

TP. Hồ Chí Minh, ngày 11 tháng 11 năm 2021

BÁO CÁO
KẾT QUẢ KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH/THÂN NHÂN
NỘI TRÚ VÀ NGOẠI TRÚ QUÝ IV NĂM 2021

I. THÔNG TIN KHẢO SÁT HÀI LÒNG QUÝ IV NĂM 2021

1.1 Thông tin đợt khảo sát:

Đối tượng khảo sát	Địa điểm khảo sát	Thời gian tiến hành	Cỡ mẫu	Đơn vị thực hiện
Người bệnh ngoại trú	Khoa Khám bệnh	18/10 – 31/10/2021	100	Tổ QLCL Điều dưỡng các khoa
Người bệnh nội trú	04 Khoa nội trú: Khoa ICU- Đột quy, Khoa Nhi, Khoa Ngoại TQ, Khoa Nội TQ	18/10 – 31/10/2021	80	Tổ QLCL Điều dưỡng các khoa
Người mẹ sinh con tại bệnh viện	Khoa Sản	18/10 – 31/10/2021	20	Tổ QLCL Điều dưỡng các khoa

1.2 Thông tin người bệnh/người nhà tham gia trả lời cuộc khảo sát:

Chỉ số khảo sát		Ngoại trú		Nội trú		Mẹ sinh con	
		100		80		20	
		N	%	N	%	N	%
Người trả lời	Người bệnh	38	38%	25	31.3	15	75%
	Người nhà	62	62%	55	68.7	5	25%
Giới tính	Nam	41	41.0%	33	41.3%	0	0.0%
	Nữ	59	59.0%	47	58.8%	20	100.0%
Tuổi	≤ 17 tuổi	5	5.0%	23	28.8%	0	0.0%
	18 - 59 tuổi	90	90.0%	48	60%	20	100.0%
	≥ 60 tuổi	5	5.0%	9	11.2%	0	0.0%
Tổng số ngày nằm viện	≤ 7 ngày			73	91.3%	18	90.0%
	8 - 13 ngày			7	8.7%	2	10.0%
	≥ 14 ngày			0	0.0%	0	0.0%
Ước tính khoảng cách từ nơi sinh sống đến BV	≤ 10 km	78	78.0%				
	11 - 99 km	21	21.0%				
	≥ 100 km	1	1.0%				
Sử dụng thẻ BHYT	Có	25	25.0%	21	26,3%	11	55.0%
	Không	73	73.0%	59	73.8%	9	45.0%



Đa số người trả lời phiếu khảo sát là người nhà người bệnh (> 60%) đối với khảo sát người bệnh nội trú và ngoại trú.

Đối với khảo sát người bệnh nội trú, nữ chiếm 59%; phân đông người bệnh ở độ tuổi lao động (90% đối với người bệnh ngoại trú và 60% đối với người bệnh nội trú). Tổng số ngày nằm viện của người bệnh nội trú ≤ 7 ngày chiếm đa số (trên 90%). Tỷ lệ người bệnh có sử dụng thẻ BHYT là khá thấp (25% đối với ngoại trú và 26.3% đối với nội trú).

Gần 80% người bệnh khám ngoại trú tại Bệnh viện hiện đang sinh sống trong phạm vi gần bệnh viện (≤ 10 km).

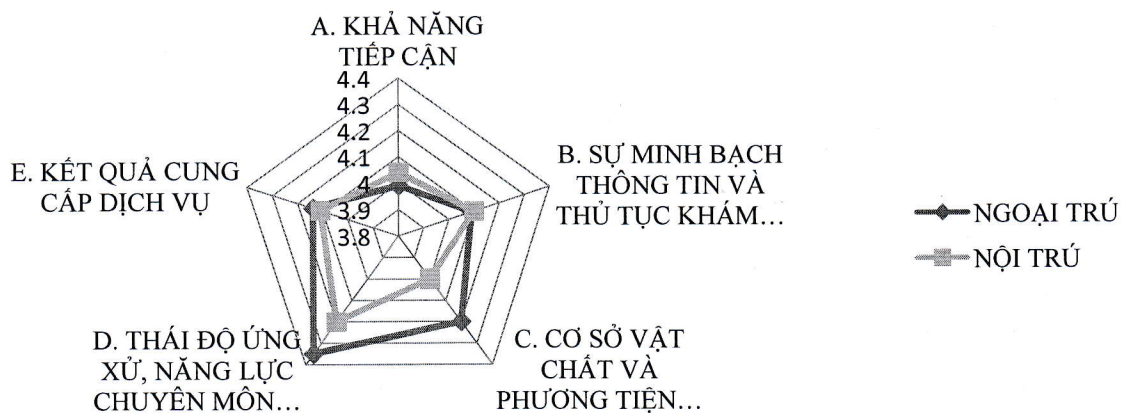
Đối với khảo sát người mẹ sinh con: thời gian nằm viện ít hơn 7 ngày chiếm 90%, 55% người mẹ sinh con có sử dụng BHYT.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG QUÝ IV NĂM 2021

