

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú tại bệnh viện trong 6 tháng cuối năm 2023

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 cuối năm 2023 như sau:

1. Đối tượng và phương pháp thu thập số liệu

- Thời gian thu thập số liệu: 18/10 - 13/11/2023
- Cỡ mẫu: chọn mẫu ngẫu nhiên 130 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 A đến mục E). 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

3. Kết quả trải nghiệm

3.1. Thông tin chung đối tượng

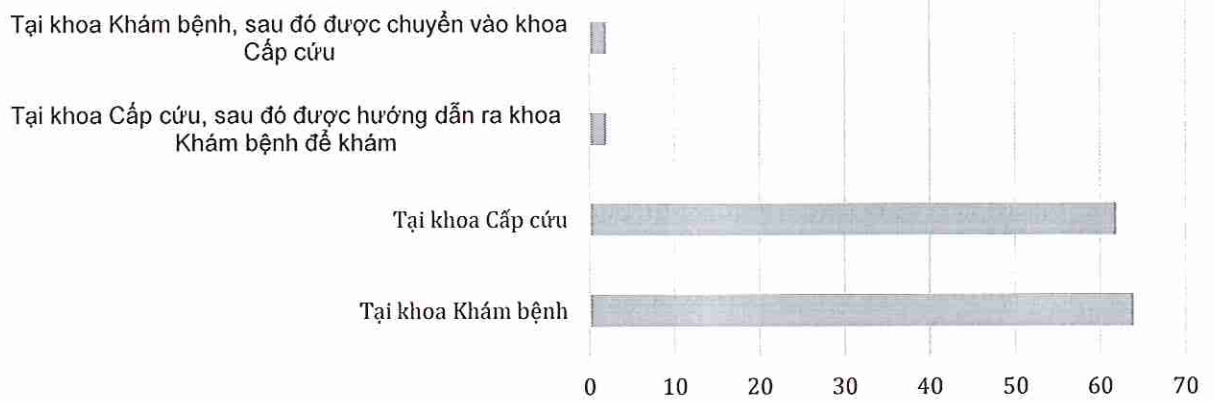
Khảo sát trên 130 người bệnh, thân nhân người bệnh đến điều trị nội trú tại Bệnh viện thành phố Thủ Đức, thu được kết quả như sau:

Biến số		Tần số (n)	Tỷ lệ (%)
Đối tượng phỏng vấn	Người bệnh	40	30,8
	Người nhà, thân người bệnh	90	69,2
Địa chỉ	TP. Hồ Chí Minh	82	63,1
	Tỉnh	48	36,9
Giới tính	Nam	63	48,5
	Nữ	67	51,5
Nhóm tuổi	< 25 tuổi	23	17,7
	Từ 25 – 40 tuổi	27	20,8
	> 40 tuổi	80	61,5
BHYT	Có	125	96,2
	Không	05	3,8
Số lần đến khám	Lần đầu	64	49,2
	Từ 2 lần trở lên	37	28,5
	Nhiều lần, không nhớ rõ	29	22,3
Lý do lựa chọn bệnh viện để điều trị	Do đăng ký khám chữa bệnh BHYT tại bệnh viện này	63	48,5
	Do được các cơ sở y tế khác chuyển đến	9	6,9
	Thông tin trên báo đài, internet	1	0,8

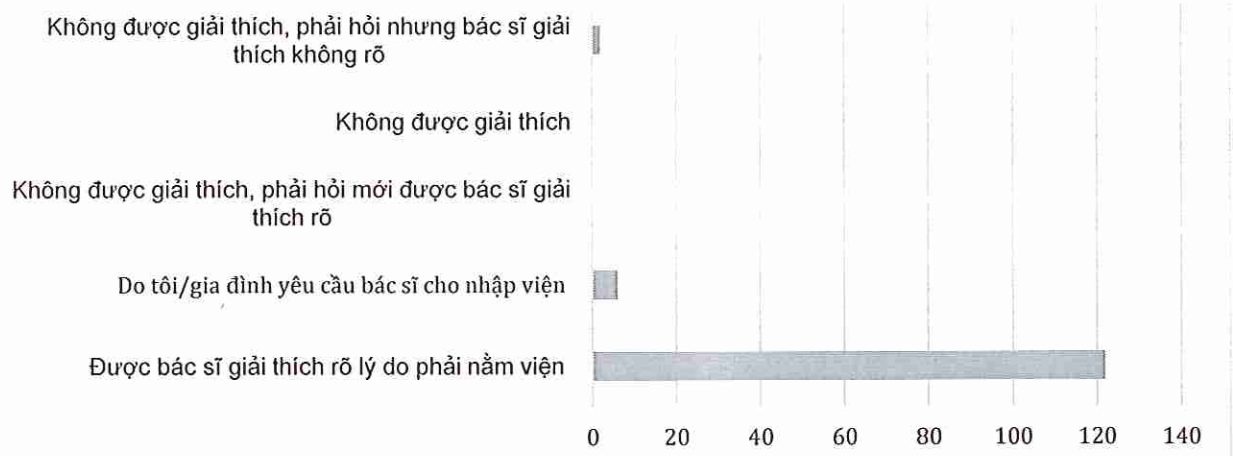
	Bạn bè, người thân giới thiệu	21	16,2
	Bản thân hoặc người thân từng điều trị ở bệnh viện này	28	21,5
	Khác:.....	8	6,1

3.2. Trải nghiệm lúc nhập viện

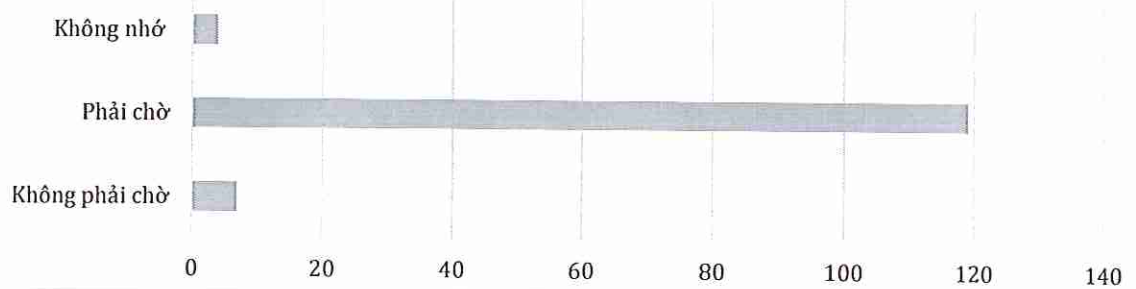
B1. Khi mới đến Bệnh viện, Ông/Bà đến Khoa Khám bệnh hay Khoa Cấp cứu?



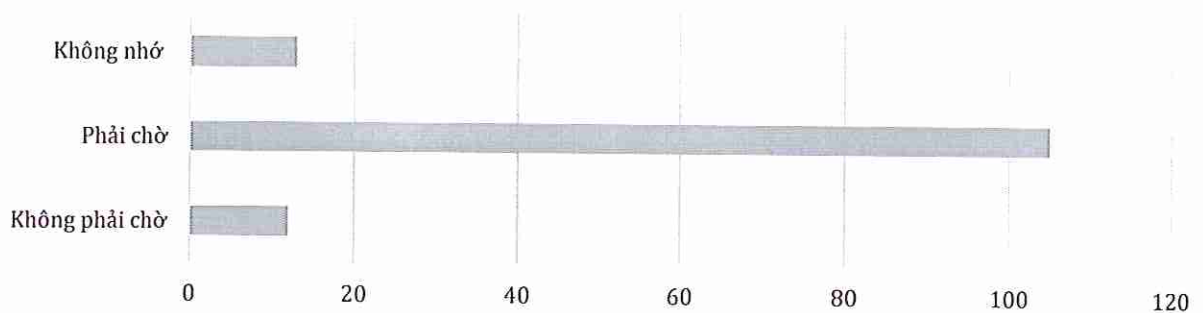
B2. Ông/Bà có được giải thích lý do nhập viện?



