

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh ngoại trú quý I năm 2024 tại Bệnh viện Huyết học - Truyền máu thành phố Cần Thơ

Thực hiện Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08 tháng 01 năm 2024 của Bộ Y tế về việc Ban hành hướng dẫn về phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024-2030;

Căn cứ Kế hoạch số 13/KH-HHTM ngày 05 tháng 01 năm 2024 của Bệnh viện Huyết học - Truyền máu thành phố Cần Thơ về khảo sát hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế đối với đơn vị;

Chỉ số hài lòng người bệnh giúp đo lường sự đáp ứng của bệnh viện đối với người bệnh và giúp bệnh viện cải tiến chất lượng.

I. Mục tiêu:

- Xác định vấn đề người bệnh không hài lòng và những giải pháp khắc phục, cải tiến chất lượng.

- Đạt > 87% người bệnh hài lòng với 05 nhóm chỉ số khảo sát.

II. Yêu cầu:

- Bảo đảm tính khách quan, trung thực.

- Sử dụng kết quả khảo sát để cải tiến chất lượng

III. PHƯƠNG PHÁP VÀ ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT

1. Phương pháp: Điều tra cắt ngang

2. Đối tượng: người bệnh và thân nhân người bệnh ngoại trú

a. Điều kiện lựa chọn:

- Người bệnh đồng ý tham gia khảo sát.

- Người bệnh trả lời đầy đủ tất cả các câu hỏi trong phiếu khảo sát.

- Người bệnh hoàn toàn tinh táo, có khả năng trả lời các câu hỏi NVYT.

b. Điều kiện loại trừ:

- Người bệnh không đồng ý tham gia khảo sát.

- Người bệnh đang không tinh táo hoặc không đủ khả năng trả lời các câu hỏi của NVYT.

3. Địa điểm: Khoa khám bệnh

4. Thời gian khảo sát: từ 01/01/2024 - 31/1/2024 và 01/2/2024 - 01/4/2024

5. Cỡ mẫu: 100

6. Phương pháp thu thập khảo sát hài lòng:

Số liệu khảo sát được phân tích theo hướng dẫn ban hành kèm theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT của Bộ Y tế và 28/8/2019 và Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08 tháng 01 năm 2024 của Bộ Y tế.

7. Các thành phần chỉ số hài lòng: Thực hiện khảo sát trên mẫu phiếu khảo sát số 01 được ban hành Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08 tháng 01 năm 2024 của Bộ Y tế.

- + A: Khả năng tiếp cận;
- + B: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị;
- + C: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh;
- + D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế;
- + E: Kết quả cung cấp dịch vụ;
- + G1: Tỷ lệ bệnh viện đáp ứng mong đợi;
- + G2: Nhu cầu KCB, quay trở lại không.

8. Xử lý số liệu

- + Nhập dữ liệu qua phần mềm trên cổng BHYT;
- + Số liệu phân tích qua phần mềm của BHYT;

Thang điểm đánh giá hài lòng từ 1 đến 5 tương ứng với mức độ hài lòng cho từng câu hỏi khi sử dụng dịch vụ y tế: 1 là Rất không hài lòng; 2 Không hài lòng; 3 là bình thường; 4 là hài lòng; 5 là rất hài lòng.

IV. KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ

Bảng 1. Thông tin chung của đối tượng khảo sát

Nội dung		Số lượng n = 100	Tỷ lệ (%)
Đối tượng	Người bệnh	76	76
	Người nhà	12	12
Giới tính	Nam	44	44
	Nữ	56	56
Bảo hiểm y tế	Có sử dụng	99	99
	Không sử dụng	1	1

Bảng 2. Kết quả tổng thể bệnh viện

ST T	Nội dung	Quý IV/2023	Quý I/2024
1	Tỷ lệ hài lòng chung:	100%	100%
2	Điểm trung bình hài lòng:	4,77	4,89
3	Điểm TB theo từng phần A, B, C, D, E:		
	A. Khả năng tiếp cận	4,79	4,8
	B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,79	4,87
	C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,70	4,91
	D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,90	5,0
	E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4,70	4,89
4	Tỷ lệ hài lòng mong đợi	96,9%	97,9%
5	Tỷ lệ người bệnh quay trở lại	100%	100%
6	Tỷ lệ hài lòng toàn diện	100%	100%

