

Số: 05./BC-CS&KSTNNB

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 20 tháng 07 năm 2021

BÁO CÁO KẾT QUẢ TRẢI NGHIỆM NGƯỜI BỆNH ĐỢT I NĂM 2021

Thực hiện Kế hoạch Khảo sát trải nghiệm người bệnh số 02/KH-CS&KSTNNB ngày 01 tháng 01 năm 2021 của Bệnh viện Bình Dân. Ban Chăm sóc và khảo sát trải nghiệm người bệnh năm 2021 từ ngày 01/03/2021 – 30/06/2021 như sau:

I. Tiến độ thực hiện

TT	Công việc	Trách nhiệm	Thời gian thực hiện		Ghi chú
			Kế hoạch	Hoàn thành	
1	Soạn thảo – Phê duyệt kế hoạch	Ban Giám đốc; Ban CS&KSTNNB;	15/12 – 31/12/2020	01/01/2021	
2	Khảo sát trải nghiệm người bệnh đợt 1 năm 2021	Thành viên ban CS&KSTNNB	01/02 – 30/06/2021	30/06/2021	
3	Xử lý số liệu	Ban CS&KSTNNB	01/07 – 15/07/2021	15/07/2021	
4	Báo cáo kết quả khảo sát trải nghiệm người bệnh đợt 1 năm 2021	Ban CS&KSTNNB	15/07 – 20/07/2021	20/07/2021	

II. Kết quả khảo sát

- Khảo sát được thực hiện tại 16 khoa lâm sàng: Lọc máu – Nội thận (LM-NT), Niệu nữ - Niệu chức năng (NN-NCN), Niệu A (NA), Niệu B (NB), Niệu C (NC), Phẫu thuật ung bướu tiết niệu (PTUBTN), Phẫu thuật điều trị sỏi thận chuyên sâu (PTDTSTCS), Nội soi niệu (NSN), Nam khoa (NK), Nội tổng hợp (NTH), Tim – Mạch máu (T-MM), Tổng quát 1 (TQ1), Tổng quát 2 (TQ2), Tổng quát 3 (TQ3), Ngoại tổng hợp (NgTH), Ung bướu (UB).
- Tổng số phiếu được khảo sát: 130 phiếu, số phiếu hợp lệ: 130 phiếu (n= 130)

A. THÔNG TIN CHUNG CỦA NGƯỜI ĐƯỢC PHÒNG VẤN

	N = 130	%
Đối tượng		
Bệnh nhân	98	75
Thân nhân	32	25
Nơi cư ngụ		
TP Hồ Chí Minh	29	22
Tỉnh	101	78
Giới tính		
Nam	81	62
Nữ	49	38
Trình độ học vấn		
Chưa học hết cấp II	46	35
Cấp III trở lên	84	65
Đối tượng chi trả		
BHYT	104	80
Không BHYT	26	20
Loại phòng		
Khoa/phòng thường	61	47
Khoa/phòng dịch vụ	69	53
Lần điều trị		
Lần đầu	46	35
Lần thứ 2 trở lên	84	65
Lý do chọn Bệnh viện (n = 211)		
Từ CSYT khác chuyển đến	38	18
Thông tin báo đài, Internet	61	29
Qua bạn bè, người thân	112	53

- Trên 75% đối tượng khảo sát có là người bệnh sinh sống tại các tỉnh ngoài thành phố Hồ Chí Minh.
- 65% đối tượng khảo sát có trình độ học vấn trên cấp 2, 100% người được khảo sát có khả năng hiểu để trả lời các câu hỏi.
- Trên 60% đối tượng khảo sát là nam.
- 80% đối tượng khảo sát là đối tượng tham gia BHYT.
- 100% là bệnh nhân điều trị nội trú tại bệnh viện.
- 18% do được cơ sở y tế khác chuyển đến, trên 80% người bệnh đến khám thông qua thông tin giới thiệu từ bạn bè, người thân và truyền thông (báo đài, tin tức)