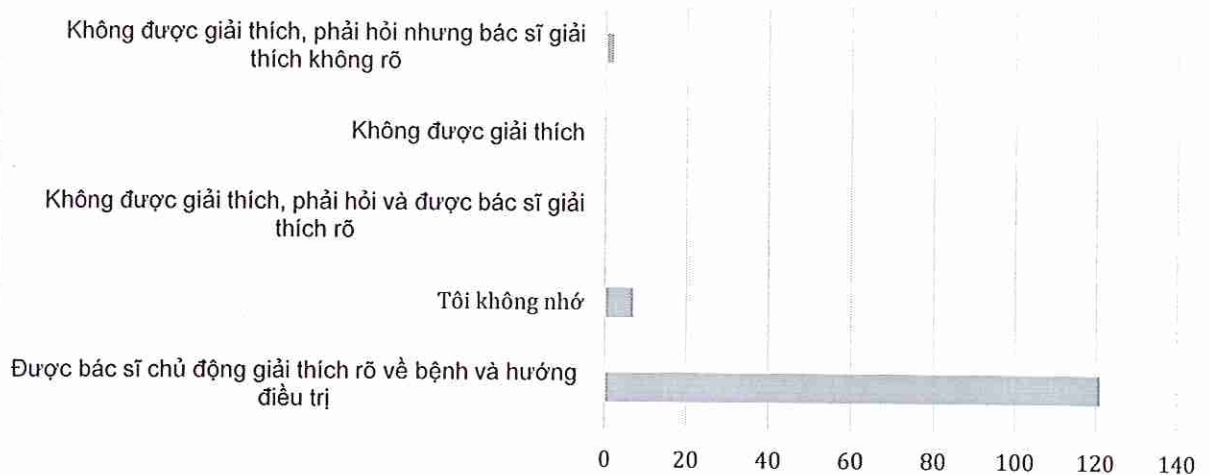
B3. Từ lúc Bác sĩ thông báo nhập viện, Ông/Bà chờ bao nhiêu phút mới được nhập vào Khoa Nội trú?



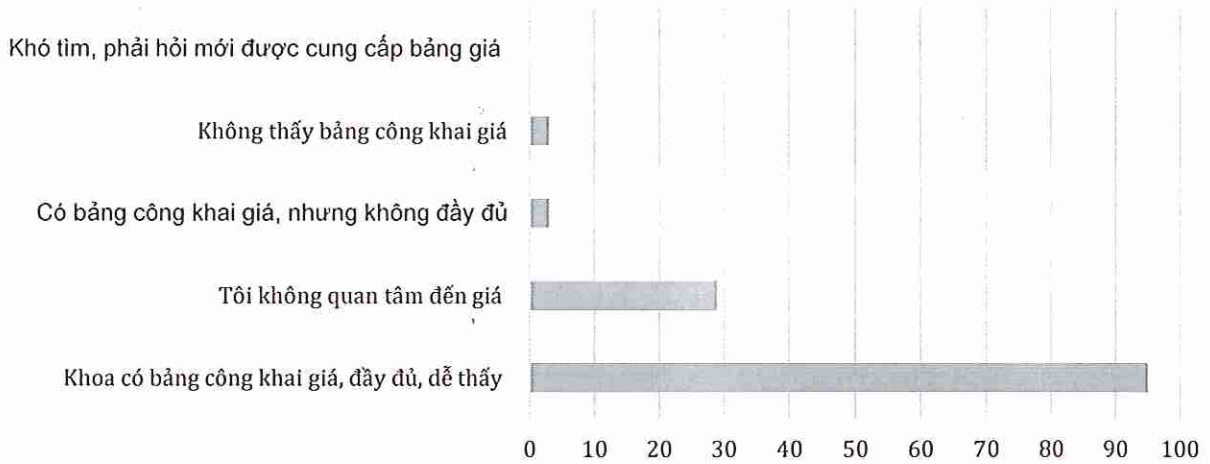
B4. Khi nhập vào Khoa Nội trú, sau khoảng bao nhiêu phút thì Bác sĩ khám cho Ông/Bà?



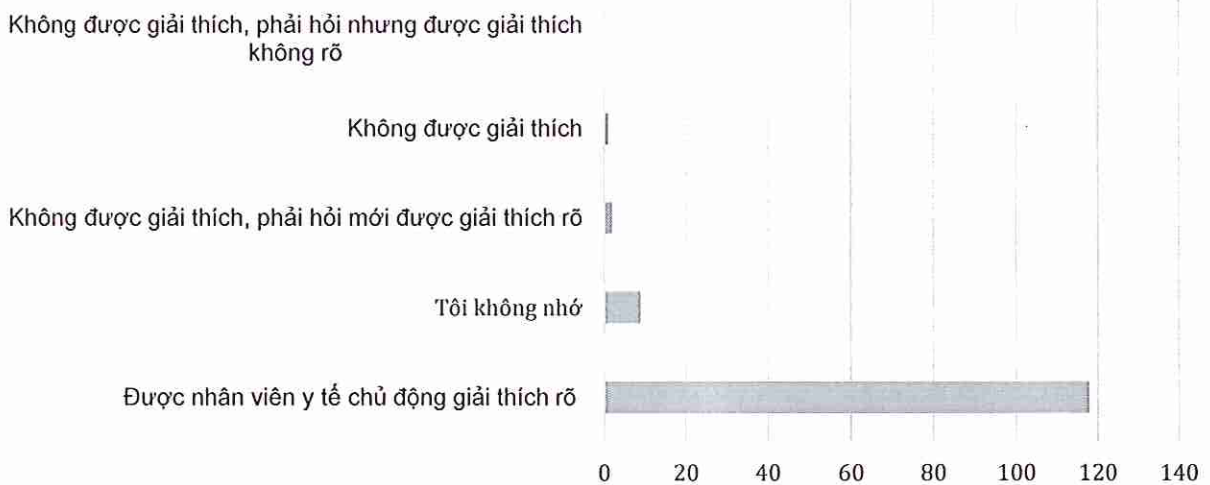
B5. Khi mới nhập vào Khoa nội trú, Ông/Bà có được Bác sĩ giải thích tình trạng bệnh và hướng điều trị không?



B6. Ông/Bà nhận thấy việc công khai giá các dịch vụ kỹ thuật của bệnh viện như thế nào?

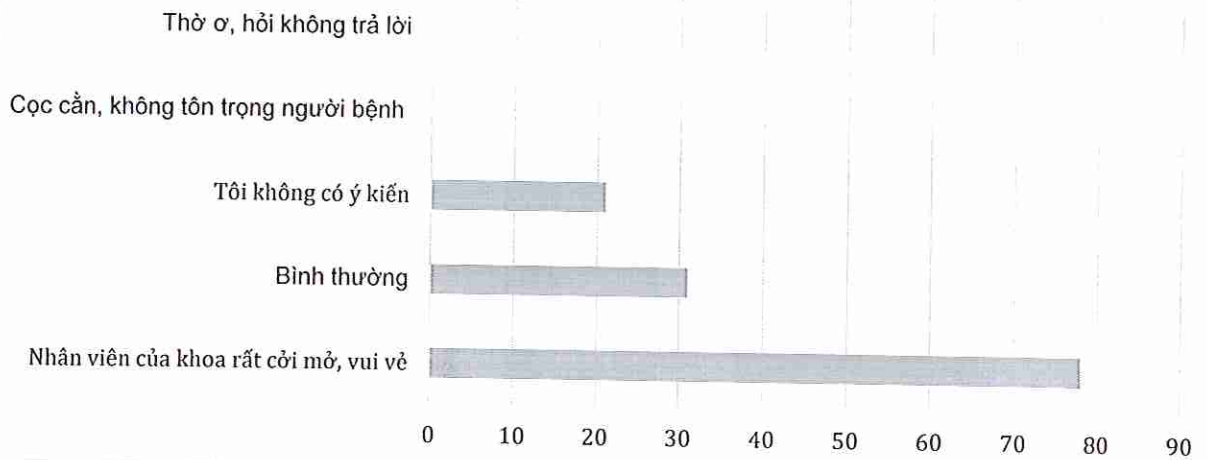


B7. Ông/Bà có được nhân viên y tế giải thích các khoản BHYT chi trả, các khoản người bệnh phải tự chi trả?