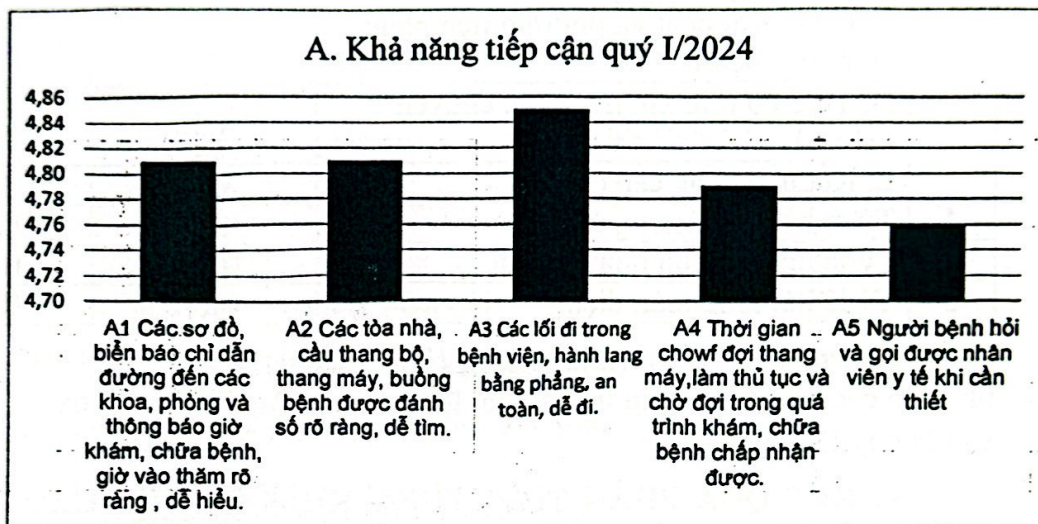
Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng chung 100% và điểm trung bình 4,89, các thành phần có các chỉ số đều đáp ứng sự hài lòng của người bệnh ngoại trú và tăng nhẹ so với quý IV năm 2023.

V. KẾT QUẢ PHÂN TÍCH TỪNG KHÍA CẠNH THEO THÀNH PHẦN

A. Khả năng tiếp cận

Nội dung	1	2	3	4	5	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng chung (%)
A1. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng và thông báo giờ khám, chữa bệnh, giờ vào thăm rõ ràng, dễ hiểu.	0	0	0	19	81	4,81	100
A2. Các tòa nhà, cầu thang bộ, thang máy, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	0	0	0	19	81	4,81	100
A3. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, an toàn, dễ đi.	0	0	0	15	85	4,85	100

A4. Thời gian chờ đợi thang máy, làm thủ tục và chờ đợi trong quá trình khám, chữa bệnh chấp nhận được.	0	0	0	21	79	4,79	100
A5. Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	0	0	0	24	76	4,76	100
Điểm trung bình chung						4,8	100



