

## BÁO CÁO

### Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh ngoại trú quý IV 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 tỉnh 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 tỉnh 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 01/10/2024 - 10/12/2024

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<br>n = 100 | Tỷ lệ (%) |
|---------------|---------------|---------------------|-----------|
| Đối tượng     | Người bệnh    | 56                  | 56%       |
|               | Người nhà     | 44                  | 44%       |
| Giới tính     | Nam           | 51                  | 51%       |
|               | Nữ            | 49                  | 49%       |
| Bảo hiểm y tế | Có sử dụng    | 100                 | 100       |
|               | Không sử dụng | 0                   | 0         |

Bảng 2. Kết quả tổng thể bệnh viện



| STT | Nội dung  | Quý III/2024 | Quý IV/2024 |
|-----|---|--------------|-------------|
| 1   | Tỷ lệ hài lòng chung:                                     | 100%         | 100%        |
| 2   | Điểm trung bình hài lòng:                                 | 4,88         | 4,87        |
| 3   | Điểm TB theo từng phần A, B, C, D, E:                     |              |             |
|     | A. Khả năng tiếp cận                                      | 4,88         | 4,89        |
|     | B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị  | 4,88         | 4,86        |
|     | C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh       | 4,88         | 4,84        |
|     | D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế | 4,88         | 4,90        |
|     | E. Kết quả cung cấp dịch vụ                               | 4,89         | 4,91        |
| 4   | Tỷ lệ hài lòng mong đợi                                   | 98,3%        | 98,4%       |
| 5   | Tỷ lệ người bệnh quay trở lại                             | 100%         | 100%        |
| 6   | Tỷ lệ hài lòng toàn diện                                  | 100%         | 100%        |

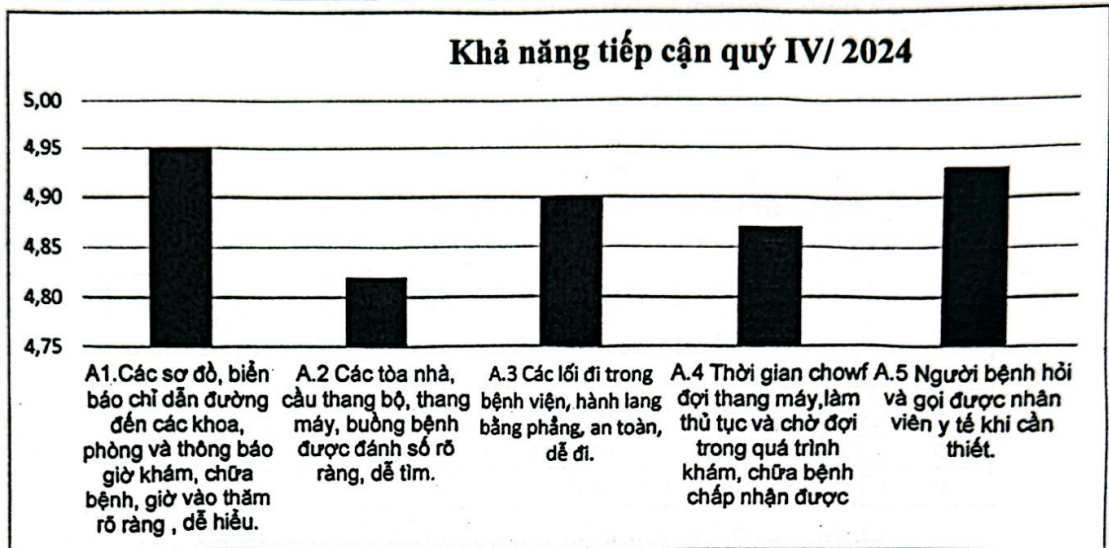
**Nhận xét:** Tỷ lệ hài lòng chung 100% và điểm trung bình 4,87, chỉ số quý IV đều đáp ứng sự hài lòng của người bệnh ngoại trú vì được duy trì ổn định.

