

BÁO CÁO
KHẢO SÁT TRẢI NGHIỆM NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ
6 THÁNG CUỐI NĂM 2023

Căn cứ Công văn số 1729/SYT-NVY ngày 04 tháng 04 năm 2019 về việc triển khai khảo sát trải nghiệm người bệnh trong thời gian điều trị nội trú tại các bệnh viện trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh;

Căn cứ công văn số 2500/SYT-NVY ngày 15 tháng 05 năm 2019 về việc ban hành khuyến cáo triển khai hoạt động khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú;

Căn cứ kế hoạch số 09/05/KH-HDQLCL về cải tiến chất lượng bệnh viện ngày 15 tháng 5 năm 2023,

Bệnh viện tiến hành khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú 6 tháng cuối năm 2023, nhằm đánh giá chất lượng khám chữa bệnh của bệnh viện để đưa ra các kế hoạch cải tiến phù hợp, nâng cao chất lượng bệnh viện, tiến tới hài lòng người bệnh.

I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

Trong 6 tháng cuối năm 2023, bệnh viện tiến hành khảo sát 62 phiếu phỏng vấn người bệnh và người nhà bệnh ở 8 khoa nội trú bao gồm:

- Khoa Ung Bướu: 9 phiếu
- Khoa VIP : 7 phiếu
- Khoa Ngoại Tổng quát: 9 phiếu
- Khoa sản: 7 phiếu
- Khoa Nội tổng quát: 7 phiếu
- Khoa Nhi: 7 phiếu
- Khoa ICU- Đột quy: 6 phiếu
- Khoa CTCH: 10 phiếu

1. Thông tin chung của người được phỏng vấn:

1.1 Đối tượng phỏng vấn

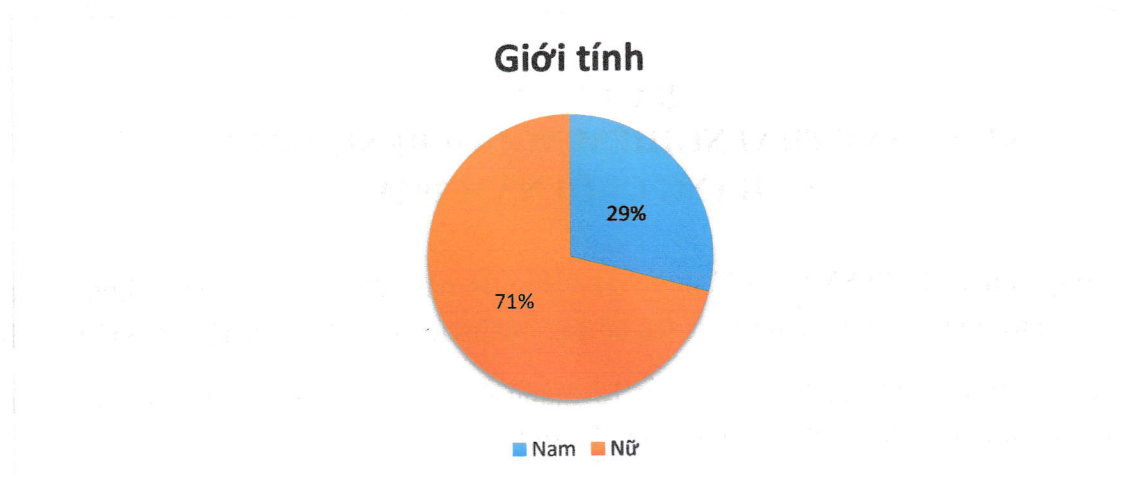
Trong 62 đối tượng được phỏng vấn có 41/62 người phỏng vấn là người bệnh, trong đó vì đặc thù là khoa Nhi nên 7/7 đối tượng được phỏng vấn là thân nhân bệnh nhân. Đối tượng được phỏng vấn có 45/62 trường hợp sinh sống tại thành phố Hồ Chí Minh.

1.2 Độ tuổi:



Độ tuổi được khảo sát từ 18-83 tuổi, độ tuổi trung bình là 50.5

1.3 Giới tính



Đối tượng được khảo sát đa số là nữ giới, chiếm 71%

1.4 Trình độ:

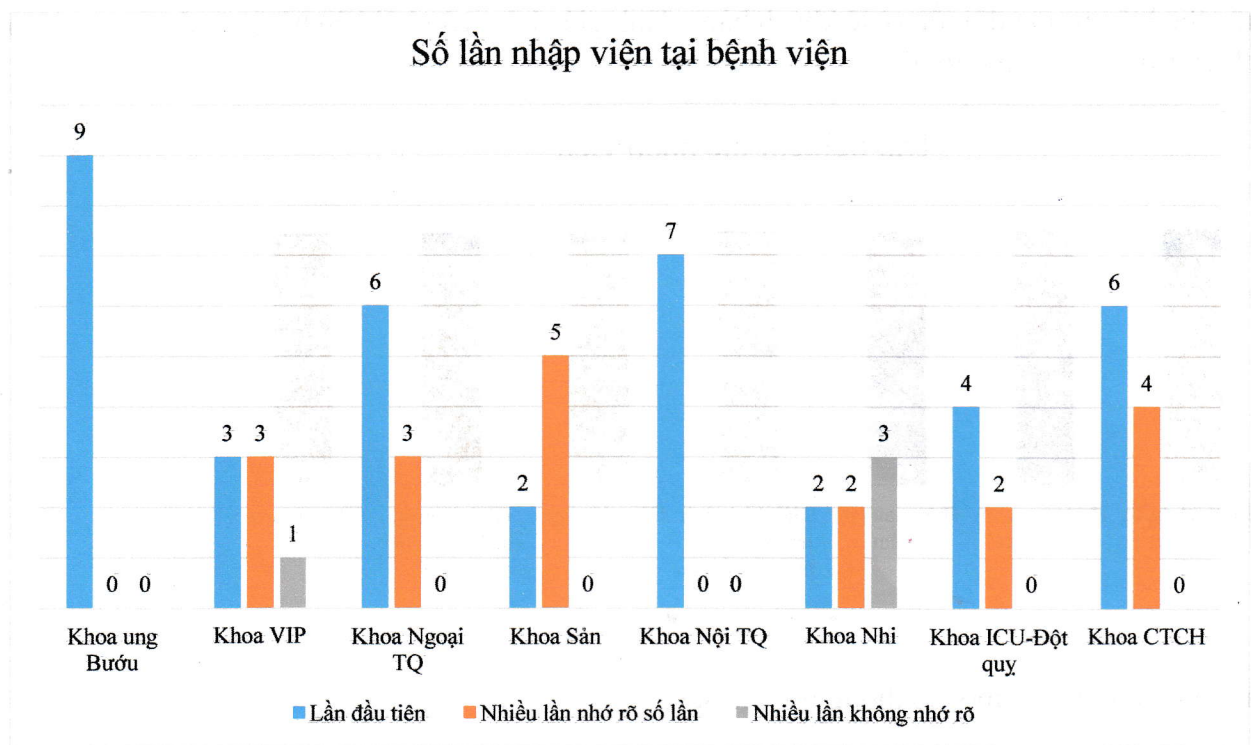
Khoa được khảo sát	Sau đại học	Đại học	Trung cấp, cao đẳng	THPT	THCS	Tiểu học	Không biết chữ
Khoa ung bướu	0	2	1	5	1	0	0
Khoa VIP	0	4	1	1	1	0	0
Khoa Ngoại TQ	0	4	1	2	1	1	0
Khoa Sản	0	2	4	0	1	0	0
Khoa Nội TQ	0	2	2	1	1	1	0
Khoa Nhi	0	4	2	1	0	0	0
Khoa ICU – Đột quỵ	0	3	1	2	0	0	0
Khoa CTCH	0	5	2	3	0	0	0
Tổng cộng	0	26	14	15	5	2	0

1.5 Thống kê bệnh nhân sử dụng BHYT và sử dụng dịch vụ phòng của BV

Khoa được khảo sát	Có BHYT	Không BHYT	Phòng thường	Phòng dịch vụ
Khoa ung bướu	4	5	4	5
Khoa VIP	6	1	2	5

Khoa Ngoại TQ	2	7	0	9
Khoa Sản	5	2	0	7
Khoa Nội TQ	6	1	1	6
Khoa Nhi	6	1	3	6
Khoa ICU – Đột quy	4	2	5	1
Khoa CTCH	3	7	6	4
Tổng cộng	36	26	23	39