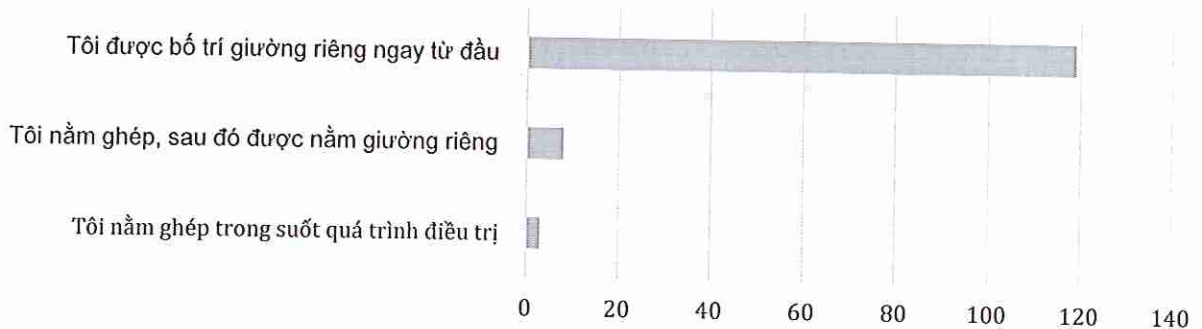
HỒ
TÊN
VỊ
TÊN
ĐÚ
*

B8. Khi nhập Khoa Nội trú, Ông/Bà cảm nhận thái độ của nhân viên y tế đối với người bệnh như thế nào?

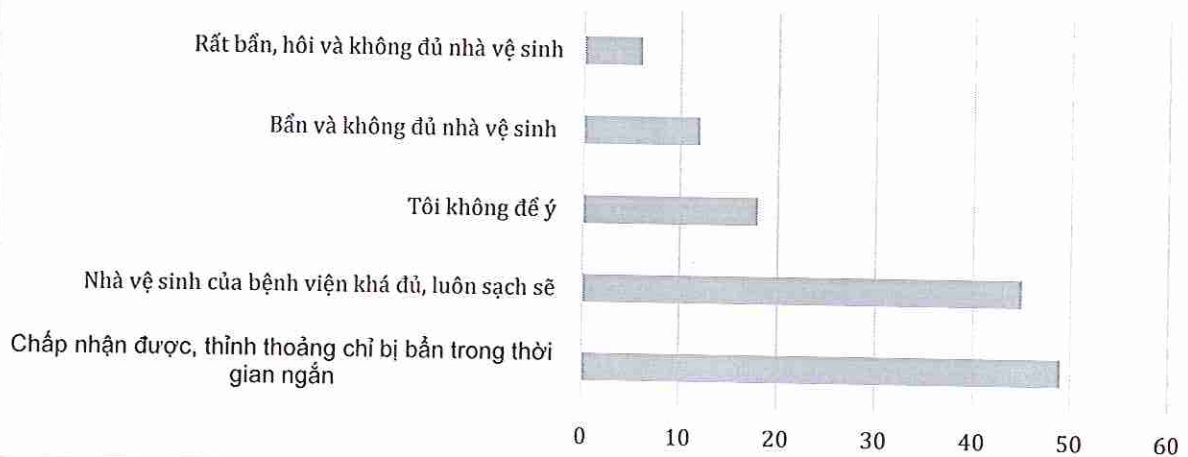


3.3. Trải nghiệm cơ sở vật chất – phương tiện phục vụ người bệnh

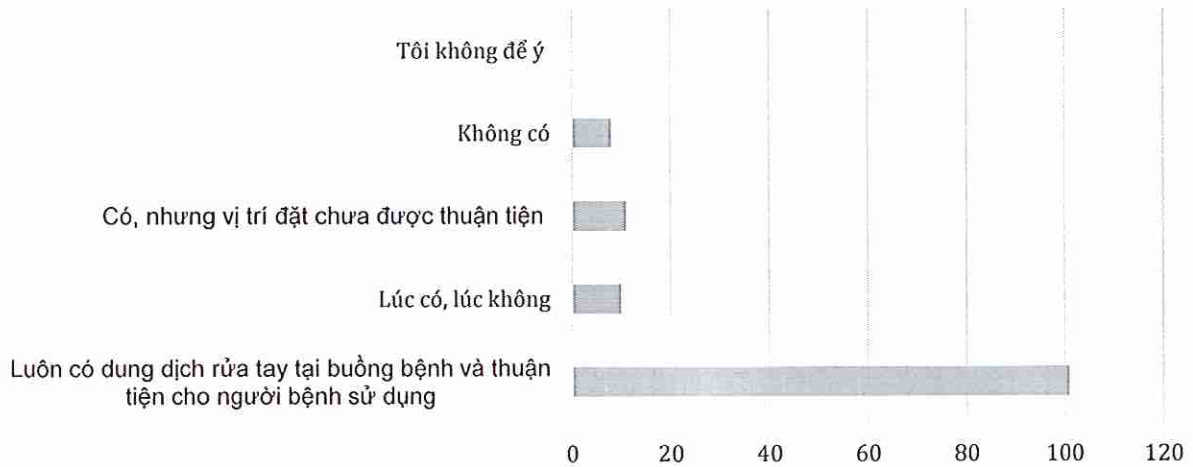
C1. Ông/Bà có phải nằm chung giường với người bệnh khác không?



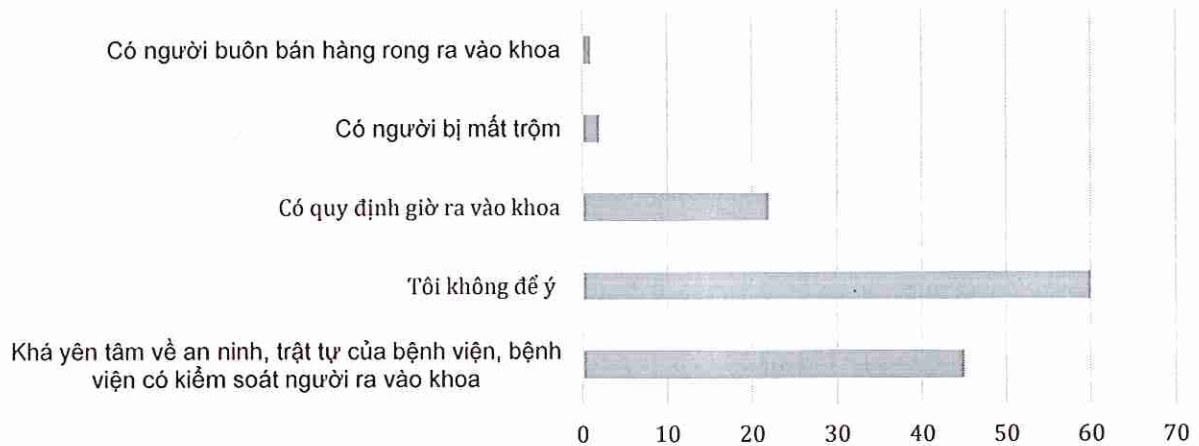
C2. Ông/Bà đánh giá tình trạng nhà vệ sinh trong Bệnh viện như thế nào?



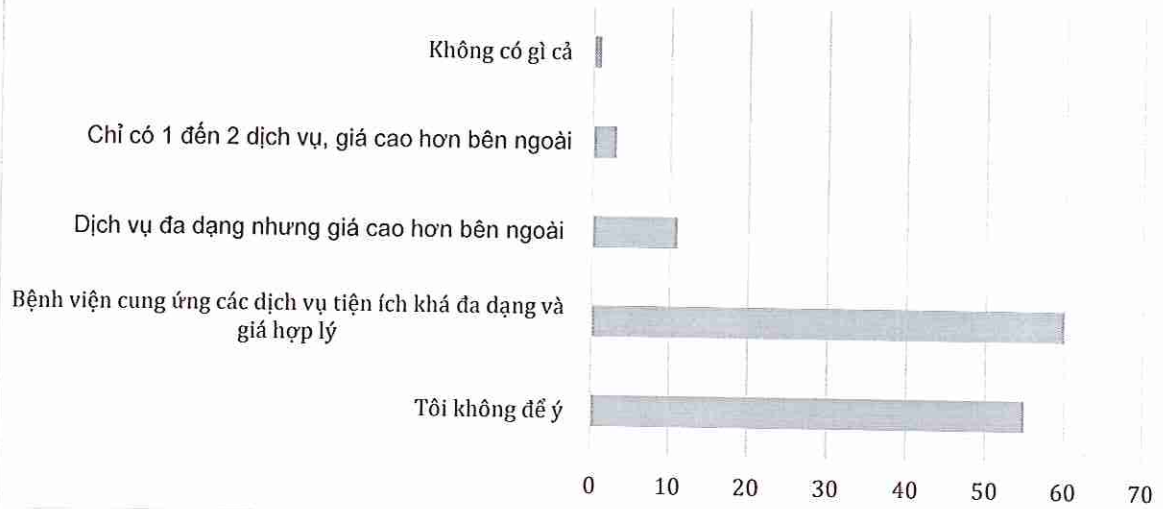
C3. Bệnh viện có trang bị dung dịch rửa tay (dung dịch sát trùng) tại phòng bệnh không?



