

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng bệnh nhân ngoại trú quý IV 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 = $[(\text{Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ 1}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ 2}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ n}) / (\text{Tổng số câu hỏi})]$

- Mẫu số = Tổng số người được khảo sát.

Cách tính chỉ số hài lòng toàn diện:

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

- 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=222)

STT	Đặc điểm	Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
1	Giới tính	Nam	93
		Nữ	129
2	Nhóm tuổi	Từ 30 tuổi trở xuống	48
		Từ 31 – đến 60 tuổi	109
		Từ 61 tuổi trở lên	65
3	Sử dụng BHYT trong đợt điều trị	Có	218
		Không	04

4	Khoảng cách trung vị từ nơi sinh sống đến bệnh viện: $05 \pm 1,0$ (km). Tỷ phân vị 25%, 75%: 5km, 10km. GTNN: 1,0 km, GTLN: 200 km
5	Tuổi trung bình: $46,4 \pm 1,0$ (tuổi), GTNN: 01 tuổi, GTLN: 87 tuổi

Nhận xét: Trong 222 mẫu khảo sát thì bệnh nhân là nữ giới (58,1%) chiếm tỉ lệ cao hơn nam giới (41,9%). Bệnh nhân ngoại trú ở độ tuổi từ 31 đến 60 chiếm tỉ lệ cao nhất, 49,1%, 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 98,2%) 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= 222)

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.	4,90	100
A2	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	4,89	100
A3	Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	4,89	100
A4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	4,96	100
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.	4,98	100
Mức độ hài lòng của khía cạnh “A. Khả năng tiếp cận”		4,92	100

Nhận xét: Trong 5 nội dung của khía cạnh “Khả năng tiếp cận”, bệnh nhân/người nhà đánh giá mức điểm hài lòng thấp về “Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm” và “Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm” (4,89). Bệnh viện đã ngày càng hoàn thiện hơn trong vấn đề tiếp cận bệnh nhân/người nhà với tỉ lệ hài lòng đạt tối đa 100%.

Bảng 2.3: Mức độ hài lòng của khía cạnh “B. Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị” (n= 222)

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.	4,95	100
B2	Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện.	4,99	100
B3	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	4,95	100
B4	Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn bệnh nhân làm các thủ tục niềm nở, tận tình.	5,00	100
B5	Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp.	4,99	100
B6	Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	4,99	100
B7	Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	4,57	100
B8	Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	4,92	100
B9	Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	4,58	100
B10	Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.	4,61	100
Mức độ hài lòng của khía cạnh “B. Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị”		4,86	100

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 100%, mức điểm đạt 4,86. Trong đó, tuyên dương yếu tố “Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn bệnh nhân làm các thủ tục niềm nở, tận tình” đã đạt mức điểm 5,00, điều đó cho thấy bệnh viện đã cải thiện tốt về vấn đề hài lòng đối với nhân viên y tế. Bên cạnh đó có 2 vấn đề đang được quan tâm ở quý IV có số điểm đang thấp so với các yếu tố còn lại là “Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám” (4,57) và “Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp” (4,58). Bệnh viện cần phải rà soát lại, xem xét tình hình, điều chỉnh thời gian chờ hợp lý nhằm cải thiện 2 vấn đề trên.

Bảng 2.4: Mức độ hài lòng của khía cạnh “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân” (n= 222)

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.	4,97	100
C2	Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho bệnh nhân và sử dụng tốt.	4,98	100
C3	Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	5,00	100
C4	Phòng chờ có các phương tiện giúp bệnh nhân có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	4,96	100
C5	Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	4,99	100
C6	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	4,67	100
C7	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	4,99	100
C8	Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	4,99	100
Mức độ hài lòng của khía cạnh “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân”		4,94	100

Nhận xét: Mức độ hài lòng chung của khía cạnh C là 4,94 điểm, và đạt tối đa 100% tỉ lệ hài lòng. Các yếu tố đều đạt mức điểm trên 4,60, nhưng vẫn có yếu tố “Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ” đang có mức điểm thấp hơn các yếu tố khác (4,67). Yếu tố này tuy đã có cải thiện ở quý IV, nhưng vẫn chưa đạt được mức điểm cao, bệnh viện cần phải đưa ra thêm giải pháp để có thể hoàn thiện tốt hơn nữa, khảo sát, tăng cường dọn dẹp vệ sinh thường xuyên, ưu tiên những lúc đông bệnh nhân/người nhà để giảm thiểu tình trạng dơ, trơn trượt.

