

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 15 tháng 7 năm 2022

BÁO CÁO

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

Căn cứ quyết định số 1729/SYT-NVY ngày 04 tháng 4 năm 2019 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;

Công văn số 2500/SYT-NVY ngày 15 tháng 5 năm 2019 của Sở Y tế Khuyến cáo triển khai hoạt động khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú tại các bệnh viện trên địa bàn thành phố;

Căn cứ kế hoạch số 256/KH-BVDL-QLCL ngày 09 tháng 3 năm 2022 của Bệnh viện Da Liễu về Triển khai khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú năm 2022;

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

I. THÔNG TIN VỀ TỔ CHỨC KHẢO SÁT

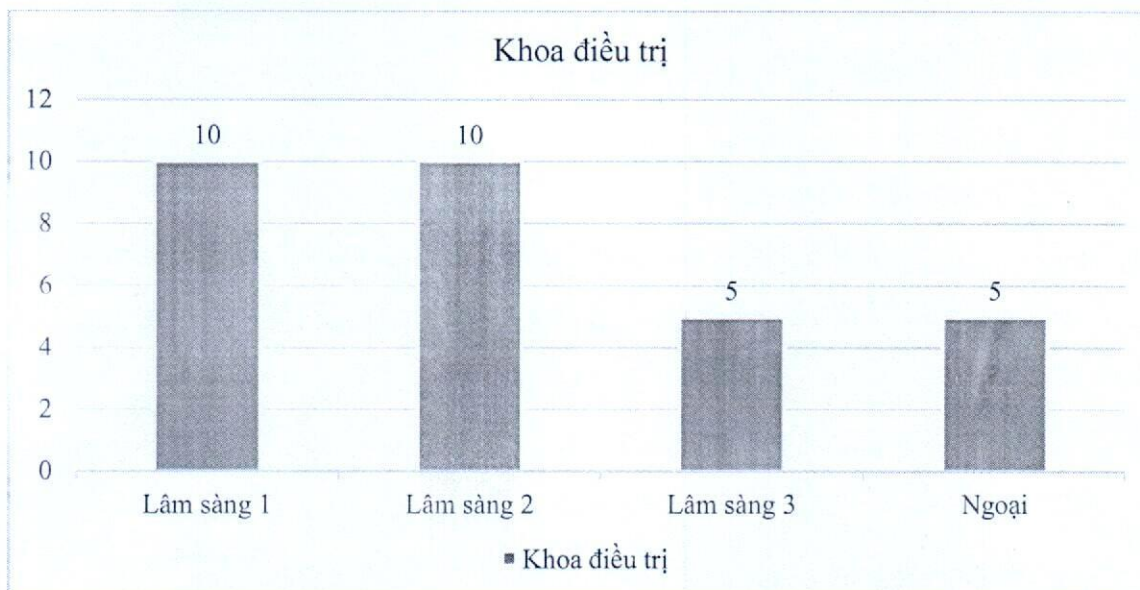
Thời gian, phương pháp và nguồn lực cho khảo sát

- Khảo sát định kỳ đợt 1: từ 01/06 – 29/6/2022.
- Đối tượng khảo sát: Thân nhân hoặc người bệnh nội trú xuất viện tại khoa trong thời gian khảo sát đồng ý tham gia khảo sát
- Cỡ mẫu thu được: 30 phiếu khảo sát hợp lệ.
- Công cụ: Phiếu khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú (SYT).
- Nguồn lực: Viên chức các Phòng Quản lý chất lượng, Phòng Điều dưỡng, Điều dưỡng trưởng các Khoa Lâm sàng 1, Khoa Lâm sàng 2, Khoa Lâm sàng 3, Khoa Ngoại.