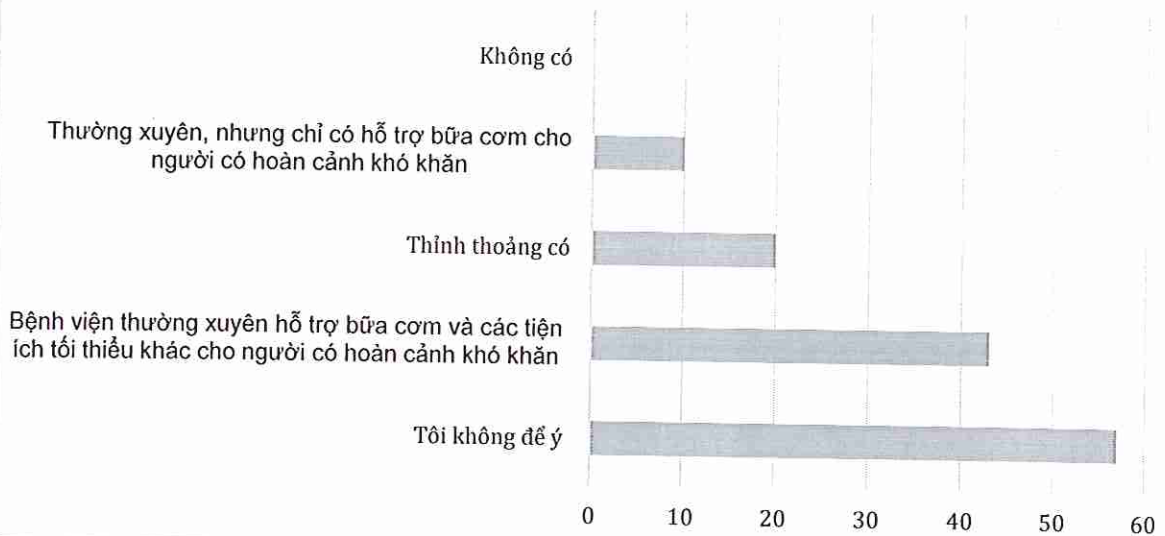
C4. Trong thời gian nằm viện, Ông/Bà cảm thấy tình hình an ninh trật tự của Bệnh viện như thế nào?



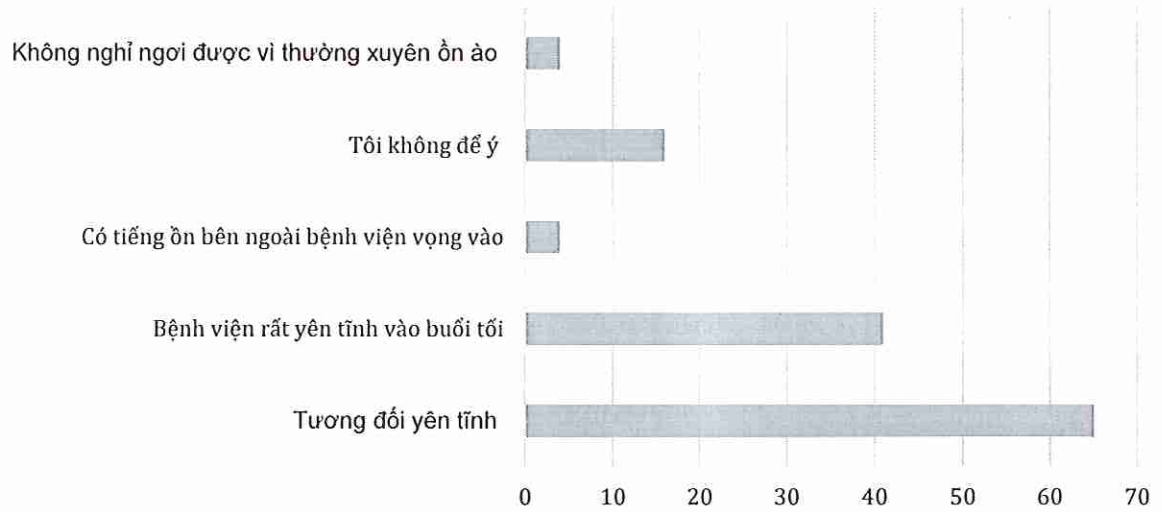
C5. Ông/Bà nhận xét như thế nào về các dịch vụ tiện ích của Bệnh viện?



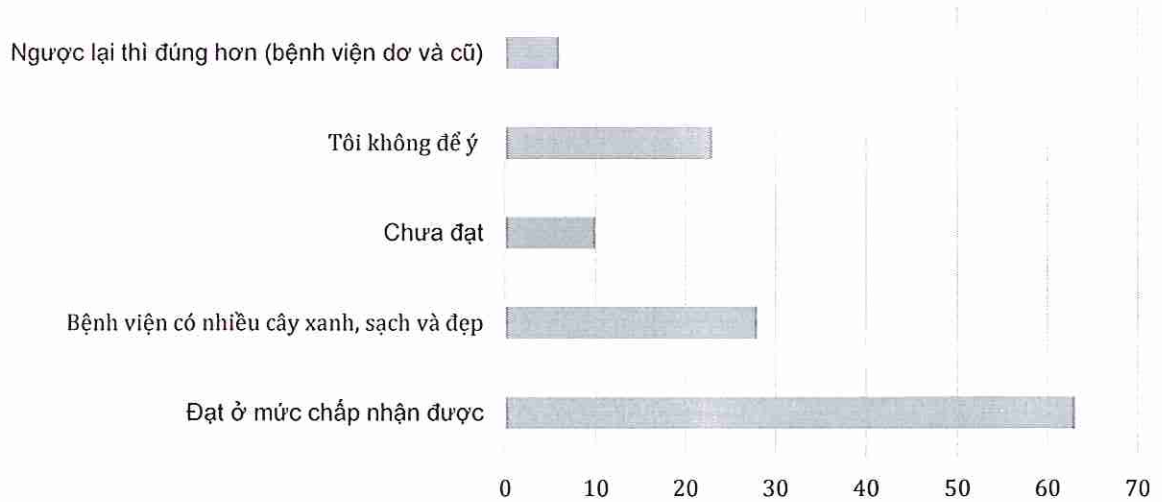
C6. Bệnh viện có hoạt động hỗ trợ người bệnh có hoàn cảnh khó khăn trong sinh hoạt hàng ngày không?



C7. Vào buổi tối, Bệnh viện có yên tĩnh để người bệnh nghỉ ngơi không?

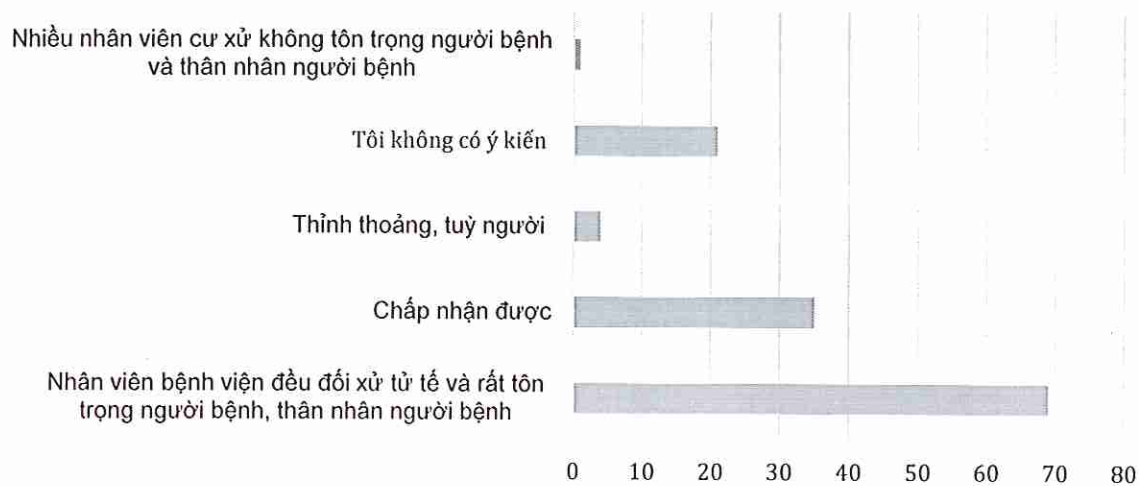


C8. Theo cảm nhận của Ông/Bà, Bệnh viện này có đạt tiêu chí "xanh - sạch - đẹp" không?

