BỘ Y TẾ **BỆNH VIỆN ĐỨC KHANG**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**
Số: 39 /25/BC-BVĐK	*Thành phố. Hồ Chí Minh, ngày 06 tháng 01 năm 2025*

BÁO CÁO
Khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú Quý IV năm 2024

I. Phương pháp khảo sát

1. Nội dung khảo sát:

– Dựa trên biểu mẫu số 1 của Bộ Y tế: Phiếu khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú, nội dung khảo sát dựa trên các tiêu chí sau:

a) Khả năng tiếp cận;
b) Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị;
c) Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh;
d) Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế;
e) Kết quả cung cấp dịch vụ có đáp ứng được sự mong đợi của người bệnh.

2. Thực hiện khảo sát:

2.1 Chu kỳ khảo sát: Tổ Quản lý chất lượng tổ chức khảo sát 3 tháng/ lần.

2.2 Phương pháp: Khảo sát cắt ngang.

2.3 Chọn mẫu:

– Khảo sát tại Khoa Khám bệnh – Cấp cứu và Đơn vị Lọc máu của khoa Nội – Đơn vị Lọc máu

– Trong mỗi khoa, chọn người bệnh theo phương pháp sau:

- Các bệnh nhân đến khám và trải nghiệm hết quy trình khám bệnh.
- Tiến hành khảo sát người bệnh.

2.4 Giám sát thực hiện khảo sát:

– Khảo sát viên là điều dưỡng tại các khoa.

3. Thời gian thực hiện khảo sát: 01/10 – 31/12/2024

4. Xử lý và nhập số liệu:

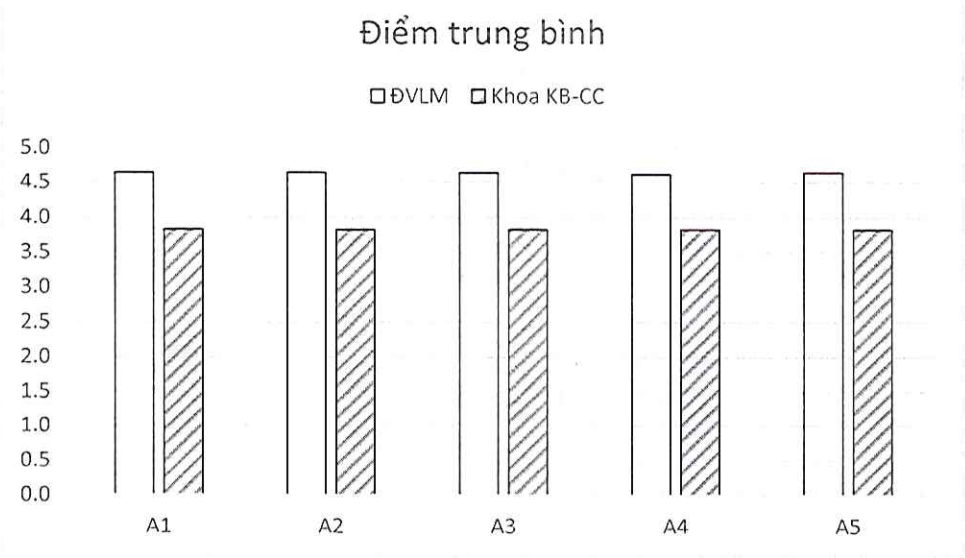
Nhập và xử lý số liệu trên phầm mềm báo cáo online của Bộ Y tế

