

## BÁO CÁO

### Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh ngoại trú quý II 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: từ ngày 03-4-2024 đến ngày 02-7-2024.

5. Cỡ mẫu: 100 phiếu.

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 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 công BYT.

+ Số liệu phân tích qua phần mềm của BYT.

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	39	76
	Người nhà	61	12
Giới tính	Nam	37	44
	Nữ	63	56
Bảo hiểm y tế	Có sử dụng	100	100
	Không sử dụng	0	0

Bảng 2. Đáp ứng hài lòng so với nhu cầu



STT	Nội dung	Quý I/2024	Quý II/2024
1	Tỷ lệ hài lòng chung:	100%	100%
2	Điểm trung bình hài lòng:	4,89	4,63
3	Điểm TB theo từng phân A, B, C, D, E:		
	A. Khả năng tiếp cận	4,80	4,74
	B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,87	4,52
	C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,91	4,67
	D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	5,0	4,67
	E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4,89	4,65
4	Tỷ lệ hài lòng mong đợi	98,39	97,85%
5	Tỷ lệ người bệnh quay trở lại	100%	100%
6	Tỷ lệ hài lòng toàn diện	100%	100%

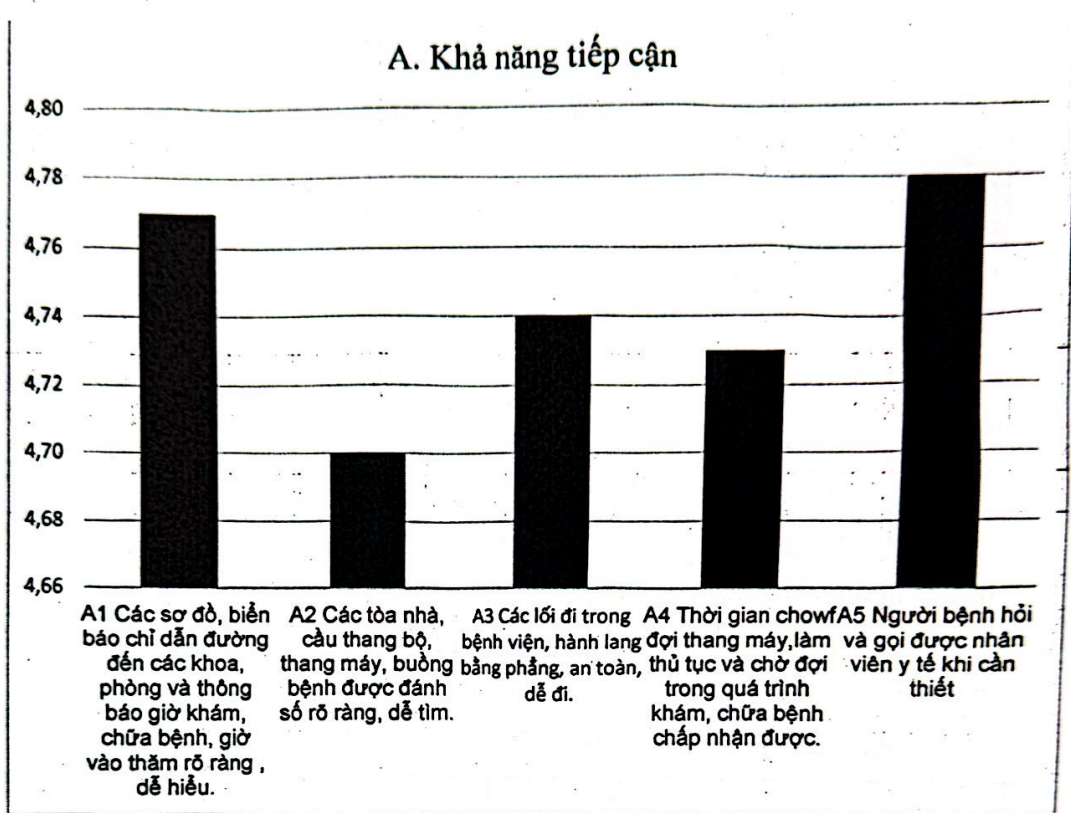
**Nhận xét:** Tỷ lệ hài lòng chung 100% và điểm trung bình 4,63 của các thành phần khía cạnh đều đáp ứng sự hài lòng của người bệnh.

