

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát trải nghiệm người bệnh 6 tháng cuối năm 2024

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;

Tổ Quản lý chất lượng báo cáo kết quả triển khai khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú 6 tháng cuối năm 2024 như sau:

I. THÔNG TIN VỀ TỔ CHỨC KHẢO SÁT

Khảo sát định kỳ đợt 2 - 2024: thời gian từ ngày 03/10/2024 đến ngày 14/10/2024

Đối tượng khảo sát: người bệnh hoặc thân nhân người bệnh nội trú tại khoa xuất viện trong thời gian khảo sát đồng ý tham gia khảo sát.

Công cụ: Phiếu khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú của Sở Y tế

Nguồn lực: tổ quản lý chất lượng, mạng lưới quản lý chất lượng và điều dưỡng trưởng các khoa.

Cỡ mẫu thu được: 57 phiếu phỏng vấn người bệnh và người nhà bệnh ở 8 khoa nội trú, bao gồm:

Khoa	Ung Bướu	VIP	Ngoại TQ	Sản phụ khoa	Nội TQ	Nhi	ICU-Đột quỵ	CTCH
Số phiếu	8	6	12	6	6	6	6	7

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Thông tin chung của người được phỏng vấn:

Nội dung	N= 57	Tỷ lệ (%)
1 Đối tượng		
Người bệnh	36	63.2%
Thân nhân của người bệnh	21	36.8%
2. Địa chỉ		

Tỉnh	21	36.8%
TP. Hồ Chí Minh	36	63.2%
3. Giới tính		
Nam	16	28.1%
Nữ	41	71.9%
4. Nhóm tuổi		
< 40 tuổi	21	36.8%
40 - 60 tuổi	29	50.9%
> 60 tuổi	7	12.3%
5. Trình độ học vấn		
Đại học	16	28.1%
Sau đại học	1	1.8%
Tiểu học (cấp I)	4	7.0%
Trung cấp, cao đẳng	10	17.5%
Trung học cơ sở (cấp II)	5	8.8%
Trung học phổ thông (cấp III)	21	36.8%
6. Bảo hiểm y tế		
Có	39	68.4%
Không	18	31.6%
7. Loại phòng		
Khoa/ phòng thường	29	50.9%
Khoa/ phòng dịch vụ	28	49.1%
8. Lần điều trị		
Lần đầu	30	52.6%
Lần thứ 2 trở lên	21	36.8%
Nhiều lần, không nhớ rõ	6	10.6%
9. Lí do biết và chọn bệnh viện		
Bạn bè, người thân giới thiệu	20	35.1%
Bản thân hoặc người thân từng điều trị tại bệnh viện này	26	45.6%
Do đăng ký khám chữa bệnh bảo hiểm y tế tại bệnh viện này	5	8.8%
Do được cơ sở y tế khác chuyển đến	4	7.0%
Thông tin trên báo đài, internet	1	1.8%
Khác	1	1.8%

Nhận xét:

Trong 57 người được phỏng vấn có 36/57 (63.2%) người phỏng vấn là người bệnh, trong đó vì đặc thù là khoa Nhi nên 6/6 đối tượng được phỏng vấn là thân nhân bệnh nhân.

Có 36/57 (63.2%) trường hợp được phỏng vấn sinh sống tại thành phố Hồ Chí Minh, 36.8% là người ở tỉnh đến điều trị.