Biểu đồ 1: Tỷ lệ hài lòng về khả năng tiếp cận

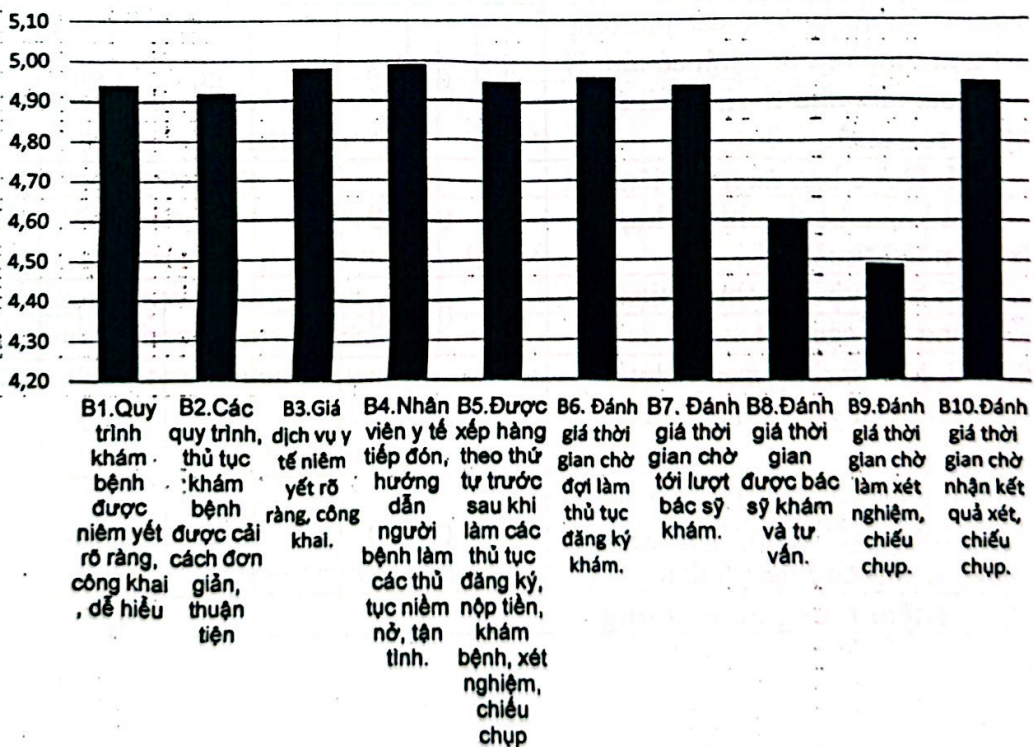
Nhận xét: Qua kết quả khảo sát bệnh nhân cho thấy, phần A. Khả năng tiếp cận đạt hài lòng. Điểm trung bình là 4,8. Tỷ lệ hài lòng chung là 100% do có tỷ lệ đánh giá mức bình thường 0%, tỷ lệ đánh giá mức không hài lòng 0% và tiêu chí A5. Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết có mức điểm trung bình thấp nhất 4,76.

B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

Nội dung	1	2	3	4	5	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng chung (%)
B1. Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu	0	0	0	6	94	4,94	100
B2. Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện	0	0	0	8	92	4,92	100

B3. Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	0	0	0	2	98	4,98	100
B4. Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình.	0	0	0	1	99	4,99	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.	0	0	0	5	95	4,95	100
B6. Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	0	0	0	4	96	4,96	100
B7. Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	0	0	0	6	94	4,94	100
B8. Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	0	0	0	40	60	4,60	100
B9. Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	0	0	0	51	49	4,49	100
B10. Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét, chiếu chụp.	0	0	0	5	95	4,95	100
Điểm trung bình chung						4,87	100

B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị quý I/2024

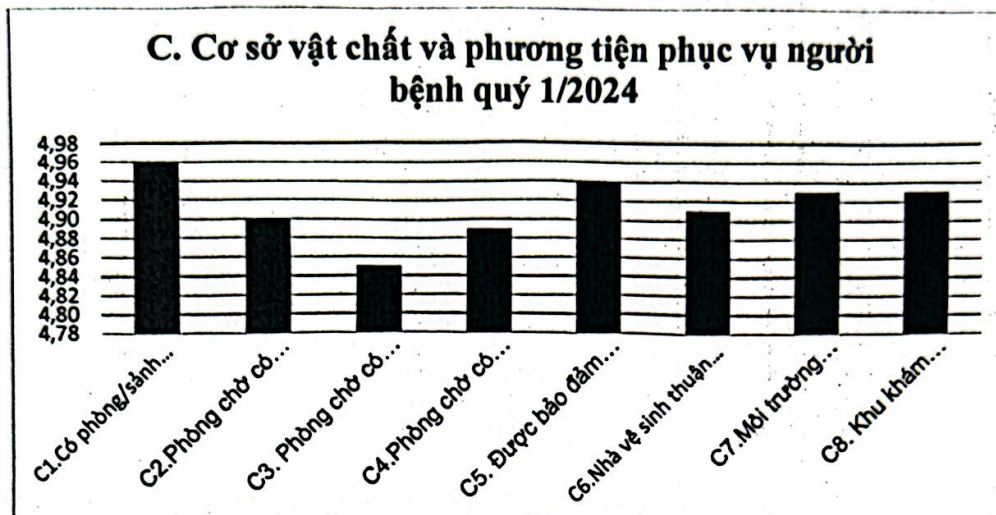


Biểu đồ 2: Tỷ lệ hài lòng về mức độ hài lòng về Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

Nhận xét: Kết quả khảo sát cho thấy, phần B. về Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị đạt hài lòng. Điểm trung bình chung của là 4,87. Tỷ lệ hài lòng chung là 100% do có tỷ lệ đánh giá mức bình thường 0%, tỷ lệ đánh giá mức không hài lòng 0% và tiêu chí B8. Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn có mức điểm trung bình thấp nhất 4,49.

