

BÁO CÁO KẾT QUẢ

Khảo sát sự hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế đối với bệnh viện Quý II năm 2018

Khảo sát được tiến hành vào tháng 7 năm 2018 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 Phục hồi chức năng tỉnh TT Huế nhằm đưa ra các mục tiêu, giải pháp nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh.

Khảo sát được tiến hành tại các khoa lâm sàng (PHCN người lớn, PHCN Nhi, YHCT, An dưỡng dinh dưỡng, khám bệnh cấp cứu...); khoa Cận lâm sàng (Chẩn đoán hình ảnh, Thăm dò chức năng). Người bệnh sẽ được phỏng vấn trực tiếp qua bộ câu hỏi đã được dựng sẵn.

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

Thông tin	N	Tỷ lệ (%)
Giới tính:		
Nam	42	59,2
Nữ	29	40,8
Bảo hiểm y tế:		
Có	71	100
Không		

Người bệnh là nam giới cao hơn nữ giới với tỷ lệ tương ứng là 59,2% . Có 100% người bệnh nằm điều trị có BHYT.

1.2. Mức độ hài lòng của người bệnh đối với giao tiếp của NVYT

Mã câu hỏi	Rất không HL n = 100		Không HL n = 100		Bình thường n = 100		Hài lòng n = 100		Rất hài lòng n = 100	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
A	Khả năng tiếp cận									
A1							51	71,8	20	28,2
A2					01	1,4	51	71,8	19	26,8
A3							52	73,2	19	26,8
A4					01	1,4	46	64,8	24	33,8
A5							48	67,6	23	32,4
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị									

Mã câu hỏi	Rất không HL n = 100		Không HL n = 100		Bình thường n = 100		Hài lòng n = 100		Rất hài lòng n = 100	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
B1					03	4,2	42	59,2	26	36,6
B2					02	2,8	46	64,8	23	32,4
B3					05	7,0	43	60,6	23	32,4
B4					04	5,6	47	66,2	20	28,2
B5					01	1,4	47	66,2	23	32,4
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh									
C1							54	76,1	17	23,9
C2							54	76,1	17	23,9
C3					01	1,4	52	73,2	18	25,4
C4					02	2,8	51	71,8	18	25,4
C5					02	2,8	45	63,4	24	33,8
C6							53	74,6	18	25,4
C7					06	8,5	49	69,0	16	22,5
C8					09	12,7	46	64,8	16	22,5
C9					03	4,2	51	71,8	17	23,9
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế									
D1							41	57,7	30	42,3
D2							37	52,1	34	47,9
D3							40	56,3	31	43,7
D4							44	62	27	38
D5							45	63,4	26	36,6
D6					02	2,8	45	63,4	24	33,8
D7							43	60,6	28	39,4
E	Kết quả cung cấp dịch vụ									
E1							43	60,6	28	39,4
E2							45	63,4	26	36,6
E3							52	73,2	19	26,8

Mã câu hỏi	Rất không HL n = 100		Không HL n = 100		Bình thường n = 100		Hài lòng n = 100		Rất hài lòng n = 100	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
E4							56	78,9	15	21,1
E5							57	80,3	14	19,7

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

Tỉ lệ hài lòng so với mong đợi: 94 %

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	07	9,9
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	64	90,1
Tổng cộng		

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 99.4% 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 95.8% 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 96,4 % 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 99,6% 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 100 % .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 % so với mong đợi. Bệnh nhân đều đánh giá cao 94 %.

- Nhu cầu khám chữa bệnh những bệnh tương tự, có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác:

+ Có tới 90,1% có ý kiến chắc chắn sẽ quay trở lại điều trị hoặc giới thiệu cho người khác

+ Có thể quay trở lại 9,9 %.

2. BỆNH NHÂN NGOẠI TRÚ

2.1 Thông tin cá nhân

Đã có 70 người bệnh tham gia trả lời câu hỏi, thông tin cá nhân của các đối tượng này được thống kê như sau:

Thông tin	N	Tỷ lệ (%)
Giới tính:		
Nam	34	48,6
Nữ	36	51,4
Bảo hiểm y tế:		
Có	70	100
Không		

Người bệnh là nam giới thấp hơn nữ giới với tỷ lệ tương ứng là 48,6 % .
Có 100% người bệnh nằm điều trị có BHYT.

