

Củ Chi, ngày 08 tháng 11 năm 2024

## BÁO CÁO

### Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú quý IV năm 2024

Căn cứ 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 1097/KH-SYT ngày 07 tháng 02 năm 2024 của Sở Y tế về việc đo lường chất lượng hoạt động, cung cấp hoạt động y tế tại các cơ sở y tế công lập và ngoài công lập trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh năm 2024;

Căn cứ Kế hoạch số 261/KH-BVCC ngày 21 tháng 02 năm 2024 về kế hoạch tổ chức thực hiện khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế, đo lường chất lượng hoạt động, cung cấp dịch vụ y tế tại Bệnh viện huyện Củ Chi năm 2024.

Ban Khảo sát hài lòng người bệnh báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú quý IV năm 2024 như sau:

#### I. Nội dung đánh giá

Bộ câu hỏi phỏng vấn có cấu trúc gồm 36 câu hỏi tự đánh dấu theo mẫu chung của Bộ Y tế (ban hành ngày 08 ngày 01 ngày 2024) được xây dựng phù hợp với bệnh nhân ngoại trú.

Bao gồm 34 tiêu mục thuộc 7 lĩnh vực.

- Khả năng tiếp cận.
- Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị.
- Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh.
- Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.
- Kết quả cung cấp dịch vụ.
- Đáp ứng sự mong đợi.
- 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: 150 phiếu

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

Stt	Nội dung	Quý III	Quý IV
		Điểm/tỷ lệ	
1	Điểm hài lòng trung bình	4.82	4.82
2	Tỷ lệ hài lòng chung	100%	99.62%

3	Chỉ số hài lòng toàn diện	100%	96.67%
4	Điểm trung bình theo từng phần		
Mục A	Khả năng tiếp cận dịch vụ	4.79	4.77
Mục B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh điều trị	4.83	4.83
Mục C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.83	4.82
Mục D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.82	4.83
Mục E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4.84	4.85
Mục G	Đánh giá chung bệnh viện đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi trước khi khám bệnh	98.07%	97.74%

**\* Nhận xét:**

- Kết quả khảo sát quý IV năm 2024 cho thấy người bệnh đánh giá đáp ứng với mong đợi trước khi khám là 97.74% và tỷ lệ 100% người bệnh sẽ quay lại thăm khám tại bệnh viện.

- So sánh kết quả với khảo sát quý III cho thấy:

+ Điểm hài lòng trung bình quý IV (4.82) bằng so với điểm hài lòng trung bình của quý III (4.82). Tỷ lệ hài lòng chung của quý IV đạt 99.62%.

+ Tỷ lệ hài lòng toàn diện của quý IV đạt 96.67% thấp hơn so với quý III. Mức độ hài lòng trong quý IV phân bố khá 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 tiểu mục của quý IV cao đạt từ 4.7 trở lên.

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

**2.2. Đặc điểm chung của mẫu khảo sát**

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

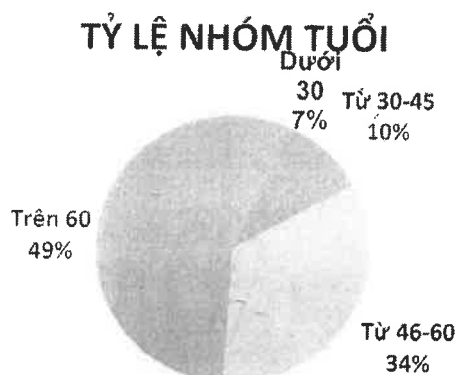
**TỶ LỆ GIỚI TÍNH**



*Biểu đồ 1: Tỷ lệ giới tính và tỷ lệ sử dụng bảo hiểm*

\* **Nhận xét:** Tỷ lệ nữ giới 65% được khảo sát chiếm tỷ lệ cao hơn so với nam giới 35%. Trong đó, có 98% người bệnh là đối tượng có BHYT và 2% người bệnh không tham gia BHYT.

## 2.2.2. Tỷ lệ nhóm tuổi



Biểu đồ 2: Tỷ lệ nhóm tuổi

\* **Nhận xét:** Theo khảo sát hai nhóm tuổi có nhu cầu khám chữa bệnh cao là

- Độ tuổi trên 60 chiếm tỷ lệ cao nhất là 49%.

- Độ tuổi 46-60 chiếm tỷ lệ 34%.

Sức đề kháng ở hai nhóm tuổi này giảm dần nên nhu cầu chăm sóc sức khỏe cũng chiếm tỷ lệ cao hơn so với nhóm tuổi từ 30-45 tuổi (chiếm 10%) và nhóm dưới 30 tuổi (chiếm 7%).

## 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.	4.91	4.77 (99.7%)
A2	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	4.94	
A3	Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	4.70	
A4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	4.58	
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.	4.76	

\* **Nhận xét:** Điểm trung bình về sự hài lòng của người bệnh đối với khả năng tiếp cận dịch vụ quý IV đạt 4.77 điểm. Trong đó, điểm trung bình đạt mức cao nhất là nhóm mục các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm đạt 4.94 điểm.

