

Số: 2581 /BC-BV

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 4 tháng 8 năm 2023

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

Căn cứ Công văn số 287/KCB-QLCL ngày 13/3/2017 của Cục Quản lý Khám, chữa bệnh về thúc đẩy khảo sát sự hài lòng người bệnh và nhân viên y tế tại bệnh viện;

Căn cứ Công văn số 277/SYT-NVY của Sở Y tế ngày 23/3/2017 về việc thúc đẩy khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế tại bệnh viện;

Căn cứ Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ Y tế về Ban hành mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế;

Thực hiện Kế hoạch số 359/KH-BV, về việc thực hiện khảo sát hài lòng và khảo sát các chuyên đề liên quan đến người bệnh, thân nhân người bệnh và nhân viên y tế năm 2023. Bệnh viện Thành phố Thủ Đức báo cáo kết quả triển khai khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú tại bệnh viện trong 6 tháng đầu năm 2023 như sau:

1. Đối tượng và phương pháp thu thập số liệu

- **Thời gian thu thập số liệu:** 28/5 - 28/6/2023
- **Cỡ mẫu:** chọn mẫu ngẫu nhiên 150 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 quy, 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

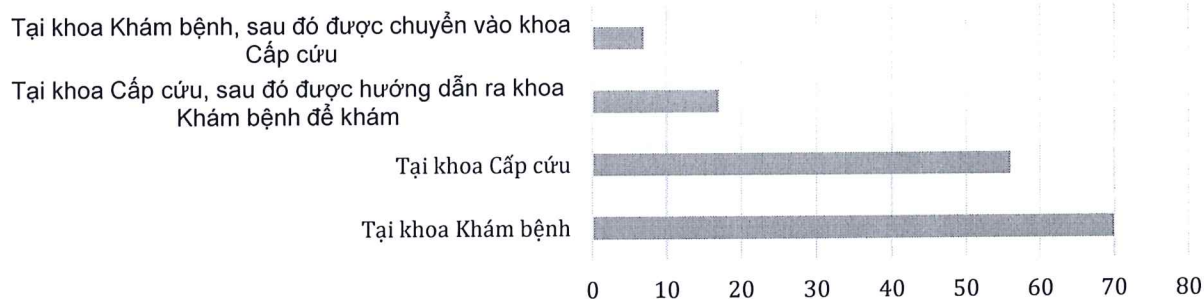
Khảo sát trên 150 người bệnh, thân nhân người bệnh đến điều trị nội trú tại Bệnh viện thành phố Thủ Đức, thu được kết quả như sau:

Biến số		Tần số (n)	Tỷ lệ (%)
Đối tượng phỏng vấn	Người bệnh	62	41,3
	Người nhà, thân người bệnh	88	58,7
Địa chỉ	TP. Hồ Chí Minh	96	64,0
	Tỉnh	54	36,0
Giới tính	Nam	69	46,0
	Nữ	81	54,0
Nhóm tuổi	< 25 tuổi	42	28,0
	Từ 25 – 40 tuổi	38	25,3
	> 40 tuổi	70	46,7
BHYT	Có	139	92,7
	Không	11	7,3
Trình độ học vấn	Không biết chữ	11	7,3
	Tiểu học (cấp I)	7	4,7
	Trung học cơ sở (cấp II)	31	20,7
	Trung học phổ thông (cấp III)	37	24,7

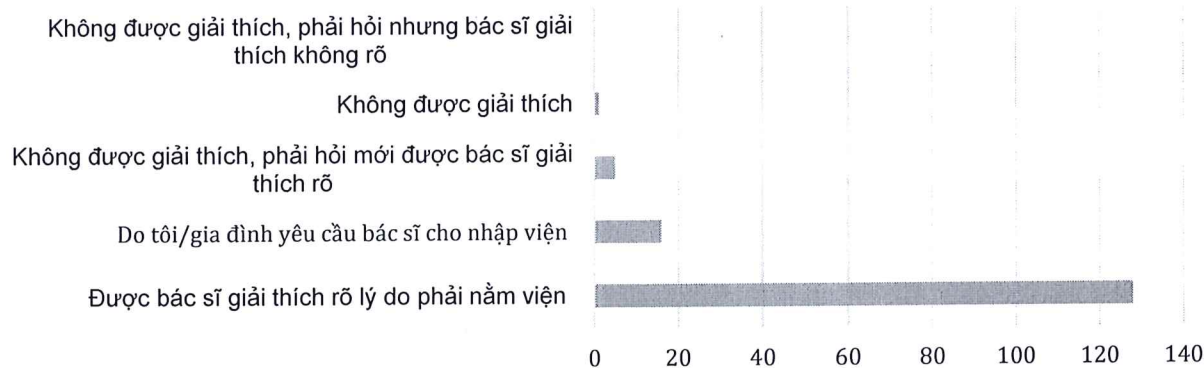
	Trung cấp, cao đẳng	21	14,0
	Đại học	8	5,3
	Sau đại học	35	23,3
Số lần đến khám	Lần đầu	88	58,7
	Từ 2 lần trở lên	52	34,7
	Nhiều lần, không nhớ rõ	10	6,6
Lý do lựa chọn bệnh viện để điều trị	Do đăng ký khám chữa bệnh BHYT tại bệnh viện này	56	37,3
	Do được các cơ sở y tế khác chuyển đến	3	2,0
	Thông tin trên báo đài, internet	0	0
	Bạn bè, người thân giới thiệu	7	4,7
	Bản thân hoặc người thân từng điều trị ở bệnh viện này	51	34,0
	Khác:.....	33	22,0

3.2. Trải nghiệm lúc nhập viện

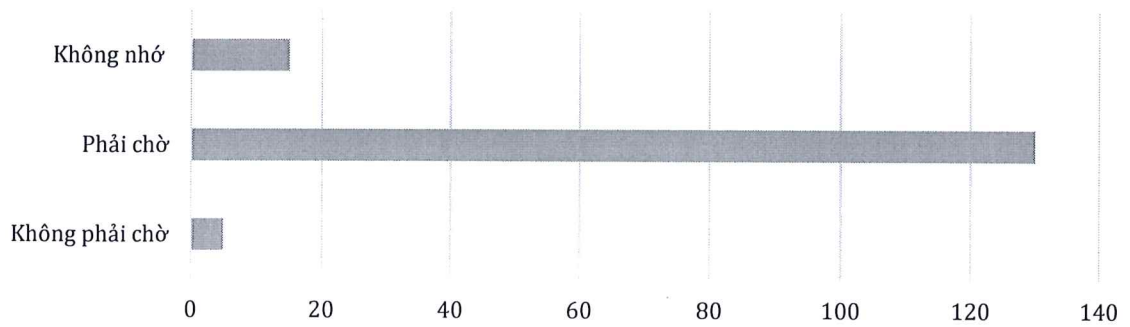
B1. Khi mới đến Bệnh viện, Ông/Bà đến Khoa Khám bệnh hay Khoa Cấp cứu ?



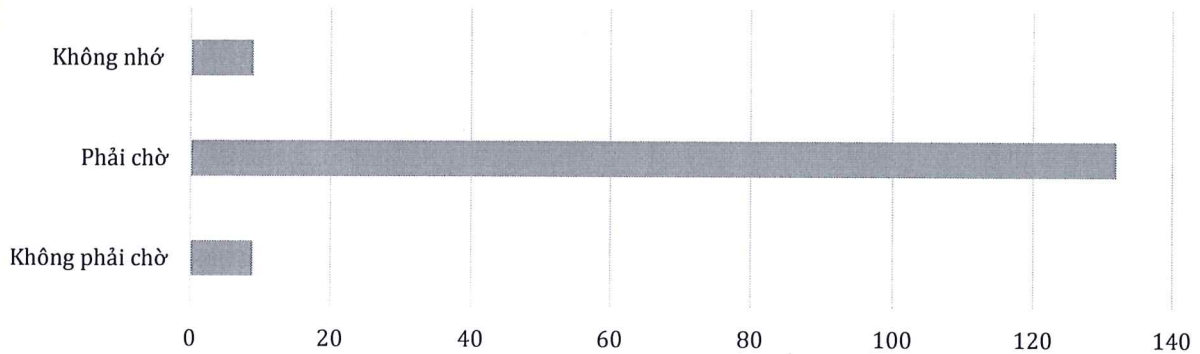
B2. Ông/Bà có được giải thích lý do nhập viện?