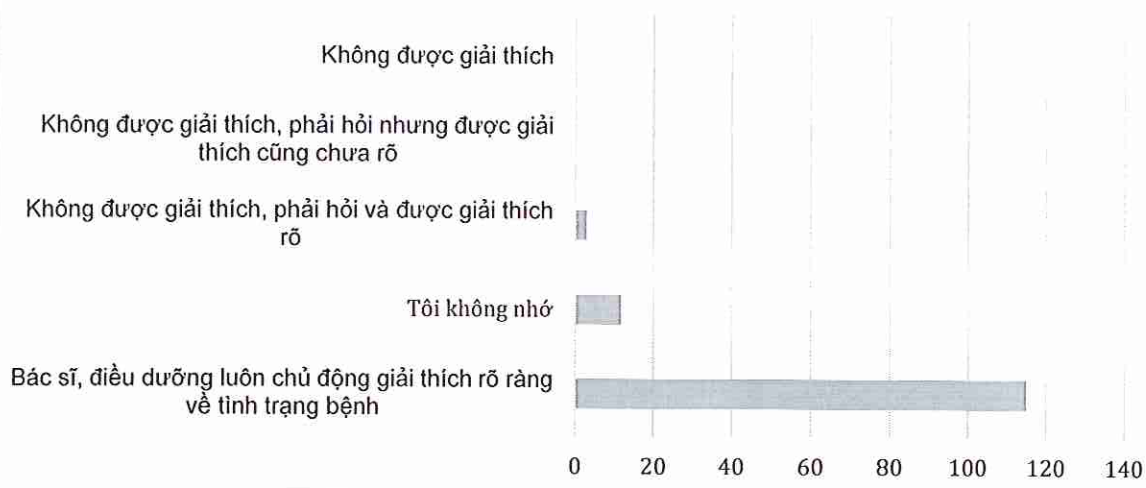


3.4. Tinh thần thái độ phục vụ của nhân viên y tế

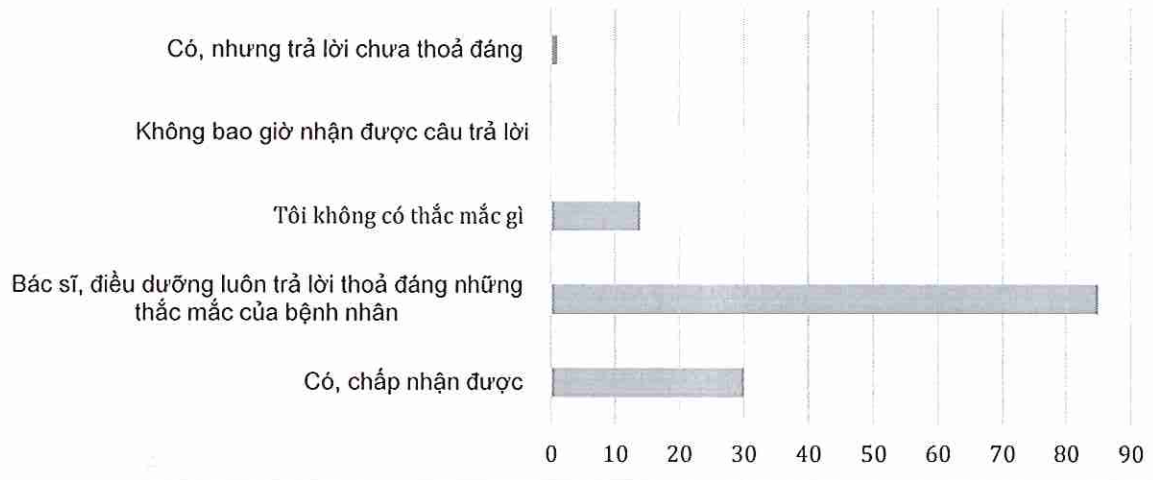
D1. Trong thời gian nằm viện, Ông/Bà có được nhân viên y tế đối xử tử tế và tôn trọng không?



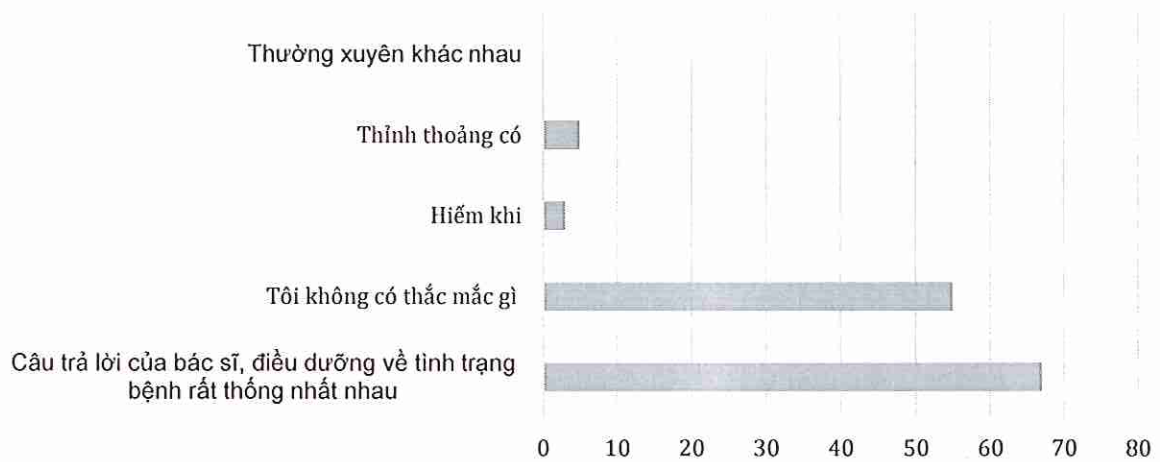
D2. Trong thời gian nằm viện, Ông/Bà có được Bác sĩ, điều dưỡng giải thích rõ ràng về tình trạng và diễn tiến bệnh không?



D3. Khi Ông/Bà có thắc mắc về tình trạng bệnh của mình, Ông/Bà có được Bác sĩ hoặc Điều dưỡng trả lời thỏa đáng không?

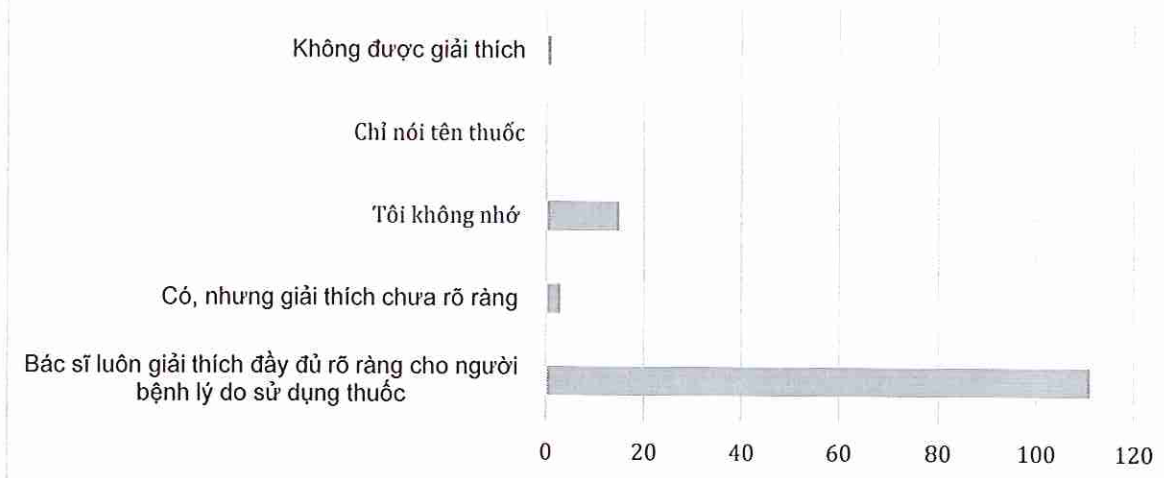


D4. Ông/Bà có bao giờ nhận câu trả lời trái ngược nhau từ các Bác sĩ, điều dưỡng về tình trạng bệnh của mình không?