1.6 Số lần nhập viện:



1.7 Lý do biết đến bệnh viện:

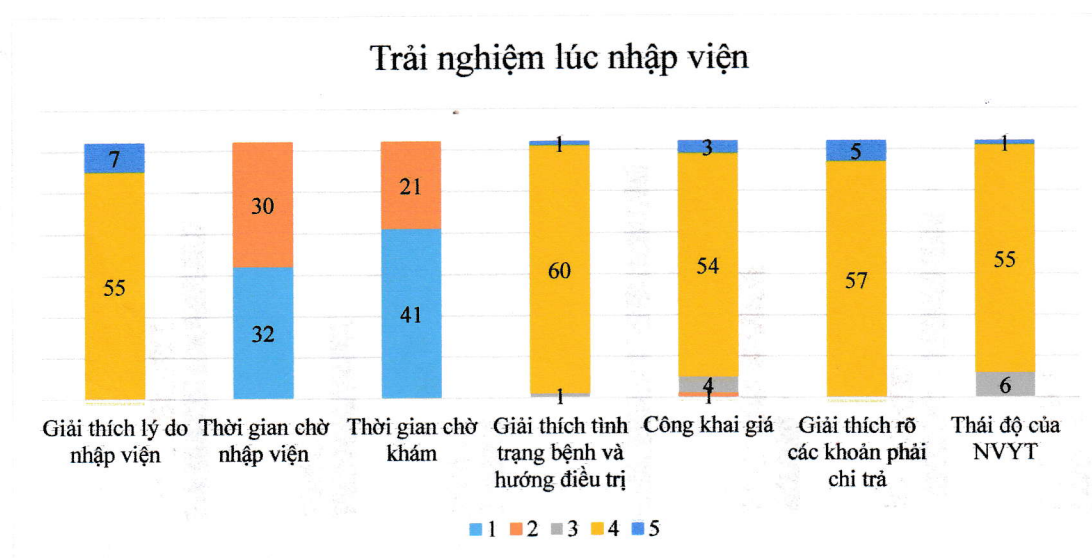
Khoa được khảo sát	Do đăng ký khám chữa bệnh BHYT tại BV này	Do được cơ sở y tế khác chuyển đến	Thông tin trên báo đài, internet	Bạn bè, người thân giới thiệu	Bản thân hoặc người thân từng điều trị tại bệnh viện này	Khác
Khoa ung bướu	0	3	0	1	3	2
Khoa VIP	2	0	1	2	2	0

Khoa Ngoại TQ	3	1	0	2	2	1
Khoa Sản	1	0	0	3	3	0
Khoa Nội TQ	2	2	0	1	2	0
Khoa Nhi	0	0	1	0	6	0
Khoa ICU – Đột quy	2	0	0	2	2	0
Khoa CTCH	2	0	1	4	3	0
Tổng cộng	12	6	3	15	23	3

Qua bảng thống kê, có 23/62 đối tượng được khảo sát biết đến bệnh viện do bản thân/người nhà từng điều trị tại bệnh viện. Có 3 ý kiến khác biệt và đến khám tại bệnh viện do gần nhà, bác sĩ giới thiệu.

2. Trải nghiệm lúc nhập viện

Trải nghiệm của người bệnh khi nhập viện, sử dụng các dịch vụ của bệnh viện, khi phân tích nhóm này, số liệu thể hiện tương đối tốt, tỷ lệ khách hàng đánh giá nhóm câu hỏi hầu hết là 4, đạt mức hài lòng cao. Thể hiện trong biểu đồ dưới đây:



Trên biểu đồ thể hiện một số thông tin như sau:

- Trong 62 đối tượng nhập viện, có 55 bệnh nhân được bác sĩ giải thích rõ lý do nhập viện, và 7 đối tượng yêu cầu được nhập viện.
- Thời gian chờ nhập viện: có 32/62 trường hợp không phải chờ và có 30/62 đối tượng phải chờ để được nhập vào khoa nội trú, thời gian chờ dao động từ 5-30 phút
- Khi vào khoa nội trú, đa số bệnh nhân đều được bác sĩ khám ngay (41/62). và có 21/62 bệnh nhân phải chờ, thời gian chờ từ 5-20 phút
- Hầu hết (60/62) bệnh nhân được bác sĩ chủ động giải thích rõ về hướng điều trị, có 1 ý kiến ghi nhận Không được giải thích, phải hỏi, và sau đó được bác sĩ giải thích rõ.

- Tại các khoa đều được công khai bảng giá các loại dịch vụ kỹ thuật, 54/62 ý kiến ghi nhận. có 1 ý kiến ghi nhận “Khó tìm, phải hỏi mới được cung cấp bảng giá”. 4 ý kiến cho rằng khoa có bảng công khai giá nhưng không đầy đủ và 3 ý kiến không quan tâm đến giá.

