

Số: /BC-TTYTHHV

Hòa Vang, ngày tháng năm 2024

## BÁO CÁO

### Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh ngoại trú đợt I năm 2024

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 chất lượng bệnh viện Việt Nam phiên bản 2.0;

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 276/KH-TTYTHHV ngày 02 tháng 02 năm 2024 của Trung tâm Y tế huyện Hòa Vang về việc triển khai khảo sát sự hài lòng của người bệnh ngoại trú năm 2024;

Trung tâm Y tế huyện Hòa Vang tiến hành khảo sát người bệnh ngoại trú theo mẫu số 02 của Bộ Y tế. Qua khảo sát 120 người bệnh điều trị ngoại trú đợt I năm 2024, kết quả cụ thể như sau:

#### 1. Thông tin chung về người bệnh

- Quy mô giường bệnh: Giường bệnh kế hoạch: 190 giường/Giường bệnh thực kê: 227 giường.
- Số lượt điều trị ngoại trú: 22.292 lượt bệnh.
- Thời gian tiến hành khảo sát: 6 tháng đầu năm 2024.
- Số lượng mẫu phỏng vấn: 120 phiếu.
- Phương pháp chọn mẫu: Ngẫu nhiên đơn.
- Cơ cấu mẫu: gồm hai phần thông tin của bệnh nhân và đánh giá việc sử dụng dịch vụ y tế tại cơ sở do người bệnh hoặc người nhà đánh giá.

Biến số		Số lượng (n = 120)	Tỷ lệ %
Tuổi	≤ 18 tuổi	02	1,67
	19 - 35 tuổi	34	28,33
	36 - 60 tuổi	52	43,33
	> 60 tuổi	32	26,67
Độ tuổi TB		48,9 tuổi	
Giới tính	Nam	52	43,33
	Nữ	68	56,67
Khoảng cách từ nơi sinh sống đến bệnh viện	< 3 km	6	5
	3 - 5 km	82	68,33
	6 - 10 km	27	22,5
	> 10 km	05	4,17

Khoảng cách TB	5,12 km		
Sử dụng BHYT	Có	113	94,17
	Không	7	5,83
Nơi sinh sống	Thành thị	6	5
	Nông thôn	113	94,17
	Vùng sâu, xa khó khăn	1	0,83
Phân loại mức sống của gia đình	Nghèo	0	0
	Cận nghèo	2	1,67
	Khác	118	98,33
Số lần đến khám	≤ 1 lần	10	8,34
	2 - 5 lần	106	88,33
	> 5 lần	4	3,33

## 2. Kết quả

### 2.1. Các chỉ số hài lòng

- Chỉ số hài lòng người bệnh: 4,68 điểm.

Điểm hài lòng chung = tổng điểm/tổng số câu hỏi = 17.411/3.720 = 4,68 điểm

Biến số	Số lượng	Tỷ lệ %
Rất hài lòng	2.532	68,06
Hài lòng	1.187	31,91
Bình thường	01	0,03
Không hài lòng	0	0
Rất không hài lòng	0	0
<b>Tổng cộng</b>	<b>3.720</b>	<b>100</b>

- Chỉ số hài lòng người bệnh theo 5 thành phần

+ Chỉ số thành phần về tiếp cận: Điểm trung bình 4,67 điểm.

Stt	Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình
A1	Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.	120	4,67
A2	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	120	4,68
A3	Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	120	4,63
A4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	120	4,72
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.	120	4,66

**Nhận xét:** Qua khảo sát 120 người bệnh, khả năng tiếp cận về biển báo, sơ đồ chỉ dẫn các khoa rõ ràng, tỷ lệ người bệnh hài lòng đạt mức trung bình 4,67 điểm.

+ Chỉ số thành phần về minh bạch thông tin và thủ tục hành chính: Điểm trung bình 4,67 điểm.

