

Số: /BC-BVLBP

Bình Định, ngày tháng 6 năm 2023

BÁO CÁO
Kết quả Khảo sát sự hài lòng quý II năm 2023

Kính gửi: Sở Y tế Bình Định

Thực hiện công văn số 1980/SYT-NVY ngày 07/06/2023 của Sở Y tế về việc nâng cao chất lượng báo cáo khảo sát sự hài lòng và kết quả cải tiến chất lượng; Bệnh viện Lao và Bệnh phổi kính báo cáo Sở Y tế kết quả khảo sát hài lòng và các vấn đề cần ưu tiên cải tiến chất lượng quý II năm 2023 như sau:

I. KẾT QUẢ THU THẬP PHIẾU KHẢO SÁT

- Thời gian: tháng 6/2023.
- Địa điểm: Bệnh viện Lao và Bệnh phổi Bình Định.
- Đối tượng: bệnh nhân nội trú và ngoại trú, NVYT toàn bệnh viện.
- Phương pháp khảo sát: khảo sát trực tiếp bằng phiếu khảo sát.
- Người thực hiện phỏng vấn: Thành viên Tổ khảo sát sự hài lòng.
- Thống kê kết quả thu thập phiếu:

Loại phiếu	Số lượng	Ghi chú
Nội trú	100	
Ngoại trú	45	02 ngày khám
Nhân viên y tế	101	

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT BỆNH NHÂN NỘI TRÚ

- Kết quả chung:

	Loại thống kê	BN nội trú	
		Quý I/ 2023	Quý II/ 2023
I	Tổng điểm trung bình	4,37	4,38
II.	Điểm trung bình các yếu tố của sự hài lòng		
1	Điểm trung bình khả năng tiếp cận dịch vụ	4,42	4,57
2	Điểm trung bình về minh bạch thông tin, thủ tục khám, điều trị	4,47	4,52
3	Điểm trung bình cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ BN	3,99	3,85
4	Điểm trung bình thái độ, năng lực chuyên môn của nhân viên	4,64	4,66

5	Điểm trung bình kết quả điều trị	4,51	4,58
III	Tỷ lệ hài lòng		
1	Tỷ lệ hài lòng chung (%)	94,45	92,03
2	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi %	93,13	92,29
3	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	98,0	97,0
4	Chỉ số hài lòng toàn diện	47,0	37,0

- Phân tích sự hài lòng người bệnh nội trú theo khoa/phòng:

Nội dung	Khoa Khám- CC-CĐT	Khoa Lao	Khoa Bệnh phổi
Tỷ lệ hài lòng chung	93,21	91,15	92,60
Điểm hài lòng chung	4,34	4,32	4,47

- Phân tích sự hài lòng người bệnh nội trú theo nhóm BHYT/Không BHYT:

Nội dung	Có BHYT	Không có BHYT
Tỷ lệ hài lòng chung	92,44	86,64
Điểm hài lòng chung	4,38	4,28

- Một số ý kiến của người bệnh:

- + Vệ sinh phòng bệnh chưa tốt.
- + Không có chỗ gửi xe, gửi đồ, tài sản người bệnh phải tự quản.
- + Chưa có căng tin, phải đi xa mua đồ ăn.
- + Không có nơi phơi đồ.

III. KẾT QUẢ KHẢO SÁT BỆNH NHÂN NGOẠI TRÚ

- Kết quả chung:

	Loại thống kê	BN ngoại trú	
		Quý I/ 2023	Quý II/ 2023
I	Tổng điểm trung bình	4,22	4,31
II.	Điểm trung bình các yếu tố của sự hài lòng		
1	Điểm trung bình khả năng tiếp cận dịch vụ	4,26	4,51

2	Điểm trung bình về minh bạch thông tin, thủ tục khám, điều trị	4,25	4,41
3	Điểm trung bình cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ BN	4,06	3,83
4	Điểm trung bình thái độ, năng lực chuyên môn của nhân viên	4,39	4,62
5	Điểm trung bình kết quả điều trị	4,26	4,49
III	Tỷ lệ hài lòng		
1	Tỷ lệ hài lòng chung (%)	89,5	91,33
2	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi %	92,62	92,27
3	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	97,06	97,78
4	Chỉ số hài lòng toàn diện	70,59	26,67

- Phân tích sự hài lòng người bệnh ngoại trú theo nhóm BHYT/Không BHYT:

Nội dung	Có BHYT	Không có BHYT
Tỷ lệ hài lòng chung	89,10	93,28
Điểm hài lòng chung	4,27	4,35

IV. KẾT QUẢ KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG NHÂN VIÊN Y TẾ

- Kết quả chung:

	Loại thống kê	NVYT		Ghi chú
		Quý I/ 2023	Quý I/ 2023	
I	Tổng điểm trung bình	4,38	4,09	
1	Sự hài lòng về môi trường làm việc	4,43	4,01	
2	Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp	4,45	4,18	
3	Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi	4,08	4,03	
4	Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến	4,62	4,14	
5	Sự hài lòng chung về bệnh viện	4,52	4,14	
III	Tỷ lệ hài lòng			
1	Tỷ lệ hài lòng chung (%)	93,8	88,28	

2	Chỉ số hài lòng toàn diện (%)	42,34	40,59	
---	-------------------------------	-------	-------	--

- Một số ý kiến của nhân viên y tế:
- + Tăng lương cho viên chức.
- + Đơn giản thủ tục đầu thầu thuốc vật tư cho ngành y tế, tránh tình trạng thiếu thuốc, trang thiết bị y tế để phục vụ điều trị bệnh nhân.

V. PHÂN TÍCH CÁC NỘI DUNG CÓ TỶ LỆ HÀI LÒNG THẤP

1. Các nội dung có tỷ lệ hài lòng người bệnh nội trú thấp

Nội dung có người bệnh chưa HL	Tỷ lệ hài lòng %	Số người bệnh không hài lòng
C4. Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện	82,0	01
C5. Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	57,0	02
C6. Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh	53,0	07
C7. 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	51,0	07
C8. Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng	51,0	09
C9. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	75,0	01

2. Các nội dung có tỷ lệ hài lòng người bệnh ngoại trú thấp

Nội dung có người bệnh chưa HL	Tỷ lệ hài lòng %	Số người bệnh không hài lòng
C3. Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên	48,89	03
C4. Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	31,11	09
C6. Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	71,11	03

3. Các nội dung có tỷ lệ nhân viên y tế hài lòng thấp

Nội dung có người bệnh chưa HL	Tỷ lệ hài lòng %	Số nhân viên chưa hài lòng
C5. Mức lương tương xứng so với năng lực và cống hiến	81,19	04
C6. Chế độ phụ cấp nghề và độc hại xứng đáng so với cống hiến	76,24	04
C7. Thưởng và thu nhập tăng thêm ABC xứng	64,36	02

VI. DANH SÁCH CÁC VẤN ĐỀ ƯU TIÊN CẦN GIẢI QUYẾT SAU KSHL NGƯỜI BỆNH, NHÂN VIÊN Y TẾ QUÝ I NĂM 2023

1. Hướng đến người bệnh

- Sửa chữa nâng cấp cơ sở vật chất, nhà vệ sinh khu khám.
- Trang bị các khung màn chắn di động để bảo đảm sự riêng tư cho bệnh nhân khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.
- Tăng cường công tác vệ sinh ngoại cảnh, khử khuẩn, thực hiện Kế hoạch Bệnh viện Xanh-Sạch-Đẹp.
- Thực hiện các gói thầu vệ sinh, trang phục y tế ngay từ đầu năm.
- Mời thầu mở lại căng tin Bệnh viện.
- Mở lại hoạt động trông giữ xe tại Bệnh viện
- Mua bổ sung mỗi khoa lâm sàng 01 bình nước nóng /lạnh.
- Lắp tivi, dán tranh ảnh, tài liệu truyền thông tại sảnh khoa, sảnh chờ.

2. Hướng đến nhân viên y tế

- Kiến nghị các cấp, các ngành có thêm chế độ ưu đãi, trợ cấp cho nhân viên y tế, giúp NVYT đảm bảo đời sống vật chất và tinh thần, yên tâm công tác, hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.
- Huy động các đoàn thể hoạt động tích cực, tổ chức các hoạt động văn hoá, văn nghệ, thể thao, vui chơi giải trí cho NVYT.

Trên đây là Báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng quý II năm 2023 của Bệnh viện Lao và Bệnh phổi, kính báo cáo Sở Y tế./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Hội đồng QLCL BV;
- Lãnh đạo BV;
- Khoa, phòng;
- Lưu: VT; KHTH-ĐD.

GIÁM ĐỐC

Châu Văn Tuấn