

## BÁO CÁO

### Kết quả khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú tại bệnh viện trong 6 tháng đầu năm 2024

Căn cứ Công văn số 1729/SYT-NVY ngày 04 tháng 4 năm 2022 của Sở Y tế Tp. Hồ Chí Minh 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;

Căn cứ Kế hoạch số 932/KH-BV ngày 29 tháng 02 năm 2024 của Bệnh viện thành phố Thủ Đức về việc thực hiện khảo sát sự hài lòng người bệnh, thân nhân người bệnh và nhân viên y tế năm 2024;

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 2024 như sau:

#### 1. Đối tượng và phương pháp thu thập số liệu

- Thời gian thu thập số liệu: 05/06 – 01/07/2024

- Cỡ mẫu: chọn mẫu ngẫu nhiên 75 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

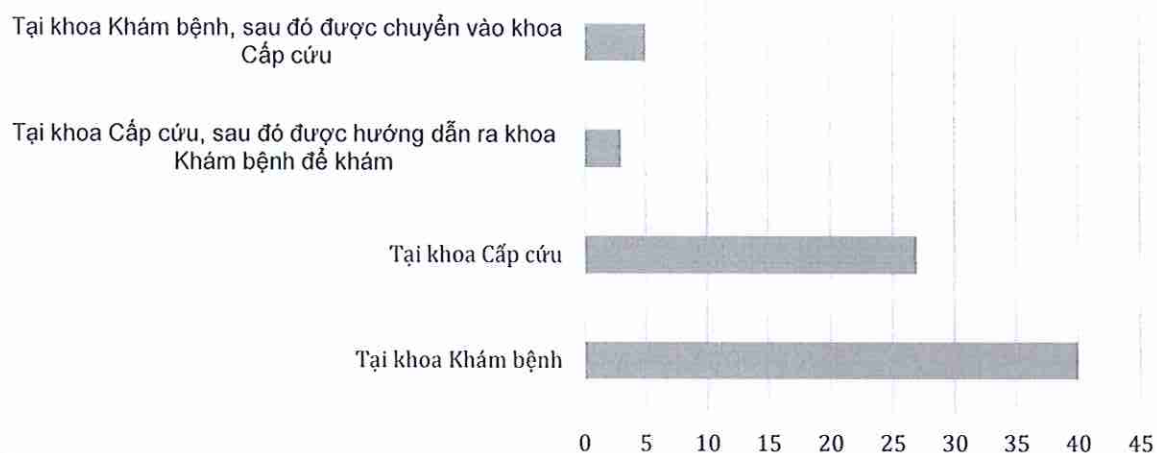
##### 3.1. Thông tin chung đối tượng

Khảo sát trên 76 người bệnh, thân nhân người bệnh đến điều trị nội trú tại Bệnh viện thành phố Thủ Đức, thu được kết quả như sau:

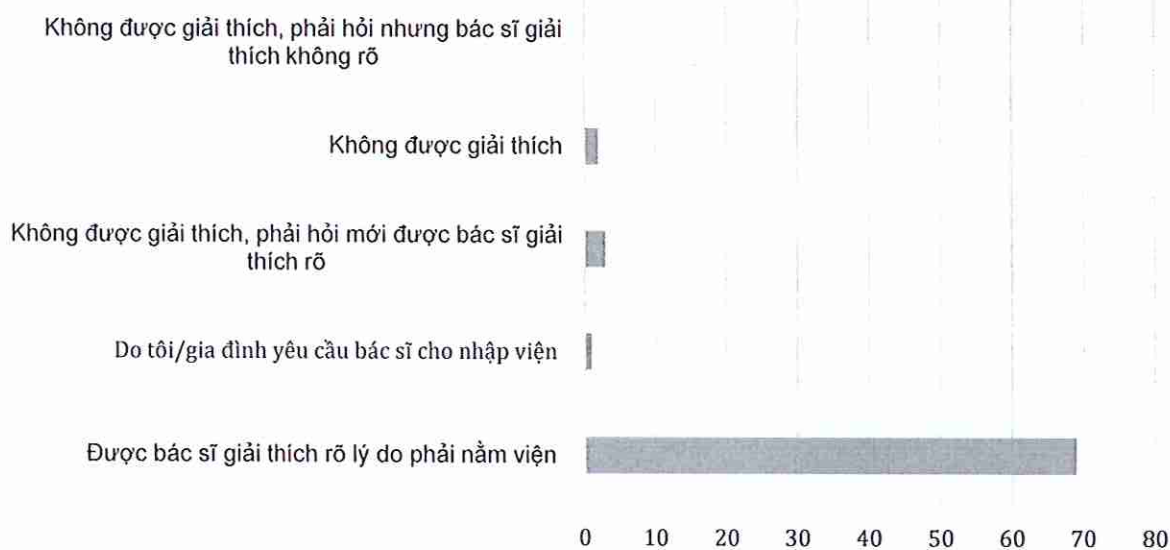
	<b>Biến số</b>	<b>Tần số (n)</b>	<b>Tỷ lệ (%)</b>
Đối tượng phỏng vấn	Người bệnh	23	31,0
	Người nhà, thân người bệnh	52	69,0
Địa chỉ	TP. Hồ Chí Minh	55	73,3
	Tỉnh	20	26,7
Giới tính	Nam	42	56,0
	Nữ	33	44,0
Nhóm tuổi	< 25 tuổi	23	31,0
	Từ 25 – 40 tuổi	15	20,0
	> 40 tuổi	37	24,0
BHYT	Có	72	96,0
	Không	03	4,0
Số lần đến khám	Lần đầu	34	45,3
	Từ 2 lần trở lên	21	28,0
	Nhiều lần, không nhớ rõ	20	26,7
Lý do lựa chọn bệnh viện để điều trị	Do đăng ký khám chữa bệnh BHYT tại bệnh viện này	39	52,0
	Do được các cơ sở y tế khác chuyển đến	02	2,7
	Thông tin trên báo đài, internet	10	13,3
	Bạn bè, người thân giới thiệu	09	12,0
	Bản thân hoặc người thân từng điều trị ở bệnh viện này	12	16,0
	Khác:.....	04	4,0

### 3.2. Trải nghiệm lúc nhập viện

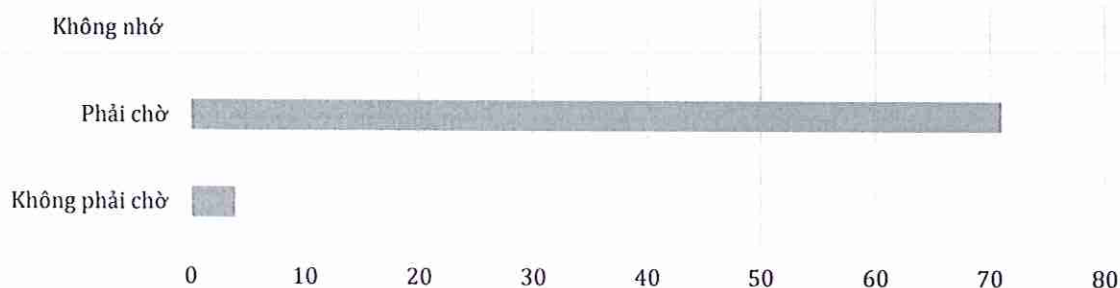
### B1. Khi mới đến BV, Ông/Bà đến K. Khám bệnh hay K. Cấp cứu ?