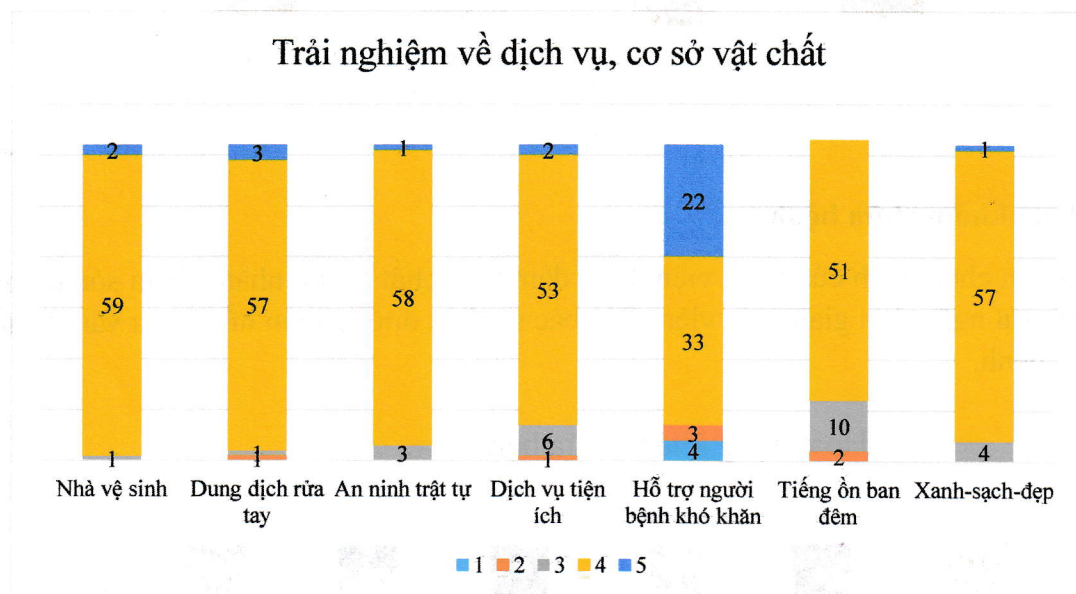
- Đa số bệnh nhân đều được NVYT giải thích rõ các khoản BHYT chi trả và các khoản tự chi trả, tránh khiếu nại về sau.

- Về ấn tượng đầu tiên thái độ của nhân viên y tế ở khoa được ghi nhận rất cởi mở, vui vẻ: 55/62 bệnh nhân khảo sát.

3. Trải nghiệm trong thời gian nằm viện

3.1 Trải nghiệm về cơ sở vật chất, tiện ích phục vụ người bệnh trong thời gian nằm viện

Nhằm hỗ trợ và chăm sóc sức khỏe cho người bệnh, bệnh viện luôn cố gắng cung cấp đầy đủ dịch vụ, trang thiết bị hỗ trợ tốt nhất cho người bệnh trong quá trình nằm viện. Đảm bảo 100% bệnh nhân được bố trí 1 giường riêng ngay từ đầu.



Nhà vệ sinh bệnh viện khá đủ và sạch sẽ (59/62), luôn có dung dịch rửa tay tại buồng bệnh và thuận tiện cho người bệnh sử dụng (57/62). Có 58/62 ý kiến khảo sát khá yên tâm về an ninh, trật tự của bệnh viện, bệnh viện có kiểm soát người ra vào.

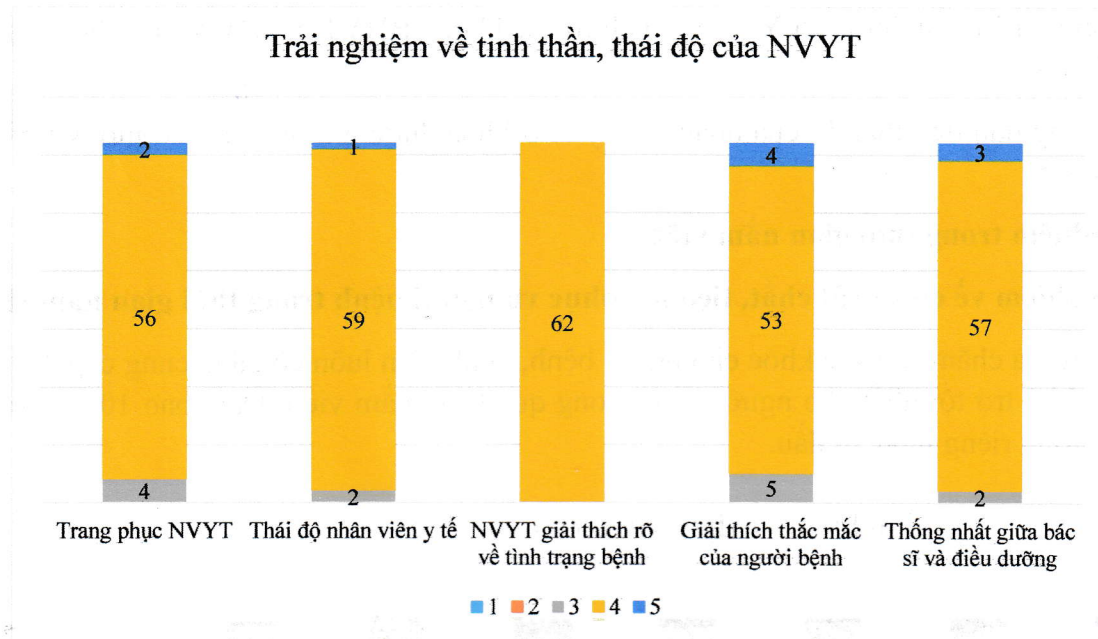
Các dịch vụ tiện ích ở bv đầy đủ như căngtín, siêu thị mini, giặt ủi,... Tuy nhiên có 6/62 ý kiến cho rằng giá dịch vụ còn cao hơn so với bên ngoài.

