

BÁO CÁO

Kết quả triển khai hoạt động khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú năm 2021

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 triển khai khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú tại Bệnh viện Da liễu, ngày 29 tháng 01 năm 2021;

Phòng Quản lý chất lượng báo cáo kết quả triển khai khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú năm 2021 như sau:

I. THÔNG TIN VỀ TỔ CHỨC KHẢO SÁT

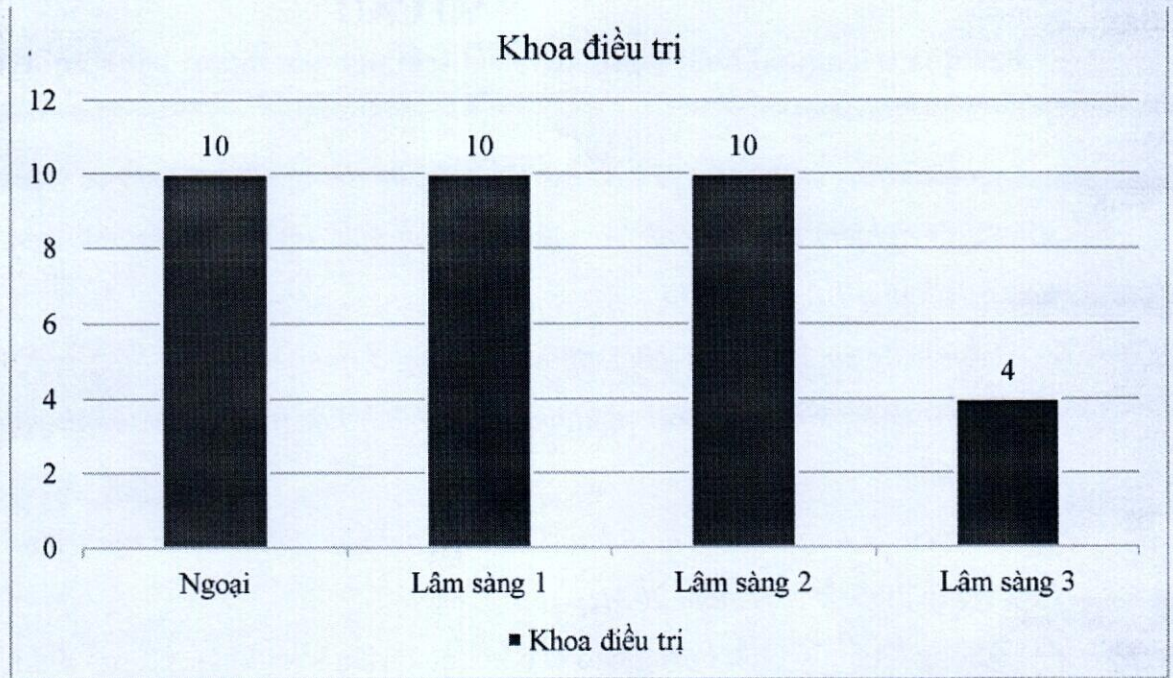
Thời gian, phương pháp và nguồn lực cho khảo sát

- Theo kế hoạch khảo sát định kỳ 2 lần/ năm. Đợt 1: từ 01/04 – 29/5/2021, đợt 2: từ 03/08 – 30/09/2021. Tuy nhiên, do tình hình diễn biến dịch Covid-19 phức tạp nên trong năm 2021 bệnh viện chỉ triển khai 1 đợt khảo sát vào thời gian từ 01/10/2021 đến 15/12/2021
- 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: 34 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:

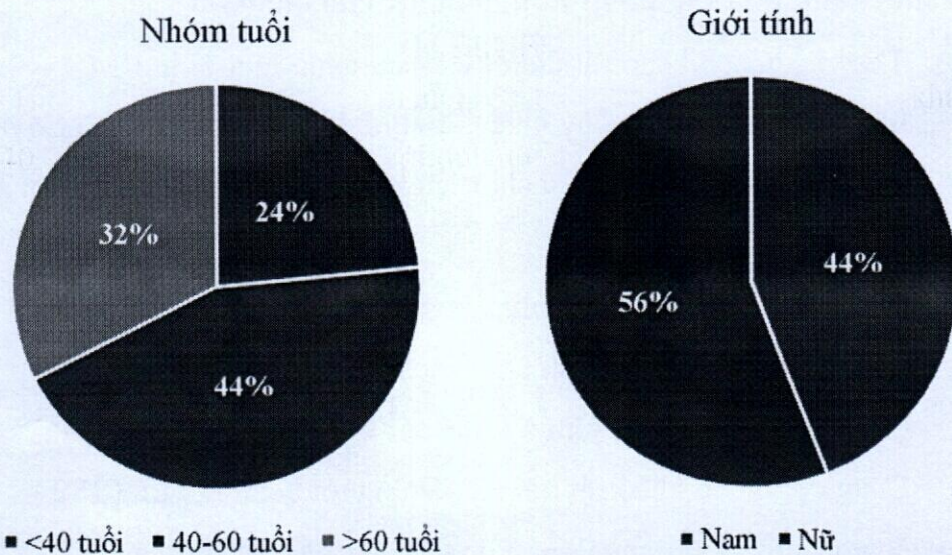
A. ĐẶC ĐIỂM MẪU KHẢO SÁT

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



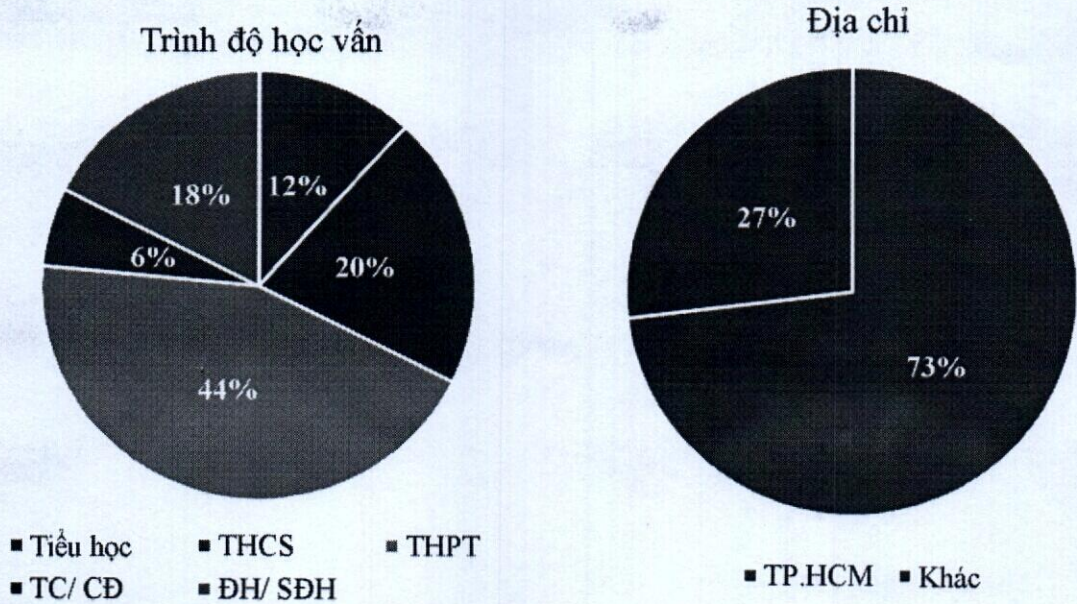
Biểu đồ 1. Khoa bệnh nhân nằm điều trị nội trú

Nhận xét: Trong đợt khảo sát này có 3 khoa: Ngoại, LS1, LS2 thực hiện đầy đủ cỡ mẫu khảo sát là 10 BN. Khoa LS3 chỉ có 4 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 $51,06 \pm 15,37$ tuổi. Đối tượng khảo sát thuộc độ tuổi từ 40 - 60 chiếm đa số 44%. Giới tính nữ chiếm 56%.

