

**BÁO CÁO**  
**Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh ngoại trú**  
**tại bệnh viện Tim Hà Nội tháng 7 năm 2016**

Thực hiện Kế hoạch số 1689/KH-BVT ngày 21/7/2016 của bệnh viện Tim Hà Nội về “Khảo sát sự hài lòng người bệnh 6 tháng cuối năm 2016”.

Phòng Quản lý chất lượng Bệnh viện Tim Hà Nội tiến hành: “Khảo sát sự hài lòng của người bệnh ngoại trú tháng 7 năm 2016” với các mục tiêu:

1. *Xác định tỷ lệ không hài lòng của người bệnh ngoại trú khi sử dụng dịch vụ tại bệnh viện Tim Hà Nội tháng 7 năm 2016.*

2. *Đề xuất một số kiến nghị nhằm giảm tỷ lệ không hài lòng của người bệnh khi sử dụng dịch vụ y tế tại bệnh viện Tim Hà Nội.*

**1. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT**

**1.1. Đối tượng khảo sát:** Người bệnh đến khám ngoại trú tại bệnh viện.

**1.2. Thời gian tiến hành và tiêu chuẩn chọn người bệnh khảo sát**

- Khảo sát tiến hành: Từ 18/7/2016 đến 29/7/2016

- Tiêu chuẩn lựa chọn người bệnh, gồm: Người bệnh từ 18 tuổi, đồng ý tham gia khảo sát, có khả năng trả lời câu hỏi và đã hoàn thành quá trình khám bệnh (có đơn thuốc và bác sĩ đã kết thúc quá trình khám trên hệ thống máy tính).

**1.3. Phương pháp khảo sát**

Khảo sát được tiến hành theo phương pháp điều tra mô tả cắt ngang.

**Cỡ mẫu:** 100 người bệnh/cơ sở/1 tuần. Lấy mẫu thuận tiện, lần lượt người bệnh đến khám trong thời gian khảo sát, cho đến khi đủ cỡ mẫu cần có.

**Phương pháp chọn mẫu và tiến hành:** Điều tra viên đứng tại quầy thuốc bệnh viện, mời những người bệnh đủ tiêu chuẩn tham gia vào khảo sát.

**Xử lý số liệu:** Thống kê, xử lý số liệu khảo sát bằng phần mềm STATA và các phương pháp thống kê y học thông thường.

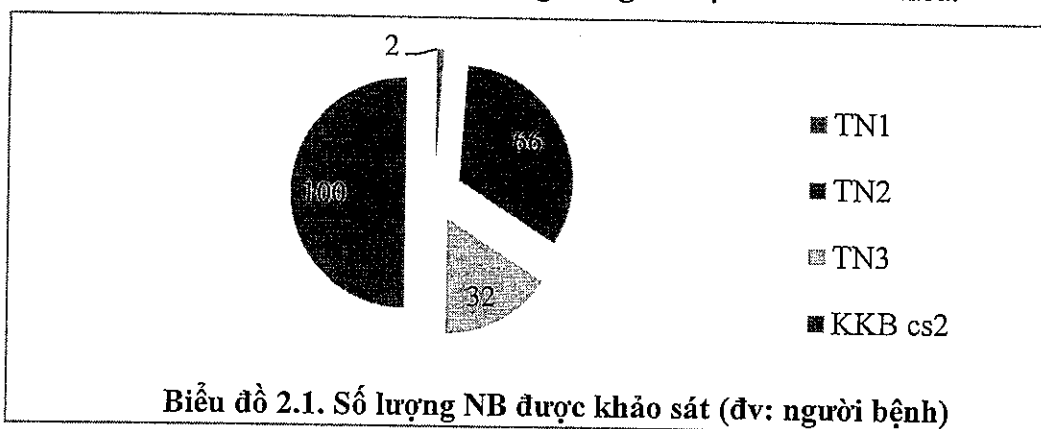
## 2. KẾT QUẢ VÀ BÀN LUẬN

### 2.1. Đặc điểm địa điểm khảo sát

Khảo sát 200 người bệnh chia đều hai cơ sở.

