

BÁO CÁO KẾT QUẢ
KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ NĂM 2024

Căn cứ Thông tư 19/2013/TT-BYT ngày 12 tháng 7 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc Hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện;

Căn cứ Quyết định số 6858/2016/QĐ-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc Ban hành Bộ Tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam, phiên bản 2.0;

Căn cứ Quyết định số 3869/2019/QĐ-BYT ngày 28 tháng 8 năm 2019 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế;

Căn cứ Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08 tháng 01 năm 2024 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc Ban hành Hướng dẫn về phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024-2030;

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 năm 2024 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:

2.1. Thiết kế nghiên cứu: Điều tra cắt ngang.

2.2. Công cụ khảo sát: Mẫu phiếu khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú ban hành kèm theo Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024.

2.3. Thời gian khảo sát: 6 tháng đầu năm và 6 tháng cuối năm 2024.

2.4. Cỡ mẫu: 60 bệnh nhân, gồm 26 nam và 34 nữ. Các đối tượng cụ thể được trình bày tại bảng 1 dưới đây.

Bảng 1. Đối tượng khảo sát hài lòng nội trú

Nội dung		Số lượng	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	26	43.3
	Nữ	34	56.7
Đối tượng	Người bệnh	35	58.4
	Người nhà	25	41.6
BHYT	Có thẻ BHYT	0	0
	Không có thẻ BHYT	60	100

2.5. 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

- Tuổi trung bình: 40 tuổi
- Khoảng cách từ nhà tới viện trung bình: 49 km
- Số đối tượng bảo hiểm y tế chiếm tỷ lệ: 0%

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

2.1. Kết quả chung toàn bệnh viện:

Trong năm 2024, bệnh viện Lão khoa - Phục hồi chức năng đã tiến hành khảo sát 60 người bệnh (NB) ngoại trú, kết quả như sau:

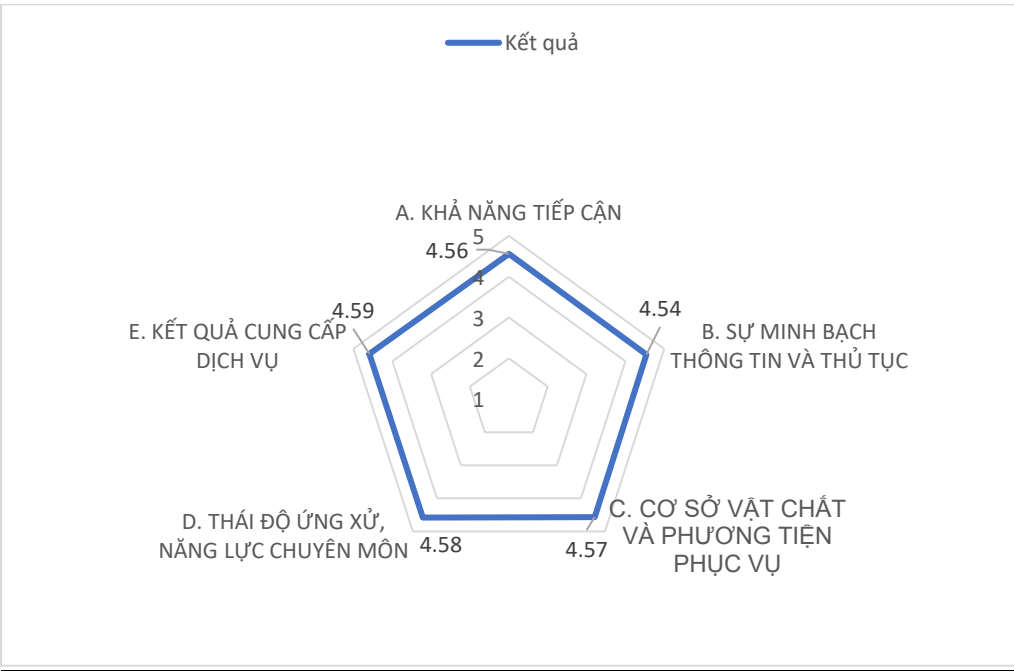
*Bảng 2. Kết quả khảo sát HLNБ ngoại trú tại bệnh viện
Lão khoa - Phục hồi chức năng năm 2024*