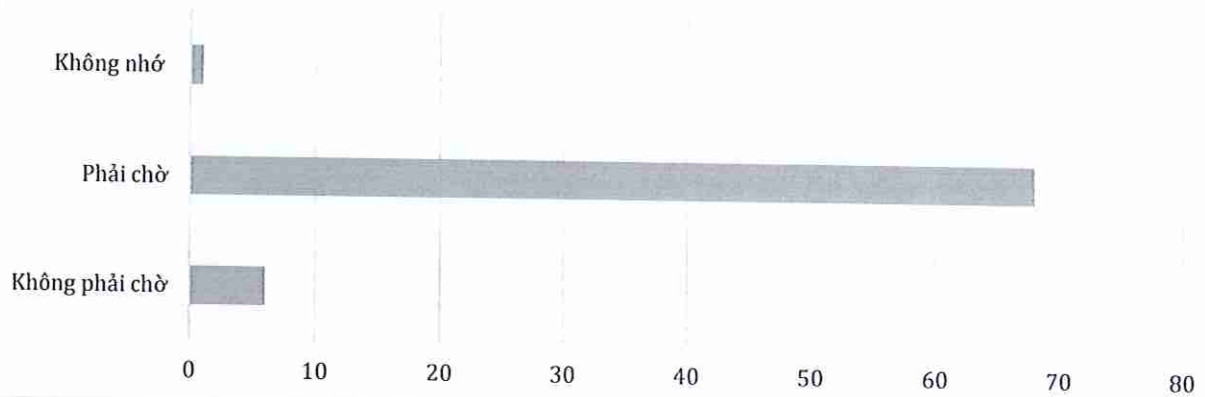
### B2. Ông/bà có được giải thích lý do nhập viện?



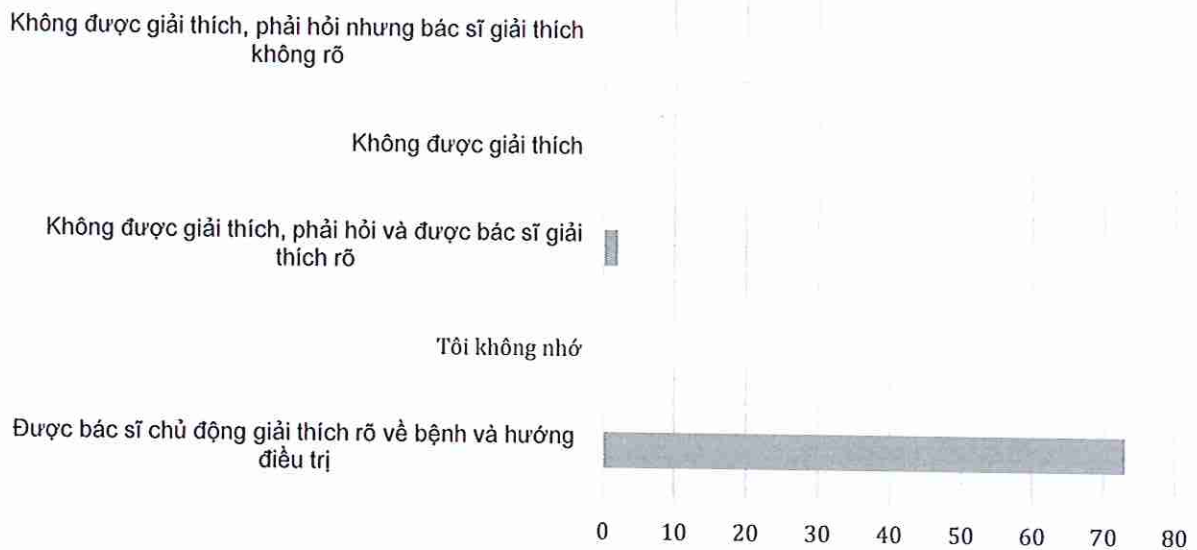
### B3. Từ lúc Bác sĩ thông báo nhập viện, ông/bà chờ bao nhiêu phút mới được nhập vào khoa nội trú ?



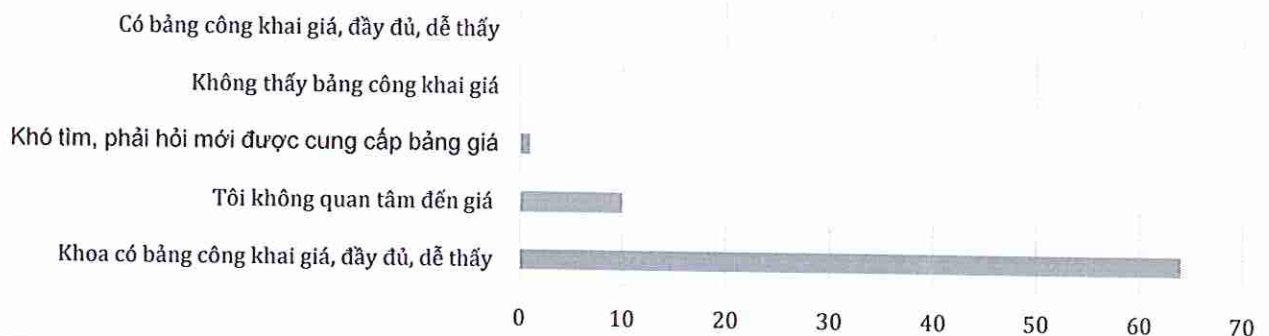
**B4. Khi nhập vào khoa nội trú, sau khoảng bao nhiêu phút thì Bác sĩ khám cho Ông/Bà?**