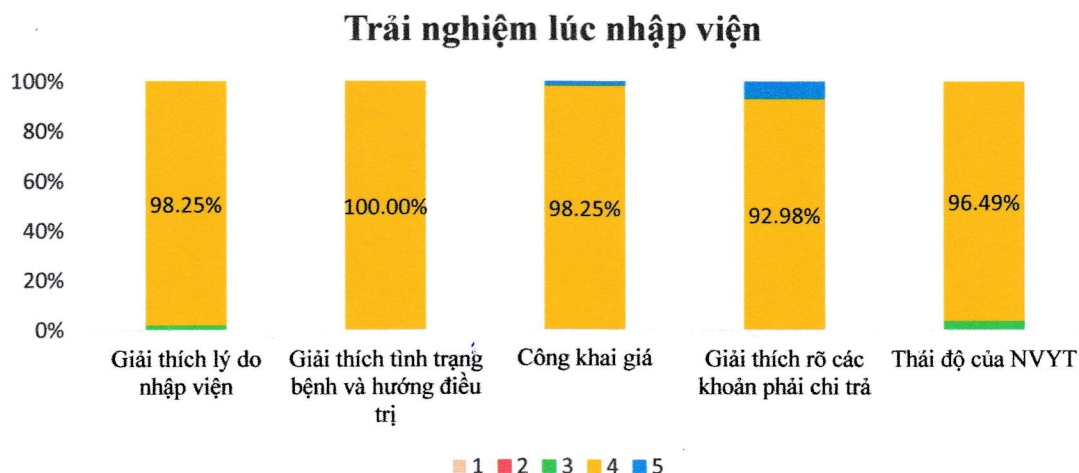
Đa số người tham gia khảo sát có trình độ trung học phổ thông chiếm 36.8%; chủ yếu có sử dụng BHYT trong lần khám và điều trị này chiếm 68.4%; tỷ lệ sử dụng phòng dịch vụ và phòng thường tương đương.

52.6% người được phỏng vấn là lần đầu đến khám và điều trị tại bệnh viện

Lí do biết và chọn bệnh viện điều trị của người được phỏng vấn đa số do bản thân hoặc người thân từng điều trị tại bệnh viện này (45.6%) và bạn bè, người thân giới thiệu (35.1%).

2. Trải nghiệm lúc nhập viện

Nội dung	N=57	Tỷ lệ (%)
Bác sĩ giải thích lý do nhập viện		
- Được bác sĩ giải thích rõ lý do phải nằm viện	56	98.25%
- Không được giải thích, phải hỏi mới được bác sĩ giải thích rõ	1	1.75%
Giải thích tình trạng bệnh và hướng điều trị		
- Được bác sĩ chủ động giải thích rõ về bệnh và hướng điều trị	57	100%
Công khai giá dịch vụ		
- Khoa có bảng công khai giá, đầy đủ, dễ thấy	56	98.25%
- Tôi không quan tâm đến giá	1	1.75%
Giải thích rõ các khoản phải chi trả		
- 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	53	92.98%
- Tôi không nhớ	4	7.02%
Thái độ của NVYT		
- Bình thường	2	3.51%
- Nhân viên của khoa rất cởi mở, vui vẻ	55	96.49%
Thời gian chờ nhập khoa		
- Không phải chờ	35	61.40%
- Phải chờ	22	38.60%
- Thời gian chờ trung bình	8.59 phút	
Thời gian chờ khám tại khoa		
- Được khám ngay	47	82.46%
- Phải chờ	10	17.54%
- Thời gian chờ trung bình	7.73 phút	



Nhận xét:

Trải nghiệm của người bệnh lúc nhập viện, khi phân tích nhóm câu hỏi này tỷ lệ khách hàng đánh giá hầu hết là mức 4, đạt mức hài lòng cao, cụ thể:

98.25% được bác sĩ giải thích rõ lý do phải nằm viện và 100% được bác sĩ giải thích rõ về bệnh và hướng điều trị.

Tại các khoa đều được công khai bảng giá các loại dịch vụ kỹ thuật chiếm 98.25%.

Đa số 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 chiếm 92.98%.

Về thái độ của nhân viên ghi nhận 96.49% nhân viên của khoa rất cởi mở, vui vẻ.

Về thời gian chờ nhập viện: 61.40% không phải chờ và 38.60% phải chờ, thời gian chờ trung bình 8.59 phút.