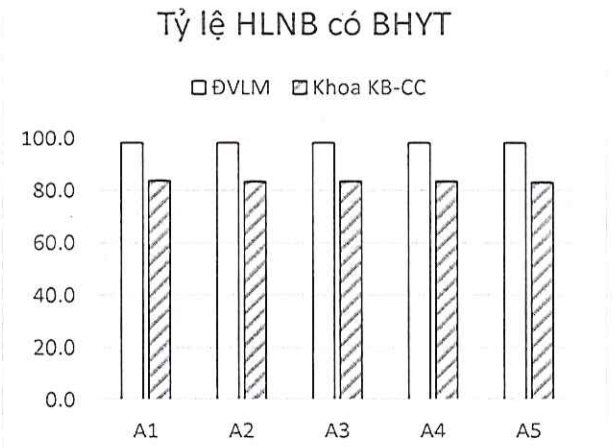
II. Báo cáo

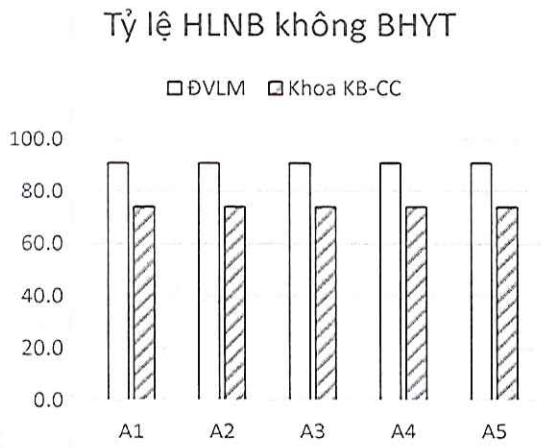
1. Kết quả đánh giá việc sử dụng dịch vụ y tế

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

Nội dung câu hỏi	Điểm TB		Tỷ lệ hài lòng theo khoa			
			ĐVLM		Khoa KB-CC	
	ĐVLM	Khoa KB-CC	Có BHYT	Không BHYT	Có BHYT	Không BHYT
A1. Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm	4.64	3.82	98.28	90.91	83.87	74.00
A2. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	4.64	3.82	98.28	90.91	83.47	74.00
A3. Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm	4.64	3.82	98.28	90.91	83.67	74.00
A4. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	4.61	3.82	98.28	90.91	83.67	74.00
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	4.64	3.82	98.28	90.91	83.27	74.00







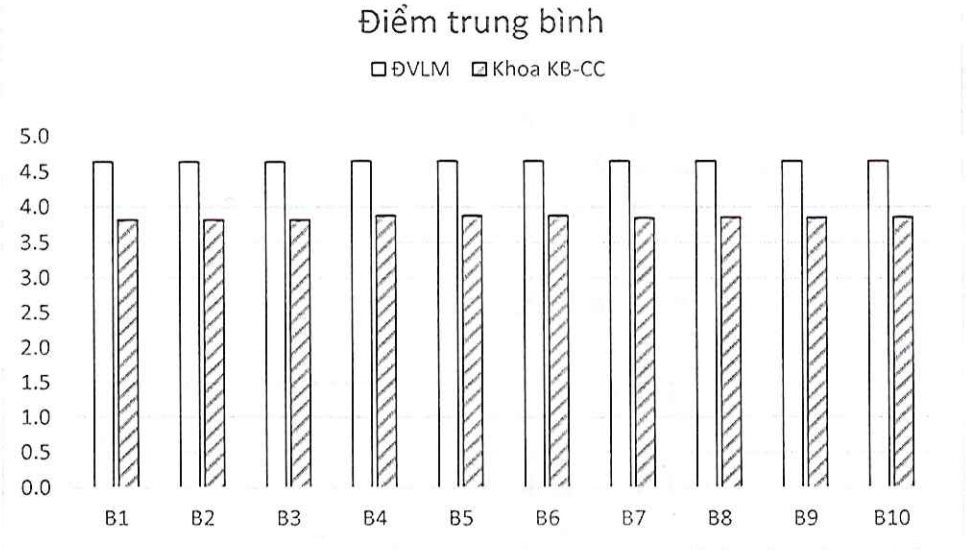
Điểm trung bình của khoa KB – CC là 3.82, ĐVLM trên 4.64.

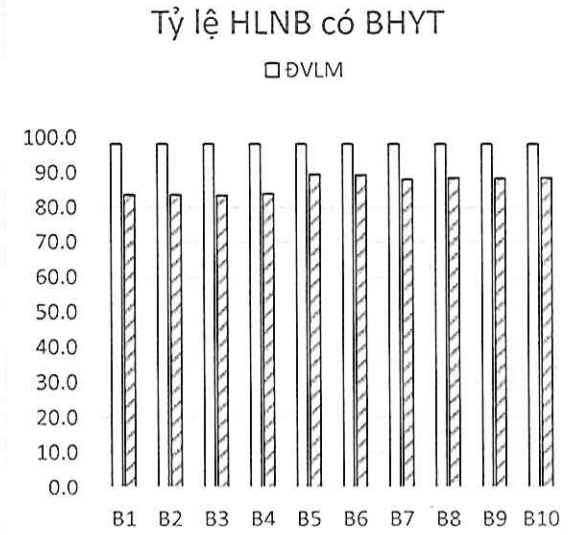
Đối với người bệnh có bảo hiểm, người bệnh khoa KB – CC có tỷ lệ hài lòng 83.59%, ĐVLM có tỷ lệ hài lòng 98.28%. Đối với người bệnh không BHYT thì người bệnh và người nhà khoa KB – CC có tỷ lệ hài lòng 74.00%, ĐVLM có tỷ lệ hài lòng khoảng 90.91%.