3.5. Kết quả trải nghiệm hoạt động khám chữa

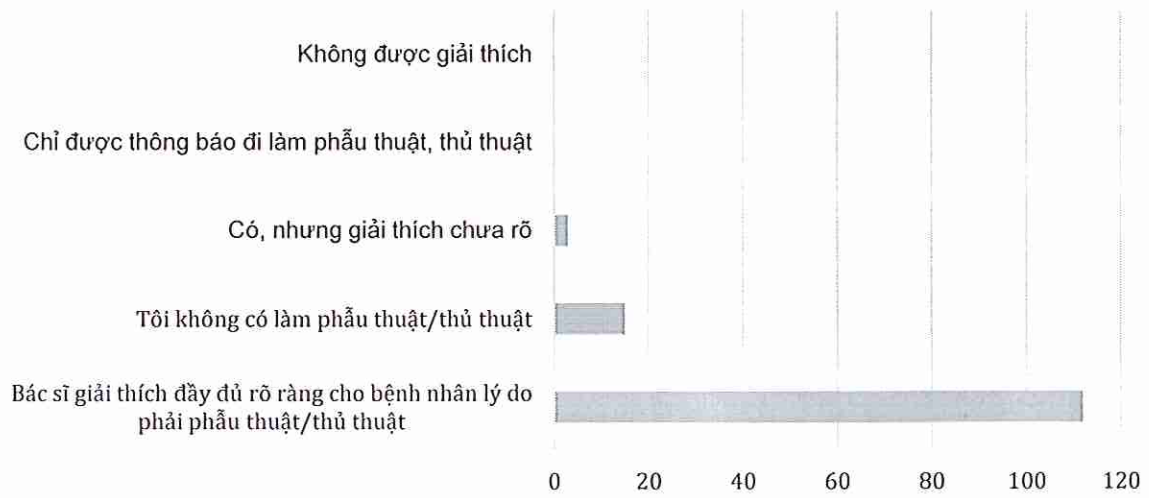
E1. Ông/Bà có được Bác sĩ giải thích lý do sử dụng thuốc không?



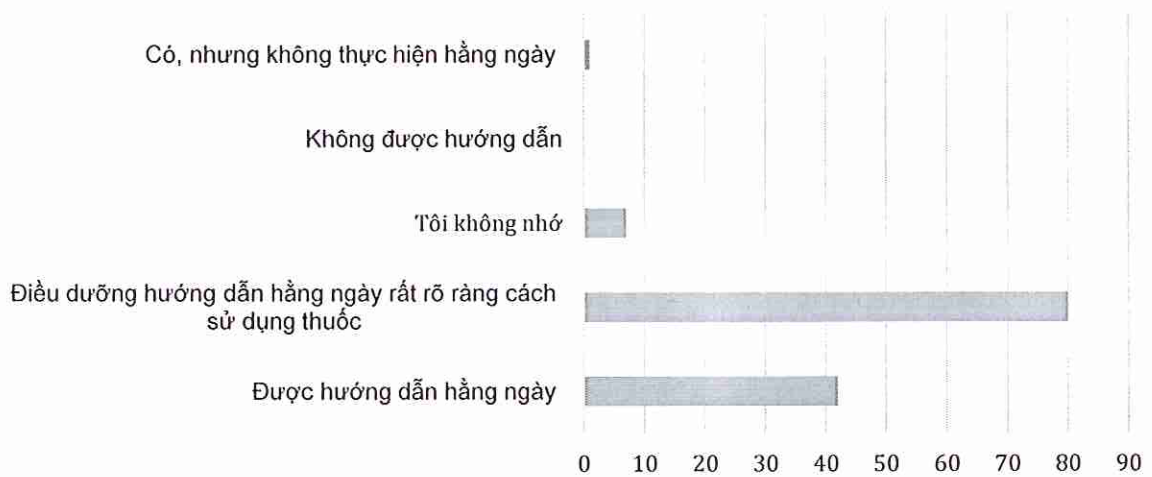
E2. Ông/Bà có được Bác sĩ giải thích lý do sẽ thực hiện xét nghiệm, cận lâm sàng?



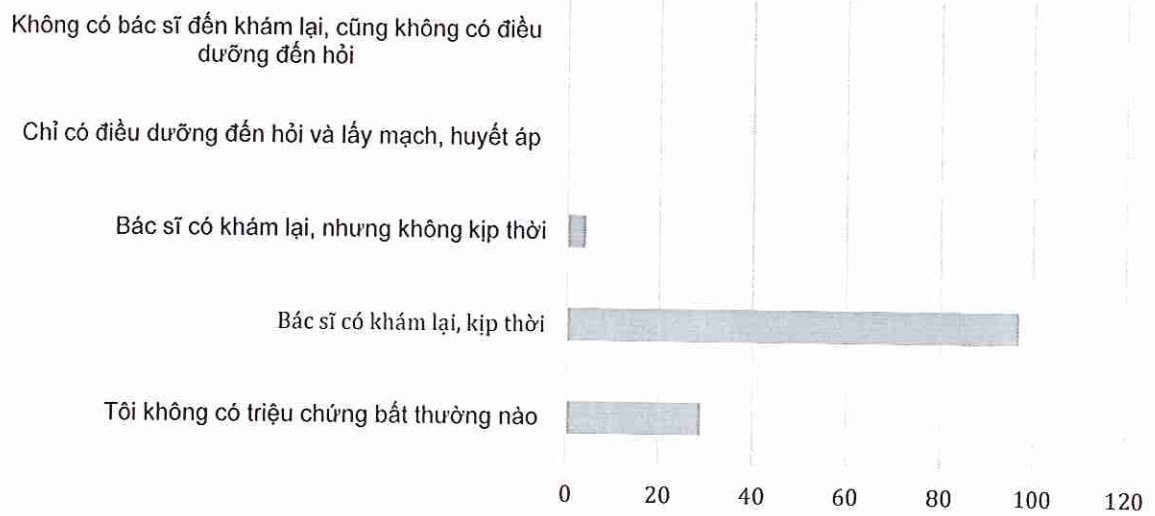
E3. Bác sĩ có giải thích lý do trước khi thực hiện phẫu thuật hoặc thủ thuật không ?



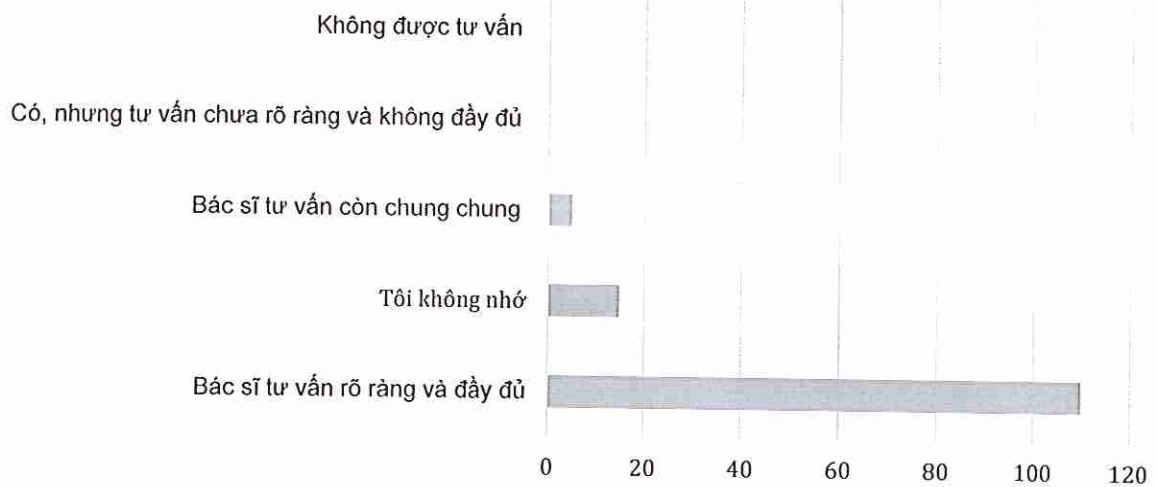
E4. Trong thời gian nằm viện, Ông/Bà có được điều dưỡng hướng dẫn sử dụng thuốc hàng ngày không?