II. DIỄN TIẾN THỰC HIỆN VÀ KẾT QUẢ:

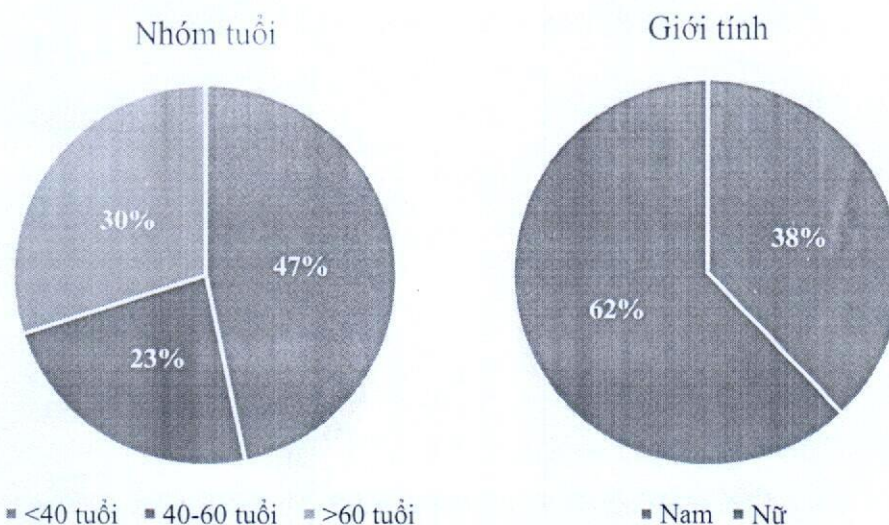
A. ĐẶC ĐIỂM MẪU KHẢO SÁT

Thông tin chung về người bệnh nội trú tham gia đợt khảo sát được trình bày dưới các biểu đồ sau:



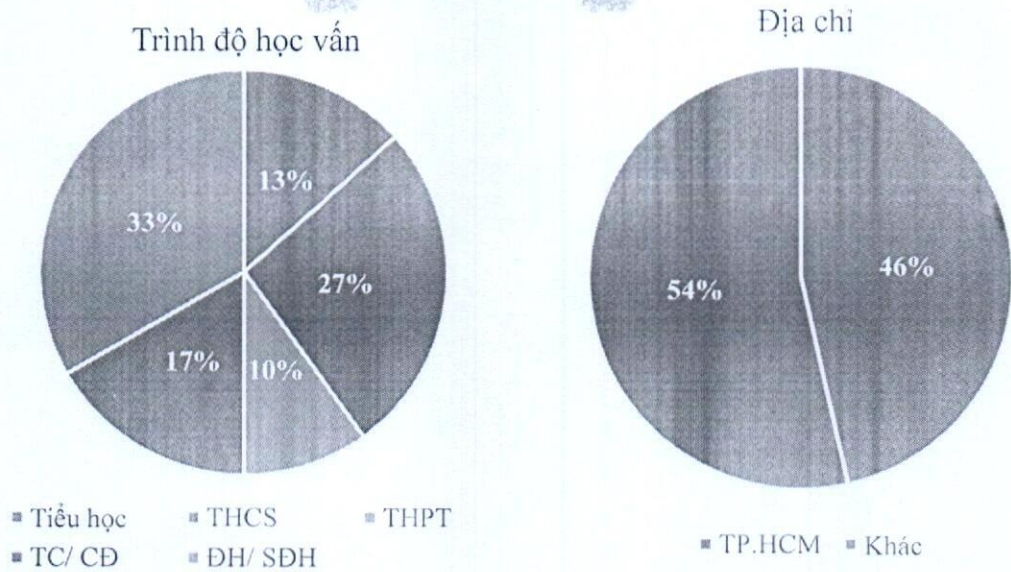
Biểu đồ 1. Khoa bệnh nhân nằm điều trị nội trú

Nhận xét: Trong đợt khảo sát này có 3 khoa: LS1, LS2 thực hiện đầy đủ cỡ mẫu khảo sát là 10 BN. Khoa LS3, Khoa Ngoại chỉ có 5 BN.



Biểu đồ 1. Phân bố nhóm tuổi và giới tính của đối tượng khảo sát

Nhận xét: Tuổi trung bình của người bệnh là $44,5 \pm 16,95$ tuổi. Đối tượng khảo sát thuộc độ tuổi từ dưới 40 chiếm đa số 47%. Giới tính nữ chiếm 62%.