STT	Loại thống kê	Năm 2024 (n=60)
1	Tổng điểm trung bình người dùng chọn	4.56
2	Tỷ lệ hài lòng chung	91.4
3	Phần A - Khả năng tiếp cận	4.56
-	Phần B - Sự minh bạch thông tin và thủ tục	4.54
-	Phần C - Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ	4.57
-	Phần D - Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn	4.58
-	Phần E - Kết quả cung cấp dịch vụ	4.59
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	92.4
5	Tỷ lệ NB sẽ quay lại	97.5
6	Chỉ số hài lòng toàn diện	90.3

Năm 2024, tỷ lệ hài lòng chung của NB ngoại trú đạt 91.4%, tỷ lệ hài lòng so với mong đợi đạt 92.4%, chỉ số hài lòng toàn diện đạt 90.3%, tỷ lệ NB sẽ quay lại vẫn đạt được kết quả tốt nhất với tỷ lệ 97.5%.

Trong 5 chỉ số đánh giá sự HLNБ ngoại trú năm 2024, phần E - Kết quả cung cấp dịch vụ được đánh giá cao nhất với số điểm là 4.59; tiếp theo là phần D - Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn với 4.58. Phần có điểm thấp hơn là phần C - Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ (4.57 điểm) và phần A - Khả năng tiếp cận (4.56 điểm). 4.54 điểm là điểm được đánh giá thấp nhất ở phần B - Sự minh bạch thông tin và thủ tục.

Biểu đồ 1 dưới đây 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 4.56 điểm, trên thang điểm cao nhất là 5 điểm. Không có nhóm tiêu chí nào dưới mức điểm trung bình (dưới mức hài lòng).



*Biểu đồ 1. Kết quả chung khảo sát HNLN ngoại trú tại bệnh viện
Lão khoa - Phục hồi chức năng năm 2024*

Bảng 3 và bảng 4 dưới đây thể hiện tỷ lệ % đáp ứng nhu cầu mong đợi của NB (phân bổ theo 3 mức độ dưới 50%; từ 50% đến 80% và >80%) và kết quả sự hài lòng của người bệnh theo các mức độ từ 0 đến 5 (trong đó 0: Không sử dụng; 1: Rất không hài lòng hoặc: Rất kém; 2: Không hài lòng hoặc: Kém, 3: Bình thường hoặc: Trung bình; 4: Hài lòng hoặc: Tốt và 5: Rất hài lòng hoặc: Rất tốt). Kết quả cho thấy 100% NB được khảo sát đánh giá bệnh viện đã đáp ứng được trên 80 % so với mong đợi của người bệnh và các mức độ hài lòng của NB tập trung trong mức từ 3 đến 5, không có NB nào đánh giá mức độ hài lòng ở mức 1 và mức 2.

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

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	Mức 0
Số lượng	0	0	13	779	1067	1
Tỷ lệ (%)	0	0	0.69	41.8	57.4	0.05