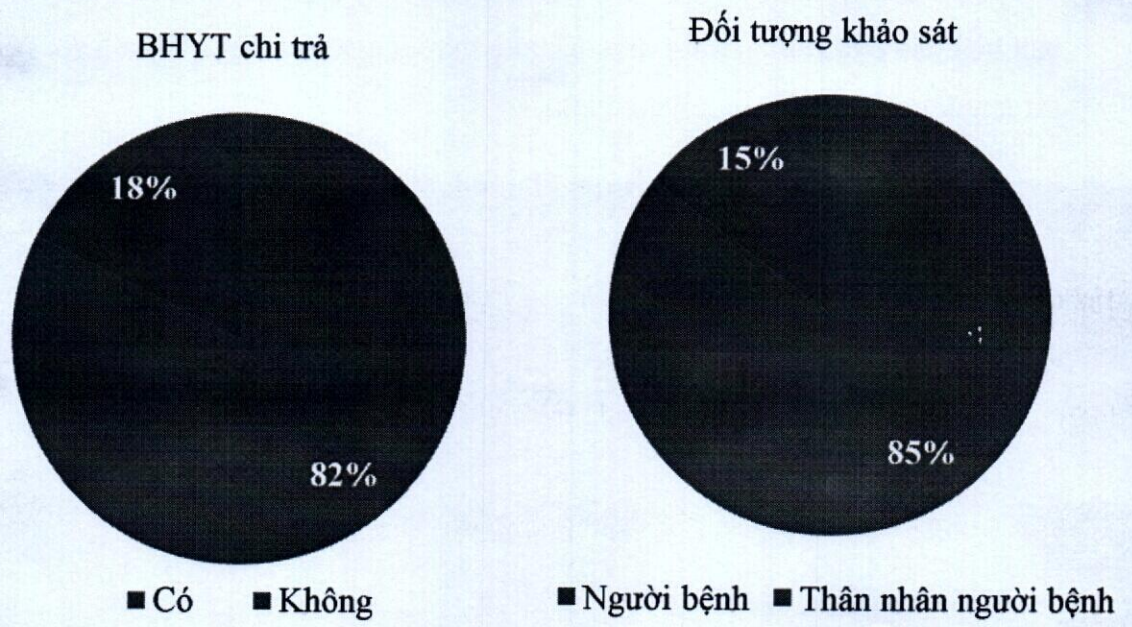


Biểu đồ 3. Phân bố trình độ học vấn và địa chỉ của đối tượng khảo sát

Nhận xét:

Trình độ học vấn của đối tượng khảo sát chủ yếu là THCS và THPT chiếm tỷ trọng 64%, Đại học và sau đại học chiếm 18%.

Đa số BN có địa chỉ tại TP.HCM chiếm 73%.

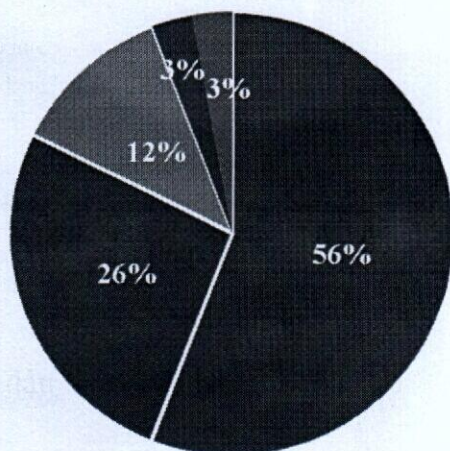


Biểu đồ 4. Đặc điểm địa chỉ và BHYT của đối tượng khảo sát

Nhận xét:

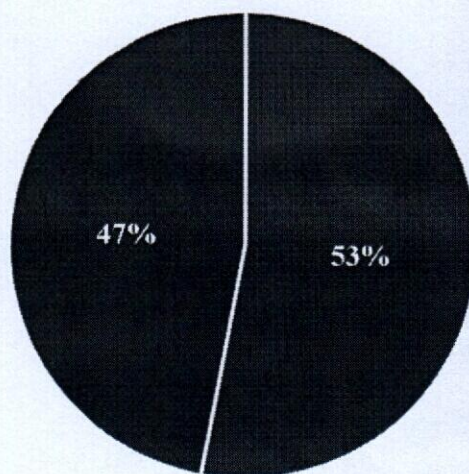
Đa số đối tượng tham gia khảo sát là người bệnh chiếm 85%. Đa số đối tượng khảo sát có sử dụng BHYT cho lần khám và điều trị này chiếm 82%.