Bệnh viện luôn đặt tiêu chí Xanh-sạch-đẹp là ưu tiên, tạo một môi trường thoải mái cho người bệnh trong quá trình nằm viện nội trú.

3.2. Trải nghiệm của người bệnh về tinh thần, thái độ phục vụ của nhân viên y tế

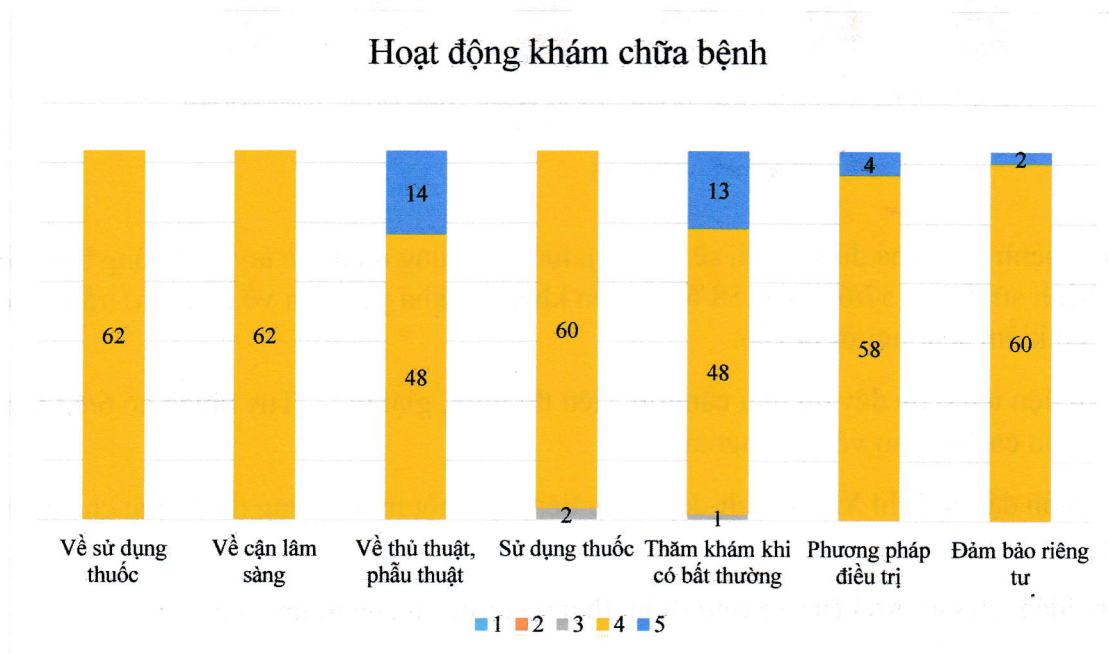
Thái độ của nhân viên y tế là 1 trong những vấn đề được bệnh viện chú tâm và đẩy mạnh. Hầu hết đều nhận được phản hồi tốt của bệnh nhân về thái độ phục vụ của điều dưỡng, bác sĩ trong thời gian nằm viện.

100% bệnh nhân đều được bác sĩ giải thích rõ về tình trạng bệnh của mình và bác sĩ, điều dưỡng luôn trả lời thỏa đáng những thắc mắc của người bệnh. Các câu trả lời của bác sĩ và điều dưỡng luôn thống nhất với nhau.



3.3. Hoạt động khám chữa bệnh

Hoạt động khám chữa bệnh của bệnh viện được đảm bảo, chất lượng nhằm chăm sóc tốt nhất cho người bệnh nội trú, rút ngắn thời gian nằm viện. Các bác sĩ, điều dưỡng luôn hỗ trợ, tư vấn, thăm khám tận tình cho người bệnh.