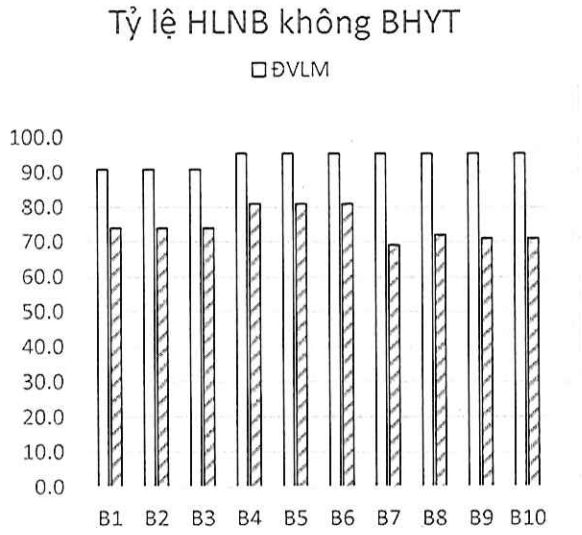
1.2 Sự hài lòng của người bệnh đối với sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

Nội dung câu hỏi	Điểm TB		Tỷ lệ hài lòng theo khoa			
	ĐVLM	Khoa KB-CC	ĐVLM		Khoa KB-CC	
			Có BHYT	Không BHYT	Có BHYT	Không BHYT
B1. Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu	4.64	3.82	98.28	90.91	83.67	74.00
B2. Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện	4.64	3.82	98.28	90.91	83.67	74.00
B3. Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai	4.64	3.82	98.28	90.91	83.47	74.00
B4. Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niềm nở, tận tình	4.65	3.88	98.28	95.45	83.87	81.00
B5. Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp	4.65	3.88	98.28	95.45	89.52	81.00
B6. Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám	4.65	3.88	98.28	95.45	89.31	81.00

B7. Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám	4.65	3.85	98.28	95.45	88.10	69.00
B8. Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn	4.65	3.86	98.28	95.45	88.51	72.00
B9. Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp	4.65	3.85	98.28	95.45	88.31	71.00
B10. Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp	4.65	3.86	98.28	95.45	88.51	71.00





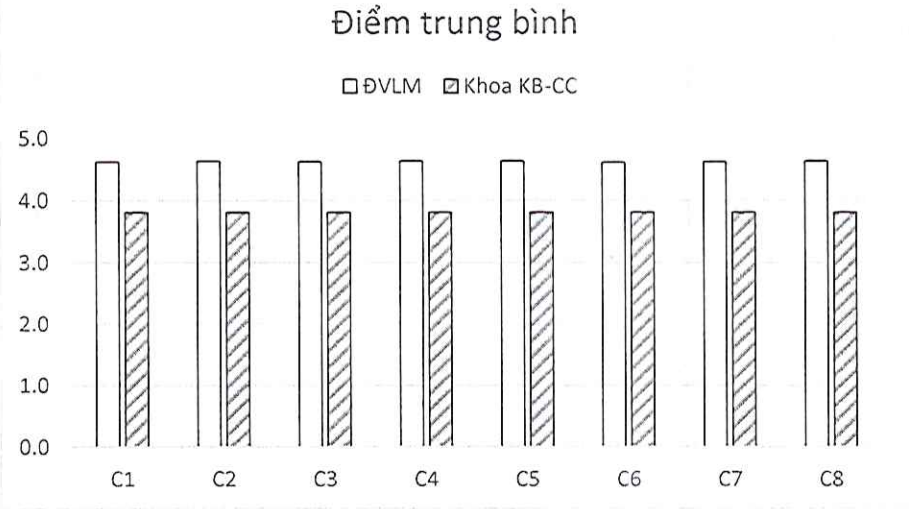


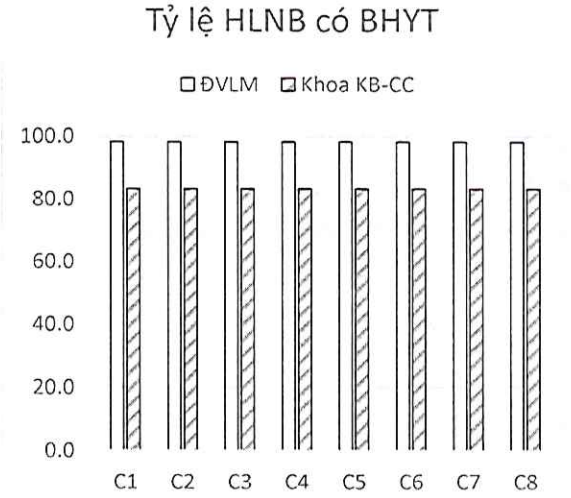
Điểm trung bình của khoa KB – CC khoảng 3.85, ĐVLM trên 4.65.