B. TRẢI NGHIỆM LÚC NHẬP VIỆN

	N = 130	%
Thời gian nhập khoa		
Không phải chờ	126	96
Phải chờ trung bình	15 phút	
Thời gian khám tại khoa		
Không phải chờ	130	100
Giải thích tình trạng bệnh tại khoa nội trú		
Được bác sĩ chủ động giải thích rõ về bệnh và hướng điều trị	126	97
Tôi không nhớ	4	3
Công khai giá dịch vụ tại khoa nội trú		
Có bảng công khai giá, nhưng không đầy đủ	1	0.77
Khoa có bảng công khai giá, đầy đủ, dễ thấy	123	94.63
Tôi không quan tâm đến giá	6	4.62
Giải thích BHYT tại khoa nội trú		
Không được giải thích, phải hỏi mới được giải thích rõ	1	0.77
Được nhân viên y tế chủ động giải thích rõ về các khoản viện phí nào sẽ được bảo hiểm y tế chi trả, các khoản nào người bệnh sẽ tự chi trả	129	99.23
Thái độ của nhân viên y tế tại khoa nội trú		
Bình thường	31	23.85
Nhân viên của khoa rất cởi mở, vui vẻ	98	75.38
Tôi không có ý kiến	1	0.77

- Khi nhập viện vào nội trú, 100% người bệnh được khám ngay, tuy nhiên vẫn có 4% bệnh nhân được khảo sát phải chờ khi nhập khoa nội trú khám với thời gian trung bình là 155 phút.
- 97% người bệnh được bác sĩ chủ động giải thích tình trạng bệnh và hướng điều trị
- 94.63% người làm khảo sát đánh giá các khoa có bảng giá công khai, đầy đủ, dễ thấy.
- 99% người khảo sát đánh giá được nhân viên y tế chủ động giải thích rõ về các khoản viện phí nào sẽ được bảo hiểm y tế chi trả, các khoản nào người bệnh sẽ tự chi trả.
- Thái độ của nhân viên y tế tại khoa nội trú được 75% người khảo sát đánh giá là cởi mở và vui vẻ. Tuy nhiên, có 23.85% đánh giá thái độ bình thường, nhân viên y tế khi tiếp nhận bệnh nhân cố gắng duy trì thái độ thân thiện, cởi mở, vui vẻ

C. TRẢI NGHIỆM TRONG THỜI GIAN NÀM VIỆN

C1. Cơ sở vật chất

	N = 130	%
Giường bệnh		
Giường riêng	130	100
Tình trạng nhà vệ sinh		
Chấp nhận được, thỉnh thoảng chỉ bị bẩn trong thời gian ngắn	13	10
Nhà vệ sinh của bệnh viện khá đủ, luôn sạch sẽ	116	89
Tôi không để ý	1	1
Dung dịch rửa tay tại khoa nội trú		
Có, nhưng vị trí đặt chưa được thuận tiện	1	0.77
Luôn có dung dịch rửa tay tại buồng bệnh và thuận tiện cho người bệnh sử dụng	127	97.69
Tôi không để ý	2	1.54
Tình hình an ninh trật tự tại khoa nội trú		
Có qui định giờ ra vào khoa	130	100
Khá yên tâm về an ninh, trật tự của bệnh viện, bệnh viện có kiểm soát người ra vào khoa	130	100
Hoạt động hỗ trợ người bệnh có hoàn cảnh khó khăn tại khoa nội trú		
Thường xuyên, nhưng chỉ có hỗ trợ bữa cơm cho người có hoàn cảnh khó khăn	58	44.61
Bệnh viện thường xuyên hỗ trợ bữa cơm và các tiện ích tối thiểu khác cho người có hoàn cảnh khó khăn	69	53.07
Tôi không để ý	3	2.3
Yên tĩnh tại khoa nội trú		
Tương đối yên tĩnh	54	42
Bệnh viện rất yên tĩnh vào buổi tối	74	57
Tôi không để ý	2	1
Xanh sạch đẹp tại khoa nội trú		
Chấp nhận được	89	68.46
Bệnh viện có nhiều cây xanh, sạch và đẹp	32	24.62

- Cơ sở vật chất – tiện ích phục vụ người bệnh của nhóm bệnh viện được người bệnh được đánh giá tích cực
- 100% người bệnh có giường riêng ngay từ khi nhập viện.
- Nhà vệ sinh được đánh giá là sạch sẽ, các khoa nên duy trì trạng thái này.
- Dung dịch rửa tay được bố trí đầy đủ và luôn được thay mới khi hết.
- Các khoa đều có thông báo về nội quy và giờ ra vào cho người bệnh và thân nhân người bệnh.
- Có bảo vệ đi kiểm tra thường xuyên nên người bệnh yên tâm về an ninh, trật tự của bệnh viện, bệnh viện có kiểm soát người ra vào khoa.
- Bệnh viện luôn đảm bảo sự yên tĩnh vào buổi tối để bệnh nhân nghỉ ngơi và nên chú ý để tạo thêm mảng xanh tại các khoa phòng cũng như trong khuôn viên bệnh viện.

