

## BÁO CÁO

### Kết quả khảo sát sự hài lòng bệnh nhân ngoại trú quý III năm 2024

#### 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 không hài lòng” đến “Rất hài lòng”.

*Công thức tính điểm hài lòng trung bình chung:*

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

- Mẫu số = Tổng số người được khảo sát.

*Cách tính chỉ số hài lòng toàn diện:*

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

- 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=216)

STT	Đặc điểm	Tần số (n)	Tỉ lệ (%)	
1	Giới tính	Nam	104	48,15
		Nữ	112	51,85
2	Nhóm tuổi	Từ 30 tuổi trở xuống	53	24,54
		Từ 31 – đến 60 tuổi	101	46,76
		Từ 61 tuổi trở lên	62	28,7

3	Sử dụng BHYT trong đợt điều trị	Có	208	96,3
		Không	8	3,7
4	Khoảng cách trung vị từ nơi sinh sống đến bệnh viện: $05 \pm 1,0$ (km). Tứ phân vị 25%, 75%: 3km, 16km. GTNN: 1 km, GTLN: 50 km			
5	Tuổi trung bình: $44,0 \pm 2,0$ (tuổi), GTNN: 01 tuổi, GTLN: 94 tuổi			

Nhận xét : Kết quả khảo sát từ 216 mẫu cho ra tỷ lệ gần như tương đồng với bệnh nhân nam và nữ giới với tỷ lệ lần lượt là 48,15% và 51,58%. Bệnh nhân ngoại trú ở độ tuổi từ 31 đến 60 chiếm tỉ lệ cao nhất, 49,76%, 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 96,3%) và khoảng cách từ nhà đến bệnh viện rất gần (trung vị là 5 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= 216)

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.	4,76	94,91
A2	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	4,63	94,44
A3	Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	4,64	94,91
A4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	4,66	95,83

Chi tiết nội dung của khía cạnh “A. Khả năng tiếp cận”:		Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)
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.	4,81	96,76
<b>Mức độ hài lòng của khía cạnh “A. Khả năng tiếp cận”</b>		<b>4,7</b>	<b>95,4</b>

Nhận xét: Kết quả khảo sát về khía cạnh “Khả năng tiếp cận” cho thấy tỉ lệ bệnh nhân/người nhà hài lòng đạt 95,4%. Trong đó, nội dung có tỉ lệ bệnh nhân/người nhà hài lòng thấp là về “Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm” có tỷ lệ là 94,44%. Kế đến là nội dung “Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) thuận tiện” đạt tỷ lệ hài lòng cao nhất (96,76%).

**Bảng 2.3:** Mức độ hài lòng của khía cạnh “B. Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị” (n= 216)

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.	4,68	99,1
B2	Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện.	4,71	99,5
B3	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	4,7	100,0
B4	Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn bệnh nhân làm các thủ tục niêm nở, tận tình.	4,84	99,5
B5	Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp.	4,75	99,1
B6	Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	4,79	99,5
B7	Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	4,65	99,1
B8	Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	4,67	98,6

B9	Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	4,6	95,8
B10	Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.	4,61	95,8
<b>Mức độ hài lòng của khía cạnh “B. Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị”</b>		<b>4,7</b>	<b>98,6</b>

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 98,6%. Trong đó, các yếu tố chiếm tỉ lệ hài lòng thấp nhất là “Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp” và “Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp” đều đồng loạt (95,8%). Còn lại các yếu tố khác đều đạt trên, tỷ lệ này với yếu tố “Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai” có tỷ lệ 100%.

**Bảng 2.4:** Mức độ hài lòng của khía cạnh “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân” (n= 216)

<b>Chi tiết nội dung của khía cạnh “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân”:</b>		<b>Điểm hài lòng</b>	<b>Tỉ lệ hài lòng (%)</b>
C1	Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông.	4,67	98,1
C2	Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho bệnh nhân và sử dụng tốt.	4,65	97,7
C3	Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	4,63	97,2
C4	Phòng chờ có các phương tiện giúp bệnh nhân có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	4,62	97,2
C5	Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	4,73	97,7
C6	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	4,62	96,3
C7	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	4,85	98,1
C8	Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	4,89	97,7
<b>Mức độ hài lòng của khía cạnh “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân”</b>		<b>4,71</b>	<b>97,5</b>

**Nhận xét:** Mức độ hài lòng chung của khía cạnh C là 4,71 điểm, 97,5%. Yếu tố “Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ” chiếm tỷ lệ thập nhất (96,3%). Các yếu tố “Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ẩm áp vào mùa đông”, “Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp” đạt tỉ lệ cao nhất so với các yếu tố khác (98,1%).

