

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 28. tháng 12 năm 2020

## BÁO CÁO

### Kết quả triển khai hoạt động khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú 6 tháng cuối năm 2020

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 15 tháng 4 năm 2020.

Phòng Quản lý chất lượng báo cáo kết quả Triển khai khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú 06 tháng cuối năm 2020 như sau:

#### I. THÔNG TIN VỀ TỔ CHỨC KHẢO SÁT

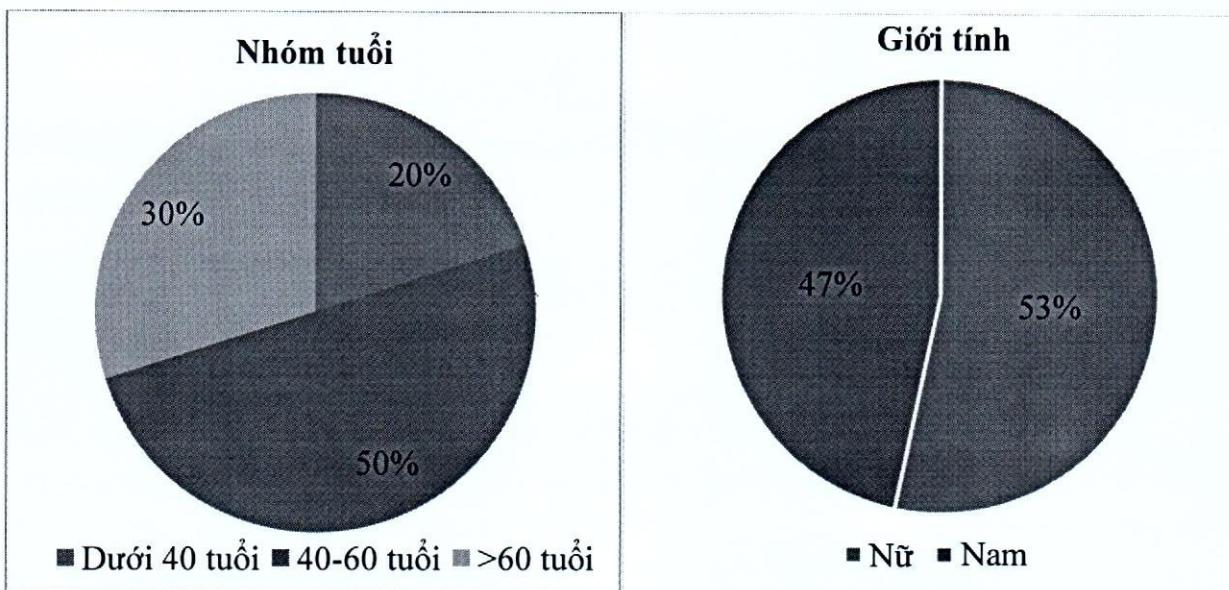
##### Thời gian, phương pháp và nguồn lực cho khảo sát

- Thời gian: từ 01/9/2020 đến 30/9/2020
- Phương pháp: thực hiện lấy mẫu phân tầng theo khoa (khoa có người bệnh xuất viện trong tháng) và ngẫu nhiên đơn người bệnh trong mỗi khoa.
- 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
- Tiêu chí chọn vào: Thân nhân hoặc người bệnh nội trú xuất viện tại khoa trong thời gian khảo sát đồng ý tham gia khảo sát
- Tiêu chí loại ra: Thân nhân hoặc người bệnh nội trú xuất viện tại khoa thiếu khả năng giao tiếp (nghe, nói, không biết đọc chữ)
- Cỡ mẫu: **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