Tại cơ sở 1, số lượng người bệnh khu Tự nguyện 1 (TN1) đồng ý tham gia nghiên cứu là 2 người (0.5%), khu Tự nguyện 2 (TN2): 66 người (33.0%) và khu Tự nguyện 3 (TN3): 32 người (16%).

Tại cơ sở 2, 100 người bệnh khảo sát là những người bệnh khám chuyên khoa tim mạch và các bệnh lý liên quan (KKB cs2), không có người bệnh khám đa khoa.



### 2.2. Đặc điểm thông tin của người bệnh.

**Bảng 2.1. Đặc điểm tuổi của người bệnh**

Nhóm tuổi	Tuổi trung bình $\pm$ SD	59.98 $\pm$ 13.1
	Số lượng (người bệnh)	Tỷ lệ (%)
$\leq 30$ tuổi	6	3.1
Từ 30 – 50 tuổi	23	12.0
$\geq 50$ tuổi	163	84.9
<b>Tổng</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

Người bệnh khảo sát có độ tuổi trung bình là 58.98 tuổi, tỷ lệ người bệnh dưới 30 tuổi là 3.1%, từ 30 – 50 tuổi là 12.0%, người bệnh từ 50 tuổi trở lên đạt 84.9%.

**Bảng 2.2. Một số đặc điểm khác của người bệnh**

TT	Nội dung	Tổng		Sử dụng BHYT				Tham gia khám chương trình			
		n	%	Có		Không		Có		Không	
				n	%	n	%	n	%	n	%
1	Lần đầu	25	12.5	6	3.0	19	9.5	2	1.0	23	11.5
2	Khám trên 01 lần	175	87.5	137	68.5	38	19.0	114	57.0	61	30.5
	<b>Tổng</b>	<b>200</b>	<b>100</b>	<b>143</b>	<b>71.5</b>	<b>57</b>	<b>28.5</b>	<b>116</b>	<b>58.0</b>	<b>84</b>	<b>42.0</b>

(Ghi chú: BHYT: Bảo hiểm y tế)

### 2.3. Mức độ hài lòng của người bệnh khi sử dụng dịch vụ tại bệnh viện

2.3.1. Khả năng tiếp cận dịch vụ

**Bảng 2.3. Mức độ hài lòng của người bệnh về khả năng tiếp cận dịch vụ**

Nội dung	Mức độ hài lòng						Tổng	
	Không hài lòng		Bình thường		Hài lòng			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Sơ đồ, biển báo rõ ràng	0	0.0	6	3.0	194	97.0	200	100
Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số	0	0.0	5	2.5	195	97.5	200	100
Lối đi, hành lang bằng phẳng	1	0.5	5	2.5	194	97.0	200	100
Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế	0	0.0	7	3.5	193	96.5	200	100
<b>Tổng *</b>	<b>1</b>	<b>0.1</b>	<b>23</b>	<b>2.9</b>	<b>776</b>	<b>97.0</b>	<b>800</b>	<b>100</b>

(Chú thích: \* tỷ lệ tính bằng tổng mỗi mức độ hài lòng/800 (4x200=800))

Tỷ lệ người bệnh không hài lòng với khả năng tiếp cận dịch vụ là 0.1%.

Có 3/66 người bệnh tại khu Tự nguyện 2 góp ý rằng bệnh viện còn thiếu biển báo một số phòng (phòng điện tâm đồ gắng sức, phòng siêu âm nên có số), sơ đồ chỉ dẫn, vị trí thay đồ nam nữ trong phòng siêu âm chưa có biển báo.