2.2. Kết quả theo tiêu chí

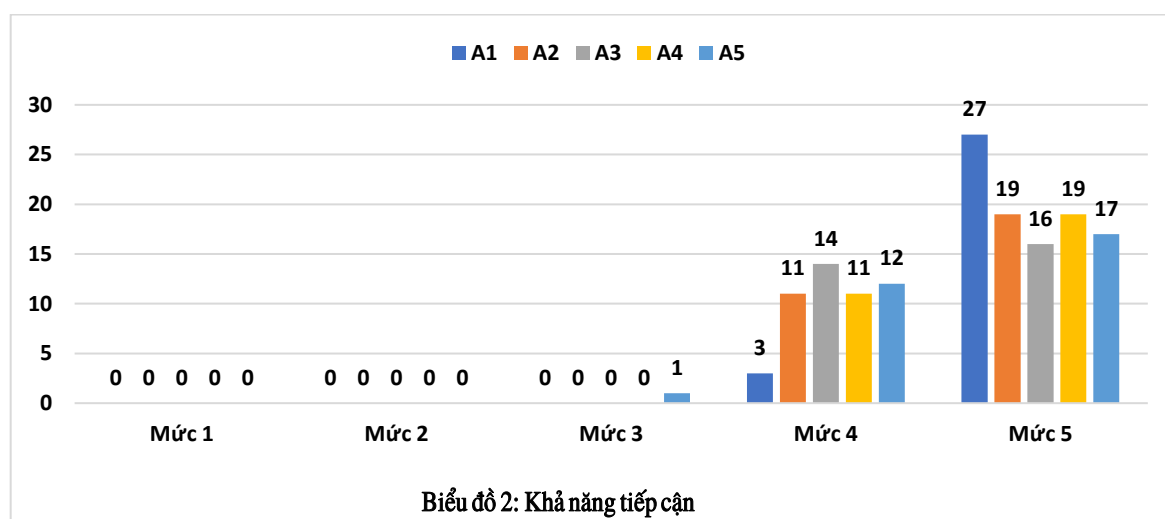
2.2.1 Khả năng tiếp cận (A): 4.56

Bảng 5. 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	12	48	4.80
2	A2	0	0	1	23	36	4.58
3	A3	0	0	0	34	26	4.43
4	A4	0	0	0	24	36	4.60
5	A5	0	0	1	34	25	4.40
Cộng		0	0	2	127	171	4.56

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.



Điểm trung bình chung của tiêu chí A khả năng tiếp cận là 4.56 điểm. Trong số, Tiêu chí A1 "Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm" đạt điểm cao nhất là 4.80 điểm. Tiêu chí 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" có điểm thấp nhất là 4.40 điểm.

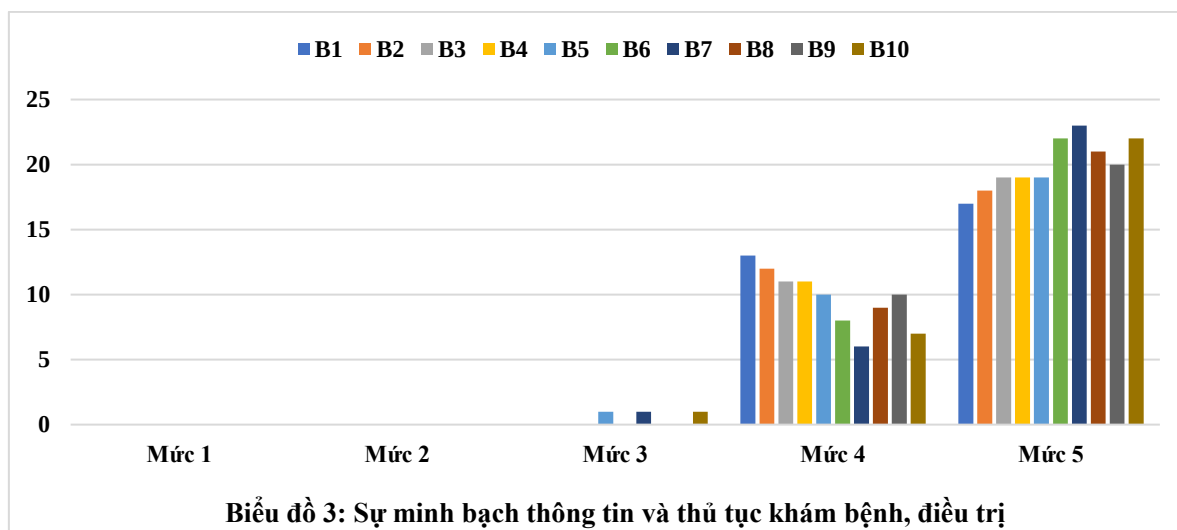
2.2.2. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám, điều trị (B): 4.54

Bảng 6. 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	32	28	4.46
2	B2	0	0	0	28	32	4.53
3	B3	0	0	0	25	35	4.57
4	B4	0	0	0	25	35	4.58
5	B5	0	0	1	28	31	4.50
6	B6	0	0	0	25	35	4.58
7	B7	0	0	1	25	34	4.55
8	B8	0	0	0	26	34	4.56
9	B9	0	0	0	28	32	4.53
10	B10	0	0	1	25	34	4.55
Cộng		0	0	3	267	330	4.54

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.