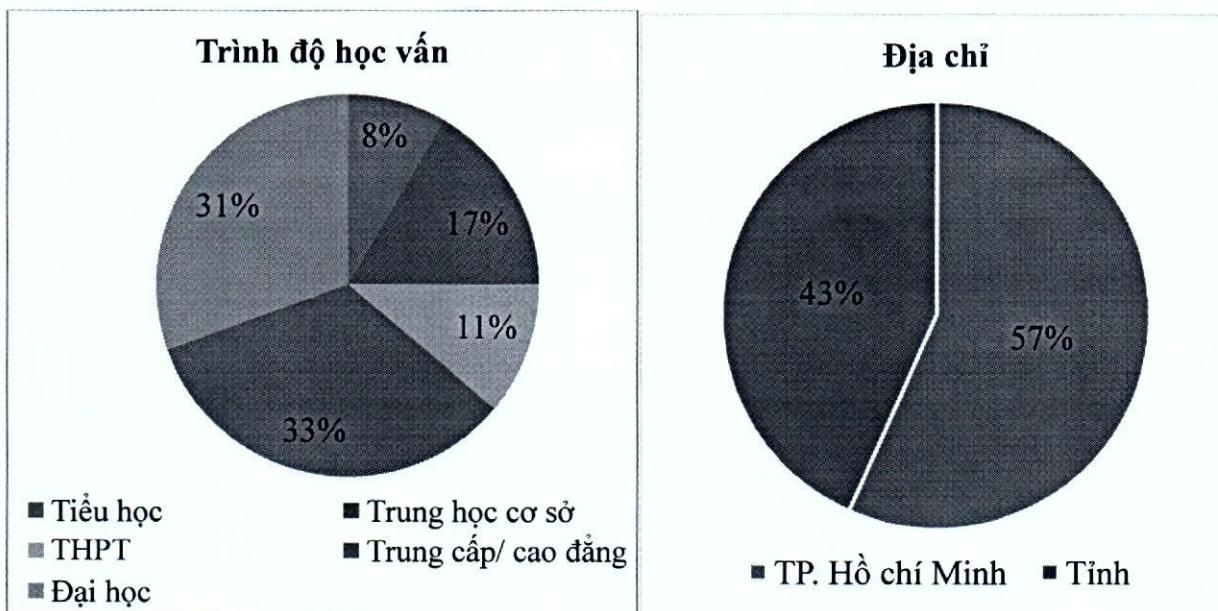
Thông tin chung về người bệnh nội trú tham gia đợt khảo sát được trình bày dưới các biểu đồ sau:



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

#### Nhận xét:

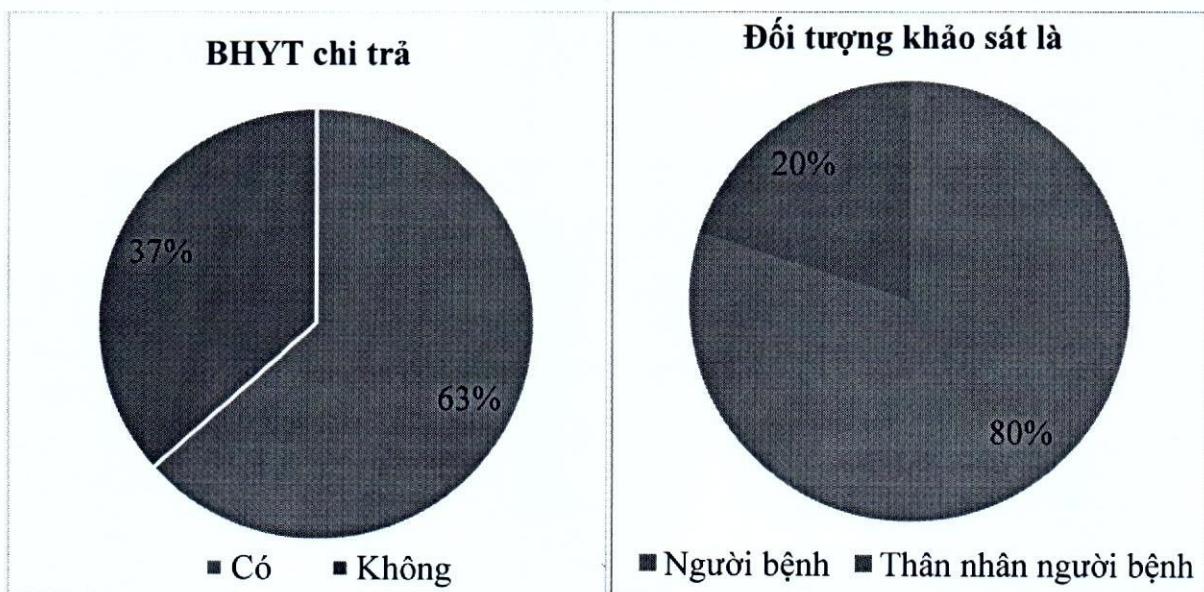
Tuổi trung bình của người bệnh là  $47,63 \pm 17,33$  tuổi. Đối tượng khảo sát thuộc độ tuổi từ 40 - 60 chiếm đa số 50%. Giới tính nữ chiếm 53%.



