

BÁO CÁO
KẾT QUẢ KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ
QUÝ IV NĂM 2023

Thực hiện Kế hoạch số 752/KH-BVLKPHCN ngày 01/12/2023 của Bệnh viện Lão khoa - Phục hồi chức năng về khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế quý IV năm 2023. Nhằm xác định những vấn đề người bệnh chưa hài lòng khi đến khám bệnh ngoại trú tại Bệnh viện Lão khoa - Phục hồi chức năng, từ đó tiến hành những biện pháp cải tiến chất lượng bệnh viện tiến tới đáp ứng sự hài lòng và mong đợi của người bệnh. Bệnh viện Lão khoa - Phục hồi chức năng báo cáo kết quả Khảo sát sự hài lòng của người bệnh ngoại trú Quý IV năm 2023 cụ thể như sau:

I. NỘI DUNG, PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT:

1. Nội dung khảo sát: Thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh nội trú với 5 nhóm tiêu chí sau:

- 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

2. Phương pháp khảo sát:

- Thiết kế nghiên cứu: Điều tra cắt ngang.
- Công cụ khảo sát: Mẫu phiếu khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú ban hành kèm theo Quyết định số 6859/TT-BYT ngày 18/11/2016.
- Thời gian khảo sát: Từ ngày 11/12/2023 đến ngày 22/12/2023 (các ngày làm việc trong tuần).
- Cỡ mẫu: 26 bệnh nhân, gồm 7 nam và 19 nữ.
- Nhập số liệu và phân tích số liệu khảo sát
 - Các mẫu phiếu thu được sau khảo sát được nhập trực tiếp vào địa chỉ <http://hailong.chatluongbenhvien.vn> của Bộ Y tế.

- Số liệu khảo sát được phân tích theo hướng dẫn ban hành kèm theo Quyết định 6859/QĐ-BYT ngày 18/11/2016.

2.6. Địa điểm: Khoa Khám Bệnh – Cấp cứu

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Thông tin chung về đối tượng khảo sát

Nội dung		Số lượng	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	7	26.9
	Nữ	19	73.1
Đối tượng	Người bệnh	20	76.9
	Người nhà	6	23.1
BHYT	Có thẻ BHYT	0	0
	Không có thẻ BHYT	26	100

- Tuổi trung bình: 55 tuổi
- Khoảng cách từ nhà tới viện trung bình: 29.8 km
- Số đối tượng bảo hiểm y tế chiếm tỷ lệ: 0 %

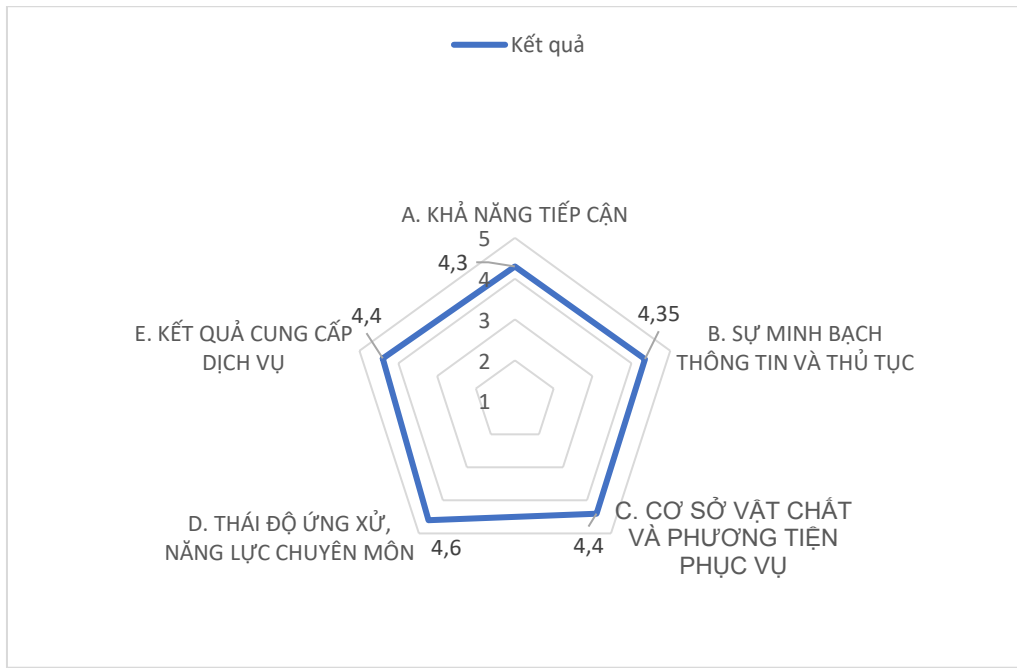
2.1. Kết quả về sự hài lòng người bệnh ngoại trú:

2.1 Kết quả chung toàn bệnh viện:

- Điểm hài lòng chung: 4.46
- Tỷ lệ hài lòng chung: 89.2 %
- Tỷ lệ hài lòng mong đợi: 94.2%

Bảng 2: Kết quả chung

Tên tiêu chí được đánh giá	Kết quả	Tỷ lệ
A. Khả năng tiếp cận	4.3	86.0%
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục	4.35	87.0%
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ	4.4	88.0%
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn	4.6	92.0%
E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.4	88.0%
Điểm hài lòng trung bình chung:	4.46	89.2%



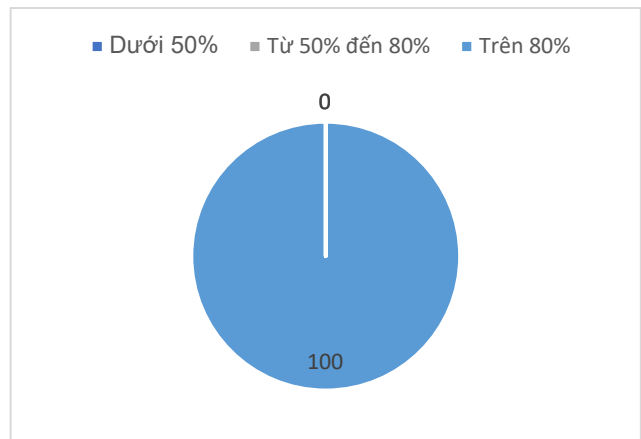
Biểu đồ 2 : Kết quả chung

Nhận xét :

Biểu đồ trên mô tả mức điểm trung bình sự hài lòng của người bệnh ngoại trú ở 5 nhóm tiêu chí đánh giá. Mức điểm trung bình chung của tất cả các nhóm tiêu chí là 4.46 điểm, trên thang điểm cao nhất là 5 điểm. Tiêu chí D “Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế” đạt mức điểm trung bình cao nhất (4.6 điểm) và tiêu chí A “Khả năng tiếp cận” đạt mức điểm trung bình thấp nhất (4.30 điểm). Không có nhóm tiêu chí nào dưới mức điểm trung bình (dưới mức hài lòng).

Bảng 3 : Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của người bệnh

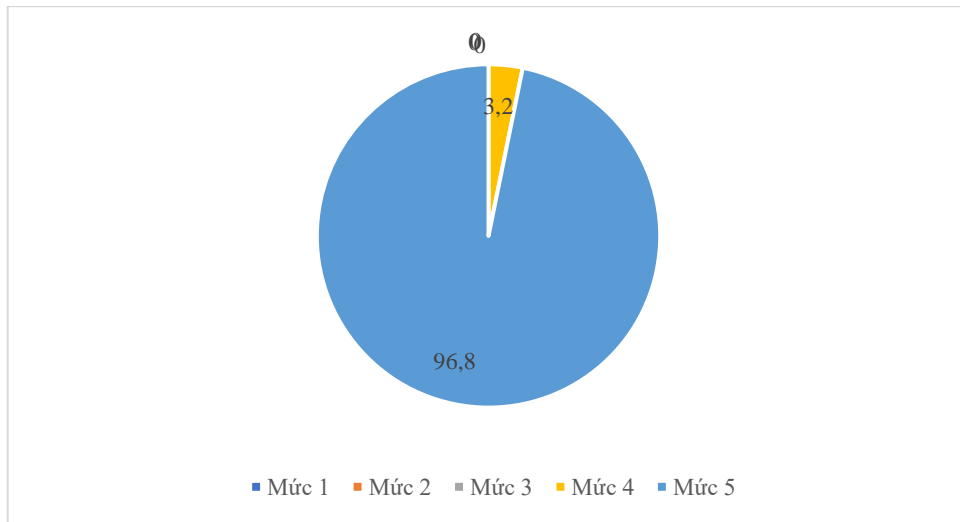
Tỷ lệ % mong đợi	Số phiếu	Kết quả %
Dưới 50%	0	0
Từ 50 đến 80%	0	0
Trên 80%	100	100