Trong 10 tiêu chí từ B1 đến B10, đánh giá hài lòng về minh bạch thông tin khám bệnh, tiêu chí B1 "Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu" có điểm thấp nhất là 4.46 điểm. Tiêu chí B6 "Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám" và tiêu chí B4 "Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nờ, tận tình" đạt điểm trung bình cao nhất là 4.58 điểm.

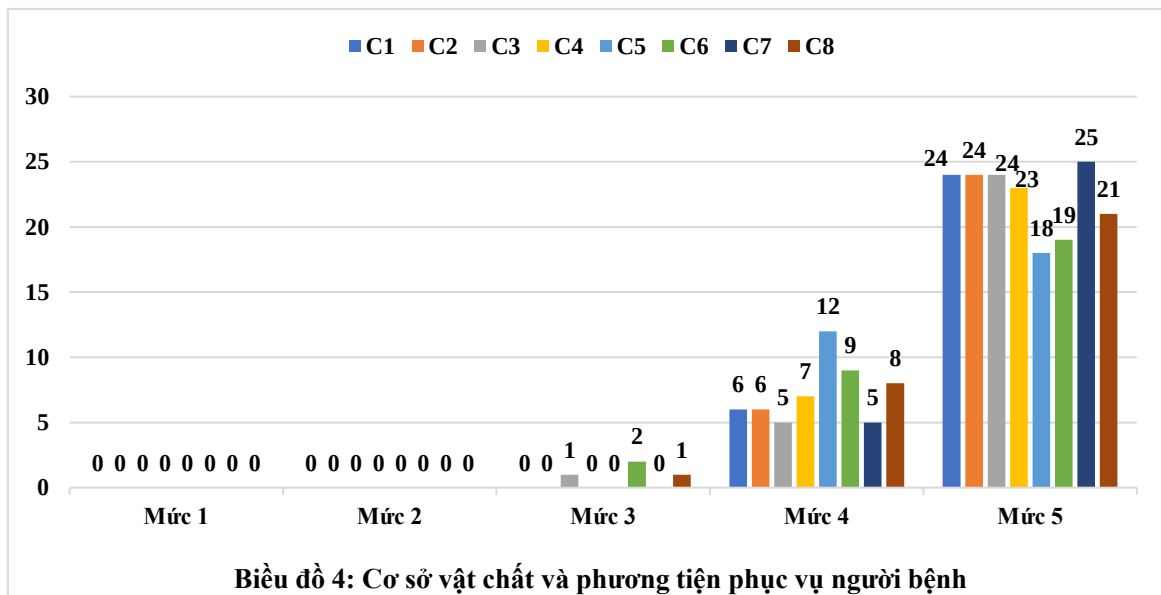
2.2.3. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (C): 4.57

Bảng 7. 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	24	36	4.60
2	C2	0	0	1	23	36	4.58
3	C3	0	0	1	21	38	4.61
4	C4	0	0	0	21	39	4.65
5	C5	0	0	0	28	32	4.53
6	C6	0	0	2	24	34	4.53
7	C7	0	0	1	23	36	4.58
8	C8	0	0	1	28	31	4.50
Cộng		0	0	6	192	282	4.57

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 tivi, 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.



Trong 5 tiêu chí từ C1 đến C8, tiêu chí C4 “Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...” đạt mức điểm cao nhất là 4.65 điểm, tiêu chí còn lại trong nhóm C đạt mức điểm trung bình thấp nhất là C8 “Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.” là 4.50 điểm.