## 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 | 5  | 95 | 4,95            | 100                      |
| A2. Các tòa nhà, cầu thang bộ, thang máy, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm.  | 0 | 0 | 0 | 18 | 82 | 4,82            | 100                      |
| A3. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, an toàn, dễ đi.   | 0 | 0 | 0 | 10 | 90 | 4,9             | 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 | 13 | 87 | 4,87            | 100                      |

|  |   |   |   |   |    |             |            |
|--|---|---|---|---|----|-------------|------------|
| A5. Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết. | 0 | 0 | 0 | 7 | 93 | 4,93        | 100        |
| <b>Điểm trung bình chung</b>                                 |   |   |   |   |    | <b>4,89</b> | <b>100</b> |



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

**Nhận xét:** Qua kết quả khảo sát ý kiến bệnh nhân cho thấy, *phần A. Khả năng tiếp cận* đạt hài lòng. Điểm trung bình đạt 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 trong đó có các tiêu chí:

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 có điểm trung bình cao nhất 4,95, tỷ lệ không hài lòng cao nhất 1%.

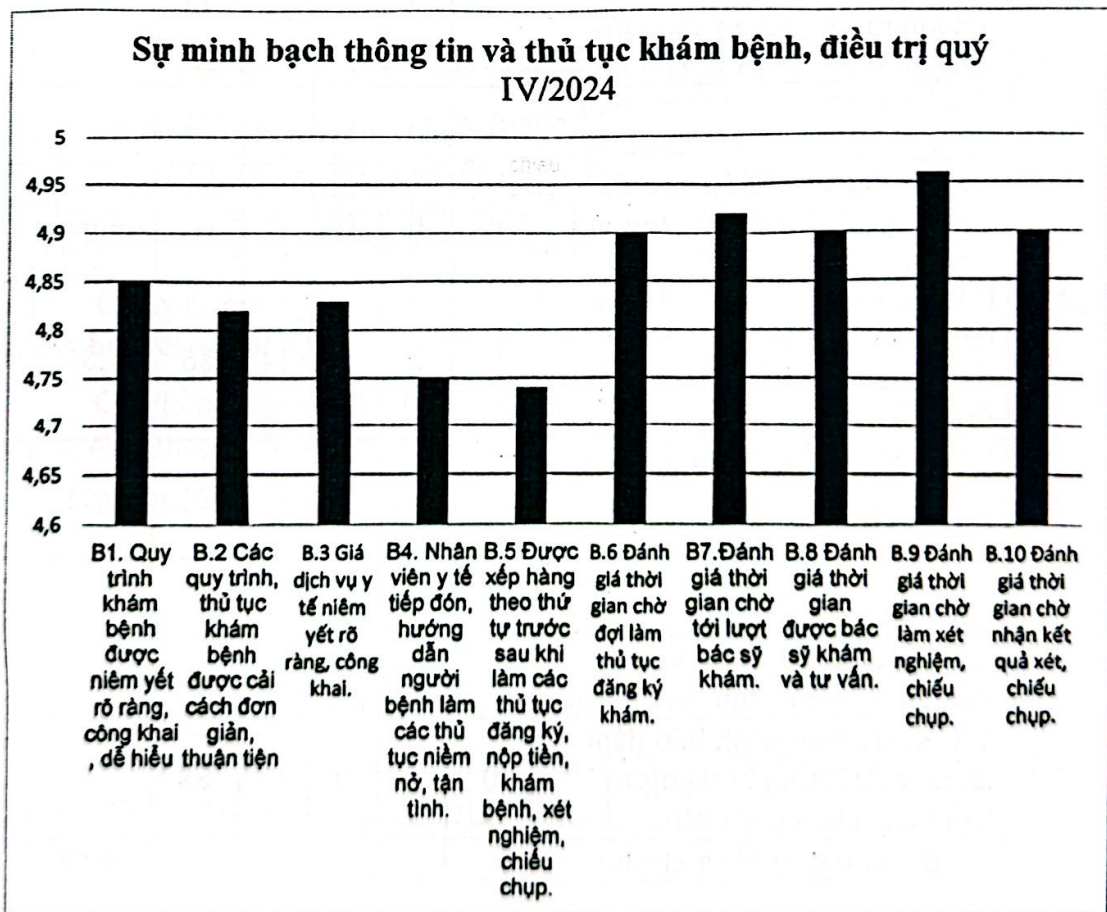
A2. Các tòa nhà, cầu thang bộ, thang máy, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm có điểm trung bình thấp nhất 4,82, tỷ lệ không hài lòng cao nhất 3,6%.