#### 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	23	77	4,77	100
A2. Các tòa nhà, cầu thang bộ, thang máy, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	0	0	0	30	70	4,70	100
A3. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, an toàn, dễ đi.	0	0	0	26	74	4,74	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	27	73	4,73	100

A5. Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	0	0	0	22	78	4,78	100
<b>Điểm trung bình chung</b>						<b>4,74</b>	<b>100</b>



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

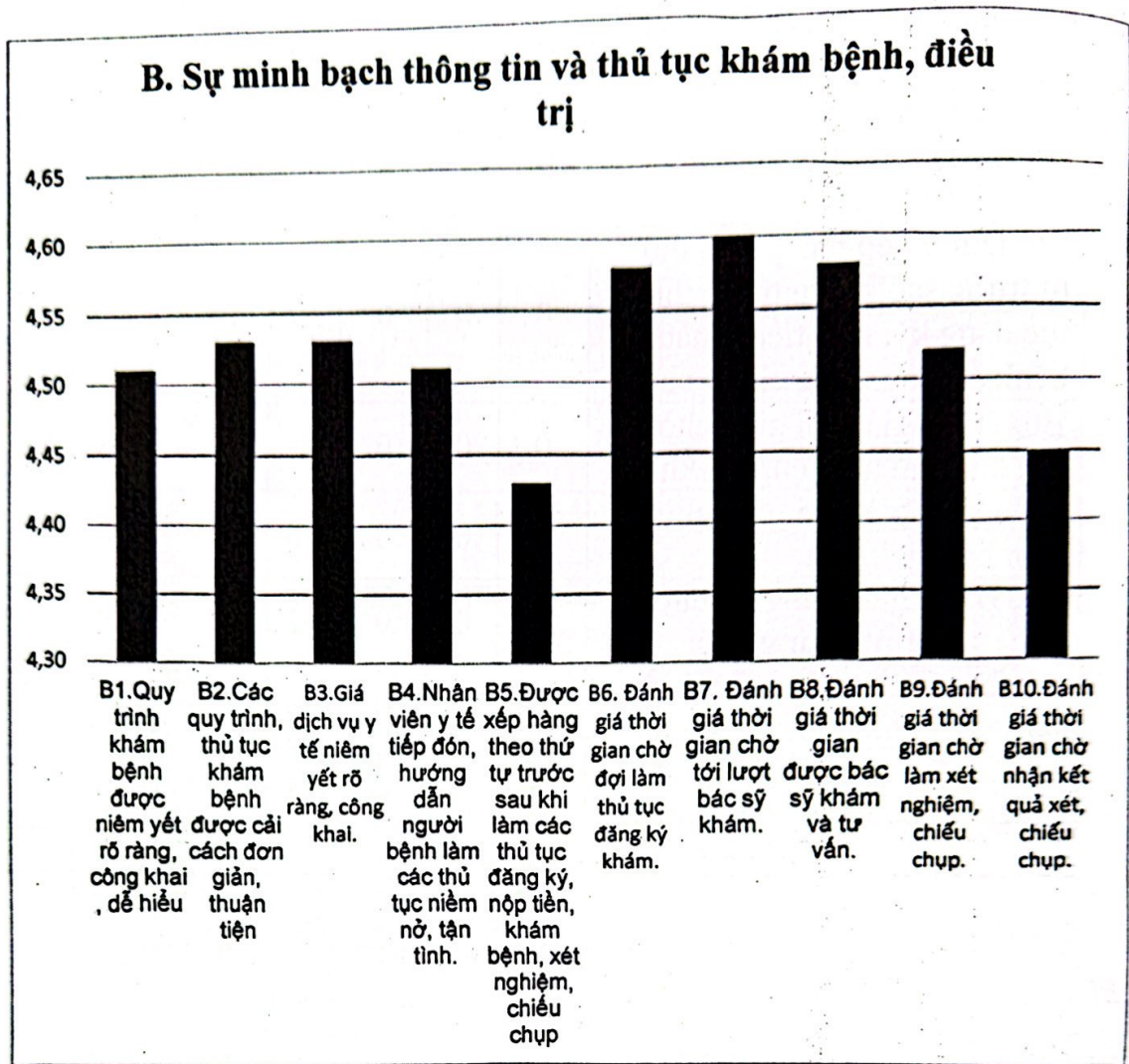
**Nhận xét:** Điểm trung bình của phần A. **Khả năng tiếp cận** là 4,74. Tỷ lệ hài lòng chung là 100% do tỷ lệ đánh giá mức bình thường 0%, tỷ lệ đánh giá mức không hài lòng 0% và tiêu chí A2. Các tòa nhà, cầu thang bộ, thang máy, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm có điểm trung bình thấp nhất là 4,70.

