

**BÁO CÁO KẾT QUẢ TÓM TẮT TỶ LỆ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH,
NHÂN VIÊN Y TẾ NĂM 2022**

Căn cứ Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28 tháng 08 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;

Căn cứ Quyết định số 4817/QĐ-BYT ngày 28 tháng 08 năm 2019 của Bộ Y tế về việc Ban hành "Ứng dụng khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế trên thiết bị điện tử thông minh di động".

I. THÔNG TIN CHUNG

Ngày khảo sát: Từ ngày 01/01/2022 - 31/12/2022

Mẫu khảo sát: Theo mẫu khảo sát số 01, 02 của Bộ Y tế về hướng dẫn khảo sát sự hài lòng người bệnh.

Đối tượng khảo sát: Người bệnh, người nhà người bệnh.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ

2.1. Giới tính

Bảng 1: Giới tính người bệnh

TT	Giới tính	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Nam	745	51%
2	Nữ	728	49%
Tổng		1473	100%

2.2. Sử dụng BHYT trong điều trị

Bảng 2: Người bệnh sử dụng BHYT và không sử dụng BHYT được đánh giá mức độ hài lòng

Đối tượng	Số lượng	Hài lòng %
BHYT	1436	97%
Không BHYT	37	3%
Tổng	1473	100%

Nhận xét: Tỷ lệ khảo sát người bệnh nội trú có sử dụng thẻ bảo hiểm y tế và không sử dụng thẻ bảo hiểm y tế không đồng đều. Qua khảo sát cho thấy phần lớn bệnh nhân điều trị nội trú đều sử dụng thẻ

2.3. Kết quả chung các chủ đề được đánh giá

Bảng 3: Kết quả chung

Mục	Tiêu chí hài lòng	Quý 1	Quý 2	Quý 3	Quý 4	Cả năm
A	Khả năng tiếp cận	4.5	4.5	4.53	4.51	4.51
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.5	4.5	4.56	4.55	4.53
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.4	4.4	4.42	4.4	4.41
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.6	4.6	4.61	4.65	4.62
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4.6	4.5	4.58	4.53	4.55
	Hài lòng chung	4.52	4.5	4.54	4.53	4.52
	% Tỷ lệ hài lòng	96.27	93.49	95	95	94.94

Nhận xét: Kết quả hài lòng người bệnh nội trú tại Bệnh viện năm 2022 trung bình đạt 4.52 điểm tương ứng 94.94/100%, cho thấy tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh đạt mức tương đối cao.

2.4. Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú chia theo các khoa Lâm sàng

Bảng 4: Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú chia theo các khoa Lâm sàng

Tên khoa	Mục A	Mục B	Mục C	Mục D	Mục E	Điểm TB
Khoa Ung bướu	4.31	4.44	3.72	4.55	4.26	4.25
Khoa Da liễu	4.65	4.64	4.40	4.67	4.67	4.60
Khoa Hồi sức cấp cứu	4.50	4.58	4.53	4.59	4.58	4.56
Khoa Hồi sức tích cực 1	4.17	4.37	4.31	4.68	4.33	4.37
Khoa Hồi sức tích cực 2	4.71	4.79	4.72	4.83	4.76	4.76
Khoa Mắt	4.78	4.82	4.80	4.86	4.84	4.82
Khoa Ngoại Tiết niệu và Nam học	4.48	4.46	4.21	4.50	4.39	4.41
Khoa Nhi	4.66	4.69	4.50	4.73	4.72	4.66
Khoa Nội hô hấp - Lao	4.30	4.33	4.28	4.44	4.41	4.35
Khoa Nội tiết	4.39	4.44	4.25	4.57	4.50	4.43
Khoa Nội tiêu hoá	4.55	4.56	4.53	4.76	4.78	4.63
Khoa Nội tổng hợp	4.41	4.51	4.37	4.56	4.57	4.48
Khoa Phụ Sản	4.52	4.55	4.49	4.57	4.55	4.54
Khoa Tâm - Thần kinh	4.64	4.65	4.48	4.71	4.64	4.62
Khoa Thận nhân tạo	4.68	4.72	4.73	4.77	4.77	4.73
Khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng	3.62	3.64	3.61	3.83	3.72	3.69
Khoa Ngoại thần kinh	4.55	4.48	4.31	4.45	4.49	4.46
Khoa Chấn thương chỉnh hình	4.33	4.42	4.24	4.57	4.34	4.38
Khoa Tai mũi họng	4.32	4.38	4.11	4.42	4.40	4.33
Khoa Ngoại tổng hợp	4.20	4.40	4.44	4.43	4.53	4.40
Khoa Răng hàm mặt	4.63	4.60	4.39	4.62	4.63	4.57
Khoa Nội tim mạch	4.28	4.40	3.87	4.40	4.28	4.25