**B5. Khi mới nhập vào khoa nội trú, ông/bà có được BS giải thích tình trạng bệnh và hướng điều trị không ?**

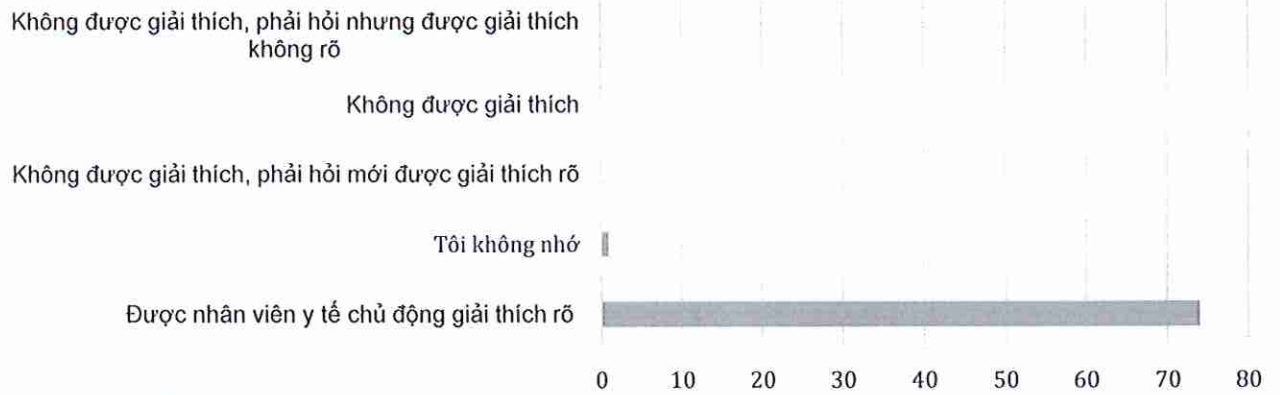


**B6. Ông/bà nhận thấy việc công khai giá các dịch vụ kỹ thuật của bệnh viện như thế nào ?**

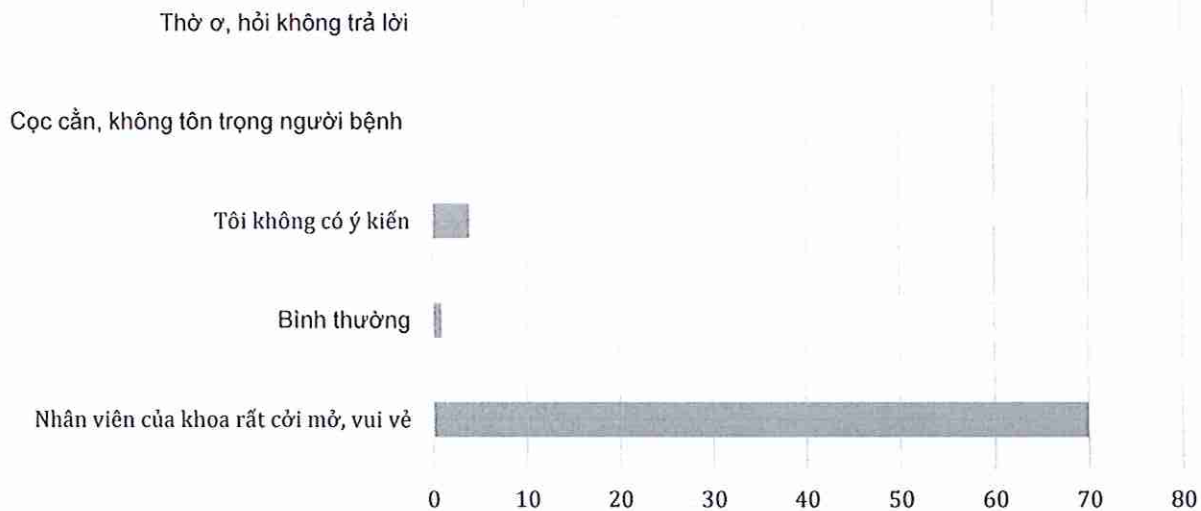




**B7. Ông/bà có được nhân viên y tế giải thích các khoản BHYT chi trả, các khoản bệnh nhân phải tự chi trả ?**

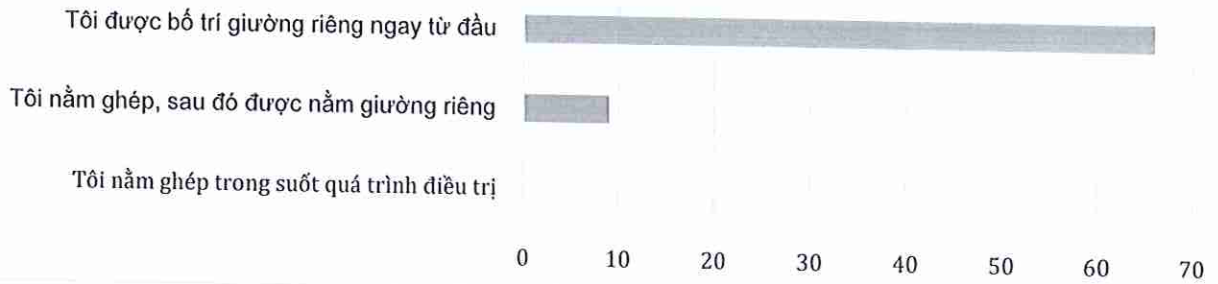


**B8. Khi nhập khoa nội trú, ông/bà cảm nhận thái độ của nhân viên y tế đối với người bệnh như thế nào ?**

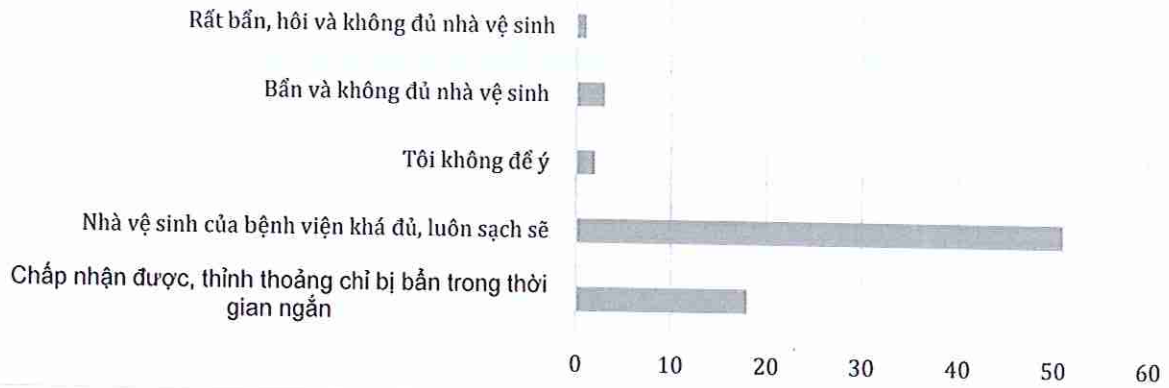


**3.3. Trải nghiệm cơ sở vật chất – phương tiện phục vụ người bệnh**

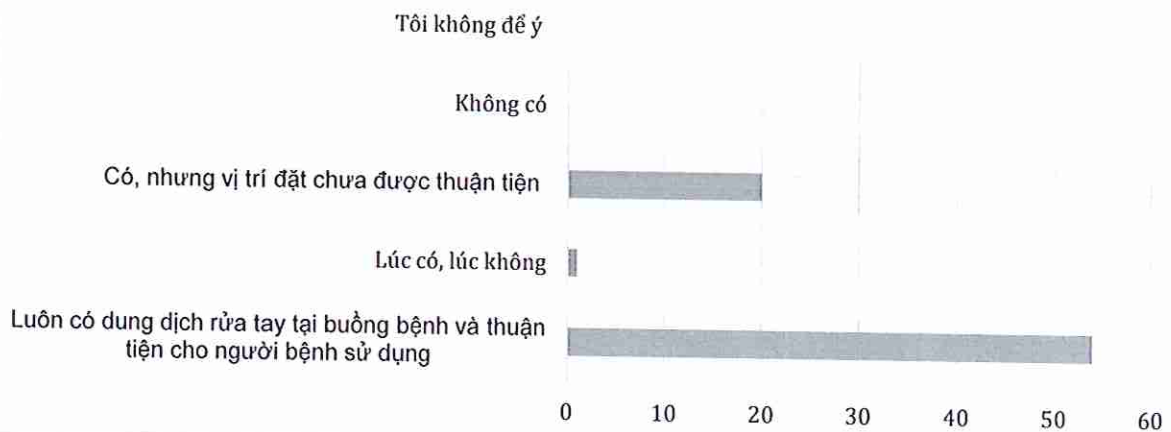
### C1. Ông/bà có phải nằm chung giường với người bệnh khác không?



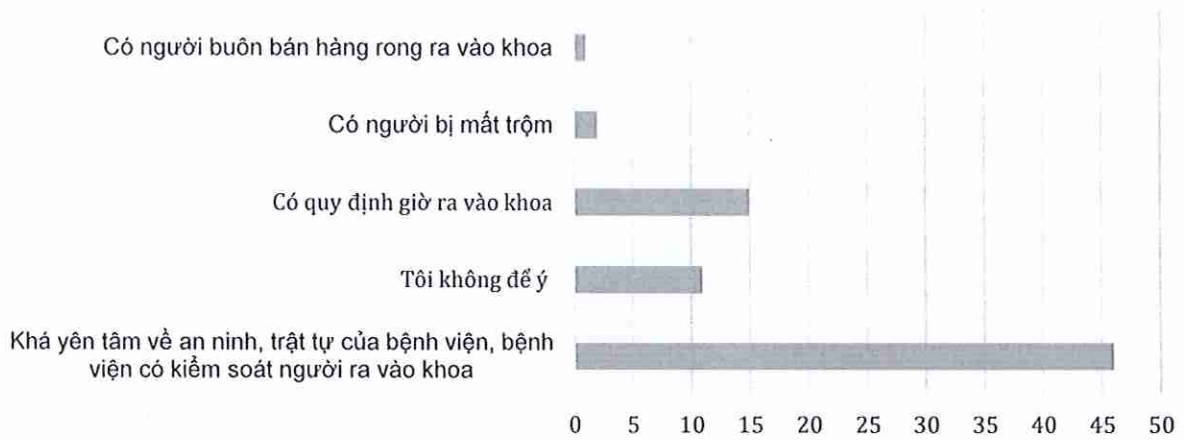
### C2. Ông/bà đánh giá tình trạng nhà vệ sinh trong BV như thế nào ?



