

Số: /BC-BVĐKT

Bình Định, ngày 31 tháng 5 năm 2023

BÁO CÁO TỔNG HỢP
Kết quả khảo sát hài lòng nhân viên y tế và
người bệnh/người nhà người bệnh tại bệnh viện quý II năm 2023

Kính gửi: Sở Y tế Bình Định

Thực hiện Kế hoạch số 3910/KH-BVĐKT ngày 27 tháng 4 năm 2023 của Giám đốc bệnh viện về Kế hoạch khảo sát hài lòng nhân viên y tế và người bệnh/người nhà người bệnh tại bệnh viện quý II năm 2023; bệnh viện đã thực hiện khảo sát hài lòng của người bệnh/người nhà người bệnh, kết quả như sau:

- Phương pháp khảo sát:

Thực hiện khảo sát trực tiếp trên thiết bị điện tử thông minh, di động theo tên ứng dụng “KCB KSHL” trên kho ứng dụng “App store” hoặc “Google Play” với tài khoản đăng nhập là 45bd.dk.

- Đối với nhân viên y tế: Mỗi nhân viên y tế tải ứng dụng “KCB KSHL” trên kho ứng dụng “App store” hoặc “Google Play” và tự điền phiếu trên phần mềm trực tuyến của Bộ Y tế.

- Đối với người bệnh: Tổ khảo sát hài lòng người bệnh sử dụng điện thoại hoặc thiết bị điện tử thông minh để khảo sát người bệnh/người nhà người bệnh và nhập thông tin trực tiếp vào phần mềm “KCB KSHL” của Bộ Y tế.

- Thời gian khảo sát:

+ Khảo sát hài lòng nhân viên y tế: Từ ngày 04/5/2023 đến ngày 22/5/2023.

+ Khảo sát hài lòng người bệnh: Từ ngày 09/5/2023 đến ngày 24/5/2023.

- **Cỡ mẫu:** Thực hiện theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28 tháng 12 năm 2019 của Bộ Y tế về việc ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế.

+ Mẫu số 1: 210 phiếu khảo sát ý kiến người bệnh nội trú.

+ Mẫu số 2: 200 phiếu khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú.

+ Mẫu số 3: 364 phiếu khảo sát ý kiến của nhân viên y tế.

+ Mẫu số 4: 100 phiếu khảo sát ý kiến người mẹ sinh con tại bệnh viện.

+ Mẫu số 5: 100 phiếu khảo sát thực hiện nuôi con bằng sữa mẹ.

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN KHẢO SÁT NHÂN VIÊN Y TẾ TẠI BỆNH VIỆN

Căn cứ vào kết quả khảo sát nhân viên y tế ngày 04/5/2023 đến 22/5/2023 phòng Quản lý chất lượng trích xuất số liệu, phân tích, tổng hợp, báo cáo kết quả khảo sát nhân viên y tế quý II/2023 tại các khoa, phòng: Phòng KHTH, phòng CĐT, phòng CTXH, khoa Dược, khoa Hóa sinh, khoa CDHA, khoa Nội thận – Lọc máu, khoa Ngoại TKCS,

khoa Nội Tổng hợp, khoa Nội Tiêu hóa, khoa Tai Mũi Họng, khoa Răng Hàm Mặt kết quả cụ thể như sau:

1.1. Mức độ hài lòng chung

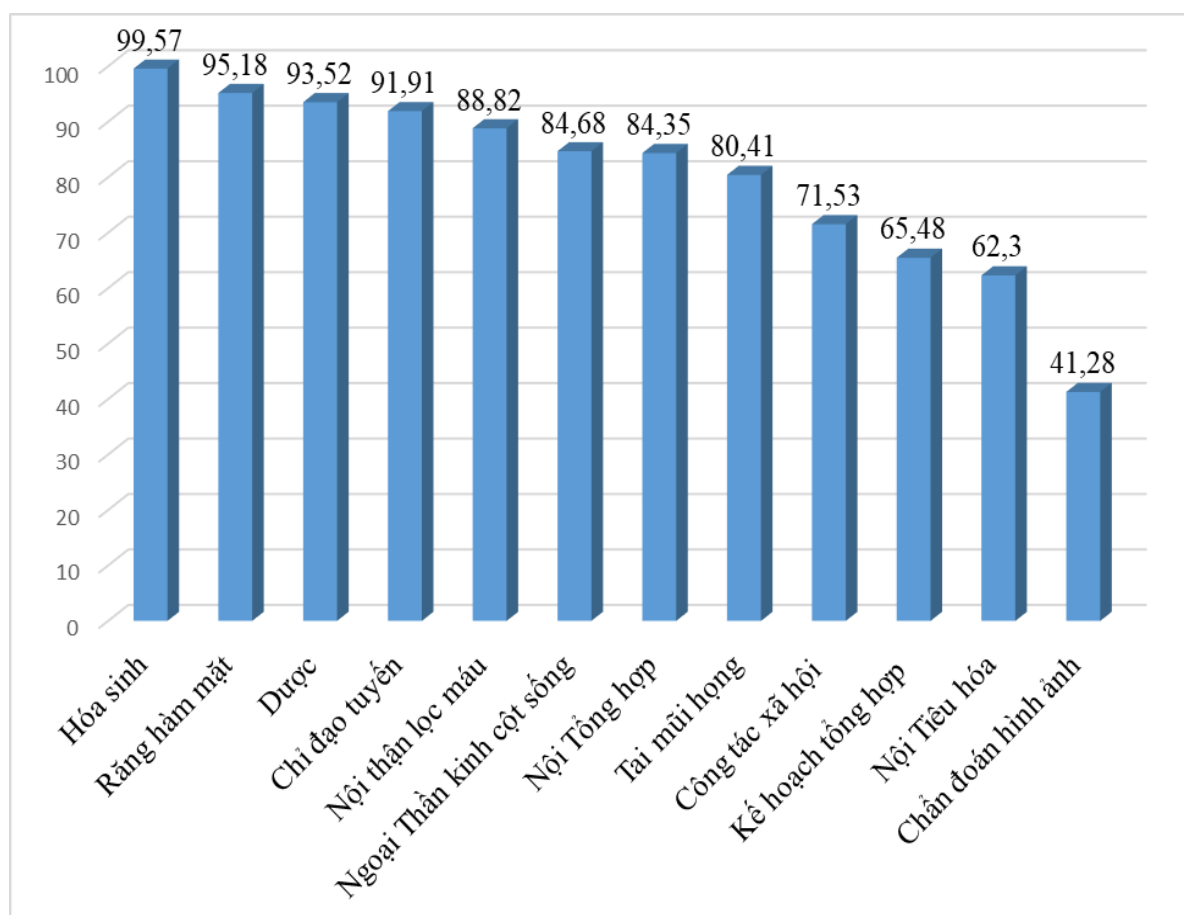
TT	Nội dung		Kết quả khảo sát
1	Tỷ lệ hài lòng chung		78,10%
2	Chỉ số hài lòng toàn diện		44,78%
3	Tổng điểm trung bình từ A-E		3,93
4	Điểm trung bình theo từng phần	Phần A: Sự hài lòng về môi trường làm việc	3,97
		Phần B: Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp	4,07
		Phần C: Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi	3,79
		Phần D: Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến	3,93
		Phần E: Sự hài lòng chung về bệnh viện	3,94
5	Sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài		81,59%
6	Mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện		78,84%
7	Tổng số phiếu phân tích		364