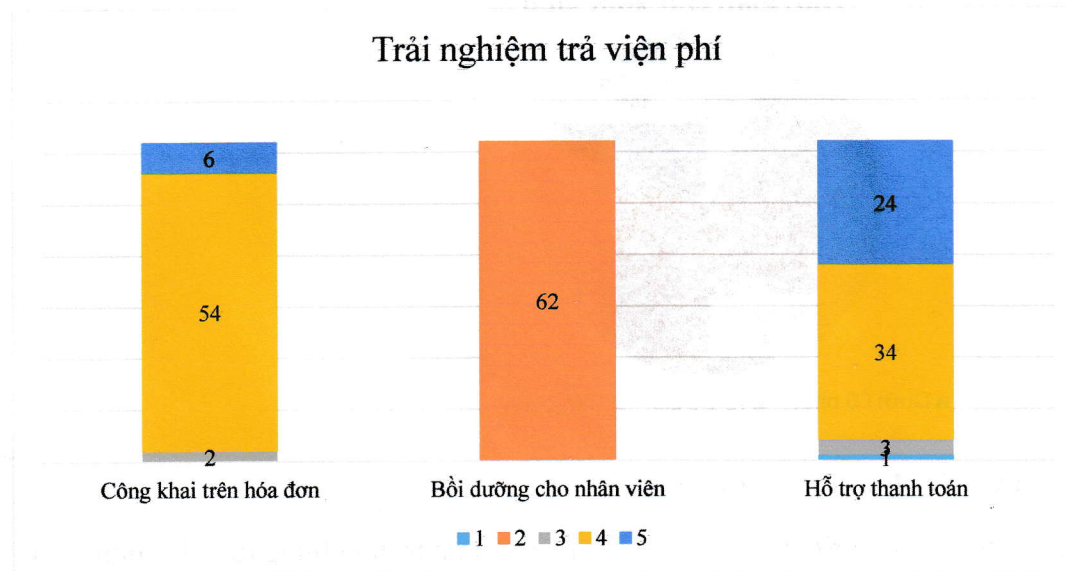


100% các bệnh nhân đều được bác sĩ giải thích lý do sử dụng thuốc, lý do thực hiện xét nghiệm, cận lâm sàng, lý do thực hiện phẫu thuật, thủ thuật.

100% bệnh nhân được điều dưỡng hướng dẫn sử dụng thuốc hằng ngày, được thăm khám khi có bất thường. Các bác sĩ tư vấn đầy đủ rõ ràng để lựa chọn phương pháp điều trị thích hợp. Bệnh viện đảm bảo tôn trọng sự riêng tư của bệnh nhân.

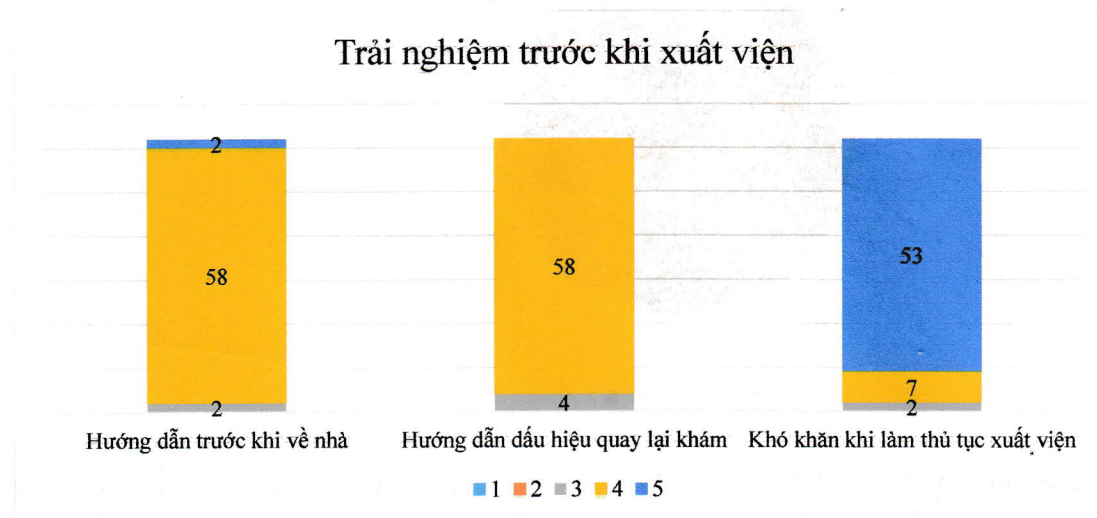
4. Trải nghiệm chi trả viện phí

Bước chi trả, thủ tục viện phí cũng là việc được bệnh nhân và người nhà quan tâm. Bệnh viện luôn công khai bảng giá cũng như đơn giản hóa thủ tục thanh toán để hỗ trợ cho bệnh nhân 1 cách tốt nhất.



Hóa đơn được ông khai đầy đủ và chi tiết các khoản thu trên hóa đơn thanh toán viện phí (54/62), Ngoài những khoản viện phí đóng cho bệnh viện, bệnh nhân không chi thêm khoản tiền bồi dưỡng nào cho nhân viên bệnh viện. Bệnh viện hỗ trợ người bệnh các thủ tục thanh toán viện phí cho những người bệnh khó khăn, hỗ trợ thanh toán viện phí tại giường cho các người bệnh có nhu cầu.