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 là Trung cấp/ cao đẳng và đại học chiếm tỷ lệ cao nhất là 64%. Có 57% đối tượng khảo sát có địa chỉ tại Tp. HCM. Đối tượng khảo sát chủ yếu là thân nhân người bệnh 59%, giới tính nam chiếm đa số 58%.

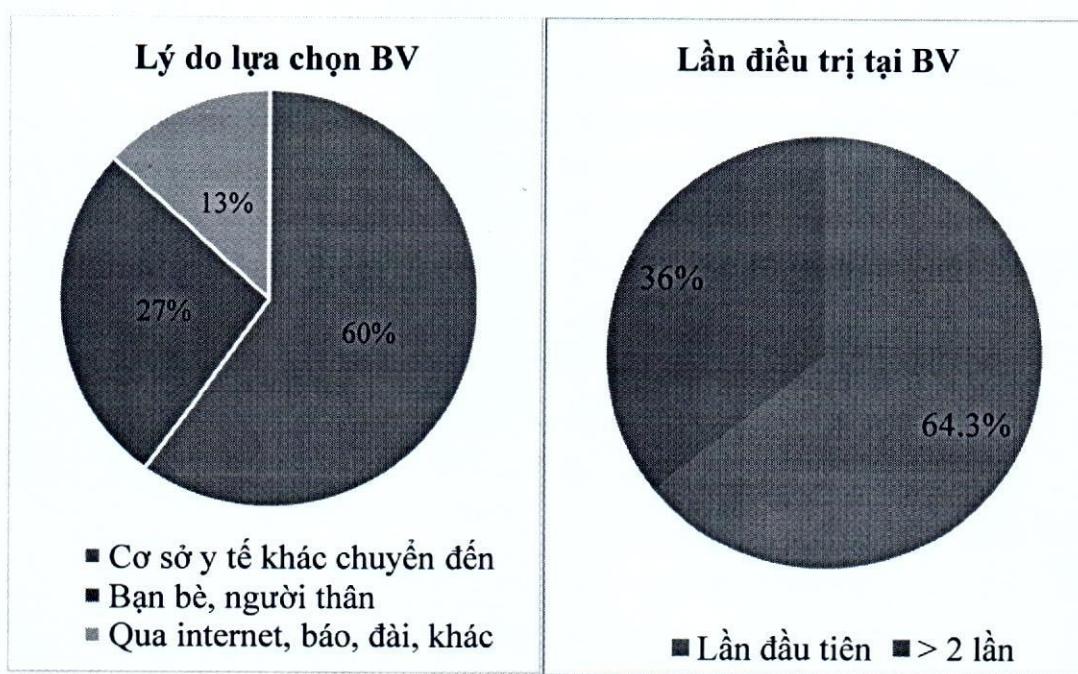


Biểu đồ 4. Đặc điểm địa chỉ và BHYT của đối tượng khảo sát

### Nhận xét:

Đối tượng khảo sát địa chỉ tại TP. Hồ Chí Minh chiếm 64%, Đối tượng khảo sát đa số có BHYT chiếm 93%.

- 80% đối tượng tham gia khảo sát là người bệnh.



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 60%, Đa số người bệnh lựa chọn nằm điều trị nội trú tại phòng dịch vụ 76%.

Hơn 64% đối tượng khảo sát lần đầu tiên điều trị tại bệnh viện, gần 36% điều trị từ lần thứ 2 trở lên.

## B. TRẢI NGHIỆM NGƯỜI BỆNH

### 1. Trải nghiệm lúc nhập viện

- + 100% người bệnh nhập viện điều trị từ khoa khám bệnh thông thường.

