SỞ Y TẾ BÌNH ĐỊNH
BỆNH VIỆN Y HỌC CỔ TRUYỀN VÀ PHỤC HỒI CHỨC NĂNG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 193 /BC-BVYHCT&PHCN

Bình Định, ngày 18 tháng 3 năm 2024

BÁO CÁO
Kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế quý I, 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 I, năm 2024, cụ thể như sau:

1. Thông tin chung:

- Bệnh viện hạng III trực thuộc Sở Y tế.
- Giường bệnh kế hoạch: 210
- Thời điểm tiến hành khảo sát: Ngày 01-07/3/2024
- Số lượng mẫu phỏng vấn:
  + Người bệnh nội trú: 74
  + Người bệnh ngoại trú: 60
  + Nhân viên y tế: 71

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	4,40
2	B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,51
3	C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,46
4	D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,57
5	E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4,46
Tổng điểm TB người dùng chọn từ A đến E		4,48

- Tỷ lệ hài lòng chung: 93,95%
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 87,22%

- Chỉ số hài lòng toàn diện: 72,93%
- Tổng số phiếu được phân tích: 74
- Ý kiến khác:

+ Bác sĩ, Điều dưỡng rất tốt

+ Nhà vệ sinh bị hỏng, dề nghị sửa chữa

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	4,46
2	B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,47
3	C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,54
4	D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,53
5	E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4,54
Tổng điểm TB người dùng chọn từ A đến E		4,50

- Tỷ lệ hài lòng chung: 99,46%
- Chỉ số hài lòng toàn diện: 96,67%
- Tổng số phiếu được phân tích: 60
- 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	4,00
2	B. Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp	4,13
3	C. Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi	3,90
4	D. Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến	4,07
5	E. Sự hài lòng chung về bệnh viện	4,20
Tổng điểm TB người dùng chọn từ A đến E		4,04

- Tỷ lệ hài lòng chung: 83,83%
- Sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài: 94,37%
- Mức độ hài lòng chung về lãnh đạo bệnh viện: 88,73%
- Chỉ số hài lòng toàn diện : 35,21%
- Tổng số phiếu được phân tích: 71
- Một số ý kiến bổ sung :

+ Đề nghị bệnh viện đặt máy điện tim ở vị trí thích hợp, tiện lợi cho việc sử dụng bệnh nhân khi cần.

+ Sửa chữa máy điều hòa nhiệt độ tại khoa,

+ Sửa chữa máy tính, máy điện châm bị hỏng,

+ Giải quyết tiền thủ thuật cho nhân viên,

+ Chi tiền thưởng vào các ngày lễ, tết,

+ Chi thu nhập tăng thêm,

+ Đề nghị sửa chữa, chống dột tại kho thuốc thuộc khoa Dươc - Vật tư, thiết bị 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 yến 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 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

+ C5. Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt: 03 người bệnh chưa hài lòng (03 phiếu ở mức 1);

+ C6. Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh ngay tại khoa điều trị: 01 người bệnh chưa hài lòng (01 phiếu ở mức 1);

+ E4. Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh: 01 người bệnh chưa hài lòng (01 phiếu ở mức 2);

- 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.

+ Về thu nhập tăng thêm năm 2023, bệnh viện đã hoàn thiện hồ sơ chuyển Kho bạc nhưng còn vướng một số thủ tục nên chưa thực hiện chi cho viên chức và người lao động.

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.

- Chỉ đạo các khoa, phòng :

+ Phòng Tổ chức – Hành chính tham mưu kế hoạch sửa chữa các phương tiện phục vụ người bệnh, nhân viên y tế, đề xuất các giải pháp tạm thời khắc phục các vị trí thấm dột, nhất là nhà vệ sinh bệnh nhân.

+ Phòng Kế hoạch tổng hợp – Chỉ đạo tuyến phối hợp với phòng Tài chính – Kế toán tham mưu giải quyết chi tiền ngoài giờ cho viên chức và người lao động.

+ Khoa Dược - Vật tư, thiết bị y tế sửa chữa hoặc đề xuất chuyển gửi sửa chữa các dụng cụ, thiết bị bị lỗi, hỏng (máy điện xung, máy điện châm…) để kịp thời phục vụ người bệnh.

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

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

KT GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

SỞ Y TẾ TỈNH BÌNH ĐỊNH
BỆNH VIỆN Y HỌC CỔ TRUYỀN VÀ PHỤC HỒI CHỨC NĂNG

Võ Ngọc Phải