1.2. Mức độ hài lòng của nhân viên y tế theo từng khoa

TT	Khoa/phòng	Số phiếu	Tỷ lệ hài lòng chung (%)	Chỉ số hài lòng toàn diện (%)	Điểm hài lòng chung (điểm)	Phần A (điểm)	Phần B (điểm)	Phần C (điểm)	Phần D (điểm)	Phần E (điểm)
1	Hóa sinh	16	99,57	81,25	4,17	4,18	4,50	4,04	4,08	4,05
2	RHM	17	95,18	41,17	4,61	4,54	4,88	4,46	4,61	4,60
3	Dược	53	93,52	77,35	4,15	4,20	4,21	4,08	4,12	4,15
4	CĐT	9	91,91	22,22	4,06	4,22	4,13	3,78	4,12	4,15

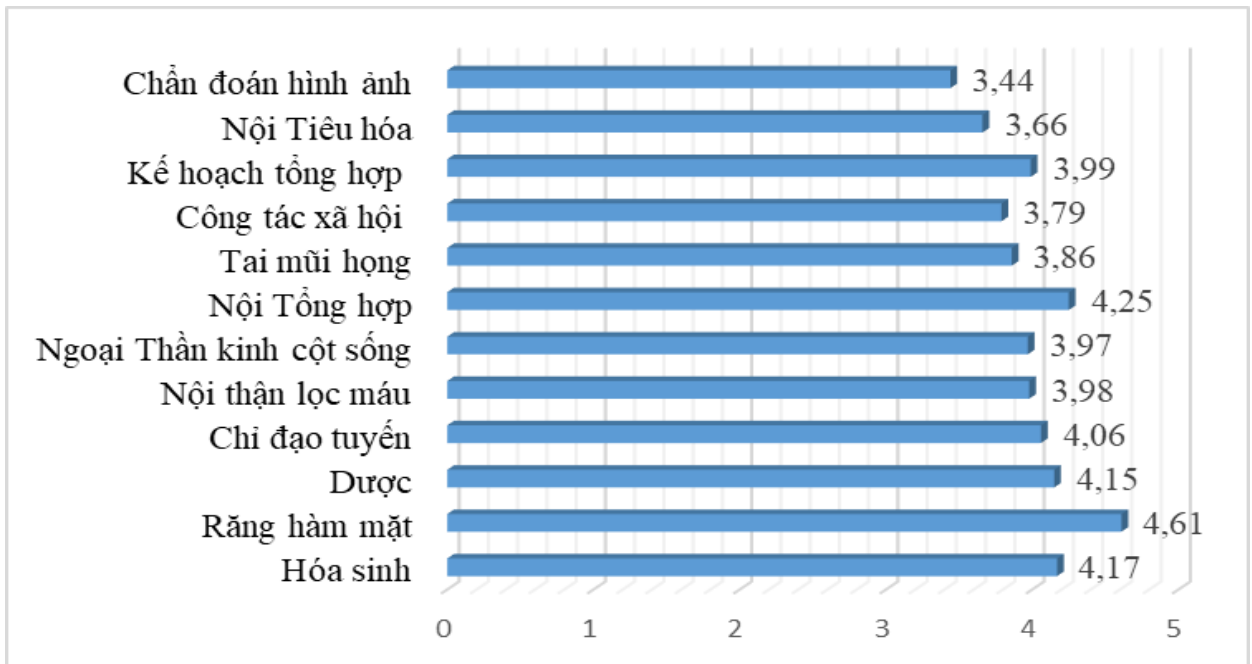
5	NT - LM	37	88,82	72,97	3,98	3,99	4,06	3,92	3,98	4,01
6	Ngoại TKCS	73	84,68	49,31	3,97	4,06	4,03	3,84	3,94	3,99
7	Nội Tổng hợp	26	84,35	19,23	4,25	4,18	4,43	4,02	4,43	4,32
8	TMH	13	80,41	46,15	3,86	3,88	3,95	3,72	3,81	4,02
9	CTXH	21	71,53	28,57	3,79	3,74	3,94	3,70	3,78	3,82
10	KHTH	16	65,48	56,25	3,99	4,05	4,02	3,93	3,98	3,98
11	Nội Tiêu hóa	29	62,30	37,93	3,66	3,63	3,83	3,52	3,66	3,70
12	CDHA	55	41,28	0	3,44	3,47	3,62	3,07	3,34	3,29

1.3. Biểu đồ so sánh tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế theo từng khoa, phòng



Đánh giá: Tỷ lệ hài lòng chung của nhân viên y tế cao nhất tại khoa Hóa sinh và thấp nhất tại khoa Chẩn đoán hình ảnh.