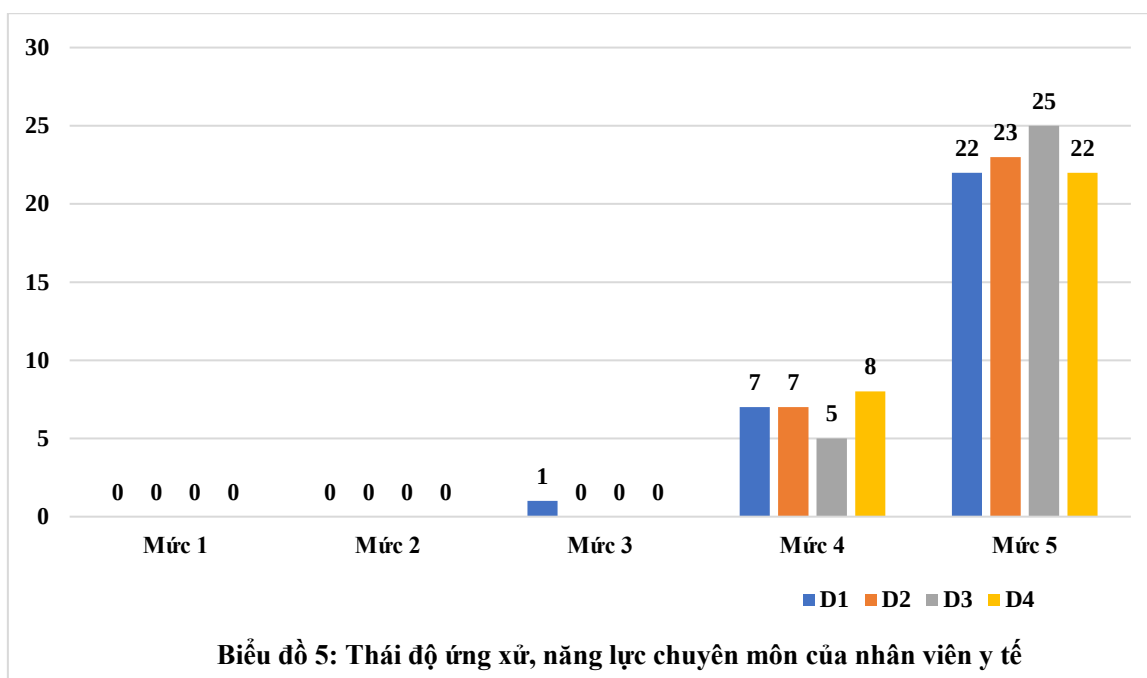
2.2.4. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (D): 4.58

Bảng 8. 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	1	26	33	4.53
2	D2	0	0	0	25	35	4.58
3	D3	0	0	0	23	37	4.61
4	D4	0	0	0	24	36	4.60
Cộng		0	0	1	98	141	4.58

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.



Trong tất cả các nhóm tiêu chí D, tiêu chí D3 "Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ" đạt điểm tiêu chí cao nhất là 4.61 điểm. Tiêu chí D1 "Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực" có điểm thấp nhất là 4.53 điểm.

