

Số: /BC-BV.YHCT&PHCN

Bình Định, ngày tháng 12 năm 2024

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế quý IV, năm 2024

Kính gửi: Sở Y tế tỉnh Bình Định.

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;

Thực hiện Công văn số 126/SYT-NVY ngày 12/01/2024 của Sở Y tế về việc triển khai đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024-2030;

Bệnh viện Y học cổ truyền và Phục hồi chức năng báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế quý IV, năm 2024, cụ thể như sau:

1. Thông tin chung:

- Bệnh viện hạng III trực thuộc Sở Y tế.
- Giường bệnh kế hoạch: 240
- Thời điểm tiến hành khảo sát: Ngày 06/11 - 11/11/2024
- Số lượng mẫu phỏng vấn:
 - + Người bệnh nội trú: 114
 - + Người bệnh ngoại trú: 48
 - + Nhân viên y tế: 149

2. Kết quả

2.1. Các chỉ số hài lòng

a) Khảo sát người bệnh nội trú (Điểm TB theo từng nhóm A, B, C, D, E):

TT	Tên nhóm khảo sát	Điểm trung bình
1	A. Khả năng tiếp cận	4,47
2	B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,61
3	C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,14
4	D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,75
5	E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4,57
Tổng điểm TB người dùng chọn từ A đến E		4,47

- Tỷ lệ hài lòng chung: 92,95%
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 94,01%
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại: 100%

- Chỉ số hài lòng toàn diện: 53,51%
- Tổng số phiếu được phân tích: 114
- Ý kiến khác:
- + Bệnh viện không có nhà xe và căn tin để phục vụ người bệnh
- + Mạng wifi yếu và không có máy nước nóng

b) Khảo sát người bệnh ngoại trú (*Điểm TB theo từng nhóm A, B, C, D, E*):

TT	Tên nhóm khảo sát	Điểm trung bình
1	A. Khả năng tiếp cận	4,43
2	B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,40
3	C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,58
4	D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,79
5	E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4,66
Tổng điểm TB người dùng chọn từ A đến E		4,54

- Tỷ lệ hài lòng chung: 98,72%
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 96,04%
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại: 100%
- Chỉ số hài lòng toàn diện: 87,50%
- Tổng số phiếu được phân tích: 48
- Ý kiến khác : Không

c) Khảo sát nhân viên y tế (*Điểm TB theo từng nhóm A, B, C, D, E*):

TT	Tên nhóm khảo sát	Điểm trung bình
1	A. Sự hài lòng về môi trường làm việc	3,98
2	B. Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp	4,14
3	C. Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi	3,84
4	D. Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến	4,04
5	E. Sự hài lòng chung về bệnh viện	4,12
Tổng điểm TB người dùng chọn từ A đến E		4,01

- Tỷ lệ hài lòng chung: 84,84%
- Sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài: 91,28%
- Mức độ hài lòng chung về lãnh đạo bệnh viện: 90,06%
- Chỉ số hài lòng toàn diện : 38,26%
- Tổng số phiếu được phân tích: 149
- Một số ý kiến bổ sung:
- + Xin kính đề nghị Bộ y tế tham mưu nâng mức phụ cấp tiền trực và tiền ăn trong ngày trực cho nhân viên y tế

- + Tăng phụ cấp, tăng thu nhập thêm.
- + Đề nghị Bộ Y tế sửa đổi Thông tư 50/2014/BYT ngày 26 tháng 12 năm 2014 để chi tiền thủ thuật hợp lý dễ dàng hơn.
- + Cần hỗ trợ thêm về các chế độ ưu đãi, tăng thêm nguồn thu cho nhân viên y tế.

2.2. Phân tích

*** Những điểm mạnh trong cung cấp dịch vụ tại đơn vị:**

- Về khả năng tiếp cận của người bệnh đối với các dịch vụ y tế tại bệnh viện là rất thuận lợi. Bệnh viện đảm bảo có sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa; lối đi bằng phẳng, an toàn; thời gian chờ đợi phù hợp. Bệnh viện bố trí nhân viên (Tổ Chăm sóc khách hàng) tư vấn, hướng dẫn cho người bệnh tại Khoa khám bệnh ...