**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 | 15 | 85 | 4,85            | 100                      |
| B2. Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện | 0 | 0 | 0 | 18 | 82 | 4,82            | 100                      |



|   |   |   |   |    |    |             |            |
|---|---|---|---|----|----|-------------|------------|
| B3. Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.   | 0 | 0 | 0 | 17 | 83 | 4,83        | 100        |
| B4. Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình.                              | 0 | 0 | 0 | 25 | 75 | 4,75        | 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 | 26 | 74 | 4,74        | 100        |
| B6. Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.  | 0 | 0 | 0 | 10 | 90 | 4,90        | 100        |
| B7. Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.  | 0 | 0 | 0 | 8  | 92 | 4,92        | 100        |
| B8. Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.  | 0 | 0 | 0 | 10 | 90 | 4,90        | 100        |
| B9. Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.  | 0 | 0 | 0 | 4  | 96 | 4,96        | 100        |
| B10. Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét, chiếu chụp.   | 0 | 0 | 0 | 10 | 90 | 4,90        | 100        |
| <b>Điểm trung bình chung</b>  |   |   |   |    |    | <b>4,86</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**

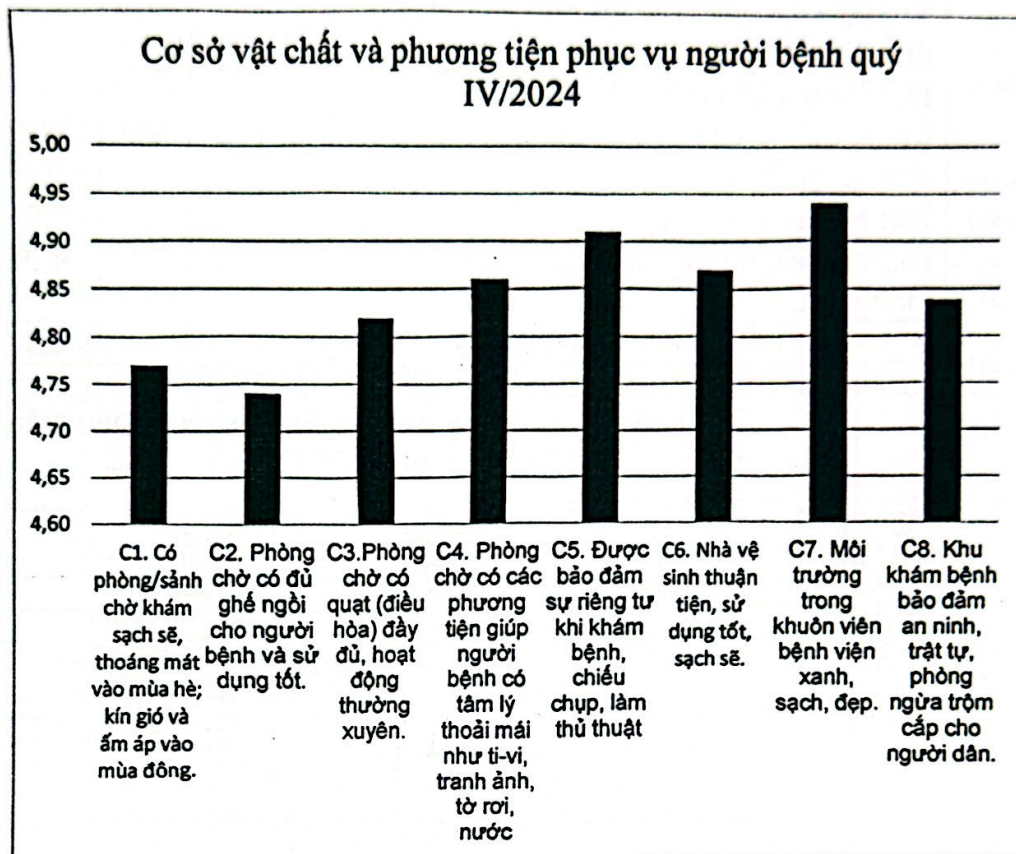
**Nhận xét:** Kết quả khảo sát cho thấy **phần B. Về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị** đạt hài lòng. Điểm trung bình chung là 4,86. Tỷ lệ hài lòng chung là 100% do có tỷ lệ đánh giá mức bình thường 0%, tỷ lệ đánh giá mức không hài lòng 0% và trong đó có các tiêu chí:

**Tiêu chí B9. Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp** có mức điểm trung bình cao nhất 4,96; tỷ lệ không hài lòng 0,8%.