1. Kết quả khảo sát chung cho người bệnh ngoại trú – nội trú – mẹ sinh con

TT	Thống kê	NGOẠI TRÚ		NỘI TRÚ		MẸ SINH CON	
		Q2/2021	Q4/2021	Q2/2021	Q4/2021	Q2/2021	Q4/2021
1	Tổng điểm trung bình chung	4.41	4.14	4.32	4.09	4.67	4.25
2	Tỷ lệ hài lòng chung (%)	95.71	85	95.81	90.88	99.78	89.57
3	Tỷ lệ người bệnh chưa hài lòng (%)	4.29	15	4.19	9.12	0.22	10.43
4	Điểm trung bình theo từng phần						
	A. Khả năng tiếp cận	4.17	3.99	4.24	4.04	4.43	4.1
	B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.41	4.09	4.31	4.10	4.63	4.2
	C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.51	4.2	4.30	4.00	4.65	4.3
	D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.48	4.35	4.41	4.20	4.65	4.1
	E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.42	4.14	4.32	4.11	4.75	4.4
	G. Năng lực chuyên môn của NVYT	-		-		4.72	4.3
	H. Kết quả nằm viện	-		-		4.75	4.3
5	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi (%)	90.60	87.21	92.20	92.96	91.15	87.9
6	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại (%)	99	98	100	100	100	90
7	Chỉ số hài lòng toàn diện		49		37.5		60

Điểm trung bình hài lòng người bệnh nội trú - ngoại trú



Người bệnh ngoại trú:

- Tổng điểm hài lòng trung bình chung người bệnh ngoại trú quý 4/2021 có mức điểm thấp hơn so với quý 2/2021 (từ 4.32 giảm còn 4.09).
- Điểm trung bình chung theo từng phần:
 - + Cao nhất: Nhóm D – Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT (4.35).
 - + Thấp nhất: Nhóm A – Khả năng tiếp cận (3.99)
 - + Nhìn chung, điểm trung bình của hầu hết các nhóm đều giảm so với quý 2/2021.
- Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh ngoại trú đạt trên 90% và 95% người bệnh ngoại trú sẽ quay trở lại.

Người bệnh nội trú:

- Ở quý 4/2021 người bệnh nội trú có tổng điểm hài lòng trung bình chung thấp hơn so với quý 2/2021 (từ 4.36 giảm còn 4.32).
- Điểm trung bình chung theo từng phần:
 - + Cao nhất: Nhóm D – Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT (4.2).
 - + Thấp nhất: Nhóm A – Khả năng tiếp cận (4.04) và giảm hơn so với quý 1/2021 (từ 4.24 giảm còn 4.04).
- Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh nội trú đạt trên 95% và 95% tỷ lệ người bệnh ngoại trú sẽ quay trở lại.

Người mẹ sinh con:

Đối với tỷ lệ hài lòng chung ở người mẹ sinh con đạt 100% và tổng điểm hài lòng trung bình chung giảm so với quý 2/2021 (4.64 so với 4.25). Trong đó, phần E – Kết quả cung cấp dịch vụ có điểm hài lòng cao nhất (4.4), mức hài lòng thấp nhất là phần A – Khả năng tiếp cận (4.1) và phần D - Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT (4.1). Tuy nhiên sự khác biệt giữa các nhóm không nhiều. Tỷ lệ hài lòng chung của người mẹ sinh con đạt

