

Số: 09./BC-CS&KSTNNB

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 10 tháng 12 năm 2021

BÁO CÁO KẾT QUẢ TRẢI NGHIỆM NGƯỜI BỆNH QUÝ II 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 01/07/2021 – 30/11/2021 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 2 năm 2021	Thành viên ban CS&KSTNNB	01/07 – 30/11/2021	30/11/2021	
3	Xử lý số liệu	Ban CS&KSTNNB	01/12 – 15/12/2021	15/12/2021	
4	Báo cáo kết quả khảo sát trải nghiệm người bệnh đợt II năm 2021	Ban CS&KSTNNB	15/12 – 20/12/2021	20/12/2021	

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: 128 phiếu (n= 128)

A. THÔNG TIN CHUNG CỦA NGƯỜI ĐƯỢC PHỎNG VẤN

	N = 128	%
Đối tượng		
Bệnh nhân	67	52
Thân nhân	61	48
Nơi cư ngụ		
TP Hồ Chí Minh	42	33
Tỉnh	86	67
Giới tính		
Nam	78	61
Nữ	50	39
Trình độ học vấn		
Chưa học hết cấp II	46	36
Cấp III trở lên	82	64
Đối tượng chi trả		
BHYT	109	85
Không BHYT	19	15
Loại phòng		
Khoa/phòng thường	95	74
Khoa/phòng dịch vụ	33	26
Lần điều trị		
Lần đầu	66	52
Lần thứ 2 trở lên	62	48
Lý do chọn Bệnh viện (n = 283)		
Từ CSYT khác chuyển đến	30	10
Thông tin báo đài, Internet	72	26
Qua bạn bè, người thân	181	64

- 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 = 128	%
Thời gian nhập khoa		
Không phải chờ	128	100
Phải chờ trung bình		
Thời gian khám tại khoa		
Không phải chờ	128	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	99
Tôi không nhớ	2	1
Công khai giá dịch vụ tại khoa nội trú		
Có bảng công khai giá, nhưng không đầy đủ	2	1
Khoa có bảng công khai giá, đầy đủ, dễ thấy	116	91
Tôi không quan tâm đến giá	10	8
Giải thích BHYT tại khoa nội trú		
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	124	97
Tôi không nhớ	4	3
Thái độ của nhân viên y tế tại khoa nội trú		
Bình thường	27	21
Nhân viên của khoa rất cởi mở, vui vẻ	95	74
Tôi không có ý kiến	6	5

- Khi nhập viện vào nội trú, 100% người bệnh được khám ngay, không bệnh nhân nào được khảo sát phải chờ khi nhập khoa nội trú khám.
- 99% người bệnh được bác sĩ chủ động giải thích tình trạng bệnh và hướng điều trị
- 91% người làm khảo sát đánh giá các khoa có bảng giá công khai, đầy đủ, dễ thấy.
- 97% 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, cần chú ý hơn về thái độ của nhân viên y tế khi tiếp nhận bệnh nhân.

C. TRẢI NGHIỆM TRONG THỜI GIAN NÀM VIỆN

C1. Cơ sở vật chất

	N = 128	%
Giường bệnh		
Giường riêng	128	100
Tình trạng nhà vệ sinh		
Chấp nhận được, thỉnh thoảng chỉ bị bẩn trong thời gian ngắn	21	16
Nhà vệ sinh của bệnh viện khá đủ, luôn sạch sẽ	101	79
Tôi không để ý	6	5
Dung dịch rửa tay tại khoa nội trú		
Luôn có dung dịch rửa tay tại buồng bệnh và thuận tiện cho người bệnh sử dụng	128	100
Tình hình an ninh trật tự tại khoa nội trú		
Có qui định giờ ra vào khoa	128	100
Khá yên tâm về an ninh, trật tự của bệnh viện, bệnh viện có kiểm soát người ra vào khoa	128	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	41	32
Bệnh viện thường xuyên hỗ trợ bữa cơm và các tiện ích tối thiểu khác cho người có hoàn cảnh khó khăn	84	66
Tôi không để ý	3	2
Yên tĩnh tại khoa nội trú		
Tương đối yên tĩnh	52	41
Bệnh viện rất yên tĩnh vào buổi tối	71	55
Tôi không để ý	5	4
Xanh sạch đẹp tại khoa nội trú		
Chấp nhận được	74	58
Bệnh viện có nhiều cây xanh, sạch và đẹp	48	38

