

SỞ Y TẾ TP HỒ CHÍ MINH
BỆNH VIỆN HUYỆN CỬ CHI
Số: 220/BC-BV

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc
Củ Chi, ngày 04 tháng 4 năm 2022

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú quý I 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 cộng;

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 I 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 06/11/2015) 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 II năm 2021	Quý I năm 2022
		Điểm/tỷ lệ	
1	Điểm hài lòng trung bình	4.56	4.37
2	Tỷ lệ hài lòng chung	98.57 %	98.85%
3	Chỉ số hài lòng toàn diện	89.52%	65%

4	Điểm trung bình theo từng phần		
Mục A	Khả năng tiếp cận dịch vụ	4.61	4.43
Mục B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh điều trị	4.53	4.23
Mục C	Cơ sở vật chất và phương tiện phòng hộ người bệnh	4.53	4.63
Mục D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.6	4.36
Mục E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4.6	4.16
Mục F	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	100%	100%

*** Nhận xét:**

- Bệnh viện Huyện Củ Chi thực hiện chuyển đổi công năng toàn phần sang điều trị COVID-19 từ ngày 12/06/2021 đến hết ngày 15/02/2022. Do đó hoạt động khảo sát người trú quý III và quý IV chưa được thực hiện.

- Kết quả khảo sát quý I năm 2022 cho thấy đa số bệnh nhân đến điều trị tại bệnh viện đều có sự hài lòng cao với bệnh viện và 100% người bệnh sẽ quay lại thăm khám tại bệnh viện. Xong các nội dung về kết quả cung cấp dịch vụ vẫn chưa nhận được nhiều sự lòng cao từ người bệnh.

- So sánh kết quả với đợt khảo sát gần nhất ta thấy:

+ Điểm khảo sát quý I năm 2022 (4.37) thấp hơn so với điểm quý II năm 2022 (4.56). Xong tỷ lệ hài lòng chung của hai quý có giá tương gần như tương đương nhau, cho thấy tỷ lệ người bệnh hài lòng ở mức 4 và mức 5 trong quý I năm 2022 tăng nhiều hơn so với quý II năm 2021.

+ Tỷ lệ hài lòng toàn diện trong quý I năm 2022 (65%) thấp hơn so với quý II năm 2021 (89.52). Cho thấy sự mức độ hài lòng trong quý I năm 2022 phân bố không đồng đều. Sự chênh lệch mức độ hài lòng trong mỗi người bệnh được khảo sát chiếm tỷ lệ cao.

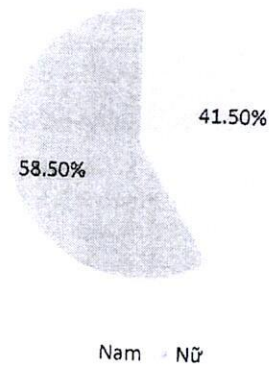
+ Điểm hài lòng theo từng phần của quý I năm 2022 đa phần đều giảm so với quý II năm 2021. Chỉ có mục C: Cơ sở vật chất và phương tiện phòng hộ người bệnh tăng so với quý II năm 2022.

+ Đạt 100% tỷ lệ người bệnh đồng ý sẽ quay trở lại bệnh viện ở cả 2 quý.

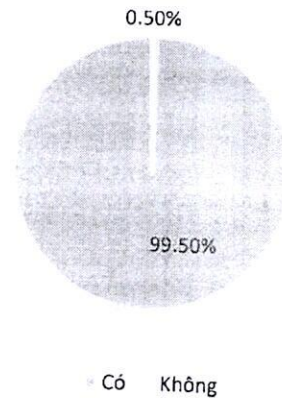
2.2 Đặc điểm chung của mẫu khảo sát

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

Tỷ lệ giới tính



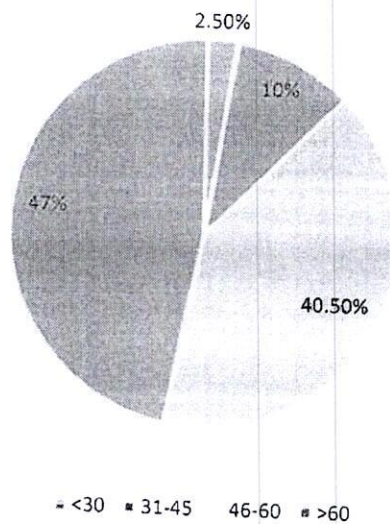
Tỷ lệ sử dụng BHYT



* **Nhận xét:** Tỷ lệ nữ giới (58.5%) đến điều trị bệnh chiếm tỷ lệ cao hơn so với nam giới (41.5%). Đạt 99.5% người bệnh đến khám đều là đối tượng có BHYT, đối tượng không sử dụng chiếm tỷ lệ rất ít (0.5%).