Lý do lựa chọn BV



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

Lần điều trị tại BV



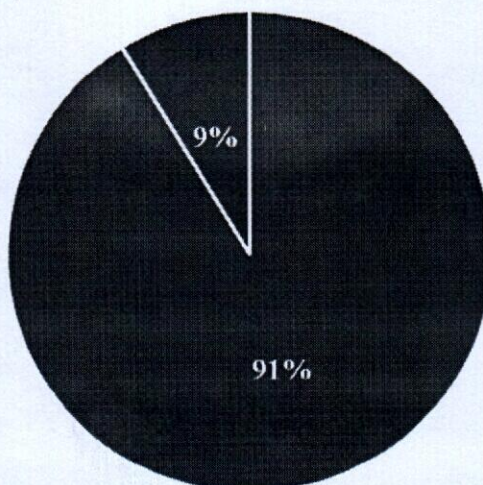
- Lần đầu tiên
- > 2 lần

Biểu đồ 5. Phân bố lý do lựa chọn BV

Nhận xét:

Đối tượng khảo sát chủ yếu là cơ sở y tế khác chuyên đến chiếm 56%, tiếp đến là bạn bè hoặc người thân từng điều trị tại bệnh viện chiếm 26%. Hơn 53% 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 91%. 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	34	100,0
Phải chờ để được nhập viện	26	76,5
Được nhập viện ngay	8	23,5
Phải chờ để được khám khi nhập khoa nội trú	17	50,0
Được khám ngay khi nhập khoa nội trú	17	50,0
Công khai giá dịch vụ	31	88,2
Chủ động giải thích các khoản viện phí	31	91,2
Thái độ của nhân viên y tế	34	100,0
Thời gian chờ trung bình để được nhập viện	13,56 ± 10,54 phút	
Thời gian trung bình để được khám	9 ± 4,71 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 76,5% người bệnh phải chờ để được nhập viện, thời gian chờ trung bình 13,56 ± 10,54 phút.
- + Có 50% người bệnh được khám ngay khi nhập khoa nội trú, còn lại phải chờ trung bình 9 ± 4,71 phút.
- + Người bệnh có trải nghiệm tích cực về công khai giá dịch vụ chiếm 88,2% và nhân viên chủ động giải thích các khoản viện phí là 91,2%.
- + Trải nghiệm tích cực về thái độ của nhân viên y tế chiếm 100%.

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	33	97,1
Nhà vệ sinh của bệnh viện khá đủ, luôn sạch	31	91,2
Luôn có dung dịch rửa tay tại buồng bệnh và thuận tiện cho người bệnh	34	100,0
Tình hình an ninh trật tự tại khoa nội trú	30	88,2
Bệnh viện cung ứng các dịch vụ tiện ích khá đa dạng và giá hợp lý	22	64,7

Bệnh viện thường xuyên hỗ trợ bữa cơm và các tiện ích tối thiểu khác cho người có hoàn cảnh khó khăn	23	67,6
Yên tĩnh tại các khoa nội trú	25	73,5
Bệnh viện xanh, sạch, đẹp	30	88,2

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	34	100,0
Nhân viên y tế tôn trọng người bệnh	34	100,0
Nhân viên y tế giải thích tình trạng bệnh tật	34	100,0
Nhân viên y tế trả lời thắc mắc của người bệnh	34	100,0
Thống nhất trong lời giải thích của Nhân viên y tế	30	88,2
Tôi không có thắc mắc gì	4	11,8

Nhận xét:

100% Người bệnh có trải nghiệm tích cực về tinh thần thái độ phục vụ của nhân viên y tế.