5. Trải nghiệm trước khi xuất viện



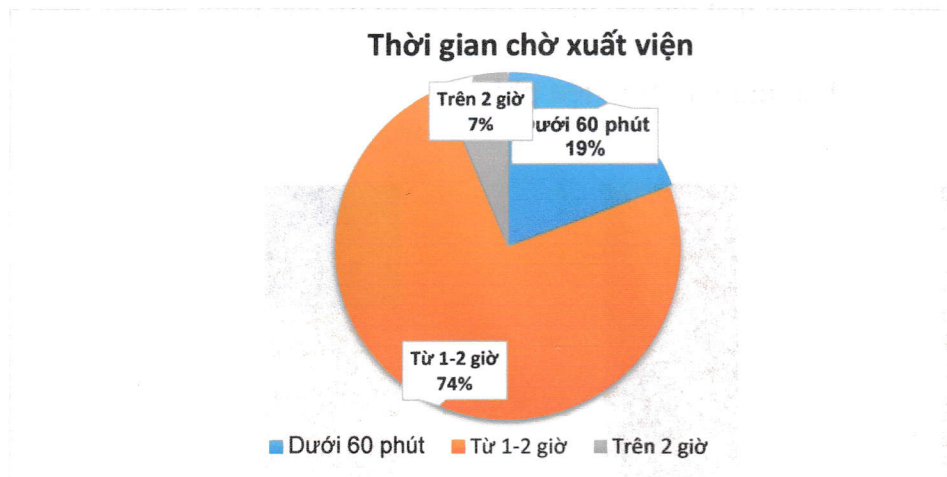
Khi xuất viện, người bệnh được nhân viên y tế chủ động hướng dẫn, giải thích rõ ràng trước khi xuất viện (58/62), trong đó có 2 ý kiến phản hồi được hướng dẫn nhưng phải hỏi thêm mới hướng dẫn rõ ràng.

107. III HO C HI

Khi làm thủ tục xuất viện, có 53/62 bệnh nhân không gặp bất tiện nào trong quá trình làm xuất viện, có 2/62 ý kiến cho rằng nơi thanh toán viện phí xa/khó tìm, và 7/62 ý kiến than phiền về thời gian chờ xuất viện lâu

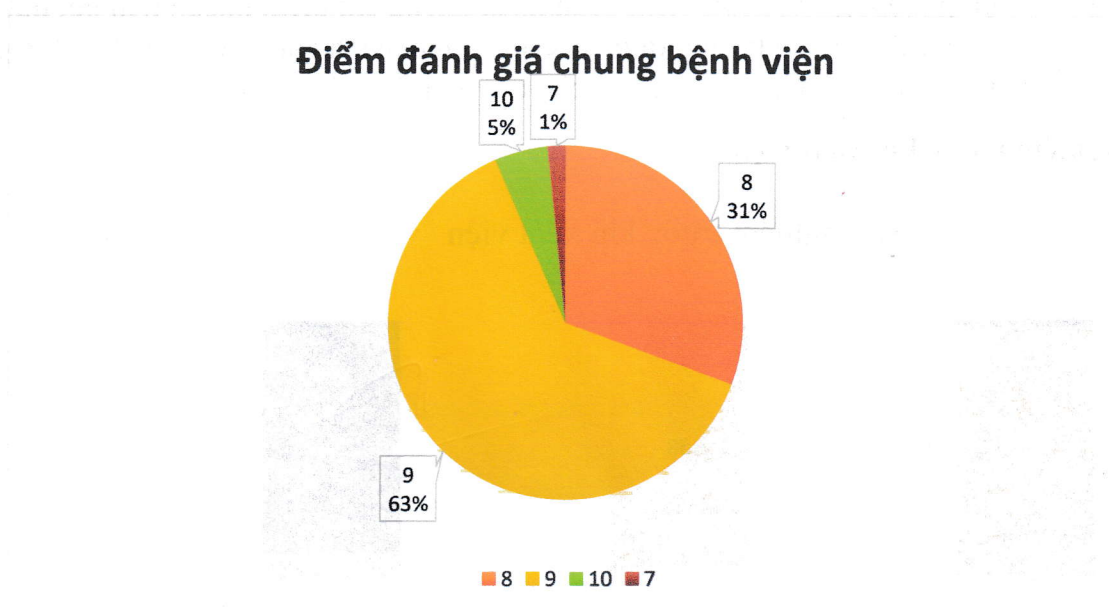
Thời gian chờ xuất viện

Thời gian chờ cấp giấy ra viện dao động từ 30 phút đến 3 giờ.



6. Đánh giá, nhận xét chung về bệnh viện

Điểm đánh giá chung của người bệnh đối với bệnh viện nằm trong khung từ 7-10 điểm. Đây là điểm số phản hồi tương đối tốt từ người bệnh, là nguồn động lực đối với toàn thể nhân viên bệnh viện Hồng Đức III



Điểm đánh giá trung bình của đợt khảo sát là: 8.71. Điểm đánh giá chung này cũng phù hợp với sự lựa chọn có quay lại bệnh viện hay không của đối tượng được khảo sát. Trả lời về nhu cầu khám bệnh trong tương lai: có 49/62 ý kiến khảo sát chắc chắn quay lại và sẽ giới thiệu cho người khác nên đến bệnh viện này, có 12 ý kiến chọn sẽ quay lại bệnh viện hoặc chọn bệnh viện khác để điều trị.