2. Phân tích hài lòng theo từng khoa điều trị và sử dụng thẻ BHYT

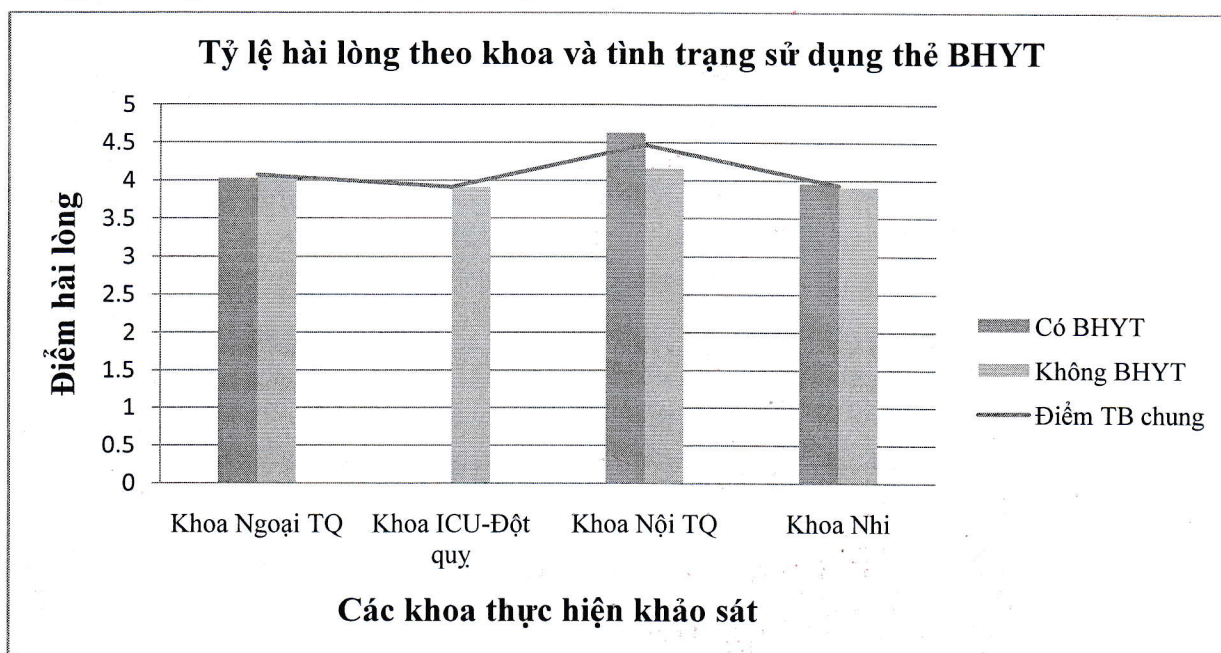
	Điểm TB chung	Có BHYT	Không BHYT
I. NGOẠI TRÚ			
Khoa Khám bệnh	4.14	4.35	4.07
II. NỘI TRÚ			
Khoa Ngoại TQ	4.07	4.03	4.07
Khoa ICU-Đột quy	3.91	-	3.91
Khoa Nội TQ	4.47	4.63	4.16
Khoa Nhi	3.93	3.96	3.91
Tổng Nội trú	4.09		
III. MẸ SINH CON			
Khoa Sản	4.25	4.09	4.11

Nhìn chung, không có sự khác biệt lớn và rõ rệt giữa nhóm người bệnh có BHYT và nhóm không có BHYT trong đánh giá hài lòng của người bệnh đối với Bệnh viện.

Đối với người bệnh khám ngoại trú, tỷ lệ hài lòng ở nhóm có sử dụng BHYT cao hơn nhóm không sử dụng BHYT (4.35 so với 4.07)

Đối với người bệnh nội trú, tại khoa Nội TQ, người bệnh có BHYT có điểm hài lòng trung bình cao hơn so với nhóm không sử dụng BHYT (4.63 so với 4.16)

Ở các nhóm đối tượng còn lại, sự chênh lệch điểm hài lòng trung bình giữa hai nhóm có và không sử dụng BHYT là rất ít, khoảng 0,2 – 0,5 điểm.



3. Tổng hợp ý kiến của người bệnh

	NGOẠI TRÚ	NỘI TRÚ	NGƯỜI MẸ SINH CON
Tỷ lệ NB có ý kiến góp ý	4/100	1/100	2/20
Chi tiết các ý kiến góp ý	1. Cơm nên đa dạng hơn 2. Không hài lòng về các bữa ăn của Căn tin 3. Thời gian chờ lấy thuốc lâu. Thời gian chờ KQ XN lâu 4. Khâu đóng tiền còn chờ đợi Khu vực nhà xe nắng	1. Đa dạng khẩu phần cơm	1. Thực đơn đa dạng hơn 2. Giảm tiền gửi xe qua đêm

Nhìn chung, việc phỏng vấn trong giai đoạn dịch bệnh COVID-19 vẫn còn đáng lo ngại nên người trả lời cũng hạn chế trong việc cung cấp thông tin chi tiết. Tỷ lệ có góp ý chi tiết khá ít, chỉ với 7/220 người được phỏng vấn. Tuy nhiên, nổi bật vẫn là góp ý về thực đơn của nhà ăn bệnh viện: xuất hiện ở tất cả các nhóm khảo sát.

III. Kế hoạch cải tiến chất lượng đáp ứng sự hài lòng người bệnh năm 2022:

1. Mục tiêu: Các bộ phận (khoa/phòng) liên quan đến các ý kiến góp ý áp dụng các giải pháp cải tiến để tăng tỉ lệ hài lòng, giảm các phản ánh không hài lòng trong kỳ đánh giá cuối quý tiếp theo.

2. Những vấn đề ưu tiên giải quyết trong Quý I năm 2022:

	Vấn đề phản ánh	Ghi chú
NGOẠI TRÚ	1. Thời gian chờ của người bệnh qua các khâu: nhận KQ XN, nhận thuốc, thanh toán chi phí	Khoa XN, Nhà thuốc, Thu ngân
NỘI TRÚ	1. Cải thiện thực đơn nhà ăn	BGD, HĐQT
	2. Có mái che ở khu vực bãi xe	BGD, HĐQT



