

Số: 161 /BC-BVTN

Thủy Nguyên, ngày 11 tháng 11 năm 2024

## BÁO CÁO

### Kết quả khảo sát, đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công của Bệnh viện Đa khoa Thủy Nguyên năm 2024

Kính gửi: Sở Y tế thành phố Hải Phòng

Thực hiện Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành hướng dẫn về phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024-2030, Công văn số 4071/SYT-TTr ngày 06/11/2024 của Sở Y tế Hải Phòng về việc báo cáo Chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công. Bệnh viện Đa khoa Thủy Nguyên báo cáo kết quả thực hiện như sau:

#### 1. Thông tin chung

- Bệnh viện Đa khoa huyện Thủy Nguyên là bệnh viện hạng II, với quy mô 500 giường bệnh. Bệnh viện có 28 khoa, phòng trong đó gồm: 14 khoa lâm sàng, 05 khoa cận lâm sàng, 07 phòng chức năng; và 02 cơ sở trực thuộc đó là: Phân viện Minh Đức và Cơ sở điều trị II Quảng Thanh

- Thời gian khảo sát: 2 lần/quý, mỗi lần kéo dài từ 01 đến 02 tuần.
- Số lượng mẫu phỏng vấn: 1065 người bệnh.
- Phương pháp chọn mẫu: Ngẫu nhiên đơn.
- Cơ cấu mẫu: 385 người bệnh nội trú và người mẹ nuôi con bằng sữa mẹ, 680 người bệnh ngoại trú.

#### 2. Kết quả

##### 2.1. Các chỉ số hài lòng tại Bệnh viện

###### a. Các chỉ số hài lòng của người bệnh ngoại trú

- Chỉ số thành phần về khả năng tiếp cận: **4.0** (12661/3147);
- Chỉ số thành phần về minh bạch thông tin và thủ tục hành chính: **3.9** (26819/6797);
- Chỉ số thành phần về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh: **4.0** (21624/5436);
- Chỉ số thành phần về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế: **4.0** (10826/2718);





- Chỉ số thành phần về kết quả cung cấp dịch vụ: **3.9** (10662/2713);

**b. Các chỉ số hài lòng của người bệnh nội trú**

- Chỉ số thành phần về khả năng tiếp cận: **4.2** (8038/1922);
- Chỉ số thành phần về minh bạch thông tin và thủ tục hành chính: **4.2** (11237/2695);
- Chỉ số thành phần về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh: **4.0** (16626/4168);
- Chỉ số thành phần về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế: **4.3** (11447/2691);
- Chỉ số thành phần về kết quả cung cấp dịch vụ: **4.1** (9528/2310);

**2.2. Phân tích**

**a. Những điểm mạnh**

- Người bệnh hài lòng về thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn. Trong đó:
  - + Bác sĩ, điều dưỡng, nhân viên phục vụ có lời nói, thái độ giao tiếp đúng mực;
  - + Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ;
  - + Được bác sĩ thăm khám, động viên tại phòng điều trị;
  - + Được tư vấn chế độ ăn, vận động và phòng ngừa biến chứng.
- Người bệnh hài lòng về khả năng tiếp cận. Trong đó:
  - + Các tòa nhà, cầu thang bộ, thang máy, buồng bệnh được đánh số và hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm;
  - + Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa phòng rõ ràng, dễ hiểu;
  - + Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.
- Người bệnh hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, chữa bệnh, điều trị. Trong đó:
  - + Giá dịch vụ y tế được niêm yết, thông báo công khai ở vị trí dễ quan sát, dễ đọc, dễ hiểu;
  - + Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị;
  - + Người bệnh được thông tin về thời gian chờ đợi trung bình khám bệnh, trả kết quả cận lâm sàng;
  - + Được nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niềm nở, tận tình.



### **b. Nguyên nhân người bệnh chưa hài lòng**

- Cơ sở vật chất phục vụ người bệnh: Các buồng khám bệnh, buồng bệnh được xây dựng từ lâu đã quá cũ, chật hẹp, xuống cấp, chưa có buồng bệnh có nhà vệ sinh khép kín; trang thiết bị phục vụ người bệnh còn thiếu, cũ, hỏng.

+ Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...

+ Buồng bệnh khang trang, sạch sẽ, có đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi, hoặc điều hòa;

+ Người bệnh và người nhà được truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh.

### **3. Đề xuất**

- Duy trì những chỉ số người bệnh hài lòng: Bệnh viện tiếp tục xây dựng Kế hoạch đào tạo phù hợp với điều kiện thực tế, trong đó ưu tiên các khóa đào tạo ngắn hạn về kỹ thuật mới, kỹ thuật chuyên sâu để nâng cao năng lực chuyên môn; kỹ năng giao tiếp ứng xử cho nhân viên y tế; Tăng cường nhân lực để chủ động đón tiếp hướng dẫn, hỗ trợ từ lúc người bệnh đến khám, điều trị, ra viện và tái khám;

- Bệnh viện tiếp tục xây dựng Kế hoạch cải tiến chất lượng ưu tiên khắc phục nguyên nhân làm người bệnh chưa hài lòng;

- Lãnh đạo cấp trên tiếp tục quan tâm bố trí đầu tư thêm ngân sách giúp Bệnh viện sửa chữa, xây mới một số khoa phòng đã cũ, xuống cấp. phân bổ thêm chỉ tiêu các vị trí việc làm giúp Bệnh viện đủ nhân lực để từng bước nâng cao chất lượng phục vụ người bệnh.

Trên đây là báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công năm 2024 tại Bệnh viện Đa khoa Thủy Nguyên./.

#### **Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu VT.



**GIÁM ĐỐC**

**GIÁM ĐỐC**

B.S CKII: *Lê Khắc Hùng*