BỆNH VIỆN NHI LÂM ĐỒNG
TỔ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
Số: 469 /BC-TQLCL

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Đà Lạt, ngày21 tháng 7 năm 2023

BÁO CÁO
Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế quý II năm 2023

Thực hiện Quyết định số 28/QĐ-BVN ngày 21/5/2018 của Bệnh viện Nhi tỉnh Lâm Đồng về việc Ban hành Quy định khảo sát sự hài lòng người bệnh và Quy định khảo sát ý kiến của nhân viên y tế, Tổ quản lý chất lượng Bệnh viện báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú, ngoại trú và nhân viên y tế Quý II năm 2023, cụ thể như sau:

I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH

1. Kết quả khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú

Loại thống kê		**Ngoại trú (n=102)**
Tổng điểm TB người dùng chọn		4,12
Tỷ lệ hài lòng chung		95,22%
Điểm TB theo từng phần	Mục A: Khả năng tiếp cận	4,09
	Mục B:Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,12
	Mục C: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	3,98
	Mục D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	4,33
	Mục E: Kết quả cung cấp dịch vụ	4,23
Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi		91,06
Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại		100%
Chỉ số hài lòng toàn diện		63,72%

2. Kết quả khảo sát ý kiến người bệnh nội trú

Loại thống kê		Tổng chung (n= 125)	Phân theo Khoa/Phòng			Phân theo BHYT	
			Hồi sức TC&CĐ (n= 50)	Nội-Nhiễm (n= 50)	Ngoại-PT-GMHS (n= 25)	Có (n= 87)	Không (n= 38)
Tổng điểm TB người dùng chọn		4,29	4,47	4,14	4,26	4,30	4,28
Tỷ lệ hài lòng chung		93,34%	95,61%	88,32%	98,84%	91,77%	96,94%
Điểm TB theo từng phần	Mục A: Khả năng tiếp cận	4,31	4,46	4,30	4,03	4,36	4,18
	Mục B:Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,33	4,49	4,29	4,07	4,39	4,17
	Mục C: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,06	4,32	3,78	4,10	4,04	4,09
	Mục D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	4,50	4,60	4,28	4,75	4,45	4,63
	Mục E: Kết quả cung cấp dịch vụ	4,38	4,53	4,30	4,24	4,42	4,29
Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi		93,67	96,22	90,18	95,56	92,99	95,24
Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại		97,60%	98%	96%	100%	97,70%	97,37%
Chỉ số hài lòng toàn diện		47,20%	52%	22%	88%	37,93%	68,42%

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

Loại thống kê		Tổng số phiếu được khảo sát (n=84)
Tổng điểm TB		3,69
Tỷ lệ hài lòng chung		64,80%
Điểm TB theo từng phần	Mục A: Sự hài lòng về môi trường làm việc	4,09
	Mục B: Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp	4,12
	Mục C: Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi	3,98
	Mục D: Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến	4,33
	Mục E: Sự hài lòng chung về bệnh viện	4,23
Chỉ số hài lòng toàn diện		17,86%

III. XÁC ĐỊNH CÁC VẤN ĐỀ ƯU TIÊN CẦN GIẢI QUYẾT

1. Tổng kết các vấn đề người bệnh ngoại trú ý kiến

- Tổng số ý kiến được ghi nhận: 0 ý kiến

2. Tổng kết các vấn đề người bệnh nội trú ý kiến

- Tổng số ý kiến được ghi nhận: 13 ý kiến;

2.1. Những vấn đề người bệnh không hài lòng: 11 ý kiến

+ Nhà vệ sinh cần được trang bị tiện nghi hơn, giữ sạch sẽ, không đổ chung các loại rác với nhau: 08 ý kiến (Trong đó có: 05 ý kiến ở Khoa Nội- Nhiễm, 03 ý kiến ở khoa Hồi sức TC &CĐ)

+ Bệnh viện cần lắp đặt thêm bình lọc nước để phục vụ nhu cầu pha sữa cho bé do nước trong căn tin bị cặn, bình lọc hiện tại bị tắc, không đủ nhu cầu sử dụng: 01 ý kiến (Khoa Hồi sức TC&CĐ)

+ Giá các mặt hàng trong căn tin quá đắt, đồ ăn mặn, nên nấu nhạt hơn: 02 ý kiến (Trong đó: 01 ý kiến ở Khoa Nội- Nhiễm, 01 ý kiến ở khoa Hồi sức TC &CĐ)

+ Trồng thêm nhiều cây xanh trong khuôn viên, thêm khu vui chơi cho trẻ, lan can nên kín hơn để đảm bảo an toàn cho các bé: 01 ý kiến (Khoa Nội-Nhiễm)

2.2. Những vấn đề người bệnh hài lòng: 02 ý kiến

+ Đội ngũ Y Bác sĩ, điều dưỡng, NVYT tận tình, chu đáo, thường xuyên thăm khám, động viên người bệnh: 02 ý kiến. (Khoa Hồi sức TC&CĐ)

