

**BỆNH VIỆN BÌNH DÂN
BAN CHĂM SÓC VÀ
KHẢO SÁT TRẢI NGHIỆM NGƯỜI BỆNH**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số: 08/BC-CS&KSTNNB

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 15 tháng 12 năm 2021

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú quý 3 và quý 4 năm 2021

Căn cứ kế hoạch 01/KH-CTXH ngày 01/01/2021 V/v thực hiện Kế hoạch khảo sát hài lòng người bệnh năm 2021;

Ban Chăm sóc – Khảo sát Trải nghiệm Người bệnh (CS-KSTNNB) báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú quý 1 từ ngày 01/07 – 31/11/2021, 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; Phòng CTXH;	15/12 – 31/12/2020	01/01/2021	
2	Khảo sát hài lòng người bệnh nội trú quý 3 và 4 năm 2021	Thành viên ban Khảo sát hài lòng người bệnh	01/07 – 30/11/2021	30/11/2021	
3	Xử lý số liệu	Ban HLNBB	01/12 – 10/12/2021	10/12/2021	
4	Báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú quý 3 và 4 năm 2021	Ban HLNBB	10/12 – 15/12/2021	15/12/2021	

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ

- Do tình hình dịch bệnh và thực hiện giãn cách tại các khu vực có dịch, không đủ số lượng bệnh nhân để khảo sát trong quý 3, ban CS&KSTNNB thực hiện khảo sát và phân tích đánh giá khảo sát từ 01/09 – 30/11/2021 cho quý 3 và quý 4 năm 2021.
- Khảo sát được thực hiện tại 16 khoa lâm sàng: Lọc máu – Nội thận (LM-NT), Nội nữ - Nội chức năng (NN-NCN), Nội A (NA), Nội B (NB), Nội 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: 135 phiếu, số phiếu hợp lệ: 128 phiếu (n= 128)

Tiêu chí	BV	LM-NT	NN-NCN	NA	NB	NC	PTU BTN	PTD TST CS	NSN	NK	NTH	TQ1	TQ2	TQ3	Ng TH	UB	T- MM
	4.85	4.90	4.95	4.86	4.77	4.81	4.92	4.85	4.75	4.73	4.90	4.93	4.73	4.89	4.86	4.91	4.88
A	4.85	4.68	4.98	4.75	4.73	5.00	4.88	4.80	4.80	4.88	4.88	4.98	4.88	4.95	4.75	4.83	4.88
A1	4.86	4.63	5.00	4.75	4.75	5.00	4.88	4.88	4.88	4.88	4.88	5.00	4.88	5.00	4.75	4.75	4.88
A2	4.88	4.75	5.00	4.75	4.75	5.00	4.88	4.88	4.88	4.88	4.88	5.00	4.88	5.00	4.88	4.88	4.88
A3	4.85	4.63	5.00	4.75	4.75	5.00	4.88	4.75	4.75	4.88	4.88	5.00	4.88	5.00	4.75	4.88	4.88
A4	4.82	4.63	4.88	4.75	4.75	5.00	4.88	4.75	4.75	4.88	4.88	5.00	4.88	5.00	4.50	4.75	4.88
A5	4.84	4.75	5.00	4.75	4.63	5.00	4.88	4.75	4.75	4.88	4.88	4.88	4.88	4.75	4.88	4.88	4.88
B	4.88	4.93	5.00	4.98	4.73	4.80	5.00	5.00	4.68	4.50	4.98	5.00	4.63	5.00	4.98	5.00	4.83
B1	4.88	4.88	5.00	5.00	4.75	4.88	5.00	5.00	4.75	4.50	5.00	5.00	4.63	5.00	4.88	5.00	4.75
B2	4.88	4.88	5.00	5.00	4.75	4.88	5.00	5.00	4.75	4.50	4.88	5.00	4.63	5.00	5.00	5.00	4.75
B3	4.87	4.88	5.00	5.00	4.63	4.75	5.00	5.00	4.63	4.50	5.00	5.00	4.63	5.00	5.00	5.00	4.88
B4	4.88	5.00	5.00	4.88	4.75	4.75	5.00	5.00	4.63	4.50	5.00	5.00	4.63	5.00	5.00	5.00	4.88
B5	4.88	5.00	5.00	5.00	4.75	4.75	5.00	5.00	4.63	4.50	5.00	5.00	4.63	5.00	5.00	5.00	4.88
C	4.91	4.97	4.92	4.90	4.86	4.89	4.97	4.93	4.78	4.75	4.97	4.94	4.92	4.94	4.97	4.96	4.90
C1	4.93	5.00	5.00	5.00	4.88	4.75	5.00	5.00	4.63	4.75	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.88
C2	4.94	4.88	5.00	5.00	4.88	4.75	5.00	5.00	4.88	4.75	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.88
C3	4.86	5.00	4.75	4.88	4.88	4.88	4.88	4.75	4.75	4.75	5.00	4.75	4.88	5.00	4.88	5.00	4.75
C4	4.93	5.00	5.00	4.88	4.88	4.88	5.00	4.88	4.75	4.75	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.88
C5	4.93	4.88	5.00	5.00	4.88	4.88	5.00	5.00	4.75	4.75	5.00	5.00	4.88	5.00	5.00	5.00	4.88
C6	4.94	5.00	5.00	5.00	4.88	4.88	5.00	5.00	4.75	4.75	5.00	5.00	4.88	5.00	5.00	5.00	4.88
C7	4.95	5.00	5.00	4.75	4.88	5.00	5.00	5.00	4.88	4.75	5.00	5.00	4.88	5.00	5.00	5.00	5.00
C8	4.84	5.00	4.63	4.75	4.75	5.00	4.88	4.88	4.88	4.75	4.75	4.75	4.88	4.88	4.88	4.88	5.00
C9	4.89	5.00	4.88	4.88	4.88	5.00	5.00	4.88	4.75	4.75	5.00	5.00	4.88	4.63	5.00	4.75	5.00