1.4. Biểu đồ so sánh điểm hài lòng chung của nhân viên y tế theo từng khoa, phòng



Đánh giá: Điểm hài lòng chung của nhân viên y tế thấp nhất tại khoa Chẩn đoán hình ảnh và cao nhất tại khoa Răng Hàm Mặt.

1.5. Mức độ hài lòng cho từng mục

Ghi chú:

- (1): Tỷ lệ % NVYT đánh giá “rất không hài lòng hoặc rất kém”.
- (2): Tỷ lệ % NVYT đánh giá “không hài lòng hoặc kém”.
- (3): Tỷ lệ % NVYT đánh giá “mức trung bình”.
- (4): Tỷ lệ % NVYT đánh giá “Tốt”.
- (5): Tỷ lệ % NVYT đánh giá “Rất tốt”.

TT	Nội dung	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
A.Sự hài lòng về môi trường làm việc						
A1.	Phòng làm việc khang trang, sạch sẽ, thoáng mát.	0,27	0,82	14,84	65,38	18,68
A2.	Trang thiết bị văn phòng, bàn ghế làm việc... đầy đủ, các thiết bị cũ, lạc hậu được thay thế kịp thời.	0,55	1,37	16,48	59,07	22,53
A3.	Có bố trí phòng trực cho NVYT.	0,00	1,92	16,21	58,52	23,35
A4.	Phân chia thời gian trực và làm việc	0,27	0,55	15,93	63,74	19,51

TT	Nội dung	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	ngoài giờ hành chính hợp lý.					
A5.	Các trang bị bảo hộ cho NVYT (quần áo, khẩu trang, găng tay..) đầy đủ, không bị cũ, nhàu nát, không bị hạn chế sử dụng.	0,27	2,20	17,86	61,81	17,86
A6.	Môi trường học tập tạo điều kiện cho NVYT cập nhật kiến thức, nâng cao trình độ: thư viện, phòng đọc, tra cứu thông tin, truy cập internet...	0,00	1,10	21,98	57,42	19,51
A7.	Môi trường làm việc bảo đảm an toàn cho NVYT.	0,27	0,82	18,96	64,56	15,38
A8.	Bệnh viện bảo đảm an ninh, trật tự cho NVYT làm việc.	0,27	0,82	20,33	62,91	15,66
A9.	Người bệnh và người nhà có thái độ tôn trọng, hợp tác với NVYT trong quá trình điều trị.	0,00	1,37	21,70	59,34	17,58
B. Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp						
B1.	Lãnh đạo có năng lực xử lý, điều hành, giải quyết công việc hiệu quả.	0,00	1,10	12,91	62,64	23,35
B2.	Lãnh đạo phân công công việc phù hợp với chuyên môn đào tạo của nhân viên.	0,00	0,82	15,93	60,44	22,80
B3.	Lãnh đạo quan tâm, tôn trọng, đối xử bình đẳng với các NVYT.	0,27	0,55	14,29	59,34	25,55
B4.	Lãnh đạo lắng nghe và tiếp thu ý kiến đóng góp NVYT.	0,00	0,82	15,93	57,14	26,10
B5.	Lãnh đạo động viên, khích lệ nhân viên khi hoàn thành tốt nhiệm vụ, có tiến bộ trong công việc.	0,27	0,82	15,11	60,99	22,80
B6.	Đồng nghiệp có ý thức hợp tác để hoàn thành nhiệm vụ chung.	0,00	0,82	14,84	61,26	23,08

TT	Nội dung	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
B7.	Môi trường làm việc thân thiện, đoàn kết.	0,00	1,10	13,19	60,99	24,73
B8.	Đồng nghiệp chia sẻ kinh nghiệm, giúp đỡ nhau trong công việc.	0,00	0,82	15,11	60,44	23,63
B9.	Đồng nghiệp quan tâm, giúp đỡ nhau trong cuộc sống.	0,00	1,65	12,91	62,09	23,35
C. Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi						
C1.	Các quy định, quy chế làm việc nội bộ của bệnh viện rõ ràng, thực tế và công khai.	0,82	3,57	21,70	59,62	14,29
C2.	Môi trường làm việc tại khoa/phòng và bệnh viện dân chủ.	0,27	1,92	20,88	60,16	16,76
C3.	Quy chế chi tiêu nội bộ công bằng, hợp lý, công khai.	1,37	1,37	22,53	59,07	15,66
C4.	Việc phân phối quỹ phúc lợi công bằng, công khai.	1,92	3,57	25,55	53,57	15,38
C5.	Mức lương tương xứng so với năng lực và cống hiến.	1,37	5,77	30,49	50,00	12,36
C6.	Chế độ phụ cấp nghề và độc hại xứng đáng so với cống hiến.	2,47	6,32	31,59	48,90	10,71
C7.	Thưởng và thu nhập tăng thêm ABC xứng đáng so với cống hiến.	3,85	6,87	32,42	47,53	9,34
C8.	Cách phân chia thu nhập tăng thêm công bằng, khuyến khích nhân viên làm việc tích cực.	2,75	4,12	28,85	53,85	10,44
C9.	Bảo đảm đóng BHXH, BHYT, khám sức khỏe định kỳ và các hình thức hỗ trợ ốm đau, thai sản đầy đủ.	0,00	1,37	19,51	60,71	18,41
C10.	Tổ chức tham quan, nghỉ dưỡng đầy đủ.	0,27	1,92	19,78	58,52	19,51