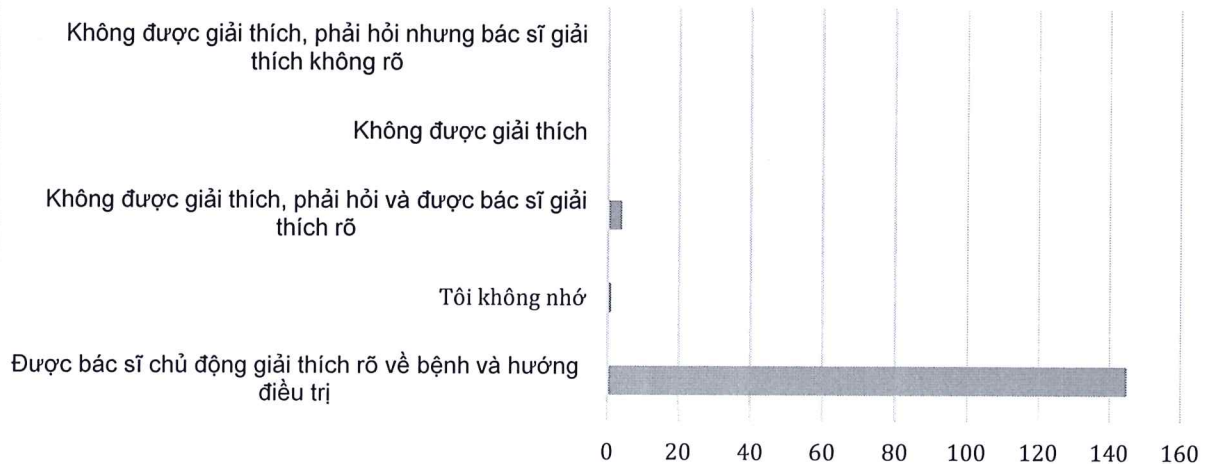
B3. Từ lúc Bác sĩ thông báo nhập viện, Ông/Bà chờ bao nhiêu phút mới được nhập vào Khoa Nội trú ?



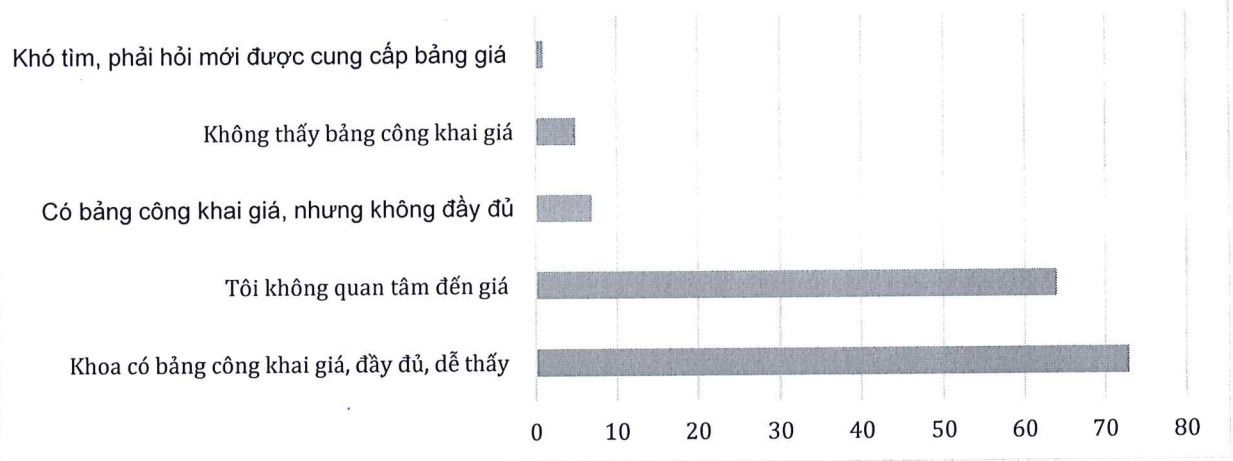
B4. Khi nhập vào Khoa Nội trú, sau khoảng bao nhiêu phút thì Bác sĩ khám cho Ông/Bà?



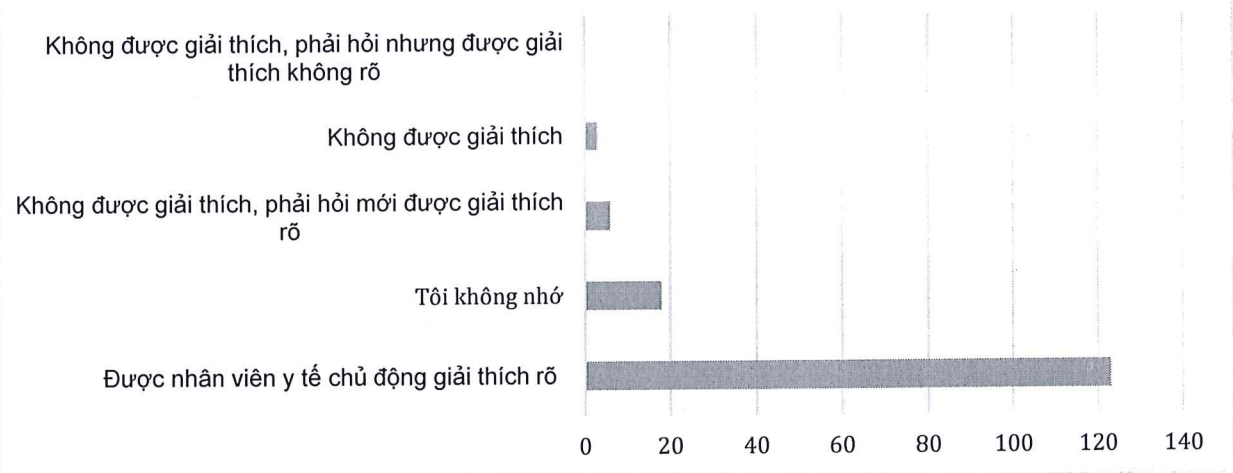
B5. Khi mới nhập vào Khoa nội trú, Ông/Bà có được Bác sĩ giải thích tình trạng bệnh và hướng điều trị không ?



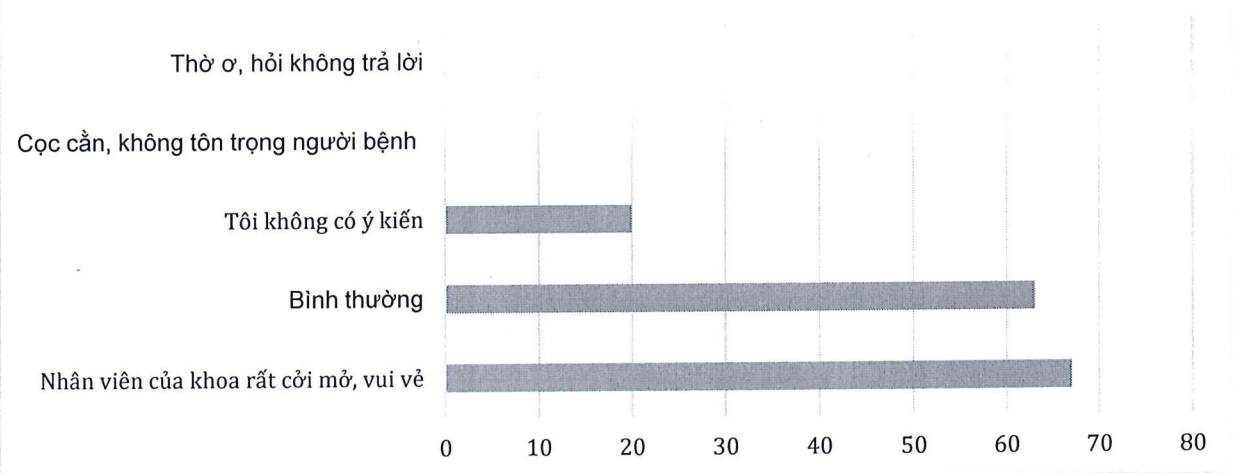
B6. Ông/Bà nhận thấy việc công khai giá các dịch vụ kỹ thuật của bệnh viện như thế nào ?