2.5. Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh trong đợt khảo sát

Tổng số câu trả lời với các mức điểm từ 1 đến 5 trong đợt khảo sát 45663

Tổng số câu trả lời đạt mức 4, mức 5: 43235

Vậy tỷ lệ hài lòng chung: 95%

2.6. Đánh giá chung

Bệnh viện đã đáp ứng được 92.87% so với mong đợi của người nhà, người bệnh trước khi nằm viện.

2.7. Mức độ đáp ứng của Bệnh viện theo đánh giá của người bệnh

Bảng 5: Tỷ lệ đáp ứng của Bệnh viện theo đánh giá của người bệnh

STT	Tỷ lệ % mong đợi	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Dưới 50%	0	0
2	Từ 50% đến 80%	96	7%
3	Trên 80%	1377	93%

2.8. Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại

Bảng 6: Đánh giá nhu cầu quay lại khám chữa bệnh tại Bệnh viện

STT	Nhu cầu quay lại khám chữa bệnh	Số lượng	Tỷ lệ %
-----	---------------------------------	----------	---------

1	Chắc chắn không bao giờ quay lại	5	0,34
2	Không muốn quay lại nhưng có ít sự lựa	6	0,41
3	Muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác	1	0,07
4	Có thể sẽ quay lại	224	15,21
5	Chắc chắn sẽ quay lại và giới thiệu cho	1236	83,91
6	Ý kiến khác	1	0,07

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ

Bảng 7: Giới tính người bệnh được đánh giá mức độ hài lòng

TT	Giới tính	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Nam	185	47%
2	Nữ	210	53%
Tổng		395	100%

Bảng 8: Người bệnh sử dụng BHYT và không sử dụng BHYT được đánh giá mức độ hài lòng

Đối tượng	Số lượng	Hài lòng %
BHYT	346	88%
Không BHYT	49	12%
Tổng	395	100%

Nhận xét: Qua kết quả khảo sát ta có thể thấy rằng phần đông số người bệnh đến khám chữa bệnh tại Bệnh viện đều có bảo hiểm y tế.

Bảng 9: Kết quả khảo sát ngoại trú

Mục	Tiêu chí hài lòng	Quý 1	Quý 2	Quý 3	Quý 4	Cả năm
A	Khả năng tiếp cận	4.12	4.42	4.42	4.38	4.34
B	Sự minh bạch thông tin và thủ	4.10	4.40	4.28	4.39	4.29
C	Cơ sở vật chất và phương tiện	4.03	4.33	4.29	4.34	4.25
D	Thái độ ứng xử, năng lực	4.10	4.52	4.43	4.42	4.37
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4.12	4.58	4.44	4.43	4.39
Hài lòng chung		4.10	4.45	4.37	4.39	4.33
% Tỷ lệ hài lòng		81.94	89.01	87.45	87.86	86.56

Nhận xét: Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú tại Bệnh viện năm 2022 trung bình đạt 4.33 điểm tương ứng 86.56/100%, cho thấy tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh chưa cao, tuy nhiên vẫn nằm trong mức hài lòng người bệnh (4-5 điểm).