Khi vào khoa nội trú đa số bệnh nhân được khám ngay 82.46% và 17.54% phải chờ, thời gian chờ trung bình 7.73 phút

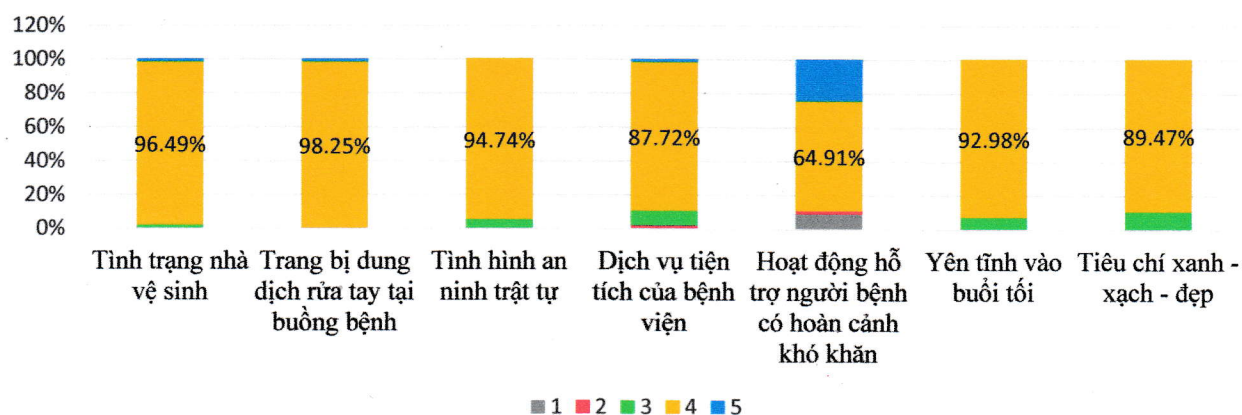
3. Trải nghiệm trong thời gian nằm viện

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

Nội dung	N=57	Tỷ lệ (%)
Giường bệnh		
- Tôi được bố trí 1 giường riêng ngay từ đầu	57	100%
Tình trạng nhà vệ sinh		
- Chấp nhận được, thỉnh thoảng chỉ bị bẩn trong thời gian ngắn	1	1.75%
- Nhà vệ sinh của bệnh viện khá đủ, luôn sạch sẽ	55	96.49%
- Tôi không đề ý	1	1.75%
Trang bị dụng dịch rửa tay tại buồng bệnh		

- Luôn có dung dịch rửa tay tại buồng bệnh và thuận tiện cho người bệnh sử dụng	56	98.25%
- Tôi không để ý	1	1.75%
Tình hình an ninh trật tự		
- Có qui định giờ ra vào khoa	3	5.26%
- Khá yên tâm về an ninh, trật tự của bệnh viện, bệnh viện có kiểm soát người ra vào khoa	54	94.74%
Dịch vụ tiện ích của bệnh viện		
- Bệnh viện cung ứng các dịch vụ tiện ích khá đa dạng và giá hợp lý	50	87.72%
- Chỉ có 1 đến 2 dịch vụ, giá cao hơn bên ngoài	1	1.75%
- Dịch vụ đa dạng nhưng giá cao hơn bên ngoài	5	8.77%
- Tôi không để ý	1	1.75%
Hoạt động hỗ trợ người bệnh có hoàn cảnh khó khăn		
- Bệnh viện thường xuyên hỗ trợ bữa cơm và các tiện ích tối thiểu khác cho người có hoàn cảnh khó khăn	37	64.91%
- Không có	5	8.77%
- Thỉnh thoảng có	1	1.75%
- Tôi không để ý	14	24.56%
Yên tĩnh vào buổi tối		
- Bệnh viện rất yên tĩnh vào buổi tối	53	92.98%
- Tương đối yên tĩnh	4	7.02%
Tiêu chí xanh - sạch - đẹp		
- Bệnh viện có nhiều cây xanh, sạch và đẹp	51	89.47%
- Đạt ở mức chấp nhận được	6	10.53%

Trải nghiệm về cơ sở vật chất, tiện ích phục vụ



Nhận xét:

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.