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

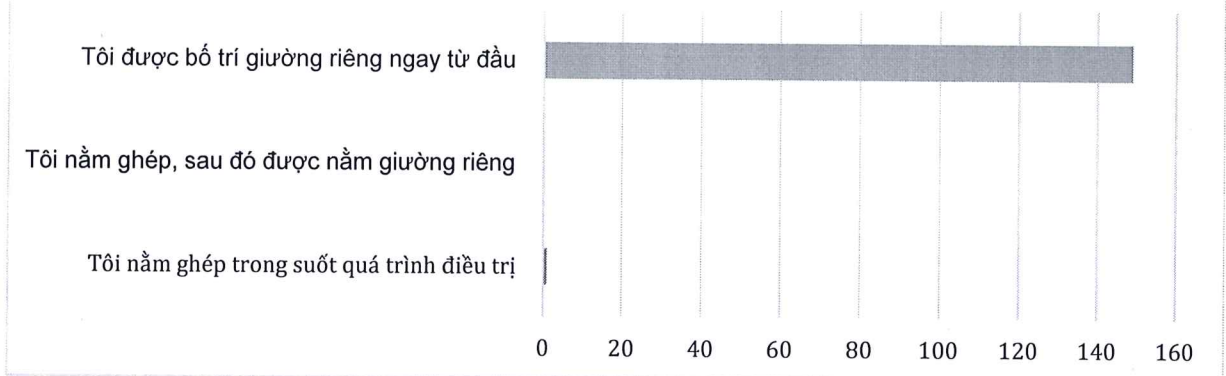


B8. Khi nhập Khoa Nội trú, Ông/Bà cảm nhận thái độ của nhân viên y tế đối với người bệnh như thế nào ?

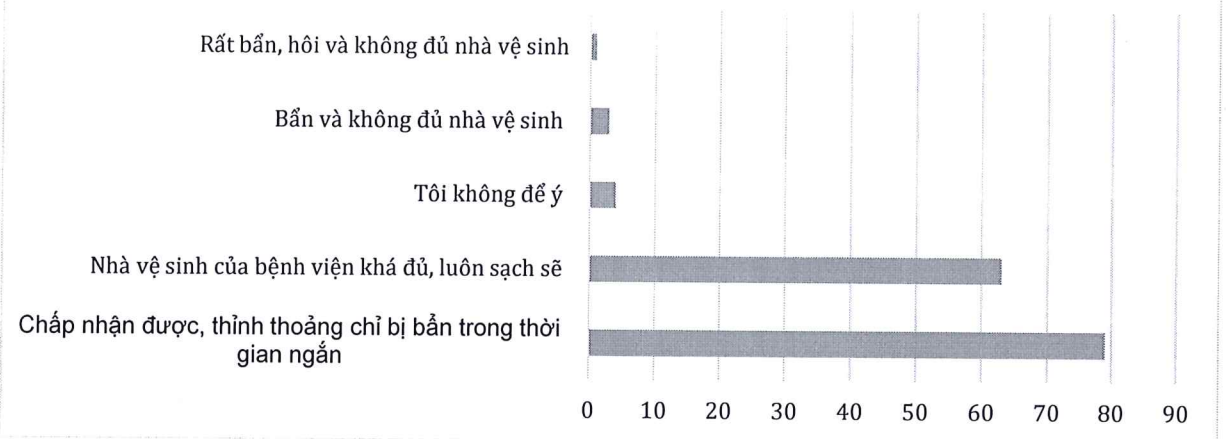


3.3. Trải nghiệm cơ sở vật chất – phương tiện phục vụ người bệnh

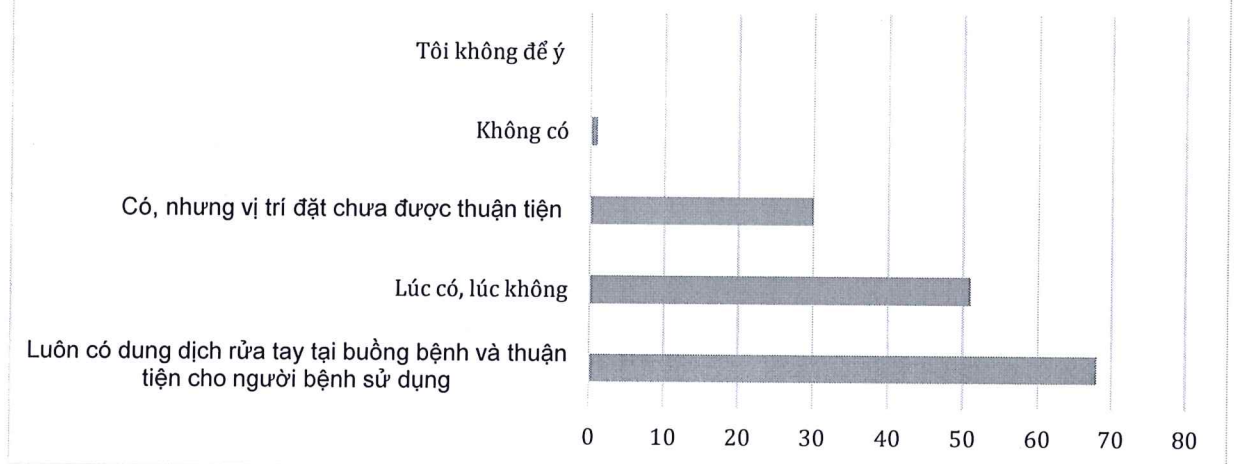
C1. Ông/Bà có phải nằm chung giường với người bệnh khác không?



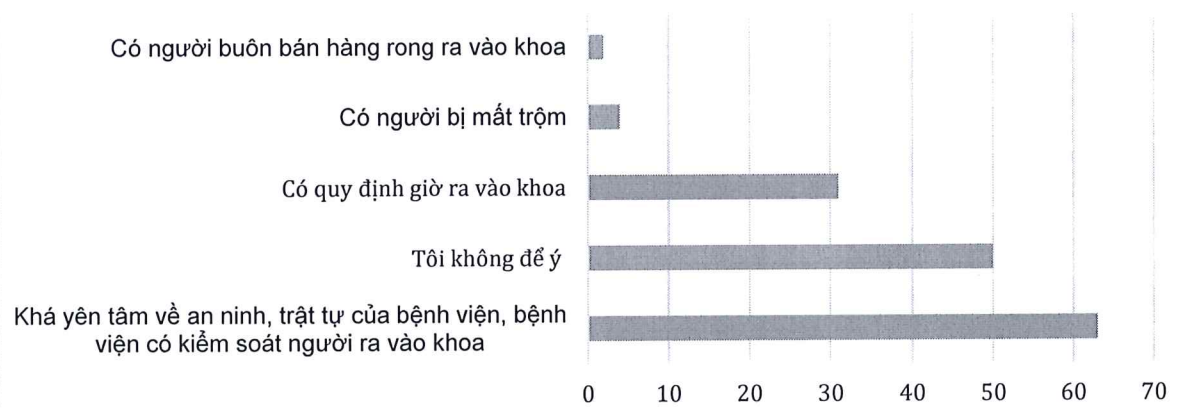
C2. Ông/Bà đánh giá tình trạng nhà vệ sinh trong Bệnh viện như thế nào ?