Biểu đồ 3

Bảng 4 : Kết quả sự hài lòng của người bệnh theo các mức hài lòng

Mức đánh giá	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5
Số lượng	0	0	0	16	480
Tỷ lệ %	0	0	0	3.2	96.8



Biểu đồ 4 : Kết quả sự hài lòng chia theo các mức

2.1. Kết quả theo tiêu chí

2.2.1 Khả năng tiếp cận (A) : 4.30

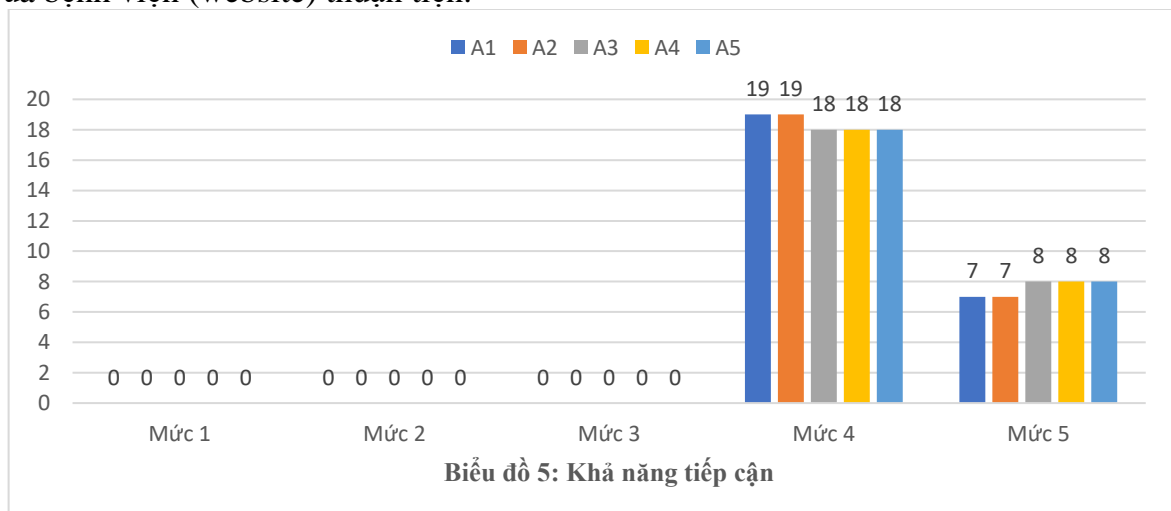
Kết quả theo tiêu chí

Bảng 1. Khả năng cận của các đối tượng khảo sát sự hài lòng

STT	Tên Tiêu Chí	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	A1	0	0	0	19	7	4.26
2	A2	0	0	0	19	7	4.26
3	A3	0	0	0	18	8	4.30
4	A4	0	0	0	18	8	4.30
5	A5	0	0	0	18	8	4.30
Cộng		0	0	0	92	38	4.30

Ghi chú :

- A1: Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.
- A2: Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.
- A3: Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.
- A4: Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.
- 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.



Nhận xét : Điểm trung bình chung của khả năng tiếp cận là 4.30 điểm. Trong số, tiêu chí A1,A2 đạt là 4.72 điểm. Các tiêu chí A3,A4,A5 đều đạt được điểm cao là 4.30 điểm.