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	34	100,0
Bác sĩ giải thích lý do thực hiện xét nghiệm	33	97,1
Tôi không nhớ	1	2,9
Bác sĩ giải thích lý do thực hiện phẫu thuật, thủ thuật	25	73,5
Người bệnh không thực hiện phẫu thuật, thủ thuật	9	26,5
Điều dưỡng hướng dẫn sử dụng thuốc	34	100,0
Bác sĩ có khám lại, kịp thời	25	73,5
Tôi không có triệu chứng bất thường nào cần báo bác sĩ	9	26,5
Bác sĩ tư vấn lựa chọn phương pháp điều trị	34	100,0
Đảm bảo quyền riêng tư cho người bệnh	34	100,0

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	34	100,0
Không chi bồi dưỡng ngoài các khoản viện phí	34	100,0
Bệnh viện chủ động hướng dẫn thủ tục và hỗ trợ cho người có hoàn cảnh khó khăn	20	58,8
Có, thủ tục đơn giản thuận tiện	2	5,9
Không có	1	2,9
Tôi không để ý	11	32,4

Nhận xét:

- Công khai các khoản thu viện phí là 100%
- Không chi bồi dưỡng ngoài các khoản viện phí là 100%
- Trải nghiệm tích cực của người bệnh về hoạt động hỗ trợ người bệnh có hoàn cảnh khó khăn là 65,7%. Không để ý là 32,4%. Chỉ có 2,9% cho biết 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	34	100,0
Hướng dẫn những dấu hiệu cần tái khám	34	100,0
Thời gian chờ giấy xuất viện lâu	1	2,9
Tôi không gặp bất tiện nào trong quá trình làm thủ tục xuất viện	33	97,1
Thời gian từ khi thông báo đến khi nhận giấy ra viện	2,49 ± 2,01 giờ	

Nhận xét:

- 100% người bệnh có trải nghiệm tích cực về thủ tục xuất viện, người bệnh phải chờ đợi trung bình $2,49 \pm 2,01$ giờ kể từ khi nhận thông báo ra viện đến khi nhận giấy ra viện.

3.5. Nhận xét chung về bệnh viện

- Có 100% người bệnh sẽ quay lại bệnh viện và sẽ giới thiệu cho người khác.
- Đánh giá hài lòng chung về bệnh viện: $8,75 \pm 0,53$ 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; Các bác sĩ và điều dưỡng luôn quan tâm, tôn trọng, thăm khám kịp thời, lịch sự, nhẹ nhàng; 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. Tuy nhiên, điểm đánh giá hài lòng chung về trải nghiệm của người bệnh trong thời gian điều trị nội trú tại bệnh viện là $8,75 \pm 0,53$ điểm thấp hơn so với năm 2020 là $9,07 \pm 0,58$ điểm.

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

Thời gian chờ làm thủ tục khi nhập viện và thời gian chờ bác sĩ thăm khám tại khoa lâm sàng;

Dịch vụ tiện ích trong thời gian nằm viện của người bệnh do ảnh hưởng của dịch Covid-19 và các quy định về giãn cách cũng như quy định thăm nuôi tại bệnh viện (tối đa 1 người nhà chăm sóc 1 người bệnh);

Trải nghiệm chưa tích cực về hoạt động hỗ trợ người bệnh có hoàn cảnh khó khăn, còn nhiều người bệnh chưa biết đến chính sách và hoạt động hỗ trợ của bệnh viện.

IV. KIẾN NGHỊ

- Cải cách quy trình thủ tục nhập - xuất viện, giảm thời gian chờ cho người bệnh.
- Phổ biến cho người bệnh biết được các tiện ích trong thời gian nằm viện.
- Công khai các quy định về chính sách, thủ tục hỗ trợ những người bệnh có hoàn cảnh khó khăn để người bệnh được biết.

Trên đây là Báo cáo kết quả “Khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú” năm 2021, 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