2.3.2. Thời gian chờ khi tiếp cận dịch vụ

**Bảng 2.4. Mức độ hài lòng của người bệnh về thời gian chờ tiếp cận dịch vụ**

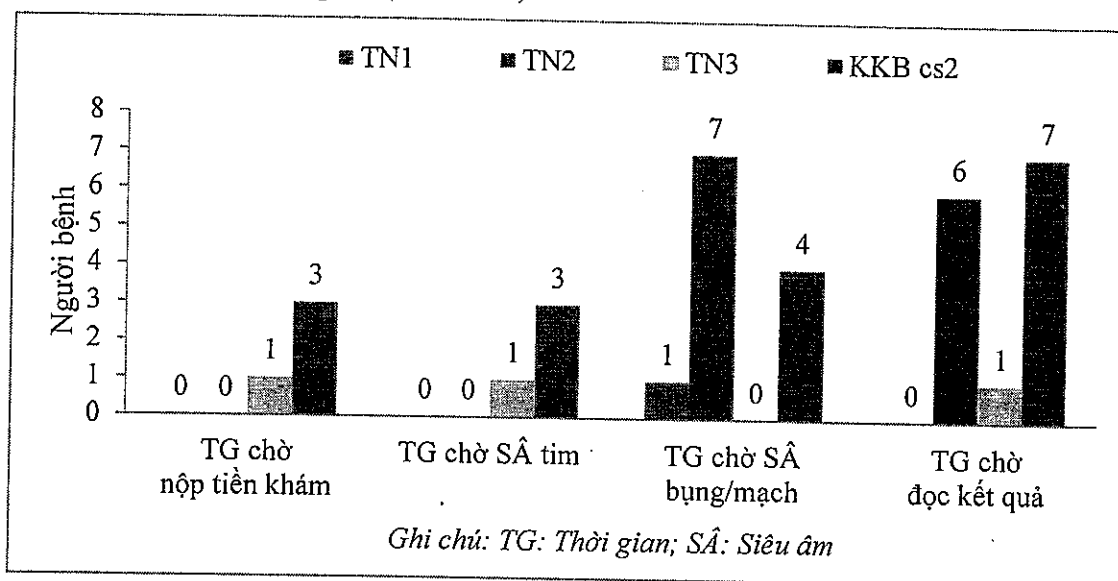
Nội dung	Mức độ hài lòng										Tổng	
	Rất không hài lòng		Không hài lòng		Bình thường		Hài lòng		Rất hài lòng			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
TG chờ phát số, tư vấn	0	0.0	2	1.0	27	13.5	138	69.0	33	16.5	200	100
TG chờ nộp tiền khám	0	0.0	4	2.0	27	13.5	129	64.5	40	20.0	200	100
TG chờ để được KB	0	0.0	0	0.0	35	17.5	134	67.0	31	15.5	200	100
TG chờ làm XN và lấy kết quả XN	0	0.0	3	1.5	40	20.0	121	60.5	36	18.0	200	100
TG chờ siêu âm tim	0	0.0	4	2.0	46	23.0	127	63.5	23	11.5	200	100
TG chờ làm siêu mạch/bụng	0	0.0	12	6.0	41	20.5	125	62.5	22	11.0	200	100
TG chờ làm điện tim	0	0.0	1	0.5	14	7.0	147	73.5	38	19.0	200	100
TG chờ chụp và lấy kết quả X-quang	0	0.0	0	0.0	24	12.0	154	77.0	22	11.0	200	100
TG chờ đọc kết quả	0	0.0	14	7.0	31	15.5	123	61.5	32	16.0	200	100
TG chờ lĩnh/mua thuốc	0	0.0	1	0.5	12	6.0	153	76.5	34	17.0	200	100
<b>Tổng *</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>41</b>	<b>2.1</b>	<b>297</b>	<b>14.8</b>	<b>1351</b>	<b>67.5</b>	<b>311</b>	<b>15.6</b>	<b>2000</b>	<b>100</b>

(Chú thích: \* tỷ lệ tính bằng tổng mỗi mức độ hài lòng/2000 (10x200=2000))

(TG: Thời gian; KB: Khám bệnh; XN: Xét nghiệm)

Tỷ lệ không hài lòng về thời gian chờ tiếp cận dịch vụ là 2.1%. Tỷ lệ người bệnh không hài lòng cao nhất 7.0% là thời gian chờ đọc kết quả và 6.0% chờ làm siêu mạch/bụng.