**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	30	100
Phải chờ để được nhập viện	26	86,6
Được nhập viện ngay	3	10,34
Phải chờ để được khám khi nhập khoa nội trú	26	86,6
Được khám ngay khi nhập khoa nội trú	2	7,14
Công khai giá dịch vụ	29	96,7
Chủ động giải thích các khoản viện phí	30	100
Thái độ của nhân viên y tế	28	96,5
Thời gian chờ trung bình để được nhập viện	12,59 ± 8,9 phút	
Thời gian trung bình để được khám	13,27 ± 8,48 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.
- + Hầu hết người bệnh có trải nghiệm tích cực lúc nhập viện chiếm 94,9%.
- + Người bệnh có trải nghiệm tích cực về công khai giá dịch vụ chiếm 96,7% và nhân viên chủ động giải thích cá khoản viện phí là 100%.
- + Trải nghiệm tích cực về thái độ của nhân viên y tế chiếm 93,3%

### 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	29	96,7
Nhà vệ sinh của bệnh viện khá đủ, luôn sạch	28	93,3
Luôn có dung dịch rửa tay tại buồng bệnh và thuận tiện cho người bệnh	29	96,7

Tình hình an ninh trật tự tại hoa nội trú	30	100
Bệnh viện cung ứng các dịch vụ tiện ích khá đa dạng và giá hợp lý	9	30,0
Không quan tâm dịch vụ tiện ích	19	63,3
Bệnh viện thường xuyên hỗ trợ bữa cơm và các tiện ích tối thiểu khác cho người có hoàn cảnh khó khăn	13	43,3
Tôi không để ý	17	56,6
Yên tĩnh tại các khoa nội trú	30	100,0
Bệnh viện xanh, sạch, đẹp	29	96,7

#### Nhận xét:

Người bệnh có trải nghiệm tích cực về cơ sở vật chất của bệnh viện cao

**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	30	100,0
Nhân viên y tế tôn trọng người bệnh	29	96,7
Nhân viên y tế giải thích tình trạng bệnh tật	30	100,0
Nhân viên y tế trả lời thắc mắc của người bệnh	30	100,0
Thông nhất trong lời giải thích của Nhân viên y tế	30	100,0

#### 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	29	96,7
Bác sĩ giải thích lý do thực hiện xét nghiệm	25	83,3
Bác sĩ giải thích lý do thực hiện phẫu thuật, thủ thuật	13	43,3
Người bệnh không thực hiện phẫu thuật, thủ thuật	16	56,7
Điều dưỡng hướng dẫn sử dụng thuốc	30	100,0
Khám khi có dấu hiệu bất thường	30	100,0
Bác sĩ tư vấn lựa chọn phương pháp điều trị	30	100,0
Đảm bảo quyền riêng tư cho người bệnh	30	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	29	96,7
Không chi bồi dưỡng ngoài các khoản viện phí	30	100,0
Hoạt động hỗ trợ người bệnh có hoàn cảnh khó khăn về chi trả viện phí	25	83,3

**Nhận xét:**

- Công khai các khoản thu viện phí là 96,7%
- Trải nghiệm tích cực của người bệnh về hoạt động hỗ trợ người bệnh có hoàn cảnh khó khăn là 83,3%.
- Không chi bồi dưỡng ngoài các khoản viện phí là 100%

**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	30	100,0
Thủ tục xuất viện	30	100,0
Thời gian từ khi thông báo đến khi nhận giấy ra viện	$4 \pm 0,91$ giờ	

**Nhận xét:**

- 100% người bệnh có trải nghiệm tích cực về thủ tục xuất viện, người bệnh phải chờ đợi trung bình  $4 \pm 0,91$  giờ kể từ khi nhận thông báo ra viện đến khi nhận giấy ra viện.

**3.5. Nhận xét chung về bệnh viện**

- Có 96,7% người bệnh sẽ quay lại bệnh viện và sẽ giới thiệu cho người khác. 3,3% người bệnh không trả lời.
- Đánh giá hài lòng chung về bệnh viện:  $9,07 \pm 0,58$  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 đánh giá tích cực về trải nghiệm mà họ đã trải qua tại các bệnh viện. Cụ thể điểm đánh giá tổng thể trung bình của bệnh viện là  $9,07 \pm 0,58$  điểm.

Tuy nhiên còn một số trải nghiệm chưa tốt như : Thời gian chờ để hoàn tất thủ tục xuất viện còn chậm;

### IV. KIẾN NGHỊ

- Cải cách thủ tục xuất viện, giảm thời gian chờ xuất viện cho người bệnh.
- Tập huấn định kỳ quy tắc ứng xử cho toàn bộ nhân viên y tế.

Trên đây là Báo cáo kết quả “Khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú” 6 tháng cuối năm 2020, 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:

-BGĐ (4)

- khoa/phòng(20)

-Lưu: P.QLCL./.



Nguyễn Trọng Hào

**TRƯỞNG PHÒNG**

Ngô Duy Đăng Khoa