**Tiêu chí B.5 Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp** có mức điểm trung bình thấp nhất 4,74, tỷ lệ không hài lòng cao nhất 5,2%.

**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 | 23 | 77 | 4,77            | 100                      |
| C2. Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.   | 0 | 0 | 0 | 26 | 74 | 4,74            | 100                      |
| C3. Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.  | 0 | 0 | 0 | 18 | 82 | 4,82            | 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 | 14 | 86 | 4,86            | 100                      |
| C5. Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.                                  | 0 | 0 | 0 | 9  | 91 | 4,91            | 100                      |
| C6. Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.   | 0 | 0 | 0 | 13 | 87 | 4,87            | 100                      |
| C7. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.  | 0 | 0 | 0 | 6  | 94 | 4,94            | 100                      |
| C8. Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.                          | 0 | 0 | 0 | 17 | 88 | 4,84            | 100                      |
| <b>Điểm trung bình chung</b>  |   |   |   |    |    | <b>4,84</b>     | <b>100</b>               |



**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 phần C này là 4,84. 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 trong đó có các tiêu chí:

C7. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp có mức điểm trung bình cao nhất 4,94.

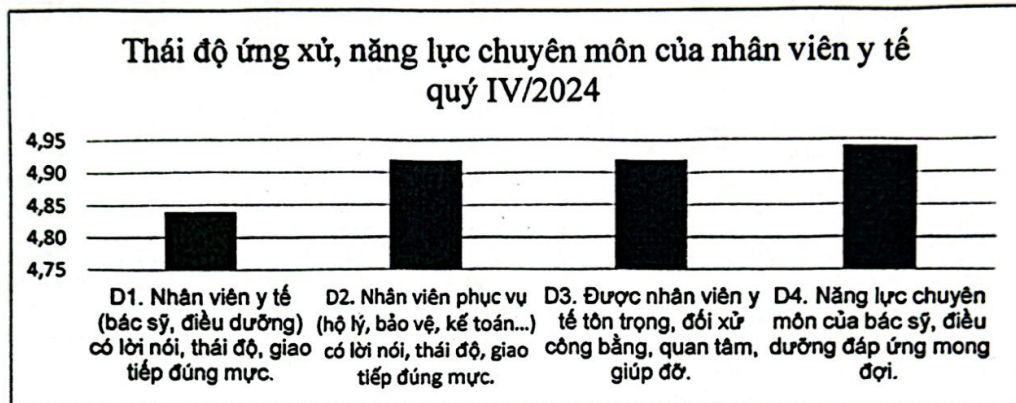
C2. Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt có mức điểm trung bình thấp nhất 4,74.

#### **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 | 16 | 84 | 4,84            | 100                      |



|  |   |   |   |   |    |             |            |
|--|---|---|---|---|----|-------------|------------|
| D2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực. | 0 | 0 | 0 | 8 | 92 | 4,92        | 100        |
| D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.                    | 0 | 0 | 0 | 8 | 92 | 4,92        | 100        |
| D4. Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.                           | 0 | 0 | 0 | 6 | 94 | 4,94        | 100        |
| <b>Điểm trung bình chung</b>   |   |   |   |   |    | <b>4,90</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, *phần D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT* đạt hài lòng. Điểm trung bình chung là 4,88. 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%, trong đó có:

Tiêu chí D4. Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi có mức điểm trung bình cao nhất 4,94 và tỷ lệ không hài lòng 1,2%.