Ý kiến khác từ người bệnh

Góp ý tích cực	Góp ý để cải thiện
<ul style="list-style-type: none"> • 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 thông nhất 	<ul style="list-style-type: none"> • 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

Phân tích tổng quan kết quả:

- Mức độ hài lòng của người bệnh nội trú ở mức : **4.85**
- Mức độ hài lòng có điểm trung bình:
 - + **Cao nhất có 2 nhóm gồm**
 - o **Nhóm C** – Cơ sở vật chất phục vụ người bệnh : **4.91**
 - o **Nhóm D** – Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn : **4.91**
 - + **Thấp nhất là nhóm E** – Kết quả cung cấp dịch vụ : **4.66**
 - **Cần lưu ý về 2 tiêu chí đánh giá có điểm thấp** : **4.55**
 - o **E4. Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế** : **4.52**
 - o **E5. Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.**
- Khoa có điểm trung bình
 - + Cao nhất : **4.95**
 - + Thấp nhất : **4.73**

TQ2

Nhận xét

- So với kết quả HNLNB Nội trú quý 2 năm 2021, điểm của các khoa đều tăng.
- Điểm trung bình của các khoa đều đạt trên 4.7 – mức điểm tốt.
- Qua khảo sát quý 3 năm 2021, hầu hết người bệnh hài lòng với thái độ phục vụ và giao tiếp ứng xử của nhân viên tại khoa, bao gồm nhân viên y tế và nhân viên vệ sinh.
- Người bệnh đánh giá cao và hài lòng về việc thăm khám và theo dõi của các điều dưỡng và bác sĩ tại khoa điều trị.
- Tuy nhiên người được khảo sát đánh giá về mức độ tin tưởng về chất lượng và giá cả dịch vụ y tế không cao bằng các hạng mục khác, các khoa cần lưu ý về điều này.

III. ĐỀ XUẤT TỪ BAN CS&KSTNNB

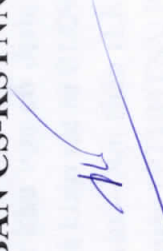
- Phòng Hành chánh quản trị và Khoa Dinh dưỡng tiết chế cần lên kế hoạch để xem xét, đánh giá và góp ý cho căn tin bệnh viện để phục vụ tốt hơn cho người bệnh, hạn chế người bệnh ra khỏi khuôn viên bệnh viện trong tình hình dịch bệnh hiện nay.
- Các nhân viên y tế bao gồm bác sĩ và điều dưỡng cần tư vấn tình trạng cho người bệnh để nâng cao hài lòng người bệnh.
- Bên cạnh đó, các điều dưỡng trưởng cần xây dựng kịch bản tiếp nhận, tư vấn thông tin, giám sát thủ tục xuất viện, băng 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 khoa cần quan tâm lưu ý, luôn duy trì phòng bệnh sạch sẽ; nhà vệ sinh đầy đủ dụng cụ, sạch sẽ; và quần áo, drap giường thay mới mỗi ngày.
- Các khoa tự kiểm tra 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: thẻ nuôi bệnh, băng thông tin (bác sĩ, điều dưỡng) trước các phòng bệnh, máy nước uống nóng lạnh, băng theo dõi lượt vệ sinh tại từng phòng.
- Nên có các cải tiến để thuận tiện hơn trong việc hướng dẫn sử dụng thuốc cho người bệnh.

GIÁM ĐỐC



TRẦN VĨNH HƯNG

TRƯỞNG BAN CS-KSTNNB



Nguyễn Hồ Vĩnh Phước

NGƯỜI LẬP



Lê Nhật Quang