2.2.2. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám, điều trị (B): 4.67

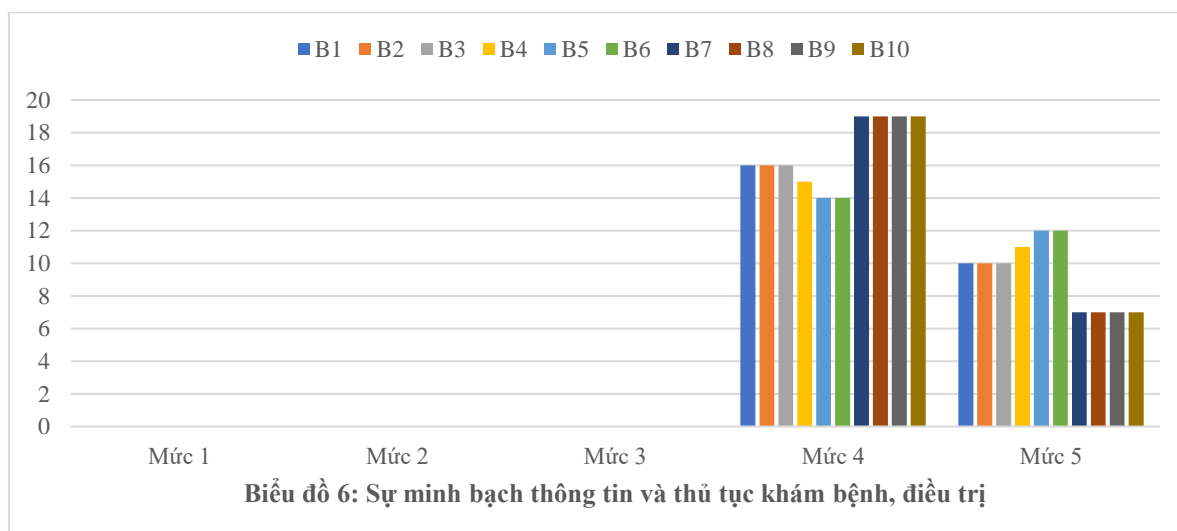
Kết quả theo tiêu chí

Bảng 2 : Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám, điều trị

STT	Tên Tiêu Chí	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	B1	0	0	0	16	10	4.38
2	B2	0	0	0	16	10	4.38
3	B3	0	0	0	16	10	4.38
4	B4	0	0	0	15	11	4.42
5	B5	0	0	0	14	12	4.46
6	B6	0	0	0	14	12	4.46
7	B7	0	0	0	19	7	4.26
8	B8	0	0	0	19	7	4.26
9	B9	0	0	0	19	7	4.26
10	B10	0	0	0	19	7	4.26
Cộng		0	0	0	167	93	4.35

Ghi chú :

- B1 : Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu.
- B2 : Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện.
- B3 : Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.
- B4 : Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình.
- B5 : Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp.
- B6 :Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.
- B7 : Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.
- B8 : Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.
- B9 : Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.
- B10: Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.



Nhận xét: Trong 10 tiêu chí từ B1 đến B10, Các tiêu chí B5,B6 đạt điểm là 4.46 điểm. Các tiêu chí B7,B8,B9,B10 đạt mức điểm thấp hơn là 4.26 điểm.