TT	Nội dung	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
C11.	Có phong trào thể thao, văn nghệ tích cực.	0,27	1,10	24,18	57,69	16,76
C12.	Công đoàn bệnh viện hoạt động tích cực.	0,00	1,37	23,08	59,62	15,93
D.Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến						
D1.	Khối lượng công việc được giao phù hợp.	0,27	0,82	21,15	62,64	15,11
D2.	Công việc chuyên môn đáp ứng nguyện vọng bản thân.	0,27	0,82	20,88	60,99	17,03
D3.	Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT nâng cao trình độ chuyên môn.	0,55	0,82	22,53	59,07	17,03
D4.	Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT học tiếp các bậc cao hơn.	0,55	1,92	20,88	59,89	16,76
D5.	Công khai các tiêu chuẩn cho các chức danh lãnh đạo.	0,27	1,37	17,86	63,46	17,03
D6.	Bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo dân chủ, công bằng.	0,27	0,82	19,51	60,71	18,68
D7.	Có cơ hội thăng tiến khi nỗ lực làm việc.	0,55	0,82	19,78	62,64	16,21
E.Sự hài lòng chung về bệnh viện						
E1.	Cảm thấy tự hào khi được làm việc tại bệnh viện.	0,55	0,82	19,23	65,93	13,46
E2.	Đạt được những thành công cá nhân khi làm việc tại bệnh viện.	0,55	0,82	20,33	60,71	17,58
E3.	Tin tưởng vào sự phát triển của bệnh viện trong tương lai.	0,55	0,82	20,33	62,36	15,93
E4.	Sẽ gắn bó làm việc tại khoa, phòng hiện tại lâu dài.	0,55	0,55	17,58	65,66	15,66
E5.	Sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu	0,55	0,55	17,58	64,29	17,03

TT	Nội dung	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	dài.					
E6.	Mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện.	0,55	1,10	19,51	61,81	17,03
E7.	Tự đánh giá về mức độ hoàn thành công việc tại bệnh viện.	0,27	0,55	15,66	66,48	17,03

1.6. Một số ý kiến của nhân viên y tế

Có 32 ý kiến của nhân viên y tế về việc tăng chế độ phụ cấp ưu đãi nghề cho nhân viên y tế, thu nhập tăng thêm còn quá thấp, mong muốn lãnh đạo bệnh viện có kế hoạch định hướng để tạo ra thu nhập tăng thêm cho nhân viên y tế trong thời gian tới.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN KHẢO SÁT NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ

2.1. Mức độ hài lòng chung

TT	Nội dung		Kết quả khảo sát
1	Tỷ lệ hài lòng chung		86,91%
2	Tổng điểm trung bình từ A-E		3,90%
3	Điểm trung bình theo từng phần	Phần A: Khả năng tiếp cận	3,87
		Phần B: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	3,97
		Phần C: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	3,77
		Phần D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,01
		Phần E: Kết quả cung cấp dịch vụ	3,96
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi		87,29
5	Tỷ lệ người bệnh quay trở lại		100%
6	Chỉ số hài lòng toàn diện		32,5%
7	Tổng số phiếu phân tích		200

2.2. Giới tính khảo sát

TT	Giới tính	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Nam	90	45,0
2	Nữ	110	55,0
Tổng cộng		200	100

2.3. Có bảo hiểm, không có bảo hiểm

TT	Đối tượng khám, chữa bệnh	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Có BHYT	174	87%
2	Không BHYT	26	13,0
Tổng cộng		200	100

2.4. Mức độ hài lòng theo từng mục

Ghi chú:

- (1): Tỷ lệ % người bệnh/người nhà đánh giá “rất không hài lòng hoặc rất kém”.
- (2): Tỷ lệ % người bệnh/người nhà đánh giá “không hài lòng hoặc kém”.
- (3): Tỷ lệ % người bệnh/người nhà đánh giá “mức trung bình”.
- (4): Tỷ lệ % người bệnh/người nhà đánh giá “Tốt”.
- (5): Tỷ lệ % người bệnh/người nhà đánh giá “Rất tốt”.

[illegible]

TT	Nội dung	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
B1	Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu.	0	0	10,5	78,0	11,5
B2	Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện.	0	0	12,0	78,0	10,0
B3	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	0	0	10,0	82,5	7,5
B4	Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình.	0	0	6,5	85,0	8,5
B5	Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp.	0	0	8,0	85,5	6,5
B6	Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	0	0	8,5	86,5	5,0
B7	Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	0	0	9,0	86,0	5,0
B8	Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	0	0	9,5	86,5	4,0
B9	Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	0	0	9,5	86,5	4,0
B10	Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.	0	0	8,0	88,0	4,0
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh						
C1	Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông.	0	0	15,5	80,0	4,5
C2	Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.	0	0	20,5	75,0	4,5
C3	Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	0	0,5	38,0	60,5	1,0
C4	Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	0	0	45,0	54,5	0,5
C5	Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	0	0	32,0	67,5	0,5
C6	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	0	0	18,5	80,0	1,5
C7	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	0	0	10,0	86,0	4,0
C8	Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	0	0,5	17,5	82,0	0
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế						

TT	Nội dung	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
D1	Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	0	0	4,5	86,5	9,0
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	0	0	4,0	87,0	9,0
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	0	0	5,0	92,5	2,5
D4	Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	0	0	5,5	92,0	2,5
E. Kết quả cung cấp dịch vụ						
E1	Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà.	0	0	4,5	93,5	2,0
E2	Các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, minh bạch và được giải thích nếu có thắc mắc.	0	0	4,5	93,5	2,0
E3	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	0	0	7,5	90,0	2,5
E4	Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	0	0	6,0	91,5	2,5

2.5. Một số ý kiến của người bệnh/người nhà

Khu vực trước phòng chờ phòng khám Nội Tim mạch và Nội Tiêu hóa còn nóng, quạt ít không đủ mát vì người bệnh ngồi chờ rất đông.

Còn tình trạng chen lấn tại khu vực ngồi đợi gọi số thứ tự đăng ký khám bệnh.

Nhân viên phát số thứ tự đăng ký khám bệnh chưa đúng theo đối tượng ưu tiên.

