

Số: 3050/BC-BV

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 16 tháng 12 năm 2023

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng của bệnh nhân ngoại trú tại bệnh viện, trong quý III năm 2023

I. CÁCH ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG:

Các lựa chọn trả lời trong bảng khảo sát được tính điểm từ 1 điểm đến 5 điểm, tương ứng với mức chất lượng từ “Rất kém” đến “Rất tốt”.

Công thức tính điểm hài lòng trung bình chung:

+ Tỷ số = $\frac{[(\text{Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ 1}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ 2}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ n}) / (\text{Tổng số câu hỏi})]}{n}$

+ Mẫu số = Tổng số người được khảo sát.

Cách tính chỉ số hài lòng toàn diện:

+ Tỷ số = $\frac{\{[(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 1}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 2}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ n}) / (\text{Tổng số câu hỏi})]\}}{n} \times 100$

+ Mẫu số = Tổng số người được khảo sát.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT:

2.1. Đặc điểm nhân khẩu học của bệnh nhân:

Bảng 2.1: Đặc điểm nhân khẩu học của đối tượng khảo sát (n=250)

STT	Đặc điểm	Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
1	Giới tính	Nam	86 34,4
		Nữ	164 65,6
2	Nhóm tuổi	Từ 30 tuổi trở xuống	88 35,2
		Từ 31 – đến 60 tuổi	128 51,2
		Từ 61 tuổi trở lên	34 13,6
3	Sử dụng BHYT trong đợt điều trị	Có	223 89,2
		Không	27 10,8

4	Khoảng cách trung vị từ nơi sinh sống đến bệnh viện: $01 \pm 28,8$ (km). Từ phân vị 25%, 75%: 10km, 400km. GTNN: 0,1 km, GTLN: 690 km
5	Tuổi trung bình: $39,4 \pm 16,1$ (tuổi), GTNN: 09 tuổi, GTLN: 80 tuổi

Nhận xét: Trong 250 mẫu khảo sát thì bệnh nhân là nữ giới (65,6%) chiếm tỉ lệ cao hơn nam giới (34,4%) khoảng 1,9 lần. Bệnh nhân ngoại trú ở độ tuổi từ 31 đến 60 chiếm tỉ lệ cao nhất, 51,2%, những người trong độ tuổi này là đối tượng dễ gặp nhiều vấn đề về sức khỏe và cũng là đối tượng chủ động quan tâm đến sức khỏe của mình nhất. Đặc điểm chung về bệnh nhân đến với Bệnh viện thành phố Thủ Đức chính là những người có bảo hiểm y tế (chiếm tỉ lệ 89,2%) và khoảng cách từ nhà đến bệnh viện rất gần (trung vị là 01 km), tuy nhiên vẫn có vài trường hợp ở rất xa, từ các tỉnh thành khác đến và vẫn lựa chọn bệnh viện để khám chữa bệnh.

2.2. Mức độ hài lòng khi sử dụng dịch vụ y tế:

2.2.1. Mức độ hài lòng đối với từng khía cạnh:

Bảng 2.2: Mức độ hài lòng của khía cạnh “A. Khả năng tiếp cận” (n= 250)

Chi tiết nội dung của khía cạnh “A. Khả năng tiếp cận”:		Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)
A1	Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.	4,28	92,8
A2	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	4,32	94,8
A3	Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	4,27	92,4
A4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	4,31	93,6
A5	Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) thuận tiện.	4,26	91,6
Mức độ hài lòng của khía cạnh “A. Khả năng tiếp cận”		4,29	93,04

Nhận xét: Trong 5 nội dung của khía cạnh “Khả năng tiếp cận”, tỉ lệ bệnh nhân/người nhà hài lòng thấp nhất là về “Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) thuận tiện” (91,6%). Trong quý III năm 2023, Bệnh viện nhận được sự tin tưởng từ bệnh nhân/người nhà, do đó số lượng ngày càng đông, vì vậy có một số bệnh nhân/người nhà mới tới bệnh viện để thăm khám lần đầu, còn có chút bỡ ngỡ đối với việc đăng ký online, qua app trước để thuận tiện trong công tác khám

chữa bệnh cho bệnh nhân cũng như hạn chế được tình trạng xếp hàng chờ quá đông, quá lâu. Để khắc phục tình trạng này đã tăng cường bố trí nhân viên sẵn sàng hướng dẫn chi tiết cách đăng ký.