2.2.3. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (C) : 4.87

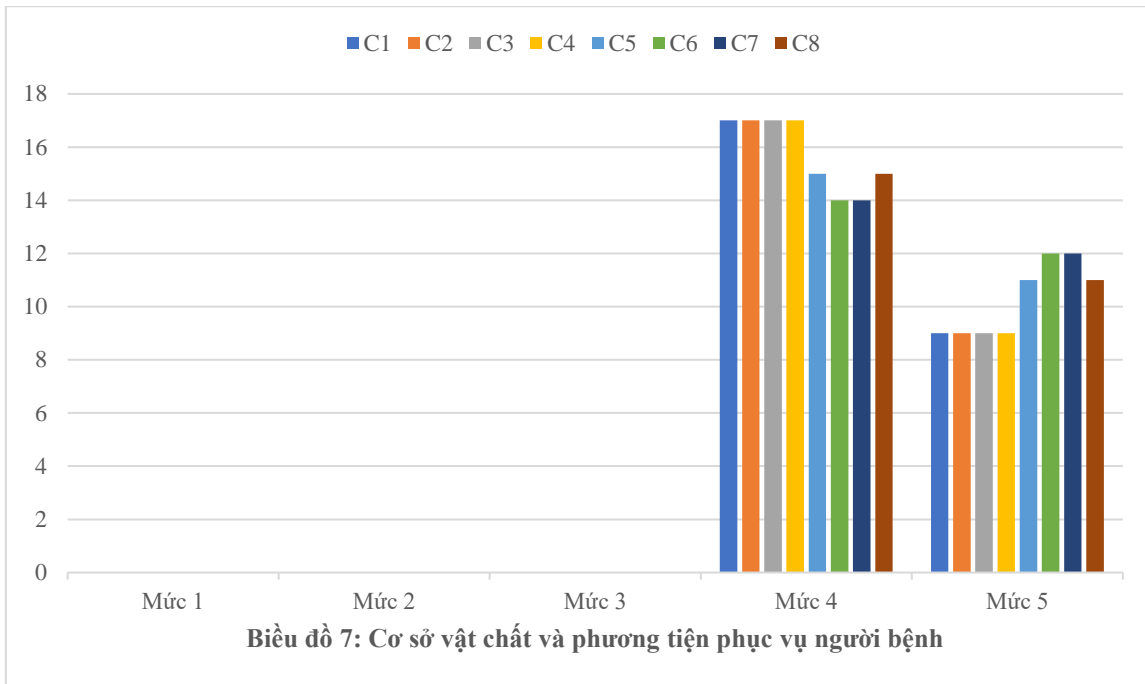
Kết quả theo tiêu chí

Bảng 3 : Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

STT	Tên Tiêu Chí	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	C1	0	0	0	17	9	4.34
2	C2	0	0	0	17	9	4.34
3	C3	0	0	0	17	9	4.34
4	C4	0	0	0	17	9	4.34
5	C5	0	0	0	15	11	4.42
6	C6	0	0	0	14	12	4.46
7	C7	0	0	0	14	12	4.46
8	C8	0	0	0	15	11	4.42
Cộng		0	0	0	126	82	4.40

Ghi chú :

- C1 : Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông.
- C2 : Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.
- C3 : Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.
- C4 : Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...
- C5 : Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.
- C6 : Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.
- C7 : Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.
- C8 : Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.



Nhận xét: Trong 5 tiêu chí từ C1 đến C8, tiêu chí C6 “Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.”, tiêu chí C7 “Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp”, đạt mức điểm cao nhất là 4.46 điểm, tiêu chí trong nhóm C đạt mức điểm trung bình thấp hơn là C1,C2,C3,C4 là 4.34 điểm.