C2. Tinh thần, thái độ phục vụ của nhân viên y tế.

	N = 130	%
Trang phục		
Chấp nhận được	38	29
Nhân viên bệnh viện mặc trang phục đẹp, lịch sự	92	71
Nhân viên y tế tôn trọng		
Chấp nhận được	38	29
Nhân viên bệnh viện đều đối xử tử tế và rất tôn trọng người bệnh, thân nhân người bệnh	92	71
Nhân viên y tế giải thích tình trạng bệnh tật		
Không được giải thích, phải hỏi và được giải thích rõ	1	1
Bác sĩ, điều dưỡng luôn chủ động giải thích rõ ràng về tình trạng bệnh	129	99
Nhân viên y tế trả lời thắc mắc của người bệnh		
Có, chấp nhận được	34	26
Bác sĩ, điều dưỡng luôn trả lời thỏa đáng những thắc mắc của người bệnh	92	71
Tôi không có thắc mắc gì	4	3
Thống nhất trong giải thích của nhân viên y tế		
Các câu trả lời của bác sĩ, điều dưỡng về tình trạng bệnh rất thống nhất nhau	124	95.38
Tôi không có thắc mắc gì	6	4.6

- 100% người được khảo sát đánh giá trang phục của nhân viên y tế đẹp và lịch sự.
- 100% người được khảo sát đánh giá thái độ của nhân viên bệnh viện tốt, đối xử tử tế và rất tôn trọng người bệnh, thân nhân người bệnh.
- Các bác sĩ và điều dưỡng luôn chủ động giải thích rõ ràng về tình trạng bệnh, luôn trả lời thỏa đáng những thắc mắc của người bệnh và các câu trả lời nhất quán, thống nhất với nhau, hiếm khi có sự khác nhau.

C3. Hoạt động khám chữa bệnh

	N = 130	%
Bác sĩ giải thích lý do sử dụng thuốc		
Bác sĩ luôn giải thích đầy đủ và rõ ràng cho người bệnh biết lý do phải sử dụng thuốc	130	100
Bác sĩ giải thích lý do thực hiện xét nghiệm, cận lâm sàng		
Bác sĩ luôn giải thích đầy đủ và rõ ràng cho người bệnh biết lý do phải làm xét nghiệm	130	100
Bác sĩ giải thích lý do thực hiện thủ thuật, phẫu thuật		
Bác sĩ giải thích đầy đủ và rõ ràng cho người bệnh biết lý do phải phẫu thuật (hoặc thủ thuật)	105	80
Tôi không có làm phẫu thuật (hoặc thủ thuật)	25	20
Điều dưỡng hướng dẫn sử dụng thuốc		
Được hướng dẫn hàng ngày	31	24
Điều dưỡng hướng dẫn hàng ngày rất rõ ràng cách sử dụng thuốc	99	76
Khám khi có dấu hiệu bất thường		
Bác sĩ có khám lại, kịp thời	84	65
Tôi không có triệu chứng bất thường nào cần báo bác sĩ	46	35
Bác sĩ tư vấn lựa chọn phương pháp điều trị		
Bác sĩ tư vấn rất rõ ràng và đầy đủ	128	99
Tôi không nhớ	2	1
Bệnh viện đảm bảo riêng tư cho người bệnh		
Có, chấp nhận được	35	27
Bệnh viện rất tôn trọng sự riêng tư của người bệnh	95	73