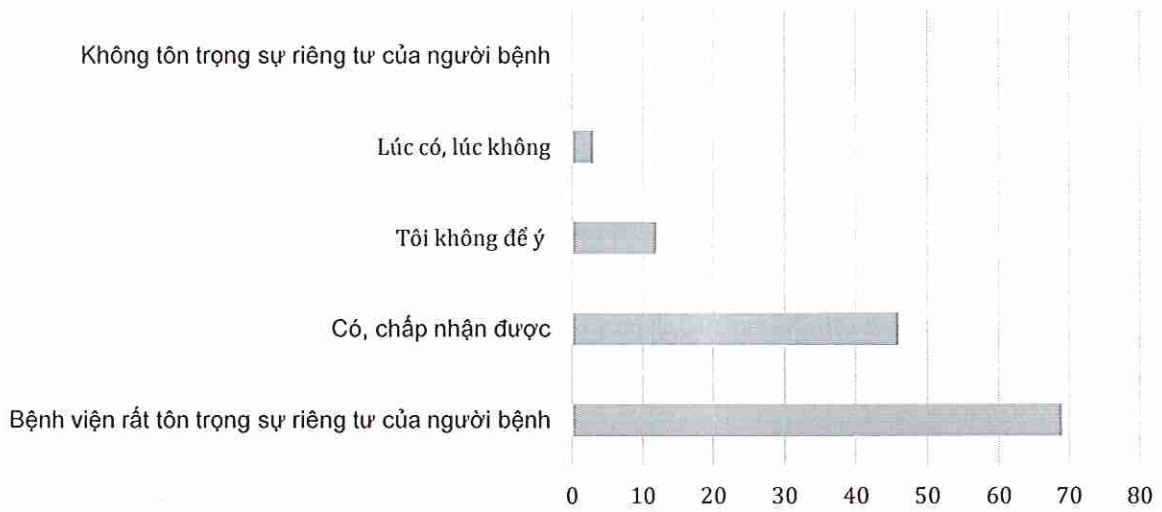
E5. Khi có những triệu chứng bất thường, Ông/Bà có được Bác sĩ khám lại ngay không ?



E6. Ông/Bà có được Bác sĩ tư vấn để lựa chọn phương pháp điều trị thích hợp không ?

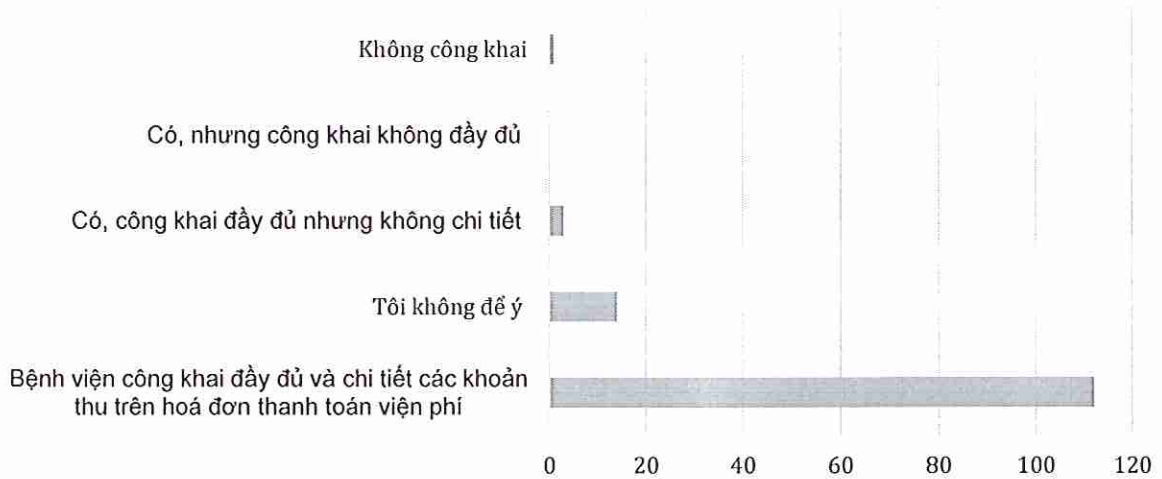


E7. Bệnh viện có đảm bảo sự riêng tư cho người bệnh khi Bác sĩ thăm khám hoặc Điều dưỡng chăm sóc không?

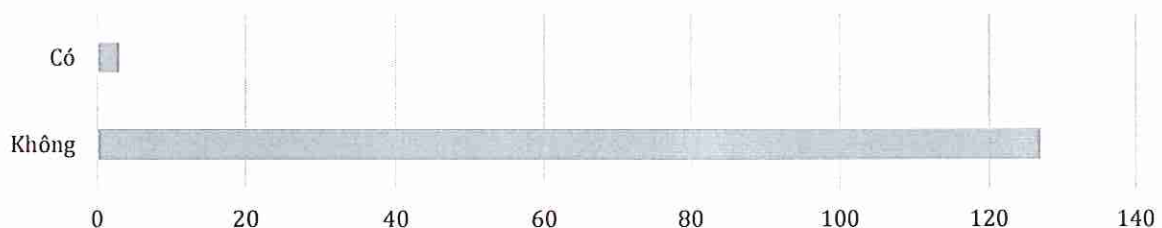


3.6. Trải nghiệm chi trả viện phí

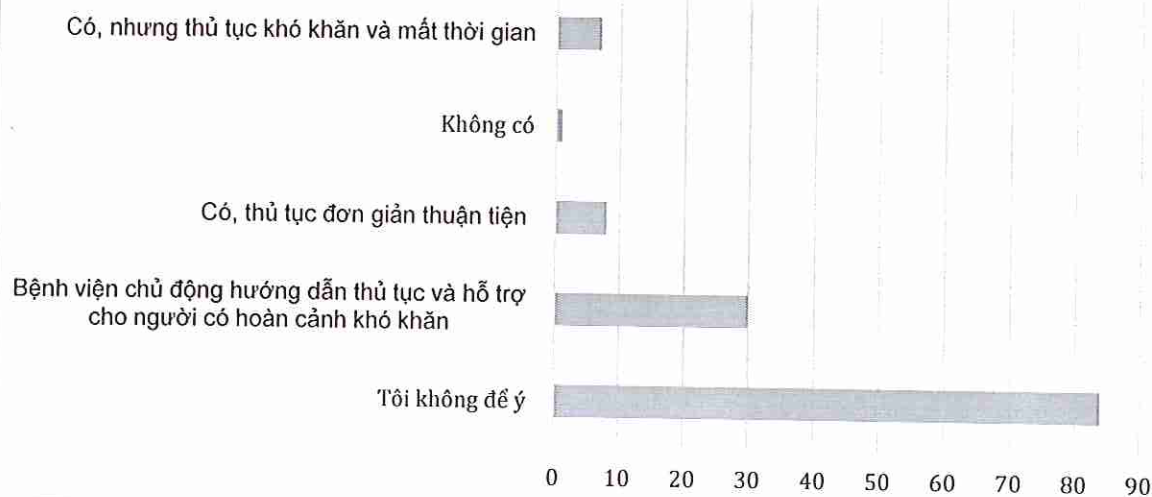
F1. Bệnh viện có công khai cho Ông/Bà biết tất cả những khoản thu trên hóa đơn thanh toán viện phí không?



F2. Ngoài những khoản viện phí đóng cho Bệnh viện, Ông/Bà có chi thêm tiền bồi dưỡng cho nhân viên Bệnh viện không?

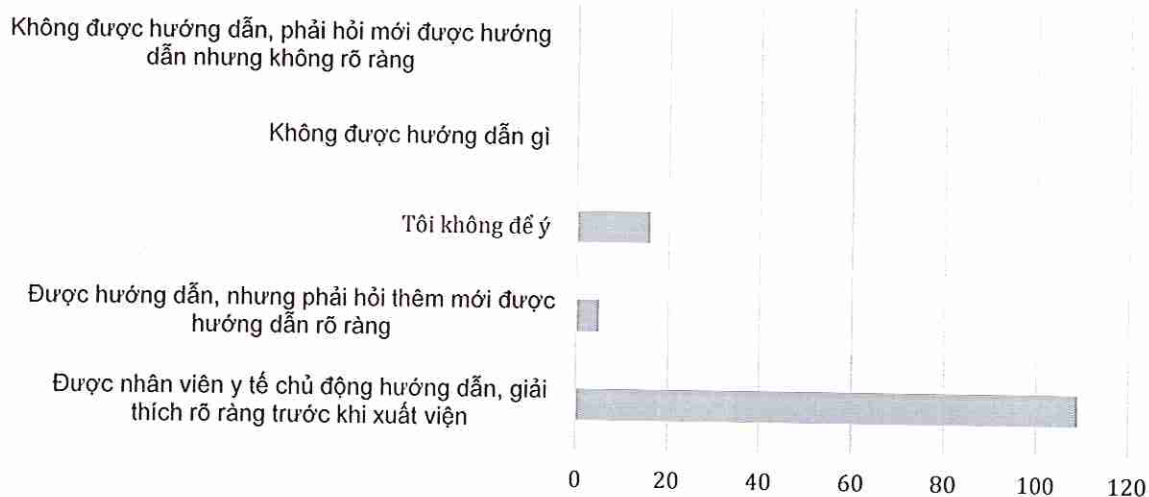


F3. Bệnh viện có hoạt động hỗ trợ viện phí cho người bệnh có hoàn cảnh khó khăn hay không ?