Ý kiến của bệnh nhân khi được khảo sát

- Về hài lòng:

- + Thái độ của nhân viên y tế. Các y bác sĩ nhiệt tình, chu đáo. Điều dưỡng chăm sóc tận tình.
- + Thủ tục ra viện nhanh chóng
- + Dịch vụ khá đa dạng, cơ sở vật chất tiện nghi. Phòng bệnh sạch sẽ, rộng rãi
- + Thời gian điều trị ngắn
- + Đồ ăn ngon, hợp khẩu vị
- + Bệnh viện khang trang, nhiều cây xanh, sạch, đẹp.

- Về điều chưa hài lòng:

- + Giá dịch vụ còn cao
- + Thực đơn không đa dạng
- + Giường hơi gần so với bệnh nhân
- + Cơm ở canteen chưa đa dạng món ăn, không ngon miệng
- + Thời gian thanh toán bảo hiểm lâu

- Ý kiến góp ý cải thiện:

- + Điều chỉnh giá dịch vụ hợp lý hơn
- + Nhà xe nên có mái che và rộng rãi hơn
- + Thực đơn cơm ở canteen nên đa dạng hơn.

II. KẾT LUẬN

1. Kết quả thực hiện

Qua kết quả khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú 6 tháng cuối năm 2023, hầu hết người bệnh nội trú có tỉ lệ hài lòng khá cao về cơ sở vật chất, các dịch vụ tiện ích của bệnh viện, tinh thần, thái độ phục vụ của nhân viên y tế cũng như các trải nghiệm của người bệnh từ lúc nhập viện đến các thủ tục lúc xuất viện.

Bên cạnh đó, một số người bệnh có ý kiến chưa hài lòng, đóng góp bệnh viện ghi nhận, theo dõi, căn cứ tình hình thực tiễn tại bệnh viện, chuyển đến các bộ phận liên quan để có hướng khắc phục hiệu quả nhằm nâng cao chất lượng phục vụ đến sự hài lòng của người bệnh trong thời gian tới.

Ý kiến của khách hàng chính là đóng góp quý báu và quan trọng để bệnh viện xác định những thiếu sót còn tồn đọng, định hướng thay đổi và phát triển trong tương lai.

2. Những hạn chế trong đợt khảo sát

Phiếu khảo sát khá dài, ý kiến ghi nhận được còn ít, nhiều người bệnh chỉ điền hoàn tất nhanh, và chưa ghi nhận được sát sao trải nghiệm của người bệnh. Khảo sát thực hiện trong 1 khoảng thời gian ngắn trong năm, chưa dàn đều quanh năm nên chưa bao quát được hết những vấn đề xảy ra trong cả năm.



3. Các nội dung cần cải thiện trong thời gian tới

Tiếp tục duy trì, lấy ý kiến từ người bệnh để có đánh giá khách quan những vấn đề tồn tại, từ đó không ngừng cải thiện tăng sự hài lòng của khách hàng.

Tiếp tục hoàn thiện và rút ngắn quy trình thanh toán viện phí cho người bệnh, tăng cường việc hỗ trợ thanh toán tại giường cho bệnh nhân.

Phân tích sâu hơn các ý kiến đóng góp khách hàng và thực hiện cải thiện chất lượng theo góp ý của khách hàng.

Duy trì tỉ lệ hài lòng khách hàng luôn đạt trên 90%

Tiếp tục khảo sát hài lòng người bệnh nội, ngoại trú

4. Kế hoạch cải tiến chất lượng đáp ứng sự hài lòng của người bệnh

STT	Nội dung hoạt động	Bộ phận thực hiện	Phương pháp cải tiến, thực hiện	Thời gian thực hiện
1	Phổ biến kết quả khảo sát hài lòng người bệnh 6 tháng cuối năm 2023	Tổ QLCL	Thực hiện báo cáo và thông báo kết quả khảo sát tới toàn thể nhân viên bệnh viện và đăng tải thông tin trên trang web bệnh viện	Tháng 11.2023
2	Tổng hợp và gửi ý kiến người bệnh đến các bộ phận tiếp nhận liên quan	Tổ QLCL	- Lập bảng tổng hợp ý kiến góp ý của người bệnh trình BGĐ xem xét - Chuyển đến các bộ phận liên quan tiếp nhận ý kiến và đề ra phương hướng giải quyết	Tháng 11.2023

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các khoa/phòng;
- Lưu: VT, QLCL.

Người báo cáo



BS. Võ Thị Lan Hương



GIÁM ĐỐC

BS. CKII. Nguyễn Thế Gia