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

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 13 tháng 10 năm 2023

Số: 10/BC-CS&KSTNNB

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú quý 3 năm 2022

Căn cứ kế hoạch 01/KH-CTXH ngày 03/01/2023 v/v thực hiện khảo sát hài lòng người bệnh năm 2023;

Ban Chăm sóc – Khảo sát Trải nghiệm Người bệnh (CS-KSTNNB) báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú đợt quý 3 từ ngày 01/07 – 30/9/2023, 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 – 31/12/2022	03/01/2023	
2	Khảo sát hài lòng người bệnh nội trú quý 3 năm 2023	Thành viên ban Chăm sóc và Khảo sát trải nghiệm người bệnh	01/07 – 30/09/2023	30/09/2023	
3	Xử lý số liệu	Ban Chăm sóc và Khảo sát trải nghiệm người bệnh	01/10– 10/10/2023	06/10/2023	
4	Báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú quý 3 năm 2023	Ban Chăm sóc và Khảo sát trải nghiệm người bệnh	10/10 – 20/10/2023	13/10/2023	

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

- Ban CS&KSTNNB thực hiện khảo sát và phân tích đánh giá khảo sát từ 01/07 – 30/9/2023 cho quý 3 năm 2023.
- 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: 350 phiếu, số phiếu hợp lệ: 332 phiếu (n= 332)

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
	4.62	**4.70**	**4.58**	**4.73**	**4.74**	**4.66**	**4.71**	**4.65**	**4.67**	**4.72**	**4.65**	**4.68**	**4.70**	**4.74**	**4.70**	**4.79**	**4.68**
A	**4.58**	**4.53**	**4.42**	**4.67**	**4.64**	**4.46**	**4.67**	**4.50**	**4.43**	**4.63**	**4.66**	**4.64**	**4.65**	**4.62**	**4.60**	**4.67**	**4.54**
A1	**4.52**	4.44	4.30	4.63	4.56	4.48	4.67	4.33	4.41	4.67	4.63	4.52	4.52	4.63	4.48	4.56	4.48
A2	**4.51**	4.44	4.33	4.59	4.59	4.48	4.67	4.41	4.33	4.59	4.63	4.52	4.52	4.63	4.41	4.59	4.48
A3	**4.62**	4.59	4.44	4.70	4.63	4.44	4.67	4.52	4.48	4.70	4.67	4.70	4.78	4.63	4.63	4.70	4.56
A4	**4.63**	4.56	4.48	4.70	4.74	4.44	4.67	4.63	4.44	4.59	4.67	4.74	4.74	4.63	4.78	4.70	4.59
A5	**4.64**	4.63	4.56	4.70	4.70	4.44	4.67	4.63	4.48	4.59	4.70	4.74	4.70	4.59	4.70	4.78	4.59
B	**4.70**	**4.80**	**4.63**	**4.79**	**4.76**	**4.70**	**4.70**	**4.70**	**4.70**	**4.71**	**4.61**	**4.78**	**4.64**	**4.85**	**4.70**	**4.89**	**4.71**
B1	**4.72**	4.89	4.59	4.81	4.85	4.67	4.67	4.74	4.67	4.70	4.59	4.74	4.56	4.89	4.67	4.85	4.63
B2	**4.71**	4.85	4.63	4.74	4.81	4.67	4.67	4.74	4.63	4.70	4.59	4.74	4.59	4.89	4.59	4.85	4.63
B3	**4.74**	4.78	4.63	4.85	4.78	4.70	4.74	4.70	4.81	4.74	4.74	4.81	4.63	4.89	4.67	4.89	4.74
B4	**4.75**	4.78	4.63	4.78	4.67	4.74	4.78	4.70	4.74	4.78	4.59	4.81	4.70	4.81	4.81	4.93	4.78
B5	**4.72**	4.70	4.67	4.78	4.70	4.74	4.67	4.63	4.67	4.63	4.56	4.78	4.74	4.78	4.78	4.93	4.78
C	**4.66**	**4.70**	**4.59**	**4.82**	**4.69**	**4.64**	**4.62**	**4.66**	**4.67**	**4.68**	**4.63**	**4.58**	**4.63**	**4.67**	**4.72**	**4.74**	**4.63**
C1	**4.53**	4.59	4.33	4.52	4.44	4.59	4.48	4.48	4.74	4.56	4.44	4.33	4.67	4.48	4.74	4.63	4.44
C2	**4.57**	4.74	4.41	4.63	4.48	4.59	4.52	4.56	4.70	4.59	4.52	4.37	4.63	4.52	4.74	4.59	4.48
C3	**4.57**	4.67	4.48	4.59	4.52	4.67	4.52	4.52	4.52	4.52	4.59	4.52	4.63	4.52	4.70	4.63	4.59
C4	**4.73**	4.78	4.74	4.85	4.67	4.63	4.78	4.70	4.74	4.74	4.74	4.74	4.63	4.70	4.81	4.63	4.78
C5	**4.77**	4.74	4.85	4.81	4.85	4.67	4.67	4.89	4.67	4.78	4.70	4.74	4.63	4.74	4.85	4.78	4.89
C6	**4.77**	4.74	4.81	4.81	4.89	4.70	4.59	4.89	4.81	4.74	4.70	4.78	4.63	4.78	4.74	4.81	4.81
C7	**4.74**	4.67	4.74	4.81	4.89	4.70	4.70	4.78	4.74	4.85	4.74	4.63	4.67	4.78	4.70	4.85	4.63
C8	**4.61**	4.67	4.44	4.74	4.70	4.52	4.63	4.59	4.56	4.63	4.59	4.52	4.59	4.70	4.56	4.78	4.48
C9	**4.65**	4.67	4.48	4.67	4.78	4.67	4.67	4.52	4.59	4.74	4.59	4.56	4.59	4.78	4.59	4.96	4.52