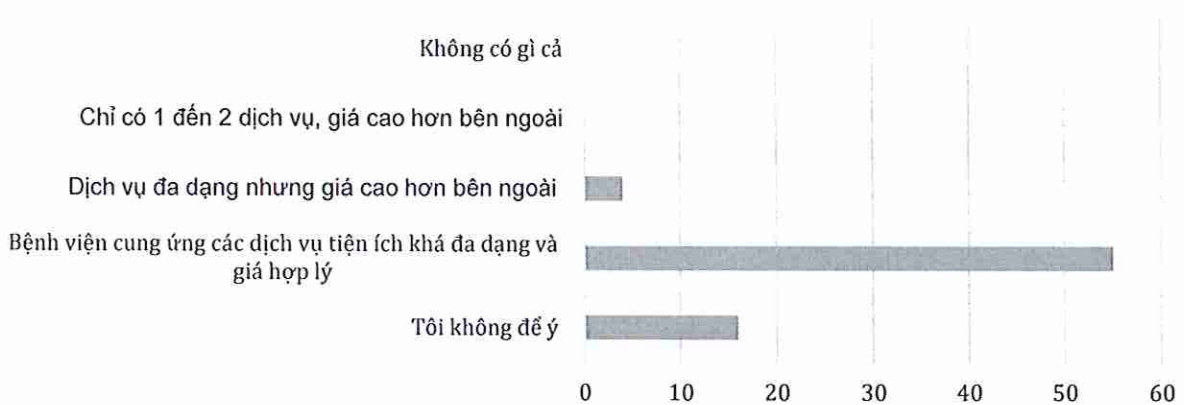
### C3. BV có trang bị dung dịch rửa tay (dung dịch sát trùng) tại phòng bệnh không ?



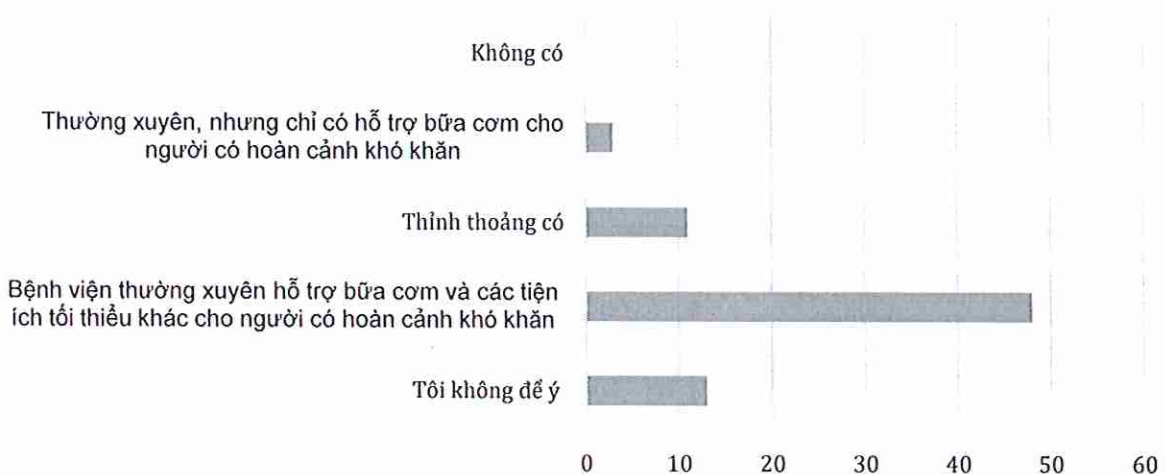
**C4. Trong thời gian nằm viện, ông/bà cảm thấy tình hình an ninh trật tự của BV như thế nào ?**



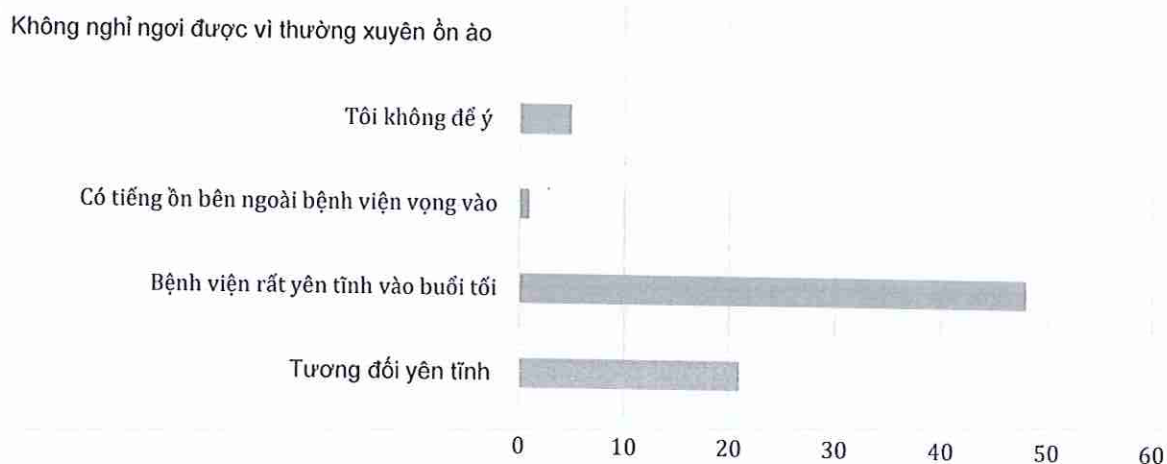
**C5. Ông/bà nhận xét như thế nào về các dịch vụ tiện ích của Bệnh viện ?**



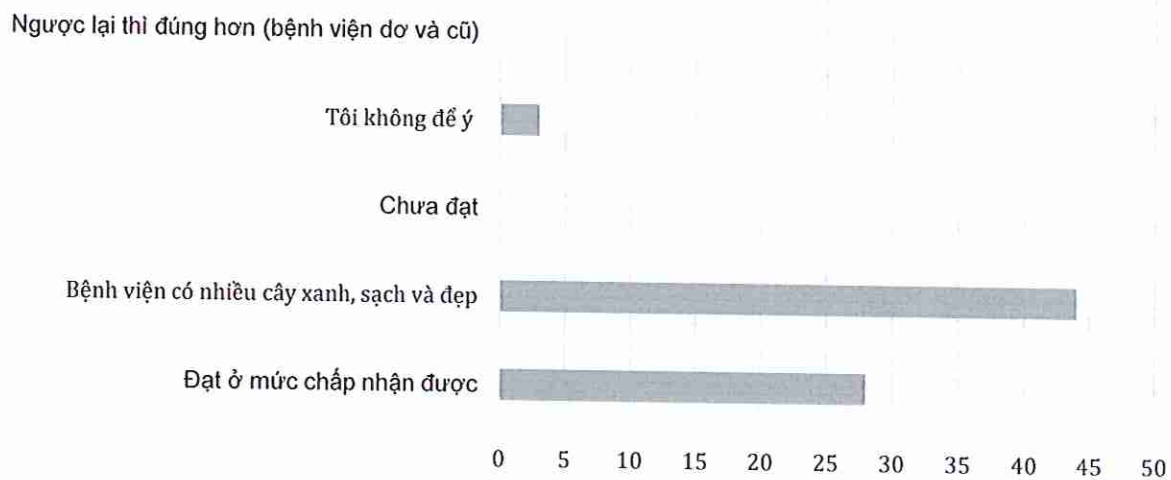
**C6. BV có hoạt động hỗ trợ người bệnh có hoàn cảnh khó khăn trong sinh hoạt hàng ngày không ?**



### C7. Vào buổi tối, BV có yên tĩnh để người bệnh nghỉ ngơi ?



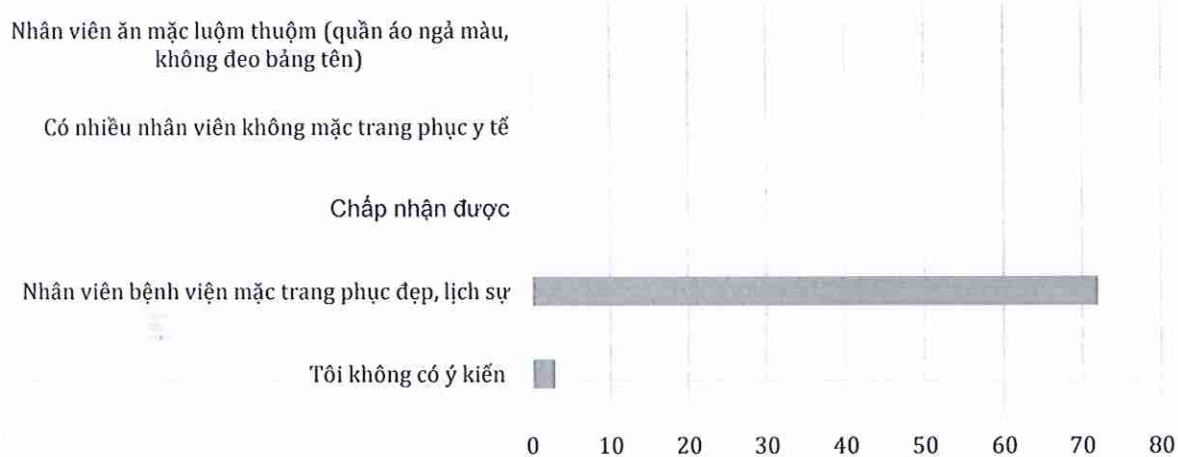
### C8. Theo cảm nhận của ông/bà, BV này có đạt tiêu chí "xanh - sạch - đẹp" không ?



