

Số: /BC-BVN

Thái Bình, ngày tháng năm 2025

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú lần 2 năm 2025

I. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

1.1. Đối tượng khảo sát

- * Địa điểm: Tại Khoa Khám bệnh - Bệnh viện Nhi Thái Bình.
- * Đối tượng và tiêu chọn lựa chọn khảo sát: Người nhà bệnh nhi sau khi kết thúc quá trình khám bệnh và đồng ý tham gia khảo sát.
- * Thời gian khảo sát: Từ ngày 02/06/2025 đến ngày 06/06/2025.

1.2. Phương pháp

- * **Thiết kế nghiên cứu:** Điều tra cắt ngang.
- * **Cỡ mẫu:** 100 người nhà bệnh nhân (theo yêu cầu của BHYT)
- * **Công cụ khảo sát:** theo mẫu phiếu của BHYT: *Phiếu khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú* ban hành kèm theo Quyết định 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 về việc Ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế. (Phụ lục 02)

- * **Nội dung đánh giá và triển khai khảo sát:**

- **Nội dung đánh giá:** Mức độ hài lòng của người nhà bệnh nhi về việc sử dụng các dịch vụ y tế tại Bệnh viện theo 5 nhóm tiêu chí:

- 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

- **Kỹ thuật hỏi và đánh giá:** Mức độ hài lòng của người nhà bệnh nhi về việc sử dụng các dịch vụ y tế tại Bệnh viện bởi nhóm khảo sát thuộc Phòng Quản lý chất lượng.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

2.1. Thông tin chung

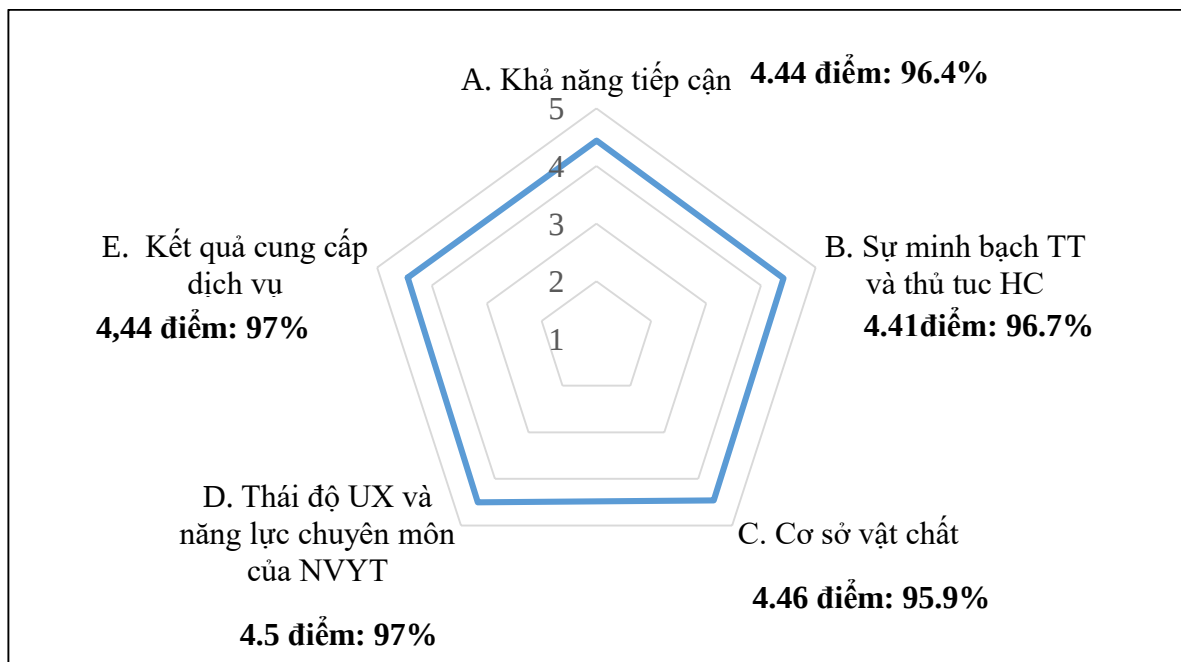
Bảng 2.1. Phân loại đối tượng khảo sát theo giới và sử dụng BHYT

Giới tính	Sử dụng BHYT		Tổng
	Có	Không	
Nam	38	18	56
Nữ	32	12	44
Tổng	70	30	100

Nhận xét: Có 56% nam giới và 44% nữ giới là bệnh nhân nhi trong kỳ khảo sát. Có 30% bệnh nhi không sử dụng thẻ BHYT trong đợt khám này.