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= 222)

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.	4,99	100

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 (%)
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4,99	100
D3	Được NVYT tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	5,00	100
D4	Năng lực chuyên môn của bác sĩ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	4,99	100
Mức độ hài lòng của khía cạnh “D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế”		4,99	100

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 100%. Trong đó yếu tố cao nhất là “Được NVYT tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ” (5,00 điểm và 100%). Bệnh viện luôn tạo điều kiện để NVYT được nâng cao năng lực chuyên môn tốt nhất, 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= 222)

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.	4,99	100
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.	5,00	100
E3	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	4,99	100
E4	Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	4,99	100
Mức độ hài lòng của khía cạnh “E. Kết quả cung cấp dịch vụ”		4,99	100

Nhận xét: Đối với khía cạnh “Kết quả cung cấp dịch vụ”, tỉ lệ người nhà/bệnh nhân hài lòng (100%). Trong đó các nội dung đồng đạt mức điểm gần như tối đa 4,99 và yếu tố “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” đạt tròn số điểm 5,00. Đây là kết quả 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 hài lòng chung của bệnh nhân/người nhà khám bệnh ngoại trú (n=222)

Khía cạnh		Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)
A	Khả năng tiếp cận	4,92	100
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,86	100
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân	4,94	100
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	4,99	100
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4,99	100
Hài lòng chung		4,94	100

Nhận xét: Điểm hài lòng chung của bệnh nhân/người nhà khám bệnh ngoại trú đạt ở mức 4,94 điểm, tỉ lệ hài lòng chung đạt tối đa 100%. 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. Đây là kết quả từ tâm huyết của các y bác sĩ, đem đến sự phục vụ tốt nhất cho bệnh nhân của Bệnh viện; tạo điều kiện để NVYT được nâng cao năng lực chuyên môn tốt nhất, ngày một hoàn thiện thái độ giao tiếp, ứng xử nhằm đem lại sự trải nghiệm tốt nhất cho bệnh nhân. Trong đó, 1 khía cạnh đạt điểm thấp hơn so với các khía cạnh còn lại, đó là khía cạnh “Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị” với số điểm đạt được là 4,86%, Bệnh viện cần xem xét, ưu tiên điều chỉnh thời gian chờ để cải thiện mức điểm ở khía cạnh này tốt hơn.

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= 222)

	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	96,0	6,93	80	2,70	100	3,15

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 đạt được 96,0%).

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= 222)

Quay trở lại khám chữa bệnh tại Bệnh viện	Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác	00	00
Có thể sẽ quay lại	33	14,9
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	189	85,1
Tổng cộng:	222	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 85,1% 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:

- Về thời gian chờ khám và làm xét nghiệm, chiếu chụp:

- Thời gian chờ khá lâu, quá tải.

IV. KIẾN NGHỊ GIẢI PHÁP:

Từ các ý kiến của bệnh nhân và tình hình thực tế đã khảo sát, bệnh viện ưu tiên khắc phục các vấn đề sau:

- Đối với vấn đề thời gian chờ lâu: phòng Quản lý chất lượng sẽ tiến hành khảo sát tình hình thực tế, ghi nhận trường hợp thời gian chờ lâu; phòng Kế hoạch tổng hợp phối hợp với phòng Công nghệ thông tin cùng các khoa lâm sàng xem xét, cân nhắc điều chỉnh lại thời gian chờ hợp lý để cải thiện tình trạng bệnh nhân/người nhà chờ lâu.

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

Nơi nhận:

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



TS.BS. Vũ Trí Thành