Bảng 2.3: Mức độ hài lòng của khía cạnh “B. Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị” (n= 250)

Chi tiết nội dung của khía cạnh “B. Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị”:		Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)
B1	Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu.	4,33	92,8
B2	Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện.	4,31	92,0
B3	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	4,33	92,8
B4	Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn bệnh nhân làm các thủ tục niêm nở, tận tình.	4,37	93,2
B5	Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp.	4,36	94,8
B6	Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	4,32	93,2
B7	Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	4,35	94,0
B8	Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	4,38	94,8
B9	Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	4,33	94,0
B10	Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.	4,34	95,2
Mức độ hài lòng của khía cạnh “B. Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị”		4,34	93,7

Nhận xét: Kết quả khảo sát về khía cạnh “Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị” cho thấy tỉ lệ bệnh nhân/người nhà hài lòng là 93,7%. Trong đó, các yếu tố có tỉ lệ hài lòng cao nhất là “Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp” (95,2%), yếu tố chiếm tỉ lệ hài lòng thấp nhất là “Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện” (92,0%).

Bảng 2.4: Mức độ hài lòng của khía cạnh “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân” (n= 250)

Chi tiết nội dung của khía cạnh “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân”:		Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)
C1	Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông.	4,22	90,4
C2	Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho bệnh nhân và sử dụng tốt.	4,31	94,0
C3	Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	4,28	92,8
C4	Phòng chờ có các phương tiện giúp bệnh nhân có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	4,26	92,4
C5	Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	4,22	90,8
C6	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	4,26	91,2
C7	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	4,24	90,8
C8	Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	4,22	90,8
Mức độ hài lòng của khía cạnh “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân”		4,25	91,7

Nhận xét: Sự hài lòng của bệnh nhân/người nhà về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân đã có những kết quả rất tích cực. Cụ thể tất cả các tiêu mục đều có tỉ lệ hài lòng trên 90%, mức độ hài lòng chung của khía cạnh C là 4,25 điểm, 91,7%. Yếu tố về “Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông” chiếm tỉ lệ thấp nhất (90,4%). Bệnh viện nhận được sự tin tưởng của bệnh nhân/người nhà nên số lượng bệnh nhân/người nhà đến bệnh viện ngày càng nhiều hơn, do đó không tránh khỏi việc khu phòng/sảnh chờ đông, không gian sẽ không thoáng và mát.

Bảng 2.5: Mức độ hài lòng của khía cạnh “D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (NVYT)” (n= 250)

Chi tiết nội dung của khía cạnh “D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế”:		Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)
D1	NVYT (bác sĩ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4,40	94,8
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4,40	94,8
D3	Được NVYT tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	4,42	96,0

D4	Năng lực chuyên môn của bác sĩ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	4,41	94,8
Mức độ hài lòng của khía cạnh “D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế”		4,41	95,1

Nhận xét: Ở khía cạnh “thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT”, tỉ lệ người nhà/bệnh nhân hài lòng về “Được NVYT tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ” chiếm tỷ lệ cao nhất (96,0%). Bệnh viện luôn tạo điều kiện để NVYT được nâng cao năng lực chuyên môn, đồng thời tập huấn, nhắc nhở NVYT về thái độ giao tiếp, ứng xử nhằm đem lại sự trải nghiệm tốt nhất cho bệnh nhân.

Bảng 2.6: Mức độ hài lòng của khía cạnh “E. Kết quả cung cấp dịch vụ” (n= 250)

Chi tiết nội dung của khía cạnh “E. Kết quả cung cấp dịch vụ”:		Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)
E1	Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà.	4,36	94,0
E2	Các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, minh bạch và được giải thích nếu có thắc mắc.	4,34	93,6
E3	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	4,35	94,4
E4	Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	4,36	95,2
Mức độ hài lòng của khía cạnh “E. Kết quả cung cấp dịch vụ”		4,35	94,3

Nhận xét: Đối với khía cạnh “Kết quả cung cấp dịch vụ”, tỉ lệ người nhà/bệnh nhân hài lòng (94,3%). Trong đó tỉ lệ hài lòng về nội dung “Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế” đạt tỉ lệ cao nhất (95,2%). Đây là kết quả của sự quyết tâm cải tiến chất lượng, đem đến sự phục vụ tốt nhất cho bệnh nhân của Bệnh viện.