Biểu đồ 2.2 thể hiện sự không hài lòng của người bệnh đối với một số thời gian chờ tiếp cận dịch vụ tại các địa điểm khảo sát. Tại cơ sở 1 gồm khu Tự nguyện 1 (TN 1), Tự nguyện 2 (TN 2) và Tự nguyện 3 (TN 3), cơ sở 2 là khoa khám bệnh chuyên khoa tim mạch và các bệnh lý liên quan (KKB cs2).



**Biểu đồ 2.2. Số lượng người bệnh không hài lòng về một số thời gian chờ tiếp cận dịch vụ theo địa điểm khảo sát (đơn vị: người bệnh)**

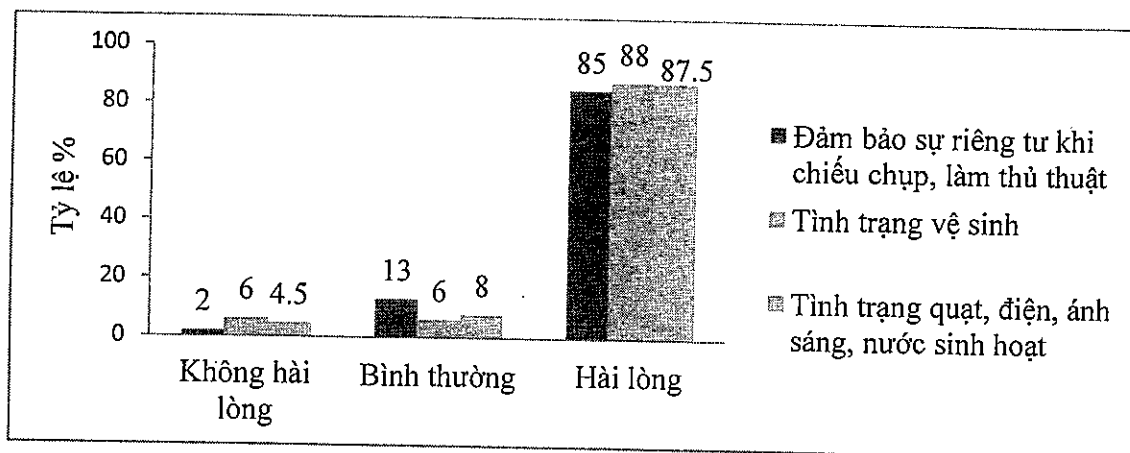
Thời gian chờ nộp tiền khám và thời gian chờ siêu âm tim, số lượng người bệnh khám chuyên khoa tim mạch cơ sở 2 không hài lòng (3 người) cao hơn so với cơ sở 1 (1 người). Khu Tự nguyện 2 (cơ sở 1), số người bệnh không hài lòng về thời gian chờ siêu âm bụng/mạch (7 người) cao hơn so với cơ sở 2 (4 người).

Số lượng người bệnh không hài lòng về thời gian chờ đọc kết quả tại cả 2 cơ sở là như nhau (7 người/100 người được hỏi).

### 2.3.3. Cơ sở vật chất, trang thiết bị

Tỷ lệ người bệnh không hài lòng về việc đảm bảo sự riêng tư khi thăm khám, chiếu chụp hay làm thủ thuật là 2.0%. 6/100 người bệnh chuyên khoa tim mạch - Khoa khám bệnh cơ sở 2 và 2/66 người bệnh khu Tự nguyện 2 (cơ sở 1) có ý kiến nhận xét rằng phòng siêu âm chật, chỗ thay đồ chưa kín đáo.