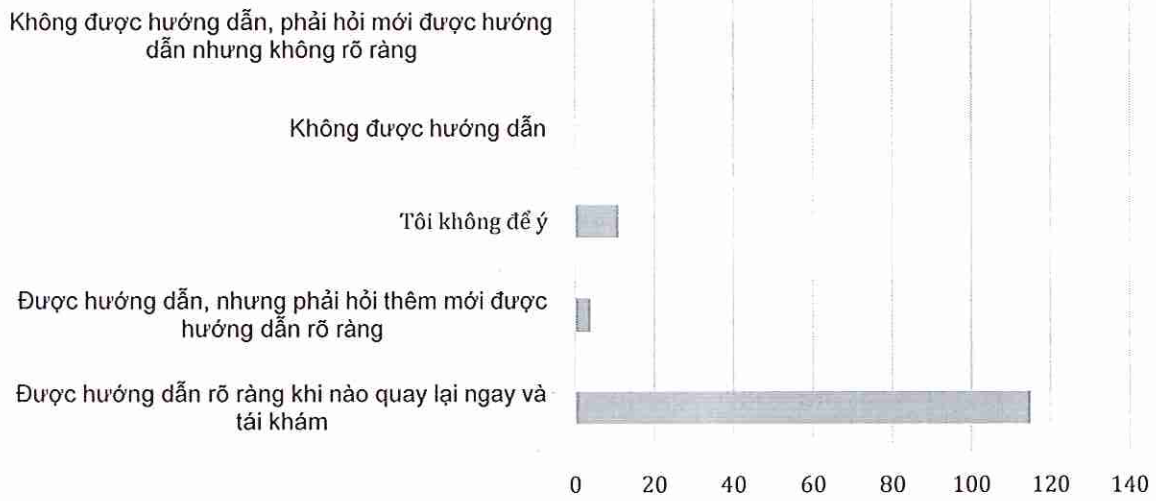


3.7. Trải nghiệm trước khi xuất viện

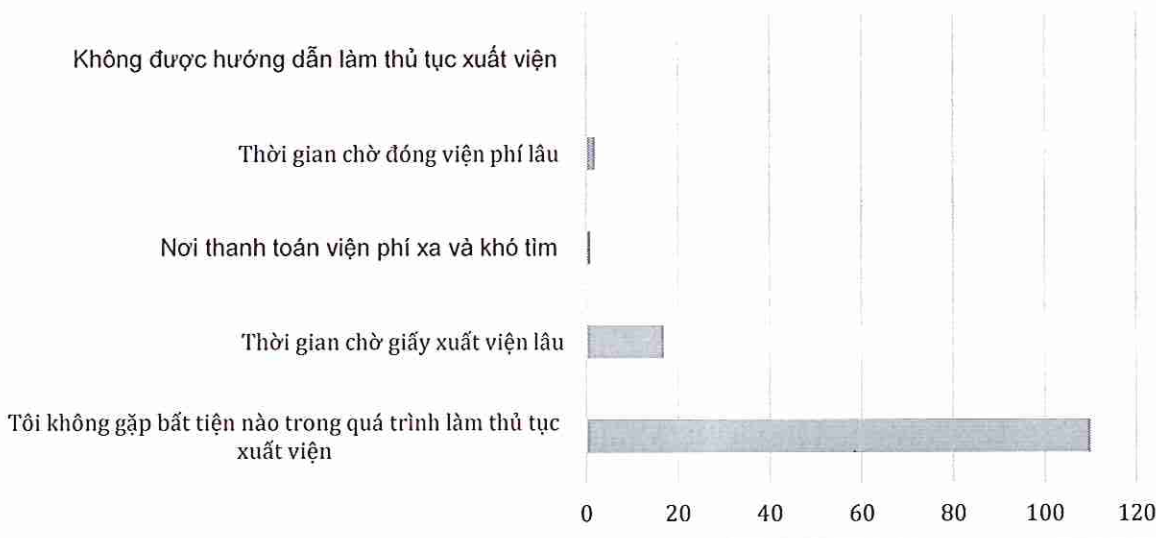
F4. Khi xuất viện, Ông/Bà có được nhân viên hướng dẫn sử dụng thuốc, chế độ ăn, cách tự chăm sóc khi về nhà không?



F5. Ông/Bà có được Bác sĩ, Điều dưỡng thông tin, hướng dẫn về những dấu hiệu và thời gian cần quay lại để tái khám



F6. Khi làm thủ tục xuất viện, Ông/Bà có gặp khó khăn gì 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	Tỉ lệ %	Giá trị lớn nhất	Tỉ lệ %	Trung bình	Độ lệch chuẩn
Ông/Bà đánh giá trải nghiệm khi điều trị nội trú tại bệnh viện này được bao nhiêu điểm?	60	1,5	100	82,3	9,7	0,8

- Nhận xét: Phần lớn sự mong đợi của bệnh nhân/người nhà đã được đáp ứng trong đợt điều trị lần này (điểm đáp ứng trung bình là 96,8%). Trong đó có tỉ lệ đáp ứng mong đợi của bệnh nhân/người nhà ở mức 100% là 82,3%

Quay trở lại khám chữa bệnh tại Bệnh viện	Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
Chắc chắn không bao giờ quay lại	00	00
Phải quay lại vì không có lựa chọn khác	00	00
Muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác	00	00
Có thể sẽ quay lại hoặc không	49	37,7
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	81	62,3
<u>Tổng cộng:</u>	130	100

- 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 có số tỷ lệ 62,3% người bệnh chắc chắn quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác và tỷ lệ 37,7% người bệnh trả lời có thể sẽ 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, giải thích bệnh nhẹ nhàng, dễ hiểu.

+ Nhân viên y tế rất tận tâm, nhiệt tình, luôn có mặt kịp thời, đúng lúc khi người bệnh cần đến. Người bệnh 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:

- Về Nhân viên Y tế:

+ Khi gặp một số vấn đề cần giúp đỡ có một vài bạn không tôn trọng hay quát tháo, thái độ cư xử chưa niềm nở, chưa nhiệt tình và thiếu tôn trọng người bệnh và người nhà bệnh nhân.

- Về chất lượng vệ sinh:

+ Phòng vệ sinh còn dơ.

- Về vấn đề cung cấp thuốc:

+ Mong bệnh viện cung cấp thuốc bảo hiểm đầy đủ để người bệnh đỡ phải mua ngoài.

- Về chất lượng bệnh viện:

+Lối đi khám bảo hiểm hơi chật hẹp.

4. Giải pháp kiến nghị

- Về Nhân viên Y tế:

+Các khoa tăng cường sự giám sát, điều chỉnh, nhắc nhở nhân viên khắc phục các trường hợp cư xử chưa tốt đối với người bệnh/người nhà, đảm bảo cải thiện, xử lý kịp thời những góp ý của người bệnh.

- Về chất lượng vệ sinh:

+Các khoa sử dụng bảng kiểm của phòng Quản lý chất lượng đã xây dựng để thực hiện giám sát, tiến hành kiểm tra tiến độ cũng như kết quả công việc, nhắc nhở nhân viên vệ sinh ưu tiên lau dọn thường xuyên, đặc biệt là khi có đông bệnh nhân.

- Về vấn đề cung cấp thuốc:

+Đơn vị chuyên môn Dược phối hợp với các khoa, phòng tiến hành đẩy nhanh thủ tục để hoàn thiện việc cung cấp đầy đủ thuốc cho người bệnh sớm nhất.

- Về chất lượng bệnh viện:

+Phòng Hành chính quản trị tiến hành khảo sát lại vị trí lối đi hành lang khám bảo hiểm, xem xét bố trí sao cho phù hợp, đề xuất và xin ý kiến Ban Giám đốc để cải thiện lối đi nhằm phục vụ nhu cầu của bệnh nhân/người nhà.

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 cuối năm 2023.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các khoa/phòng/đơn vị;
- Lưu VT, P.QLCL (TA, 03b)



TS.BS. Vũ Trí Thanh