2.2 Mức độ hài lòng của người bệnh

Mã câu hỏi	Rất không HL n = 100		Không HL n = 100		Bình thường n = 100		Hài lòng n = 100		Rất hài lòng n = 100	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
A	Khả năng tiếp cận									
A1					02	2,9	55	78,6	13	18,6
A2					01	1,4	58	82,9	11	15,7
A3					02	2,9	45	64,3	23	32,9
A4					02	2,9	49	70	19	27,1
A5					11	15,7	42	60	17	24,3
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị									
B1							32	45,7	38	54,3
B2					01	1,4	38	54,3	31	44,3
B3							46	65,7	24	34,3
B4					03	4,3	51	72,9	16	22,9
B5					03	4,3	45	64,3	22	31,4
B6					02	2,9	52	74,3	16	22,9
B7							58	82,9	12	17,1
B8					01	1,4	58	82,9	11	15,7
B9							53	75,7	17	24,3
B10							47	67,1	23	32,9
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh									
C1					03	4,3	44	62,9	23	32,9
C2			01	1,4	03	4,3	44	62,9	22	31,4
C3					03	4,3	52	74,3	15	21,4
C4					04	5,7	46	65,7	20	28,6

Mã câu hỏi	Rất không HL n = 100		Không HL n = 100		Bình thường n = 100		Hài lòng n = 100		Rất hài lòng n = 100	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
C5					01	1,4	48	68,6	21	30
C6					02	2,9	49	70	19	27,1
C7					03	4,3	50	71,4	17	24,3
C8					04	5,7	46	65,7	20	28,6
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế									
D1							31	44,3	39	55,7
D2					01	1,4	37	52,9	32	45,7
D3					01	1,4	40	57,2	29	41,4
E	Kết quả cung cấp dịch vụ									
E1							41	58,6	29	41,4
E2							46	65,7	24	34,3
E3					01	1,4	44	62,9	25	35,7
E4							47	67,1	23	32,9

G1: Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng bao nhiêu % so với mong đợi
 Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 91,93%

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	Tỷ lệ %
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	70	100

2.3 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 94,9% hài lòng.
- Kết quả về nhóm B về minh bạch các thủ tục khám chữa bệnh, điều trị: Nhóm chỉ số về sự minh bạch các thủ tục khám chữa bệnh tỷ lệ đạt 98,6% hài lòng. Các quy trình, thủ tục đơn giản thuận tiện, giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai, thời gian chờ làm các thủ tục bác sỹ khám tư vấn, làm xét nghiệm và chờ nhận kết quả xét nghiệm hợp lý.
- Kết quả khảo sát nhóm C về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh. Nhóm chỉ số hài lòng tỷ lệ đạt 95,7% hài lòng.

- 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 99,06%. Nhân viên y tế có lời nói, thái độ, 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. Bệnh viện nâng cấp thêm nhiều trang thiết bị mới đáp ứng được nguyện vọng của bệnh nhân tỷ lệ 99,65 % hài lòng.
- Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng bao nhiêu % so với mong đợi. Bệnh nhân đều đánh giá cao 91,93%.
- 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 sẽ quay trở lại điều trị.
- Ý kiến khác: Không có ý kiến khác.

2.4. So sánh với các kết quả khảo sát quý trước

- So với các kết quả khảo sát sự hài lòng của bệnh nhân quý trước là phù hợp. Tỷ lệ hài lòng và rất hài lòng của bệnh nhân cao đạt từ 90% - 99%.
- Khảo sát bệnh nhân nội trú, ngoại trú đa số bệnh nhân đều hài lòng với chất lượng khám, chữa bệnh của Bệnh viện phục hồi chức năng tỉnh Thừa Thiên Huế. Tuy nhiên một số chỉ số hài lòng chưa cao (tỷ lệ bình thường) về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh.

Nguyên nhân: Số lượng bệnh nhân quý II năm viện tăng nhưng cơ sở vật chất còn nhỏ hẹp.