III. KẾT QUẢ THỰC HIỆN KHẢO SÁT NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ

3.1. Đánh giá chung của người bệnh về bệnh viện

TT	Nội dung		Kết quả khảo sát
1	Tổng điểm trung bình từ A-E		4.10
2	Tỷ lệ hài lòng chung		93,37%
3	Điểm trung bình theo từng phần	Phần A: Khả năng tiếp cận	4,06
		Phần B: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,10
		Phần C: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,07

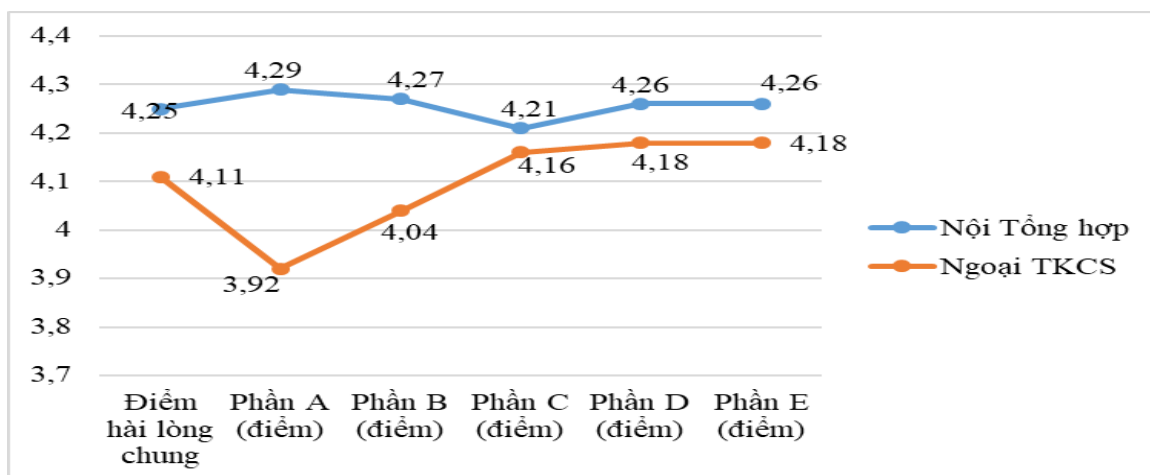
		Phần D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,15
		Phần E: Kết quả cung cấp dịch vụ	4,11
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi		89,21%
5	Tỷ lệ người bệnh quay trở lại		100%
6	Chỉ số hài lòng toàn diện		59,25
7	Tổng số phiếu được phân tích		210

3.2. Bảng đánh giá kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú theo từng khoa

T T	Khoa/ phòng	Số phiếu	Tỷ lệ hài lòng chung (%)	Chỉ số hài lòng toàn diện (%)	Điểm hài lòng chung	Phần A (điểm)	Phần B (điểm)	Phần C (điểm)	Phần D (điểm)	Phần E (điểm)	Bảo hiểm (%)	Thu phí (%)
1	Nội Tổng hợp	45	95,84	71,11	4,25	4,29	4,27	4,21	4,26	4,26	95,6	4,4
2	Ngoại TKCS	45	91,32	37,77	4,11	3,92	4,04	4,16	4,18	4,18	93,4	6,6
3	Nội Tiêu hóa	35	96,77	62,85	4,09	4,07	4,14	4,06	4,14	4,06	94,3	5,7
4	Nội Thận – Lọc máu	35	84,14	17,14	3,85	3,72	3,86	3,79	3,99	3,89	100	0
5	TMH	25	99,87	96,00	4,15	4,15	4,16	4,12	4,20	4,12	100	0
6	RHM	25	94,32	60,00	4,04	4,11	4,03	3,99	4,04	4,07	96	4

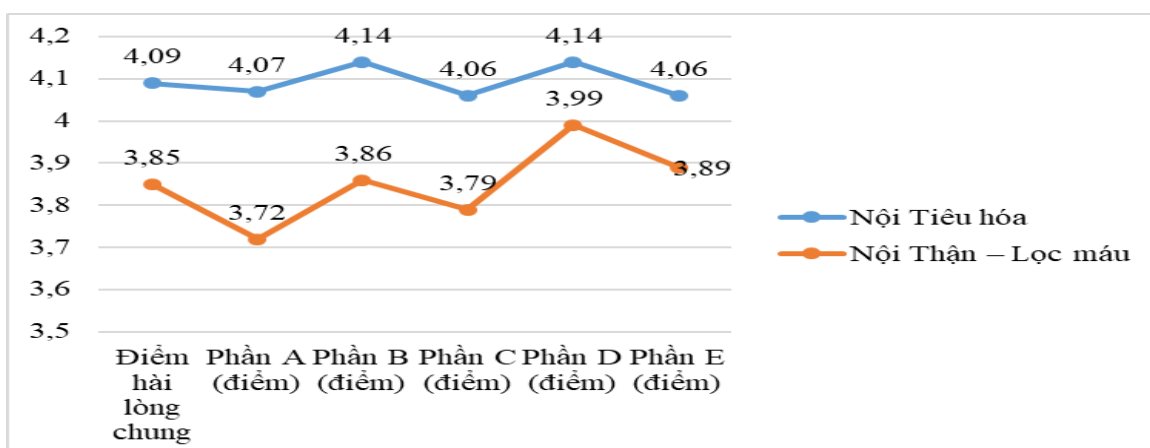
3.3. Biểu đồ so sánh điểm hài lòng chung của người bệnh/người nhà điều trị nội trú