3. Tổng hợp ý kiến nhân viên y tế

3.1. Về thu nhập, thưởng

- Tăng phụ cấp ưu đãi nghề cho khối hành chính, điều chỉnh các loại phụ cấp, không để chênh lệch quá nhiều giữa bộ phận trực tiếp và gián tiếp tại cơ sở khám chữa bệnh. *(1 ý kiến)*

- Mong Bgan giám đốc tạo điều kiện để nhân viên IT có thêm thu nhập bên ngoài (việc làm cá nhân bên ngoài) để nhân viên ổn định cuộc sống gia đình và an tâm phục vụ cơ quan, tổ chức. *(1 ý kiến)*

- Cần quan tâm đến mức thu nhập của NVYT. *(2 ý kiến)*

- Sớm triển khai khám bệnh yêu cầu ngoài giờ, tiêm chủng vắc xin nhằm nâng cao thu nhập cho NVYT. *(1 ý kiến)*

- Chế độ khen thưởng trong công tác phòng chống dịch không công bằng cho bộ phận gián tiếp, phục vụ. *(1 ý kiến)*

- Cần có chính sách hỗ trợ, khen thưởng hợp lý cho các phòng chức năng. *(1 ý kiến)*

3.2. Về sắp xếp, bố trí nhân lực

- Tuyển thêm nhân lực: bác sĩ, điều dưỡng, kế toán,… cho bệnh viện để giảm tải khối lượng công việc tại các khoa/phòng, đảm bảo thời gian trực, chất lượng công việc và sức khỏe người lao động, phân công công việc hợp lý, tạo điều kiện để khoa, phòng phát triển hơn. *(5 ý kiến)*

- Phân chia lại bộ phận viện phí riêng và văn phòng riêng, không kiêm nhiệm cả dưới, cả trên. Xem lại bộ phận bảo vệ và giữ xe tách bạch ra, bảo vệ chưa làm đúng công việc của bảo vệ. *(1 ý kiến)*

3.3. Chế độ cho nhân viên

- Đề nghị may đồng phục cho NVYT, 3 năm rồi chưa được may. *(9 ý kiến)*

- Tạo điều kiện để nhân viên được đi học nâng cao chuyên môn. *(1 ý kiến)*

3.4. Vấn đề an ninh bệnh viện

- Tăng cường, cải thiện an ninh bệnh viện, bảo vệ không có trách nhiệm trong đảm bảo an ninh nói chung và giải quyết sự cố. *(2 ý kiến)*

3.5. Các vấn đề khác

- Tạo điều kiện nâng cấp hệ thống đáp ứng nhu cầu chuyển đổi số. *(1 ý kiến)*

- Kính mong BYT và lãnh đạo Bệnh viện quan tâm tới ngành Điều dưỡng nhiều hơn. Trong kỳ họp Quốc hội mới nhắc tới chế độ của Bác sĩ nhưng không ai nhắc tới chế độ của điều dưỡng. *(1 ý kiến)*

- Phòng Tổ chức hành chính cần nắm văn bản tốt hơn để tham mưu và đề xuất. *(1 ý kiến)*

IV. BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC

- Về vấn đề nhà vệ sinh

+ Tổ điều dưỡng có biện pháp nhắc nhở, kiểm tra, giám sát hộ lý khoa/phòng dọn nhà vệ sinh.

+ Cân nhắc giải pháp đề xuất hợp đồng với công ty vệ sinh để cải thiện công tác vệ sinh Bệnh viện, cả thứ 7 và Chủ nhật.

+ Các Khoa/phòng tăng cường nhắc nhở, hướng dẫn, giám sát việc sử dụng và giữ gìn nhà vệ sinh chung của bệnh nhân và người nhà bệnh nhân, khuyến nghị người nhà bệnh nhân giám sát, nhắc nhở nhau việc sử dụng và giữ gìn vệ sinh chung trong Bệnh viện.

- Về vấn đề may trang phục

+ Đã triển khai thực hiện may trang phục cho toàn bộ NVYT của Bệnh viện năm 2023 trong gói thầu mua sắm đồ vải.

- Các vấn đề khác

+ Báo cáo Ban giám đốc phối hợp với các phòng, ban liên quan về các vấn đề: an ninh bệnh viện, hoạt động của căn tin, chế độ lương, phụ cấp và tuyển dụng nhân sự.

Trên đây là toàn bộ nội dung báo cáo tổng kết đánh giá sự hài lòng người bệnh và nhân viên y tế quý II năm 2023. Tổ Quản lý chất lượng bệnh viện đề nghị các khoa,phòng nghiên cứu, triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:
- Ban Giám đốc (để báo cáo);
- Các khoa, phòng (để biết và thực hiện);
- Lưu: VT, QLCLBV.

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

BỆNH VIỆN NHI

Trần Xuân Hòa