

SỞ Y TẾ TP HỒ CHÍ MINH
BỆNH VIỆN HUYỆN CỬ CHI
 Số: 1097/BC-BV

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc
 Củ Chi, ngày 12 tháng 12 năm 2022

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú quý IV năm 2022

Căn cứ Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ Y tế về việc ban hành “Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện Việt Nam” phiên bản 2.0;

Căn cứ Thông tư số 19/2013/TT-BYT ngày 12 tháng 07 năm 2013 và hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện;

Căn cứ Quyết định số 4939/QĐ-BYT ngày 15 tháng 09 năm 2016 phê duyệt Kế hoạch triển khai Đề án đo lường sự hài lòng của người dân với dịch vụ y tế công;

Căn cứ Kế hoạch số 83/KH-BYT ngày 09 tháng 02 năm 2022 về kế hoạch cải tiến chất lượng năm 2022.

Ban Khảo sát hài lòng người bệnh báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú đợt IV như sau:

I. Nội dung đánh giá

Bộ câu hỏi phỏng vấn có cấu trúc gồm 33 câu hỏi tự đánh dấu theo mẫu chung của Bộ Y Tế (ban hành ngày 06 ngày 11 ngày 2015) được xây dựng phù hợp với bệnh nhân nội trú.

Bao gồm 31 tiêu mục thuộc 7 lĩnh vực.

1. Khả năng tiếp cận.
2. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị.
3. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh.
4. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.
5. Kết quả cung cấp dịch vụ.
6. Đáp ứng sự mong đợi.
7. Nhu cầu người bệnh trong khám, chữa bệnh chịu quay lại.

II. Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú

2.1 Kết quả chung:

Tổng số phiếu khảo sát: 200 phiếu

Địa điểm khảo sát: Khoa Khám bệnh – Bệnh viện huyện Củ Chi

Stt	Nội dung	Quý III năm 2022	Quý IV năm 2022
		Điểm/tỷ lệ	
1	Điểm hài lòng trung bình	4.56	4.3
2	Tỷ lệ hài lòng chung	100%	100%
3	Chỉ số hài lòng toàn diện	100%	100%

4	Điểm trung bình theo từng phần		
Mục A	Khả năng tiếp cận dịch vụ	4.63	4.4
Mục B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh điều trị	4.54	4.2
Mục C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.55	4.7
Mục D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.53	4.2
Mục E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4.65	4.1
Mục F	Đánh giá chung bệnh viện đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi trước khi khám bệnh	100%	96%

*** Nhận xét:**

- Kết quả khảo sát quý IV năm 2022 cho thấy người bệnh đánh giá đáp ứng với mong đợi trước khi khám là 96% và tỷ lệ **100%** người bệnh sẽ quay lại thăm khám tại bệnh viện. Tiêu mục cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh nhận được nhiều sự hài lòng từ người bệnh cao hơn quý III năm 2022.

- So sánh kết quả với đợt khảo trước ta thấy:

+ Điểm hài lòng trung bình quý IV (**4.3**) thấp hơn so với điểm hài lòng trung bình của quý III (**4.56**). Tỷ lệ hài lòng chung của quý IV (**100%**) bằng quý III (**100%**), cho thấy cả hai quý đều đạt loại Tốt nhưng tỷ lệ người bệnh hài lòng ở mức 4 và 5 trong quý IV ít hơn so với quý III.

+ Tỷ lệ hài lòng toàn diện của quý IV (**100%**) bằng so với quý III (**100%**). Cho thấy mức độ hài lòng trong quý IV năm 2022 phân bố đồng đều. Sự chênh lệch mức độ hài lòng của mỗi người bệnh được khảo sát chiếm tỷ lệ thấp.

+ Điểm hài lòng trung bình theo từng tiêu mục của quý IV năm 2022 đều giảm so với quý III năm 2022. Trong đó tiêu mục E (Kết quả cung cấp dịch vụ) có điểm trung bình thấp nhất nhưng là một trong các tiêu mục có tỷ lệ hài lòng 100%.

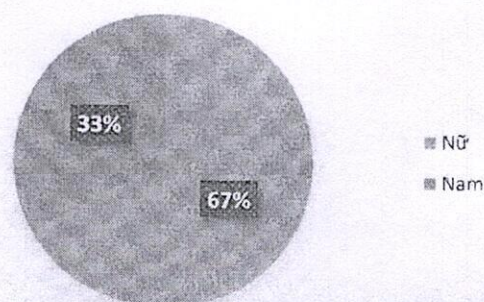
+ Đạt 100% tỷ lệ người bệnh đồng ý sẽ quay trở lại bệnh viện ở cả bốn quý.