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

1. Thông tin chung

X1.	Giới tính: 1.Nữ: 49 2.Nam: 2	
X2.	Chuyên môn đào tạo chính 1. Bác sỹ: 10 4. Kỹ thuật viên: 21 2.Dược sỹ: 04 5. Khác: 31 3. Điều dưỡng: 10	
X3	Bằng cấp cao nhất của Ông /Bà: 1. Trung cấp: 19 4. Cao học, CKI:07 2. Cao đẳng: 13 5. Tiến sỹ, CKII:0 3. Đại học: 27 2. 6. Khác: 10	
X4	Vị trí công tác hiện tại;	1.Lãnh đạo bệnh viện: 02 4. NV biên chế/HĐ dài hạn:46 2.Trưởng khoa/phòng: 9 5. Hợp đồng ngắn hạn: 10 3.Phó khoa phòng: 08 6. Khác(ghi rõ): 01
X5	Phạm vi hoạt động chuyên môn	1.Khối hành chính: 17 6. Dược: 04 2.Nhi: 11 7. Chuyên khoa lẻ (PHCN): 12 3. Khối Cận lâm sàng: 04 8. Khác: 19 (PHCN,YHCT) 4.Các khoa không trực tiếp khám bệnh: 08 5. Nội : 01
X6	Anh/chị có được phân công kiêm nhiệm nhiều công việc không ?	1. Không kiêm nhiệm: 55 2. Kiêm nhiệm 2 công việc: 14 3.Kiểm nhiệm từ 3 công việc trở lên: 07

2. Mức độ hài lòng của nhân viên y tế

Mã câu hỏi	Rất không HL n = 100		Không HL n = 100		Bình thường n = 100		Hài lòng n = 100		Rất hài lòng n = 100	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
A	Sự hài lòng về môi trường làm việc									
A1					07	9,2	42	55,3	27	35,5
A2					05	6,6	42	55,3	29	38,2
A3					01	1,3	46	60,5	29	38,2
A4					02	2,6	38	50	36	47,4
A5							33	43,4	43	56,6
A6					05	6,6	40	52,6	31	40,8
A7					03	3,9	44	57,9	29	38,2
A8			01	1,3	01	1,3	37	48,7	37	48,7
A9			02	2,6	07	9,2	42	55,3	25	32,9
B	Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp									
B1					02	2,6	26	34,2	48	63,2
B2							32	42,1	44	57,9
B3					02	2,6	27	35,5	47	61,8
B4					01	1,3	25	32,9	50	65,8
B5					02	2,6	27	35,5	47	61,8
B6					01	1,3	37	48,7	38	50
B7					02	2,6	38	50	36	47,4
B8					02	2,6	33	43,4	41	53,9
B9					02	2,6	37	48,7	37	48,7
C	Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi									
C1					01	1,3	34	44,7	41	53,9
C2					01	1,3	41	53,9	34	44,7
C3					01	1,3	36	47,4	39	51,3
C4					02	2,6	36	47,4	38	50
C5					07	9,2	34	44,7	35	46,1
C6			01	1,3	07	9,2	31	40,8	37	48,7
C7					09	11,8	31	40,8	36	47,4
C8					07	9,2	31	40,8	38	50
C9							31	40,8	45	59,2
C10					01	1,3	31	40,8	44	57,9
C11					02	2,6	34	52,6	40	44,7

Mã câu hỏi	Rất không HL n = 100		Không HL n = 100		Bình thường n = 100		Hài lòng n = 100		Rất hài lòng n = 100	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
C12					02	2,6	36	47,4	38	50
D	Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến									
D1			01	1,3	02	2,6	41	53,9	32	42,1
D2			01	1,3	01	1,3	45	59,2	29	38,2
D3					03	3,9	41	53,9	32	42,1
D4					03	3,9	36	47,4	37	48,7
D5					01	1,3	39	51,3	36	47,4
D6					01	1,3	44	57,9	31	40,8
D7					03	3,9	43	56,6	30	39,5
E	Sự hài lòng chung về bệnh viện									
E1					01	1,3	27	35,5	48	63,2
E2					04	5,3	33	43,4	39	51,3
E3					01	1,3	30	39,5	45	59,2
E4					02	2,6	30	39,5	44	57,9
E5					02	2,6	29	38,2	45	59,2
E6					01	1,3	28	36,8	47	61,8
E7					01	1,3	33	43,4	42	55,3
Ý kiến đề xuất	Không có									

3. 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 95,04% 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 97,97% 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 95,52% sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi, có 3.8 % không hài lòng 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 2.6 % không hài lòng 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 97,02% 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 97,75% sự hài lòng chung về bệnh viện.

4. 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 1.3% - 2,6% về người bệnh và người nhà có thái độ chưa tôn trọng hợp tác với NVYT trong quá trình điều trị và tỷ lệ 1,3 % không hài lòng 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./.

Nơi nhận:

- Hội đồng QLCLBV;
- Mạng lưới QLCLBV;
- Website bệnh viện;
- Lưu: Tổ QLCLBV.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Trọng Chương