

Số: /BC-BVYHCT&PHCN

Bình Định, ngày tháng 6 năm 2024

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế quý II, 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 II, 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 27/5 - 07/6/2024
- Số lượng mẫu phỏng vấn:
 - + Người bệnh nội trú: 116
 - + Người bệnh ngoại trú: 52
 - + Nhân viên y tế: 122

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	4,59
2	B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,58
3	C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,38
4	D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,69
5	E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4,56
Tổng điểm TB người dùng chọn từ A đến E		4,54

- Tỷ lệ hài lòng chung: 96,63%
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 94,69%
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại: 99,14%

- Chỉ số hài lòng toàn diện: 61,21%
- Tổng số phiếu được phân tích: 116
- Ý kiến khác:
 - + Bổ sung thiết bị mới
 - + Thiết bị cũ, điều hòa chưa có
 - + Lắp máy lạnh
 - + Cơ sở vật chất xuống cấp như toilet, trần nhà... đề nghị tu sửa để đảm bảo sinh hoạt cho bệnh nhân tốt hơn.

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	4,34
2	B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,39
3	C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,56
4	D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,58
5	E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4,50
Tổng điểm TB người dùng chọn từ A đến E		4,46

- Tỷ lệ hài lòng chung: 99,81%
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 94,15%
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại: 100%
- Chỉ số hài lòng toàn diện: 96,15%
- Tổng số phiếu được phân tích: 52
- 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	4,04
2	B. Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp	4,22
3	C. Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi	3,86
4	D. Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến	4,16
5	E. Sự hài lòng chung về bệnh viện	4,20
Tổng điểm TB người dùng chọn từ A đến E		4,08

- Tỷ lệ hài lòng chung: 83,27%
- Sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài: 90,89%
- Mức độ hài lòng chung về lãnh đạo bệnh viện: 90,16%
- Chỉ số hài lòng toàn diện : 38,52%
- Tổng số phiếu được phân tích: 122

- Một số ý kiến bổ sung:
- + Đề nghị cấp trên cấp kinh phí sửa chữa chống dột cho kho thuốc trước mùa mưa
- + Đề nghị có thêm thu nhập tăng thêm để cải thiện đời sống của nhân viên y tế
- + Chưa có mã ngạch lương cho nhân viên kỹ thuật thiết bị y tế, việc xếp lương chưa phù hợp với Nghị định 204/2004/NĐ-CP. Trình độ cao đẳng xếp lương trung cấp (V.05.02.08)
- + Có chế độ tiền lương phù hợp với nghề nghiệp
- + Có chế độ phụ cấp phù hợp với đặc thù nghề nghiệp
- + Luân chuyển vị trí việc làm giữa các khoa phòng: Từ các khoa điều trị nội trú và khoa khám để bác sỹ và điều dưỡng ở khoa khám được tham gia công tác điều trị, nâng cao tay nghề.

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:
 - + C5. Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt: 01 phiếu
 - + C6. Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh ngay tại khoa điều trị: 01 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: 01 phiếu
- Đối với người bệnh ngoại trú :
 - Đa số hài lòng ở mức 4, 5; Không có mức 1
- Đối với nhân viên y tế:
 - + A1. Phòng làm việc khang trang, sạch sẽ, thoáng mát: 01 phiếu
 - + A7. Môi trường làm việc bảo đảm an toàn cho NVYT: 01 phiếu

- + C4. Việc phân phối quỹ phúc lợi công bằng, công khai: 01 phiếu
- + C5. Mức lương tương xứng so với năng lực và cống hiến: 01 phiếu
- + C6. Chế độ phụ cấp nghề và độc hại xứng đáng so với cống hiến: 02 phiếu
- + C7. Thưởng và thu nhập tăng thêm ABC xứng đáng so với cống hiến: 06 phiếu
- + C8. Cách phân chia thu nhập tăng thêm công bằng, khuyến khích nhân viên làm việc tích cực: 04 phiếu
- + C10. Tổ chức tham quan, nghỉ dưỡng đầy đủ: 01 phiếu

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

+ 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 châm chưa đảm bảo.

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

- Bệnh viện đã hoàn thiện việc tham gia góp ý về hồ sơ thiết kế công trình của bệnh viện theo công văn số 592/SYT ngày 28/02/2024 của Sở Y tế về chủ trương đầu tư Dự án: Bệnh viện Y học cổ truyền và PHCN; hạng mục: Sửa chữa, cải tạo Nhà điều trị bệnh nhân + Hành lang nối, Khu khám + Hành chính + Kỹ thuật nghiệp vụ và Nhà Dinh dưỡng. Hiện tại, bệnh viện đang chờ sửa chữa từ các đơn vị có liên quan.

- 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.

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

Nơi nhận:

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

**KT GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Võ Ngọc Phải