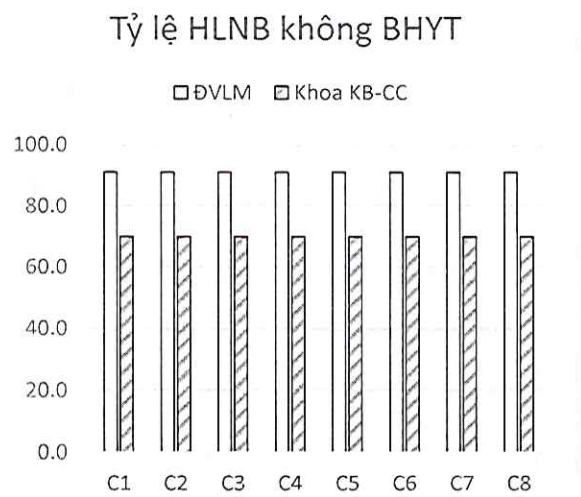
Đối với người bệnh có bảo hiểm, người bệnh khoa KB – CC có tỷ lệ hài lòng trung bình là 86.69%, ĐVLM có tỷ lệ hài lòng 98.28%. Đối với người bệnh không BHYT thì người bệnh và người nhà khoa KB – CC "Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám" có tỷ lệ hài lòng thấp nhất 69.00%, ĐVLM có tỷ lệ hài lòng trung bình khoảng 94.09%.

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

Nội dung câu hỏi	Điểm TB		Tỷ lệ hài lòng theo khoa			
	ĐVLM	Khoa KB-CC	ĐVLM		Khoa KB-CC	
			Có BHYT	Không BHYT	Có BHYT	Không BHYT
C1. Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông	4.63	3.81	98.28	90.91	83.27	70.00
C2. Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt	4.64	3.81	98.28	90.91	83.27	70.00
C3. Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên	4.63	3.81	98.28	90.91	83.27	70.00
C4. Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	4.64	3.81	98.28	90.91	83.27	70.00
C5. Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật	4.64	3.81	98.28	90.91	83.27	70.00
C6. Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	4.61	3.81	98.28	90.91	83.27	70.00
C7. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	4.63	3.81	98.28	90.91	83.27	70.00
C8. Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân	4.64	3.81	98.28	90.91	83.27	70.00