6.0% người bệnh không hài lòng về tình trạng vệ sinh của bệnh viện, trong đó có 4 người bệnh chuyên khoa tim mạch cơ sở 2 và 7 người bệnh tại Khoa khám bệnh cơ sở 1 (Tự nguyện 2 và Tự nguyện 3) có góp ý rằng nhà vệ sinh không sạch sẽ, có mùi hôi, thiếu giấy vệ sinh hoặc nhận xét rằng bệnh viện có ít nhà vệ sinh công cộng.



**Biểu đồ 2.3. Mức độ hài lòng của người bệnh về cơ sở vật chất (đơn vị: %).**

Khảo sát tình trạng ánh sáng, hệ thống làm mát, quạt điện, nước sinh hoạt cung cấp cho người bệnh, tỷ lệ người bệnh không hài lòng là 4.5%. Các ý kiến không hài lòng phản ánh tình trạng thiếu quạt làm mát, phòng chờ nóng. 8/66 người bệnh tại khu Tự nguyện 2 và 4/32 người bệnh khu Tự nguyện 3 (cơ sở 1) không hài lòng về hệ thống làm mát của bệnh viện, phòng chờ điều hòa không hoạt động, chỉ có một quạt không đủ làm mát cho người bệnh, dọc hàng lang siêu âm nóng, hướng quạt quay không điều chỉnh được.

**Bảng 2.5. Mức độ hài lòng của người bệnh theo địa điểm khảo sát**

Nội dung		TN1		TN2		TN3		KKB cs2		Tổng	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Đảm bảo sự riêng tư khi khám bệnh	Không hài lòng	0	0.0	0	0.0	0	0.0	4	100.0	4	100
	Hài lòng	2	1.2	55	32.4	29	17.1	84	49.4	170	100
Tình trạng vệ sinh	Không hài lòng	0	0.0	5	41.6	2	16.8	5	41.6	12	100
	Hài lòng	2	1.1	56	31.8	27	15.3	91	51.7	176	100
Tình trạng quạt, điện, ánh sáng, nước sinh hoạt	Không hài lòng	0	0.0	4	44.5	3	33.3	2	22.2	9	100
	Hài lòng	2	1.1	56	32.0	25	14.3	92	52.6	175	100

(Ghi chú: TN1: Tự nguyện 1; TN2: Tự nguyện 2; TN3: Tự nguyện 3; KKB cs2: Khoa khám bệnh cs2)

Theo bảng 2.5, số lượng người bệnh không hài lòng về tình trạng vệ sinh tại cơ sở 1 là 7 người và cơ sở 2 không hài lòng 5 người. Người bệnh không hài lòng với tình trạng quạt, điện, ánh sáng và hệ thống nước sinh hoạt tại cơ sở 1 cao hơn Khoa khám bệnh cơ sở 2 (2 người) khu Tự nguyện 2 (4 người) và Tự nguyện 3 (3 người).

Tại cơ sở 2 người bệnh không hài lòng về việc đảm bảo sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp hay làm thủ thuật cả 4 người đều phàn nàn về việc phòng siêu âm gọi nhiều người và kéo rèm không kín khi tiến hành công việc.