C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

Nội dung	1	2	3	4	5	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng chung (%)
C1. Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và âm áp vào mùa đông.	0	0	0	4	96	4,96	100
C2. Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.	0	0	0	10	90	4,90	100
C3. Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	0	0	0	15	85	4,85	100
C4. Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước	0	0	0	11	89	4,89	100
C5. Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	0	0	0	6	94	4,94	100
C6. Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	0	0	0	9	91	4,91	100
C7. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	0	0	0	7	93	4,93	100
C8. Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	0	0	0	7	93	4,93	100
Điểm trung bình chung						4,91	100

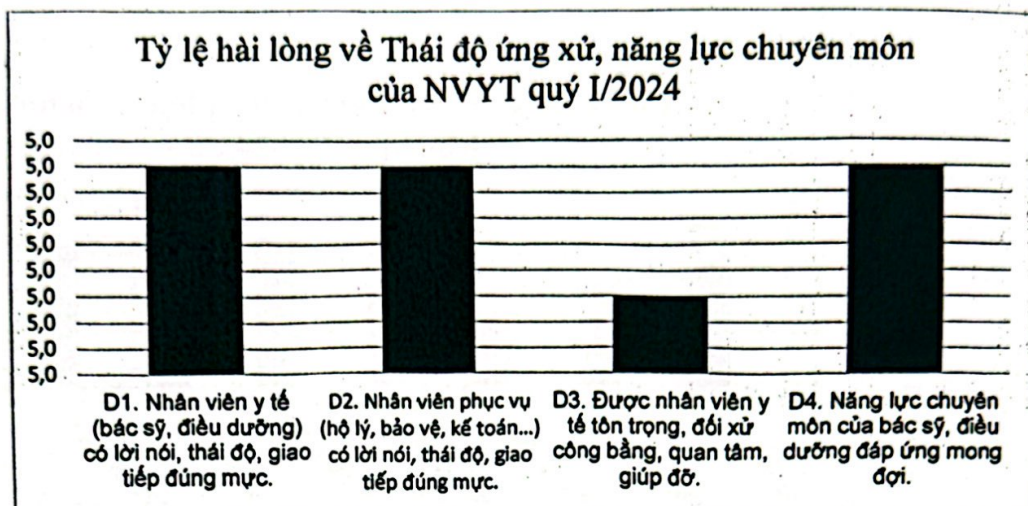


Biểu đồ 3: Tỷ lệ hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB

Nhận xét: Kết quả khảo sát phần C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh đạt hài lòng. Điểm trung bình chung của là 4,91. Tỷ lệ hài lòng chung là 100% do có tỷ lệ đánh giá mức bình thường 0%, tỷ lệ đánh giá mức không hài lòng 0% và tiêu chí C3. Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên có mức điểm trung bình thấp nhất 4,85.

D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

Nội dung	1	2	3	4	5	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng chung (%)
D1. Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	0	0	0	0	100	5,0	100
D2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	0	0	0	0	100	5,0	100
D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	0	0	0	1	99	5,0	100
D4. Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	0	0	0	0	100	5,0	100
Điểm trung bình chung						5,0	100

