

ĐOÀN KHẢO SÁT HÀI LÒNG
NGƯỜI BỆNH VÀ NVYT
TỔ 2

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BIÊN BẢN

Khảo sát hài lòng người bệnh nội trú, ngoại trú và nhân viên y tế năm 2023

Bệnh viện: BỆNH VIỆN ĐA KHOA QUỐC TẾ HOÀN MỸ THỦ ĐỨC

Địa chỉ: 241 Quốc Lộ 1K, Phường Linh Xuân, Tp. Thủ Đức

Giám đốc: Ths. PHẠM TUẤN PHÚ

Điện thoại: 0937 126 166 Email: phu.pham1@hoanmy.com

1. Thông tin đoàn kiểm tra

Căn cứ Quyết định số 1095/QĐ-SYT ngày 28 tháng 02 năm 2024 về việc thành lập Đoàn Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế năm 2023, Sở Y tế tổ chức đoàn kiểm tra với các thành phần như sau:

Trưởng đoàn: PGS.TS.BS Nguyễn Anh Dũng, Phó Giám đốc, Sở Y tế;

Phó trưởng đoàn: ThS. Lữ Mộng Thùy Linh, Phó Trưởng phòng Nghiệp vụ Y, Sở Y tế

Tổ 2:

- Ông Phạm Minh Thanh, Trưởng Phòng Điều dưỡng, Bệnh viện Ung Bướu, Tổ trưởng;
- Ông Đặng Cao Quyền, Trưởng Phòng Điều dưỡng, Bệnh viện Da Liễu, Tổ phó;
- Bà Nguyễn Thị Mai, Phó Trưởng Phòng Điều dưỡng, Bệnh viện Phạm Ngọc Thạch, Thành viên;
- Bà Ngô Thị Thanh Thúy, Phó Trưởng Phòng Điều dưỡng, Bệnh viện Bệnh Nhiệt đới, Thành viên.

2. Thông tin bệnh viện

- Tổng số người bệnh đang điều trị nội trú tại thời điểm khảo sát: 85
- Tổng số nhân viên, người lao động của bệnh viện: 305
- Số nhân viên, người lao động có mặt tại thời điểm khảo sát: 201
- Thành phần tiếp đoàn:
 - Ông TRẦN VĂN HỮU Giám đốc quản trị vận hành;
 - BÀ ĐỖ THỊ THUẬN Trưởng phòng Chăm sóc khách hàng;
 - Bà TRƯƠNG NGUYỄN TỰ Y Trưởng phòng nhân sự;
 - Bà NGUYỄN THỊ HÀ GIANG Tổ trưởng tổ Quản lý chất lượng.



3. Kết quả khảo sát

Nội dung khảo sát	Bệnh viện khảo sát (lấy số liệu từ 31/01/2024 đến trước ngày 05/02/2024)			Sở Y tế khảo sát		
	Tổng số phiếu	Điểm trung bình	Tỷ lệ phần trăm	Tổng số phiếu	Điểm trung bình	Tỷ lệ phần trăm
Người bệnh nội trú/ người mẹ	00			31	4,76	99,89
Người bệnh ngoại trú	00			31	4,83	99,89
Nhân viên Y tế	00			199	4,44	93,70

4. Một số ý kiến góp ý của người bệnh, NVYT (nếu có):

a. Người bệnh nội trú:

- Dịch vụ tốt. Bác sĩ điều dưỡng nhiệt tình;
- Điều dưỡng rất nhiệt tình, Bác sĩ nhạy bén. Bệnh viện tuyệt vời;

b. Người bệnh ngoại trú: Không có ý kiến.

c. Nhân viên Y tế:

- Tiếp tục nâng cao tinh thần học tập CBCNV;
- Cần quan tâm chính sách cho nhân viên nhiều hơn trong thời cuộc kinh tế khó khăn;
- Xin tăng giờ nghỉ trưa và xin nghỉ thứ 7;
- Phân bổ nhân lực khối lâm sàng còn thấp
- Quan tâm hơn đến đời sống nhân viên, để nhân viên có thể cân bằng giữa công việc và cuộc sống;
- Bệnh viện nên có chế độ lương thưởng hợp lý hơn cho nhân viên. Nên khuyến khích nhân viên khi làm tốt và có thâm niên. Có kế hoạch giao việc hợp lý. Bổ sung thêm nhân lực để đảm bảo chất lượng làm việc cho nhân viên. Tránh tình trạng 1 nhân viên phải kiêm nhiệm nhiều việc, nhiều lĩnh vực. Hoặc 1 khoa/phòng có nhiều mục công việc mà chỉ có vài nhân viên;
- Rất mong bệnh viện đón được nhiều lượt khám;
- Tăng lương hợp lý với cống hiến của nhân viên Bổ sung thêm nhân sự để công việc khóa phòng được trôi chảy;
- Lương thưởng hợp lý hơn Bổ trí nhân sự đầy đủ;
- Có phòng trực, nghỉ ngơi cho NVYT;
- Mong rằng Bộ Y tế quan tâm đến nhân viên y tế nhiều hơn bằng các chính sách và phúc lợi.

5. Ý kiến của bệnh viện

- Cơ sở bệnh viện ổn định, chỉ có một vài thời điểm thiếu nhân sự, phòng nhân sự sẽ tuyển bổ sung;
- Bệnh viện đang đề xuất tập đoàn chia một tỉ lệ nhân sự khôi hỗ trợ đi làm việc ngày thứ bảy luân phiên;
- Lương phụ thuộc vào lượng bệnh điều trị tại bệnh viện, phối hợp với Công đoàn, bệnh viện tổ chức nghỉ mát cho CBVC, người lao động
- Bệnh viện không có phân công kiêm nhiệm, mà chỉ là phân công điều động làm việc tạm thời để giải quyết những công việc cần thiết.

Buổi khảo sát kết thúc lúc 11g30 ngày 13 tháng 05 năm 2024. Biên bản được in thành 02 bản có giá trị pháp lý như nhau, Bệnh viện giữ 01 bản, Sở Y tế giữ 01 bản./.

TRƯỞNG ĐOÀN

TỔ 2

ĐẠI DIỆN ĐƠN VỊ

(Lãnh đạo bệnh viện ký tên đóng dấu)



GIÁM ĐỐC
Nguyễn Anh Dũng

PHẠM MINH THANH



TRẦN VĂN HỮU

