

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 30 tháng 6 năm 2022

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú tại bệnh viện trong 6 tháng đầu năm 2022

Căn cứ công văn số 1729/SYT-NVY về việc triển khai khảo sát trải nghiệm người bệnh trong thời gian điều trị nội trú tại các bệnh viện trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh ngày 04 tháng 4 năm 2022;

Căn cứ kế hoạch số 4158/KH-BV về việc thực hiện khảo sát sự hài lòng người bệnh, thân nhân người bệnh và nhân viên y tế năm 2022 ban hành vào ngày 31 tháng 12 năm 2021;

Phòng Quản lý chất lượng báo cáo kết quả triển khai khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú tại bệnh viện trong 6 tháng đầu năm 2022 như sau:

1. Đối tượng và phương pháp thu thập số liệu

- **Thời gian thu thập số liệu:** 01/6 - 30/6/2022
- **Nhân sự thu thập số liệu:** Thành viên tổ khảo sát hài lòng của bệnh viện
- **Cỡ mẫu:** chọn mẫu ngẫu nhiên 100 người bệnh/thân nhân người bệnh/ người chăm sóc chính (dựa trên số lượng giường bệnh kế hoạch tại bệnh viện theo yêu cầu của Sở y tế).
- **Đối tượng khảo sát:** người bệnh hoặc thân nhân người bệnh/ người chăm sóc chính, đáp ứng các tiêu chí sau:

+ **Người bệnh:** Người bệnh có độ tuổi từ 16 tuổi trở lên, điều trị nội trú tại các khoa lâm sàng trong thời gian tiến hành khảo sát, không mắc các bệnh làm ảnh hưởng đến nhận thức và tri giác (như tâm thần, đột quỵ, hôn mê, lơ mơ, các tình trạng bệnh tật dẫn đến không thể trả lời được câu hỏi...), hiểu và trả lời được bằng tiếng Việt, đồng ý tham gia khảo sát trải nghiệm.

+ **Thân nhân người bệnh hoặc người chăm sóc chính:** Người trên 18 tuổi, nắm rõ bệnh tình người bệnh, là người chăm sóc chính người bệnh từ lúc nhập viện đến khi xuất viện, hiểu và trả lời được bằng tiếng Việt, đồng ý tham gia khảo sát trải nghiệm.

2. Tiêu chuẩn đánh giá

Trải nghiệm người bệnh trong thời gian điều trị (Mục B đến mục F). Các câu hỏi trong phiếu khảo sát trải nghiệm người bệnh trong thời gian điều trị nội trú tại bệnh viện được thiết kế có 5 câu trả lời với ý nghĩa như sau:

- + Câu 1: trải nghiệm không tốt/chưa tích cực
- + Câu 2: trải nghiệm theo chiều hướng không tốt/chưa tích cực
- + Câu 3: trải nghiệm theo chiều hướng tốt/tích cực
- + Câu 4: trải nghiệm tốt/tích cực
- + Câu 5: chưa được trải nghiệm/mất dấu
- Ngoài ra, trong bộ câu hỏi có một số câu đặc biệt:
 - + Câu B3, B4 được thiết kế với 2 câu trả lời trong đó câu 1 là trải nghiệm tích cực, câu 2 là chưa tích cực.
 - + Câu C1.1 được thiết kế với 3 câu trả lời, câu trả lời 1-2 là người bệnh trải nghiệm chưa tích cực, câu số 3 là người bệnh có trải nghiệm tích cực.
 - + Câu D2 được thiết kế với 2 câu trả lời trong đó câu 1 là trải nghiệm chưa tích cực, câu 2 là tích cực.
 - + Câu E4 là ước lượng thời gian từ lúc người bệnh được thông báo xuất viện đến khi nhận giấy ra viện.

3. Kết quả trải nghiệm

3.1. Thông tin chung đối tượng

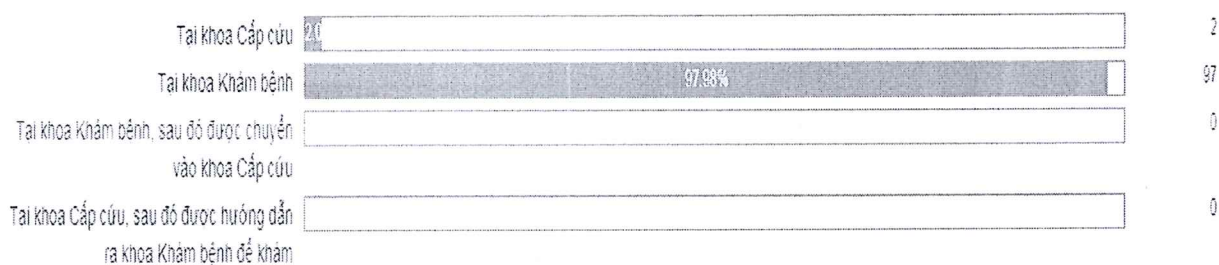
Khảo sát trên 101 người bệnh, thân nhân người bệnh đến điều trị nội trú tại Bệnh viện thành phố Thủ Đức, thu được kết quả như sau:

Biến số		Tần số (n)	Tỷ lệ (%)
Đối tượng phỏng vấn	Người bệnh	67	66,3
	Người nhà, thân người bệnh	34	33,6
Địa chỉ	TP. Hồ Chí Minh	64	63,4
	Tỉnh	37	36,6
Giới tính	Nam	41	40,6
	Nữ	60	59,4
Nhóm tuổi	< 25 tuổi	13	12,9
	Từ 25 – 40 tuổi	36	35,6
	> 40 tuổi	52	51,5