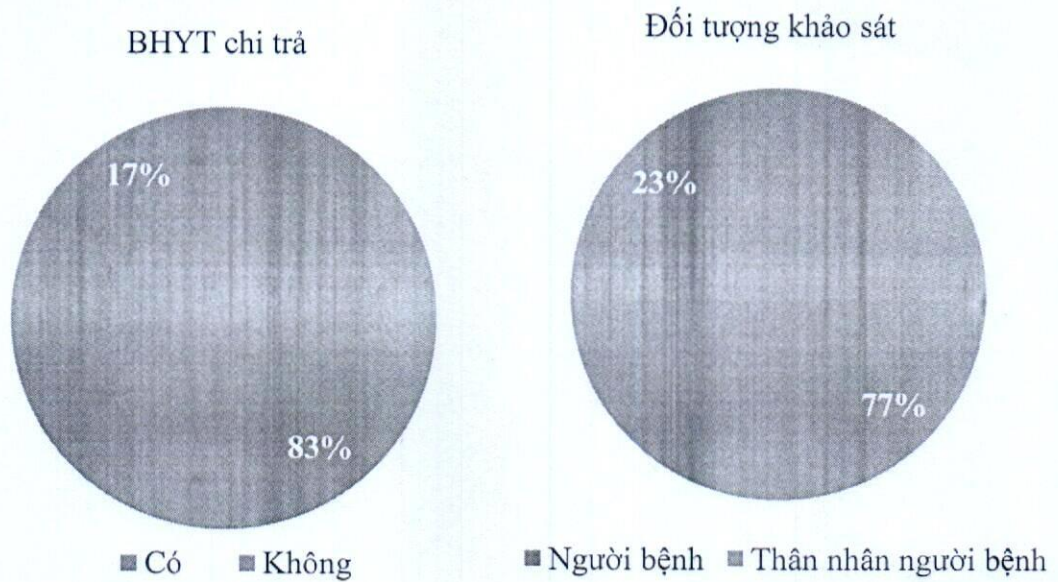


Biểu đồ 3. Phân bố trình độ học vấn và địa chỉ của đối tượng khảo sát

Nhận xét:

Trình độ học vấn của đối tượng khảo sát chủ yếu là Đại học và sau đại học chiếm 33%. THCS chiếm 27%,

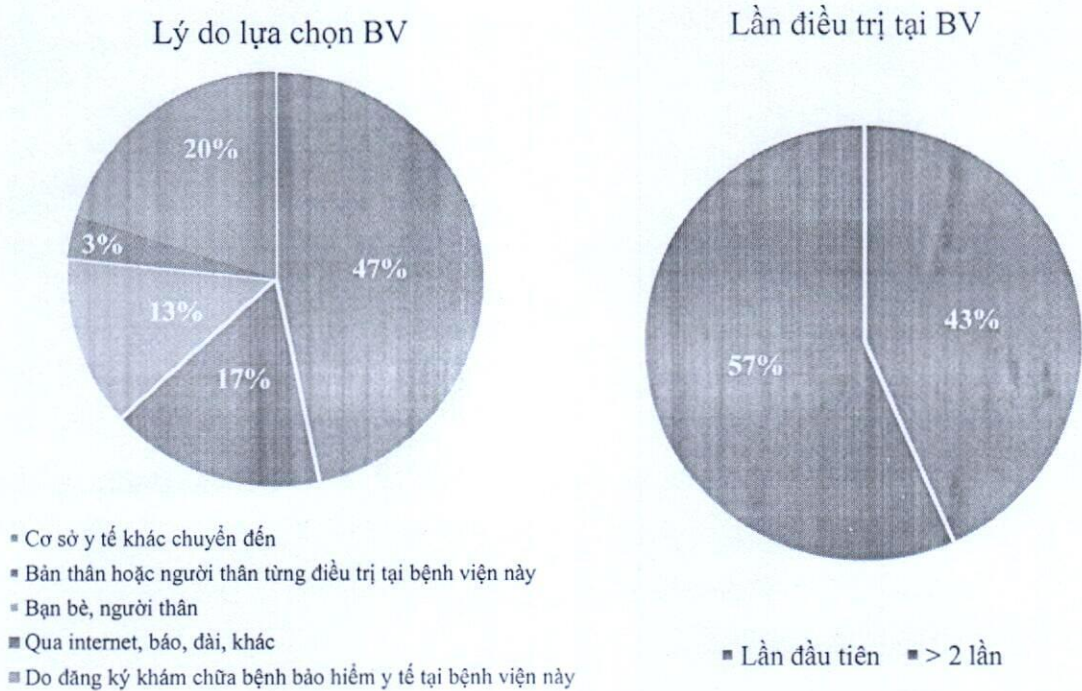
BN có địa chỉ tại TP.HCM chiếm 46%.