2.2.2. Mức độ hài lòng chung của bệnh nhân/người nhà

Bảng 2.7: Mức hài lòng chung của bệnh nhân/người nhà khám bệnh ngoại trú (n=250)

Khía cạnh		Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)
A	Khả năng tiếp cận	4,29	93,04
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,34	93,7
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân	4,25	91,7
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	4,41	95,1

E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4,35	94,3
Hài lòng chung		4,33	93,6

Nhận xét: Điểm hài lòng chung của bệnh nhân/người nhà khám bệnh ngoại trú đạt ở mức 4,33 điểm, tỉ lệ hài lòng chung là 93,6%. Đây là kết quả của những thay đổi, những cải tiến trong thời gian qua mà bệnh viện đã thực hiện nhằm đạt sự hài lòng của bệnh nhân/người nhà đi đầu. Trong đó, vẫn có 1 khía cạnh đạt điểm và tỉ lệ hài lòng thấp hơn so với các khía cạnh còn lại, đó là khía cạnh “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân” với số điểm là 4,25 và tỉ lệ đạt được là 91,7%.

2.2.3. Đáp ứng sự mong đợi của bệnh nhân/người nhà:

Bảng 2.8: Mức đáp ứng sự mong đợi của bệnh nhân/người nhà (n= 250)

	TB (%)	ĐLC (%)	GTNN	Tỉ lệ (%)	GTLN	Tỉ lệ (%)
Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu phần trăm so với mong đợi của Ông/Bà trước khi tới khám bệnh	96,6	8,35	40	0,4	100	81,6

Nhận xét: Phần lớn sự mong đợi của bệnh nhân/ người nhà đã được đáp ứng trong đợt khám chữa bệnh lần này (điểm đáp ứng trung bình là 96,6%). Trong đó có tỉ lệ đáp ứng mong đợi của bệnh nhân/người nhà ở mức 100% hơn nửa số đối tượng được khảo sát (81,6%).

2.2.4. Mong muốn quay trở lại khám chữa bệnh tại bệnh viện:

Bảng 2.9: Mong muốn của bệnh nhân/người nhà về sự quay trở lại (n= 250)

Quay trở lại khám chữa bệnh tại Bệnh viện	Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác	2	0,8
Có thể sẽ quay lại	44	17,6
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	204	81,6
Tổng cộng:	250	100

Nhận xét: Tất cả các đối tượng được khảo sát đều quay trở lại Bệnh viện để khám chữa bệnh khi có nhu cầu. Trong đó hơn 81,6% người bệnh/người nhà trả lời chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác.

III. TỔNG HỢP CÁC Ý KIẾN ĐÓNG GÓP, PHẢN HỒI CỦA BỆNH NHÂN, NGƯỜI NHÀ:

- Về vấn đề cung cấp thuốc:
 - Mong bệnh viện cung cấp thuốc bảo hiểm đầy đủ.
- Về chất lượng vệ sinh:
 - Nhà vệ sinh vẫn còn tình trạng dơ, đầy nước dưới sàn dễ gây nguy hiểm té ngã cho bệnh nhân/người nhà.
- Về Nhân viên Y tế:
 - Nhân viên tư vấn chưa nhiệt tình.

IV. KIẾN NGHỊ GIẢI PHÁP:

Từ các ý kiến của bệnh nhân và tình hình thực tế của bệnh viện, phòng Quản lý chất lượng kiến nghị bệnh viện ưu tiên khắc phục các vấn đề sau:

- Đối với vấn đề cung cấp thuốc: đơn vị chuyên môn Dược phối hợp với các khoa, phòng tiến hành đẩy nhanh thầu thuốc để hoàn thiện việc cung cấp đầy đủ thuốc cho bệnh nhân sớm nhất.

- Đối với vấn đề về chất lượng vệ sinh: phòng Quản lý chất lượng làm việc với công ty vệ sinh, tiến hành kiểm tra, giám sát tiến độ cũng như kết quả công việc, nhắc nhở nhân viên vệ sinh ưu tiên tăng cường lau dọn thường xuyên, đặc biệt là khi có đông bệnh nhân, để đảm bảo sạch sẽ, tránh tình trạng nước dưới sàn gây hậu quả té ngã do trơn trượt.

- Đối với vấn đề Nhân viên Y tế: phòng Quản lý chất lượng chủ trương kết hợp với phòng Công tác xã hội: giám sát, nhắc nhở nhân viên chú ý điều chỉnh, chủ động tư vấn nhiệt tình và cụ thể hơn cho bệnh nhân/người nhà.

Trên đây là báo cáo Kết quả khảo sát sự hài lòng của bệnh nhân khám bệnh ngoại trú tại bệnh viện trong quý III năm 2023./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các phòng, khoa;
- Lưu: VT, QLCL (TA, 03b).

TS. BS. Vũ Trí Thanh

TS. BS. Vũ Trí Thanh