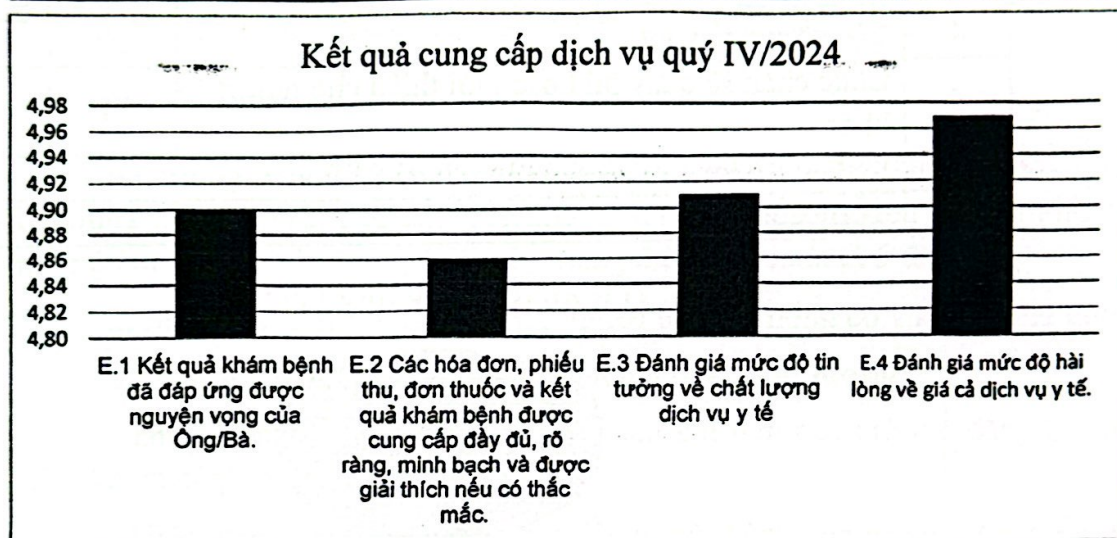
Tiêu chí D1. Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực có mức điểm trung bình thấp nhất 4,84 và tỷ lệ không hài lòng 3,2%.

#### 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 | 10 | 90 | 4,90            | 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 | 14 | 86 | 4,86        | 100        |
| E3. Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế  | 0 | 0 | 0 | 9  | 91 | 4,91        | 100        |
| E4. Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.  | 0 | 0 | 0 | 3  | 97 | 4,97        | 100        |
| <b>Điểm trung bình chung</b>  |   |   |   |    |    | <b>4,91</b> | <b>100</b> |



**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 4,91. 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 trong đó có:

+ Tiêu chí E4. Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế *mức* điểm trung bình thấp nhất là 4,97 với tỷ lệ không hài lòng 0,6%.

+ Tiêu chí E.2 *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* điểm trung bình thấp nhất là 4,86 với tỷ lệ không hài lòng cao nhất 2,8%.

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

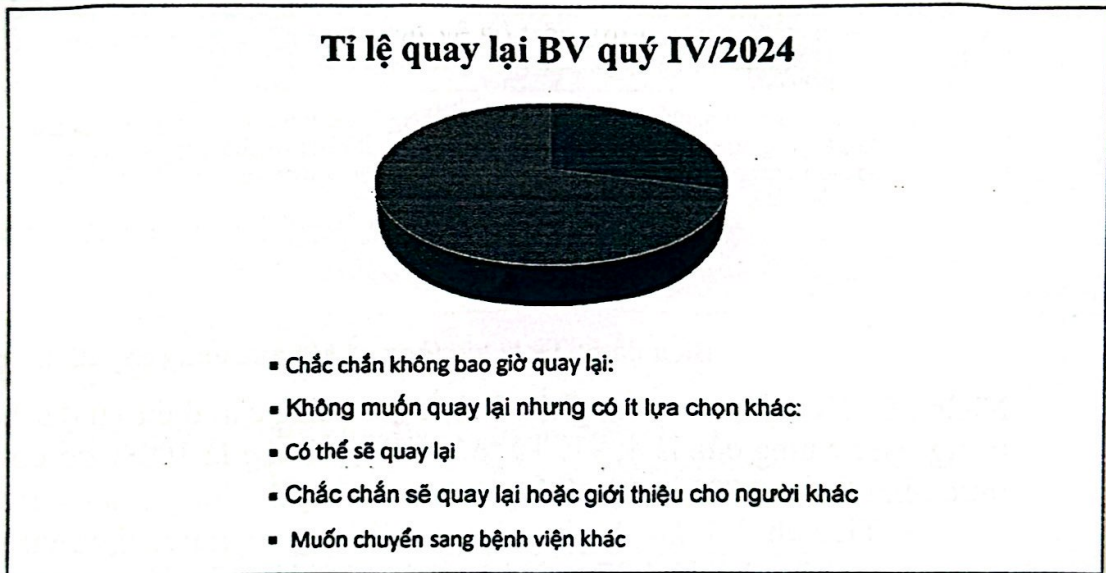
| STT | NỘI DUNG   | Số lượng   | Tỷ lệ (%)   |
|-----|--|------------|-------------|
| 3   | Tương xứng so với chất lượng   | 11         | 11          |
| 4   | Rẻ hơn so với chất lượng   | 40         | 40          |
| 5   | Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán) | 49         | 49          |
|     | <b>Tổng cộng</b>   | <b>100</b> | <b>100%</b> |

**Nhận xét:** Kết quả khảo sát về sở thích chi trả cơ tương xứng với nhu cầu lượng dịch vụ y tế: 100% bệnh nhân hài lòng khi KCB tại bệnh viện.