Stt	Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình
B1	Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu.	120	4,64
B2	Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện.	120	4,69
B3	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	120	4,64
B4	Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình.	120	4,75
B5	Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp.	120	4,70
B6	Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	120	4,66
B7	Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám	120	4,66
B8	Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn	120	4,69
B9	Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp	120	4,67
B10	Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp	120	4,69

**Nhận xét:** Các chỉ số về minh bạch thông tin và thủ tục hành chính được đánh giá cao, tỷ lệ hài lòng người bệnh đạt trung bình 4,67 điểm, đạt được chỉ số mong đợi của bệnh viện.

+ Chỉ số thành phần về cơ sở vật chất, trang thiết bị: Điểm trung bình **4,71**.

Stt	Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình
C1	Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông.	120	4,67
C2	Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.	120	4,75
C3	Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	120	4,70
C4	Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống....	120	4,74
C5	Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	120	4,74
C6	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	120	4,69

C7	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	120	4,71
C8	Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	120	4,72

**Nhận xét:** Về cơ sở vật chất và cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người bệnh đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh của người dân, tỷ lệ hài lòng đạt điểm trung bình 4,71 điểm.

+ Chỉ số thành phần về nhân viên y tế: Điểm trung bình 4,68 điểm.

Stt	Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình
D1	Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	120	4,62
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	120	4,70
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	120	4,69
D4	Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	120	4,70

**Nhận xét:** Qua khảo sát, về nhân viên y tế, đa số người bệnh hài lòng về năng lực chuyên môn, được quan tâm, giúp đỡ. Tỷ lệ người bệnh hài lòng đạt điểm trung bình 4,68 điểm.

+ Chỉ số thành phần về kết quả cung cấp dịch vụ: Điểm trung bình 4,64

Stt	Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình
E1	Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà	120	4,52
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.	120	4,69
E3	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	120	4,68
E4	Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	120	4,69

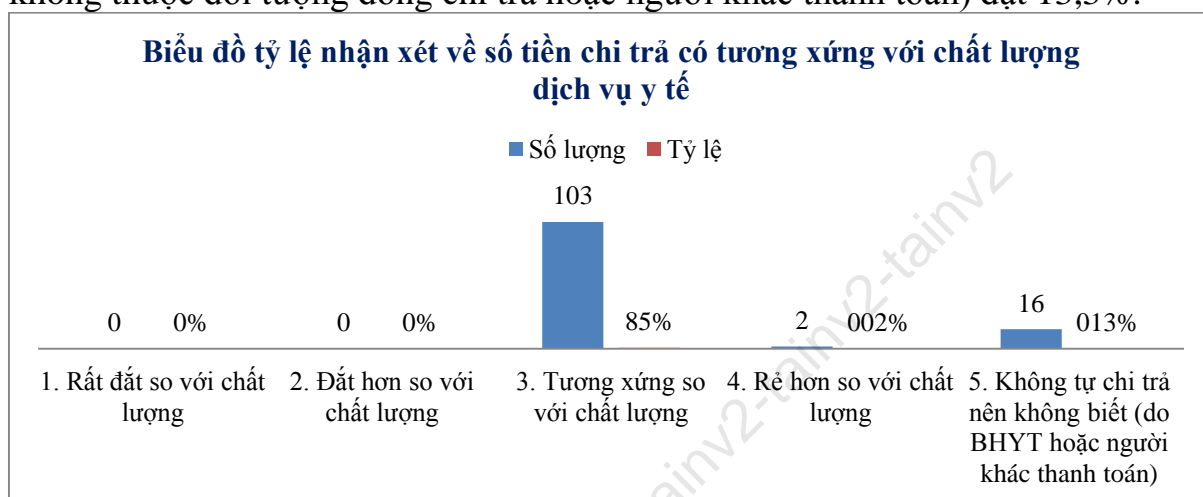
**Nhận xét:** Nhìn chung, người bệnh hài lòng kết quả cung cấp dịch vụ, tin tưởng chất lượng, và giá cả dịch vụ tại bệnh viện. Tỷ lệ người bệnh hài lòng đạt điểm trung bình 4,64 điểm, đạt chỉ số mong đợi của bệnh viện.