96.49% người được khảo sát đánh giá nhà vệ sinh của bệnh viện khá đủ, luôn sạch sẽ và 98.25% đánh giá luôn có dung dịch rửa tay tại buồng bệnh, thuận tiện cho người bệnh sử dụng.

94.74% khá yên tâm về an ninh, trật tự của bệnh viện, bệnh viện có kiểm soát người ra vào khoa.

Có 87.72% người được khảo sát đánh giá bệnh viện cung ứng các dịch vụ tiện ích (căn tin, nước uống...) khá đa dạng và giá hợp lý. Tuy nhiên có 8.77% đánh giá dịch vụ đa dạng nhưng giá cao hơn bên ngoài.

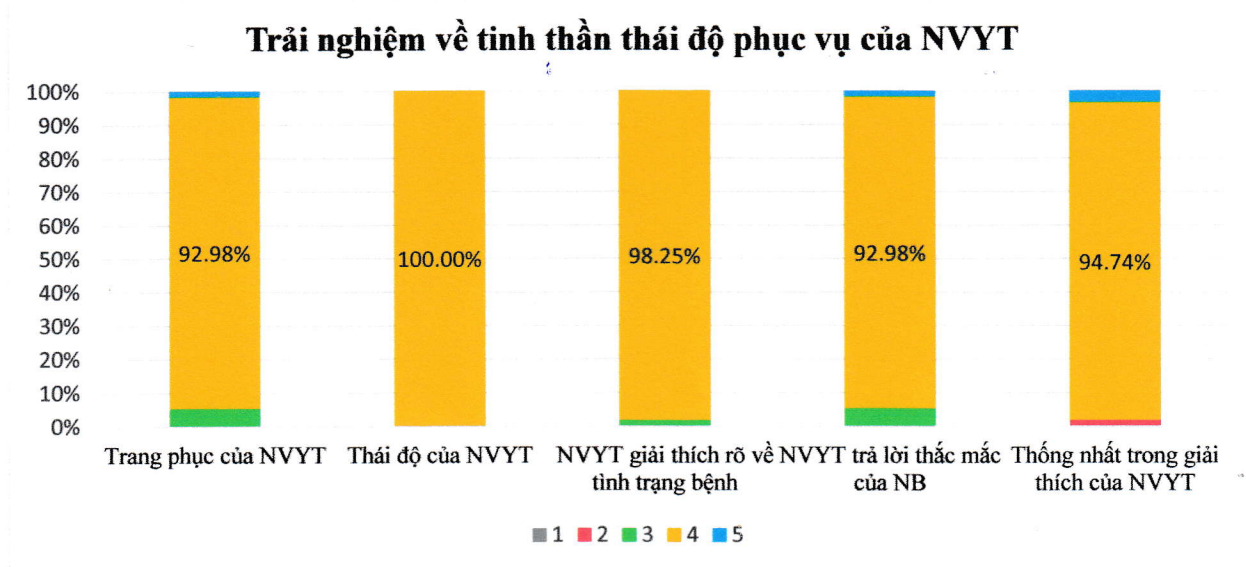
Đa số đánh giá bệnh viện rất yên tĩnh vào buổi tối chiếm 92.98% và 7.02% đánh giá tương đối yên tĩnh.

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 và được 89.47% đánh giá bệnh viện có nhiều cây xanh, sạch và đẹp.