2.2. Kết quả phỏng vấn người nhà bệnh nhân

2.2.1. Đánh giá mức điểm trung bình theo nhóm tiêu chí



Biểu đồ 2.1. Phân loại mức điểm trung bình theo từng nhóm tiêu chí

Nhận xét: Nhóm tiêu chí đạt mức điểm cao nhất là D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên đạt 4.5 điểm với tỷ lệ hài lòng là 97%. Nhóm tiêu chí đạt mức điểm thấp nhất là nhóm B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị đạt 4.41 điểm với tỷ lệ hài lòng là 96.7%.

2.2.2. Chỉ số hài lòng toàn diện

Chỉ số hài lòng toàn diện được tính trên các phiếu trả lời có tất cả các câu trả lời hài lòng (mỗi câu trả lời đều đạt 4 hoặc 5 điểm).

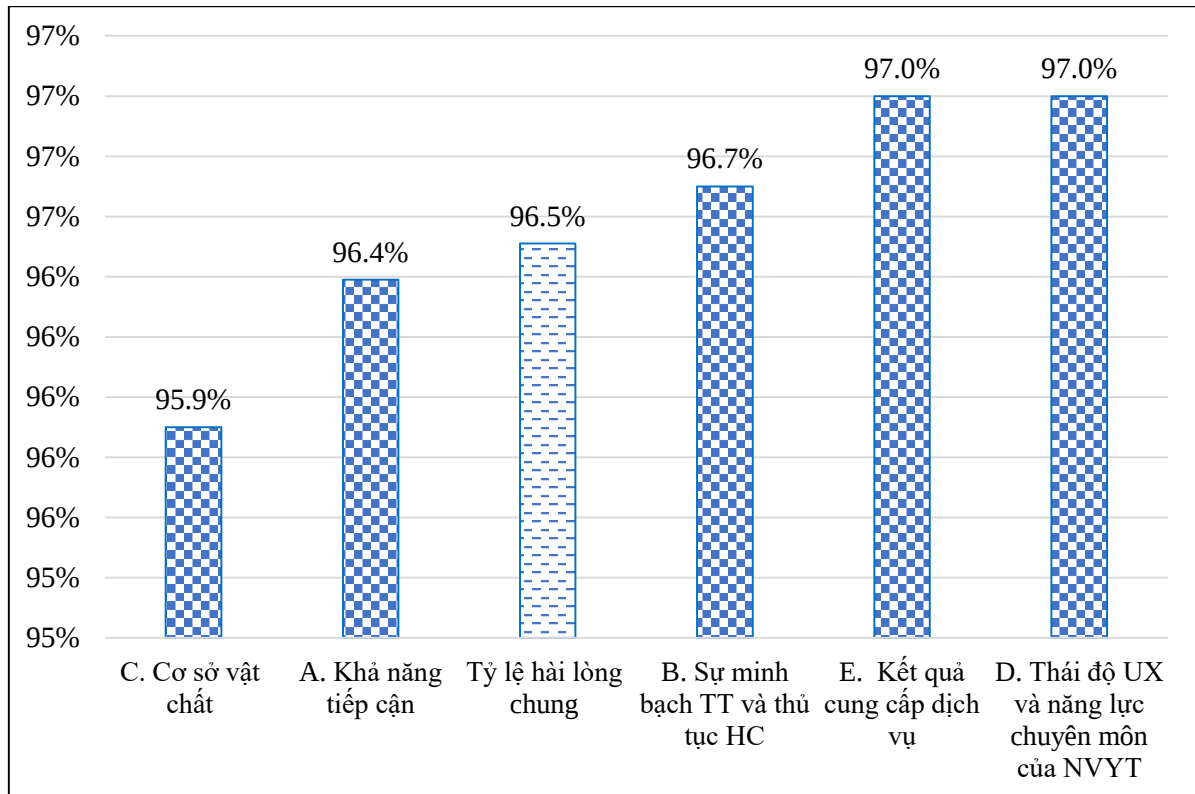
Chỉ số hài lòng toàn diện của NNBN trong đợt khảo sát lần 2/2025 là: 90%.