**Mục E5:** Bảng nhận xét về số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế.

Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ
1. Rất đắt so với chất lượng	0	0%
2. Đắt hơn so với chất lượng	0	0%
3. Tương xứng so với chất lượng	102	85%
4. Rẻ hơn so với chất lượng	2	1,7%

5. Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán)	16	13,3%
6. Ý kiến khác, ghi rõ...	0	0%
<b>Tổng cộng</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>

**Nhận xét:** Qua khảo sát 120 bệnh nhân ngoại trú, tỷ lệ người bệnh hài lòng về số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế tương xứng đạt 85%, rẻ hơn so với chất lượng đạt 1,7% và không tự chi trả nên không biết (do BHYT không thuộc đối tượng đồng chi trả hoặc người khác thanh toán) đạt 13,3%.



**Biểu đồ 1: So sánh nhận xét về số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế**

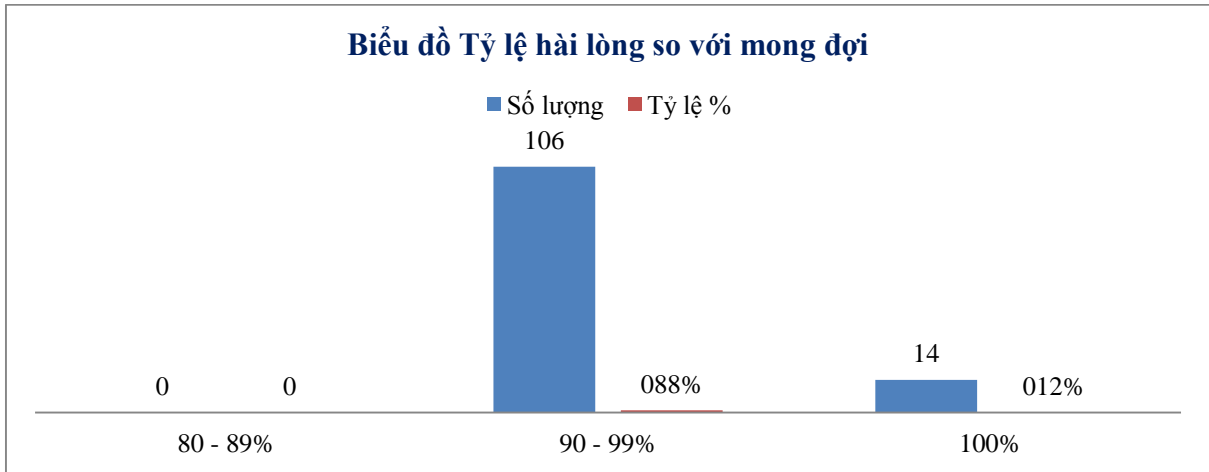
+ Thông tin bổ sung

**Mục G:** Bảng đánh giá chung của người bệnh về đáp ứng của bệnh viện so với mong đợi

Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: **96,38%** (11567/120)

Biến số	Số lượng	Tỷ lệ %
80 – 89%	0	0
90 – 99%	106	88,33
100%	14	11,67
<b>Tổng cộng</b>	<b>120</b>	<b>100</b>

**Nhận xét:** Nhìn chung, người bệnh đánh giá bệnh viện đáp ứng sự mong đợi đạt 96,38%, tỷ lệ từ 90% đến 100%, không có người bệnh đánh giá dưới 90%.