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

Nội dung	N=57	Tỷ lệ (%)
Trang phục của NVYT		
- Chấp nhận được	3	5.26%
- Nhân viên bệnh viện mặc trang phục đẹp, lịch sự	53	92.98%
- Tôi không có ý kiến	1	1.75%
Thái độ của NVYT		
- Nhân viên bệnh viện đều đối xử tử tế và rất tôn trọng người bệnh, thân nhân người bệnh	57	100%
NVYT giải thích rõ về tình trạng bệnh		
- Bác sĩ, điều dưỡng luôn chủ động giải thích rõ ràng về tình trạng bệnh	56	98.25%
- Không được giải thích, phải hỏi và được giải thích rõ	1	1.75%
NVYT trả lời thắc mắc của NB		
- Bác sĩ, điều dưỡng luôn trả lời thỏa đáng những thắc mắc của người bệnh	53	92.98%
- Có, chấp nhận được	3	5.26%
- Tôi không có thắc mắc gì	1	1.75%

Thống nhất trong giải thích của NVYT		
- Các câu trả lời của bác sĩ, điều dưỡng về tình trạng bệnh rất thống nhất nhau	54	94.74%
- Thỉnh thoảng có	1	1.75%
- Tôi không có thắc mắc gì	2	3.51%



92.98% đánh giá nhân viên bệnh viện mặc trang phục đẹp, lịch sự.

Thái độ của nhân viên y tế là 1 trong những vấn đề được bệnh viện chú trọng và đẩy mạnh, 100% đều nhận được phản hồi tốt của bệnh nhân về thái độ phục vụ của điều dưỡng, bác sĩ trong thời gian nằm viện.

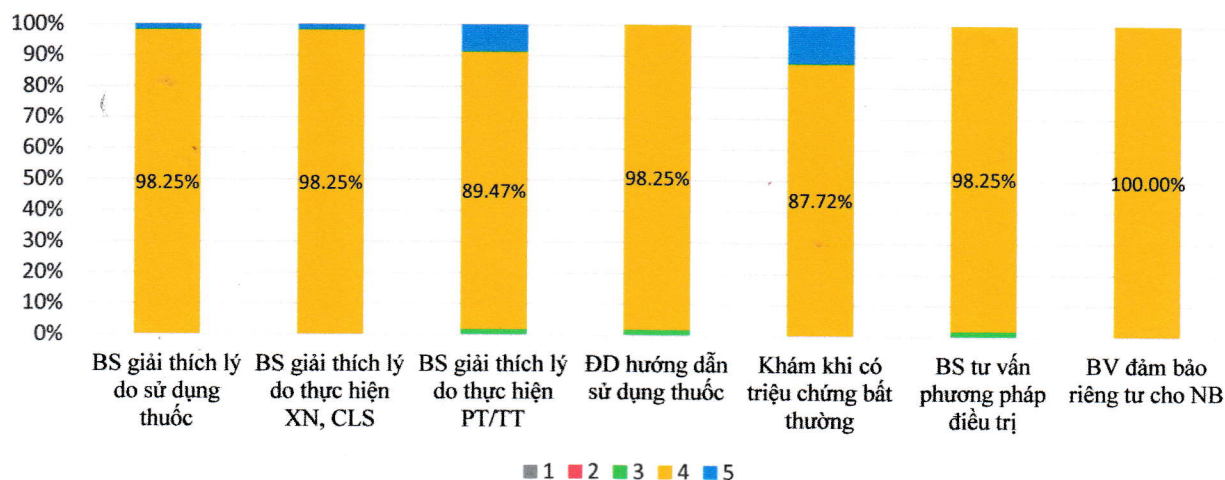
Hầu hết bệnh nhân luôn được bác sĩ, điều dưỡng giải thích rõ về tình trạng bệnh và trả lời thỏa đáng những thắc mắc của người bệnh.