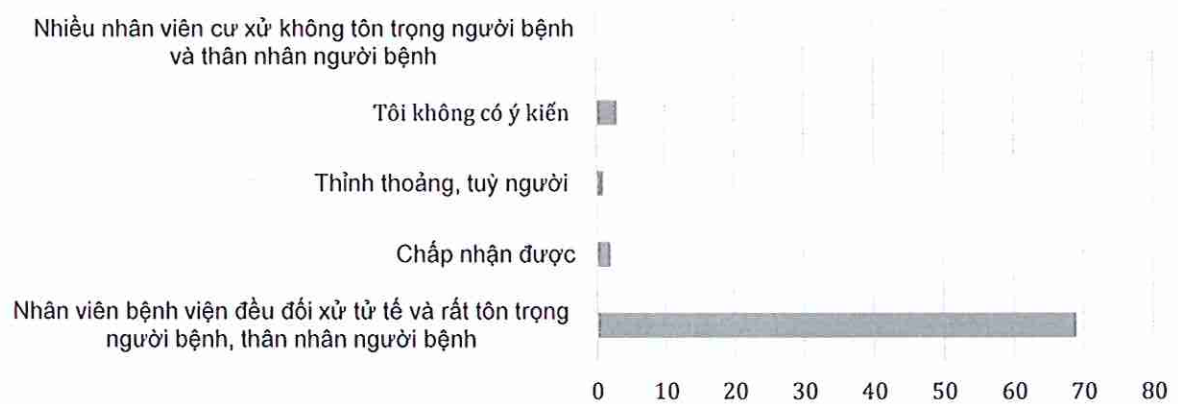


### 3.4. Tinh thần thái độ phục vụ của nhân viên y tế

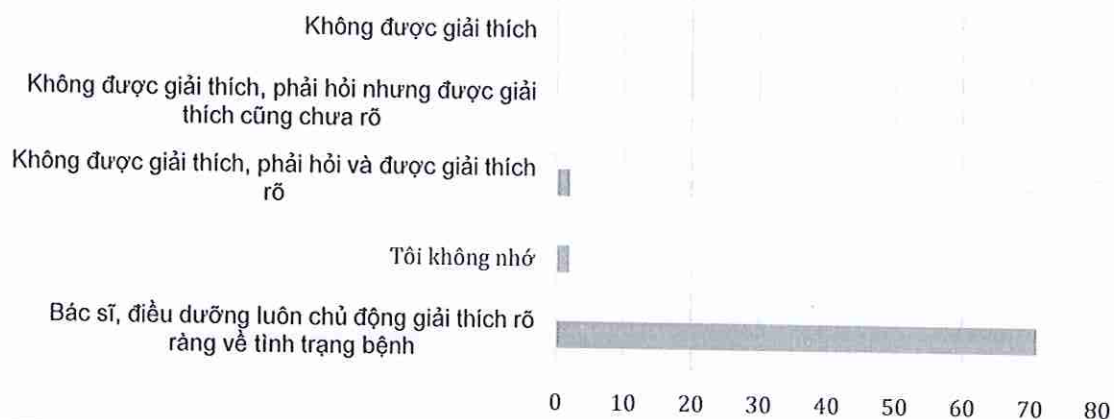
#### D1. Khi tiếp xúc với Ông/Bà, trang phục của nhân viên y tế như thế nào ?



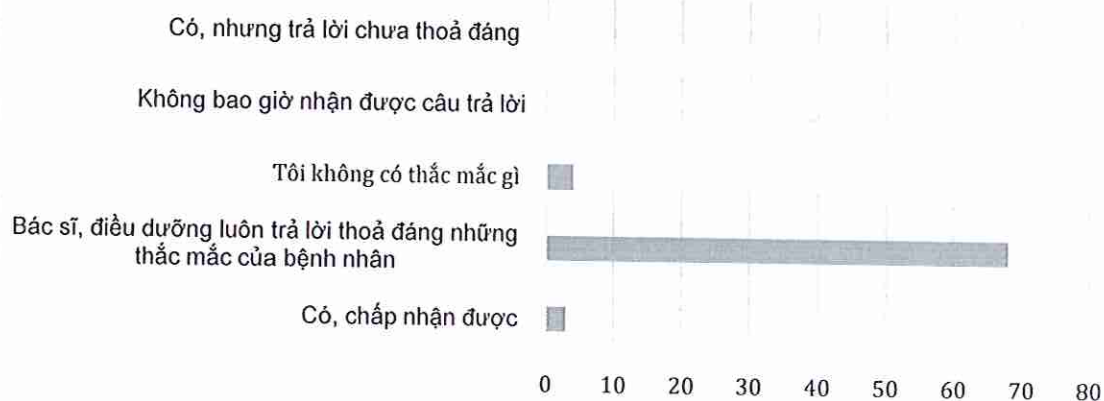
#### D2. Trong thời gian nằm viện, ông/bà có được nhân viên y tế đối xử tử tế và tôn trọng không ?



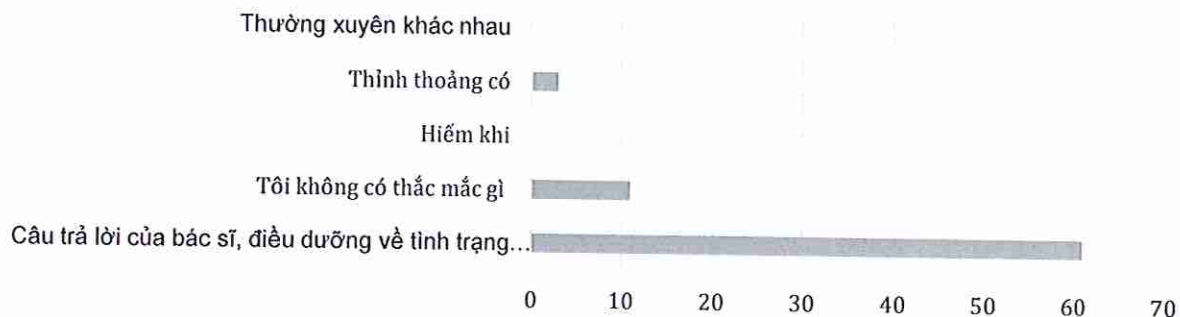
**D3. Trong thời gian nằm viện, ông/bà có được Bác sĩ, điều dưỡng giải thích rõ ràng về tình trạng và diễn tiến bệnh không ?**