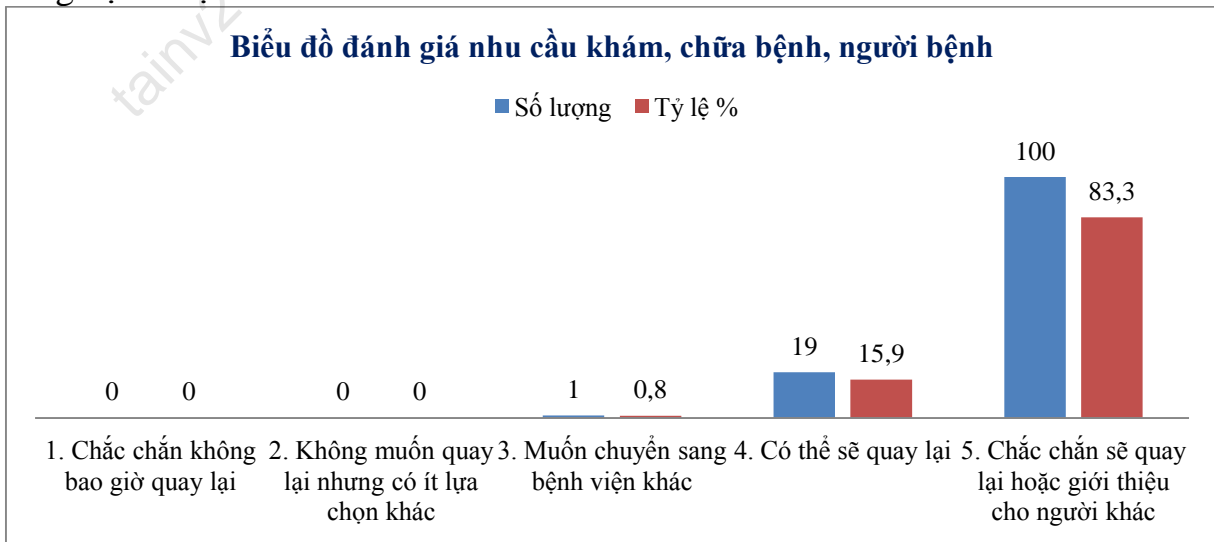


**Biểu đồ 2: So sánh đánh giá tỷ lệ hài lòng người bệnh về đáp ứng của bệnh viện so với mong đợi**

**Mục G2:** Bảng đánh giá nhu cầu khám, chữa bệnh, người bệnh quay trở lại hoặc giới thiệu người khác đến:

Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ %
1. Chắc chắn không bao giờ quay lại	0	0
2. Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác	0	0
3. Muốn chuyển sang bệnh viện khác	01	0,8
4. Có thể sẽ quay lại	19	15,9
5. Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	100	83,3
6. Khác (ghi rõ)	0	0
<b>Tổng cộng</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>

**Nhận xét:** Qua khảo sát, có 100/120 (đạt 83,3%) người bệnh đánh giá chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác, có 19/120 (15,9%) người bệnh đánh giá có thể sẽ quay lại, có 01/120 (0,8%) người bệnh đánh giá muốn chuyển sang bệnh viện khác.



**Biểu đồ 3: So sánh tỷ lệ nhu cầu khám, chữa bệnh, người bệnh quay trở lại hoặc giới thiệu người khác đến**

## 2.2. Phân tích

### **- Những điểm mạnh trong cung cấp dịch vụ được người bệnh ghi nhận:**

Nhìn chung, trong các mục về cung cấp dịch vụ y tế tại Trung tâm Y tế Hòa Vang đều đạt điểm trung bình tương đối là 4,5 điểm. So với đợt I năm 2023 (4,46 điểm) tất cả các mục về cung cấp dịch vụ đợt I năm 2024 đều (tăng 0,18 điểm). Trong đó, các mục người bệnh “đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế” và “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” đều đạt điểm trung bình 4,69 điểm. Bên cạnh đó, mục nhận xét về số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế được người bệnh trả lời nhiều nhất là mục “Tương xứng so với chất lượng” đạt 85%.

Qua bảng phân tích thấy được yếu tố liên quan đến chỉ số hài lòng chung và chỉ số hài lòng của người bệnh là:

+ Độ tuổi trung bình của người bệnh đến khám đa số thuộc độ tuổi từ 36-60 tuổi. Qua đó cho thấy, người bệnh hầu hết tuổi trung niên, chiếm tỷ lệ cao (43,33%).

