

Số: /BC-BV.YHCT&PHCN

Bình Định, ngày tháng 11 năm 2024

BÁO CÁO

**Kết quả khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân
đối với dịch vụ y tế công năm 2024**

Kính gửi: Sở Y tế tỉnh Bình Định.

Thực hiện Công văn số 4511/SYT-NVY ngày 05/11/2024 của Sở Y tế về việc báo cáo kết quả khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công;

Bệnh viện Y học cổ truyền và Phục hồi chức năng báo cáo kết quả khảo sát, cụ thể như sau:

1. Thông tin chung

- Bệnh viện Y học cổ truyền và Phục hồi chức năng: Là Bệnh viện hạng III trực thuộc Sở Y tế.
- Giường bệnh kế hoạch: 240
- Tổng số lượt khám bệnh: 9.864 lượt, trung bình 37 lượt/ngày
- Tổng số lượt người bệnh điều trị nội trú: 6.161 lượt, ngày điều trị nội trú: 90.490 ngày. Trung bình: 248 người bệnh/ngày
- Thông tin thực hiện khảo sát sự hài lòng:

Quý	Khảo sát		Số lượng mẫu phỏng vấn			Phương pháp chọn mẫu
	Thời điểm tiến hành	Khoảng thời gian diễn ra	Dịch vụ KCB nội trú	Dịch vụ KCB ngoại trú	Dịch vụ TCMR	
I	1 lần/quý	01/3-07/3	74	60	0	- Nội trú: chọn mẫu ở toàn bộ khoa lâm sàng có giường bệnh trong 1 lần đo lường.
II	1 lần/quý	27/5-07/6	116	52	0	
III	1 lần/quý	30/8-13/9	112	60	0	
IV	1 lần/quý	06/11-11/11	114	48	0	- Ngoại trú: Chọn ngẫu nhiên hệ thống.

2. Kết quả

- Các chỉ số hài lòng:

Quý	I	II	III	IV
* Chỉ số hài lòng người bệnh sử dụng dịch vụ KCB				
a) Chung	4,49	4,50	4,57	4,51
b) Nội trú				
- Chung	4,48	4,54	4,62	4,47
- Theo 5 thành phần				
+ Tiếp cận	4,40	4,59	4,55	4,47
+ Minh bạch thông tin và thủ tục hành chính	4,51	4,58	4,66	4,61
+ Cơ sở vật chất, thiết bị	4,46	4,38	4,50	4,14
+ Nhân viên y tế	4,57	4,69	4,76	4,75
+ Kết quả cung cấp dịch vụ	4,46	4,56	4,68	4,57
c) Ngoại trú				
- Chung	4,50	4,46	4,52	4,54
- Theo 5 thành phần				
+ Tiếp cận	4,46	4,34	4,48	4,43
+ Minh bạch thông tin và thủ tục hành chính	4,47	4,39	4,50	4,40
+ Cơ sở vật chất, thiết bị	4,54	4,56	4,54	4,58
+ Nhân viên y tế	4,53	4,58	4,68	4,79
+ Kết quả cung cấp dịch vụ	4,54	4,50	4,45	4,66
* Chỉ số hài lòng người sử dụng dịch vụ tiêm chủng mở rộng				
- Chung				
- Theo 5 thành phần				
+ Tiếp cận				
+ Minh bạch thông tin và thủ tục hành chính				
+ Cơ sở vật chất, thiết bị				
+ Nhân viên y tế				
+ Kết quả cung cấp dịch vụ				

- Những điểm mạnh trong cung cấp dịch vụ được người bệnh ghi nhận.

+ 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 yết 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, nhân viên y tế hài lòng (mức 4) và rất hài lòng (mức 5).

- Phân tích yếu tố ảnh hưởng đến chỉ số hài lòng chung và chỉ số hài lòng theo thành phần.

+ Đối với người bệnh nội trú: Tổng số 416 phiếu phân tích.

Đa số hài lòng ở mức 4, 5:

Mức 1: 26 phiếu

- A1 Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng và thông báo giờ khám, chữa bệnh, giờ vào thăm rõ ràng, dễ hiểu: 01 phiếu.
- C1. Buồng bệnh khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi, hoặc điều hòa: 01 phiếu
- C5. Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt: 03 phiếu
- C6. Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh ngay tại khoa điều trị: 09 phiếu
- C7. Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh: 02 phiếu
- C8. 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: 02 phiếu
- C9. Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng: 08 phiếu

Mức 2: 52 phiếu

- A2. Các tòa nhà, cầu thang bộ, thang máy, buồng bệnh được đánh số và hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm: 01 phiếu
- A3. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, an toàn, dễ đi: 01 phiếu
- C1. Buồng bệnh khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi, hoặc điều hòa: 13 phiếu
- C2. Buồng bệnh yên tĩnh, bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện: 04 phiếu

- C3. Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, chắc chắn, sử dụng tốt: 01 phiếu
- C5. Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt: 08 Phiếu
- C6. Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh ngay tại khoa điều trị: 08 phiếu
- C7. Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh: 06 phiếu
- C8. 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: 02 phiếu
- C9. Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng: 03 phiếu
- C10. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp: 01 phiếu
- E1. Thời gian chờ đợi khi khám, chữa bệnh tại bệnh viện: 01 phiếu
- E4. Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh: 01 phiếu
- E5. Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng: 01 phiếu
- E6. Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế: 01 phiếu

+ Đối với người bệnh ngoại trú: Tổng số 220 phiếu phân tích.

Đa số hài lòng ở mức 4, 5; Không có mức 1 và 2

- Xác định những nguyên nhân chưa hài lòng theo từng 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, kết nối internet yếu.

+ Không có máy nước nóng.

+ Nhà vệ sinh hư không sử dụng được đề nghị phải sửa chữa.

3. Đề xuất giải pháp và kiến nghị cải thiện chất lượng dịch vụ

- Sở Y tế đã đồng ý và trình UBND tỉnh về chủ trương đầu tư Dự án: Bệnh viện Y học cổ truyền và PHCN: hạng mục: Cải tạo, nâng cấp Nhà hành chính, Nhà điều trị, Nhà Dược - Kiểm soát nhiễm khuẩn và khoa Dinh dưỡng.

- Hoàn thiện việc sửa chữa các vị trí nhà vệ sinh bệnh nhân bị ẩm, thấm, dột.

- Trang bị bổ sung hệ thống nước nóng, lạnh tại các khoa.
- Trang bị, sửa chữa các máy điều hòa bị hỏng.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công năm 2024. Bệnh viện kính báo cáo Sở Y tế./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lãnh đạo BV;
- Hội đồng, Tổ Quản lý chất lượng BV;
- Lưu: VT, KHTH-CĐT.

GIÁM ĐỐC

Võ Ngọc Phải