2.2 Đặc điểm chung của mẫu khảo sát

2.2.1 Tỷ lệ giới tính và tỷ lệ sử dụng bảo hiểm

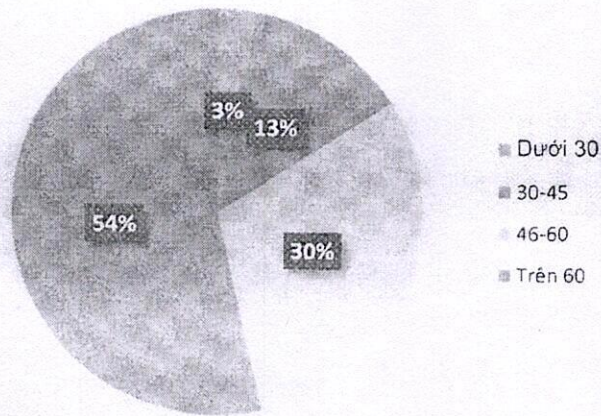
*** Nhận xét:** Tỷ lệ nữ giới (**67%**) đến điều trị bệnh chiếm tỷ lệ cao hơn so với nam giới (**33%**). Đạt **100%** người bệnh đến khám là đối tượng có BHYT.

Tỷ lệ giới tính



2.2.2 Tỷ lệ nhóm tuổi

Tỷ lệ nhóm tuổi



* *Nhận xét:* Độ tuổi của người bệnh đến điều trị trên 60 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất **54%**.

2.3 Kết quả chỉ tiết từng phần

2.3.1. Sự hài lòng của người bệnh đối với khả năng tiếp cận dịch vụ.

Mục A	Nội dung câu hỏi	Điểm TB	Điểm TB chung
A1	Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.	4.8	4.4 (100%)
A2	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	4.2	
A3	Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	4.1	
A4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	4.8	
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.	4.2	

* *Nhận xét:*

- Sự hài lòng của người bệnh đối với khả năng tiếp cận dịch vụ quý IV năm 2022: **100%** đạt loại Tốt, bằng so với quý III năm 2022: **100%**.

- Tiêu mục đạt điểm hài lòng trung bình thấp nhất: Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm (4.1).

2.3.2. Sự hài lòng của người bệnh đối với sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị.

Mục B	Nội dung câu hỏi	Điểm TB	Điểm TB chung
B1	Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu.	4.1	4.2 (100%)
B2	Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện.	4.1	
B3	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	4.1	
B4	Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình.	4.3	
B5	Xếp hàng thứ tự khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp.	4.4	
B6	Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	4.3	
B7	Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	4.1	
B8	Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	4.1	
B9	Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	4.1	
B10	Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.	4.1	

*** Nhận xét:**

- Sự hài lòng của người bệnh đối với sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị quý IV năm 2022: **100%** bằng so với quý III năm 2022: **100%**. Và điểm trung bình hài lòng tiêu mục B là **4.2** thấp hơn quý III năm 2022 là **4.54**.

2.3.3. Sự hài lòng của người bệnh đối với cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh.

Mục C	Nội dung câu hỏi	Điểm TB	Điểm TB chung
C1	Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông.	4.9	4.7 (100%)
C2	Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.	4.9	
C3	Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	4.9	
C4	Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	4.2	
C5	Bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	4.4	

C6	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	4.8	
C7	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	4.8	
C8	Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	4.4	

*** Nhận xét:**

- Sự hài lòng của người bệnh đối với cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh quý IV năm 2022: **100%** bằng so với quý III năm 2022: **100%**. Điểm trung bình hài lòng tiêu mục C cao hơn so với quý III năm 2022 (**4.55**).

- Trong các nội dung khảo sát đây là danh mục có điểm hài lòng trung bình cao nhất và toàn diện nhất. Cho thấy cơ sở vật chất của bệnh viện được chú trọng cải tiến để đáp ứng nhu cầu của người bệnh.

2.3.4. Sự hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.

Mục D	Nội dung	Điểm TB	Điểm TB chung
D1	Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4.4	4.2 (100%)
D2	Hộ lý, bảo vệ, kế toán... có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4.3	
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	4.1	
D4	Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	4.1	

*** Nhận xét:**

- Sự hài lòng của người bệnh đối với thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế quý IV năm 2022: **100%** bằng so với quý III năm 2022: **100%**. Điểm trung bình hài lòng tiêu mục D giảm hơn so với quý III năm 2022 (**4.53**). Trong đó các tiêu mục có điểm trung bình hài lòng thấp:

+ Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ (4.1).

+ Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi (4.1).