**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= 216)

<b>Chi tiết nội dung của khía cạnh “D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế”:</b>		<b>Điểm hài lòng</b>	<b>Tỉ lệ hài lòng (%)</b>
D1	NVYT (bác sĩ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4,94	99,5
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4,86	99,5
D3	Được NVYT tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	4,88	99,5
D4	Năng lực chuyên môn của bác sĩ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	4,92	99,5
<b>Mức độ hài lòng của khía cạnh “D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế”</b>		<b>4,9</b>	<b>99,5</b>

**Nhận xét:** Ở khía cạnh “thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT”, tỉ lệ người nhà/bệnh nhân hài lòng về các yếu tố đồng chiếm tỷ lệ cao trên 99,5%. Tỷ lệ gần như tuyệt đối cho thấy bệnh viện vẫn tiếp tục duy trì việc ứng xử và cải thiện năng lực chuyên môn của nhân viên y tế liên tục.

PHO  
:VI  
:HT  
:JĐ  
★

**Bảng 2.6:** Mức độ hài lòng của khía cạnh “E. Kết quả cung cấp dịch vụ” (n= 216)

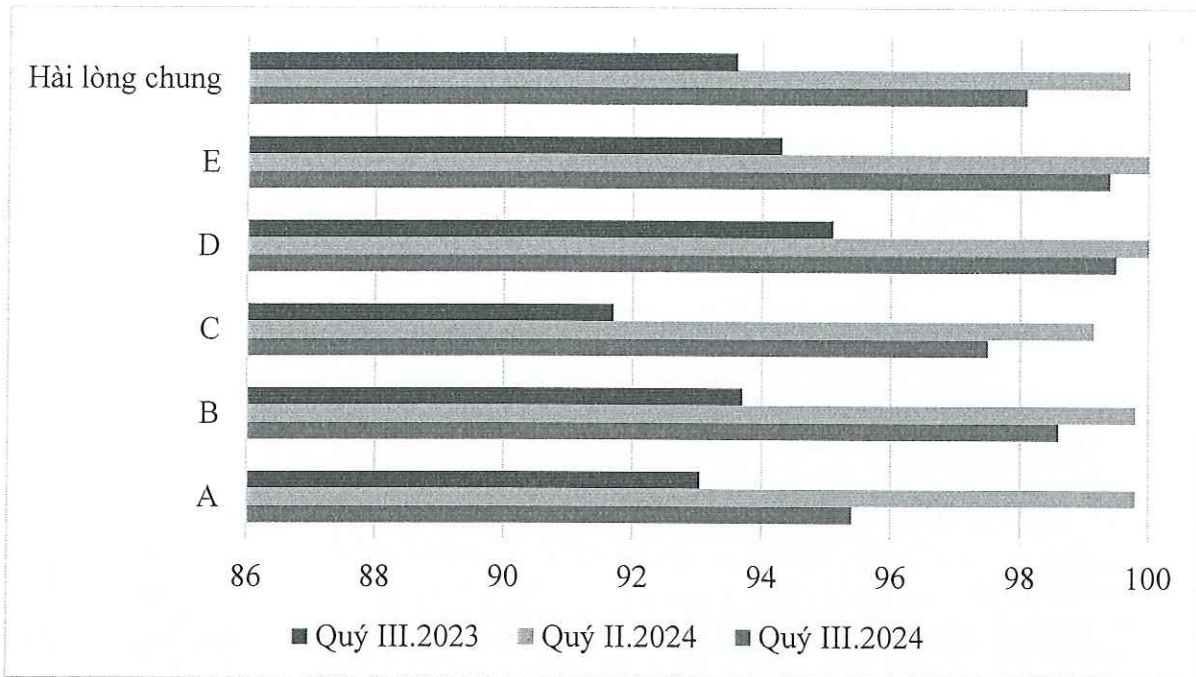
Chi tiết nội dung của khía cạnh “E. Kết quả cung cấp dịch vụ”:		Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)
E1	Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà.	4,88	99,1
E2	Các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, minh bạch và được giải thích nếu có thắc mắc.	4,75	99,5
E3	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	4,7	99,5
E4	Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	4,69	99,5
<b>Mức độ hài lòng của khía cạnh “E. Kết quả cung cấp dịch vụ”</b>		<b>4,76</b>	<b>99,4</b>

Nhận xét: Đối với khía cạnh “Kết quả cung cấp dịch vụ”, tỉ lệ người nhà/bệnh nhân hài lòng (99,4%). Đây là kết quả đến từ tâm huyết của các y bác sĩ, 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 độ hài lòng chung của bệnh nhân/người nhà khám bệnh ngoại trú (n=216)

Khía cạnh	Điểm hài lòng	Quý III.2024	Quý II.2024	Quý I.2024	Quý III.2023	
		Tỉ lệ hài lòng (%)				
A	Khả năng tiếp cận	4,70	95,4	99,8	90,5	93,04
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,70	98,6	99,8	92,1	93,7
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân	4,71	97,5	99,15	89,8	91,7
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	4,90	99,5	100	96,8	95,1
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4,76	99,4	100	94,9	94,3
<b>Hài lòng chung</b>		<b>4,75</b>	<b>98,1</b>	<b>99,7</b>	<b>92,2</b>	<b>93,6</b>