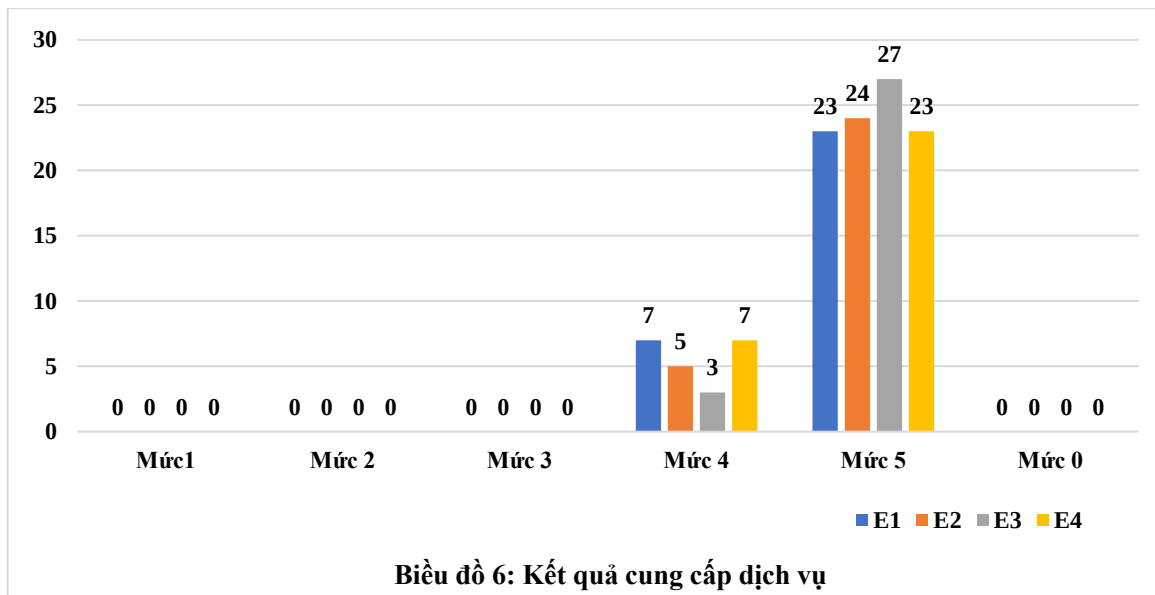
2.2.5. Kết quả cung cấp dịch vụ (E): 4.59

Bảng 9. Kết quả cung cấp dịch vụ

STT	Tên Tiêu Chí	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Mức 0	Điểm TB
1	E1	0	0	0	29	31	0	4.51
2	E2	0	0	0	22	37	1	4.55
3	E3	0	0	1	19	40	0	4.72
4	E4	0	0	0	25	35	0	4.58
Cộng		0	0	1	95	143	1	4.59

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.



Nhóm tiêu chí E đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh về kết quả cung cấp dịch vụ y tế. Tiêu chí E3 “Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế” đạt mức điểm trung bình cao nhất là 4.72 điểm. Tiêu chí có điểm thấp nhất là E1 “Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà” là 4.51 điểm.

2.2.6. Ông/ bà nhận xét về số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế ?

Bảng 10. Kết quả về khảo sát số tiền chi trả tương xứng với CLDV

STT	Nội dung	Tỷ lệ
1	Tương xứng so với chất lượng	43.4%
2	Rẻ hơn so với chất lượng	30%
3	Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán)	26.6%

Thông qua bảng 10, có thể nhận thấy 73.4% (bao gồm "Tương xứng với chất lượng" và "Rẻ hơn so với chất lượng") đánh giá tích cực về mối quan hệ giữa chi phí và chất lượng dịch vụ. Đây là nhóm lớn nhất, phản ánh mức độ hài lòng cao với sự cân bằng giữa chi phí và chất lượng dịch vụ y tế. 30% bệnh nhân cảm thấy chi phí họ chi trả thấp hơn so với giá trị dịch vụ nhận được phản ánh rằng một phần lớn bệnh nhân cảm nhận được giá trị dịch vụ vượt trội so với chi phí bỏ ra.

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

Bảng 11. Kết quả khảo sát về việc quay lại hoặc giới thiệu cho người khác

STT	Nội dung	Tỷ lệ
1	Có thể sẽ quay lại	13.3%
2	Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	85%
3	Khác	1.7%
Tổng		100%

Qua bảng 11, có 85% bệnh nhân khẳng định "chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác". Đây là nhóm lớn nhất, thể hiện sự hài lòng cao với chất lượng dịch vụ và sự tin tưởng mạnh mẽ vào bệnh viện. 1.7% bệnh nhân chọn phương án khác, nhưng không rõ ràng về nội dung ý kiến cụ thể. Tỷ lệ rất nhỏ này có thể phản ánh rằng phần lớn các tùy chọn trong khảo sát đã bao quát được các ý kiến phổ biến, chỉ một số ít bệnh nhân có ý kiến ngoài phạm vi các tùy chọn.

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.

- Phỏng vấn người bệnh, thu thập và tổng hợp những ý kiến người bệnh phản nản, 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 năm 2024. 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