2.3.5. Sự hài lòng kết quả cung cấp dịch vụ.

Mục E	Nội dung câu hỏi	Điểm TB	Điểm TB chung
E1	Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà.	4.1	4.1 (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.	4.1	
E3	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	4.1	
E4	Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	4.1	

***Nhận xét:**

- Sự hài lòng của người bệnh đối với nhân viên y tế quý IV năm 2022: **100%** bằng so với quý III năm 2022: **100%**. Điểm trung bình hài lòng tiêu mục E thấp hơn so với quý III năm 2022 (**4.56**).

6. Nhu cầu đáp ứng mong đợi của người bệnh (từ 0% – 100%).

Nội dung câu hỏi	Tỷ lệ	Loại
Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của Ông/Bà trước khi nằm viện?	96%	Tốt

Đa số người bệnh khi đến bệnh viện đều hài lòng với kết quả điều trị.

7. Nhu cầu người bệnh trong khám, chữa bệnh chịu quay lại.

Nội dung câu hỏi	Điểm TB chung
Nếu có nhu cầu khám, chữa những bệnh tương tự, Ông/Bà có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến không?	100%

Với tỷ lệ 100% đồng nghĩa là đa số người bệnh và thân nhân người bệnh lựa chọn sẽ quay lại đây điều trị nếu có nhu cầu khám, chữa bệnh tương tự.

III. Kết luận và kiến nghị về kết quả khảo sát ngoại trú

3.1. Kết luận

- Ưu điểm:

+ Bệnh viện nhận được sự hài lòng cao từ người bệnh về mọi mặt, đạt tỷ lệ hài lòng chung **100%** và điểm trung bình hài lòng **4.3**.

+ Hệ thống công nghệ thông tin có sự thay đổi và thường xuyên nâng cấp phần mềm để đáp ứng được các nhu cầu hoạt động của bệnh viện và thuận tiện hơn cho bệnh nhân.

+ Cơ sở vật chất được cải thiện, thay mới theo nhu cầu sử dụng, giảm thiểu tình trạng dùng đồ xuống cấp gây ảnh hưởng xấu kết quả khám chữa bệnh.

+ Thái độ, giao tiếp của nhân viên y tế từ đúng mực thành quan tâm sâu sát, khiến bệnh nhân, thân nhân cảm thấy an tâm và gần gũi hơn.

- Nhược điểm:

+ Đa số người tham gia khám chữa bệnh là người lớn tuổi và trẻ em nên gặp khó khăn trong quá trình cải tiến quy trình khám bệnh.

+ Do nguồn nhân lực Bệnh viện còn hạn chế nên chưa phát huy hết khả năng phục vụ việc khám chữa bệnh.

+ Do tiềm lực kinh tế Bệnh viện còn hạn hẹp nên giải quyết được một phần nhỏ cơ sở vật chất chưa đáp ứng được 100% công suất Bệnh viện.

3.2. Những vấn đề chưa đạt được hài lòng cao cần được ưu tiên cải tiến chất lượng

* Các tiêu mục có đạt mức độ hài lòng thấp cần cải tiến

- Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ (4.1)
- Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi (4.1)

3.3. Kiến nghị

Triển khai sửa chữa, cải tạo, nâng cấp xây mới cơ sở hạ tầng bệnh viện, ưu tiên các khu kỹ thuật, các khoa kiểm soát nhiễm khuẩn. Cải tạo hệ thống sân vườn, lối đi theo tiêu chuẩn chất lượng hiện hành. Đặc biệt chú ý đến vấn đề phòng ngừa trượt ngã và tăng khả năng tiếp cận cho đối tượng bệnh nhân là người khuyết tật.

Tích cực ứng dụng công tác cải cách hành chính vào hoạt động của các bệnh viện góp phần giảm các bước, các giấy tờ, thủ tục rườm rà, giảm thời gian chờ đợi của bệnh nhân và khách đến giao dịch: thống nhất và chuẩn hóa theo đề án cải cách thủ tục hành chính của bệnh viện ở tất cả các khâu như hành chính, kế toán, kế hoạch tổng hợp.

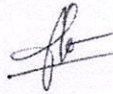
Đa dạng các loại hình truyền thông trong bệnh viện, kết hợp giữa truyền thông trực tiếp với truyền thông gián tiếp nhằm nâng cao nhận thức và thay đổi hành vi có lợi cho người bệnh.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát hài lòng bệnh nhân ngoại trú quý IV năm 2022. Đề nghị các khoa/phòng nắm bắt nội dung báo cáo và công khai đến người bệnh./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các khoa/phòng;
- Lưu: VT, QLCL.

Ban Khảo sát HLNB



GIÁM ĐỐC



Trần Chánh Xuân