

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú quý I năm 2024 tại Bệnh viện thành phố Thủ Đức

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

- Mẫu số = Tổng số người được khảo sát.

Cách tính chỉ số hài lòng toàn diện:

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

- 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=108)

STT	Nội dung		Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
1	Giới tính	Nam	56	51,9
		Nữ	52	48,1
2	Nhóm tuổi	Từ 30 tuổi trở xuống	32	29,7
		Từ 31 – 60 tuổi	55	50,9
		Từ 61 tuổi trở lên	21	19,4
3	Sử dụng BHYT trong đợt điều trị	Có	101	93,5
		Không	07	6,5

4	Số ngày nằm viện trung vị: 04 ± 01 ngày, Tứ phân vị 25%, 75%: 04 ngày, 14 ngày
5	Tuổi trung bình là $42,0 \pm 45,5$ tuổi. Giá trị nhỏ nhất (GTNN): 01 tuổi, giá trị lớn nhất (GTLN): 94 tuổi

Nhận xét: Trong 108 mẫu khảo sát thì bệnh nhân là nam giới (51,9%) chiếm tỉ lệ nhiều hơn so với nữ giới (48,1%). Số lượng bệnh nhân đến bệnh viện điều trị trong quý này không có sự chênh lệch quá nhiều, trong đó độ tuổi từ 31 đến 60 tuổi chiếm tỉ lệ cao nhất (50,9%). Đặc điểm chung của đối tượng đến khám chữa bệnh tại Bệnh viện thành phố Thủ Đức là phần lớn đều có bảo hiểm y tế (93,5% đều sử dụng bảo hiểm y tế cho đợt điều trị lần này). Số ngày nằm viện trung vị của bệnh nhân là 04 ngày, tứ phân vị 25% là 04 ngày, tứ phân vị 75% là 14 ngày.

2.2. Đánh giá mức độ hài lòng:

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= 108)

Chi tiết nội dung của khía cạnh “A. Khả năng tiếp cận”:		Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)
A1	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	4,19	88,0
A2	Thời gian vào thăm bệnh nhân được thông báo rõ ràng.	4,18	89,0
A3	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	4,18	88,0
A4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	4,20	88,0
A5	Bệnh nhân hỏi và gọi được Nhân viên Y tế khi cần thiết.	4,24	90,7
Mức độ hài lòng của khía cạnh “A. Khả năng tiếp cận”		4,20	88,7

Nhận xét: Khía cạnh “Khả năng tiếp cận” đạt tỉ lệ hài lòng là 88,7%, trong đó, các tiêu mục về “Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm”, “Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm” và “Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi” đồng có tỉ lệ hài lòng thấp so với các mục (88,0%); tiêu mục “Bệnh nhân hỏi và gọi được Nhân viên Y tế khi cần thiết” chiếm tỷ lệ cao nhất (90,7%).

Bảng 2.3: Mức độ hài lòng của khía cạnh “B. Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị” (n= 108)

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, thủ tục hành chính (nhập, xuất, chuyển viện, chuyển khoa,...) rõ ràng, công khai, thuận tiện.	4,31	89,8
B2	Giá dịch vụ y tế được niêm yết, thông báo công khai ở vị trí dễ quan sát, dễ đọc, dễ hiểu và được tư vấn, giải thích các chi phí cao nếu có.	4,28	88,0
B3	Quy trình, thời gian làm thủ tục thanh toán viện phí khi ra viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.	4,25	86,1
B4	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.	4,25	87,0
B5	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.	4,25	85,2
B6	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ.	4,26	86,1
B7	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.	4,27	85,2
Mức độ hài lòng của khía cạnh “B. Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị”		4,27	86,8

Nhận xét: Kết quả khảo sát tỉ lệ bệnh nhân/người nhà hài lòng về khía cạnh này là 86,8%. Trong đó có tiêu mục “Quy trình, thủ tục hành chính (nhập, xuất, chuyển viện, chuyển khoa...) rõ ràng, công khai, thuận tiện” đạt tỉ lệ cao nhất (89,8%). Dù lượng bệnh nhân tới Bệnh viện đông, song Bệnh viện vẫn hoàn thiện tốt nhất để bệnh nhân/người nhà tin tưởng và hài lòng.