**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	49	51	4,51	100
B2. Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện	0	0	0	47	53	4,53	100



B3. Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	0	0	0	47	53	4,53	100
B4. Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình.	0	0	0	49	51	4,51	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	57	43	4,43	100
B6. Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	0	0	0	42	58	4,58	100
B7. Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	0	0	0	40	60	4,60	100
B8. Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	0	0	0	42	58	4,58	100
B9. Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	0	0	0	48	52	4,52	100
B10. Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét, chiếu chụp.	0	0	0	55	45	4,45	100
<b>Điểm trung bình chung</b>						<b>4,52</b>	<b>100</b>



**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**

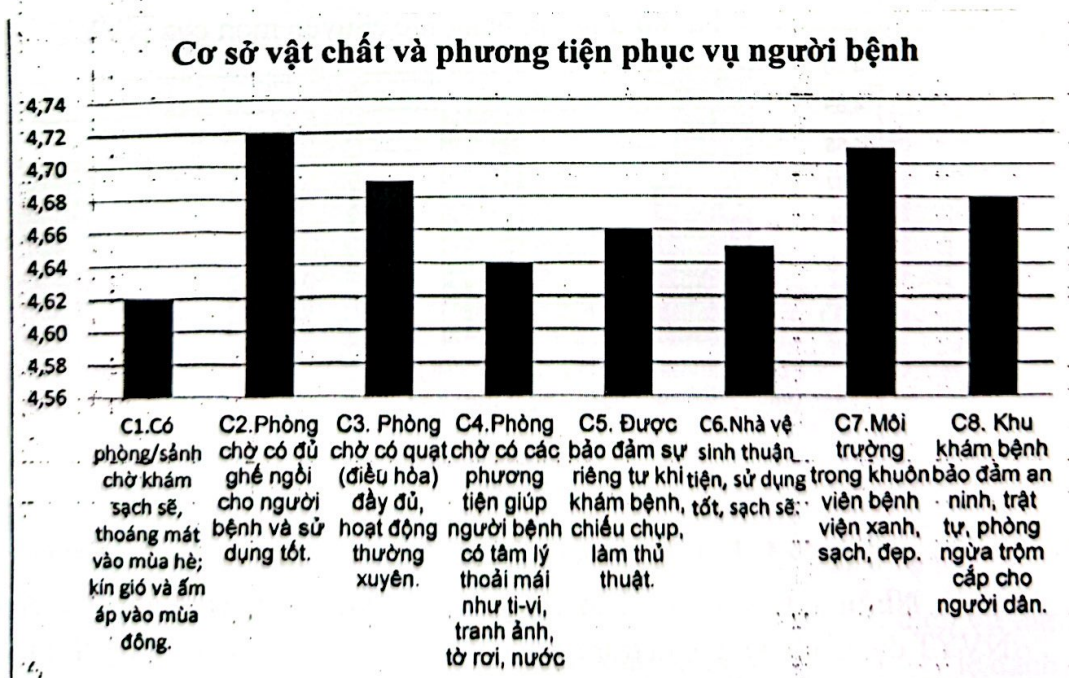
**Nhận xét:** Điểm trung bình của phần B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị là 4,52. Tỷ lệ hài lòng chung là 100% do tỷ lệ đánh giá mức bình thường 0%, tỷ lệ đánh giá mức không hài lòng 0%, tiêu chí B5. Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp có kết quả điểm trung bình thấp nhất là 4,43 trong các thành phần.

