

Vũ thư, ngày 28 tháng 12 năm 2023

**BÁO CÁO KẾT QUẢ**  
**Khảo sát sự hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế**  
**quý 4 năm 2023**

Khảo sát sự hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế được tiến hành từ 01 tháng 10 năm 2023 đến tháng 12 năm 2023 với mục đích đánh giá sự hài lòng của người bệnh đang điều trị tại các khoa cũng như đánh giá sự hài lòng của nhân viên y tế của Bệnh viện Đa khoa huyện Vũ Thư nhằm đưa ra các mục tiêu, giải pháp nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh.

Khảo sát người bệnh được tiến hành tại các khoa lâm sàng và khoa Khám bệnh. Người bệnh sẽ được phỏng vấn trực tiếp qua bộ câu hỏi đã được quy định.

Khảo sát nhân viên y tế được chọn 50% nhân viên của các khoa phòng

Sau thời gian khảo sát, chúng tôi có đưa ra một số kết quả như sau:

**I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT BỆNH NHÂN ĐIỀU TRỊ TẠI BỆNH VIỆN**

**1. BỆNH NHÂN NỘI TRÚ**

**1.1. Thông tin cá nhân**

Đã có 284 người bệnh tham gia trả lời câu hỏi, thông tin cá nhân của các đối tượng này được thống kê như sau:

- Nam 130 đạt 45.8%
- Nữ 154 đạt tỷ lệ 54.2%
- Người bệnh 278, chiếm 95.7 %
- Người nhà người bệnh 6, chiếm 4.3%

Stt	Tên khoa được khảo sát	Đợt 1	Đợt 2	Tổng
1	Khoa Nội	40	40	80
2	Khoa Ngoại	30	34	64
3	Khoa YHCT	35	40	75
4	Khoa Cấp cứu	10	10	20
5	Khoa Nhi	20	15	35
6	Khoa Truyền nhiễm	5	5	10

Có 100% người bệnh nằm điều trị có BHYT.

## 1.2. Mức độ đánh giá từng tiêu chí

Điểm đạt theo từng Tiêu chí:

A Khả năng tiếp cận: 4,53

B Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị: 4.41

C Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị: 4.1

D Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế : 4.22

E Kết quả cung cấp dịch vụ: 4.14

Kết quả về sự hài lòng mong đợi: 94,2%

Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại: 100%

## 1.3. Mức độ đánh giá cụ thể

Mã câu hỏi	Rất không HL 284		Không HL 284		Bình thường 284		Hài lòng 284		Rất hài lòng 284	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>A</b>	<b>Khả năng tiếp cận</b>									
A1							134	47.18	150	52.82
A2							133	46.83	151	53.17
A3							131	46.13	153	53.87
A4							132	46.48	152	53.52
A5							131	46.13	153	53.87
<b>B</b>	<b>Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị</b>									
B1						-	149	52.46	135	47.54
B2						-	165	58.10	119	41.90
B3						-	168	59.15	116	40.85
B4						-	173	60.92	111	39.08
B5					1	0.35	176	61.97	107	37.68
<b>C</b>	<b>Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh</b>									
C1					4	1.41	214	75.35	66	23.24
C2					21	7.39	210	73.94	53	18.66
C3					77	27.11	159	55.99	48	16.90
C4					27	9.51	206	72.54	51	17.96
C5					21	7.39	212	74.65	51	17.96
C6					14	4.93	217	76.41	53	18.66
C7					13	4.58	224	78.87	47	16.55
C8					13	4.58	223	78.52	48	16.90
C9					11	3.87	226	79.58	47	16.55
<b>D</b>	<b>Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế</b>									
D1							215	75.70	69	24.30
D2							220	77.46	64	22.54

D3							221	77.82	63	22.18
D4							223	78.52	61	21.48
D5							221	77.82	63	22.18
D6							224	78.87	59	20.77
D7							221	77.82	64	22.54
<b>E</b>	<b>Kết quả cung cấp dịch vụ</b>									
E1					1	0.35	230	80.99	53	18.66
E2					9	3.17	230	80.99	45	15.85
E3					10	3.52	229	80.63	45	15.85
E4					5	1.76	235	82.75	44	15.49
E5					3	1.06	238	83.80	43	15.14

**G1: Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng bao nhiêu % so với mong đợi**

Tỉ lệ hài lòng so với mong đợi: 94.2 %

**G2: Nếu có nhu cầu khám chữa bệnh những bệnh tương tự, có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác**

Nội dung	Kết quả	Tỉ lệ %
Có thể sẽ quay lại		
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	284	100
<b>Tổng cộng</b>	<b>284</b>	<b>100</b>

### 1.3 Nhận xét

- **Kết quả khảo sát tại nhóm A về khả năng tiếp cận:** Nhóm chỉ số về khả năng tiếp cận tỷ lệ đạt 4.53/5 hài lòng.

