

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 16 tháng 01 năm 2023

## BÁO CÁO

### Kết quả khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú 6 tháng cuối 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 cuối năm 2022 như sau:

### I. THÔNG TIN VỀ TỔ CHỨC KHẢO SÁT

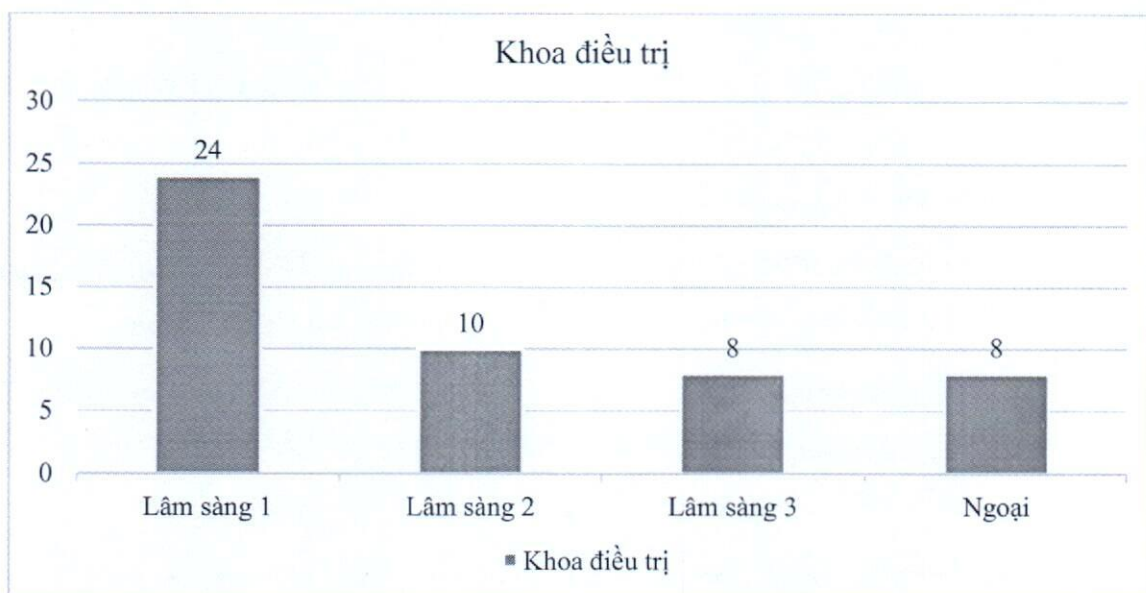
#### **Thời gian, phương pháp và nguồn lực cho khảo sát**

- Khảo sát định kỳ đợt 2: từ 15/11 – 15/12/2022.
- 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: **50 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:

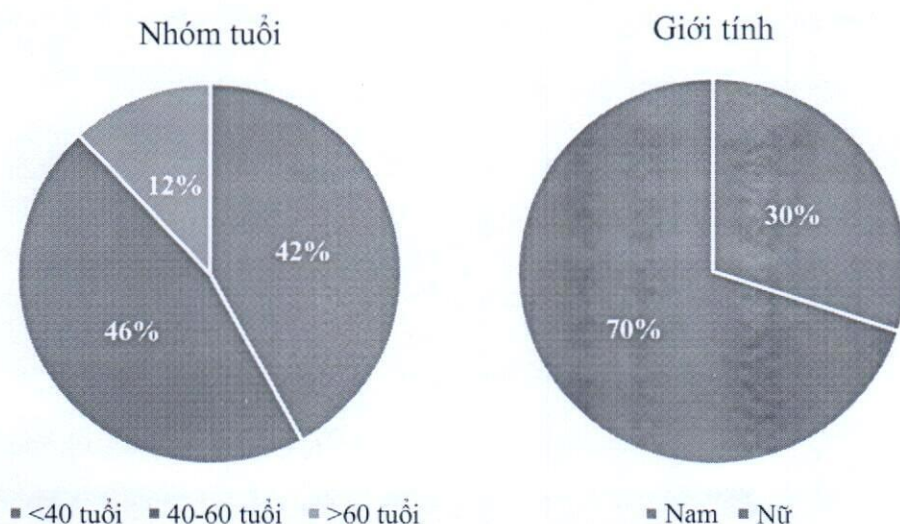
### A. ĐẶC ĐIỂM MẪU KHẢO SÁT

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



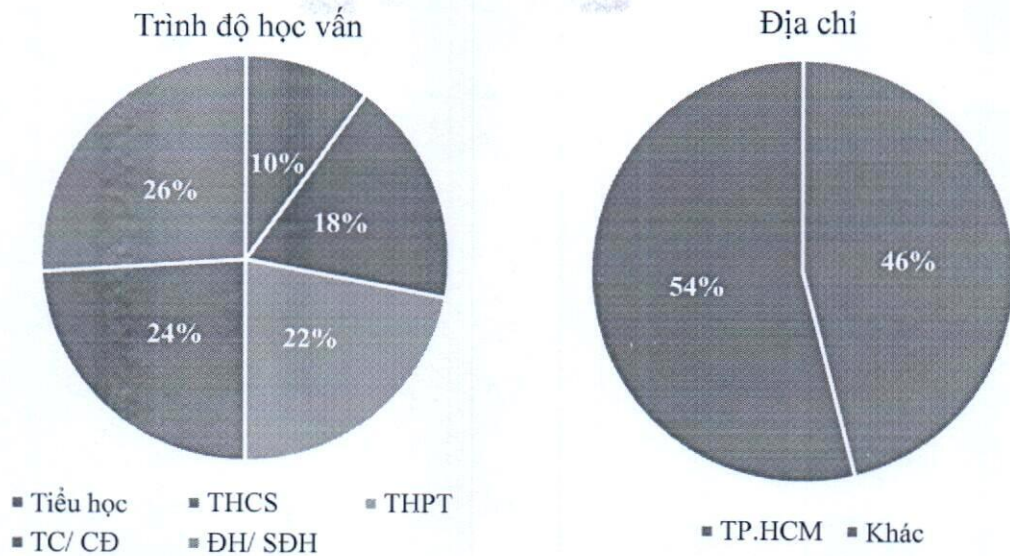
**Biểu đồ 1. Khoa bệnh nhân nằm điều trị nội trú**

**Nhận xét:** Trong đợt khảo sát này có khoa: LS1 khảo sát được 24 phiếu, LS2 thực hiện đầy đủ cỡ mẫu khảo sát là 10 BN. Khoa LS3, Khoa Ngoại chỉ có 8 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  $42,7 \pm 14,41$  tuổi. Đối tượng khảo sát thuộc độ tuổi từ 40-60 tuổi chiếm đa số 46%. Giới tính nữ chiếm 70%.

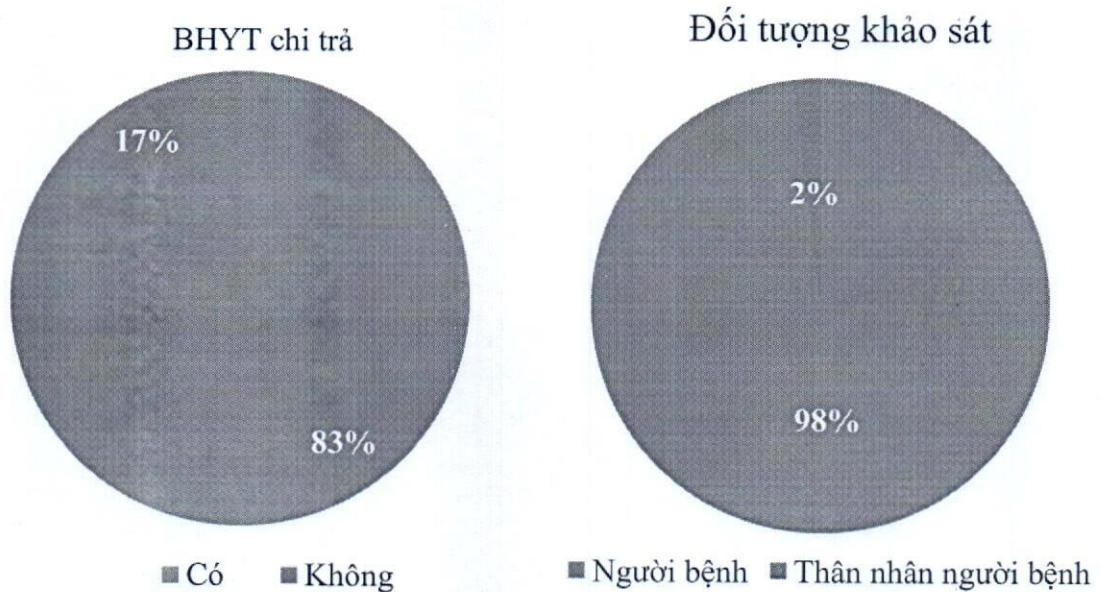


**Biểu đồ 3. Phân bố trình độ học vấn và địa chỉ của đối tượng khảo sát**

**Nhận xét:**

Trình độ học vấn của đối tượng khảo sát chủ yếu là Trung cấp/ Cao đẳng chiếm 24%. Đại học và sau đại học chiếm 26%. THPT chiếm 22%.