Biểu đồ 4. Đặc điểm địa chỉ và BHYT của đối tượng khảo sát

Nhận xét:

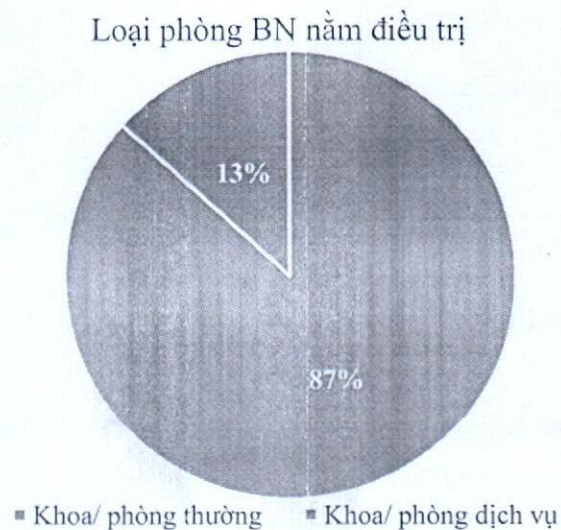
Đa số đối tượng tham gia khảo sát là người bệnh chiếm 77%. Đa số đối tượng khảo sát có sử dụng BHYT cho lần khám và điều trị này chiếm 83%.



Biểu đồ 5. Phân bố lý do lựa chọn BV

Nhận xét:

Đối tượng khảo sát chủ yếu là cơ sở y tế khác chuyển đến chiếm 47%, Do đăng ký khám chữa bệnh bảo hiểm y tế tại bệnh viện này chiếm 20%, tiếp đến là bạn bè hoặc người thân từng điều trị tại bệnh viện chiếm 17%. Hơn 43% đối tượng khảo sát lần đầu tiên điều trị tại bệnh viện.



Đa số người bệnh lựa chọn nằm điều trị nội trú tại phòng thường 87%.

Gần 97% người bệnh được khảo sát nhập viện từ khoa Khám bệnh (chỉ có 01 ca được nhập từ khoa cấp cứu).

B. TRẢI NGHIỆM NGƯỜI BỆNH

1. Trải nghiệm lúc nhập viện

Bảng 3.1. Trải nghiệm người bệnh lúc nhập viện

Trải nghiệm tích cực	Tần số	Tỷ lệ (%)
Bác sĩ giải thích lý do nhập viện	28	93,33
Phải chờ để được nhập viện	22	73,33
Được nhập viện ngay	8	26,67
Phải chờ để được khám khi nhập khoa nội trú	9	30
Được khám ngay khi nhập khoa nội trú	21	70,0
Công khai giá dịch vụ	20	66,67
Tôi không quan tâm đến giá	7	23,33
Chủ động giải thích các khoản viện phí	24	80
Thái độ của nhân viên y tế	27	96,67
Thời gian chờ trung bình để được nhập viện	18,58 phút	
Thời gian trung bình để được khám	13,87 phút	

Nhận xét:

- + 93,33% được bác sĩ giải thích rõ lý do phải nằm viện và được bác sĩ chủ động giải thích rõ về bệnh và hướng điều trị.
- + Có 73,33% người bệnh phải chờ để được nhập viện, thời gian chờ trung bình 18,58 phút.
- + Có 70% người bệnh được khám ngay khi nhập khoa nội trú, còn lại phải chờ trung bình 13,87 phút.
- + Người bệnh có trải nghiệm tích cực về công khai giá dịch vụ chiếm 66,67% và Tôi không quan tâm đến giá 23,33%, nhân viên chủ động giải thích cá khoản viện phí là 80%.
- + Trải nghiệm tích cực về thái độ của nhân viên y tế chiếm 96,67%.