3.3.1. Khoa có công suất sử dụng giường bệnh cao



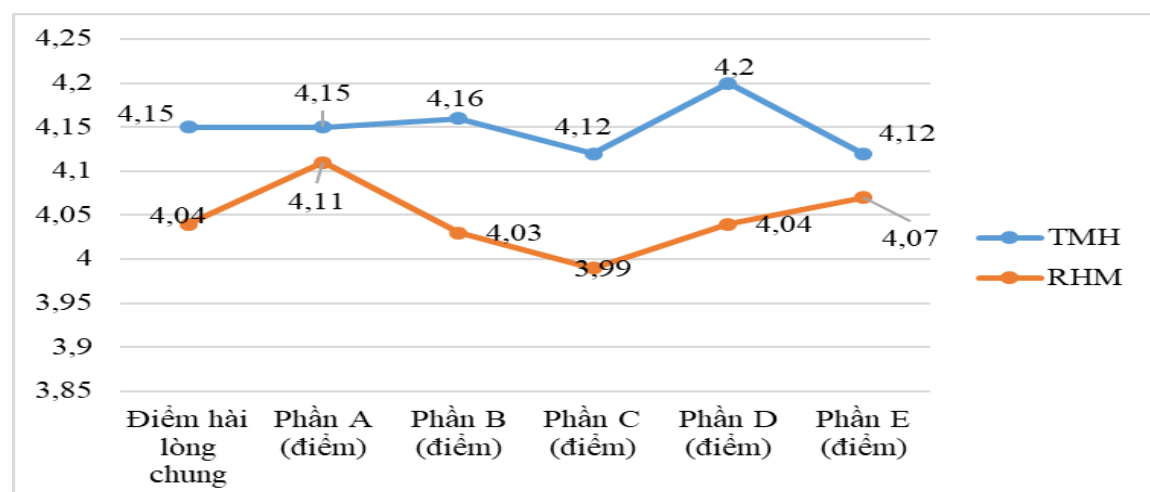
Đánh giá: Điểm hài lòng chung của người bệnh/người nhà người bệnh tại khoa Nội Tổng hợp cao hơn khoa Ngoại Thần kinh cột sống.

3.3.2. Khoa có công suất sử dụng giường bệnh trung bình



Đánh giá: Điểm hài lòng chung của người bệnh/người nhà người bệnh tại khoa Nội Tiêu hóa cao hơn so với khoa Nội Thận – Lọc máu.

3.3.3. Khoa có công suất sử dụng giường bệnh thấp



Đánh giá: Điểm hài lòng chung của người bệnh/người nhà người bệnh tại khoa Tai Mũi Họng cao hơn so với khoa Răng Hàm Mặt.

3.4. Giới tính khảo sát

TT	Giới tính	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Nam	196	93,3
2	Nữ	14	6,7
Tổng cộng		210	100

3.5. Có bảo hiểm, không có bảo hiểm

TT	Đối tượng khám, chữa bệnh	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Có BHYT	202	96,1
2	Không BHYT	8	3,9
Tổng cộng		210	100

3.6. Mức độ hài lòng cho từng mục

Ghi chú:

(1): Tỷ lệ % người bệnh/người nhà đánh giá “rất không hài lòng hoặc rất kém”.

(2): Tỷ lệ % người bệnh/người nhà đánh giá “không hài lòng hoặc kém”.

(3): Tỷ lệ % người bệnh/người nhà đánh giá “mức trung bình”.

(4): Tỷ lệ % người bệnh/người nhà đánh giá “Tốt”.

(5): Tỷ lệ % người bệnh/người nhà đánh giá “Rất tốt”.

TT	Nội dung	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
A. Khả năng tiếp cận						
A1	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	0,0	0,0	17,6	58,6	23,8
A2	Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.	0,0	0,0	12,4	69,0	18,6
A3	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	0,0	0,0	13,3	70,5	16,2
A4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	0,0	0,0	15,2	69,5	15,2
A5	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	0,0	0,0	11,9	66,2	21,9
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị						
B1	Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.	0,0	0,0	7,1	72,9	20,0
B2	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.	0,0	0,0	7,6	71,4	21,0

TT	Nội dung	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
B3	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.	0,0	0,0	9,0	75,7	15,2
B4	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ.	0,0	0,0	9,0	78,1	12,9
B5	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.	0,0	0,0	4,3	79,5	16,2
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh						
C1	Buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi, hoặc điều hòa.	0,0	0,0	6,7	74,3	19,0
C2	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt.	0,0	0,0	5,7	76,2	18,1
C3	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	0,0	0,0	7,6	78,6	13,8
C4	Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.	0,0	0,0	11,4	76,7	11,9
C5	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.	0,0	0,0	5,2	81,0	13,8
C6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh.	0,0	0,0	11,4	76,2	12,4
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.	0,0	0,0	8,6	77,1	14,3
C8	Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.	0,0	0,0	10,0	76,7	13,3
C9	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	0,0	0,0	4,3	78,1	17,6
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế						
D1	Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	0,0	0,0	1,4	76,2	22,4
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	0,0	0,0	1,9	77,6	20,5
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	0,0	0,0	1,9	82,4	15,7
D4	Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	0,0	0,0	1,0	82,9	16,2

TT	Nội dung	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
D5	Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.	0,0	0,0	1,9	82,9	15,2
D6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.	0,0	0,0	1,9	84,8	13,3
D7	Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng.	0,0	0,0	2,4	82,4	15,2
E. Kết quả cung cấp dịch vụ						
E1	Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng.	0,0	0,0	1,0	82,4	16,7
E2	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng.	0,0	0,0	5,2	79,5	14,8
E3	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.	0,0	0,0	3,3	82,9	13,8
E4	Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	0,0	0,0	1,4	86,2	12,4
E5	Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	0,0	0,0	2,9	83,3	13,8

3.7. Một số ý kiến của người bệnh/người nhà người bệnh

Khoa Nội Tổng hợp

- Về cơ sở vật chất: Thang máy thường xuyên bị hỏng, người bệnh duy chuyển lên xuống khi đi làm cận lâm sàng rất mệt, vệ sinh còn bẩn.

- Về thái độ phục vụ nhân viên y tế: Điều dưỡng nhiệt tình, dễ thương.

Khoa Nội Tiêu hóa

- Về cơ sở vật chất: Thang máy thường xuyên bị hỏng, người bệnh di chuyển rất khó khăn.