2.2.2 Tỷ lệ nhóm tuổi

Tỷ lệ nhóm tuổi



* **Nhận xét:** Độ tuổi trung bình của người bệnh đến điều trị là 52 tuổi người trên 60 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất 47%.

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.	4,71	4,42 (92.6%)

A2	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	4,37	
A3	Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	4,43	
A4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	4,81	
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.	4,83	

*** Nhận xét:**

- Sự hài lòng của người bệnh đối với khả năng tiếp cận dịch vụ quý I năm 2022: **92.6%** đạt loại Tốt, tăng so với quý II năm 2021: 90.6%.

- Tiêu mục đạt điểm thấp nhất: Mục A2 (4.37) Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm do một số nguyên nhân khác quan sau:

+ Do trong quá trình điều trị COVID-19, hoạt động phun khử khuẩn thường xuyên làm hệ thống bảng biển phai màu và nhiều hư hỏng gây khó nhìn.

+ Bệnh viện đang trong quá trình chuyển đổi lại công năng điều trị bình thường cần có thời gian sửa đổi và phân phối nhân sự hướng dẫn phù hợp.

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.	4,36	4,23 (99.5%)
B2	Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện.	4,13	
B3	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	4,34	
B4	NV y tế tiếp đón, HD người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình.	4,55	
B5	Xếp hàng thứ tự khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp.	4,18	
B6	Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	4,16	
B7	Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	4,12	
B8	Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	4,16	
B9	Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	4,17	
B10	Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.	4,17	

*** Nhận xét:**

- Sự hài lòng của người bệnh đối với sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị quý I năm 2022: **99,5%** đạt loại Tốt, tăng so với quý II năm 2021: 89,6%. Xong điểm trung bình lại thấp hơn quý II năm 2021 (4.48). Cho thấy sự chênh lệch hài lòng trong mục B chiếm tỷ lệ cao trong đó:

- Tiêu mục đạt điểm thấp:

+ Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám (4.12)

+ Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện (4.13)

+ Đánh giá thời gian chờ đăng ký (4.16)

+ Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn (4.16)

- Nhóm tiêu mục đạt điểm thấp tập trung vào nội dung đánh giá thời gian chờ đợi ở quy trình khám chữa bệnh. Do một số nguyên nhân sau:

+ Quy trình khám chữa bệnh tại bệnh viện có sự cải tiến, bệnh nhân chưa quen với quy trình.

+ Bệnh viện còn hạn chế về mặt nhân sự giai đoạn chuyển đổi ở một số vị trí nên thời gian chờ đợi một số khâu còn hạn chế.

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.	4,24	4,63 99,5%
C2	Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.	4,82	
C3	Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	4,84	
C4	Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	4,60	
C5	Bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	4,82	
C6	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	4,42	
C7	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	4,84	
C8	Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	4,47	

* **Nhận xét:**

- Sự hài lòng của người bệnh đối với cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh quý I năm 2022: **91,2%** đạt loại Tốt, tăng so với quý II năm 2022: 90,2%. Điểm trung bình tiêu mục B tăng hơn so với quý II năm 2021 (4.51).

- Trong các nội dung khảo sát đây là danh mục có điểm hài lòng cao nhất và toàn diện nhất. Cho thấy cơ sở vật chất của bệnh viện ngày càng được cải thiện và 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.	4,70	4,36 (99,5%)
D2	Hộ lý, bảo vệ, kế toán... có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4,39	
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	4,19	
D4	Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	4,18	

*Nhận xét:

- Sự hài lòng của người bệnh đối với thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế quý I năm 2022: **99,5%** đạt loại Tốt, tăng so với quý II năm 2021: 90.8%. Xong điểm trung bình lại thấp hơn quý II năm 2021 (4.57). Cho thấy có sự chênh lệch hài lòng trong mục D, các tiêu mục đạt điểm thấp bao gồm:

+ Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi (4.18).

+ Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ (4.19).