2.2.4. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (D): 4.60

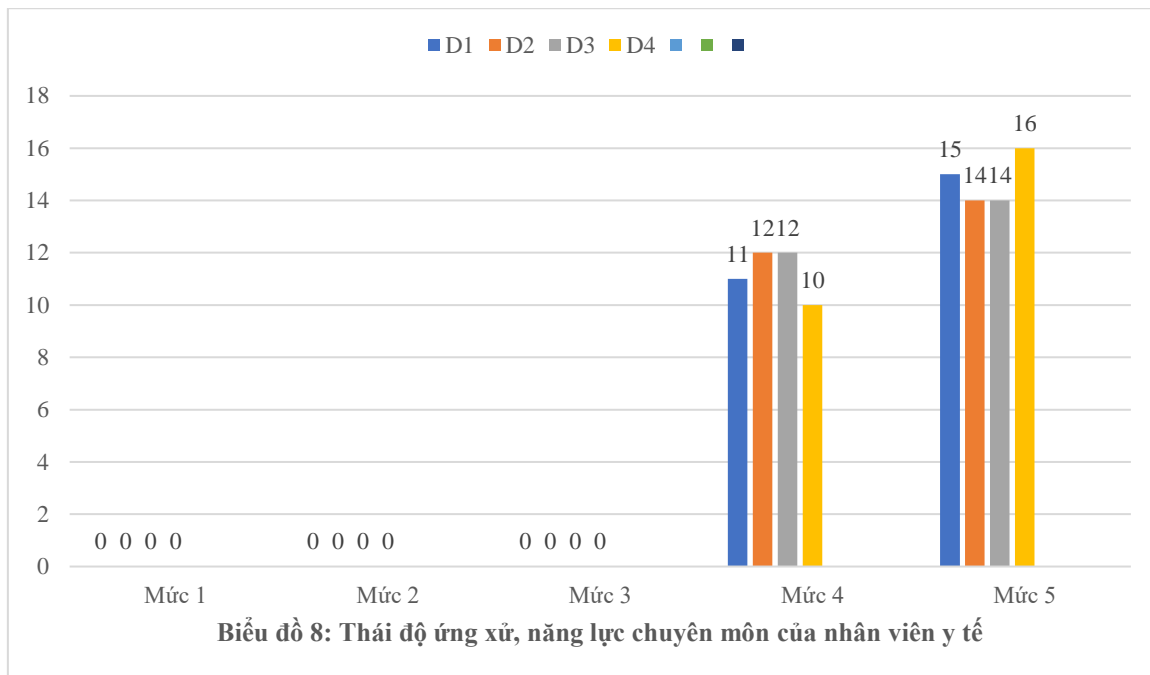
Kết quả theo tiêu chí

Bảng 4: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

STT	Tên tiêu chí	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	D1	0	0	0	11	15	4.57
2	D2	0	0	0	12	14	4.53
3	D3	0	0	0	12	14	4.53
4	D4	0	0	0	10	16	4.61
Cộng		0	0	0	45	59	4.60

Ghi chú :

- D1: Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.
- D2: Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.
- D3: Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.
- D4: Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.



Nhận xét : Trong tất cả các nhóm tiêu chí từ A đến E, đây là nhóm tiêu chí được đánh giá mức độ hài lòng cao nhất : 4.60 điểm. Trong tất cả những người được hỏi về thái độ của nhân viên y tế đều hài lòng về cách ứng xử, thái độ của nhân viên.

