SỞ Y TẾ
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
BỆNH VIỆN THÀNH PHỐ THỦ ĐỨC

Số: 2272/BC-BV

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 04 tháng 7 năm 2024

BÁO CÁO
Kết quả khảo sát sự hài lòng bệnh nhân ngoại trú quý II 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:

- Tử số = [(Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ 1) / (Tổng số câu hỏi)] + [(Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ 2) / (Tổng số câu hỏi)] + [(Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ n) / (Tổng số câu hỏi)]
- Mẫu số = Tổng số người được khảo sát.

Cách tính chỉ số hài lòng toàn diện:

- Tử số = {[(Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4 + Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 1) / (Tổng số câu hỏi)] + [(Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4 + Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 2) / (Tổng số câu hỏi)] + [(Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4 + Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ n) / (Tổng số câu hỏi)]} x 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=205)

STT	Đặc điểm		Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
1	Giới tính	Nam	96	46,8
		Nữ	109	**53,2**
2	Nhóm tuổi	Từ 30 tuổi trở xuống	48	23,4
		Từ 31 – đến 60 tuổi	112	**54,6**
		Từ 61 tuổi trở lên	45	22
3		Có	202	**98,5**

	Sử dụng BHYT trong đợt điều trị	Không	03	31,5
4	Khoảng cách trung vị từ nơi sinh sống đến bệnh viện: 05 ± 1,0 (km). Tứ phân vị 25%, 75%: 3km, 16km. GTNN: 1 km, GTLN: 150 km			
5	Tuổi trung bình: 44,0 ± 2,0 (tuổi), GTNN: 01 tuổi, GTLN: 93 tuổi			

Nhận xét :Trong 205 mẫu khảo sát thì bệnh nhân là nữ giới (53,2%) chiếm tỉ lệ cao hơn nam giới (46,8%). Bệnh nhân ngoại trú ở độ tuổi từ 31 đến 60 chiếm tỉ lệ cao nhất, 54,6%, 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 98,5%) 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= 205)

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.	4,92	100
A2	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	4,91	99,5
A3	Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	4,91	99,5
A4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	4,92	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.	4,92	100

Chi tiết nội dung của khía cạnh "A. Khả năng tiếp cận":	Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)
Mức độ hài lòng của khía cạnh "A. Khả năng tiếp cận"	**4,92**	**99,8**

Nhận xét: Trong 5 nội dung của khía cạnh "Khả năng tiếp cận", 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" và "Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm" đều cùng tỷ lệ là 95,5%. Kế đến là "Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm", "Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi" và "Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) thuận tiện" đều đạt tỷ lệ (100%).

Bảng 2.3: Mức độ hài lòng của khía cạnh "B. Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị" (n= 205)

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.	4,92	100
B2	Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện.	4,92	100
B3	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	4,92	100
B4	Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn bệnh nhân làm các thủ tục niềm nở, tận tình.	4,96	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.	4,94	100
B6	Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	4,94	100
B7	Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	4,92	99,5
B8	Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	4,94	100
B9	Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	4,92	99,5

Mức độ hài lòng của khía cạnh "B. Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị"	**4,93**	**99,8**

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 99,8%. Trong đó, các yếu tố chiếm tỉ lệ hài lòng thấp nhất là "Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám" , "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 (99,5%). Còn lại các yếu tố khác đều đạt 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= 205)

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.	4,94	100
C2	Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho bệnh nhân và sử dụng tốt.	4,91	99,5
C3	Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	4,9	99,5
C4	Phòng chờ có các phương tiện giúp bệnh nhân có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	4,9	98,1
C5	Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	4,	99,5
C6	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	4,8	98,5
C7	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	4,9	99,0
C8	Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	4,9	99,0
Mức độ hài lòng của khía cạnh "C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân"		**4,9**	**99,5**

Nhận xét: Mức độ hài lòng chung của khía cạnh C là 4,42 điểm, 99,5%. Các yếu tố "Phòng chờ có các phương tiện giúp bệnh nhân có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh

ảnh, tờ rơi, nước uống", "Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ" chiếm tỷ lệ (98,5%). Yếu tố "Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông" đạt tỉ lệ cao nhất so với các yếu tố khác (100,0%).

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= 205)

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.	4,97	100
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán…) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4,98	100
D3	Được NVYT tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	4,98	100
D4	Năng lực chuyên môn của bác sĩ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	4,9	100
Mức độ hài lòng của khía cạnh "D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế"		**4,98**	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 trên 100,0%. Cho thấy khía cạnh này bệnh viện rất chú trọng trong việc ứng xử và cải thiện năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.