- **Kết quả về nhóm B về minh bạch các thủ tục khám chữa bệnh, điều trị.**

Nhóm chỉ số về minh bạch các thủ tục khám chữa bệnh, điều trị tỷ lệ đạt 4.41/5 hài lòng

- **Kết quả khảo sát nhóm C về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh:** Nhóm chỉ số về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ tỷ lệ đạt 4.1/5 hài lòng năm nay bệnh viện đã xây dựng thêm cơ sở vật chất mới đầy đủ tiện nghi hơn.

- **Kết quả khảo sát nhóm D về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.** Nhóm chỉ số về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế tỷ lệ đạt 4.22/5 hài lòng. Bác sỹ, điều dưỡng có thái độ ứng xử giao tiếp đúng mực, được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.

- **Kết quả khảo sát nhóm E về cung cấp dịch vụ:** Nhóm chỉ số về cung cấp dịch vụ tỷ lệ đạt 4.14/5. Kết quả khám bệnh đáp ứng được nguyện vọng của bệnh nhân, các hóa đơn, phiếu thu được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, minh bạch, trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại.

- Đánh giá chung bệnh viện đã đáp ứng bao nhiêu 94.2% so với mong đợi.
- Nhu cầu khám chữa bệnh những bệnh tương tự, có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác:
- + Có tới 100% có ý kiến chắc chắn sẽ quay trở lại điều trị hoặc giới thiệu cho người khác

## II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG CỦA NHÂN VIÊN Y TẾ

### 1. Thông tin chung

2.

X1.	Giới tính: 1.Nữ: 27 2.Nam: 66	
X2.	Chuyên môn đào tạo chính 1. Bác sỹ: 21 2. Dược sỹ: 10 3. Điều dưỡng: 48 4. Kỹ thuật viên: 9 5. Khác: 5	
X3	Bằng cấp cao nhất của Ông /Bà: 1. Trung cấp: 1 2. Cao đẳng: 42 3. Đại học: 32 4. Cao học, CKI: 15 5. Tiến sỹ, CKII: 0 2. 6. Khác: 0	
X4	Vị trí công tác hiện tại;	1.Lãnh đạo bệnh viện: 00 2.Trưởng khoa/phòng: 5 3.Phó khoa phòng: 4 4. NV biên chế/HĐ dài hạn: 75 5. Hợp đồng ngắn hạn: 8 6. Khác(ghi rõ): 0
X5	Phạm vi hoạt động chuyên môn	1.Khối hành chính: 12 2.Sản : 2 3.Nhi: 7 4. Khối Cận lâm sàng: 17 5. Các khoa không trực tiếp khám bệnh: 1 6. Ngoại ; 17 5. Nội : 12 6. Dược: 8 7. Chuyên khoa lẻ (PHCN): 6 8. Khác: 13
X6	Anh/chị có được phân công kiêm nhiệm nhiều công việc không?	1. Không kiêm nhiệm: 69 2. Kiêm nhiệm 2 công việc: 19 3. Kiêm nhiệm từ 3 công việc trở lên: 5

### 3. Mức độ hài lòng của nhân viên y tế

Mã câu hỏi	Rất không HL n = 93		Không HL n = 93		Bình thường n = 93		Hài lòng n = 93		Rất hài lòng n = 93	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>A</b>	<b>Sự hài lòng về môi trường làm việc</b>									
A1					2	2.15	58	62.37	33	35.48
A2					2	2.15	60	64.52	31	33.33
A3					2	2.15	61	65.59	30	32.26

A4						-	63	67.74	30	32.26
A5					2	2.15	61	65.59	30	32.26
A6					2	2.15	63	67.74	28	30.11
A7					5	5.38	61	65.59	27	29.03
A8					4	4.30	64	68.82	25	26.88
A9					2	2.15	67	72.04	24	25.81
<b>B</b>	<b>Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp</b>									
B1						-	69	74.19	24	25.81
B2					1	1.08	70	75.27	22	23.66
B3					2	2.15	67	72.04	24	25.81
B4						-	69	74.19	24	25.81
B5					1	1.08	70	75.27	22	23.66
B6					3	3.23	64	68.82	26	27.96
B7					2	2.15	66	70.97	25	26.88
B8					2	2.15	67	72.04	24	25.81
B9					2	2.15	66	70.97	25	26.88
<b>C</b>	<b>Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi</b>									
C1					4	4.30	65	69.89	24	25.81
C2					4	4.30	67	72.04	22	23.66
C3					6	6.45	65	69.89	22	23.66
C4					3	3.23	68	73.12	22	23.66
C5					4	4.30	67	72.04	22	23.66
C6					6	6.45	65	69.89	22	23.66
C7					4	4.30	67	72.04	22	23.66
C8					3	3.23	69	74.19	21	22.58
C9					1	1.08	71	76.34	21	22.58