2.2.5. Kết quả cung cấp dịch vụ (E) : 4.89

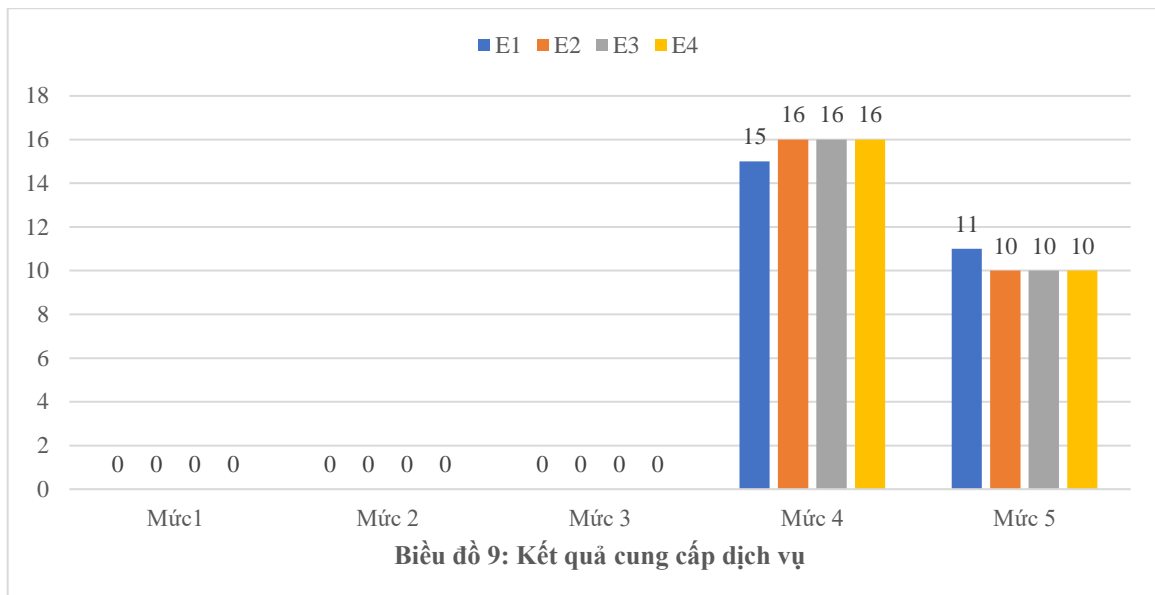
Kết quả theo khảo sát

Bảng 5. Kết quả cung cấp dịch vụ

STT	Tên Tiêu Chí	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	E1	0	0	0	15	11	4.42
2	E2	0	0	0	16	10	4.38
3	E3	0	0	0	16	10	4.38
4	E4	0	0	0	16	10	4.38
Cộng		0	0	0	63	41	4.40

Ghi chú :

- E1 : Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà.
- 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.
- E3 : Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.
- E4 : Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.



Nhận xét : Nhóm tiêu chí E đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh về kết quả cung cấp dịch vụ y tế. Tiêu chí E1 “ Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà” đạt mức điểm trung bình cao nhất là 4.42 điểm. Các tiêu chí còn lại lần lượt là tiêu chí E1 “Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà”, tiêu chí 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” và E3 “Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế” là 4.38 điểm

2.2.6. Nếu có nhu cầu khám bệnh, Ông/bà có quay lại hoặc giới thiệu cho người khác đến không?

Kết quả theo khảo sát

Bảng 6:

STT	Nội dung	Tỷ lệ
1	Có thể sẽ quay lại	15.4%
2	Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	84.6%
3	Khác	0
Tổng		100%

III. Kết luận và kiến nghị

1. Một số ý kiến đóng góp của người bệnh : Không có ý kiến đóng góp

2. Kiến nghị

2.1. Ban Giám đốc Bệnh viện

- Lãnh đạo bệnh viện quan tâm, đôn đốc cán bộ thực hiện các hoạt động cải tiến chất lượng khám chữa bệnh.

2.2. Lãnh đạo các Khoa, Phòng

- Đề nghị các lãnh đạo khoa, phòng thường xuyên nhắc nhở tất cả nhân viên về kỹ năng giao tiếp, thái độ phục vụ người bệnh

2.3. Phòng Quản lý chất lượng & Công nghệ thông tin

- Tiếp tục triển khai các đợt khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú trong toàn viện theo định kỳ hoặc đột xuất.

- Phân tích dữ liệu thu thập tổng hợp báo cáo trình Giám đốc Bệnh viện phê duyệt và công bố toàn viện.

- Phân tích chuyên sâu vào các vấn đề người bệnh ngoại trú chưa hài lòng và những góp ý người bệnh ngoại trú với bệnh viện.

- Cán bộ phụ trách đơn vị hỗ trợ việc phân tích nguyên nhân, đưa ra giải pháp nhằm nâng cao tỷ lệ hài lòng của người bệnh đối với đơn vị.

- Phòng vấn người bệnh, thu thập và tổng hợp những ý kiến người bệnh phàn nàn, chưa hài lòng từng khía cạnh để báo cáo Ban Giám đốc.

2.4. Nhân viên trong Bệnh viện

- Nghiêm túc thực hiện tốt công việc và nhiệm vụ được giao đáp ứng tốt việc khám chữa bệnh và cung ứng các dịch vụ chăm sóc sức khỏe người bệnh.

Trên đây là Báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh ngoại trú tại bệnh viện quý IV năm 2023. Giám đốc bệnh viện yêu cầu lãnh đạo các khoa, phòng phổ biến đến toàn thể cán bộ nhân viên và nghiêm túc thực hiện các yêu cầu.

Nơi nhận :

- Ban giám đốc (để BC) ;
- Các khoa, phòng (để t/h) ;
- Lưu VT, P. QLCL&CNTT(1).

GIÁM ĐỐC

Phạm Quang Dũng