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: 14/BC-CS&KSTNNB

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 15 tháng 12 năm 2023

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú quý 4 năm 2023

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 4 từ ngày 01/10 – 30/11/2023, 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 4 năm 2023	Thành viên ban Chăm sóc và Khảo sát trải nghiệm người bệnh	01/10 – 30/11/2023	30/11/2023	
3	Xử lý số liệu	Ban Chăm sóc và Khảo sát trải nghiệm người bệnh	01/12 – 10/12/2023	08/12/2023	
4	Báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú quý 4 năm 2023	Ban Chăm sóc và Khảo sát trải nghiệm người bệnh	10/12 – 20/12/2023	15/12/2023	

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

- 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: **343** phiếu (n= 343)

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
	4.65	**4.70**	**4.70**	**4.71**	**4.75**	**4.63**	**4.71**	**4.70**	**4.80**	**4.69**	**4.78**	**4.61**	**4.81**	**4.63**	**4.71**	**4.76**	**4.78**
A	**4.54**	4.64	4.61	4.54	4.78	4.58	4.73	4.60	4.76	4.74	4.77	4.63	4.48	4.48	4.72	4.79	4.61
A1	**4.56**	4.73	4.80	4.55	4.80	4.55	4.85	4.75	4.73	4.65	4.73	4.60	4.55	4.25	4.67	4.70	4.53
A2	**4.53**	4.73	4.67	4.55	4.80	4.60	4.85	4.70	4.80	4.80	4.73	4.70	4.60	4.80	4.71	4.85	4.60
A3	**4.54**	4.60	4.53	4.50	4.75	4.55	4.65	4.55	4.73	4.75	4.80	4.55	4.45	4.25	4.76	4.80	4.60
A4	**4.52**	4.53	4.53	4.55	4.75	4.60	4.65	4.50	4.73	4.75	4.80	4.65	4.36	4.75	4.76	4.80	4.67
A5	**4.52**	4.60	4.53	4.55	4.80	4.60	4.65	4.50	4.80	4.75	4.80	4.65	4.45	4.35	4.71	4.80	4.67
B	**4.59**	4.68	4.68	4.68	4.62	4.50	4.62	4.58	4.81	4.73	4.89	4.58	4.53	4.54	4.74	4.63	4.75
B1	**4.64**	4.60	4.53	4.70	4.60	4.55	4.65	4.60	4.73	4.70	4.87	4.55	4.50	4.60	4.71	4.50	4.80
B2	**4.61**	4.60	4.53	4.70	4.60	4.50	4.60	4.60	4.80	4.65	4.87	4.60	4.55	4.50	4.67	4.60	4.80
B3	**4.57**	4.67	4.73	4.65	4.55	4.40	4.60	4.55	4.80	4.65	5.87	4.60	4.50	4.60	4.81	4.60	4.67
B4	**4.57**	4.73	4.80	4.70	4.65	4.55	4.65	4.55	4.87	4.85	4.93	4.50	4.55	4.45	4.76	4.70	4.73
B5	**4.58**	4.80	4.80	4.65	4.70	4.50	4.60	4.60	4.87	4.80	4.93	4.65	4.55	4.55	4.76	4.75	4.73
C	**4.59**	4.74	4.77	4.61	4.79	4.61	4.51	4.67	4.79	4.62	4.79	4.56	4.60	4.67	4.65	4.68	4.76
C1	**4.53**	4.73	4.73	4.60	4.85	4.55	4.75	4.80	4.73	4.85	4.93	4.25	4.65	4.40	4.81	4.60	4.73
C2	**4.52**	4.60	4.73	4.60	4.60	4.55	4.40	4.75	4.87	4.60	4.67	4.35	4.70	4.70	4.62	4.45	4.73
C3	**4.52**	4.67	4.73	4.60	4.60	4.50	4.40	4.75	4.73	4.45	4.67	4.80	4.75	4.80	4.38	4.50	4.67
C4	**4.70**	4.73	4.73	4.55	4.85	4.55	4.45	4.70	4.93	4.50	4.73	4.50	4.65	4.80	4.67	4.65	4.80
C5	**4.70**	4.67	4.73	4.50	4.90	4.70	4.50	4.50	4.93	4.60	4.80	4.65	4.70	4.80	4.62	4.70	4.87
C6	**4.69**	4.67	4.73	4.55	4.90	4.75	4.50	4.50	4.87	4.65	4.80	4.60	4.70	4.75	4.81	4.75	4.87
C7	**4.60**	4.80	4.80	4.70	4.85	4.65	4.55	4.60	4.80	4.65	4.87	4.65	4.50	4.45	4.71	4.75	4.80
C8	**4.55**	4.87	4.87	4.70	4.80	4.65	4.50	4.70	4.60	4.60	4.80	4.55	4.45	4.55	4.62	4.85	4.73
C9	**4.56**	4.93	4.87	4.70	4.80	4.60	4.55	4.75	4.67	4.70	4.80	4.65	4.30	4.75	4.57	4.85	4.60