BHYT	Có	75	74,3
	Không	26	25,7
Trình độ học vấn	Không biết chữ	1	1
	Tiểu học (cấp I)	0	0
	Trung học cơ sở (cấp II)	8	7,9
	Trung học phổ thông (cấp III)	13	12,9
	Trung cấp, cao đẳng	51	50,5
	Đại học	27	26,7
	Sau đại học	1	1
Số lần đến khám	Lần đầu	34	33,7
	Từ 2 lần trở lên	36	35,6
	Nhiều lần, không nhớ rõ	31	30,7
Lý do lựa chọn bệnh viện để điều trị	Do đăng ký khám chữa bệnh BHYT tại bệnh viện này	66	36,5
	Do được các cơ sở y tế khác chuyển đến	0	
	Thông tin trên báo đài, internet	3	1,6
	Bạn bè, người thân giới thiệu	47	26,0
	Bản thân hoặc người thân từng điều trị ở bệnh viện này	65	35,9
	Khác:.....	0	0

3.2. Trải nghiệm lúc nhập viện

Câu 10: Khi mới đến bệnh viện, ông/bà đến khám tại khoa Cấp cứu hay khoa Khám bệnh



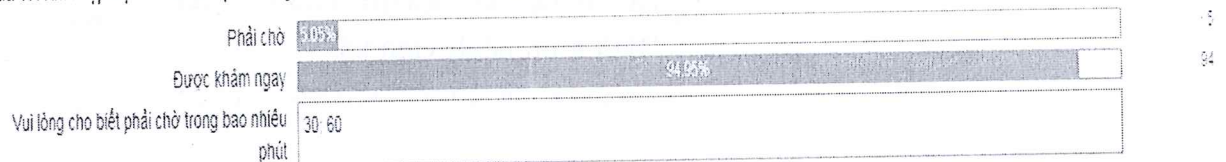
Câu 11: Tại khoa Khám bệnh hoặc khoa Cấp cứu, ông/bà có được bác sĩ giải thích lý do nhập viện?



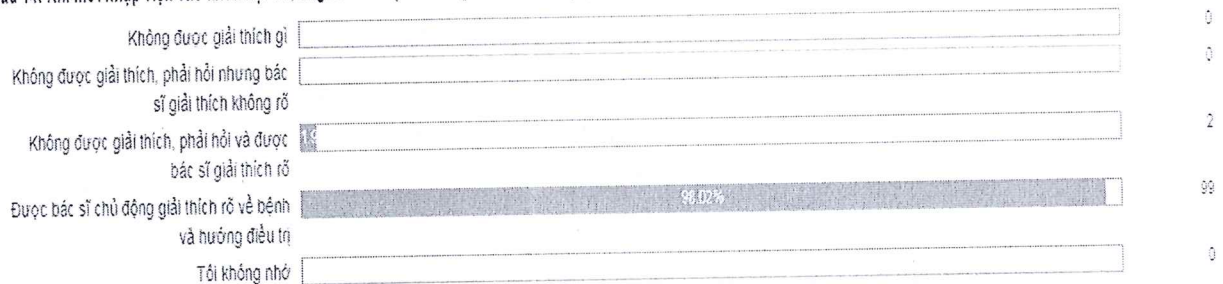
Câu 12: Từ lúc được bác sĩ thông báo nhập viện, ông/bà phải chờ khoảng bao lâu mới được nhập vào khoa nội trú?



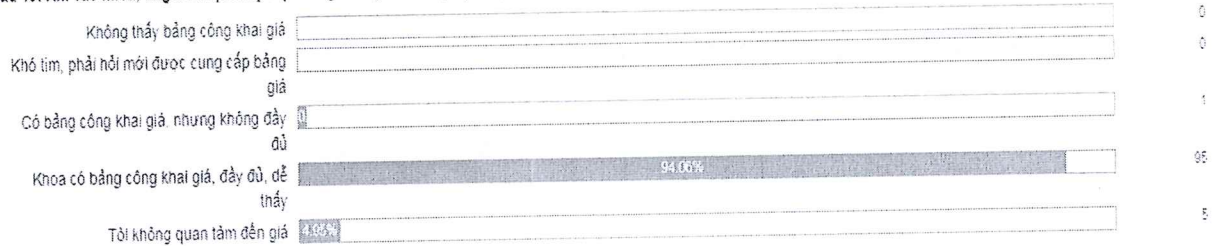
Câu 13: Khi nhập viện vào khoa nội trú, ông/bà có được bác sĩ khám ngay không?



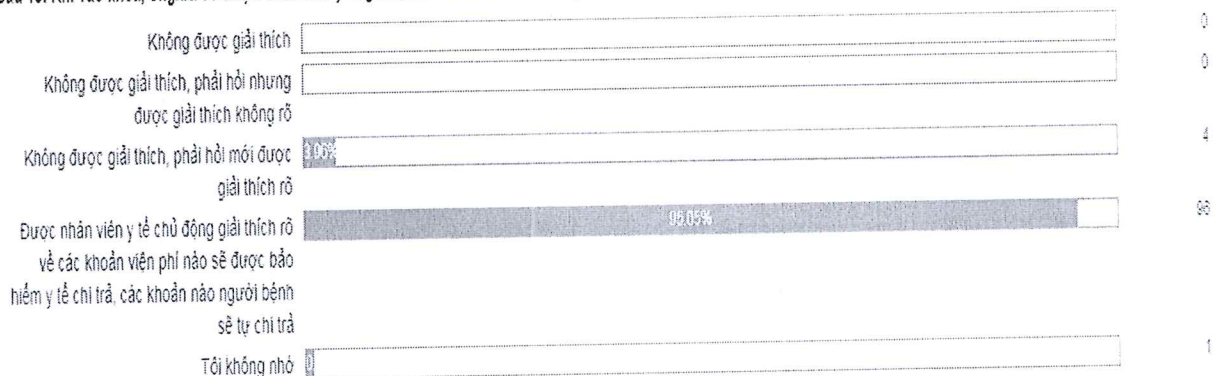
Câu 14: Khi mới nhập viện vào khoa nội trú, ông/bà có được bác sĩ giải thích tình trạng bệnh và hướng điều trị hay không?