**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 ấm áp vào mùa đông.	0	0	0	38	62	4,62	100



C2. Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.	0	0	0	28	72	4,72	100
C3. Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	0	0	0	31	69	4,69	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	36	64	4,64	100
C5. Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	0	0	0	34	66	4,66	100
C6. Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	0	0	0	35	65	4,65	100
C7. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	0	0	0	29	71	4,71	100
C8. Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	0	0	0	32	68	4,68	100
<b>Điểm trung bình chung</b>						<b>4,67</b>	<b>100</b>



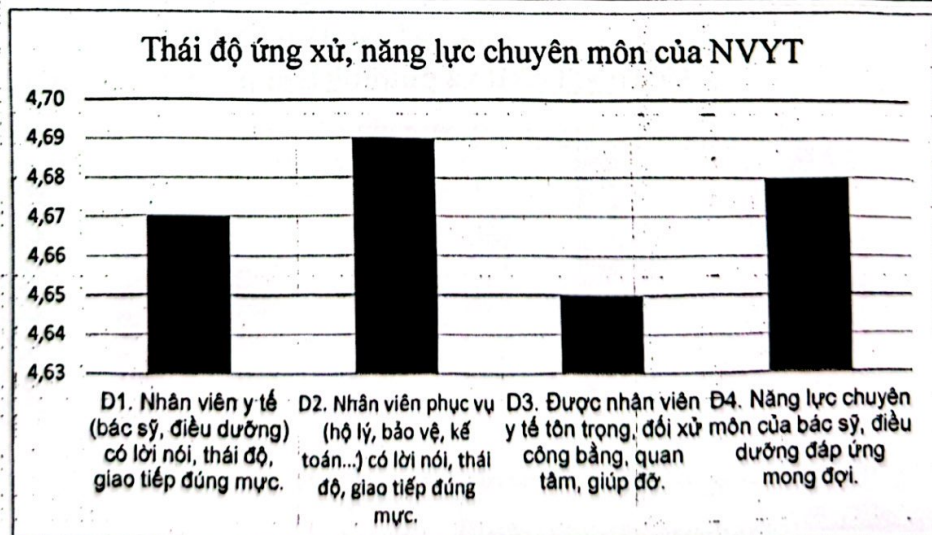
**Biểu đồ 3: Tỷ lệ hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB**



**Nhận xét:** Điểm trung bình chung của phần C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh là 4,67. Tỷ lệ hài lòng chung là 100% do tỷ lệ đánh giá mức bình thường 0%, tỷ lệ đánh giá mức không hài lòng 0% và tiêu chí C1. Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông có điểm trung bình thấp nhất là 4,62.

**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	33	67	4,67	100
D2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	0	0	0	31	69	4,69	100
D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	0	0	0	35	65	4,65	100
D4. Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	0	0	0	32	68	4,68	100
<b>Điểm trung bình chung</b>						<b>4,67</b>	<b>100</b>