**Biểu đồ:** Các khía cạnh và tỷ lệ hài lòng chung của các quý III.2024, quý II.2024 và quý III.2023.

**Nhận xét:** Điểm hài lòng chung của bệnh nhân/người nhà khám bệnh ngoại trú quý III năm 2024 đạt ở mức 4,75 điểm, tỉ lệ hài lòng chung là 98,1%. Bệnh viện luôn tích cực tập trung vào những cải tiến tốt nhất nhằm đạt sự hài lòng của bệnh nhân/người nhà đi đầu. Khía cạnh “Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT” đạt tỷ lệ cao nhất “99,5%”. Mặt khác, khía cạnh “Khả năng tiếp cận” có thấy tỷ lệ thấp nhất 95,4%. Quý III năm 2024 tuy có chút thua thiệt so với Quý II năm 2024 nhưng nhìn chung vẫn đạt tỷ lệ về hài lòng chung tới 98,1%. Nếu so kết quả Quý III năm 2024 với cùng kỳ năm ngoái thì tỷ lệ vẫn cho thấy sự tiến bộ rõ rệt thông qua giá trị của Quý III năm 2023 là 93,6%.

### 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= 216)

	TB (%)	ĐLC (%)	GTNN	Tỉ lệ (%)	GTLN	Tỉ lệ (%)
Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của Ông/Bà trước khi tới khám bệnh	95,5	4,17	70	0,46	100	0,93

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 95,5%). Với tỷ lệ % GTLN là 0,93%, giải thích cho tỷ lệ này do thang điểm đo càng nhiều thì tỷ lệ GTLN càng thấp.

#### 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= 216)

<b>Quay trở lại khám chữa bệnh tại Bệnh viện</b>	<b>Tần số (n)</b>	<b>Tỉ lệ (%)</b>
Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác	00	00
Có thể sẽ quay lại	2	0,9
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	214	99,1
<b>Tổng cộng:</b>	<b>216</b>	<b>100</b>

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 đến 99,1% 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:

- Đa số bệnh nhân, người nhà bệnh nhân đều có ý kiến hài lòng. Nhưng vẫn còn một số ý kiến phản ánh về thời gian chờ siêu âm và X-Quang lâu và không đủ chỗ ngồi cho bệnh nhân và người nhà.

### IV. KIẾN NGHỊ GIẢI PHÁP:

#### Tối ưu hóa quy trình khám chữa bệnh:

- Áp dụng hệ thống đặt lịch hẹn khám online, qua điện thoại hoặc ứng dụng di động để giảm thời gian chờ đợi.
- Bố trí đủ nhân lực cho các khâu khám chữa bệnh, đặc biệt là tại các phòng siêu âm, X-quang.
- Nâng cao năng lực chuyên môn của kỹ thuật viên, đảm bảo quy trình siêu âm, X-quang được thực hiện nhanh chóng, chính xác.

#### Cải thiện cơ sở vật chất:

- Mở rộng khu vực chờ khám bệnh, bổ sung thêm ghế ngồi, đảm bảo đủ chỗ ngồi cho bệnh nhân và người nhà.
- Tạo không gian chờ thoải mái, thoáng mát, có thể bố trí thêm cây xanh, quạt mát, điều hòa.
- Cung cấp nước uống miễn phí, wifi, sách báo, tạp chí để người bệnh giải trí trong thời gian chờ đợi.



Ứng dụng công nghệ thông tin:

- Sử dụng hệ thống thông tin bệnh viện để quản lý lịch hẹn, theo dõi tiến trình khám chữa bệnh, gửi thông báo đến bệnh nhân.
- Cung cấp thông tin về thời gian chờ đợi dự kiến trên màn hình hiển thị, website, ứng dụng di động để bệnh nhân chủ động sắp xếp thời gian.

Nâng cao chất lượng phục vụ:

- Đào tạo nhân viên y tế về kỹ năng giao tiếp, ứng xử, thái độ phục vụ tận tình, chu đáo.
- Hỗ trợ, hướng dẫn bệnh nhân trong quá trình khám chữa bệnh.
- Thu thập ý kiến phản hồi của bệnh nhân để nâng cao chất lượng dịch vụ.

Trên đây là báo cáo Kết quả khảo sát sự hài lòng bệnh nhân ngoại trú quý III năm 2024./.

**Nơi nhận:**

- Ban Giám đốc;
- Các phòng, khoa;
- Lưu: VT, QLCL (TĐ, 02b).

GIÁM ĐỐC *thc*



**TS.BS. Vũ Trí Thành**

CHI M.Đ.