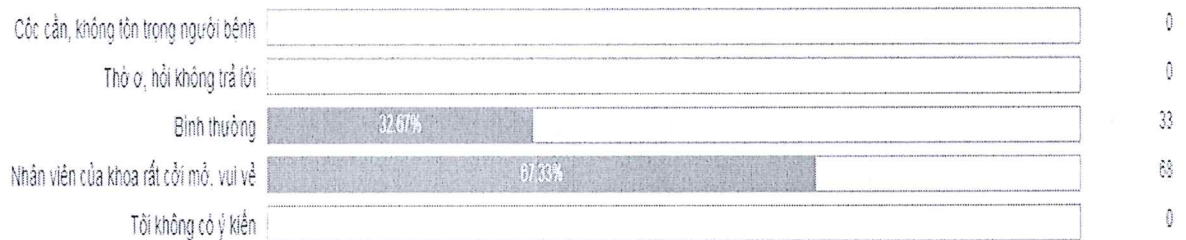
Câu 15: Khi vào khoa, ông/bà nhận thấy việc công khai giá các loại dịch vụ kỹ thuật của bệnh viện như thế nào?



Câu 16: Khi vào khoa, ông/bà có được nhân viên y tế giải thích các khoản bảo hiểm y tế chi trả, các khoản phải tự chi trả?



Câu 17: Lần đầu tiên vào khoa nội trú, ông/bà cảm nhận thái độ của nhân viên y tế đối với người bệnh như thế nào?

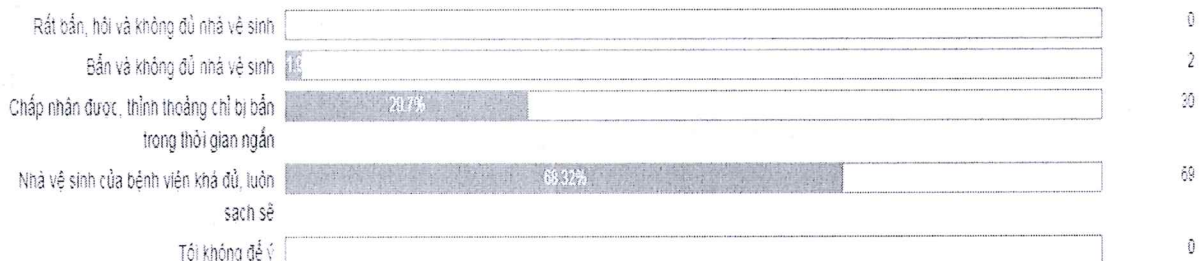


3.3. Trải nghiệm cơ sở vật chất – phương tiện phục vụ người bệnh

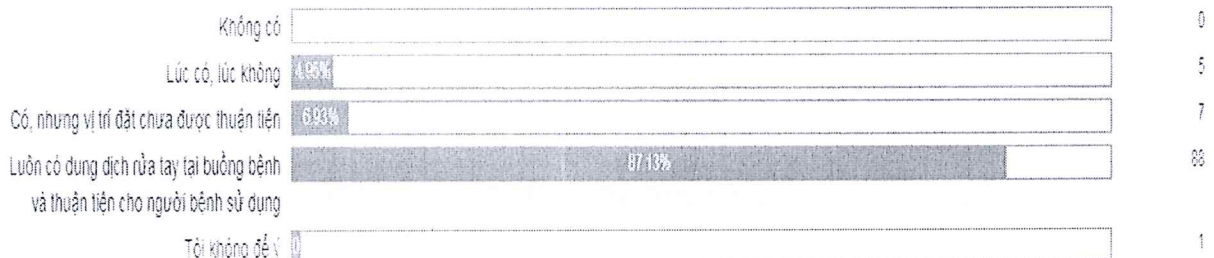
Câu 18: Ông/bà có phải nằm chung giường với người bệnh khác?



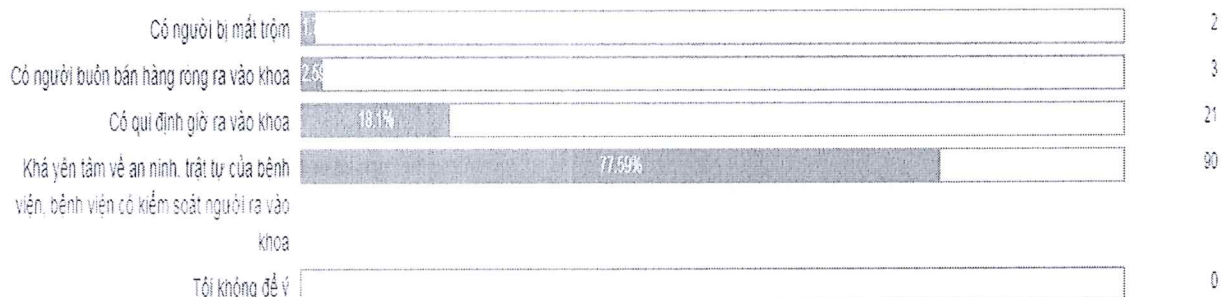
Câu 19: Ông/bà đánh giá tình trạng nhà vệ sinh tại bệnh viện như thế nào?



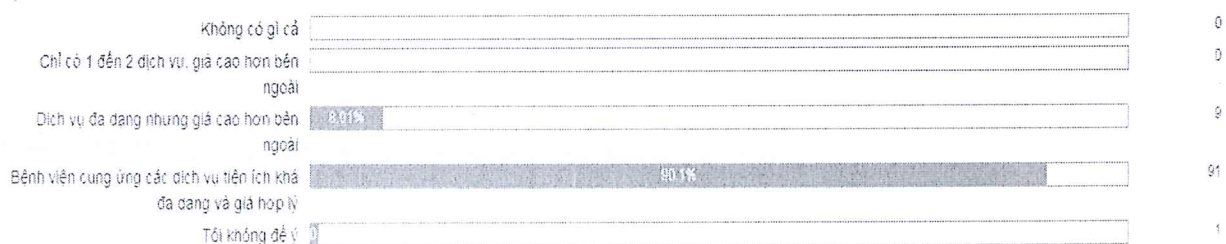
Câu 20: Bệnh viện có trang bị dung dịch rửa tay (dung dịch sát trùng) tại buồng bệnh không?