- Bệnh viện đảm bảo sự minh bạch trong thông tin và thủ tục khám, điều trị bệnh. Công khai Quy trình khám bệnh, thanh toán; niêm yết giá dịch vụ; thông tin về thuốc; chi phí điều trị; phổ biến nội quy, những thông tin liên quan đến quyền lợi người bệnh.

- Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ cơ bản được đảm bảo. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện đảm bảo xanh, sạch, đẹp.

- Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế được đánh giá ở mức hài lòng và rất hài lòng với tỷ lệ rất cao. Nhân viên y tế có lời nói, thái độ giao tiếp đúng mực.

- Đa phần người bệnh, nhân viên y tế hài lòng (mức 4) và rất hài lòng (mức 5).

*** Những yếu tố ảnh hưởng đến chỉ số hài lòng chung và chỉ số hài lòng theo từng phần:**

Các nội dung còn đánh giá hài lòng ở mức 1:

- Đối với người bệnh nội trú:

Đa số hài lòng ở mức 4, 5. Mức 1 có 20/114 phiếu.

+ A1. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng và thông báo giờ khám, chữa bệnh, giờ vào thăm rõ ràng, dễ hiểu: 01 phiếu

+ C1. Buồng bệnh khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi, hoặc điều hòa: 01 Phiếu

+ C6. Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh ngay tại khoa điều trị: 08 phiếu

+ C7. Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh: 02 phiếu

+ C8. Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại giường... có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng: 01 phiếu

+ C9. Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng: 07 phiếu

- Đối người bệnh ngoại trú :

Đa số hài lòng ở mức 4, 5; Không có mức 1 và 2

- Đối với nhân viên y tế:

Mức 1: 15 Phiếu

+ A9. Người bệnh và người nhà có thái độ tôn trọng, hợp tác với NVYT trong quá trình điều trị: 03 phiếu

- + C6. Chế độ phụ cấp nghề và độc hại xứng đáng so với công hiến: 01 phiếu
- + C7. Thưởng và thu nhập tăng thêm ABC xứng đáng so với công hiến: 05 phiếu
- + C8. Cách phân chia thu nhập tăng thêm công bằng, khuyến khích nhân viên làm việc tích cực: 04 phiếu
- + D2. Công việc chuyên môn đáp ứng nguyện vọng bản thân: 01 phiếu
- + E4. Sẽ gắn bó làm việc tại khoa, phòng hiện tại lâu dài: 01 phiếu

*** Một số nguyên nhân chưa hài lòng theo chỉ số thành phần và qua phần câu hỏi định tính:**

- + Nhìn chung người bệnh và người nhà phản ánh không hài lòng về bệnh viện nguyên nhân là không có căng tin và nhà giữ xe.
- + Cơ sở hạ tầng xuống cấp ảnh hưởng đến công tác vệ sinh môi trường và mỹ quan khoa phòng. Do kết cấu xây dựng, một vài vị trí như nhà vệ sinh, hành lang, khoa Dược, khoa Cận lâm sàng... bị thấm dột không thể sửa chữa dứt điểm.
- + Thiết bị y tế còn thiếu, nhiều thiết bị cũ hay hư hỏng ảnh hưởng đến công tác điều trị. Một số thủ thuật đặc biệt, mới được triển khai nhưng số thiết bị chưa được trang bị đủ, chưa đáp ứng nhu cầu điều trị của người bệnh (kỹ thuật điều trị bằng Oxy cao áp).
- + Máy điều hòa tại một số khoa/phòng do trang bị đã lâu nên thường hư hỏng, không thể sử dụng.
- + Một vài thời điểm do quá tải người bệnh, số lượng máy điện chập chưa đảm bảo.

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

- Hoàn thiện việc sửa chữa các vị trí nhà vệ sinh bệnh nhân bị ẩm, thấm, dột.
- Trang bị bổ sung hệ thống nước nóng, lạnh tại các khoa.
- Trang bị, sửa chữa các máy điều hòa bị hỏng.
- Đề nghị các cấp có thẩm quyền nhanh chóng phê duyệt đưa tài sản công vào sử dụng cụ thể là Nhà xe và Căng tin.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế quý IV, năm 2024./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban Giám đốc;
- Hội đồng, Tổ Quản lý chất lượng BV;
- Lưu: VT, KHTH-CĐT.

GIÁM ĐỐC

Võ Ngọc Phải