**D4. Khi ông/bà có thắc mắc về tình trạng bệnh của mình, ông/bà có được BS hoặc ĐD trả lời thỏa đáng không ?**

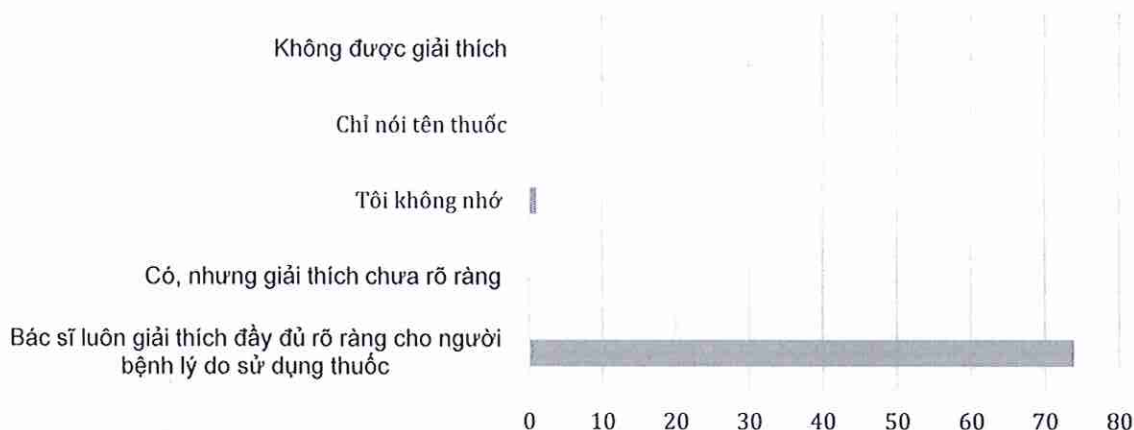


**D5. Ông/bà có bao giờ nhận câu trả lời trái ngược nhau từ các bác sĩ, điều dưỡng về tình trạng bệnh của mình không ?**

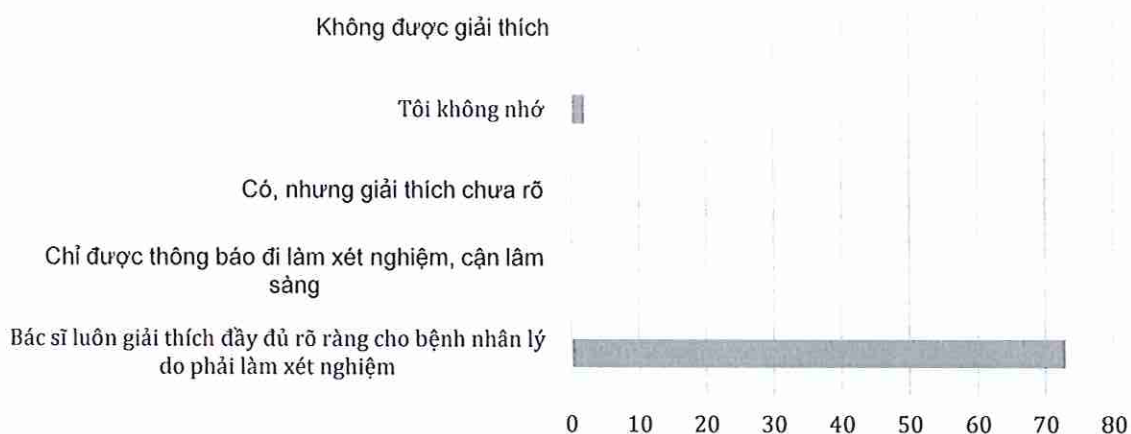


### 3.5. Kết quả trải nghiệm hoạt động khám chữa

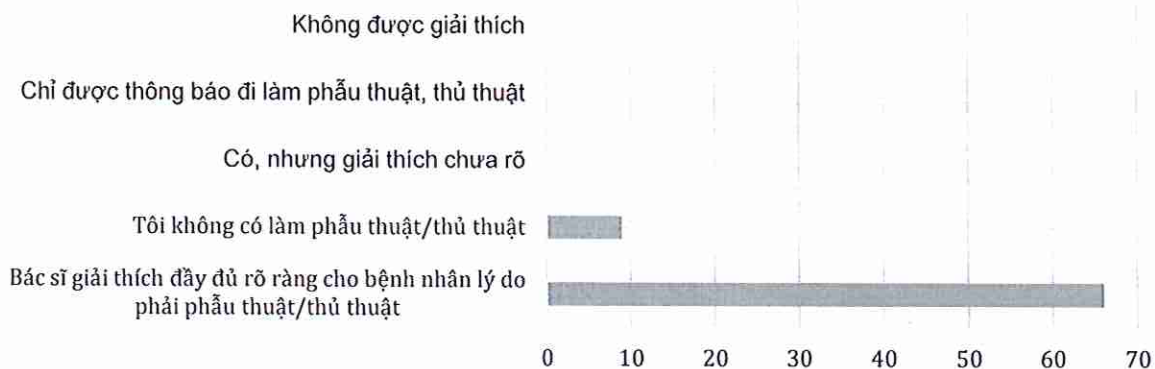
### E1. Ông/bà có được bác sĩ giải thích lý do sử dụng thuốc ?



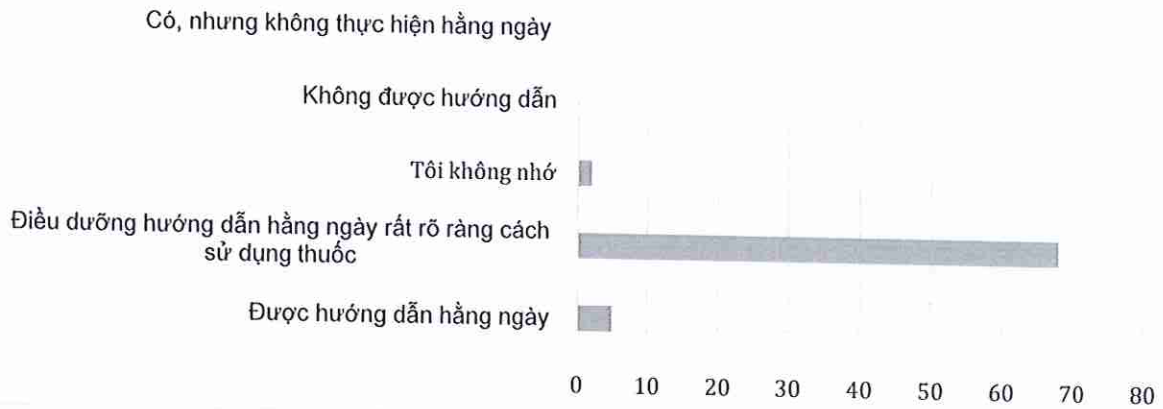
### E2. Ông/bà có được bác sĩ giải thích lý do sẽ thực hiện xét nghiệm, cận lâm sàng ?



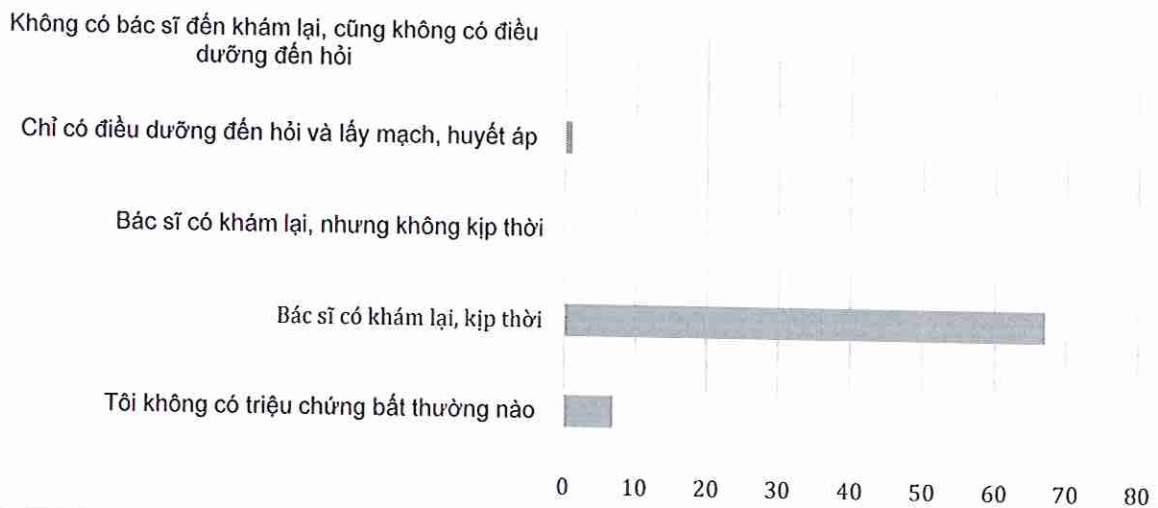
### E3. Bác sĩ có giải thích lý do trước khi thực hiện phẫu thuật hoặc thủ thuật không ?