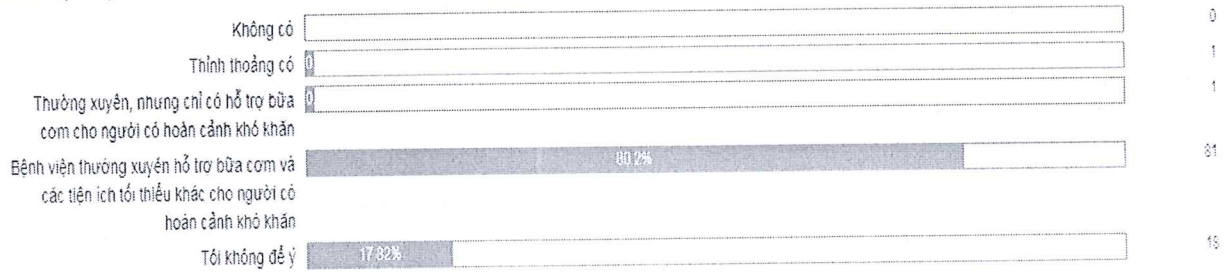
Câu 21: Ông/bà cảm thấy tình hình an ninh, trật tự của bệnh viện như thế nào trong thời gian nằm viện? (Có thể chọn nhiều câu trả lời)



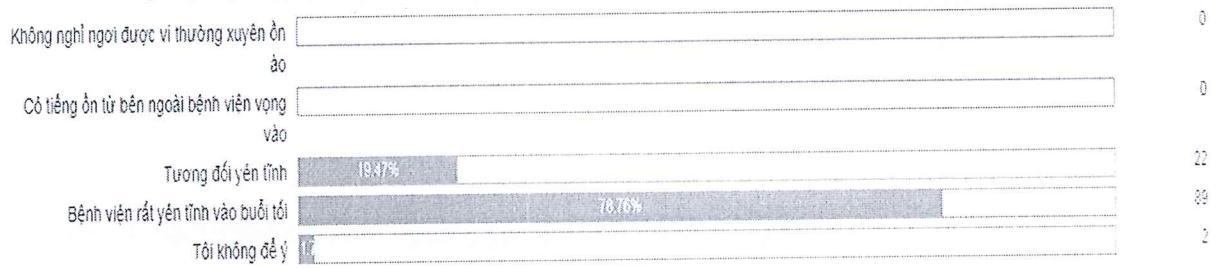
Câu 22: Ông/bà nhận xét như thế nào về các dịch vụ tiện ích của bệnh viện? (Như cơm-tin, siêu thị mini, nước uống, photocopy, sạc điện thoại, giặt ủi, dịch vụ vận chuyển, taxi ...)



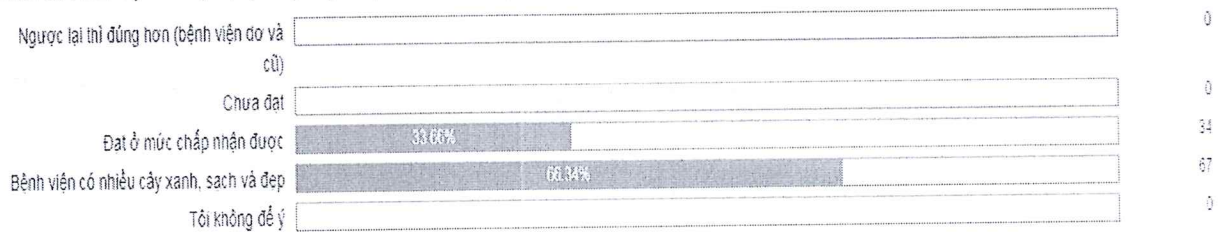
Câu 23: Bệnh viện có các hoạt động hỗ trợ người bệnh có hoàn cảnh khó khăn về các tiện ích tối thiểu trong sinh hoạt hàng ngày không? (Như cơm/cháo, nước uống,...)



Câu 24: Vào buổi tối, bệnh viện có yên tĩnh để người bệnh nghỉ ngơi? (Có thể chọn nhiều câu trả lời)

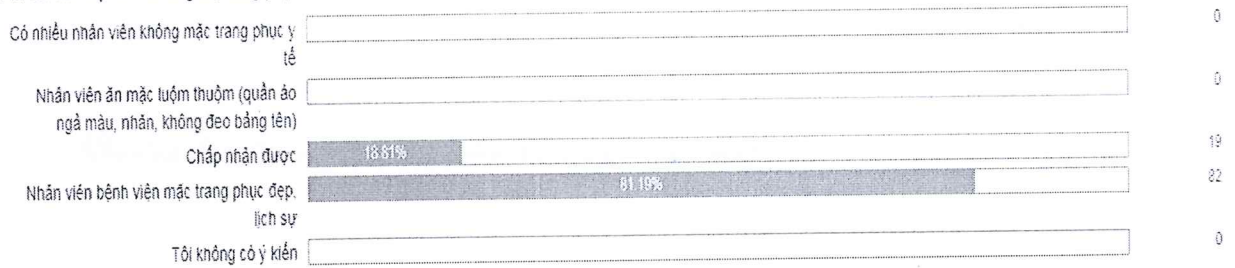


Câu 25: Theo cảm nhận của ông/bà, bệnh viện này có đạt tiêu chí "xanh - sạch - đẹp" không?