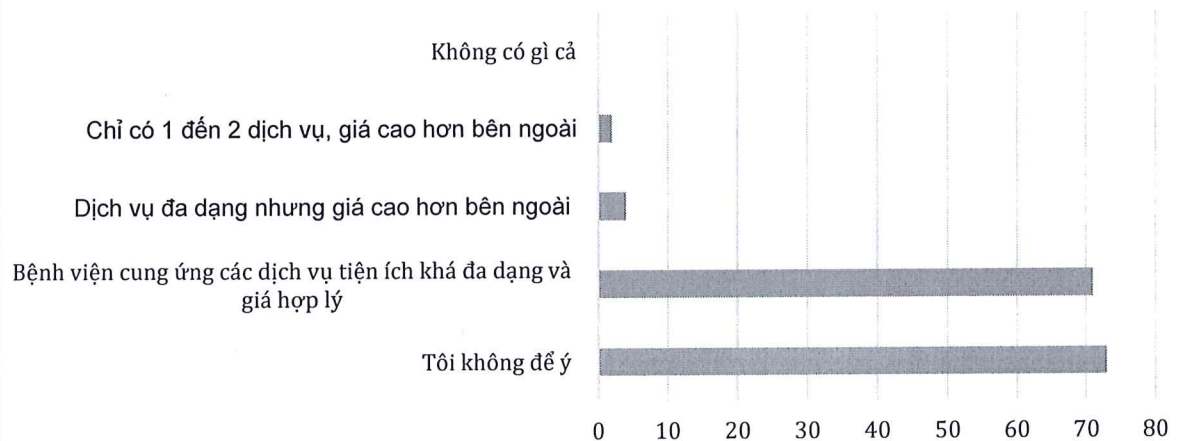
C3. Bệnh viện có trang bị dung dịch rửa tay (dung dịch sát trùng) tại phòng bệnh không ?



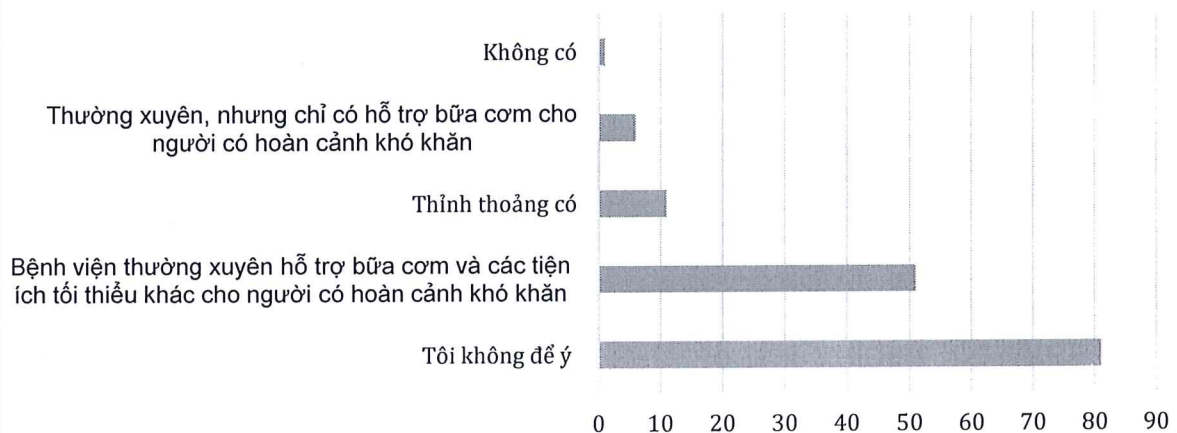
C4. Trong thời gian nằm viện, Ông/Bà cảm thấy tình hình an ninh trật tự của Bệnh viện như thế nào ?



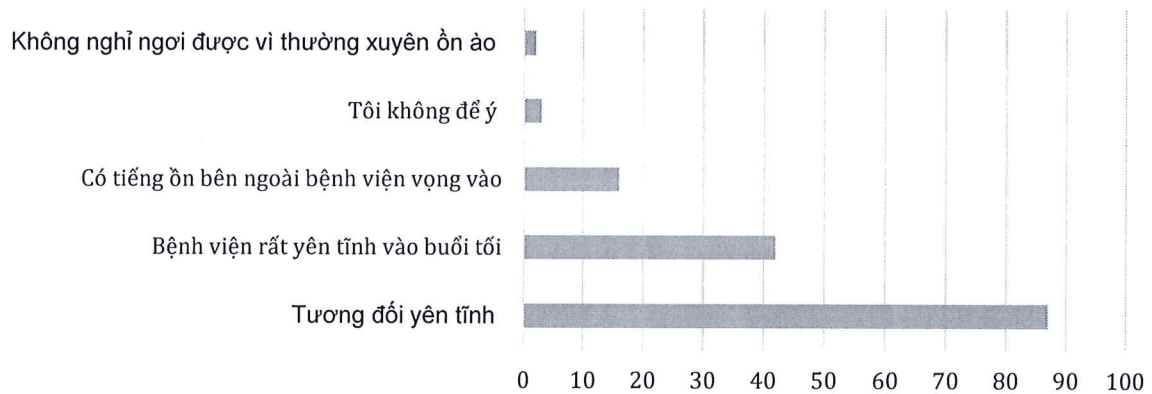
C5. Ông/Bà nhận xét như thế nào về các dịch vụ tiện ích của Bệnh viện ?



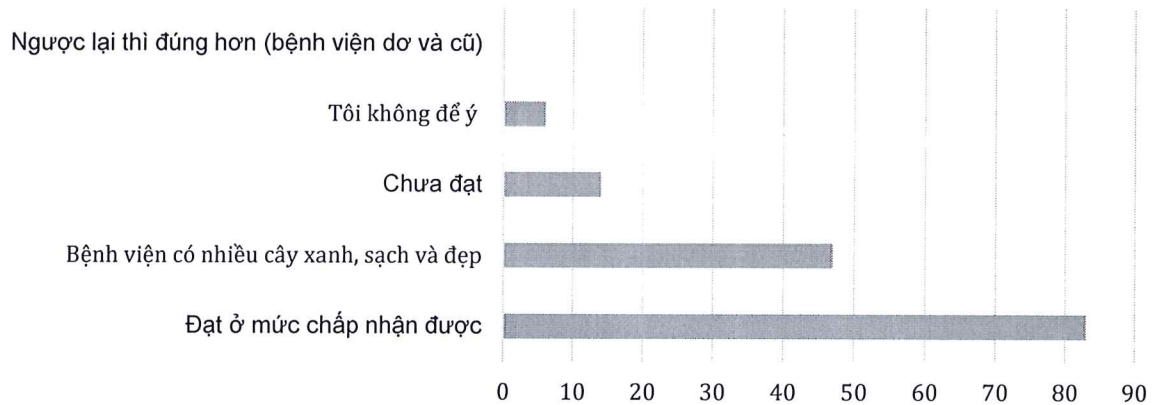
C6. Bệnh viện có hoạt động hỗ trợ người bệnh có hoàn cảnh khó khăn trong sinh hoạt hàng ngày không ?



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

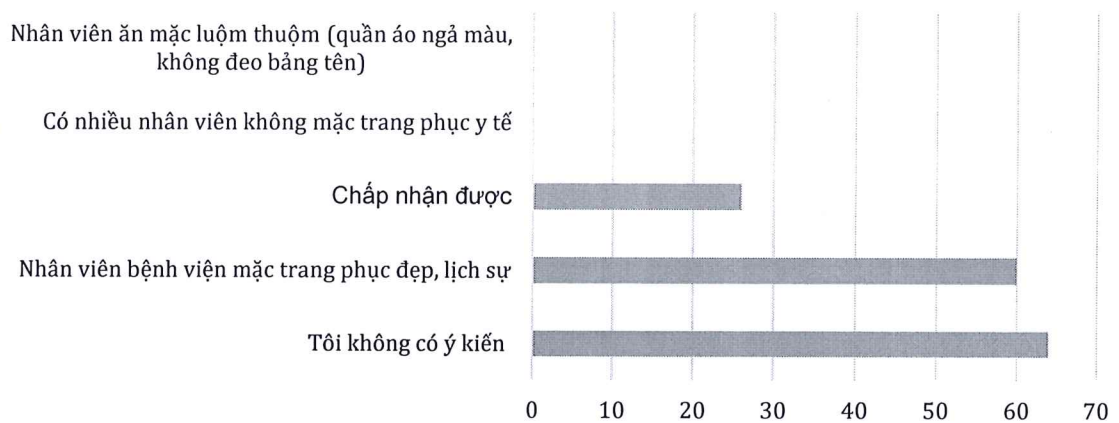


C8. Theo cảm nhận của Ông/Bà, Bệnh viện này có đạt tiêu chí "xanh - sạch - đẹp" không ?