D	**4.85**	4.92	4.71	4.86	4.93	4.78	4.88	4.86	4.91	4.69	4.71	4.68	4.71	4.76	4.69	4.86	4.90
D1	**4.83**	4.87	4.67	4.80	4.90	4.80	4.85	4.90	4.80	4.65	4.60	4.70	4.65	4.75	4.71	4.80	4.87
D2	**4.82**	4.87	4.67	4.80	4.90	4.50	4.85	4.85	4.87	4.45	4.67	4.60	4.65	4.65	4.62	4.75	4.60
D3	**4.84**	4.93	4.73	4.85	4.90	4.75	4.85	4.80	4.93	4.70	4.73	4.50	4.65	4.70	4.67	4.80	4.87
D4	**4.84**	4.93	4.67	4.85	4.90	4.85	4.85	4.80	4.93	4.70	4.73	4.70	4.65	4.70	4.71	4.85	5.00
D5	**4.84**	4.93	4.60	4.85	4.90	4.85	4.85	4.80	4.93	4.65	4.67	4.65	4.70	4.75	4.62	4.90	5.00
D6	**4.86**	4.93	4.67	4.85	5.00	4.75	4.90	4.90	4.93	4.70	4.67	4.60	4.75	4.90	4.62	4.95	5.00
D7	**4.90**	5.00	5.00	5.00	5.00	4.95	5.00	5.00	5.00	4.95	4.93	5.00	4.90	4.90	4.90	5.00	5.00
E	**4.71**	4.81	4.67	4.90	4.75	4.65	4.92	4.74	4.82	4.71	4.76	4.62	4.57	4.64	4.81	4.86	4.76
E1	**4.71**	4.80	4.67	4.95	4.75	4.70	4.95	4.65	4.93	4.85	4.80	4.55	4.60	4.55	4.81	4.80	4.80
E2	**4.69**	4.80	4.67	4.95	4.75	4.55	4.95	4.65	4.87	4.65	4.80	4.35	4.60	4.60	4.86	4.75	4.80
E3	**4.75**	4.93	4.67	4.85	4.70	4.60	4.90	4.75	5.00	4.65	4.73	4.70	4.50	4.70	4.81	4.90	4.67
E4	**4.69**	5.00	4.67	4.85	4.75	4.70	4.90	4.80	4.93	4.70	4.73	4.65	4.60	4.65	4.81	4.90	4.80
E5	**4.69**	5.00	4.67	4.90	4.80	4.70	4.90	4.85	4.87	4.70	4.73	4.85	4.55	4.70	4.76	4.95	4.73
G1	**96.80**	95.67	94.00	95.75	94.54	93.05	95.50	95.25	95.33	93.80	94.67	93.90	95.70	91.35	95.71	97.35	95.93