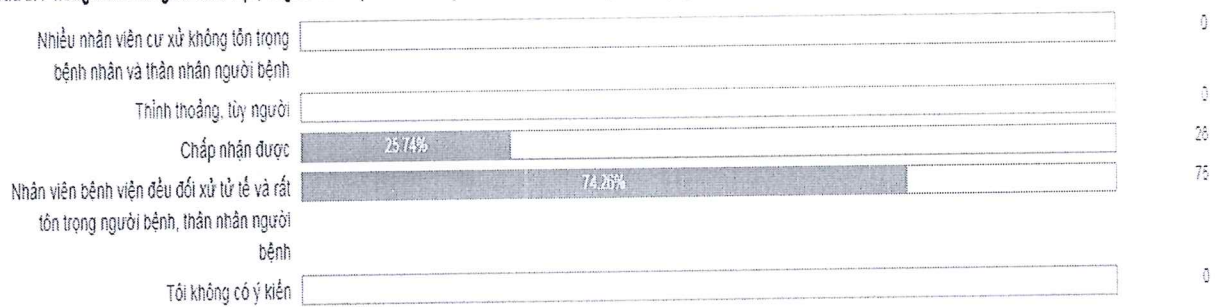


3.4. Tinh thần thái độ phục vụ của nhân viên y tế

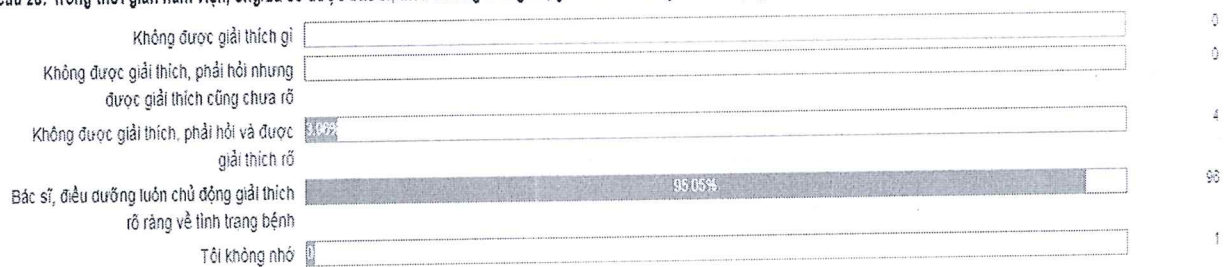
Câu 26: Khi tiếp xúc với ông/bà, trang phục của nhân viên y tế như thế nào?



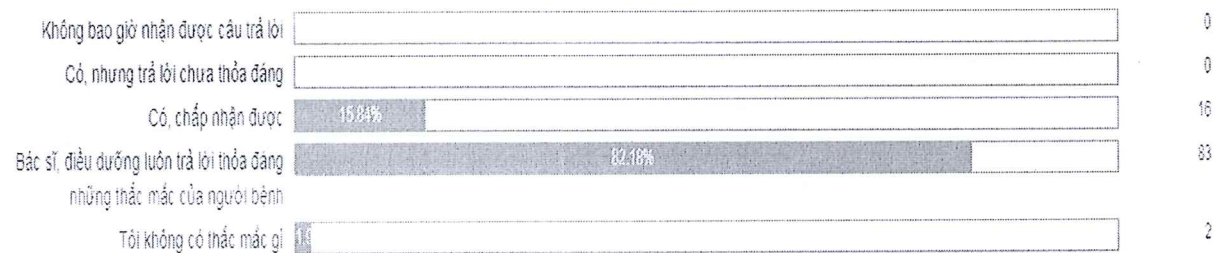
Câu 27: Trong suốt thời gian nằm viện, ông/bà có được nhân viên y tế đối xử tử tế và được tôn trọng không?



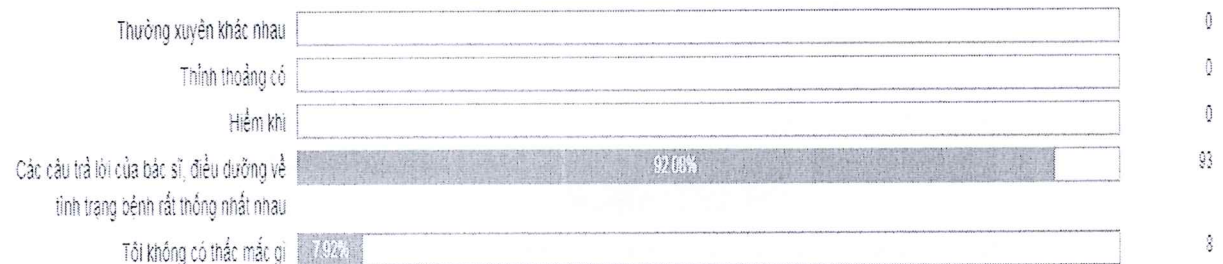
Câu 28: Trong thời gian nằm viện, ông/bà có được bác sĩ, điều dưỡng thông tin, giải thích rõ ràng về tình trạng và diễn tiến bệnh không?



Câu 29: Khi ông/bà có thắc mắc về bệnh của mình, ông/bà có nhận được câu trả lời thỏa đáng của bác sĩ hoặc điều dưỡng không?

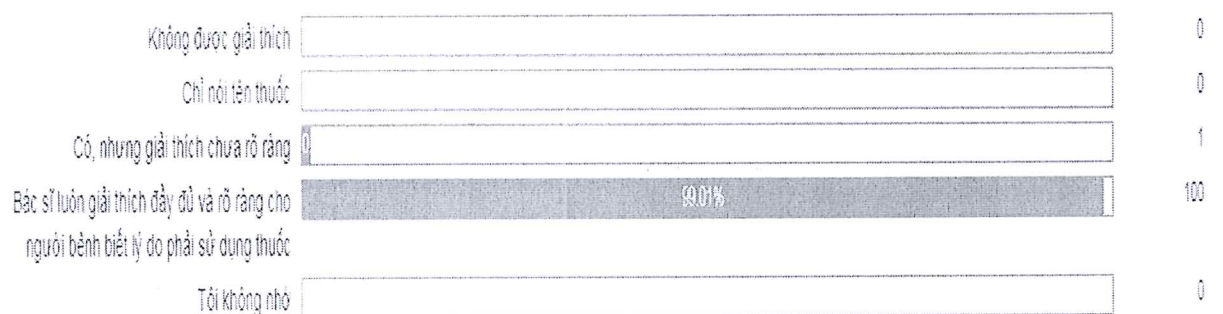


Câu 30: Ông/bà có bao giờ nhận được các câu trả lời khác nhau (thậm chí ngược nhau) từ các bác sĩ, điều dưỡng về tình trạng, diễn tiến bệnh của mình?