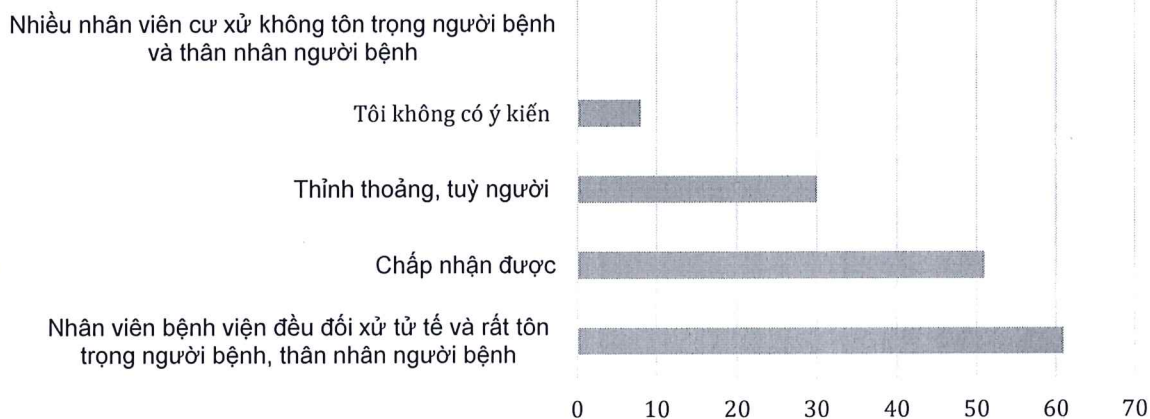


3.4. Tinh thần thái độ phục vụ của nhân viên y tế

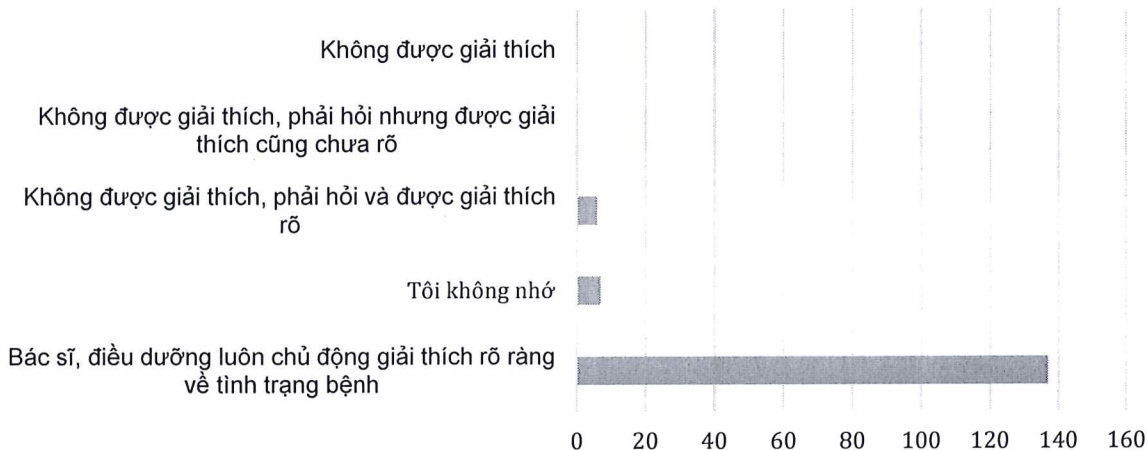
D1. Khi tiếp xúc với Ông/Bà, trang phục của nhân viên y tế như thế nào ?



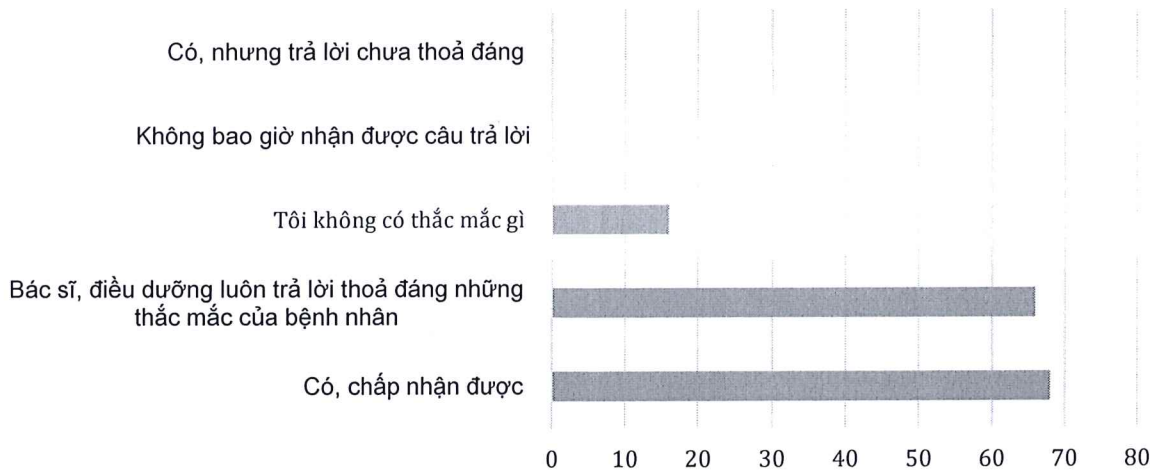
D2. Trong thời gian nằm viện, Ông/Bà có được nhân viên y tế đối xử tử tế và tôn trọng không ?



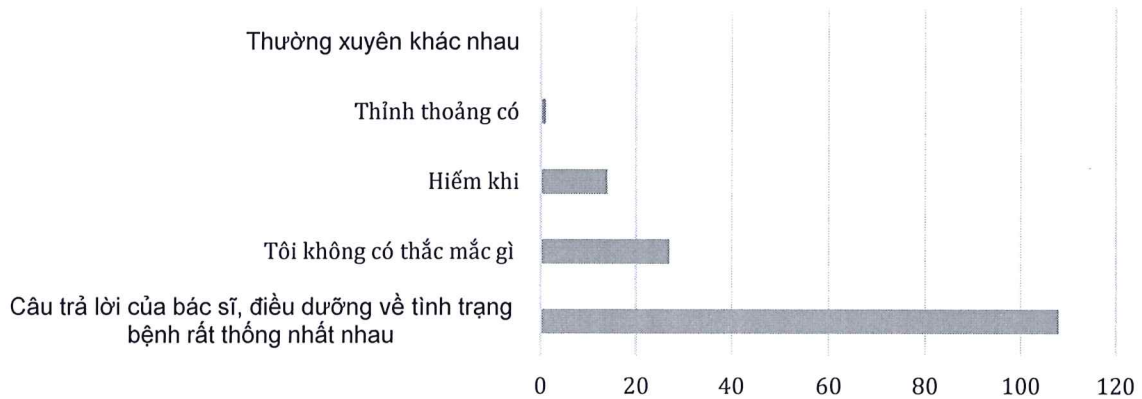
D3. Trong thời gian nằm viện, Ông/Bà có được Bác sĩ, điều dưỡng giải thích rõ ràng về tình trạng và diễn tiến bệnh không ?



D4. 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 ?