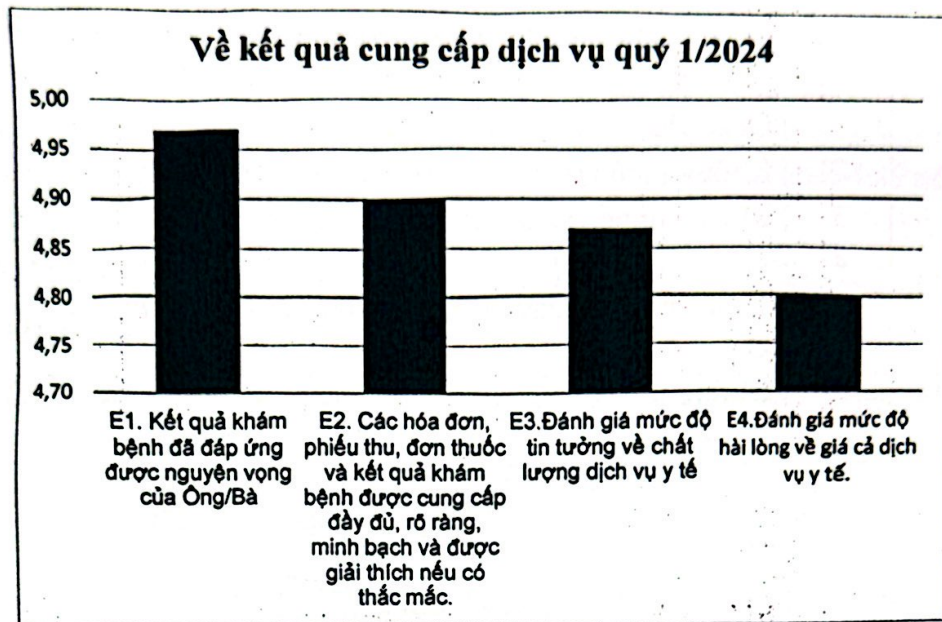


Biểu đồ 4: Tỷ lệ hài lòng về Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT

Nhận xét: Kết quả khảo sát phần D.Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT đạt rất hài lòng. Điểm trung bình chung của là 5,0. Tỷ lệ hài lòng chung là 100% do có tỷ lệ đánh giá mức bình thường 0%, tỷ lệ đánh giá mức không hài lòng 0%.

E. Kết quả cung cấp dịch vụ

Nội dung	1	2	3	4	5	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng chung (%)
E1. Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà.	0	0	0	3	97	4,97	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.	0	0	0	10	90	4,9	100
E3. Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	0	0	0	13	87	4,87	100
E4. Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	0	0	0	20	80	4,8	100
Điểm trung bình chung						4,89	100



Biểu đồ 5: Tỷ lệ hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ

Nhận xét: Kết quả khảo sát phần E. kết quả cung cấp dịch vụ đạt hài lòng. Điểm trung bình chung của là 4,89. Tỷ lệ hài lòng chung là 100%, có tỷ lệ đánh giá mức bình thường 0%, tỷ lệ đánh giá mức không hài lòng 0% và tiêu chí E4. Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế có mức điểm trung bình thấp nhất 4,8.

VI. Ông/bà cho nhận xét về số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế:

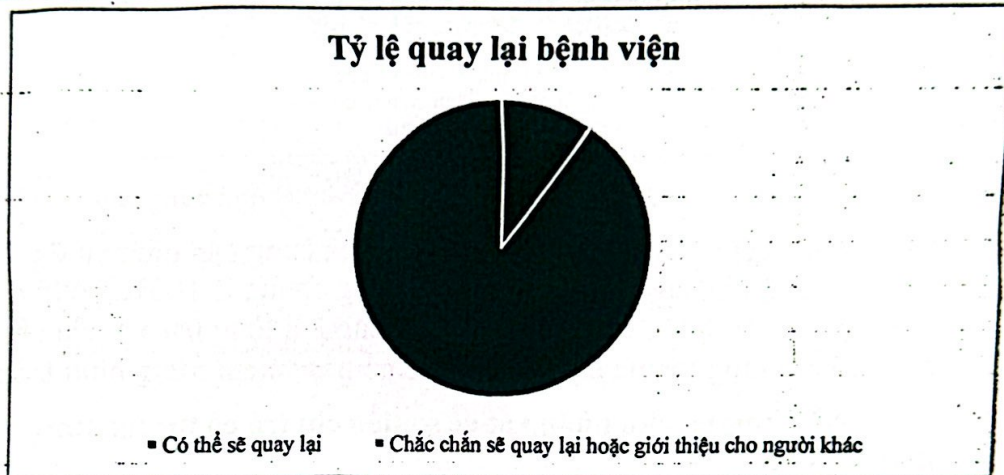
STT	NỘI DUNG	Số lượng	Tỷ lệ (%)
1	Tương xứng so với chất lượng	4	4,54
2	Rẻ hơn so với chất lượng	15	17,05
3	Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán)	69	78,41
	Tổng cộng	88	100%

Nhận xét: Kết quả khảo sát ý kiến về số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế, có 100% bệnh nhân đều hài lòng số tiền chi trả tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế.