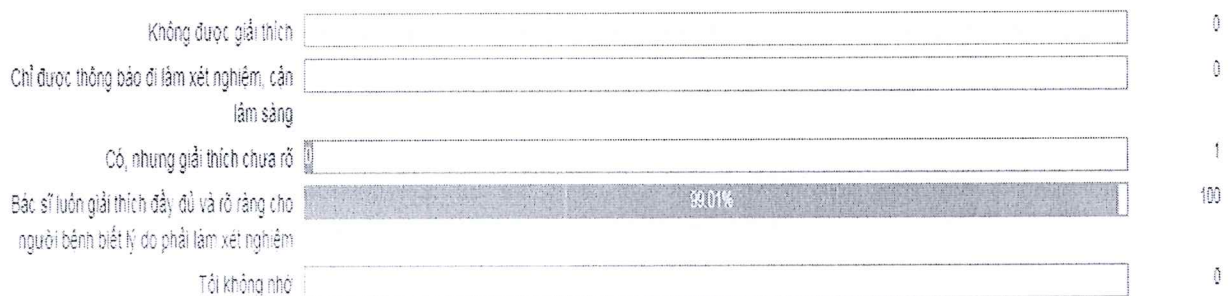


3.5. Kết quả trải nghiệm hoạt động khám chữa bệnh

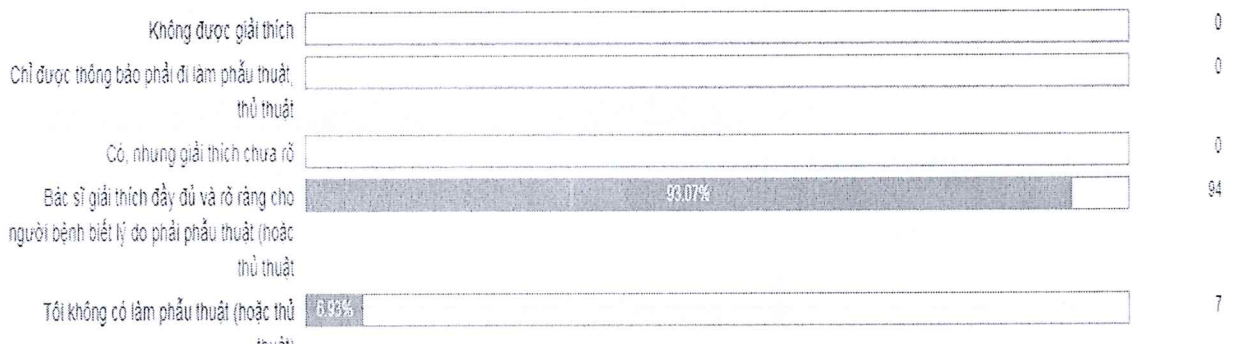
Câu 31: Ông/bà có được bác sĩ thông tin và giải thích lý do sử dụng thuốc?



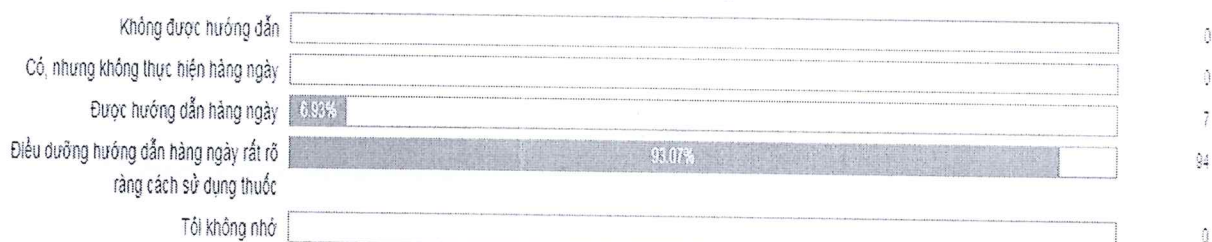
Câu 32: Ông/bà có được bác sĩ thông tin và giải thích lý do sẽ thực hiện xét nghiệm, cận lâm sàng? (Như xét nghiệm máu, siêu âm, X-quang, ...)



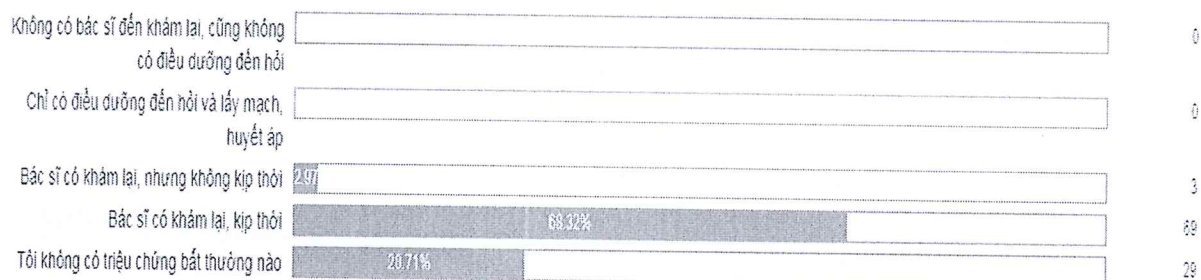
Câu 33: Trước khi thực hiện phẫu thuật hoặc làm thủ thuật, bác sĩ có thông tin và giải thích lý do không?