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

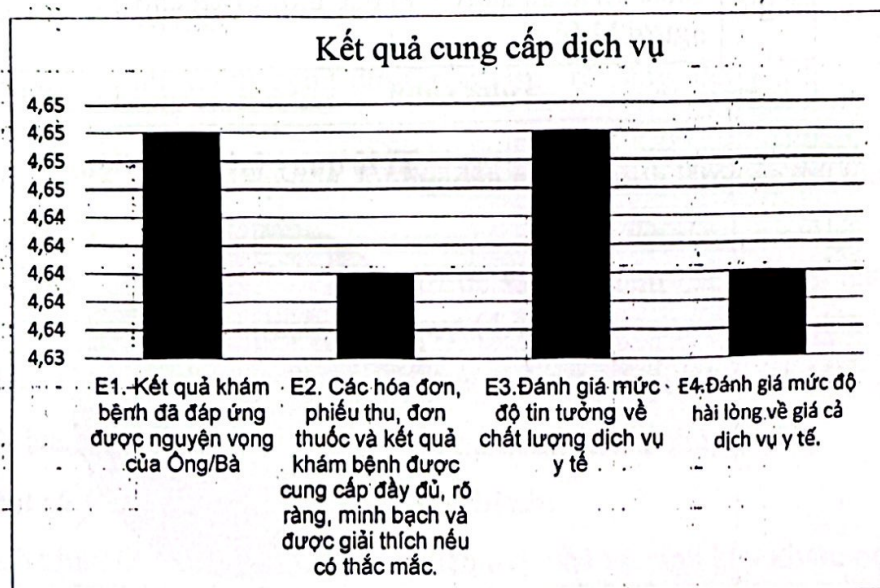
**Nhận xét:** Kết quả khảo sát của Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT đạt hài lòng. Điểm trung bình chung là 4,67. Tỷ lệ hài lòng chung là 100% do tỷ lệ đánh giá mức bình thường 0%, tỷ lệ đánh giá mức không hài lòng 0% và



Tiêu chí D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ điểm trung bình có 4,65 thấp nhất.

### 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	35	65	4,65	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	36	64	4,64	100
E3. Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	0	0	0	35	65	4,65	100
E4. Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	0	0	0	36	64	4,64	100
<b>Điểm trung bình chung</b>						<b>4,65</b>	<b>100</b>



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

**Nhận xét:** Kết quả khảo sát của phần E. Kết quả cung cấp dịch vụ đạt hài lòng. Điểm trung bình chung 4,65. Tỷ lệ hài lòng chung là 100% do tỷ lệ đánh giá mức bình thường 0%, tỷ lệ đánh giá mức không hài lòng 0%.

### VI. Ông/bà cho nhận xét về số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng

dịch vụ y tế:

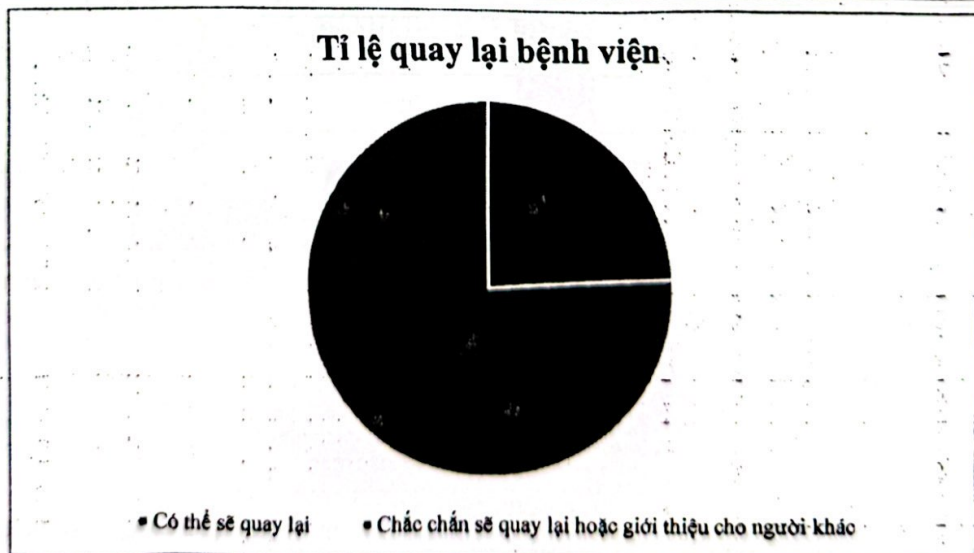
STT	NỘI DUNG	Số lượng	Tỷ lệ (%)
1	Tương xứng so với chất lượng	6	6%
2	Rẻ hơn so với chất lượng	51	51%
3	Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán)	43	43%
<b>Tổng cộng</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