3.2. Trải nghiệm trong thời gian nằm viện

Bảng 3.2. Trải nghiệm tích cực về cơ sở vật chất:

Trải nghiệm tích cực	Tần số	Tỷ lệ (%)
Tôi được bố trí 1 giường riêng	30	100,0
Nhà vệ sinh của bệnh viện khá đủ, luôn sạch	29	96,67
Luôn có dung dịch rửa tay tại buồng bệnh và thuận tiện cho người bệnh	29	96,67
Tình hình an ninh trật tự tại khoa nội trú	29	96,67

Trải nghiệm tích cực	Tần số	Tỷ lệ (%)
Bệnh viện cung ứng các dịch vụ tiện ích khá đa dạng và giá hợp lý	17	56,67
Dịch vụ đa dạng nhưng giá cao hơn bên ngoài	3	10,0
Bệnh viện thường xuyên hỗ trợ bữa cơm và các tiện ích tối thiểu khác cho người có hoàn cảnh khó khăn	13	43,33
Tôi không để ý	14	46,67
Yên tĩnh tại các khoa nội trú	28	93,33
Bệnh viện xanh, sạch, đẹp	27	90

Nhận xét: Đa số người bệnh có trải nghiệm tích cực về cơ sở vật chất của bệnh viện.

Tuy nhiên, có 10% người bệnh đánh giá dịch vụ đa dạng nhưng giá cao hơn bên ngoài.

Bảng 3.3. Trải nghiệm tích cực về tinh thần thái độ phục vụ của NVYT

Trải nghiệm tích cực	Tần số	Tỷ lệ (%)
Trang phục của nhân viên y tế	26	86,67
Nhân viên y tế tôn trọng người bệnh	30	100,0
Nhân viên y tế giải thích tình trạng bệnh tật	28	93,33
Nhân viên y tế trả lời thắc mắc của người bệnh	30	100,0
Thống nhất trong lời giải thích của Nhân viên y tế	27	90,0
Tôi không có thắc mắc gì	3	10,0

Nhận xét: Đa số người bệnh có trải nghiệm tích cực về tinh thần thái độ phục vụ của nhân viên y tế. Có một số ít người bệnh không nhớ/ không có thắc mắc gì.

Bảng 3.4. Trải nghiệm tích cực về hoạt động khám chữa bệnh

Trải nghiệm tích cực	Tần số	Tỷ lệ (%)
Bác sĩ giải thích lý do sử dụng thuốc	25	83,33
Tôi không nhớ	5	16,67
Bác sĩ giải thích lý do thực hiện xét nghiệm	25	83,33
Chỉ được thông báo đi làm xét nghiệm, cận lâm sàng	3	10,0
Tôi không nhớ	2	6,67
Bác sĩ giải thích lý do thực hiện phẫu thuật, thủ thuật	24	80,0
Người bệnh không thực hiện phẫu thuật, thủ thuật	6	20,0
Điều dưỡng hướng dẫn sử dụng thuốc	29	96,67
Bác sĩ có khám lại, kịp thời	24	80,0
Tôi không có triệu chứng bất thường nào cần báo bác sĩ	5	16,67

Trải nghiệm tích cực	Tần số	Tỷ lệ (%)
Bác sĩ có khám lại, nhưng không kịp thời	1	3,33
Bác sĩ tư vấn lựa chọn phương pháp điều trị	29	96,67
Đảm bảo quyền riêng tư cho người bệnh	28	93,33

Nhận xét: Trải nghiệm của người bệnh về hoạt động khám chữa bệnh rất tốt. Số ít bệnh nhân không quan tâm.