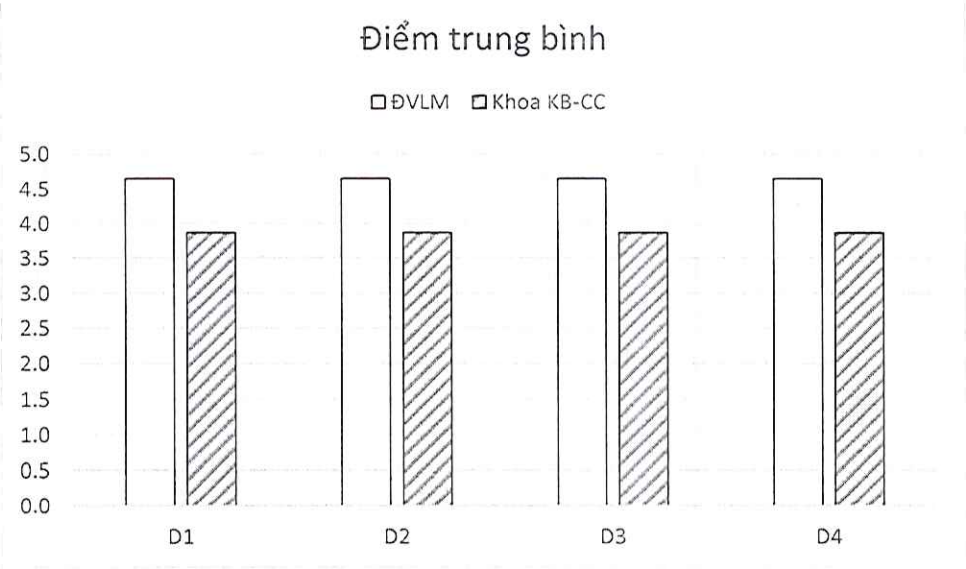


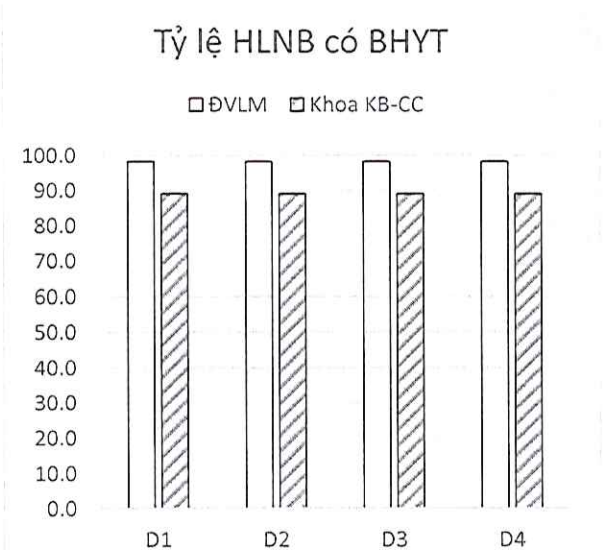
Điểm trung bình của khoa KB – CC khoảng 3.81, ĐVLM trên 4.63.

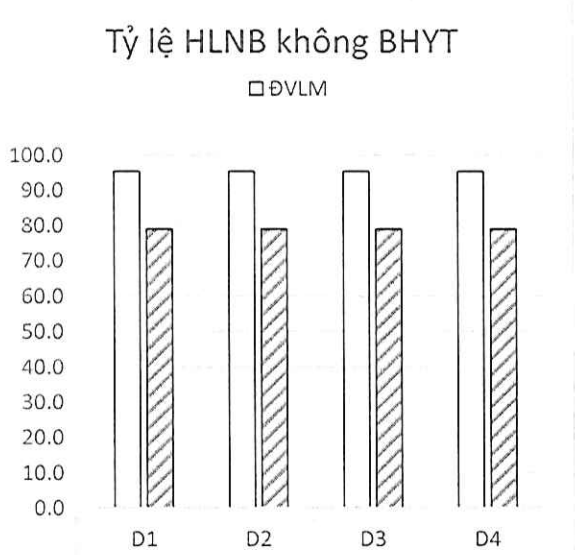
Đối với người bệnh có bảo hiểm, người bệnh khoa KB – CC có tỷ lệ hài lòng trung bình khoảng 83.27%, ĐVLM có tỷ lệ hài lòng 98.28%. Đối với người bệnh không BHYT thì người bệnh và người nhà khoa KB – CC có tỷ lệ hài lòng trung bình là 70.00%, ĐVLM có tỷ lệ hài lòng trung bình khoảng 90.91%.

1.4 Sự hài lòng của người bệnh đối với thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

Nội dung câu hỏi	**Điểm TB**		**Tỷ lệ hài lòng theo khoa**			
	ĐVLM	**Khoa KB-CC**	**ĐVLM**		**Khoa KB-CC**	
			Có BHYT	**Không BHYT**	**Có BHYT**	**Không BHYT**
D1. Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4.65	3.88	98.28	95.45	89.11	79.00
D2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán…) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4.65	3.88	98.28	95.45	89.11	79.00
D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	4.65	3.88	98.28	95.45	89.11	79.00
D4. Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi	4.65	3.88	98.28	95.45	89.11	79.00