IV. KẾT QUẢ THỰC HIỆN KHẢO SÁT BÀ MẸ SINH CON TẠI BỆNH VIỆN

4.1. Mức độ hài lòng chung

	Nội dung	Kết quả khảo sát
1	Tỷ lệ hài lòng chung	85,56%
2	Chỉ số hài lòng toàn diện	54%
3	Tổng điểm trung bình từ phần A-E	3,87%
4	Điểm trung	
	Phần A: Khả năng tiếp cận Phần B: Quy trình khám và nhập viện	3,99 3,99

	Nội dung		Kết quả khảo sát
	bình theo từng phần	Phần C: Cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn.	3,98
		Phần D: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh.	3,64
		Phần E: Thái độ ứng xử của nhân viên y tế.	3,94
		Phần G: Năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.	3,94
		Phần H: Kết quả nằm viện	3,94
5	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi		79,69
6	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại		97%
7	Tổng số phiếu được phân tích		100

4.2. Có bảo hiểm, không có bảo hiểm

TT	Đối tượng khám, chữa bệnh	Tỷ lệ %
1	Có BHYT	100,0
2	Không BHYT	00
Tổng cộng		100

4.3. Cách sinh con

TT	Nội dung	Tỷ lệ %
1	Đẻ thường	12,0
2	Mổ đẻ cấp cứu	62,0
3	Mổ đẻ có chuẩn bị	26,0
Tổng cộng		100

4.4. Trong lần mang thai này, số lần đến khám thai tại bệnh viện

TT	Nội dung	Tỷ lệ %
1	Có khám	28,3
2	Chỉ đến sinh, không khám	66,7
3	Không nhớ	5,1
Tổng cộng		100

4.5 Mức độ hài lòng theo từng mục

Ghi chú:

(1): Tỷ lệ % người bệnh/người nhà đánh giá “rất không hài lòng hoặc rất kém”.

(2): Tỷ lệ % người bệnh/người nhà đánh giá “không hài lòng hoặc kém”.

(3): Tỷ lệ % người bệnh/người nhà đánh giá “mức trung bình”.

(4): Tỷ lệ % người bệnh/người nhà đánh giá “Tốt”.

(5): Tỷ lệ % người bệnh/người nhà đánh giá “Rất tốt”.

TT	Nội dung	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
A. Khả năng tiếp cận						
A1	Có biển báo, chỉ dẫn đến các khoa, phòng rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	0	0	4,0	93,0	3,0
A2	Có thể gọi và hỏi được nhân viên y tế khi cần thiết (kể cả ngoài giờ hành chính).	0	0	3,0	94,0	3,0
B. Quy trình khám và nhập viện						
B1	Quy trình khám, xét nghiệm và nhập viện dễ dàng, thuận tiện.	0	0	3,0	95,0	2,0
B2	Thời gian chờ đợi làm các thủ tục, dịch vụ chấp nhận được.	0	0	5,0	93,0	2,0
C. Cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn						
C1	Được cung cấp thông tin yêu cầu xét nghiệm, siêu âm... trước sinh.	0	0	2,0	98,0	0
C2	Được thông tin, tư vấn về quá trình sinh con và các nguy cơ tai biến có thể xảy ra.	0	0	3,0	96,0	1,0
C3	Được truyền thông, tư vấn phát hiện các dấu hiệu nguy hiểm, chăm sóc sơ sinh, chế độ dinh dưỡng và nuôi con bằng sữa mẹ.	0	0	3,0	96,0	1,0
D. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh						
D1	Giường đệm cho mẹ và con an toàn, không nằm gập.	0	0	33,0	65,0	2,0
D2	Được cung cấp chăn, ga, gối, váy, tã đầy đủ, sạch sẽ cho mẹ và con.	0	0	33,0	65,0	2,0
D3	Nhà vệ sinh, nhà tắm sạch sẽ, có giấy, xà phòng, nước đầy đủ.	0	0	36,0	61,0	3,0
D4	Buồng bệnh thông thoáng, sạch sẽ, có quạt, máy sưởi hoặc điều hòa.	0	0	45,0	53,0	2,0

D5	Được bảo đảm riêng tư khi thay quần áo, thăm khám, vệ sinh tại giường như có rèm che, vách ngăn di động hoặc nằm buồng riêng.	0	0	39,0	58,0	3,0
D6	Có các dịch vụ tiện ích khác cho bà mẹ, em bé như gội đầu tại chỗ, tắm gội mát-xa, đặt chất lượng tốt.	0	0	42,0	56,0	2,0
E. Thái độ ứng xử của nhân viên y tế						
E1	Bác sỹ có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	0	0	8,0	89,0	3,0
E2	Điều dưỡng, hộ sinh có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	0	0	8,0	88,0	4,0
E3	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	0	0	8,0	89,0	3,0
E4	Nhân viên y tế không gợi ý bồi dưỡng (nếu có gợi ý điền 1, không gợi ý điền 5)	0	0	10,0	88,0	2,0
G. Năng lực chuyên môn của nhân viên y tế						
G1	Bác sỹ có trình độ chuyên môn, kỹ năng thăm khám tốt.	0	0	9,0	86,0	5,0
G2	Điều dưỡng, hộ sinh có trình độ chuyên môn tốt, chăm sóc chu đáo.	0	0	9,0	88	3,0
G3	Bác sỹ, điều dưỡng, hộ sinh phối hợp tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	0	0	8,0	91,0	1,0
H. Kết quả nằm viện						
H1	Sinh đẻ an toàn, điều trị và chăm sóc tốt.	0	0	8,0	88,0	4,0
H2	Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ.	0	0	7,0	93,0	0
H3	Giá cả dịch vụ y tế phù hợp, tương xứng với số tiền bỏ ra.	0	0	7,0	92,0	1,0

4.6. Một số ý kiến của người bệnh/người nhà

- Phòng chật chội, nóng nực; thái độ của nữ hộ sinh không lịch sự, nhã nhặn.