Bảng 2.6: Mức độ hài lòng của khía cạnh "E. Kết quả cung cấp dịch vụ" (n= 205)

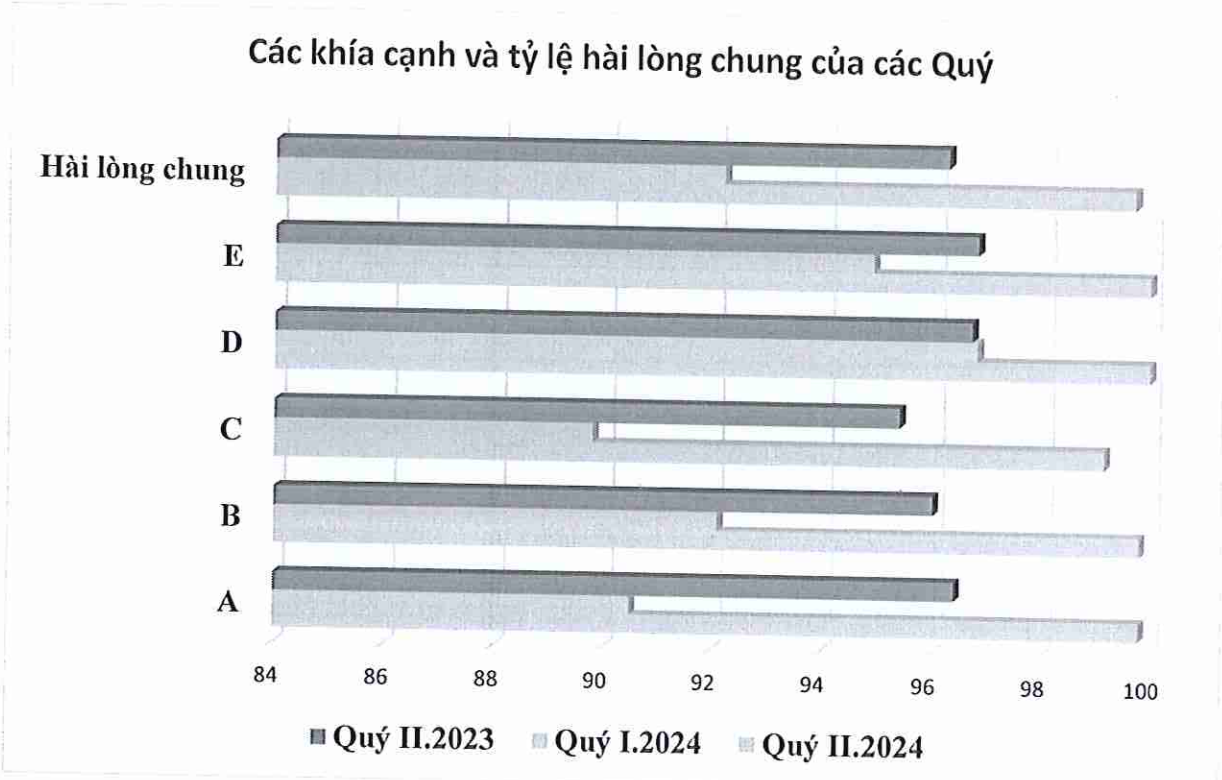
Chi tiết nội dung của khía cạnh "E. Kết quả cung cấp dịch vụ":		**Điểm hài lòng**	**Tỉ lệ hài lòng (%)**
E1	Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà.	4,96	100
E2	Các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, minh bạch và được giải thích nếu có thắc mắc.	4,96	100
E3	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	4,95	100
E4	Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	4,94	100
Mức độ hài lòng của khía cạnh "E. Kết quả cung cấp dịch vụ"		**4,95**	**100**

Nhận xét: Đối với khía cạnh "Kết quả cung cấp dịch vụ", tỉ lệ người nhà/bệnh nhân hài lòng (100%). Đây là kết quả từ tâm huyết của các y bác sĩ, đem đến sự phục cụ 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=205)

Khía cạnh		Điểm hài lòng	Quý II.2024	Quý I.2024	Quý II.2023
			Tỉ lệ hài lòng (%)		
A	Khả năng tiếp cận	4,91	99,8	90,5	96,4
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,93	99,8	92,1	96,0
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân	4,92	99,15	89,8	95,4
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	4,48	100	96,8	96,7
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4,95	100	94,9	96,8
Hài lòng chung		**4,94**	**99,7**	**92,2**	**96,26**



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

Nhận xét: Điểm hài lòng chung của bệnh nhân/người nhà khám bệnh ngoại trú quý II năm 2024 đạt ở mức 4,94 điểm, tỉ lệ hài lòng chung là 99,7%. 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 tuyệt đối "100%". Các khía cạnh còn lại có sự chênh lệch không đáng kể so với tỷ lệ cao nhất. Quý II năm 2024 tỷ lệ hài lòng chung với 4 khía cạnh đạt 99,7%. Cao nhất so với quý I năm 2024 (92,2%) và quý II năm 2023(96,26%).

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= 210)

	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	92,7	9,07	50	0,98	100	46,8

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 92,7%).

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= 210)

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	5	2,5
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	200	**97,5**
Tổng cộng:	**205**	**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 97,5% 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.

IV. KIẾN NGHỊ GIẢI PHÁP:

- Tiếp tục nâng cao chất lượng dịch vụ y tế trên mọi phương diện, từ chuyên môn y tế, cơ sở vật chất, trang thiết bị y tế đến thái độ phục vụ của nhân viên, góp phần mang đến trải nghiệm tốt nhất cho người bệnh và xứng đáng với niềm tin của bệnh nhân.

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

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

GIÁM ĐỐC

SỞ Y TẾ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
BỆNH VIỆN THÀNH PHỐ THỦ ĐỨC

TS.BS. Vũ Trí Thanh