2.3.4. Tinh thần, thái độ giao tiếp của nhân viên y tế

**Bảng 2.6. Mức độ hài lòng của người bệnh về TT, TĐ của nhân viên bệnh viện**

Nội dung	Mức độ hài lòng										Tổng	
	Rất không hài lòng		Không hài lòng		Bình thường		Hài lòng		Rất hài lòng			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
TT, TĐ của nhân viên tiếp đón	0	0.0	1	0.5	3	1.5	115	57.5	81	40.5	200	100
TT, TĐ của nhân viên thu tiền viện phí	0	0.0	0	0.0	5	2.5	120	60.0	75	37.5	200	100
TT, TĐ của ĐD tiếp nhận	0	0.0	2	1.0	4	2.0	116	58.0	78	39.0	200	100
TT, TĐ của Bs khi khám, HD và giải thích về bệnh cho NB	0	0.0	1	0.5	1	0.5	111	55.5	87	43.5	200	100
TT, TĐ của nhân viên phòng siêu âm tim	0	0.0	0	0.0	5	2.5	126	63.0	69	34.5	200	100
TT, TĐ của nhân viên phòng siêu âm mạch/bụng	0	0.0	0	0.0	6	3.0	126	63.0	68	34.0	200	100
TT, TĐ của nhân viên tại phòng điện tim	0	0.0	0	0.0	6	3.0	127	63.5	67	33.5	200	100
TT, TĐ của nhân viên tại khoa xét nghiệm	0	0.0	0	0.0	5	2.5	128	64.0	67	33.5	200	100
Nv giúp đỡ tận tình, không biểu hiện ban ơn, gợi ý quà	0	0.0	0	0.0	1	0.5	72	36.0	127	63.5	200	100
TT, TĐ của nhân viên bảo vệ	0	0.0	2	1.0	8	4.0	130	65.0	60	30.0	200	100
Tình hình an ninh trật tự tại bệnh viện	0	0.0	0	0.0	7	3.5	132	66.0	61	30.5	200	100
<b>Tổng *</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>6</b>	<b>0.3</b>	<b>51</b>	<b>2.3</b>	<b>1303</b>	<b>59.2</b>	<b>840</b>	<b>38.2</b>	<b>2200</b>	<b>100</b>

(Chú thích: \* tỷ lệ tính bằng tổng mỗi mức độ hài lòng/2200 (11x200=2200)

(TT, TĐ: Tinh thần, thái độ;; ĐD: Điều dưỡng; Bs: Bác sĩ; HD: Hướng dẫn; NB: Người bệnh).

Tỷ lệ người bệnh không hài lòng về tinh thần, thái độ phục vụ của nhân viên bệnh viện là 0.3%. Báo cáo quý II/2016 cho biết người bệnh không hài lòng với tinh thần, thái độ phục vụ của nhân viên tiếp đón, điều dưỡng tiếp nhận (3.3% và 0.7%). Kết quả khảo sát tháng 7 thấy rằng tinh thần, thái độ phục vụ người bệnh của nhân viên tiếp đón và điều dưỡng tiếp nhận đã thay đổi, tỷ lệ không hài lòng còn 0.5% và 1.0%.

Tỷ lệ người bệnh không hài lòng về tinh thần, thái độ phục vụ của người bệnh đối với bảo vệ là 1.0%.

Trong quá trình khảo sát có một số ý kiến người bệnh nhận xét về tinh thần thái độ của nhân viên y tế khi tiếp xúc như 01 người bệnh khen về thái độ và y đức của Tiến sỹ Hà và 01 người bệnh phản ánh BS Trần Văn Dương tỏ thái độ khó chịu khi người bệnh hỏi về bệnh tật.

#### 2.4. Hải lòng với kết quả khám và chẩn đoán của bác sĩ

Bảng 2.7 cho biết tỷ lệ người bệnh hải lòng với chẩn đoán và điều trị bệnh của bác sĩ cao, đạt 97.0%. Đối với chất lượng tổng thể và hiệu quả của các dịch vụ y tế đều có tỷ lệ người bệnh hải lòng cao (98.0% và 97.5%).