- 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. Cần lưu ý nếu chỗ lắp đặt chưa thuận lợi cho một số đối tượng, thay đổi nếu cần thiết.
- Các khoa đều 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 luôn 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 = 128	%
Trang phục		
Chấp nhận được	51	29
Nhân viên bệnh viện mặc trang phục đẹp, lịch sự	77	71
Nhân viên y tế tôn trọng		
Chấp nhận được	59	29
Nhân viên bệnh viện đều đối xử tử tế và rất tôn trọng người bệnh, thân nhân người bệnh	69	71
Nhân viên y tế giải thích tình trạng bệnh tật		
Bác sĩ, điều dưỡng luôn chủ động giải thích rõ ràng về tình trạng bệnh	128	100
Nhân viên y tế trả lời thắc mắc của người bệnh		
Có, chấp nhận được	30	26
Bác sĩ, điều dưỡng luôn trả lời thỏa đáng những thắc mắc của người bệnh	94	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
Tôi không có thắc mắc gì	4	5

- 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 = 128	%
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	128	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	128	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)	124	97
Tôi không có làm phẫu thuật (hoặc thủ thuật)	4	3
Điều dưỡng hướng dẫn sử dụng thuốc		
Được hướng dẫn hàng ngày	14	11
Điều dưỡng hướng dẫn hàng ngày rất rõ ràng cách sử dụng thuốc	114	89
Khám khi có dấu hiệu bất thường		
Bác sĩ có khám lại, kịp thời	117	91
Tôi không có triệu chứng bất thường nào cần báo bác sĩ	11	9
Bác sĩ tư vấn lựa chọn phương pháp điều trị		
Bác sĩ tư vấn rất rõ ràng và đầy đủ	127	99
Tôi không nhớ	1	1
Bệnh viện đảm bảo riêng tư cho người bệnh		
Có, chấp nhận được	37	29
Bệnh viện rất tôn trọng sự riêng tư của người bệnh	91	71

- 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
- 97% 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 = 128	%
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	128	100
Không chi bồi dưỡng ngoài các khoản viện phí	128	100
Hoạt động hỗ trợ người bệnh khó khăn		
Có, thủ tục đơn giản thuận tiện	128	100
Bệnh viện chủ động hướng dẫn thủ tục và hỗ trợ cho người có hoàn cảnh khó khăn	128	100

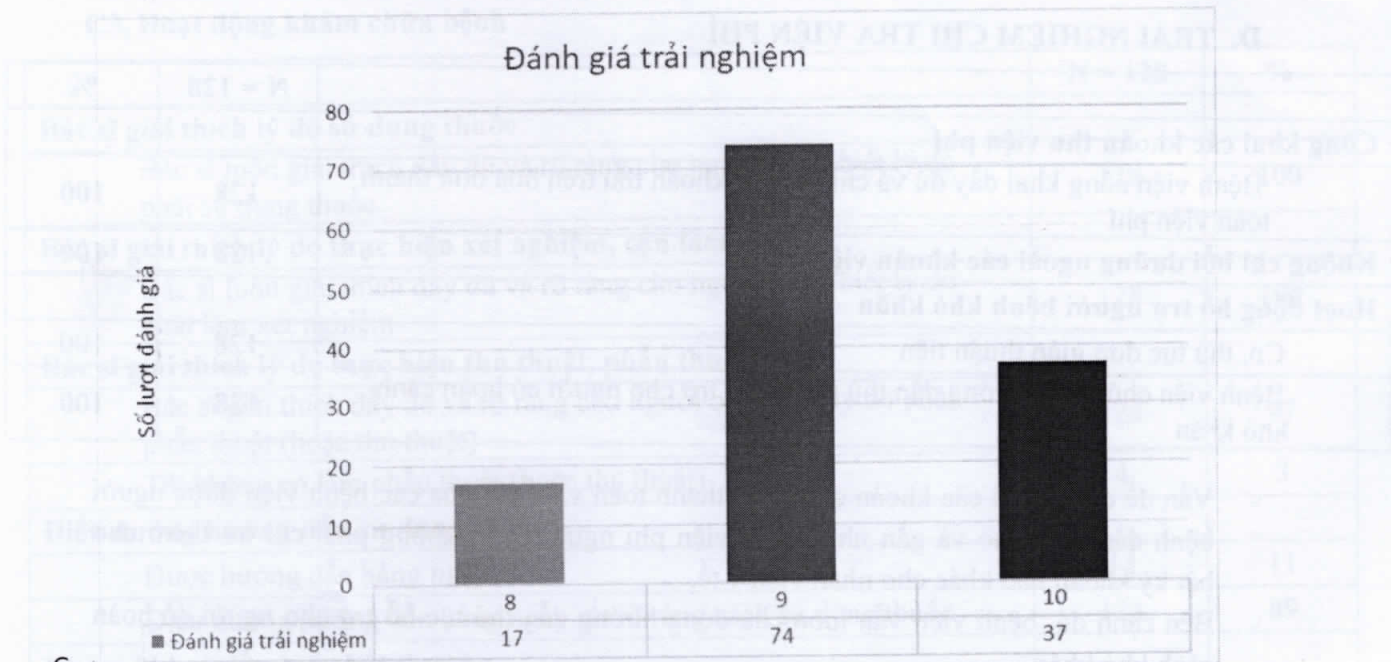
- Vấn đề công khai các khoản chi trong thanh toán viện phí của các bệnh viện được người bệnh đánh giá cao và gần như ngoài viện phí người bệnh không phải chi trả thêm cho bất kỳ khoản nào khác cho nhân viên y tế.
- Bên cạnh đó, bệnh viện vẫn luôn chủ động hướng dẫn thủ tục hỗ trợ cho người có hoàn cảnh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