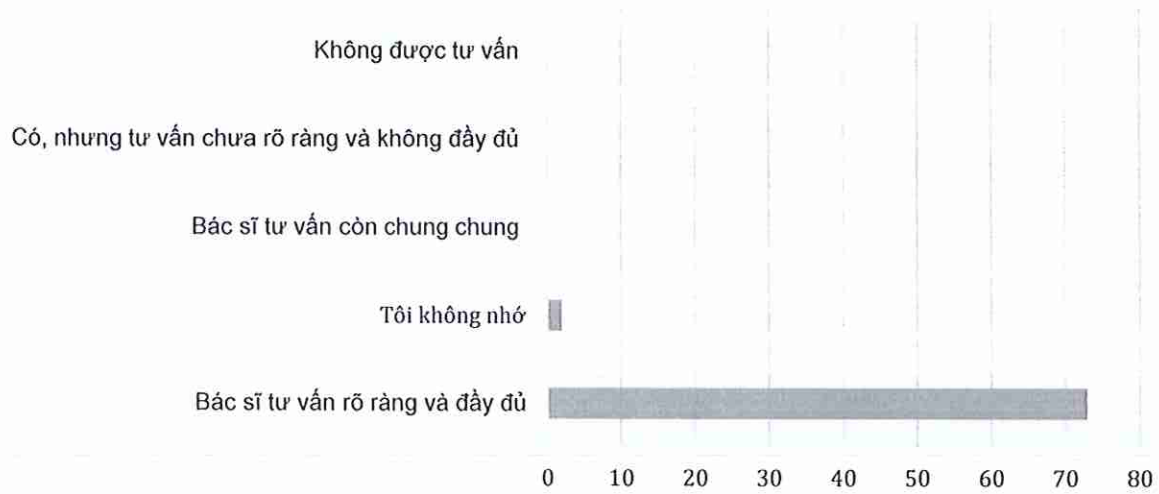
**E4. Trong thời gian nằm viện, ông/bà có được điều dưỡng hướng dẫn sử dụng thuốc hàng ngày không ?**



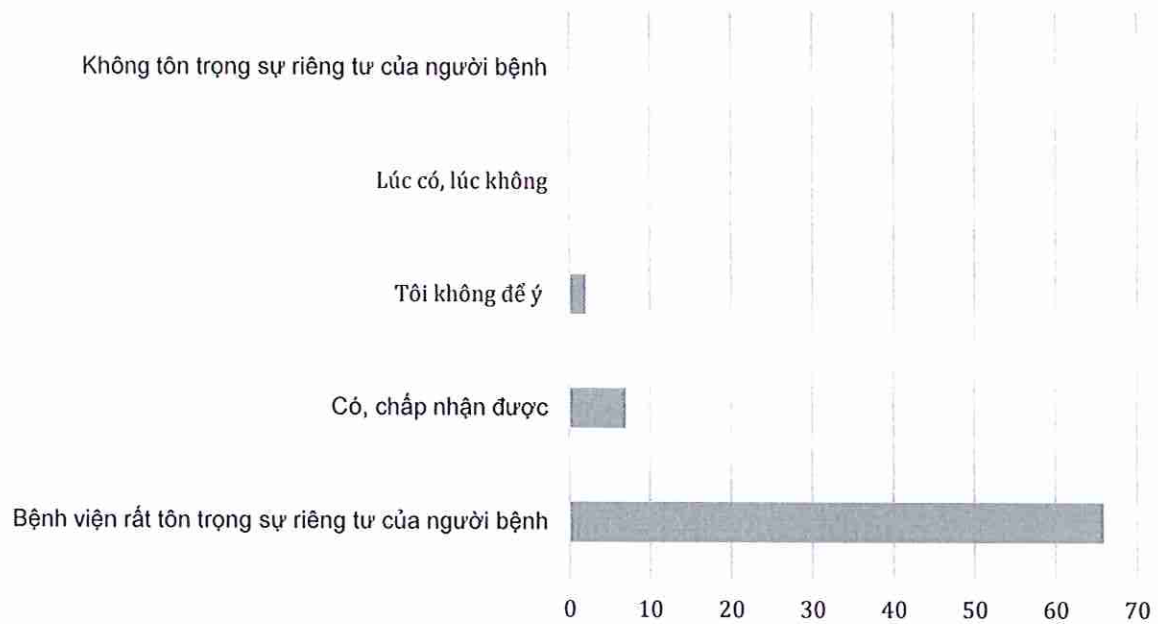
**E5. Khi có những triệu chứng bất thường, ông/bà có được BS khám lại ngay không ?**



**E6. Ông/bà có được BS tư vấn để lựa chọn phương pháp điều trị thích hợp không ?**



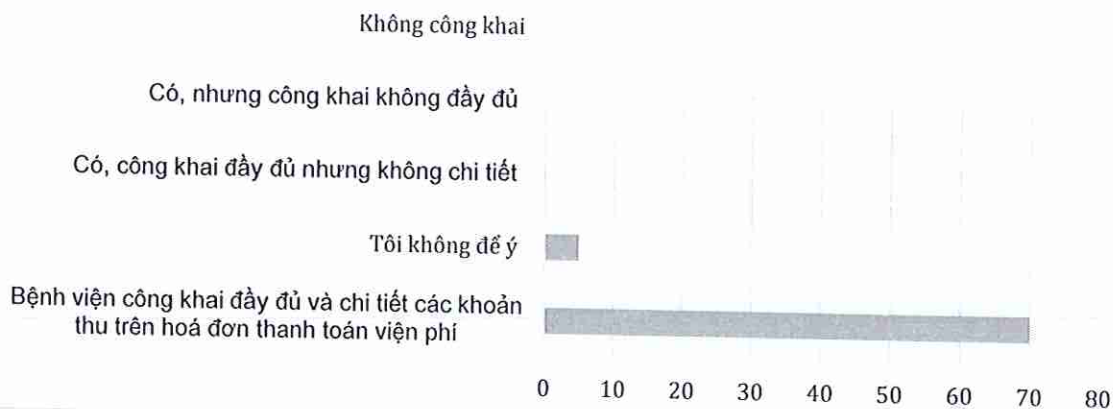
**E7. BV có đảm bảo sự riêng tư cho người bệnh khi BS thăm khám hoặc ĐD chăm sóc không ?**