**Bảng 2.7. Mức độ hải lòng chung của người bệnh**

Nội dung	Mức độ hải lòng						Tổng	
	Không hải lòng		Bình thường		Hải lòng			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Hiệu quả chẩn đoán và điều trị bệnh của bác sĩ	0	0.0	6	3.0	194	97.0	200	100
Chất lượng tổng thể của các dịch vụ y tế	0	0.0	4	2.0	196	98.0	200	100
Hiệu quả của dịch vụ y tế	0	0.0	5	2.5	195	97.5	200	100
<b>Tổng *</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>15</b>	<b>2.5</b>	<b>585</b>	<b>97.5</b>	<b>600</b>	<b>100</b>

(Chú thích: \* tỷ lệ tính bằng tổng mỗi mức độ hải lòng/600 ( $3 \times 200 = 600$ ))

### 3. KẾT LUẬN

Từ những phân tích trên, nhóm khảo sát xin rút ra một số kết luận sau:

- Tỷ lệ người bệnh khám lần đầu là 12.5%.
- 0.1% người bệnh không hải lòng với khả năng tiếp cận dịch vụ.
- Tỷ lệ người bệnh không hải lòng chung về thời gian chờ tiếp cận dịch vụ là 2.1%.

Tỷ lệ không hải lòng của người bệnh cao nhất là thời gian chờ đọc kết quả 7.0% và 6.0% là tỷ lệ không hải lòng của người bệnh khi chờ làm siêu mạch/bụng.

- 2.0% người bệnh không hải lòng với việc đảm bảo sự riêng tư khi thăm khám, chiếu chụp hay làm thủ thuật, 6.0% người bệnh không hải lòng về tình trạng vệ sinh của bệnh viện và 4.5% người bệnh không hải lòng với tình trạng ánh sáng, hệ thống làm mát, hệ thống quạt điện, nước sinh hoạt cung cấp cho người bệnh của bệnh viện.

- Tỷ lệ người bệnh không hải lòng về tinh thần, thái độ phục vụ của nhân viên bệnh viện là 0.3%. Trong đó tỷ lệ người bệnh không hải lòng với tinh thần, thái độ phục vụ của nhân viên tiếp đón là 0.5%, của điều dưỡng tiếp nhận và nhân viên bảo vệ là 1.0%.

### 4. KIẾN NGHỊ

Từ những kết quả phân tích trên, nhóm khảo sát xin kiến nghị một số giải pháp nhằm giảm thiểu tỷ lệ không hải lòng của người bệnh, cụ thể:

- Khoa Khám bệnh và khoa Chẩn đoán hình ảnh cần có giải pháp nhằm giảm thời gian chờ của người bệnh trong quá trình khám, chữa bệnh.

- Khoa Chẩn đoán hình ảnh đặt biển báo tên phòng và vị trí thay đồ siêu âm nam nữ.

- Phòng Hành chính quản trị xem xét, kiểm tra hệ thống điều hòa phòng chờ khu khám bệnh Tự nguyện 2, xây dựng, lắp đặt hoặc sửa chữa hệ thống quạt dọc khu hành

lang chờ siêu âm tim. Kiểm tra, xử lý mùi hôi khó chịu từ bể phốt của nhà vệ sinh khu tiếp đón cạnh quầy thuốc dịch vụ của bệnh viện (cơ sở 1). Nhắc nhở, chấn chỉnh lại tinh thần, thái độ giao tiếp của nhân viên bảo vệ.

- Khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn tăng cường nhắc nhở, đôn đốc nhân viên ICT lau dọn khu vệ sinh công cộng, sử dụng các chất khử mùi khu vệ sinh công cộng.

Trên đây là báo cáo sự hài lòng người bệnh ngoại trú tháng 7 năm 2016 và kiến nghị một số giải pháp khắc phục nhằm nâng cao sự hài lòng của người bệnh khi sử dụng dịch vụ tại bệnh viện. Yêu cầu các khoa, phòng liên quan nghiêm túc thực hiện.

**PTP. QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG**



**Nguyễn Thị Hồng Thu**

**DUYỆT GIÁM ĐỐC**



**Nguyễn Quang Tuấn**

**Nơi nhận:**

- Ban Giám đốc (để báo cáo);
- Các khoa, phòng (để thực hiện);
- Lưu: QLCL, VT.