Bảng 2.4: Mức độ hài lòng của khía cạnh “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân” (n= 108)

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	Buồng bệnh khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi hoặc điều hoà.	4,18	82,4
C2	Buồng bệnh yên tĩnh, bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.	4,20	82,4

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 (%)
C3	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, chắc chắn, sử dụng tốt.	4,19	81,5
C4	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.	4,16	79,6
C5	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	4,14	79,6
C6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh ngay tại khoa điều trị.	4,21	80,6
C7	Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh.	4,19	80,6
C8	Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại giường,...có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng.	4,23	83,3
C9	Căn tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.	4,20	82,4
C10	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	4,23	85,2
C11	Được cung cấp phương tiện vận chuyển nội viện như xe lăn, cáng, xe điện đầy đủ, kịp thời, sử dụng tốt khi có nhu cầu.	4,18	83,3
Mức độ hài lòng của khía cạnh “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân”		4,19	81,9

Nhận xét: Tỉ lệ bệnh nhân/người nhà hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân là 81,9%, trong đó bệnh nhân/người nhà hài lòng về “Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp” được đánh giá cao nhất với mức tỉ lệ đạt được là 85,2%. Điều đó cho thấy Bệnh viện đã cải thiện môi trường tốt nhất để đem lại không khí thoáng mát và xanh, sạch phục vụ bệnh nhân.

Bảng 2.5: Mức độ hài lòng của khía cạnh “D. Thái độ ứng xử của Nhân viên y tế (NVYT)” (n= 108)

Chi tiết nội dung của khía cạnh “D. Thái độ ứng xử của Nhân viên Y tế”:		Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)
D1	Bác sĩ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4,22	86,1
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4,20	83,3

D3	Được Nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	4,21	85,2
D4	Bác sĩ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	4,25	87,0
D5	Được bác sĩ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.	4,27	87,0
D6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.	4,27	86,1
D7	Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng.	4,28	86,1
Mức độ hài lòng của khía cạnh “D. Thái độ ứng xử của Nhân viên Y tế”		4,24	85,8

Nhận xét: Ở khía cạnh “Thái độ ứng xử của Nhân viên y tế”, trong đó, các tiêu mục “Bác sĩ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời” và “Được bác sĩ thăm khám, động viên tại phòng điều trị” đồng đạt tỉ lệ hài lòng cao nhất (87,0%). Kế đến là ba tiêu mục “Bác sĩ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực”, “Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng” và “Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng” đạt tỉ lệ 86,1%, các tiêu mục này có sự chênh lệch không đáng kể so với tỷ lệ cao nhất. Từ kết quả trên, khía cạnh này có tỉ lệ hài lòng là 85,8%.

Bảng 2.6: Mức độ hài lòng của khía cạnh “E. Kết quả cung cấp dịch vụ” (n= 108)

Chi tiết nội dung của khía cạnh “E. Kết quả cung cấp dịch vụ”:		Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)
E1	Thời gian chờ đợi khi khám, chữa bệnh tại bệnh viện.	4,25	84,3
E2	Được cấp phát cho dùng thuốc đúng giờ, hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ và các tác dụng phụ.	4,31	88,0
E3	Được nhắc lịch tái khám và hướng dẫn thực hành ăn uống, luyện tập, chăm sóc tại nhà trước khi ra viện.	4,33	89,0
E4	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh.	4,32	88,0
E5	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.	4,32	88,0
E6	Ông/bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	4,25	86,1
Mức độ hài lòng của khía cạnh “E. Kết quả cung cấp dịch vụ”		4,30	87,2

Nhận xét: Đối với “Kết quả cung cấp dịch vụ” đạt tỉ lệ 87,2%, trong đó có tiêu mục tiêu biểu “Được nhắc lịch tái khám và hướng dẫn thực hành ăn uống, luyện tập, chăm sóc tại nhà trước khi ra viện” (89,0%), bên cạnh đó có một tiêu mục “Thời gian chờ đợi khi khám, chữa bệnh tại Bệnh viện” đang đạt tỉ lệ thấp nhất (84,3%).