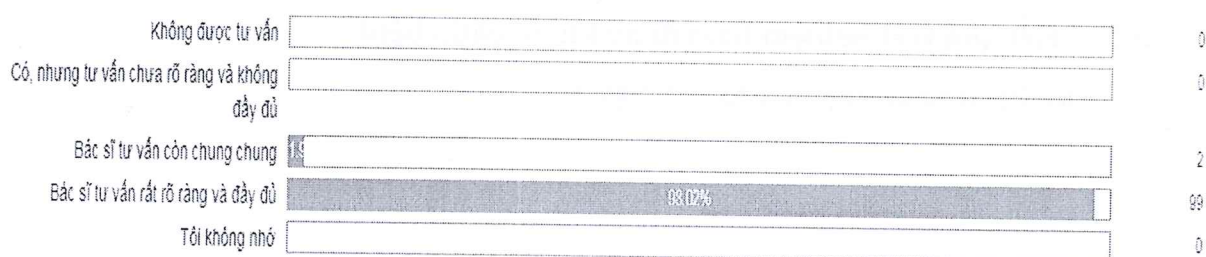
Câu 34: Trong thời gian nằm viện, ông/bà có được điều dưỡng hướng dẫn sử dụng thuốc hàng ngày không?



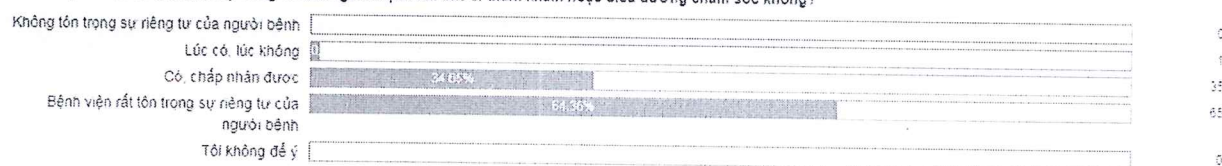
Câu 35: Khi có những triệu chứng bất thường (đau bụng, sốt, mệt...), ông/bà có được bác sĩ khám bệnh lại ngay không?



Câu 36: Ông/bà có được bác sĩ tư vấn để lựa chọn phương pháp điều trị thích hợp không?

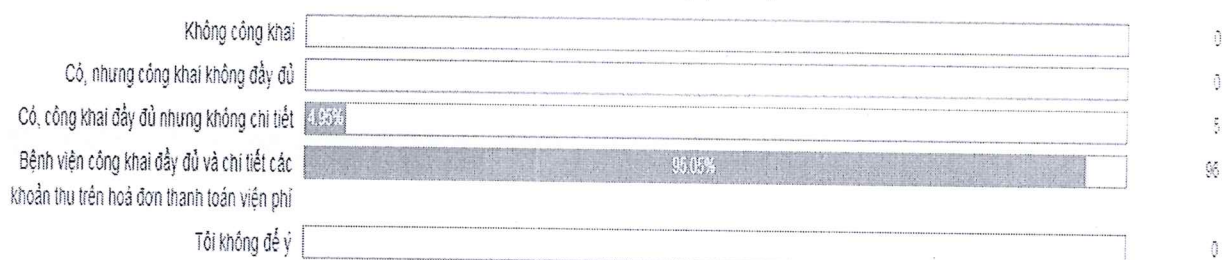


Câu 37: Bệnh viện có đảm bảo sự riêng tư cho người bệnh khi bác sĩ thăm khám hoặc điều dưỡng chăm sóc không?



3.6. Trải nghiệm chi trả viện phí

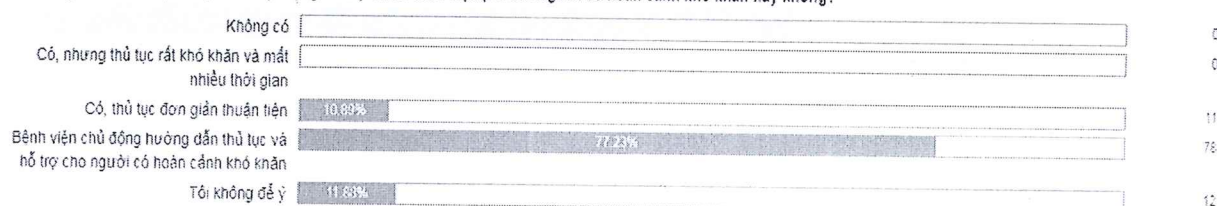
Câu 38: Bệnh viện có công khai cho ông/bà biết tất cả những khoản thu trên hoá đơn thanh toán viện phí không?



Câu 39: Ngoài những khoản viện phí đóng cho bệnh viện, ông/bà có chi thêm tiền bồi dưỡng cho nhân viên bệnh viện không?

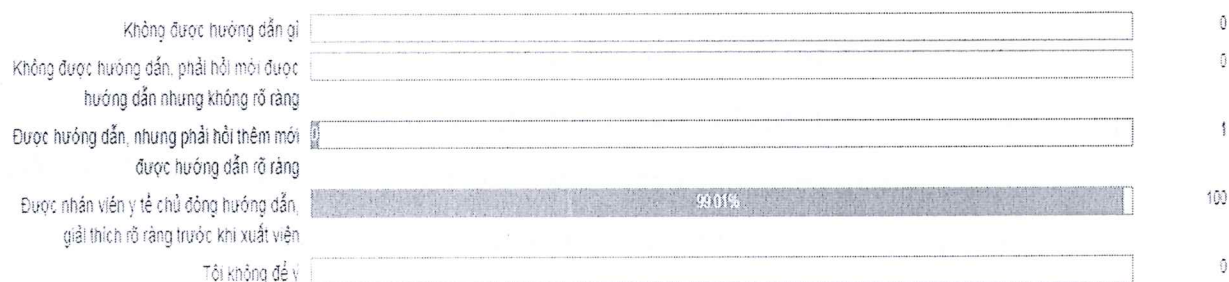


Câu 40: Ông/bà có biết bệnh viện có hoạt động hỗ trợ thanh toán viện phí cho người có hoàn cảnh khó khăn hay không?