E. TRẢI NGHIỆM TRƯỚC KHI XUẤT VIỆN

	N = 128	%
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	124	97
Tôi không để ý	4	3
Hướng dẫn những dấu hiệu cần tái khám		
Được hướng dẫn rõ ràng khi nào quay lại ngay và tái khám	126	98
Tôi không để ý	2	2
Thủ tục xuất viện		
Thời gian chờ giấy xuất viện lâu	41	32
Tôi không gặp bất tiện nào trong quá trình làm thủ tục xuất viện	128	100
Thời gian chờ trung bình	1 tiếng 52 phút	

- 97% 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



G.

- Điểm đánh giá trải nghiệm khi điều trị nội trú tại bệnh viện trung bình đạt **9.15/10** điểm.
- 83% 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


- Giường bệnh – phòng bệnh – hành lang sạch sẽ
- Dung dịch rửa tay (dung dịch sát trùng)
- Được phổ biến quy định rõ ràng
- Nhà vệ sinh sạch sẽ, đầy đủ
- Trang phục đẹp, lịch sự
- Vui vẻ, tử tế và tôn trọng người bệnh và thân nhân người bệnh
- Hỗ trợ kịp thời, nhanh chóng khi người bệnh cần
- Bác sĩ chủ động giải thích rõ về tình trạng bệnh, các thủ thuật/phẫu thuật cần thiết
- Điều dưỡng hướng dẫn rõ ràng cách sử dụng thuốc
- Các câu trả lời từ bác sĩ và điều dưỡng thống nhất

Nhận xét đóng góp, bệnh viện cần lưu ý:

- Nhà vệ sinh hơi nhỏ
- Bệnh nhân còn thắc mắc về giá, BHYT, thuốc – chưa được tư vấn cụ thể từ khoa khám và tại khoa điều trị
- Thời gian nhận giấy xuất viện lâu
- Căn tin bán mắc, thức ăn không ngon/không tươi

III. ĐỀ XUẤT

- Nên có các công cụ để thuận tiện hơn trong việc hướng dẫn sử dụng thuốc cho người bệnh.
- Tiếp tục tập huấn theo mô hình AIDET® về “5 nguyên tắc cơ bản trong giao tiếp với bệnh nhân”.
- Bên cạnh đó, các điều dưỡng trưởng cần xây dựng kịch bản tiếp nhận, tư vấn thông tin, giám sát thủ tục xuất viện, bảng thông tin, niêm yết giá tại khoa, đồng thời kiểm tra chéo cùng các giám sát của các anhc hị vệ sinh để tình trạng vệ sinh tại khoa luôn sạch sẽ
- Các nhân viên y tế bao gồm bác sĩ và điều dưỡng cần duy trì thăm khám, động viên và giải thích tình trạng cho người bệnh để nâng cao hài lòng người bệnh.
- Phòng Hành chính quản trị và Khoa Dinh dưỡng tiết chế cần lên kế hoạch để xem xét, đánh giá và góp ý cho căn tin bệnh viện để phục vụ tốt hơn cho người bệnh, hạn chế người bệnh ra khỏi khuôn viên bệnh viện trong tình hình dịch bệnh hiện nay.

**GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC
BỆNH VIỆN
 BÌNH AN
NGUYỄN NGỌC CHÂU**

**TRƯỞNG BAN
CS-KSTNNB**


ThS.BS. Nguyễn Hồ Vĩnh Phước

NGƯỜI LẬP


ThS. Nguyễn Thị Ánh Nguyệt