Bảng 2.7: Mức nhận xét về số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế (n=108)

Chi tiết nội dung “E7. Nhận xét về số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế”:		Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
1	Rất đắt so với chất lượng.	1	0,92
2	Đắt hơn so với chất lượng.	4	3,70
3	Tương xứng so với chất lượng.	73	67,6
4	Rẻ hơn so với chất lượng.	7	6,48
5	Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán).	15	13,9
6	Ý kiến khác.	8	7,40
Hài lòng chung		108	100%

Nhận xét: Trong 108 mẫu khảo sát thì phần lớn số lượng bệnh nhân nhận xét số tiền chi trả tương xứng so với chất lượng, nhận xét này cũng chiếm tỉ lệ cao nhất (67,6%), có 13,9% trường hợp bệnh nhân không tự chi trả nên không biết. Bên cạnh đó vẫn có 1 trường hợp nhận xét số tiền chi trả rất đắt so với chất lượng và 4 trường hợp đắt hơn so với chất lượng dịch vụ y tế.

Bảng 2.8: Mức hài lòng chung của bệnh nhân/người nhà nằm viện nội trú (n=108)

Khía cạnh		Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)
A	Khả năng tiếp cận	4,20	88,7
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,27	86,8
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân	4,19	81,9
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của Nhân viên Y tế	4,24	85,8
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4,30	87,2
Hài lòng chung		4,22	85,4

Nhận xét: Điểm hài lòng chung của bệnh nhân/người nhà nằm viện nội trú đạt mức 4,22, tỉ lệ hài lòng chung là 85,4%. Bệnh viện đang ngày một hoàn thiện hơn về các khía cạnh quan trọng, khía cạnh “Khả năng tiếp cận” đạt tỉ lệ hài lòng cao nhất (88,7%), riêng về “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân” đang có tỉ lệ thấp so với các khía cạnh còn lại (81,9%). Qua đó cho thấy cần có những giải pháp tập trung vào khía cạnh này để nâng cấp, cải tiến chất lượng về cơ sở vật chất, phương tiện và tăng tỉ lệ hài lòng của bệnh nhân/người nhà đối với Bệnh viện.

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

Bảng 2.9: Mức đáp ứng sự mong đợi của bệnh nhân/người nhà (n= 108)

	Trung bình (%)	Độ lệch chuẩn (%)	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 nằm viện.	88,0	15,3	50	9,3	100	45,4

Nhận xét: Phần lớn sự mong đợi của bệnh nhân/người nhà đã được đáp ứng trong đợt điều trị lần này (điểm đáp ứng trung bình là 88,0%). Trong đó có tỉ lệ đáp ứng mong đợi của bệnh nhân/người nhà ở mức 100% là 45,4%.

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

Bảng 2.10: Mong muốn của bệnh nhân/người nhà về sự quay trở lại (n= 108)

Quay trở lại khám chữa bệnh tại Bệnh viện	Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
Chắc chắn không bao giờ quay lại	01	0,9
Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác	00	00
Muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác	00	00
Có thể sẽ quay lại	47	43,5
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	60	55,6
Tổng cộng:	108	100

Nhận xét: Kết quả trên cho thấy, tỉ lệ bệnh nhân/người nhà bày tỏ chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác chiếm tỉ lệ cao nhất 55,6%, có 43,5% mong muốn có thể sẽ quay lại. Bên cạnh đó vẫn có 0,9% trường hợp chắc chắn không bao giờ quay lại. Vậy tỉ lệ mong muốn quay lại và chắc chắn quay lại hoặc giới thiệu cho người khác chiếm 99,1% trên tổng tỉ lệ khảo sát bệnh nhân/người nhà.