Tuy nhiên, có 10% Chỉ được thông báo đi làm xét nghiệm, cận lâm sàng mà không giải thích lý do. Có 3,33% Bác sĩ có khám lại, nhưng không kịp thời.

3.3. Trải nghiệm khi chi trả viện phí

Bảng 3.5. Trải nghiệm tích cực khi chi trả viện phí

Trải nghiệm tích cực	Tần số	Tỷ lệ (%)
Công khai các khoản thu viện phí	29	96,67
Không chi bồi dưỡng ngoài các khoản viện phí	29	96,67
Bệnh viện chủ động hướng dẫn thủ tục và hỗ trợ cho người có hoàn cảnh khó khăn	19	63,33
Không có	2	6,67
Tôi không để ý	9	30,0

Nhận xét: Hầu hết người bệnh trải nghiệm tích cực về công khai các khoản thu viện phí và Không chi bồi dưỡng ngoài các khoản viện phí. Có tỷ lệ nhỏ bệnh nhân không quan tâm tới vấn đề này.

- Trải nghiệm tích cực của người bệnh về hoạt động hỗ trợ người bệnh có hoàn cảnh khó khăn là 63,33%. Không để ý là 30%. Chỉ có 6,67% cho biết bệnh viện không có hoạt động hỗ trợ người bệnh có hoàn cảnh khó khăn.

3.4. Trải nghiệm khi xuất viện

Bảng 3.6. Trải nghiệm tích cực trước khi xuất viện

Trải nghiệm tích cực	Tần số	Tỷ lệ (%)
Hướng dẫn sử dụng thuốc, chế độ ăn, tự chăm sóc khi xuất viện	30	100,0
Hướng dẫn những dấu hiệu cần tái khám	29	96,67
Tôi không gặp bất tiện nào trong quá trình làm thủ tục xuất viện	30	100,0
Thời gian từ khi thông báo đến khi nhận giấy ra viện	4,42 ± 1,64 giờ	

Nhận xét:

- 100% người bệnh có trải nghiệm tích cực về thủ tục xuất viện, người bệnh phải chờ đợi trung bình $4,42 \pm 1,64$ giờ kể từ khi nhận thông báo ra viện đến khi nhận giấy ra viện.

3.5. Nhận xét chung về bệnh viện

- Có 90% người bệnh sẽ quay lại bệnh viện và sẽ giới thiệu cho người khác. Có 6,67% cho biết sẽ không bao giờ quay lại bệnh viện.
- Đánh giá hài lòng chung về bệnh viện: $9,53 \pm 0,73$ điểm.
- Người bệnh hài lòng: Đội ngũ nhân viên y tế nhiệt tình, có thái độ tốt trong khám và chữa bệnh; Không gian yên tĩnh, thoải mái; Cơ sở vật chất sạch sẽ.

III. KẾT LUẬN

Nhìn chung, đa số người bệnh có mức độ đánh giá tích cực về trải nghiệm mà họ đã trải qua tại các bệnh viện. Điểm đánh giá hài lòng chung về trải nghiệm của người bệnh trong thời gian điều trị nội trú tại bệnh viện là $9,53 \pm 0,73$ điểm cao hơn so với năm 2021 là $8,75 \pm 0,53$ điểm.

Kết quả này là do những trải nghiệm chưa tích cực về:

Gần 30% phải chờ đợi làm thủ tục nhập viện (thời gian chờ trung bình 18,58 phút) và 30% chờ bác sĩ thăm khám tại khoa lâm sàng (thời gian chờ trung bình 13,87 phút);

IV. KIẾN NGHỊ

- Cải cách quy trình thủ tục nhập viện, giảm thời gian chờ cho người bệnh.

Trên đây là Báo cáo kết quả “Khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú” 6 tháng đầu năm 2022, kính trình Ban Giám đốc; gửi các khoa, phòng để định hướng cải tiến chất lượng nâng cao trải nghiệm người bệnh nội trú./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các khoa/phòng;
- Lưu: P.QLCL.

TRƯỞNG PHÒNG**Ngô Duy Đăng Khoa**