D	**4.75**	**4.85**	**4.65**	**4.79**	**4.78**	**4.81**	**4.80**	**4.81**	**4.84**	**4.83**	**4.66**	**4.72**	**4.85**	**4.76**	**4.77**	**4.88**	**4.75**
D1	**4.76**	4.89	4.59	4.78	4.70	4.78	4.81	4.59	4.89	4.81	4.74	4.70	4.78	4.85	4.78	4.89	4.81
D2	**4.76**	4.89	4.56	4.70	4.78	4.78	4.78	4.63	4.78	4.85	4.70	4.70	4.78	4.81	4.78	4.85	4.81
D3	**4.80**	4.89	4.63	4.81	4.74	4.85	4.81	4.78	4.78	4.85	4.63	4.81	4.81	4.78	4.81	4.85	4.89
D4	**4.78**	4.85	4.70	4.74	4.81	4.67	4.78	4.86	4.85	4.85	4.56	4.81	4.85	4.67	4.70	4.89	4.78
D5	**4.80**	4.81	4.70	4.85	4.81	4.85	4.78	4.93	4.93	4.85	4.63	4.67	4.93	4.74	4.78	4.89	4.70
D6	**4.78**	4.78	4.67	4.89	4.78	4.85	4.81	4.93	4.81	4.81	4.63	4.67	4.89	4.74	4.78	4.89	4.63
D7	**4.78**	4.81	4.67	4.78	4.81	4.89	4.81	4.93	4.81	4.78	4.70	4.67	4.89	4.74	4.74	4.89	4.63
E	**4.70**	**4.60**	**4.58**	**4.65**	**4.84**	**4.66**	**4.78**	**4.47**	**4.64**	**4.71**	**4.72**	**4.78**	**4.73**	**4.85**	**4.70**	**4.79**	**4.78**
E1	**4.70**	4.63	4.63	4.67	4.81	4.70	4.78	4.44	4.67	4.70	4.59	4.78	4.74	4.89	4.63	4.78	4.70
E2	**4.68**	4.59	4.63	4.63	4.78	4.70	4.78	4.44	4.59	4.74	4.59	4.78	4.63	4.89	4.63	4.78	4.70
E3	**4.72**	4.67	4.59	4.67	4.85	4.67	4.78	4.48	4.59	4.74	4.78	4.78	4.78	4.89	4.67	4.81	4.78
E4	**4.72**	4.56	4.52	4.70	4.89	4.59	4.74	4.52	4.67	4.67	4.81	4.78	4.78	4.78	4.81	4.78	4.85
E5	**4.71**	4.56	4.52	4.59	4.85	4.63	4.81	4.48	4.70	4.70	4.81	4.78	4.74	4.81	4.78	4.78	4.85
G1	**93.99**	**95.19**	**93.78**	**95.44**	**95.11**	**95.00**	**95.19**	**94.81**	**95.96**	**95.52**	**96.41**	**96.74**	**94.96**	**96.30**	**95.89**	**94.81**	**96.93**