**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. Về khả năng quay lại hoặc giới thiệu cho người khác đến Bệnh viện Huyết học - Truyền máu thành phố Cần Thơ

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:

TT	NỘI DUNG	Số lượng	Tỷ lệ (%)
1	Có thể sẽ quay lại	24	24%
2	Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	76	76%
<b>Tổng cộng</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>



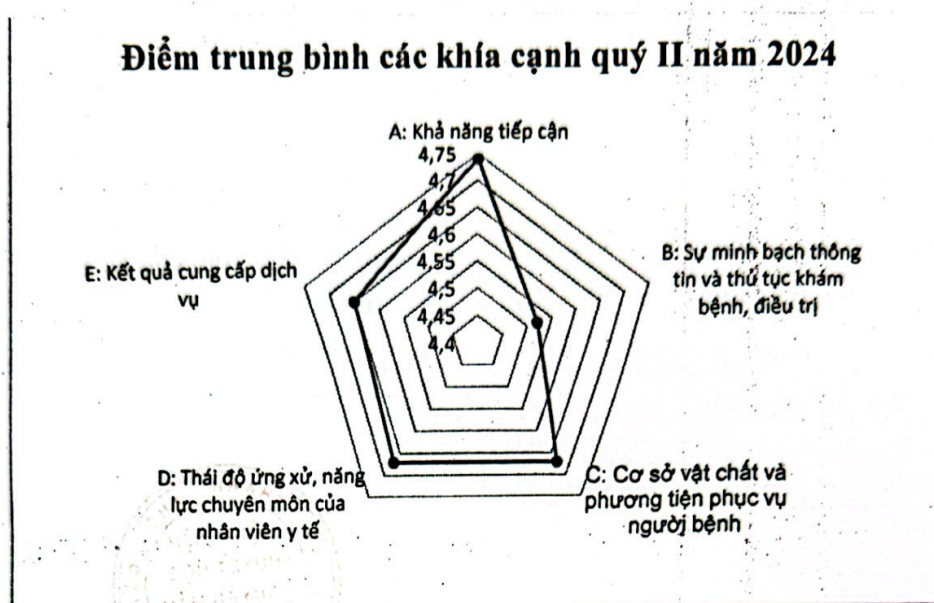
**Biểu đồ 6:** Khả năng quay lại hoặc giới thiệu cho người khác đến Bệnh viện

## VI. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

### A. Kết luận



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



Nhìn vào sơ đồ mạng thấy, chỉ số các khía cạnh của thành phần A,B,C,D,E quý 3/2024 đều đạt hài lòng với mức điểm trung bình là 4,63, giảm nhẹ so quý 1/2024. Riêng phần B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị có điểm trung bình thấp nhất 4,5. Lý do bệnh nhân ở các tỉnh đến khám rất đông dẫn đến tất cả các tiêu chí phần B đều giảm. Vậy cần có những giải pháp cải tiến cho các tiêu chí sau đây:

+ B1. Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu (4,51).

+ B4. Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niềm nở, tận tình (4,51).

+ B5. Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp (4,43).

+ B10. Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét, chiếu chụp (4,45).

+ B9. Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp (4,52).

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

- Bệnh nhân đề nghị mở rộng thêm diện tích nhà vệ sinh khu khám bệnh để bệnh nhân có thể đứng ngồi dễ dàng.

#### B. Kiến nghị

- Tổ chức sắp xếp các bộ phận hoạt động tại khu vực khám bệnh ngoại trú.

- Bổ sung nhân sự tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục khám chữa bệnh tránh tình trạng chờ đến lượt.

- Định kỳ hoặc đột xuất tổ chức đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp và nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp ,...

- 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 và hướng dẫn người bệnh tận tình khi cần thiết.

- Niêm yết, hướng dẫn các thông tin thủ tục khám bệnh, chữa bệnh trên website, facebook của bệnh viện và khu vực thuận tiện để thấy.

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

**Nơi nhận:**

- Các khoa phòng;
- Lưu: VT, KHTH.



**GIÁM ĐỐC**

**Nguyễn Xuân Việt**