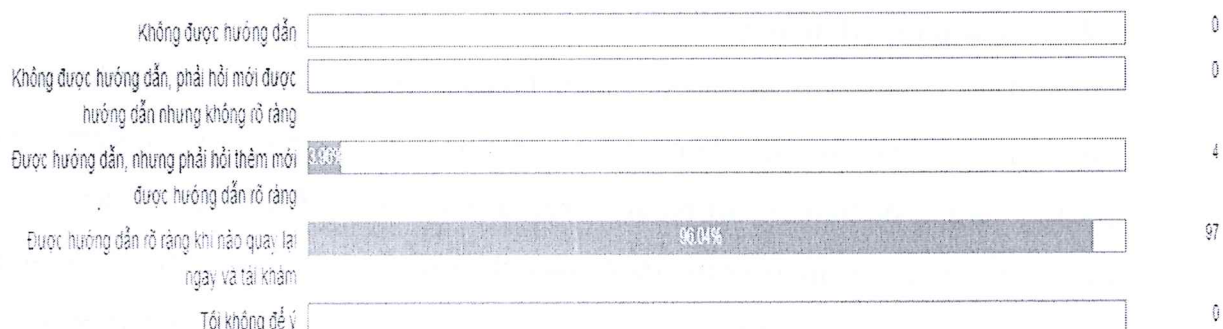


3.7. Trải nghiệm trước khi xuất viện

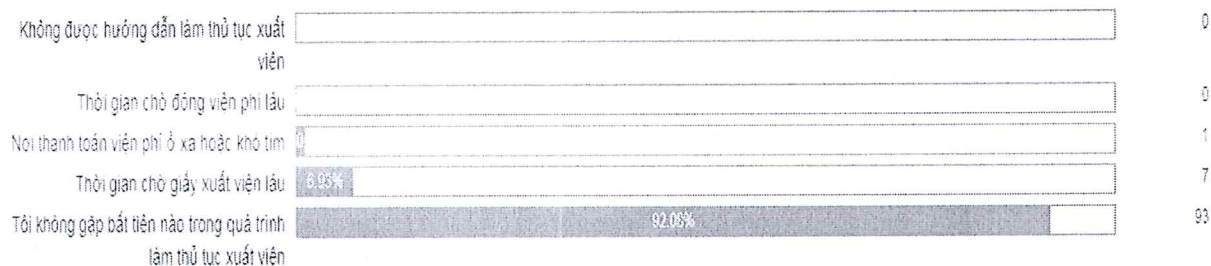
Câu 41: Khi xuất viện, ông/bà có được nhân viên bệnh viện hướng dẫn sử dụng thuốc, chế độ ăn, cách tự chăm sóc khi về nhà?



Câu 42: Ông/bà có được bác sĩ hoặc điều dưỡng thông tin, hướng dẫn về những dấu hiệu và thời gian cần quay lại để tái khám?



Câu 43: Khi làm thủ tục xuất viện, ông/bà có gặp khó khăn nào không?



3.8. Nhận xét chung về bệnh viện

- Điểm đánh giá trải nghiệm chung (theo thang điểm từ 0 đến 10)

	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất	Trung bình	Độ lệch chuẩn
Ông/bà đánh giá trải nghiệm khi điều trị nội trú tại bệnh viện này được bao nhiêu điểm? (theo thang điểm từ 0 đến 10).	7	9	8.25	0,5

- Kết quả được hỏi về việc nếu có nhu cầu khám chữa bệnh tương tự, người bệnh có quay trở lại bệnh viện điều trị hay không. Tỷ lệ 94,1% người bệnh chắc chắn quay trở lại và giới thiệu cho người khác và tỷ lệ 5,9% người bệnh trả lời có thể quay lại.

3.9. Những nội dung NB hài lòng nhất gồm:

- + Thái độ của nhân viên y tế rất tận tình, chu đáo. Bác sĩ có trình độ chuyên môn giỏi

+ Nhân viên y tế rất nhiệt tình, luôn có mặt kịp thời, đúng lúc khi người bệnh cần đến.
Bệnh nhân đặc biệt hài lòng với bác sĩ tại bệnh viện.

+ Chất lượng khám chữa bệnh có chất lượng.

3.10. Những nội dung NB không hài lòng gồm:

+ Thiếu giường bệnh, thiếu phòng bệnh ở một số khoa nên giường bệnh phải kê thêm ở ngoài hành lang. Người bệnh vào nằm những ngày đầu vẫn phải nằm ghép.

+ Phòng bệnh BHYT đông, ngột ngạt, không có máy lạnh nóng bức.

4. Giải pháp khắc phục

+ Tăng cường sự giám sát của phòng Quản lý chất lượng, tổ bảo trì phòng hành chính quản trị tại tất cả khu vực phòng bệnh. Đảm bảo xử lý kịp thời những góp ý của người bệnh. P.QLCL đã liên hệ với bộ phận bảo trì của P.HCQT khắc phục các sự cố gây ảnh hưởng đến người bệnh. Bổ sung thêm quạt cho các khoa nhằm cải thiện chất lượng phòng bệnh. Giám sát thường quy hằng ngày các vòi nước trong các phòng vệ sinh nhằm khắc phục kịp thời cho người bệnh.

+ P.QLCL tăng cường giám sát tại các khoa thường xuyên xảy ra tình trạng quá tải giường bệnh để có hướng khắc phục và bổ sung thêm giường bệnh cho khoa. Khoa lâm sàng cũng phải cam kết việc người bệnh không được nằm ghép quá 24 giờ.

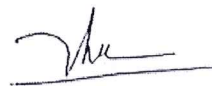
+ P.QLCL phối hợp với các khoa/phòng sắp xếp lại vị trí 1 một số khoa để mở rộng khu điều trị, giảm tình trạng quá tải người bệnh đến khám và điều trị tại bệnh viện.

Trên đây là toàn bộ nội dung báo cáo kết quả khảo sát trải nghiệm người bệnh trong thời gian điều trị nội trú tại bệnh viện quận Thủ Đức 6 tháng đầu năm 2022./

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các khoa/phòng/đơn vị;
- Lưu VT, P.QLCL

TRƯỞNG PHÒNG



Huỳnh Mỹ Thư