2.2.3. Tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi

Tỷ lệ đáp ứng của bệnh viện so với mong đợi của NNBN qua đợt khảo sát lần 2/2025 là 93.21%.

2.2.4. Mức độ hài lòng của người nhà người bệnh theo nhóm tiêu chí

a. Mức độ hài lòng của NNBN theo các nhóm tiêu chí



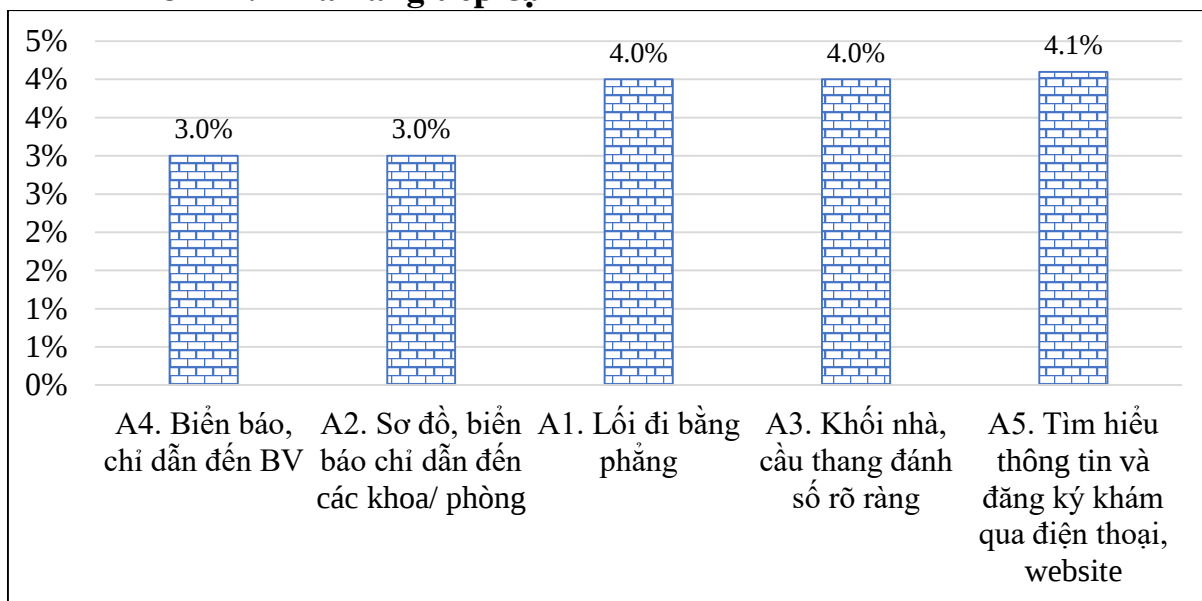
Biểu đồ 2.2. Tỷ lệ hài lòng của người nhà bệnh nhân theo nhóm TC

Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng chung của NNBN về Bệnh viện (theo 5 nhóm tiêu chí và được tính từ mức 4 trở lên) là 96.5%; Nhóm tiêu chí D. Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của Nhân viên y tế và tiêu chí E. Kết quả cung cấp dịch vụ có tỷ lệ hài lòng cao nhất (97%); Nhóm tiêu chí C. Cơ sở vật chất có tỷ lệ hài lòng thấp nhất (95.9%).

b. Phân tích mức độ không hài lòng theo từng nhóm tiêu chí

Tỷ lệ không hài lòng theo thang điểm likert được tính từ mức điểm 3 trở xuống.