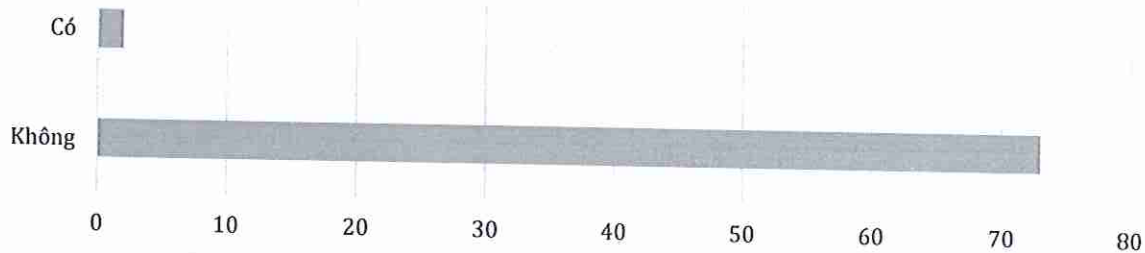


### 3.6. Trải nghiệm chi trả viện phí

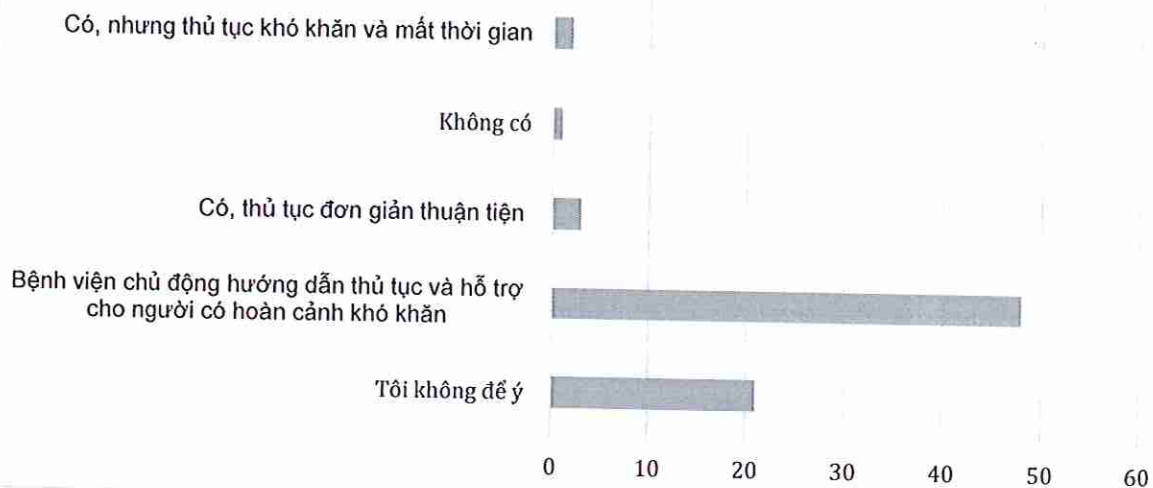
**F1. BV có công khai cho ông/bà biết tất cả những khoản thu trên hóa đơn thanh toán viện phí không ?**



**F2. Ngoài những khoản viện phí đóng cho BV, ông/bà có chi thêm tiền bồi dưỡng cho nhân viên BV không ?**

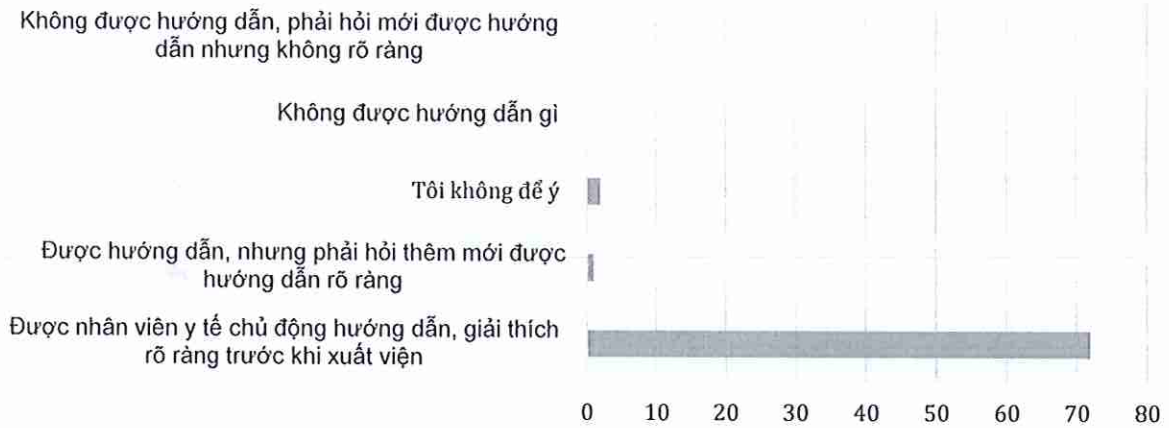


**F3. BV có hoạt động hỗ trợ viện phí cho người bệnh có hoàn cảnh khó khăn hay không ?**

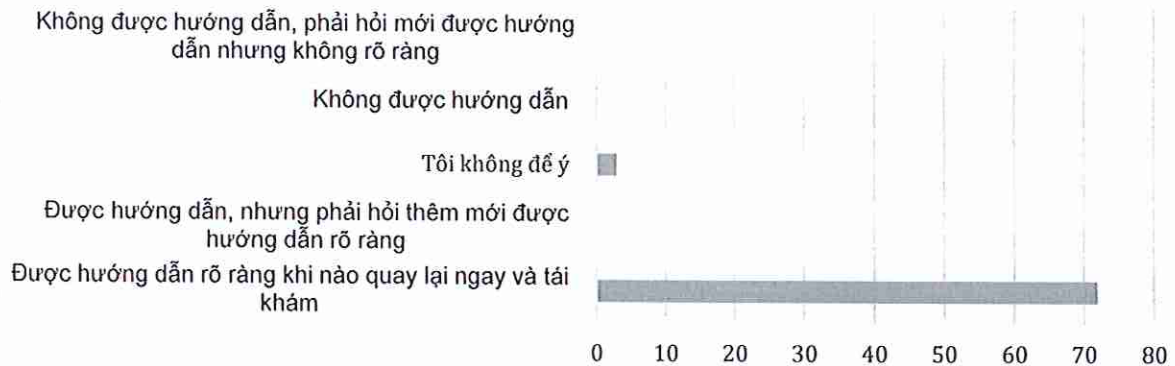


### 3.7. Trải nghiệm trước khi xuất viện

#### G1. Khi xuất viện, ông/bà có được nhân viên hướng dẫn sử dụng thuốc, chế độ ăn, cách tự chăm sóc khi về nhà ?

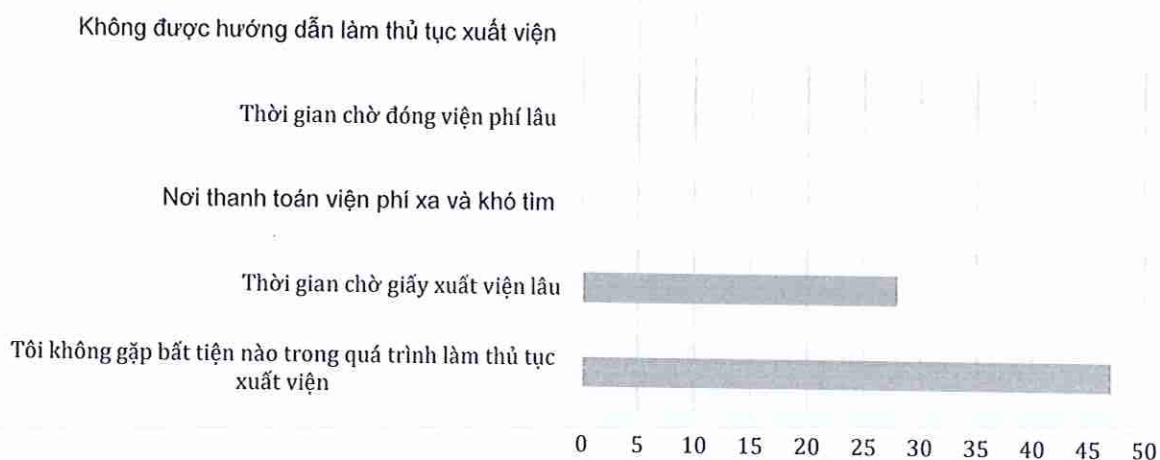


#### G2. Ông/bà có được BS, ĐD thông tin, hướng dẫn về những dấu hiệu và thời gian cần quay lại để tái khám



[Handwritten signature]

### G3. 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?	5	8,0	10	18,67	8,66	1,37

- 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 86,6%). Trong đó có tỉ lệ đáp ứng mong đợi của bệnh nhân/người nhà ở mức 100% là 18,67%

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	01	1,3
Muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác	00	00
Có thể sẽ quay lại hoặc không	18	24,0
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	57	75
<b>Tổng cộng:</b>	<b>76</b>	<b>100</b>

- 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 74,7% người bệnh chắc chắn quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác và tỷ lệ 24,0% người bệnh trả lời có thể sẽ quay lại. Và 1,3% quay lại vì không có lựa chọn khác

### **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, 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 người bệnh 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.

### **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.

Trên đây là nội dung báo cáo kết quả khảo sát trải nghiệm người bệnh trong thời gian điều trị nội trú tại Bệnh viện thành phố Thủ Đức 6 tháng đầu năm 2024./.

#### **Nơi nhận:**

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

GIÁM ĐỐC *lu*



**TS.BS. Vũ Trí Thanh**