C10					2	2.15	70	75.27	21	22.58
C11					2	2.15	70	75.27	21	22.58
C12					2	2.15	70	75.27	21	22.58
<b>D</b>	<b>Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến</b>									
D1					3	3.23	67	72.04	23	24.73
D2					4	4.30	66	70.97	23	24.73
D3						-	71	76.34	22	23.66
D4						-	71	76.34	22	23.66
D5						-	71	76.34	22	23.66
D6						-	71	76.34	22	23.66
D7					1	1.08	70	75.27	22	23.66
<b>E</b>	<b>Sự hài lòng chung về bệnh viện</b>									
E1					1	1.08	70	75.27	22	23.66
E2					3	3.23	68	73.12	22	23.66
E3					2	2.15	69	74.19	22	23.66
E4					2	2.15	69	74.19	22	23.66
E5					2	2.15	68	73.12	23	24.73
E6					2	2.15	69	74.19	22	23.66
E7					2	2.11	69	74.19	22	23.66
Ý kiến đề xuất	Không có									

#### 4. Nhận xét:

Kết quả tại bảng trên cho thấy:

- **Kết quả khảo sát tại nhóm A sự hài lòng về môi trường làm việc.** Nhóm chỉ số hài lòng tỷ lệ đạt 4.27/5 hài lòng về sự hài lòng về môi trường làm việc.

- **Kết quả khảo sát tại nhóm B sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp.** Nhóm chỉ số hài lòng tỷ lệ đạt 4.23/5 sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp.

**Kết quả khảo sát tại nhóm C sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi.** Nhóm chỉ số hài lòng tỷ lệ đạt 4.19/5 sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi, có 6,5% hài lòng thấp về chế độ phụ cấp nghề và độc hại xứng

đáng so với công hiến tỷ lệ này rơi vào các nhân viên hợp đồng ngắn hạn và 4.3 % hài lòng thấp với tỷ lệ thưởng và thu nhập tăng thêm ABC xứng đáng so với công hiến.

- **Kết quả khảo sát tại nhóm D sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến.** Nhóm chỉ số hài lòng tỷ lệ đạt 4.22/5 về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến.

- **Kết quả khảo sát tại nhóm E sự hài lòng chung về bệnh viện:** Nhóm chỉ số hài lòng tỷ lệ đạt 4.21/5 sự hài lòng chung về bệnh viện.

### 5. Đánh giá:

Về cơ bản, tỉ lệ hài lòng và rất hài lòng của nhân viên y tế khá cao. Tỉ lệ hài lòng chưa cao từ 2.2% về người bệnh và người nhà có thái độ chưa tôn trọng hợp tác với NVYT trong quá trình điều trị và tỷ lệ 6.5% hài lòng thấp về chế độ phụ cấp nghề và độc hại xứng đáng với công hiến, khối lượng công việc được giao phù hợp.

### III. MỘT SỐ KHUYẾN NGHỊ

Nhằm đáp ứng tốt sự hài lòng của bệnh nhân đồng thời nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh tại bệnh viện, Tổ Quản lý chất lượng bệnh viện có một số kiến nghị như sau:

1. Các khoa/phòng trong bệnh viện tăng cường công tác vệ sinh, sắp xếp khoa phòng gọn gàng.
2. Các khoa/phòng trong bệnh viện thường xuyên truyền thông, tư vấn, giáo dục sức khỏe cho người bệnh nội trú và ngoại trú bằng nhiều hình thức khác nhau.
3. Bệnh viện tiếp tục triển khai thực hiện “Quy tắc ứng xử của cán bộ viên chức trong các đơn vị sự nghiệp y tế”, “Chuẩn đạo đức nghề nghiệp của điều dưỡng viên Việt Nam”, “Đổi mới phong cách thái độ của nhân viên y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”.
4. Bệnh viện đề ra các mức khen thưởng đối với nhân viên làm việc tốt, được bệnh nhân đánh giá cao về hiệu quả làm việc, thái độ, cách ứng xử và đề ra các mức kỷ luật nghiêm khắc đối với nhân viên làm việc kém hiệu quả, có hành vi tiêu cực.
5. Bệnh viện có chính sách về viện phí nhằm khuyến khích, thu hút bệnh nhân như: Thực hiện đầy đủ chế độ bảo hiểm hay giảm bớt chi phí cho các đối tượng bệnh nhân có hoàn cảnh khó khăn.
6. Trang bị và cung cấp đầy đủ các vật tư, trang thiết bị đáp ứng cho điều trị.
7. Đảm bảo môi trường làm việc an toàn cho nhân viên y tế.

Nơi nhận :

- Đảng ủy, BGD;
- Tổ quản lý chất lượng;
- Các khoa, phòng;
- Lưu.

BỆNH VIỆN ĐA KHOA VŨ THU