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

Tổng đối tượng khảo sát: 1176 nhân viên được khảo sát. Bao gồm 281 bác sỹ, 38 dược sỹ, 661 điều dưỡng/hộ sinh, 77 kỹ thuật viên và 119 các nhân viên khác tại các khoa phòng.

3.1. Thông tin chung về đối tượng khảo sát

Bảng 10. Chuyên môn đào tạo của cán bộ đánh giá sự hài lòng

TT	Chuyên môn đào tạo	Số phiếu đánh giá	Tỷ lệ %
1	Bác sỹ	281	23.9
2	Dược sỹ	38	3.2
3	Điều dưỡng/Hộ sinh	661	56.2
4	Kỹ thuật viên	77	6.5
5	Khác	119	10.2
6	Tổng	1176	100%

Bảng 11. Giới tính cán bộ được đánh giá sự hài lòng

TT	Giới tính	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Nam	350	29.8
2	Nữ	826	70.2
Tổng		1176	100%

Bảng 12. Vị trí công tác của cán bộ được đánh giá sự hài lòng

TT	Vị trí công tác	Số phiếu đánh giá	Tỷ lệ %
1	Trưởng khoa phòng/Trung tâm	64	5.5
2	Phó khoa/phòng	68	5.8
3	NV biên chế/hợp đồng dài hạn	1008	85.7
4	Hợp đồng ngắn hạn	21	1.8
5	Khác (ghi rõ)	15	1.3

Nhận xét: Tăng so với năm trước 1% -4% mỗi mục

Bảng 13. Công việc kiêm nhiệm

TT	Công việc	Số phiếu đánh giá	Tỷ lệ %
1	Không kiêm nhiệm	1014	86.2
2	Kiểm nhiệm 2 công việc	121	10.3
3	Kiểm nhiệm từ 3 công việc trở lên	41	3.5

Nhận xét: Giảm từ 1-2% so với cùng kỳ năm 2021

Bảng 14. Sự hài lòng về môi trường làm việc của nhân viên y tế

Tên tiêu chí	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	ĐiểmTB
A1	1	24	231	692	228	3.95
A2	3	29	274	654	216	3.89
A3	3	21	189	715	248	4.01
A4	3	20	206	725	222	3.97
A5	2	42	245	680	207	3.98
A6	0	29	223	703	221	3.95
A7	2	26	235	693	220	3.94
A8	1	22	216	706	231	3.97
A9	0	28	249	695	204	3.9

Bảng 15. Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp

Tên tiêu chí	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	ĐiểmTB
B1	0	18	148	715	295	4.09
B2	0	11	148	707	310	4.11
B3	0	16	144	704	312	4.12
B4	0	25	145	701	305	4.1
B5	1	13	146	706	310	4.11
B6	0	10	135	752	279	4.11
B7	0	14	132	751	279	4.1
B8	0	11	123	741	301	4.13
B9	0	15	125	726	310	4.13

Bảng 16. Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi

Tên tiêu chí	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	ĐiểmTB
C1	11	43	228	678	216	3.89
C2	6	32	211	690	237	3.95

C3	17	55	238	653	213	3.84
C4	26	58	238	633	221	3.8
C5	29	59	302	589	197	3.74
C6	47	72	282	575	200	3.69
C7	44	89	333	514	196	3.62
C8	30	59	294	590	203	3.75
C9	2	17	184	711	262	4.03
C10	31	97	304	537	207	3.67
C11	2	28	230	671	245	3.96
C12	11	36	228	663	238	3.92

Bảng 17. Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến của cán bộ y tế đánh giá

Tên tiêu chí	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
D1	3	17	202	741	213	3.97
D2	1	12	198	737	228	4
D3	1	14	193	711	257	4.03
D4	1	19	188	714	254	4.02
D5	2	12	182	723	257	4.04
D6	1	21	185	715	254	4.02
D7	2	17	210	705	242	3.99

Bảng 18. Sự hài lòng về Bệnh viện

Tên tiêu chí	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
E1	1	18	191	716	250	4.01
E2	1	14	228	690	243	3.99
E3	5	18	171	697	285	4.05
E4	2	12	169	699	294	4.08
E5	2	13	175	686	306	4.08
E6	8	23	186	671	288	4.02
E7	0	10	141	726	299	4.11