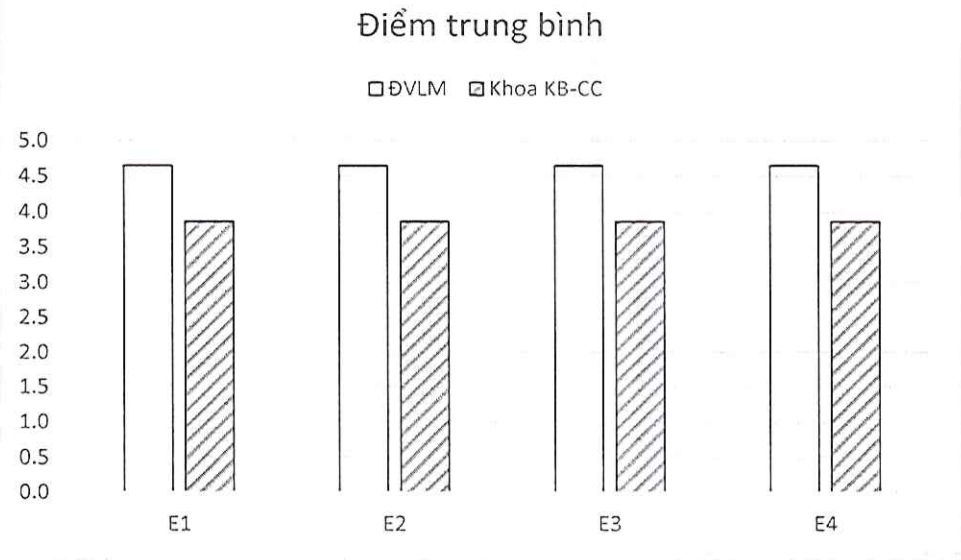
Điểm trung bình của khoa KB – CC khoảng 3.88, ĐVLM trên 4.65.

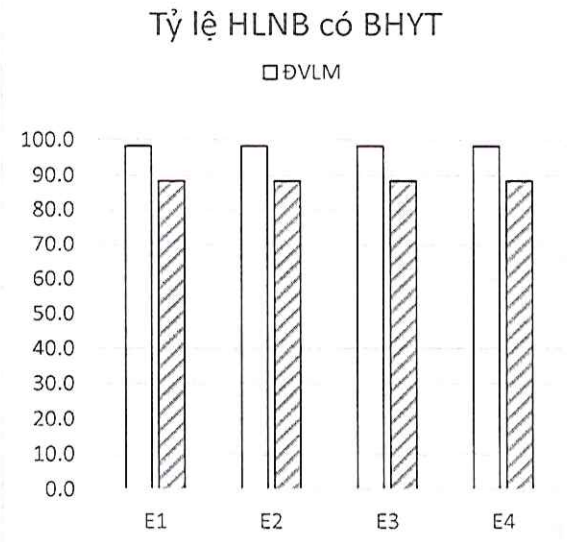
Đối với người bệnh có bảo hiểm, người bệnh khoa KB – CC có tỷ lệ hài lòng trung bình 89.11%, ĐVLM có tỷ lệ hài lòng 98.28%. Đối với người bệnh không BHYT thì người bệnh và người nhà khoa KB – CC có tỷ lệ hài lòng trung bình 79.00%, ĐVLM có tỷ lệ hài lòng trung bình khoảng 95.45%.

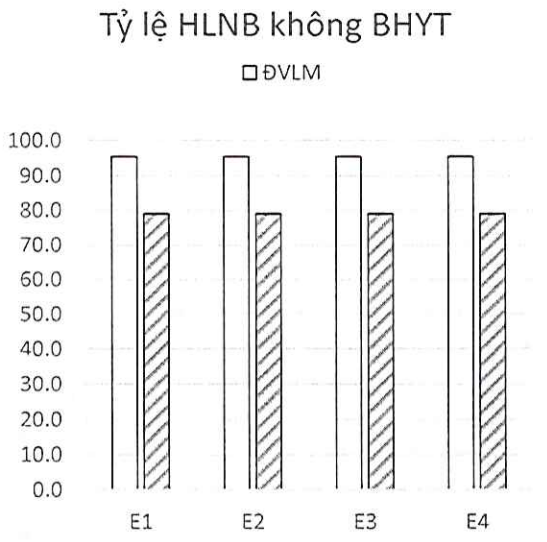
1.5 Sự hài lòng của người bệnh đối với kết quả cung cấp dịch vụ

Nội dung câu hỏi	**Điểm TB**		**Tỷ lệ hài lòng theo khoa**			
	ĐVLM	**Khoa KB-CC**	**ĐVLM**		**Khoa KB-CC**	
			Có BHYT	**Không BHYT**	**Có BHYT**	**Không BHYT**
E1. Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà	4.65	3.87	98.28	95.45	88.31	79.00
E2. Các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh	4.65	3.87	98.28	95.45	88.31	79.00

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	4.65	3.87	98.28	95.45	88.31	79.00
E4. Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	4.65	3.87	98.28	95.45	88.31	79.00







Điểm trung bình của khoa KB – CC khoảng 3.87, ĐVLM trên 4.65.