## 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 (%)   |
|-----|--|------------|-------------|
| 4   | Có thể sẽ quay lại                                   | 29         | 29          |
| 5   | Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác | 71         | 71          |
| 6   | Không trả lời  | 0          | 0           |
|     | <b>Tổng cộng</b>                                     | <b>100</b> | <b>100%</b> |



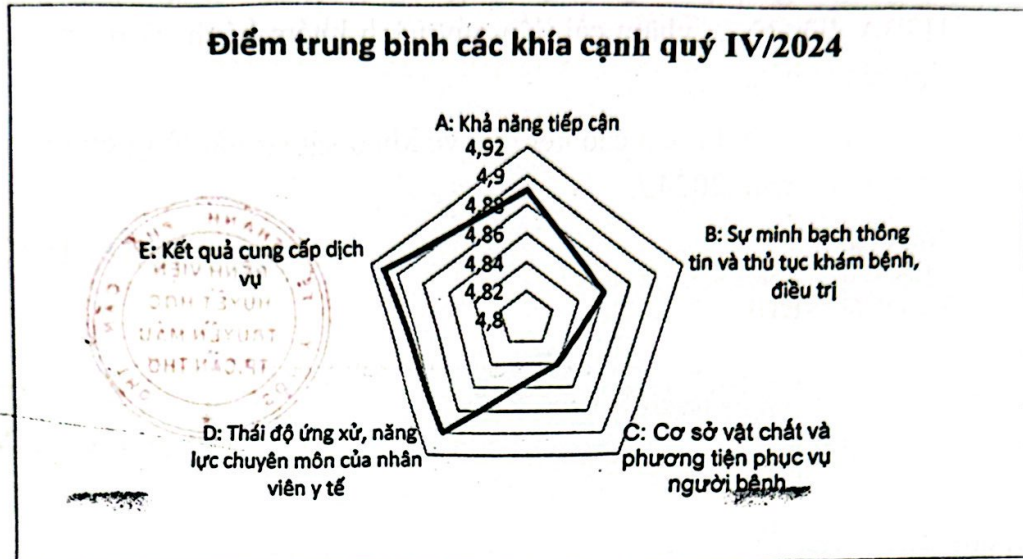
**Biểu đồ 6: Khả năng quay lại hoặc giới thiệu cho người khác đến Bệnh viện**

## VI. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

### A. Kết luận

#### 1. Điểm trung bình các thành phần quý IV năm 2024:





Nhìn vào biểu đồ trên mô tả mức điểm trung bình sự hài lòng của người bệnh nội trú ở 5 phần tiêu chí A,B,C,D,E của quý IV/2024 đều đạt hài lòng với mức điểm trung bình chung 4,87 trên thang điểm cao nhất là 5 điểm.

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

**3. Những vấn đề cần được ưu tiên cải tiến chất lượng**

- Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp

- Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niềm nở, tận tình

- Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt

- Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông

**4. Kiến nghị**

- Các khoa tiếp tục duy trì và phát huy các nội dung đã thực hiện.

- Tăng cường nhân lực vào giờ cao điểm

- Cập nhật và thay mới đối với các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn bị hư hỏng, không rõ chữ.

- Bổ sung các thiết bị vi tính đáp ứng nhu cầu truy cập mạng

- Tập huấn quy tắc ứng xử nhân viên y tế.

- Nâng cấp cơ sở hạ tầng và bổ sung các trang thiết bị y tế đầy đủ.

- Nhân viên y tế tập huấn nâng cao kỹ năng giao tiếp, thái độ phục vụ người bệnh và hướng dẫn bệnh nhân tận tình.

- Ứng dụng công nghệ thông tin đặt lịch KCB qua điện thoại, trang web, HSBA điện tử,... nhằm cải tiến quy trình khám bệnh và rút ngắn thời gian chờ đợi bệnh nhân.

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

Nơi nhận:

- Các khoa phòng;
- Lưu: VT, KHTH.



*Kull*

**Nguyễn Xuân Việt**