- Kết quả khảo sát cho thấy sự hài lòng của người bệnh về thái độ của nhân viên tại bệnh viện chỉ đạt ở mức đáp ứng. Người bệnh cần nhiều sự quan tâm, động viên nhiều hơn từ nhân viên bệnh viện cũng như năng lực chuyên môn điều trị.

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.	4,13	4,16 (99,5%)
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.	4,17	
E3	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	4,17	
E4	Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	4,21	

Nhận xét:

- Sự hài lòng của người bệnh đối với thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế quý I năm 2022: **99,5%** đạt loại Tốt, tăng so với quý II năm 2022: 91.4%. Xong điểm trung bình lại thấp hơn quý II năm 2021 (4.57). Các tiêu mục đạt điểm thấp bao gồm:
 - + Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà (4.13).
 - + 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 (4.17).
 - + Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế (4.17).
- 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?	92,91%	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 **98.85%**, và điểm trung bình **3.37**.
 - + Hệ thống công nghệ thông tin có sự thay đổi và nâng cấp phần mềm, ngày càng đáp ứng được các nhu cầu hoạt động của bệnh viện, nhân viên y tế và thuận tiện hơn cho bệnh nhân.
 - + Cơ sở vật chất ngày càng được cải thiện, đầu tư và nâng cấp đáp ứng nhu cầu của người bệnh.
 - + Thái độ, giao tiếp của nhân viên y tế đúng mực từ hệ thống bác sĩ, điều dưỡng, hộ lý, bảo vệ...
- **Nhược điểm:**
 - + Thời gian thực hiện khảo sát là thời điểm bệnh viện chuyển đổi lại công năng thông thường hạn chế về nhiều mặt nên điểm trung bình thấp hơn quý II năm 2021 và có sự chênh lệch mức độ hài lòng giữa các mục.
 - + Hệ thống nhân sự bệnh viện còn trẻ do đó kỹ năng giao tiếp, ứng xử mới dừng ở mức độ chuẩn mực chưa đi sâu quan tâm người bệnh.
 - + Có sự nâng cao và cải tiến quy trình khám chữa bệnh, xong chưa phổ biến rộng đến người bệnh, gây nên sự không hài lòng trong chờ đợi thực hiện thăm khám.

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

- Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm (4.37)
- Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám (4.12)
- Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện (4.13)
- Đánh giá thời gian chờ đăng ký (4.16)
- Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn (4.16)
- Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi (4.18).
- Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ (4.19).

3.3. Kiến nghị

Kết quả khảo sát phù hợp với tình hình thực tế tại thời điểm khảo sát tại bệnh viện. Toàn thể nhân viên bệnh viện cần phấn đấu và cải thiện hơn nữa chất lượng khám chữa bệnh để nâng cao sự hài lòng của người bệnh trong quý tới, cần tập trung cải tiến các nội dung sau:

- Rà soát, hệ thống lại bảng biểu, biển báo hướng dẫn chỉ đường của bệnh viện. Loại bỏ các bảng biểu hư hỏng, khó nhìn và thay thế bằng các bảng biểu có nội dung rõ ràng và chi tiết hơn.

- Thông báo, phổ biến quy trình khám chữa bệnh có sự cải tiến mới đến người bệnh. Tăng cường nhân sự hướng dẫn, hỗ trợ người bệnh tại quầy đăng ký và các phòng khám.

- Khảo sát thời gian chờ đợi tại các khâu trong quy trình khám chữa bệnh, để xây dựng biện pháp can thiệp giảm thời gian chờ phù hợp.

- Đẩy mạnh tuyển dụng và cơ cấu hợp lý nhân sự cho các khoa/phòng đảm bảo nhu cầu khám chữa bệnh.

- Thực hiện giáo dục y đức, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng chăm sóc bệnh nhân cho nhân viên y tế trong Bệnh viện.

- Đẩy mạnh công tác kiểm tra giám sát, cải cách thủ tục hành chính, tăng cường nhân lực đặc biệt là điều dưỡng tại các khoa đông bệnh nhân.

- Đầu tư cơ sở vật chất, cải thiện chất lượng vệ sinh Bệnh viện để đáp ứng nhu cầu thực tế cho người bệnh đến khám chữa bệnh.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát hài lòng bệnh nhân ngoại trú quý I 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 HLNБ



Hồ Thị Tú



BS. TRẦN CHÁNH XUÂN