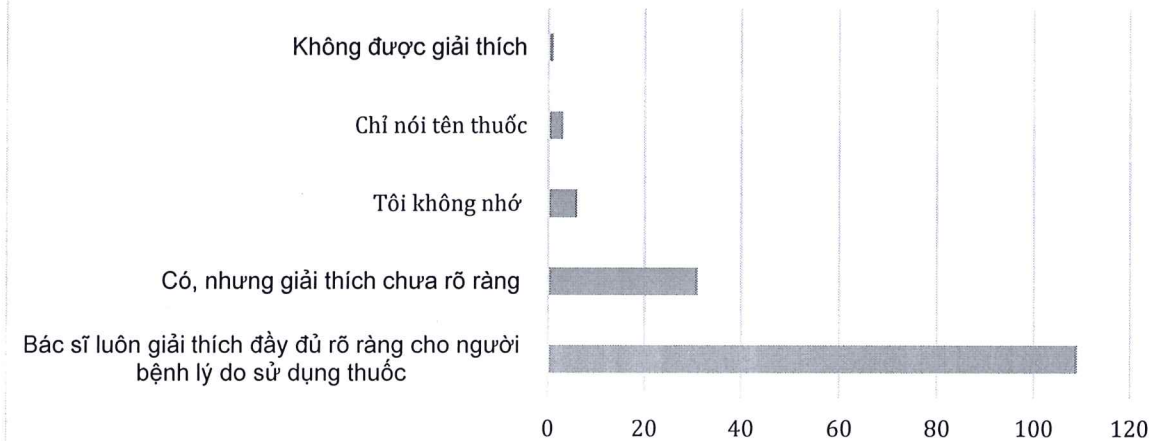


D5. Ông/Bà có bao giờ nhận câu trả lời trái ngược nhau từ các Bác sĩ, điều dưỡng về tình trạng bệnh của mình không ?

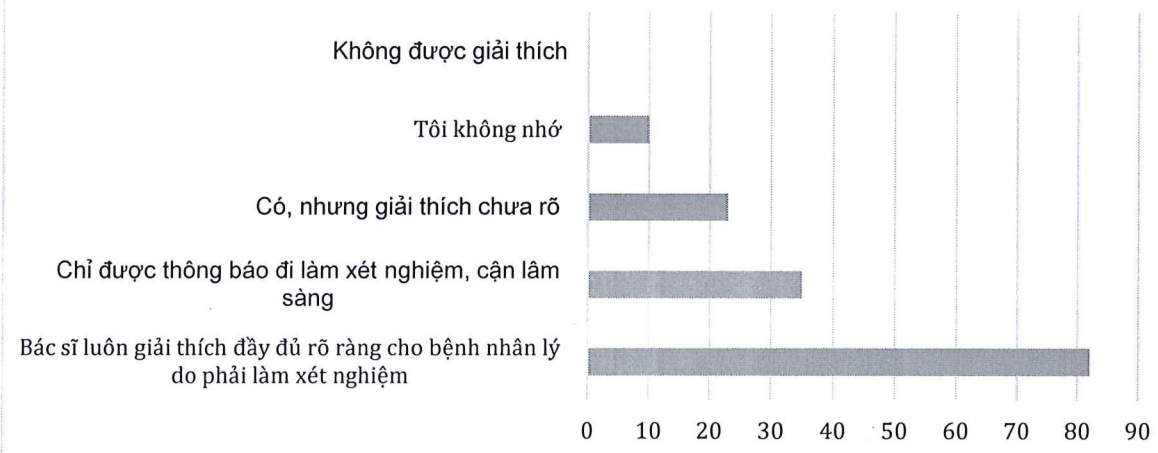


3.5. Kết quả trải nghiệm hoạt động khám chữa bệnh

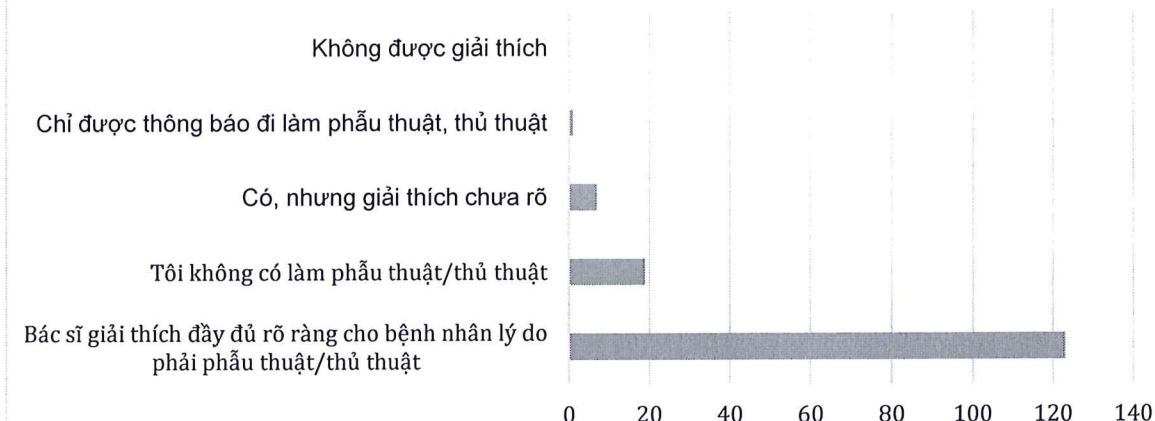
E1. Ông/Bà có được Bác sĩ giải thích lý do sử dụng thuốc ?



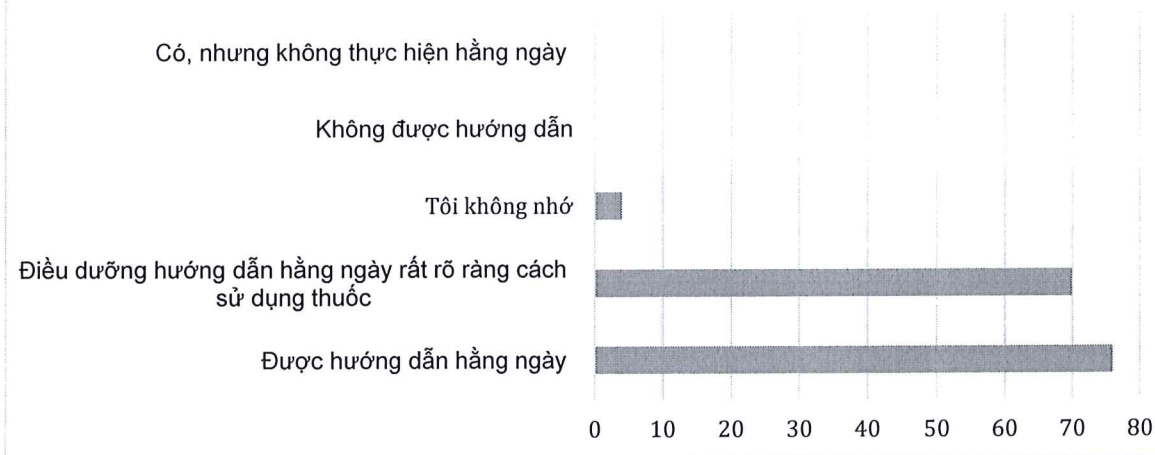
E2. Ông/Bà có được Bác sĩ giải thích lý do sẽ thực hiện xét nghiệm, cận lâm sàng ?



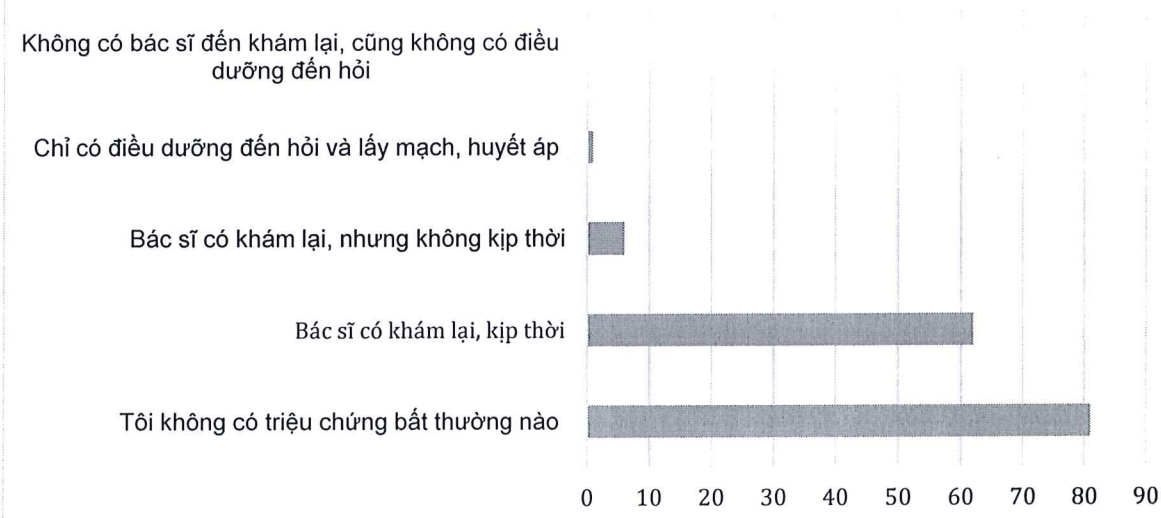
E3. Bác sĩ có giải thích lý do trước khi thực hiện phẫu thuật hoặc thủ thuật không ?