- Đa số đối tượng khảo sát cho rằng bác sĩ tư vấn rõ ràng và đầy đủ khi tư vấn lựa chọn phương pháp điều trị và luôn giải thích đầy đủ, rõ ràng cho người bệnh biết lý do:
 - o Phải sử dụng thuốc
 - o Thực hiện xét nghiệm, cận lâm sàng
 - o Thực hiện thủ thuật, phẫu thuật
- 98% người khảo sát đánh giá điều dưỡng hướng dẫn hàng ngày rất rõ ràng cách sử dụng thuốc cho người bệnh.
- Đối với những trường hợp có dấu hiệu bất thường, 100% người được khảo sát đánh giá các bác sĩ đều khám lại kịp thời.
- Bệnh viện luôn cố gắng đảm bảo sự riêng tư cho người bệnh khi điều trị tại bệnh viện.

D. TRẢI NGHIỆM CHI TRẢ VIỆN PHÍ

	N = 130	%
Công khai các khoản thu viện phí		
Bệnh viện công khai đầy đủ và chi tiết các khoản thu trên hoá đơn thanh toán viện phí	130	100
Không chi bồi dưỡng ngoài các khoản viện phí	130	100
Hoạt động hỗ trợ người bệnh khó khăn		
Có, thủ tục đơn giản thuận tiện	64	49
Bệnh viện chủ động hướng dẫn thủ tục và hỗ trợ cho người có hoàn cảnh khó khăn	66	51

- Vấn đề công khai các khoản chi trong thanh toán viện phí của các bệnh viện được người bệnh đánh giá cao và gần như ngoài viện phí người bệnh không phải chi trả thêm cho bất kỳ khoản nào khác cho nhân viên y tế.
- Bên cạnh đó, bệnh viện vẫn luôn chủ động hướng dẫn thủ tục hỗ trợ cho người có hoàn cảnh khó khăn.

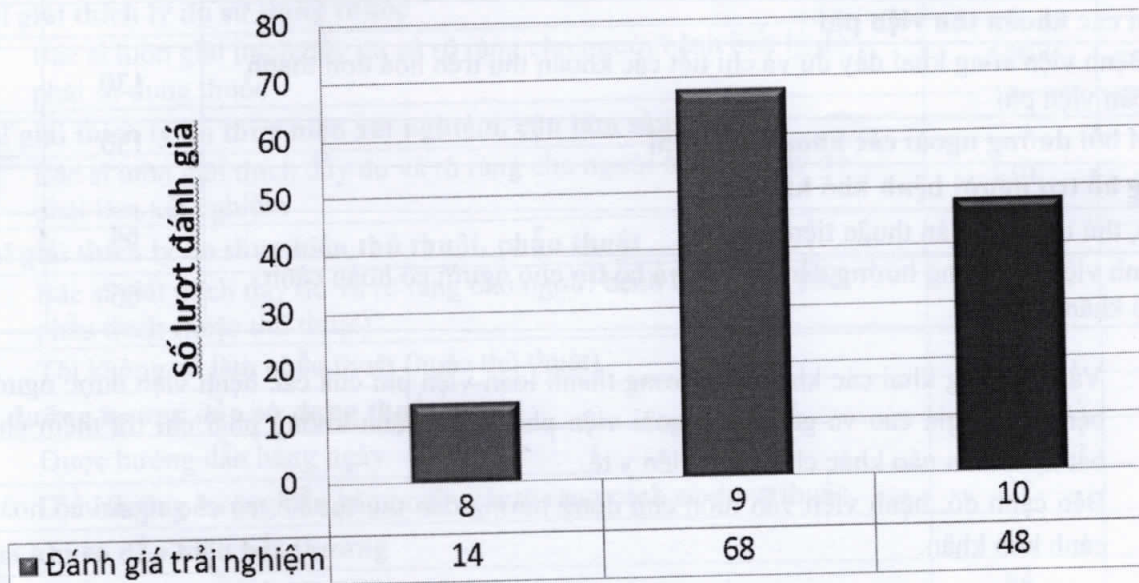
E. TRẢI NGHIỆM TRƯỚC KHI XUẤT VIỆN

	N = 130	%
Hướng dẫn sử dụng thuốc, chế độ ăn, cách tự chăm sóc khi xuất viện		
Được nhân viên y tế chủ động hướng dẫn, giải thích rõ ràng trước khi xuất viện	127	98
Tôi không để ý	3	2
Hướng dẫn những dấu hiệu cần tái khám		
Được hướng dẫn rõ ràng khi nào quay lại ngay và tái khám	127	98
Tôi không để ý	3	2
Thủ tục xuất viện		
Thời gian chờ giấy xuất viện lâu	15	11
Tôi không gặp bất tiện nào trong quá trình làm thủ tục xuất viện	115	89
Thời gian chờ trung bình	1 tiếng 47 phút	