BN có địa chỉ tại TP.HCM chiếm 46%.

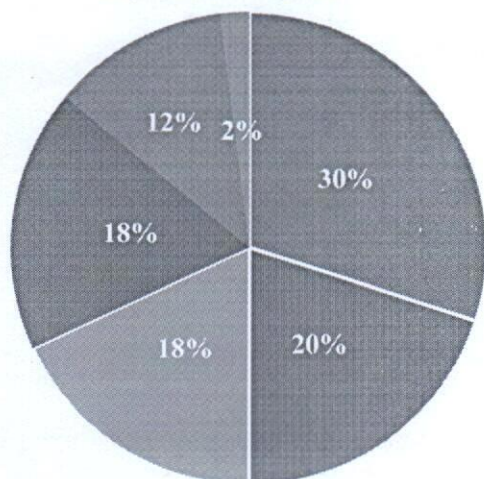


**Biểu đồ 4. Đặc điểm địa chỉ và BHYT của đối tượng khảo sát**

**Nhận xét:**

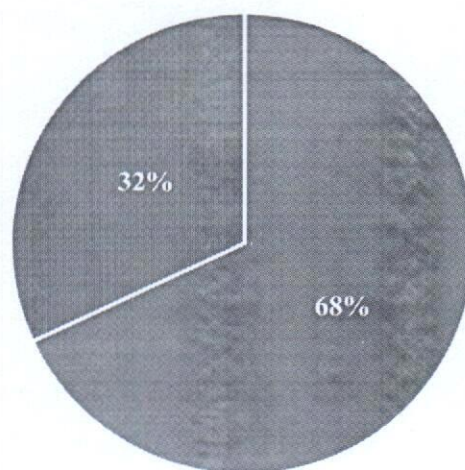
Đa số đối tượng tham gia khảo sát là người bệnh chiếm 98%. Đa số đối tượng khảo sát có sử dụng BHYT cho lần khám và điều trị này chiếm 83%.

Lý do lựa chọn BV



- Do đăng ký khám chữa bệnh bảo hiểm y tế tại bệnh viện này
- Bạn bè, người thân
- Cơ sở y tế khác chuyển đến
- Bản thân hoặc người thân từng điều trị tại bệnh viện này
- Qua internet, báo, đài, khác
- Khác [tự đến]

Lần điều trị tại BV

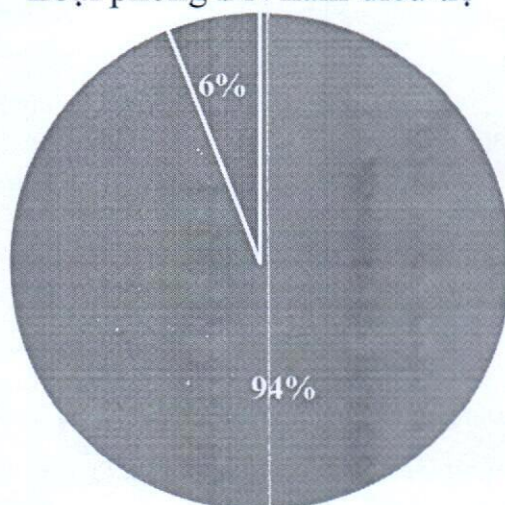


- Lần đầu tiên
- ≥ 2 lần

**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 30%, tiếp đến là bạn bè, người thân chiếm 20%. Hơn 68% đối tượng khảo sát lần đầu tiên điều trị tại bệnh viện.

Loại phòng BN nằm điều trị



- Khoa/ phòng thường
- Khoa/ phòng dịch vụ

Đa số người bệnh lựa chọn nằm điều trị nội trú tại phòng thường 94%. Có 100% người bệnh được khảo sát nhập viện từ khoa Khám bệnh.

## 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	50	100,0
Phải chờ để được nhập viện	38	76,0
Được nhập viện ngay	12	24
Phải chờ để được khám khi nhập khoa nội trú	3	6,0
Được khám ngay khi nhập khoa nội trú	47	94,0
Được bác sĩ chủ động giải thích rõ về bệnh và hướng điều trị	50	100,0
Công khai giá dịch vụ	39	78,0
Không thấy bảng công khai giá	10	20,0
Có bảng công khai giá, nhưng không đầy đủ	1	2,0
Chủ động giải thích các khoản viện phí	49	98,0
Thái độ của nhân viên y tế	47	94,0
Thời gian chờ trung bình để được nhập viện	14,21 phút	
Thời gian trung bình để được khám	68,33 phút	

#### Nhận xét:

- + 100% 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 76% người bệnh phải chờ để được nhập viện, thời gian chờ trung bình 14,21 phút.
- + Có 94% người bệnh được khám ngay khi nhập khoa nội trú, còn lại phải chờ trung bình 68,33 phút.
- + Người bệnh có trải nghiệm tích cực về công khai giá dịch vụ chiếm 78% và Không thấy công khai bảng giá là 20%.
- + Nhân viên chủ động giải thích cá khoản viện phí là 98%.
- + Trải nghiệm tích cực về thái độ của nhân viên y tế chiếm 94%.