+ Đa số người bệnh đến khám đều tương đối ở gần khu vực gần Trung tâm Y tế, khoảng cách 3-5 km chiếm tỷ lệ 68,33%, khoảng cách từ 6-10km có tỷ lệ 22,5%, khoảng cách < 3km có tỷ lệ 5%, khoảng cách > 10km có tỷ lệ 4,17%.

+ Tỷ lệ người bệnh sử dụng bảo hiểm y tế đến khám bệnh chiếm đa số (tỷ lệ 94,17%), còn lại không sử dụng bảo hiểm y tế 0,83%.

+ Nơi sinh sống của người bệnh: Đa số người bệnh sống ở vùng nông thôn (94,17%), thành thị (5%), vùng sâu xa khó khăn (0,83%).

+ Phân loại mức sống của gia đình đến điều trị chỉ có 1,67% thuộc hộ cận nghèo, phần lớn 98,33% là thuộc vào mức độ khác.

+ Mức độ hài lòng có điểm trung bình cao nhất là mục C “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh” đạt 4,71 điểm. Mức độ hài lòng có điểm trung bình thấp là mục E “Kết quả cung cấp dịch vụ” đạt 4,64 điểm.

+ Tỷ lệ hài lòng mong đợi: đạt 96,38% giảm hơn 0,5% so với đợt I năm 2023: 96,88%.

### **- Những nguyên nhân chưa hài lòng theo từng chỉ số thành phần:**

+ Về minh bạch thông tin và thủ tục hành chính: Người bệnh chưa hài lòng về “Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu”. Người bệnh chưa hài lòng Quy trình khám bệnh, nguyên nhân do bố trí nhân lực, thời gian làm việc tại bộ phận hướng dẫn tiếp đón chưa hợp lý, gây ùn tắc.

+ Về cơ sở vật chất, trang thiết bị phương tiện: Nhìn chung, người bệnh đều hài lòng về các mục trong chỉ số. Người bệnh cũng đã đánh giá mức độ hài lòng về các dịch vụ được cung cấp.

+ Về kết quả cung cấp dịch vụ: Người bệnh chưa hài lòng về “Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng”. Nguyên nhân do tình trạng thiếu 1 số thuốc thiết yếu tại một vài thời điểm ảnh hưởng đến sự hài lòng chung của người bệnh.

### **3. Đề xuất giải pháp và kiến nghị cải thiện chất lượng dịch vụ**

- Bố trí nhân viên hướng dẫn người bệnh tại khu vực tiếp đón, trong các thời gian người bệnh đi thực hiện các chỉ định cận lâm sàng và sau khi nhận kết quả cận lâm sàng về phòng khám, luôn có nhân viên hướng dẫn cụ thể. Bổ sung kịp thời trang thiết bị phục vụ người bệnh như xe lăn.

- Tăng cường cung cấp thông tin về các nội dung quy trình khám bệnh, công khai giá dịch vụ y tế trên trang website, facebook của Trung tâm.

- Tập huấn kỹ năng giao tiếp ứng xử, chú trọng việc đưa ra các tình huống giả định để nhân viên chủ động, linh hoạt khi có trường hợp tương tự xảy ra tại bệnh viện giải quyết kịp thời, tránh gây phiền hà cho người bệnh.

- Tiếp tục nâng cao chất lượng khám chữa bệnh, cung cấp dịch vụ y tế. Rà soát, dự trù cung ứng kịp thời mua sắm thuốc, vật tư y tế, hoá chất nhằm đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh của người dân.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh ngoại trú đợt I năm 2024 của Trung tâm Y tế huyện Hòa Vang./.

**Nơi nhận:**

- SYT (NVY) (để b/c);
- Các khoa lâm sàng (để biết);
- Công khai Website, Bảng TB;
- Lưu: VT, ĐD (A4.6).

**GIÁM ĐỐC**

**Võ Quang Vinh**