- 98% người được khảo sát đánh giá được nhân viên y tế chủ động hướng dẫn, giải thích rõ ràng trước khi xuất viện.
- 98% người được khảo sát đánh giá được nhân viên y tế hướng dẫn rõ ràng khi có những dấu hiệu cần quay lại tái khám ngay.
- Quá trình làm thủ tục xuất viện không có bất tiện nào, tuy nhiên thời gian chờ giấy xuất viện được đánh giá còn hơi lâu.

F. NHẬN XÉT CHUNG VỀ BỆNH VIỆN

Đánh giá trải nghiệm



- Điểm đánh giá trải nghiệm khi điều trị nội trú tại bệnh viện trung bình đạt **9.26/10** điểm.
- 87% người bệnh cam kết sẽ quay lại bệnh viện và sẽ giới thiệu cho người khác nên đến bệnh viện.

Nhìn chung, đa số người được khảo sát đánh giá tích cực về trải nghiệm đã trải qua tại bệnh viện.

Nhận xét tích cực

- Vệ sinh ổn, phòng thoáng mát, có dung dịch nước rửa tay ngay cửa ra vào.
- Phòng ốc riêng tư thông thoáng.
- Phòng bệnh, phòng vệ sinh sạch.
- Dịch vụ tiện ích rất tốt.
- Bác sĩ ân cần, thăm khám bệnh rất kỹ và điều dưỡng nói chuyện nhỏ nhẹ.
- Điều dưỡng khá thân thiện với bệnh nhân, hướng dẫn nhiệt tình cho người nhà bệnh nhân.
- Sự tận tâm của bác sĩ khi thăm khám bệnh, được cấp cứu kịp thời khi bị sốt đột ngột, sự nhiệt tình chăm sóc của điều dưỡng.
- Nhân viên y tế tận tâm làm đúng phận sự.
- Bác sĩ mô nhiệt tình, giải thích cặn kẽ (Bác sĩ Thiện, Bác sĩ Duy), điều dưỡng Hiền phục vụ tận tình.
- Bác sĩ Hữu; Điều dưỡng Định, Trọng, My, Oanh hướng dẫn tận tình.
- Hộ lý Kiều, Thủy dễ thương

Nhận xét đóng góp, bệnh viện cần lưu ý:

- Điều dưỡng, hộ lý có vài người trả lời bệnh nhân còn cộc cằn.
- Đường đi hơi khó tìm, cần thêm bảng hướng dẫn.
- Drap giường cũ, nên thay mới.
- Đôi khi hơi ồn, cần yêu cầu người nhà giữ yên lặng cho bệnh nhân khác nghỉ ngơi.
- Các khu vực làm xét nghiệm, siêu âm còn nóng và đông.
- Nhà vệ sinh khu khám bệnh còn dơ, cần vệ sinh thường xuyên.
- Cần thêm cây xanh trong khuôn viên bệnh viện.

III. ĐỀ XUẤT

- Tăng cường tập huấn nhóm về Giao tiếp ứng xử cho nhân viên y tế của các khoa phòng.
- Các nhân viên y tế duy trì thăm khám, động viên bệnh nhân để nâng cao hài lòng người bệnh.
- Các khoa cần quan tâm đến lưu ý về vấn đề vệ sinh và theo dõi, duy trì trạng thái sạch sẽ.
- Các khoa tự kiểm tra, xem xét và đảm bảo tình trạng cơ sở vật chất cũng như đề nghị thêm các cơ sở vật chất cần thiết để phục vụ tốt hơn cho người bệnh.



NGUYỄN NGỌC CHÂU

**TRƯỞNG BAN
CS-KSTNNB**

ThS.BS. Nguyễn Hồ Vĩnh Phước

NGƯỜI LẬP

ThS. Nguyễn Thị Ánh Nguyệt