Đối với người bệnh có bảo hiểm, người bệnh khoa KB – CC có tỷ lệ hài lòng trung bình 88.31%, ĐVLM có tỷ lệ hài lòng 98.28%. Đối với người bệnh không BHYT thì người bệnh và người nhà khoa KB – CC có tỷ lệ hài lòng trung bình 79.00%, ĐVLM có tỷ lệ hài lòng trung bình khoảng 95.45%.

1.6 Đánh giá số tiền chi trả tương xứng với chất lượng dịch vụ

NỘI DUNG	Tỷ lệ (%)
1. Rất đắt so với chất lượng	0.00

2. Đắt hơn so với chất lượng	0.44
3. Tương xứng so với chất lượng	99.41
4. Rẻ hơn so với chất lượng	0.00
5. Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán)	0.15
Tổng	**100.00**

Hầu hết người bệnh và người nhà đều đánh giá số tiền chi trả tương xứng hoặc rẻ hơn so với chất lượng dịch vụ của bệnh viện.

1.7 Nhu cầu đáp ứng mong đợi của người bệnh

Bệnh viện đã đáp ứng được 71.47% nhu cầu mong đợi của người bệnh. Đây là tỷ lệ cao thể hiện nỗ lực vì người bệnh của toàn thể bệnh viện trong công tác chăm sóc sức khỏe cho người dân.

1.8 Nhu cầu quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác

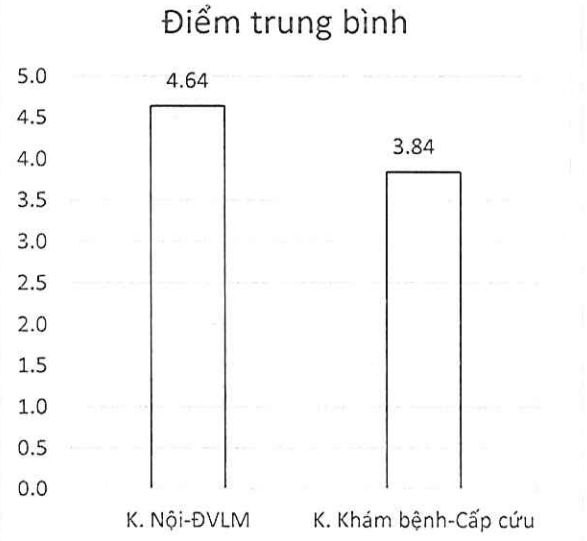
NỘI DUNG	Tỷ lệ (%)
1. Chắc chắn không bao giờ quay lại	0.00
2. Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác	0.15
3. Muốn chuyển sang bệnh viện khác	0.00
4. Có thể sẽ quay lại	91.57
5. Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	8.28
Tổng	**100.00**

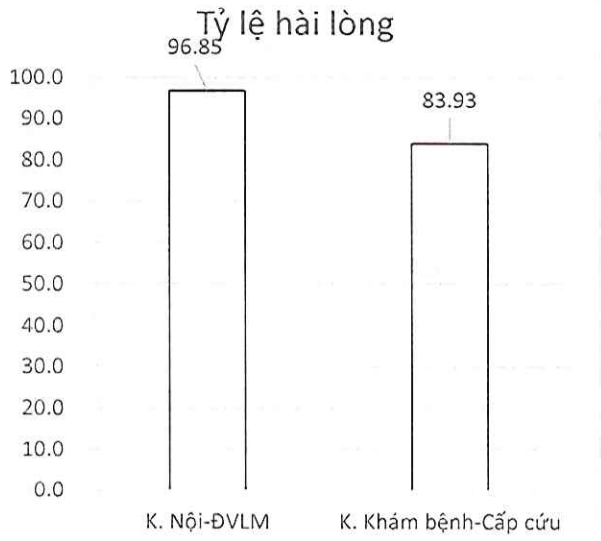
99.85% người bệnh đều cho biết sẽ quay lại và giới thiệu với người khác đến khám và điều trị tại bệnh viện.

2. Đánh giá chung

2.1 Đánh giá sự hài lòng tính theo từng khoa/ phòng

Khoa/phòng đơn vị	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng (%)
ĐVLM	4.64	96.85
K. KB – CC	3.84	83.93