2.3. Đánh giá hài lòng theo khoa có giường bệnh nội trú:

Bảng 2.11: Đánh giá hài lòng theo khoa có giường bệnh nội trú (n=108)

STT	KHOA	Nhóm KNTC	Nhóm MBTT	Nhóm CSVC	Nhóm TĐUX & NLCM	Nhóm KQC CDV	Cỡ mẫu	Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng chung
		(a)	(b)	(c)	(d)	(e)			
1	K. Nội tim mạch	98,6	84,7	80,5	82,7	91,7	14	4,19	86,1
2	K. Hồi sức tim mạch	80,0	57,1	67,3	74,3	63,3	05	3,80	67,8
3	K. Hồi sức tích cực Nhi	100	100	100	100	100	04	4,08	100
4	K. Răng hàm mặt	90,0	78,6	71,2	61,9	88,9	06	4,26	76,4
5	K. Ngoại thần kinh	100	100	48,5	76,2	61,1	03	4,12	73,1
6	K. Ngoại lồng ngực mạch máu	100	85,7	100	90,5	66,7	03	4,51	89,8
7	K. Nội thần kinh	100	100	66,7	100	100	03	4,19	89,8
8	K. Chấn thương chỉnh hình	85,7	100	100	100	100	07	4,58	98,0
9	K. Nội tổng hợp	86,4	79,9	85,5	83,8	87,9	22	4,34	84,6
10	K. Nhi	100	98,4	90,9	100	100	09	4,67	96,9
11	K. Nội tiết	100	100	98,2	100	100	05	4,00	99,4
12	K. Tai mũi họng	73,3	100	63,6	100	100	03	4,13	85,2
13	K. Ngoại tổng hợp	72,0	84,3	78,2	64,3	68,3	10	4,08	74,2
14	K. Ung bướu	80,0	82,9	79,1	90,0	85,0	10	4,12	83,1
15	K. Tiết niệu nam khoa	80,0	89,3	63,6	96,4	83,3	04	3,87	80,6

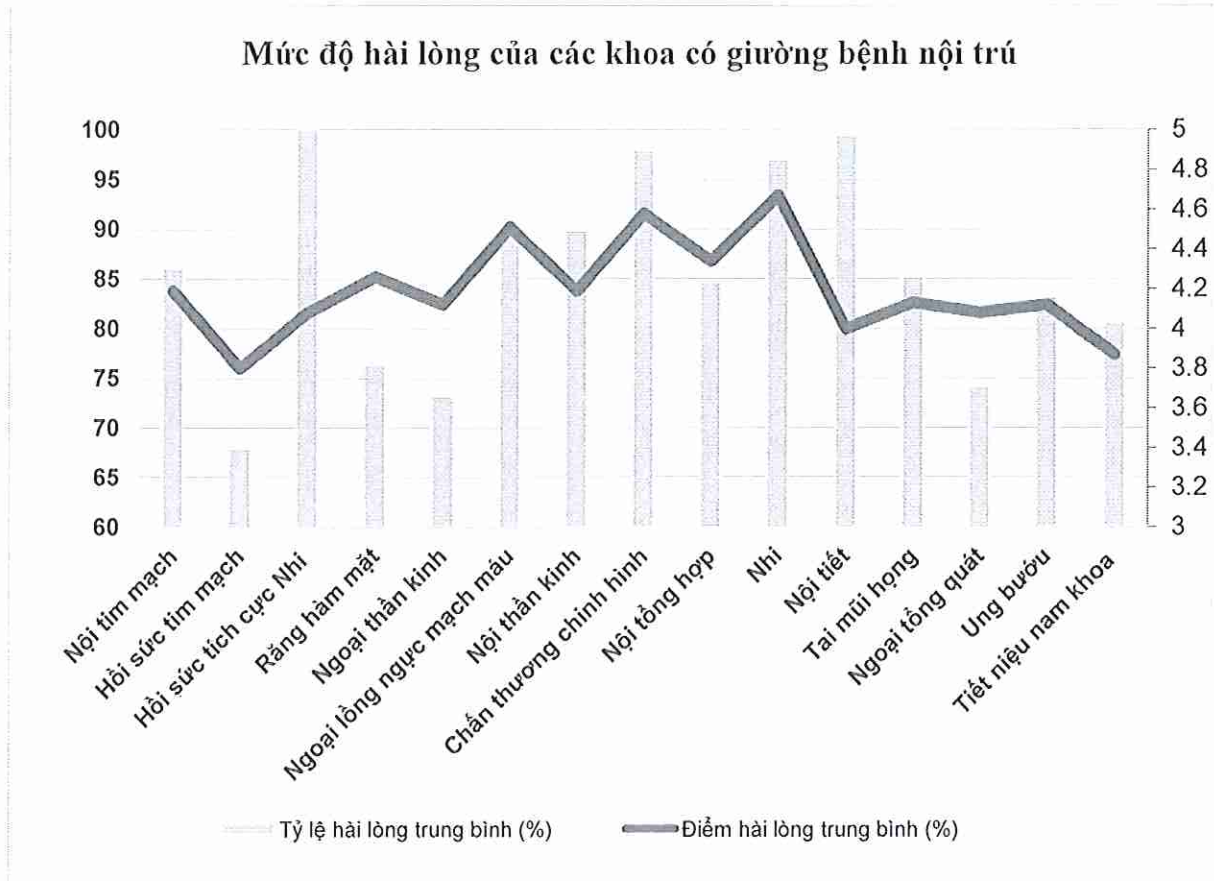
*Chú thích:

▪ (a): Tỉ lệ hài lòng trung bình của nhóm nhân tố “Khả năng tiếp cận”.

- (b): Tỷ lệ hài lòng trung bình của nhóm nhân tố “Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh điều trị”.
- (c): Tỷ lệ hài lòng trung bình của nhóm nhân tố “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân”.
- (d): Tỷ lệ hài lòng trung bình của nhóm nhân tố “Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của Nhân viên y tế”
- (e): Tỷ lệ hài lòng trung bình của nhóm nhân tố “Kết quả cung cấp dịch vụ”.
- (f): Số cỡ mẫu của khoa thực hiện khảo sát.
- (g): Điểm hài lòng trung bình.
- (h): Tỷ lệ hài lòng chung.

Nhận xét: Trong 15 khoa có bệnh nhân/người nhà tham gia khảo sát thì khoa Hồi sức tim mạch, Ngoại thần kinh và Ngoại tổng hợp là 03 khoa có tỷ lệ hài lòng trung bình thấp (tỷ lệ lần lượt là 67,8%, 73,1%, 74,2%). Trong đó, khía cạnh “Khả năng tiếp cận” thì khoa Ngoại tổng hợp, khoa Tai mũi họng có tỷ lệ thấp nhất (72,0%, 73,3%); khía cạnh “Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh điều trị” có khoa Hồi sức tim mạch, khoa Răng hàm mặt và khoa Nội tổng hợp có tỷ lệ thấp (57,1%, 78,6%, 79,9%); khía cạnh “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân” có khoa Ngoại thần kinh, Tai mũi họng và Tiết niệu nam khoa có tỷ lệ thấp (48,5%, 63,6%, 63,6%), “Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của Nhân viên y tế” có khoa Răng hàm mặt, Ngoại tổng hợp có tỷ lệ thấp (61,9%, 64,3%); cuối cùng “Kết quả cung cấp dịch vụ”, khoa Ngoại thần kinh, Hồi sức tim mạch, Ngoại lồng ngực mạch máu là ba khoa có tỷ lệ hài lòng thấp so với các khoa còn lại, tỷ lệ lần lượt (61,1%, 63,3%, 66,7%).

Biểu đồ 2.1: Tỷ lệ hài lòng và điểm hài lòng giữa các khoa có giường bệnh nội trú



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

Hầu như tất cả các ý kiến của bệnh nhân/người nhà đều là lời cảm ơn, sự hài lòng của gia đình gửi đến các nhân viên y tế: quá trình làm việc của đội ngũ nhân viên Bệnh viện, các y bác sĩ rất nhiệt tình khám tốt, hướng dẫn, tư vấn chi tiết rõ ràng, trấn an tâm lý và có trách nhiệm với bệnh nhân.

Trên đây là báo cáo Kết quả khảo sát sự hài lòng bệnh nhân nội trú quý I năm 2024 tại Bệnh viện thành phố Thủ Đức./.

Nơi nhận:

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

GIÁM ĐỐC

TS.BS. Vũ Trí Thanh