V. KẾT QUẢ THỰC HIỆN KHẢO SÁT NUÔI CON BẰNG SỮA MẸ

Trong tháng 5/2023, phòng Quản lý chất lượng đã tiến hành thực hiện 100 khảo sát việc thực hiện nuôi con bằng sữa mẹ tại bệnh viện. Kết quả 85,56% bà mẹ sinh con tại bệnh viện được nhân viên y tế tư vấn nuôi con bằng sữa mẹ. Tuy nhiên trong những ngày đầu sau sinh, hầu hết các bà mẹ đặc biệt là các bà mẹ sinh mổ chưa có sữa nên phải cho bé uống thêm sữa công thức. Kết quả cụ thể như sau:

5.1. Sinh con lần thứ

TT	Nội dung	Tỷ lệ %
1	Lần 1	45
2	Lần 2	38
3	Lần 3	17

5.2. Cách sinh con

TT	Nội dung	Tỷ lệ %
1	Đẻ thường	7
2	Mổ đẻ	93

5.3. Cụ thể theo từng mục

TT	Câu hỏi	Nội dung trả lời	Phần trăm (%)
B1	Chị có nhìn thấy “Quy định thực hiện nuôi con bằng sữa mẹ” tại bệnh viện không? Nếu có thì ở đâu?	1. Khoa khám	53
		2. Phòng chờ sinh	18
		3. Phòng/khoa sau sinh	17
		4. Phòng tư vấn	13
		5. Không nhìn thấy	4
B2	Chị có nhìn thấy tranh ảnh, tờ rơi tuyên truyền về nuôi con bằng sữa mẹ tại bệnh viện không? Nếu có thì ở đâu?	1. Khoa khám	40
		2. Phòng chờ sinh	19
		3. Phòng/khoa sau sinh	16
		4. Buồng bệnh	17
		5. Phòng tư vấn	10
		6. Không nhìn thấy	3
B3	Chị có được bệnh viện tư vấn nuôi con bằng sữa mẹ không? Nếu có thì khi nào?	1. Bệnh viện không tư vấn	0
		2. Tư vấn khi khám thai tại bệnh viện	18
		3. Tư vấn trước sinh	30
		4. Tư vấn sau sinh	63
B4	Lý do chị không được bệnh viện tư vấn?	1. Do không khám thai tại bệnh viện	1
		2. Do sinh cấp cứu	34
		3. Do NVYT bỏ qua không tư vấn	0
		4. Có được bệnh viện tư vấn	69

B5	Nếu đã được tư vấn, Chị có hiểu nội dung nuôi con bằng sữa mẹ do bệnh viện tư vấn không? Mức độ hiểu như thế nào?	1. Có được tư vấn nhưng không hiểu	0
		2. Có hiểu nhưng không nhớ phải làm gì	1
		3. Có hiểu và có nhớ cần làm gì	38
		4. Có hiểu và rất tâm đắc với ý nghĩa NCBSM	63
B6	Khi sinh con, ước tính sau bao nhiêu phút thì 2 Mẹ Con được “cắt dây rốn”?	1. Cắt dây rốn ngay sau khi sinh	41
		2. Cắt dây rốn chậm	10
		3. Không nhớ	51
B7	Sau khi sinh, Chị và Con có được nhân viên y tế cho thực hiện “da kề da” không? Nếu có trong khoảng thời gian bao lâu?	1. Có được thực hiện “da kề da”	57
		2. Không được thực hiện “da kề da”. Lý do không thực hiện “da kề da”: Các sản phụ không rõ nguyên nhân.	45
B8	Con của chị được bú mẹ lần đầu sau bao nhiêu phút kể từ khi sinh ra (ước tính số phút nếu chị nhớ)	1. Bú ngay lập tức sau khi sinh	0
		2. Trong khoảng 30 phút	0
		3. Trong vòng khoảng 1 giờ	0
		4. Trong vòng khoảng 2 giờ	1
		5. Từ 2 giờ đến 24 giờ	9
		6. Sau 1 ngày	42
		7. Mẹ không có sữa nên phải bú sữa ngoài	49
B9	Chị có được hỗ trợ thực hành cho con bú mẹ không? Nếu có đó là ai?	1. Hộ sinh, điều dưỡng	28
		2. Bác sỹ	10
		3. Người nhà	84
		4. Không có ai hỗ trợ	0
B10	Nếu có, Chị được hỗ trợ thực hành cho con bú bằng hình thức nào?	1. Trực tiếp hướng dẫn bà mẹ cho trẻ bú đúng cách	34
		2. Mát-xa vú	40
		3. Thực hành vắt sữa (bằng tay hoặc máy)	56
		4. Thông tắc tia sữa	9
B11	Trong thời gian ở bệnh viện, Chị có cho Con ăn thức ăn	1. Chỉ cho bú sữa mẹ hoàn toàn	4
		2. Cho uống thêm nước	0

	gì khác không? Nếu có, đó là gì (ví dụ như mật ong, chanh, muối, bột, thuốc ...)?	3. Xin/mua sữa của các bà mẹ khác	0
		4. Cho uống thêm sữa công thức	96
		5. Cho ăn thêm các thức ăn khác	0
		6. Cho uống thuốc bổ, thực phẩm chức năng	0
		7. Cho uống thuốc điều trị bệnh	0
B12	Nhân viên y tế có gợi ý mua sữa bột cho Con không?	1. Có	26
		2. Không	76
B13	Theo Chị, lợi ích của việc nuôi con bằng sữa mẹ là gì?	Ghi rõ các lợi ích: - Dễ tiêu hóa. - Tăng sức đề kháng cho bé. - Tốt cho mẹ và con.	
B14	Theo chị, trẻ cần được bú sữa mẹ hoàn toàn ít nhất mấy tháng và kéo dài bao lâu	1. Ít nhất trong 6 tháng 2. Kéo dài trong từ 12-24 tháng	
B15	Chị có kiến nghị gì với bệnh viện và nhân viên y tế để việc nuôi con bằng sữa mẹ được thực hiện tốt hơn?	Không	

Trên đây là báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát hài lòng nhân viên y tế và người bệnh/người nhà người bệnh tại bệnh viện quý II năm 2023./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lãnh đạo BV;
- Các khoa, phòng;
- Lưu: VT, QLCL.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Hoàng Cường