### 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	48	96,0
Nhà vệ sinh của bệnh viện khá đủ, luôn sạch	49	98,0
Luôn có dung dịch rửa tay tại buồng bệnh và thuận tiện cho người bệnh	50	100,0

Trải nghiệm tích cực	Tần số	Tỷ lệ (%)
Tình hình an ninh trật tự tại hoa nội trú	49	98,0
Bệnh viện cung ứng các dịch vụ tiện ích khá đa dạng và giá hợp lý	46	92,0
Dịch vụ đa dạng nhưng giá cao hơn bên ngoài	1	2,0
Bệnh viện thường xuyên hỗ trợ bữa cơm và các tiện ích tối thiểu khác cho người có hoàn cảnh khó khăn	36	76,0
Tôi không đề ý	11	22,0
Yên tĩnh tại các khoa nội trú	50	100,0
Bệnh viện xanh, sạch, đẹp	50	100,0

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

**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	50	100,0
Nhân viên y tế tôn trọng người bệnh	50	100,0
Nhân viên y tế giải thích tình trạng bệnh tật	50	100,0
Nhân viên y tế trả lời thắc mắc của người bệnh	50	100,0
Thống nhất trong lời giải thích của Nhân viên y tế	50	100,0

**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	50	100,0
Bác sĩ giải thích lý do thực hiện xét nghiệm	50	100,0
Bác sĩ giải thích lý do thực hiện phẫu thuật, thủ thuật	41	82,0
Người bệnh không thực hiện phẫu thuật, thủ thuật	9	18,0
Điều dưỡng hướng dẫn sử dụng thuốc	50	100,0
Bác sĩ có khám lại, kịp thời	28	56,0
Tôi không có triệu chứng bất thường nào cần báo bác sĩ	22	44,0
Bác sĩ tư vấn lựa chọn phương pháp điều trị	50	100,0
Đảm bảo quyền riêng tư cho người bệnh	49	98,0

**Nhận xét:** Trải nghiệm của người bệnh về hoạt động khám chữa bệnh rất tốt.

### 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	49	98,0
Không chi bồi dưỡng ngoài các khoản viện phí	50	100,0
Bệnh viện chủ động hướng dẫn thủ tục và hỗ trợ cho người có hoàn cảnh khó khăn	39	78,0
Có (thủ tục đơn giản, thuận tiện)	1	2,0
Không có	1	2,0
Tôi không để ý	9	18,0

**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 80%. Không để ý là 18%. Chỉ có 2% 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	50	100,0
Hướng dẫn những dấu hiệu cần tái khám	50	100,0
Tôi không gặp bất tiện nào trong quá trình làm thủ tục xuất viện	49	98,0
Thời gian từ khi thông báo đến khi nhận giấy ra viện	5,2 ± 1,36 giờ	

**Nhận xét:**

- 100% người bệnh có trải nghiệm tích cực về thủ tục xuất viện, người bệnh phải chờ đợi trung bình 5,2 ± 1,36 giờ kể từ khi nhận thông báo ra viện đến khi nhận giấy ra viện.

### 3.5. Nhận xét chung về bệnh viện

- Có 92% người bệnh sẽ quay lại bệnh viện và sẽ giới thiệu cho người khác. Có 8% Có thể tôi sẽ quay lại bệnh viện này nhưng cũng có thể tôi sẽ chọn bệnh viện khác.
- Đánh giá hài lòng chung về bệnh viện: 9,74 ± 0,56 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  $9,74 \pm 0,56$  điểm cao hơn so với năm 2021 là  $8,75 \pm 0,53$  điểm và 6 tháng đầu năm 2022 là  $9,53 \pm 0,73$  điểm.

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

Gần 76% phải chờ đợi làm thủ tục nhập viện (thời gian chờ trung bình 14,21 phút giảm so với 6 tháng đầu năm 2022 là 18,58 phút).

Trên đây là Báo cáo kết quả “Khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú” 6 tháng cuối 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 (NHA).

**TRƯỞNG PHÒNG**



**Ngô Duy Đăng Khoa**