VII. Khả năng quay lại hoặc giới thiệu cho người khác đến Bệnh viện Huyết học - Truyền máu thành phố Cần Thơ nếu có nhu cầu KCB

Khi được hỏi về khả năng sẽ quay lại bệnh viện khi có bệnh tương tự hoặc giới thiệu cho người khác đến khám tại Bệnh viện Huyết học - Truyền máu thành phố Cần Thơ, kết quả cho thấy:

STT	NỘI DUNG	Số lượng	Tỷ lệ (%)
1	Chắc chắn không bao giờ quay lại	0	0
2	Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác	0	0
3	Muốn chuyển sang bệnh viện khác	0	0
4	Có thể sẽ quay lại	10	10%
5	Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	90	90%
6	Không trả lời	0	0
	Tổng cộng	100	100%

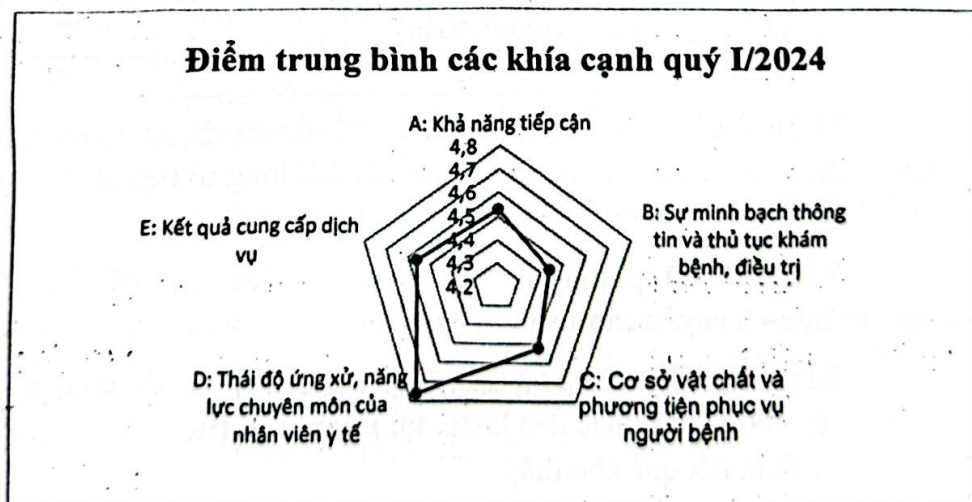


Biểu đồ 6: Khả năng quay lại hoặc giới thiệu cho người khác đến Bệnh viện

VI. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

A. Kết luận

1. Điểm trung bình các khía cạnh quý I năm 2024:



Nhìn vào sơ đồ mạng thấy, chỉ số các khía cạnh của các thành phần đều đạt hài lòng. Chỉ số cao nhất là phần D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (5,0). Tuy nhiên, trong phần B có tiêu chí B9. Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp là có mức điểm trung bình thấp nhất 4,49 nên cần có những giải pháp cải tiến cho tiêu chí này.

2. Một số ý kiến đóng góp của người bệnh: không có ý kiến đóng góp

B. Kiến nghị

- Tổ chức sắp xếp lại hoạt động khám bệnh ngoại trú phòng ngừa các bệnh lây nhiễm tại khoa Khám bệnh.

- Bổ sung thêm trang thiết bị phục vụ người bệnh: máy nước uống, tivi, ghế ngồi, quạt máy.

- Định kỳ hoặc đột xuất tổ chức đánh giá thời gian chờ, làm xét nghiệm, chiếu chụp,.. và đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin nhằm rút ngắn thời gian chờ đợi trong hoạt động khám chữa bệnh.

- Các lãnh đạo khoa, phòng thường xuyên nhắc nhở tất cả nhân viên về kỹ năng giao tiếp, thái độ phục vụ người bệnh và hướng dẫn bệnh nhân tận tình.

- Cung cấp các thông tin thủ tục khám bệnh, chữa bệnh trên website, facebook của bệnh viện.

Trên đây là báo cáo kết quả về khảo sát sự hài lòng của người bệnh ngoại trú quý I năm 2024./.

Nơi nhận:

- Các khoa phòng;
- Lưu: VT, KHTH.



GIÁM ĐỐC

Nguyễn Xuân Việt