Tỷ lệ hài lòng nhóm có BHYT	**(n = 292)**	**99.66%**
Tỷ lệ hài lòng nhóm không BHYT	**(n = 40)**	**100.00%**
Tỷ lệ không hài lòng	**(n = 332)**	**0.34%**
Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	**(n = 332)**	**100.00%**

ĐIỂM TRUNG BÌNH THEO TỪNG MỤC

A: Khả năng tiếp cận	**4.58**
B: Sự minh bạch thông tin khám và điều trị	**4.70**
C: Cơ sở vật chất phục vụ người bệnh	**4.66**
D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn	**4.75**
E: Kết quả cung cấp dịch vụ	**4.70**

Phân tích tổng quan kết quả:

- Mức độ hài lòng của người bệnh nội trú ở mức : **4.62**
- Mức độ hài lòng có điểm trung bình:

+ Cao nhất

- **Nhóm D** – Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn : **4.75**

+ Thấp nhất là nhóm A – Khả năng tiếp cận : **4.58**

- về 2 tiêu chí đánh giá có điểm thấp
  - *A1. Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng : 4.52*
  - *A2. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm : 4.51*

- Các khoa có điểm trung bình tương đương nhau, khác biệt không đáng kể. Trong đó, khoa có điểm trung bình

+ Cao nhất – **UB** : **4.79**

+ Thấp nhất – **NN-NCN** : **4.58**

ĐỀ XUẤT TỪ BAN CS&KSTNNB

- Ban chủ nhiệm các khoa nên xem xét tìm hiểu những vấn đề người bệnh chưa thực sự hài lòng, hoàn thiện để đáp ứng tốt nhất nhu cầu cho người bệnh, đề xuất bảng biểu để thuận tiện hơn trong việc tìm kiếm cho người bệnh và người nhà người bệnh.
- Điều dưỡng trưởng tại các khoa cần kiểm tra, giám sát công ty vệ sinh thường trực vệ sinh, đảm bảo buồng bệnh, phòng vệ sinh luôn khô thoáng, sạch sẽ, không có mùi hôi. Đồng thời, phòng Hành chánh quản trị thường xuyên kiểm tra, sửa chữa, thay mới các bồn vệ sinh và các vật dụng khác trong nhà vệ sinh.
- Các khoa, phòng luôn luôn cập nhật tình hình hư hỏng các cơ sở vật chất phục vụ người bệnh, viết giấy báo hỏng gửi các phòng chức năng để sửa chữa hoặc mua mới kịp thời phục vụ người bệnh. Thường xuyên kiểm tra cơ sở vật chất tại khoa phòng và đề xuất thay thế, sửa chữa khi cần

- Thường xuyên kiểm tra, nhắc nhở nhân viên y tế trong việc chăm sóc điều trị người bệnh, tăng cường giao tiếp, giải thích nội quy, quy chế của bệnh viện cho người nhà người bệnh, nên giải thích hạn chế quá nhiều người nuôi tại bệnh viện.
- Để đảm bảo an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp trong Bệnh viện, phòng Tổ chức cán bộ cần đôn đốc, nhắc nhở đội ngũ bảo vệ tăng cường kiểm tra khu vực toàn viện, kịp thời ứng phó với các tình huống xấu xảy ra, ngăn chặn và bắt giữ kịp thời kẻ gian. Đồng thời, đề nghị các khoa phòng quy định giờ thăm bệnh rõ ràng, kiểm soát số người ra vào phòng bệnh và hướng dẫn người bệnh bảo quản tư trang cá nhân, cảnh giác với kẻ gian, người lạ
- Tiếp tục triển khai các đợt khảo sát hài lòng người bệnh nội trú trong toàn viện theo định kỳ hoặc đột xuất. Phỏng vấn người bệnh, thu thập và tổng hợp những ý kiến người bệnh phàn nàn, chưa hài lòng từng khoa, từng khía cạnh để xử lý kịp thời.
- Tiếp tục gọi điện thoại hỏi thăm người bệnh đã xuất viện, nhắc hẹn tái khám và đánh giá chuyên sâu.

GIÁM ĐỐC	TRƯỞNG BAN CS-KSTNNB	NGƯỜI LẬP
BỆNH VIỆN BÌNH DÂN TRẦN VĨNH HƯNG		
	Nguyễn Hồ Vĩnh Phước	**Nguyễn Thị Ánh Nguyệt**