Điểm hài lòng nhóm có BHYT	**(n = 302)**	**93.09**
Điểm hài lòng nhóm không BHYT	**(n = 041)**	**92.59**
Tỷ lệ hài lòng chung	**(n = 343)**	**98.59%**
Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	**(n = 343)**	**97.97%**

ĐIỂM TRUNG BÌNH THEO TỪNG MỤC	
A: Khả năng tiếp cận	**4.54**
B: Sự minh bạch thông tin khám và điều trị	**4.59**
C: Cơ sở vật chất phục vụ người bệnh	**4.59**
D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn	**4.85**
E: Kết quả cung cấp dịch vụ	**4.71**

Ý kiến khác từ người bệnh

Trụ sở chính	Kỹ thuật cao
Niệu A - Bác sĩ tư vấn nhiệt tình - Điều dưỡng chăm sóc chu đáo ***Tổng quát 2*** - Người bệnh rất yên tâm khi đến bệnh viện Bình Dân khám và chữa trị bệnh - Điều dưỡng nói chuyện dễ thương, vui vẻ, nhẹ nhàng khi chích thuốc cho người bệnh - Không quá tốt như bv quốc tế nhưng không có gì chê trách với bác sĩ và điều dưỡng - Thời gian từ lúc nhập viện vào khoa cho đến lúc được mổ hơi lâu - BN cùng phòng bệnh gây ồn vào ban đêm (mở nhạc kinh, nói chuyện điện thoại to tiếng) - Tiền phòng đóng nhiều quá ***Tổng quát 3*** - Phát đồ bệnh nhân mổ nên phát sớm để bệnh nhân tắm sớm hơn, nhằm đảm bảo sức khỏe - Công tác khám, làm chỉ định còn chậm. - Khoa tốt, không có góp ý thêm ***Ung bướu*** - Gọi điều dưỡng nhiều lần mới tới - Có một vài điều dưỡng hơi gắt gỏng ***Nội soi niệu*** - Bác sĩ, điều dưỡng rất nhiệt tình - Nhân viên y tế đều tận tâm chăm sóc - Rất tốt	***Niệu C*** - Bác sĩ và điều dưỡng tư vấn nhiệt tình, vui vẻ ***Ngoại tổng hợp*** - Nhân viên y tế chăm sóc bệnh nhân rất tốt - Bác sĩ rất dễ thương - Thái độ của điều dưỡng đa số là tốt, thi thoảng điều dưỡng có hơi to tiếng khi giải thích cho bệnh nhân - Không biết lý do vì sao tắt máy lạnh vào khoảng time 7-8 giờ sáng; phòng nóng và ngợp ***Phẫu thuật Tim – Mạch máu*** - Nhân viên y tế rất nhanh nhẹn, nhiệt tình khi người bệnh cần thay nước - Rất tốt - Hộ lý hơi nóng

Phân tích tổng quan kết quả:

- Mức độ hài lòng của người bệnh nội trú ở mức : **4.65**
- Mức độ hài lòng có điểm trung bình:

  + Cao nhất là nhóm D – Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn : **4.71**

  + Thấp nhất là nhóm E – Kết quả cung cấp dịch vụ : **4.58**

  - *E1. Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng*
  - *E2. Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng*
  - *E3. Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng*
  - *E4. Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế*
  - *E5. Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.*
- Khoa có điểm trung bình

  + Cao nhất – **TQ2** : **4.81**

  + Thấp nhất – **NK** : **4.69**

Nhận xét

- So với kết quả HLNB Nội trú quý 3 năm 2023, 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 2023, 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

- 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, bảng thông tin (bác sĩ, điều dưỡng) trước các phòng bệnh, máy nước uống nóng lạnh, bảng 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.
- 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.

GIÁM ĐỐC	TRƯỞNG BAN CS-KSTNNB	NGƯỜI LẬP
TRẦN VĨNH HƯNG	Nguyễn Hồ Vĩnh Phước	Nguyễn Thị Ánh Nguyệt