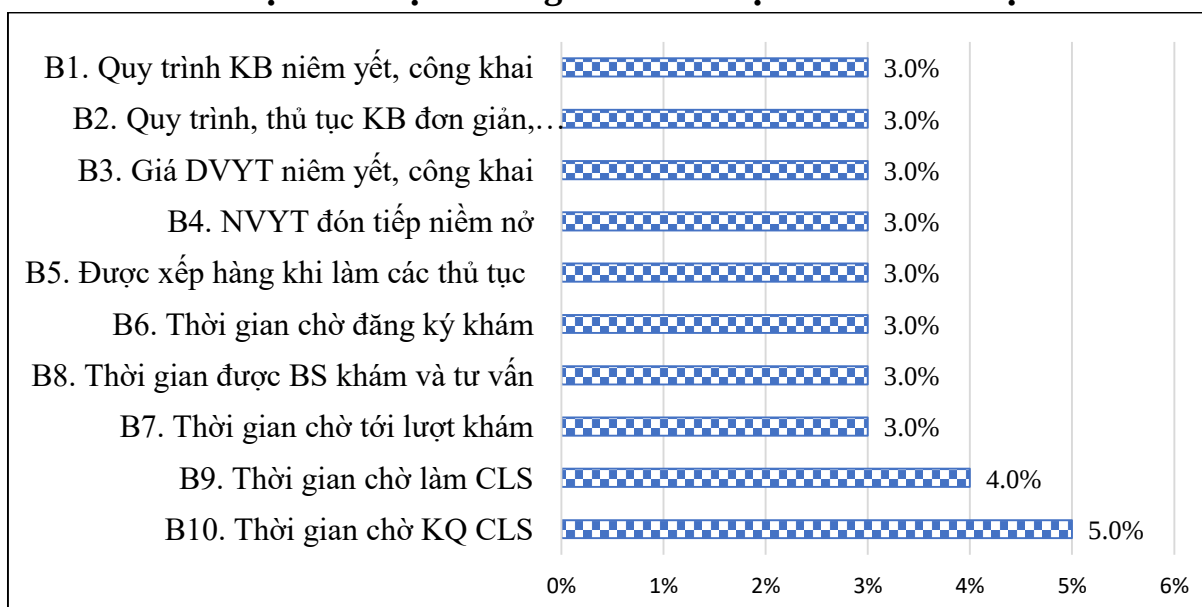
***Nhóm A: Khả năng tiếp cận**



Biểu đồ 2.3. Tỷ lệ không hài lòng của NNNB theo tiêu chí nhóm A

Nhận xét: 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 tỷ lệ không hài lòng cao nhất (4.1%). Các tiêu chí còn lại đều có tỷ lệ không hài lòng thấp.

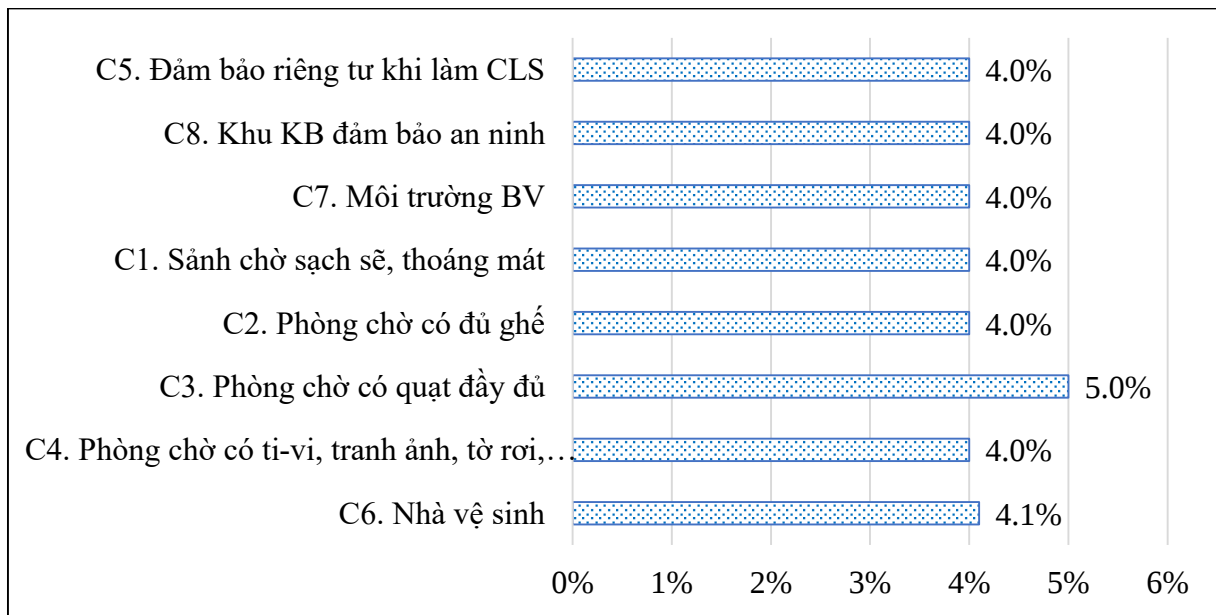
***Nhóm B: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám chữa bệnh**