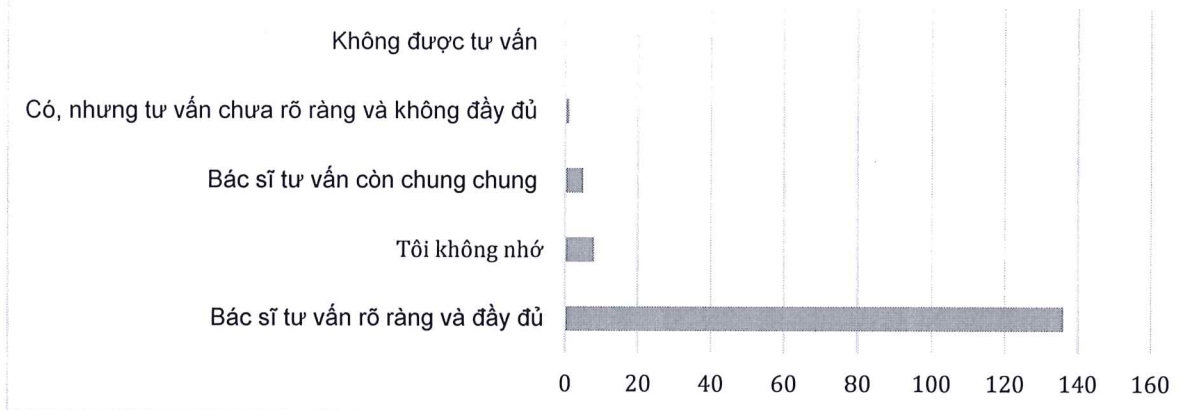
E4. Trong thời gian nằm viện, Ông/Bà có được điều dưỡng hướng dẫn sử dụng thuốc hàng ngày không ?



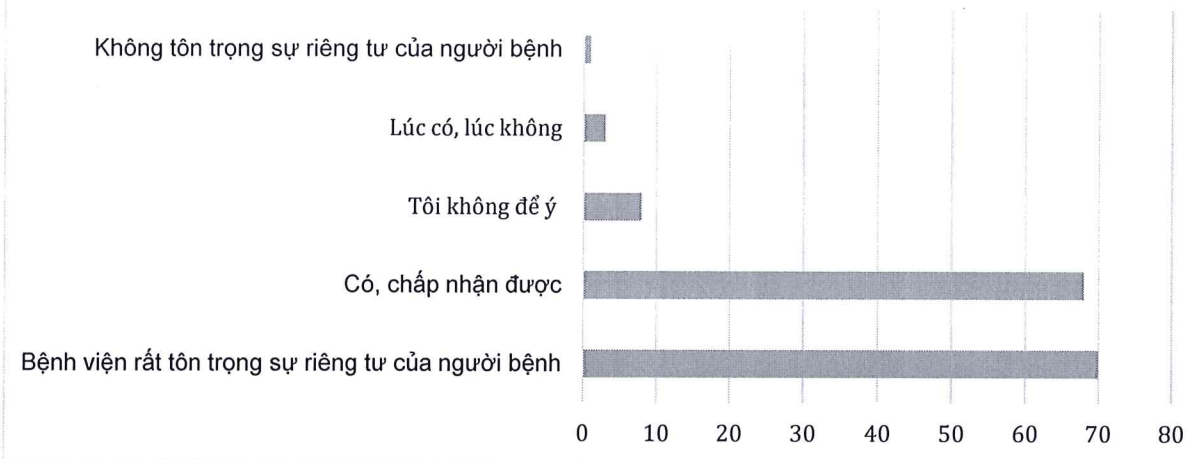
E5. Khi có những triệu chứng bất thường, Ông/Bà có được Bác sĩ khám lại ngay không ?



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

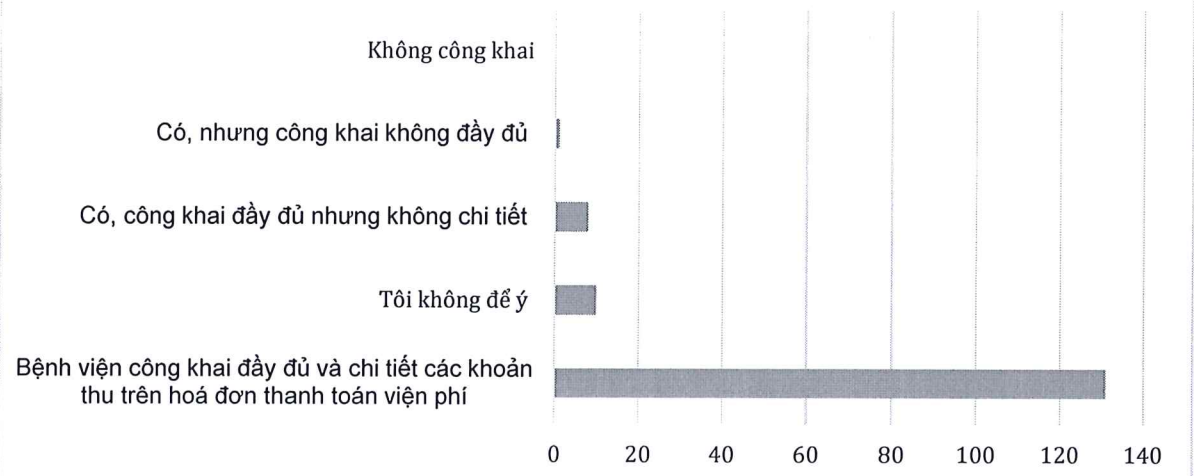


E7. Bệnh viện có đảm bảo sự riêng tư cho người bệnh khi Bác sĩ thăm khám hoặc Điều dưỡng chăm sóc không ?

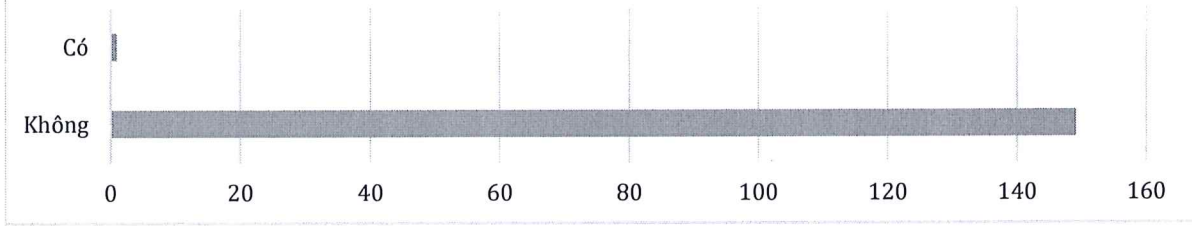


3.6. Trải nghiệm chi trả viện phí

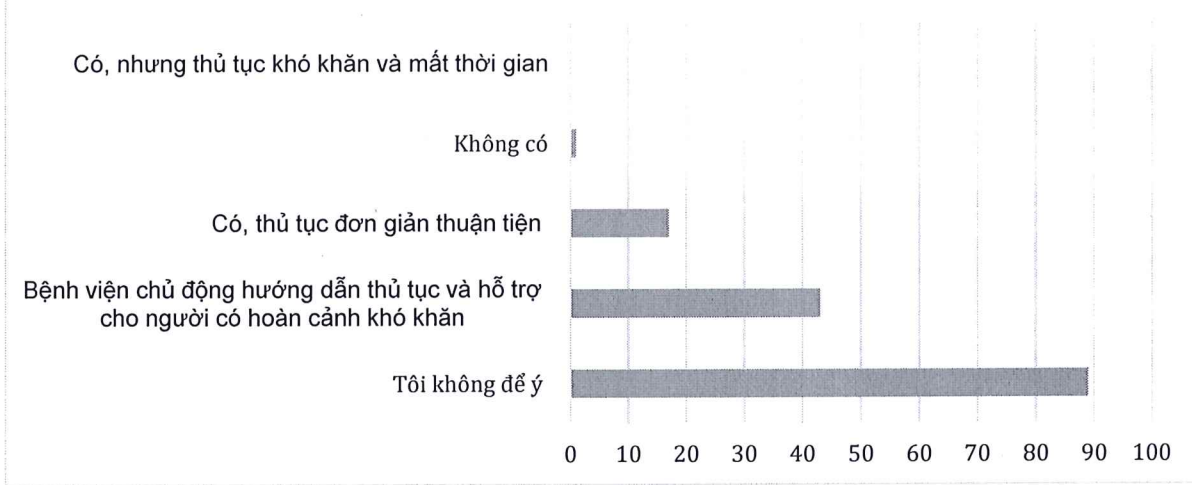
F1. Bệnh viện có công khai cho Ông/Bà biết tất cả những khoản thu trên hóa đơn thanh toán viện phí không ?