3.2. Đánh giá sự hài lòng toàn diện Bệnh viện

Mục	Tiêu chí hài lòng	Mức điểm	Tỷ lệ %
A	Sự hài lòng về môi trường làm việc	3.94	78.78
B	Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp	4.11	82.24
C	Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi	3.82	76.46
D	Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến	4.01	80.22
E	Sự hài lòng về Bệnh viện	4.05	81.05
	Hài lòng chung	3.99	79.75

Nhận xét: Sự hài lòng về môi trường làm việc: Giảm 2,06% so với năm 2021.

- Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp giảm Tăng 0,75% so với năm 2021.
- Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi: Giảm 1,08% so với năm 2021.
- Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến: Giảm 2,06% so với năm 2021.
- Sự hài lòng về Bệnh viện: giảm 1,61% so với năm 2021.

IV. KẾT LUẬN

Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú và ngoại trú toàn viện lần lượt là 94.94% (điểm trung bình hài lòng là 4.52/5) và 87% (điểm trung bình hài lòng là 4,35/5).

Mức độ hài lòng chung so với mong đợi của người bệnh đạt 95% (nội trú) và 90,25 % (ngoại trú).
Tỷ lệ người bệnh chắc chắn sẽ quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến Bệnh viện khám và điều trị chiếm 83,91% (nội trú) và 99,25% (ngoại trú).
Tỷ lệ hài lòng chung của nhân viên y tế 97,62% (điểm trung bình hài lòng là 3,97/5)
Mức độ hài lòng nói chung về Lãnh đạo Bệnh viện 81,55%.
Sẽ gắn bó làm việc lâu dài tại Bệnh viện 83,84%.

V.KHUYẾN NGHỊ

- Bộ Y tế: - Tham mưu: Có quy định rõ hơn trong Luật KCB để bảo vệ thầy thuốc, lãnh đạo bệnh viện khi có các sự cố Y khoa. - Tham mưu kiểm soát tốt, sát giá nhập khẩu trang thiết bị, vật tư tiêu hao, thuốc, hoá chất...
- Tham mưu thay đổi cơ cấu giá khám chữa bệnh theo thực tế. - Tham mưu hướng dẫn cụ thể rõ ràng công tác xã hội hoá y tế để thuận lợi cho các bệnh viện thực hiện, tạo điều kiện cho người dân các
- Đề xuất BHYT Tăng lương, thu nhập ngoài lương cho nhân viên đảm bảo cuộc sống - Thống nhất với BHYT giảm thiểu các xuất toán do lỗi hành chính không ảnh hưởng đến chi phí khám chữa bệnh
- Nên có những văn bản chỉ đạo cụ thể để tránh hiểu sai dẫn đến việc thực hiện các công việc chuyên môn không đúng.
- Kính đề nghị Bộ Y tế có công văn chỉ đạo rõ ràng về việc hưởng phụ cấp PTTT cho chuyên ngành YHCT. Đã 2 năm trôi qua nhưng vẫn.
- Nâng hệ số lương khởi điểm cho bác sỹ.
- Đề xuất sửa đổi Nghị định số 146/2018/NĐ-CP 3, Tăng giá dịch vụ
- Tăng phụ cấp khu vực, phụ cấp hại, ưu đãi nghề, tiền trực; Cần nâng chế độ ưu đãi nghề hoặc tăng lương cho nhân viên y tế công lập làm khối nội thu nhập chỉ mỗi tiền lương thì rất ít để có thể trang trải cuộc sống tốt! chỉ có thể đủ để đáp ứng nhu cầu tối thiểu.

Nơi nhận:

- Sở Y tế Hòa Bình;
- Ban Giám đốc;
- Các khoa/phòng;
- Lưu: VT, QLCL.



**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**PHÓ GIÁM ĐỐC
TS: Trương Như Hiến**