Biểu đồ 2.4. Tỷ lệ không hài lòng của NNBN theo nhóm tiêu chí B

Nhận xét: Đa số người nhà bệnh nhân được phỏng vấn đều hài lòng với sự minh bạch thông tin và thủ tục khám chữa bệnh trong quá trình đưa bệnh nhi đi khám bệnh. Tuy nhiên tiêu chí B9. Thời gian chờ làm CLS (4%) và tiêu chí B10. Thời gian chờ kết quả CLS (5%) có tỷ lệ không hài lòng cao.

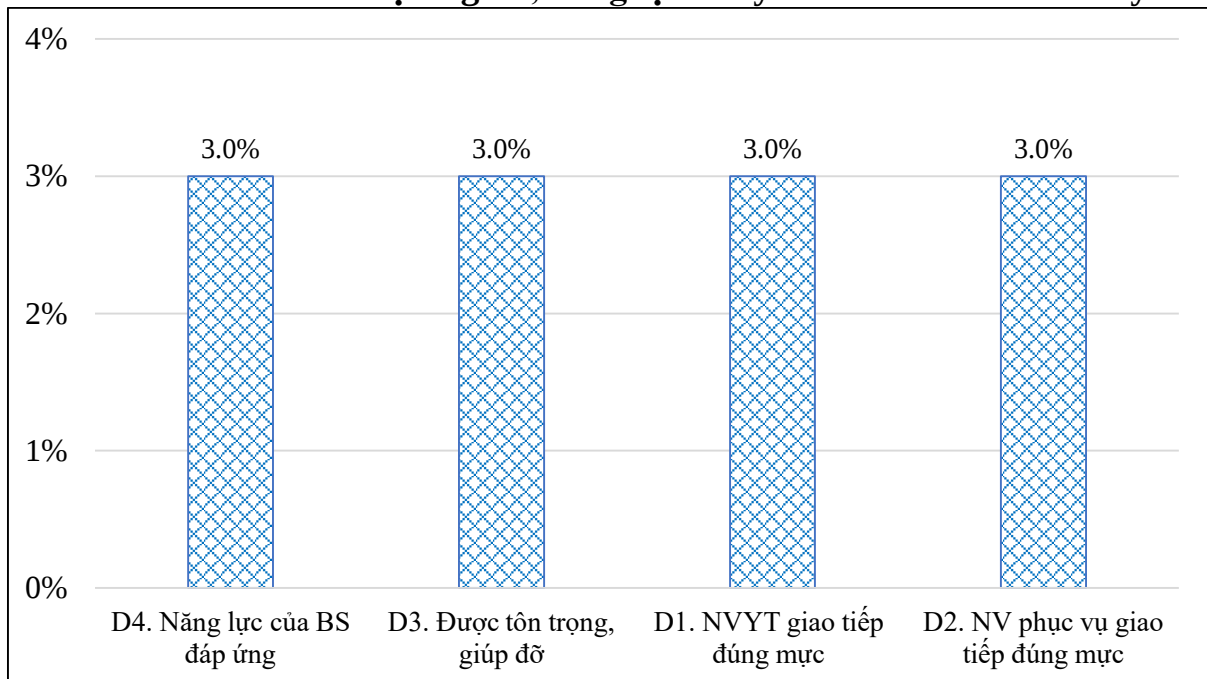
*** Nhóm C: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh**