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

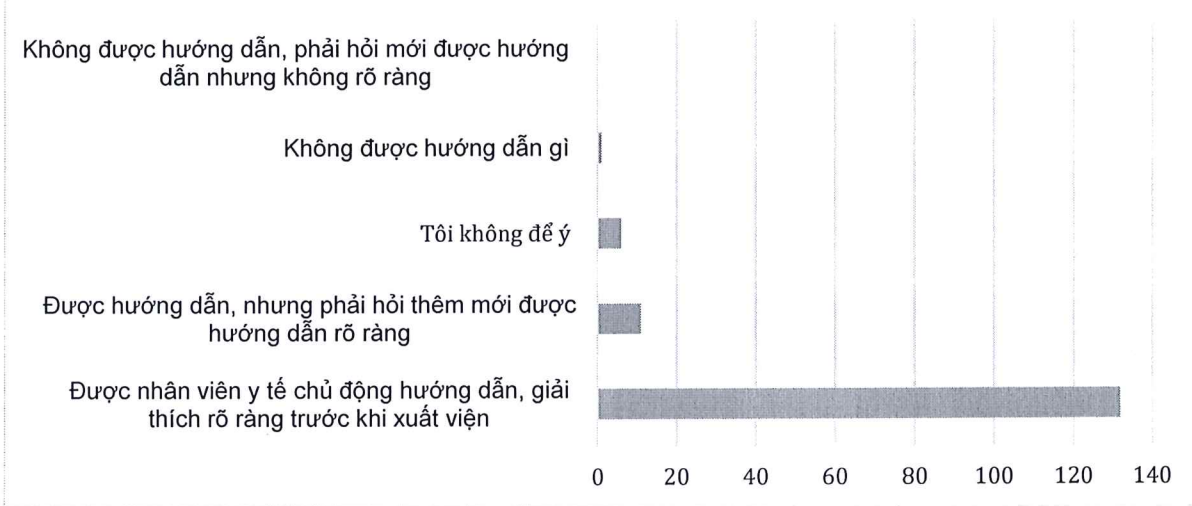


F3. Bệnh viện có hoạt động hỗ trợ viện phí cho người bệnh có hoàn cảnh khó khăn hay không ?

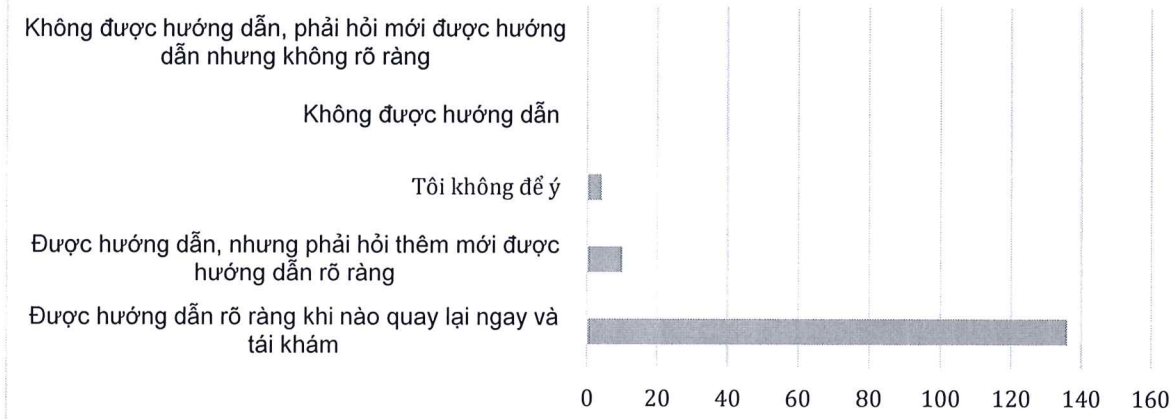


3.7. Trải nghiệm trước khi xuất viện

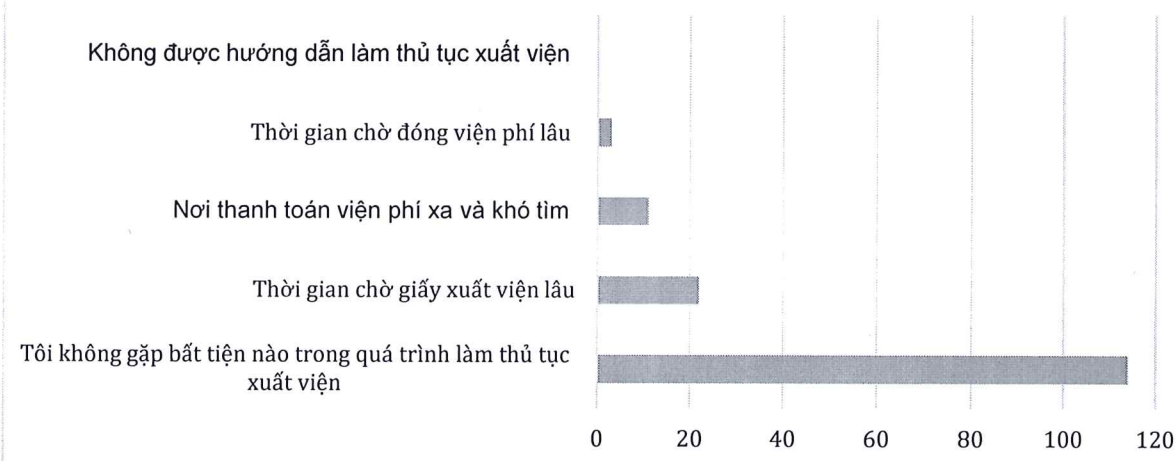
F4. Khi xuất viện, Ông/Bà có được nhân viên hướng dẫn sử dụng thuốc, chế độ ăn, cách tự chăm sóc khi về nhà ?



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	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).	6	10	8,4	0,97

- 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 54,0% người bệnh chắc chắn quay trở lại và giới thiệu cho người khác và tỷ lệ 46,0% người bệnh trả lời có thể quay lại.

3.9. Những nội dung người bệnh 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 người bệnh 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.

- + Tất cả điều dưỡng ở khoa nội tổng hợp khi cần có một vài bạn không tôn trọng, thái độ cư xử la lối và thiếu tôn trọng bệnh nhân và người nhà bệnh nhân.

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. Phòng Quản lý chất lượng đã liên hệ với bộ phận bảo trì của phòng Hành chính quản trị khắc phục các sự cố gây ảnh hưởng đến người bệnh.

+ Phòng Quản lý chất lượng 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.

+ Phòng Quản lý chất lượng phối hợp với khoa Nội tổng hợp xem xét, nhắc nhở điều dưỡng của khoa về tình trạng thái độ cư xử đối với bệnh nhân và người nhà bệnh nhân.

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 6 tháng đầu năm 2023./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các khoa/phòng/đơn vị;
- Lưu VT, P.QLCL (TA, 02b)



 KT. GIÁM ĐỐC *Phu*
 PHÓ GIÁM ĐỐC

 TS. TS. Vũ Thị Chanh