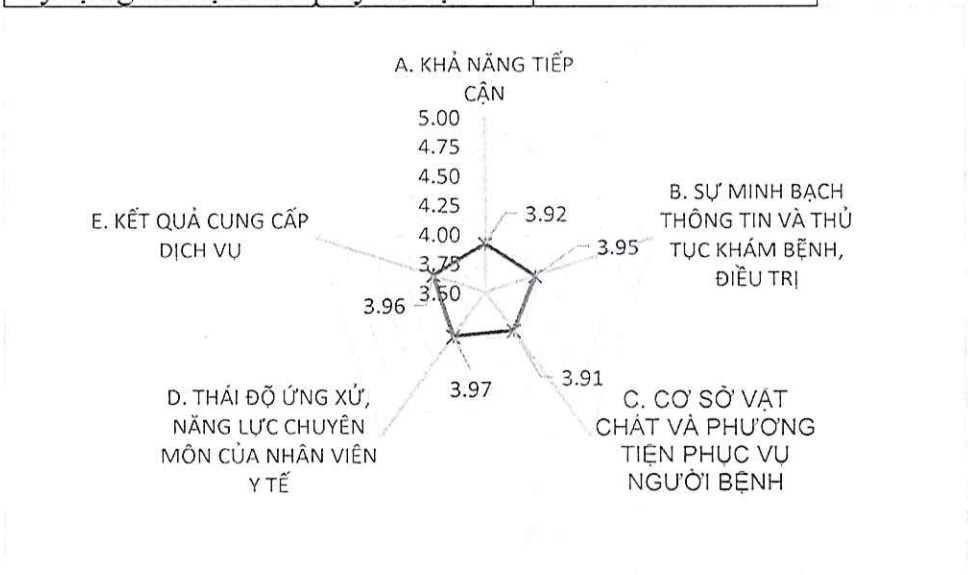




Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng người bệnh của ĐVLM cao hơn khoa KB – CC.

2.2 Đánh giá chung

Thống kê	Khảo sát người bệnh ngoại trú
Tổng điểm TB từ A → E	3.94
Tỷ lệ hài lòng chung	85.46
Điểm TB theo từng phần	A: 3.92
	B: 3.95
	C: 3.91
	D: 3.97
	E: 3.96
Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	71.47
Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	99.85



Điểm trung bình thấp nhất là cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh.

III. Kết luận và kiến nghị

1. Kết luận

Với điểm trung bình chung quý III là 3.94 ~ 85.46% đạt loại Khá.

Tỷ lệ hài lòng của người bệnh cao hơn quý III, do bệnh viện đã thực hiện một số giải pháp phục các điểm người bệnh chưa hài lòng. Bệnh viện đã sửa chữa, xây dựng lại 1 phần cơ sở.

2. Ưu, nhược điểm

❖ Ưu điểm:

- Nhận được sự quan tâm từ Ban Giám đốc bệnh viện trong từng hoạt động của từng khoa, phòng.
- Nhận được nhiều lời khen từ người bệnh về thái độ làm việc của nhân viên y tế.
- Nhận được những ý kiến góp ý rất hay đối với hoạt động của bệnh viện.

- Hệ thống công nghệ thông tin có sự thay đổi và nâng cấp phần mềm, giảm các thủ tục hành chính, giảm thời gian chờ và ngày càng đáp ứng được các nhu cầu hoạt động của bệnh viện, nhân viên góp phần thuận tiện hơn cho người bệnh.
- Sửa chữa, xây dựng lại khuôn vien khám chữa bệnh tại 129A Nguyễn Chí Thanh.

❖ Nhược điểm:

- Cơ sở hạ tầng bệnh viện cũ kỹ, không có căng-tin không đáp ứng đầu đủ nhu cầu của người bệnh.
- Nhân sự bệnh viện có nhiều biến động, nhiều vị trí chuyên môn còn thiếu.

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

- Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi
- Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm
- Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm
- Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông
- Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp

Những vấn đề trên thuộc vào sự hài lòng của người bệnh về sự tiếp cận dịch vụ và đối với cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ. Đề nghị các khoa/phòng có biện pháp cải tiến, thay đổi hướng đến sự hài lòng người bệnh.

4. Kiến nghị

- Thực hiện giáo dục y đức, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng chăm sóc người bệnh 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.
- Tiến hành họp nội bộ các khoa nhằm tìm hiểu nguyên nhân và tìm biện pháp khắc phục nhằm tiến đến sự hài lòng người bệnh.
- Hoàn thiện phần mềm khám chữa bệnh, đáp ứng đầy đủ nhu cầu hoạt động của bệnh viện cũng như của bệnh nhân và nhân viên y tế.

GIÁM ĐỐC

CÔNG TY TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN BỆNH VIỆN ĐỨC KHANG

BS.CKII Tôn Thất Quỳnh Ái

Nơi nhận:
- Các khoa/phòng;
- Lưu: VT, KHTH-QLCL.