Biểu đồ 2.5. Tỷ lệ không hài lòng của người nhà bệnh nhân theo tiêu chí nhóm C

Nhận xét: Tiêu chí C3. Phòng chờ có quạt đầy đủ có tỷ lệ không hài lòng cao nhất (5%). Các tiêu chí còn lại có tỷ lệ không hài lòng là 4%.

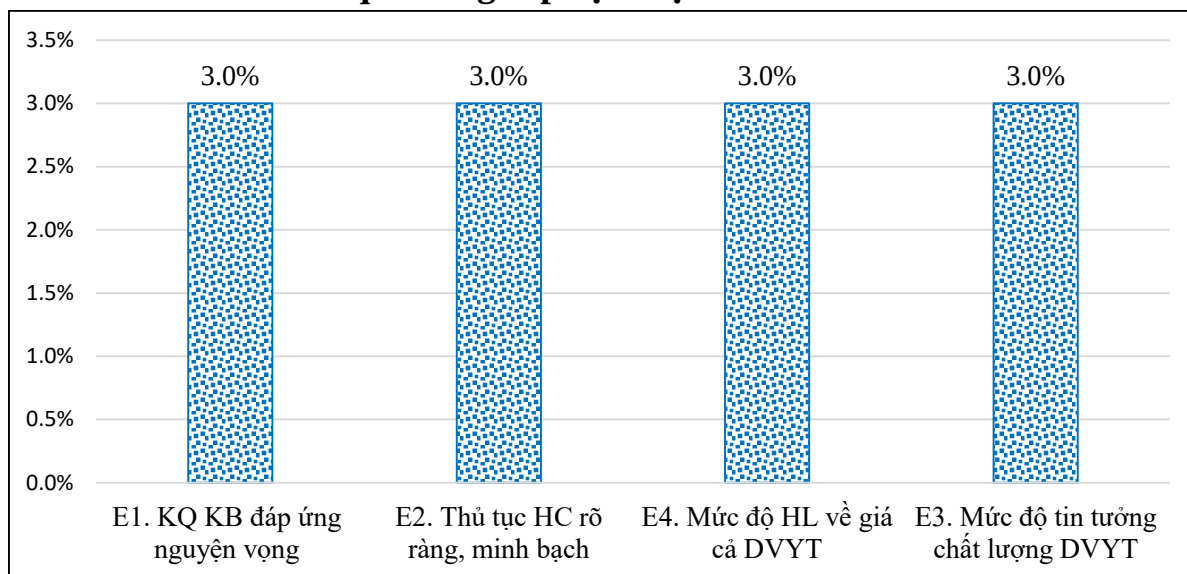
*** Nhóm D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế**



Biểu đồ 2.6. Tỷ lệ không hài lòng của người nhà bệnh nhân theo tiêu chí nhóm D

Nhận xét: Đa số người nhà bệnh nhân được phỏng vấn đều hài lòng với thái độ ứng xử, giao tiếp của NVYT trong quá trình đưa bệnh nhi đi khám bệnh.