**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.	4.84	4.83 (99.8%)
B2	Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện.	4.89	
B3	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	4.80	
B4	Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình.	4.70	
B5	Xếp hàng thứ tự khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp.	4.81	
B6	Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	4.78	
B7	Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	4.89	
B8	Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	4.84	
B9	Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	4.86	
B10	Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.	4.88	

\* **Nhận xét:** Sự hài lòng của người bệnh đối với sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị quý IV đạt 4.83 điểm bằng với điểm trung bình quý III. Các tiêu mục đều được người bệnh đánh giá cao đạt từ 4.7 trở lên. Trong đó, tiêu mục các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện và tiêu mục đánh giá thời gian được bác sỹ khám đạt điểm cao nhất 4.89 điểm. Bệnh viện thường xuyên cập nhật và đánh giá thủ tục khám bệnh, điều trị đem lại sự hài lòng cao cho người bệnh.

**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.	4.68	4.82 (99.6%)
C2	Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.	4.80	
C3	Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	4.87	

C4	Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	4.82	
C5	Bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	4.88	
C6	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	4.83	
C7	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	4.86	
C8	Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	4.85	

\* **Nhận xét:** Về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh ở quý IV năm 2024 đạt điểm trung bình là 4.82 điểm, chiếm 99.6%. Bệnh viện luôn cải tiến về cơ sở vật chất để đảm bảo phục vụ người bệnh tốt nhất.

Người bệnh đánh giá sự hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ cao đạt từ 4.6 điểm trở lên. Trong đó:

+ Tiêu mục đạt điểm trung bình cao nhất là bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật đạt 4.88 điểm.

+ Tiêu mục đạt điểm trung bình thấp nhất là có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông đạt 4.68 điểm.

#### 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.	4.80	4.83 (99.5%)
D2	Hộ lý, bảo vệ, kế toán... có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4.81	
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	4.87	
D4	Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	4.85	

\***Nhận xét:** Người bệnh đánh giá cao sự hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế. Điểm trung bình chung sự hài lòng của quý IV đạt 4.83 điểm. Hầu hết; người bệnh đánh giá cao về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đạt từ 4.8 trở lên. Trong đó:

+ Tiêu mục được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ đạt điểm trung bình cao nhất 4.87 điểm.



+ Tiêu mục đạt điểm thấp nhất là bác sĩ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mục đạt 4.80 điểm.

Nhân viên y tế luôn nỗ lực bồi dưỡng chuyên môn và nhiệt tình, quan tâm, giúp đỡ khi người bệnh cần trong suốt quá trình điều trị tại bệnh viện.

### 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.	4.83	4.8 (99.3%)
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.	4.77	
E3	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	4.94	
E4	Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	4.84	

\* **Nhận xét:** Sự hài lòng của người bệnh về kết quả cung cấp dịch vụ quý IV đạt 99.3%. Trong đó, tiêu mục đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế đạt điểm trung bình cao nhất 4.94 điểm. Và người bệnh nhận xét về số tiền chi trả rẻ hơn so với chất lượng dịch vụ y tế đạt 100%. Bệnh viện đã và đang cải tiến về chất lượng cung cấp dịch vụ nhằm đáp ứng sự hài lòng cho người bệnh.

### 2.3.6. 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?	97.74%	Tốt

Đa số người bệnh khi đến bệnh viện đều hài lòng với kết quả điều trị. Bệnh viện đã đáp ứng được 97.74% sự mong đợi của người bệnh khi đến khám, chữa bệnh tại bệnh viện.

### 2.3.7. 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 99.62% và điểm trung bình hài lòng 4.82 điểm.

+ Tỷ lệ hài lòng toàn diện đạt 96.67%.

+ 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 người bệnh.

+ Nhận được sự tín nhiệm của người bệnh, tỷ lệ người bệnh đồng ý quay lại khám chữa bệnh chiếm 100%.

+ Nhận được sự hài lòng cao của người bệnh về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.

**- Nhược điểm:**

+ Một số bảng biểu hư hỏng, mờ tại các khoa/phòng chưa được cập nhật kịp thời gây khó khăn cho việc theo dõi của người bệnh.

+ Lỗi đi trong bệnh viện còn hạn chế, hệ thống thang máy của bệnh viện thường xuyên bị lỗi.

+ Sân chờ khám bệnh chưa được đảm bảo, chưa có hệ thống máy lạnh đáp ứng cho người bệnh vào mùa hè.

**3.2. Kiến nghị**

- Cập nhật bảng biểu tại các khoa/phòng để người bệnh kịp thời theo dõi.

- Thường xuyên kiểm tra bảo trì kịp thời hệ thống thang máy tại bệnh viện và nhất là dành cho người bệnh.

- Tại khu vực sảnh chờ khám bệnh trang bị thêm hệ thống quạt máy, ghế chờ cho người bệnh tạo không gian rộng rãi, thoáng mát.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát hài lòng bệnh nhân ngoại trú quý IV năm 2024. 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.



Nguyễn Tô Bảo Hoàng