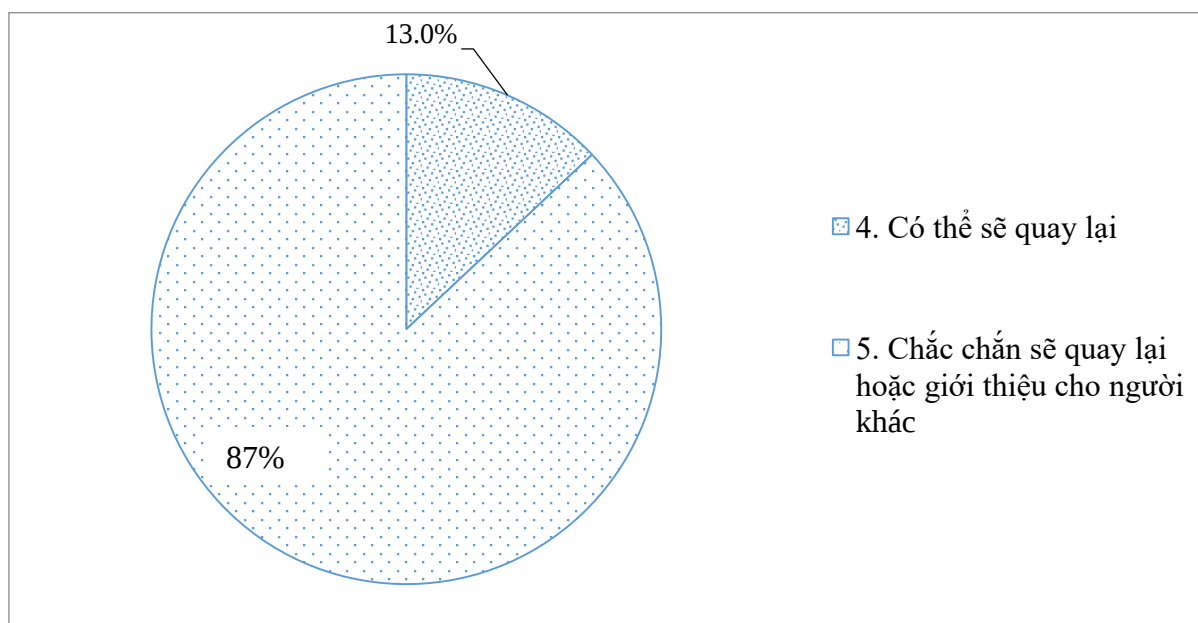
*** Nhóm E. Kết quả cung cấp dịch vụ**



Biểu đồ 2.7. Tỷ lệ không hài lòng của NNBN theo tiêu chí nhóm E

Nhận xét: Đa số người nhà bệnh nhân được phỏng vấn đều hài lòng với kết quả cung cấp dịch vụ trong quá trình đưa bệnh nhi đi khám bệnh.

2.2.3. Mức độ cam kết của NNBN “quay trở lại Bệnh viện điều trị”



Biểu đồ 2.8: Mức độ cam kết quay lại điều trị của NNBN

Nhận xét: Có 87% số người được hỏi cho biết *Chắc chắn sẽ quay lại bệnh viện hoặc giới thiệu cho người khác* khi có nhu cầu sử dụng dịch vụ y tế. Có 13% số NNBN cho biết *có thể sẽ quay lại* khi có nhu cầu.

III. KẾT LUẬN

1. Kết quả khảo sát

- Tỷ lệ hài lòng chung của NNBN điều trị ngoại trú tại Bệnh viện là 96.51%.

- Chỉ số hài lòng toàn diện của NNBN trong đợt khảo sát lần 2/2025 là: 90%.
- Tỷ lệ đáp ứng của bệnh viện so với mong đợi của NNBN qua đợt khảo sát lần 2/2025 là 93.21%.
- 87% số người được khảo sát cho biết chắc chắn sẽ quay lại sử dụng dịch vụ y tế tại Bệnh viện khi có nhu cầu.

2. Đề xuất, khuyến nghị

- Ý kiến người nhà người bệnh là một kênh thông tin quan trọng giúp Bệnh viện làm căn cứ, cũng như tham khảo, ... để đánh giá các hoạt động liên quan đến dịch vụ khám bệnh của Bệnh viện.
- Các khoa/phòng, cá nhân liên quan có tìm hiểu, xây dựng kế hoạch, giải pháp cụ thể nhằm khắc phục, cải thiện hoặc giải quyết triệt để những hạn chế được phản ánh từ người nhà bệnh nhân.
- Phòng Quản lý chất lượng tiếp tục phân tích, hỗ trợ và giám sát các khoa, phòng thực hiện cải tiến chất lượng./.

Nơi nhận:

- Sở Y tế (để b/c);
- LDBV;
- Lưu VT.

GIÁM ĐỐC

Lương Đức Sơn