3.3. Hoạt động khám chữa bệnh

Nội dung	N=57	Tỷ lệ (%)
BS 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	56	98.25%
- Tôi không nhớ	1	1.75%
BS giải thích lý do thực hiện XN, CLS		
- Bác sĩ luôn giải thích đầy đủ và rõ ràng cho người bệnh biết lý do phải làm xét nghiệm	56	98.25%
- Tôi không nhớ	1	1.75%

BS giải thích lý do thực hiện PT/TT		
- Bác sĩ giải thích đầy đủ và rõ ràng cho người bệnh biết lý do phải phẫu thuật (hoặc thủ thuật)	51	89.47%
- Có, nhưng giải thích chưa rõ	1	1.75%
- Tôi không có làm phẫu thuật (hoặc thủ thuật)	5	8.77%
ĐD hướng dẫn sử dụng thuốc		
- Điều dưỡng hướng dẫn hàng ngày rất rõ ràng cách sử dụng thuốc	56	98.25%
- Được hướng dẫn hàng ngày	1	1.75%
Khám khi có triệu chứng bất thường		
- Bác sĩ có khám lại, kịp thời	50	87.72%
- Tôi không có triệu chứng bất thường nào cần báo bác sĩ	7	12.28%
BS tư vấn phương pháp điều trị		
- Bác sĩ tư vấn còn chung chung	1	1.75%
- Bác sĩ tư vấn rất rõ ràng và đầy đủ	56	98.25%
BV đảm bảo riêng tư cho NB		
- Bệnh viện rất tôn trọng sự riêng tư của người bệnh	57	100%

Trải nghiệm 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.

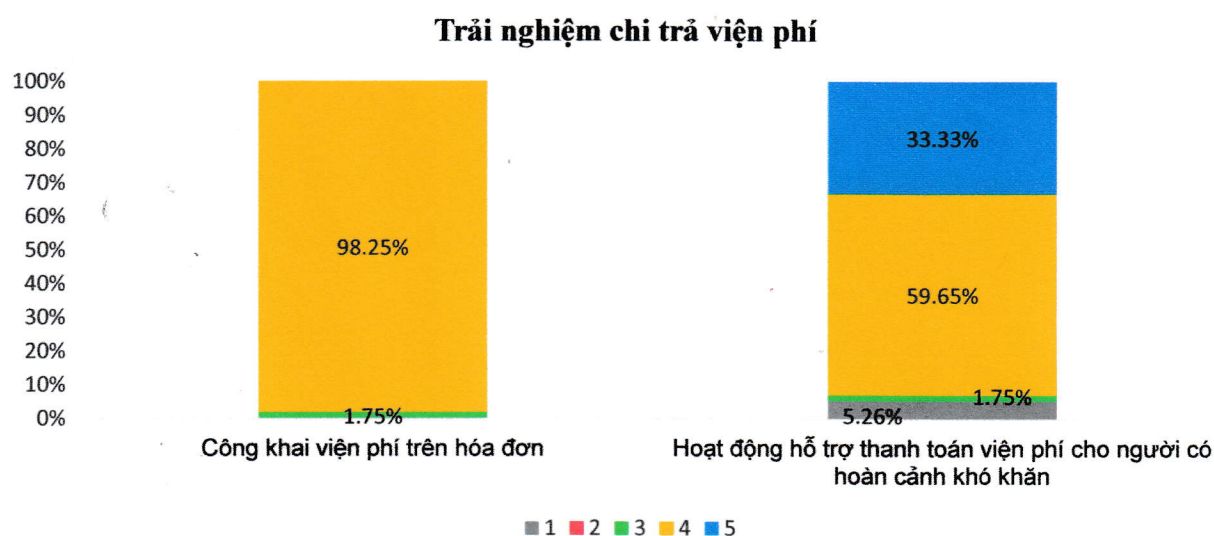
Hầu hết (98.25%) bác sĩ luôn giải thích đầy đủ, rõ ràng cho người bệnh biết lý do phải sử dụng thuốc, làm xét nghiệm và phải phẫu thuật (hoặc thủ thuật).

Tất cả các trường hợp bất thường đều có bác sĩ khám lại kịp thời.

100% đánh giá bệnh viện rất tôn trọng sự riêng tư của người bệnh.

4. Trải nghiệm chi trả viện phí

Nội dung	N=57	Tỷ lệ (%)
Công khai viện phí trên hóa đơn		
- Bệnh viện công khai đầy đủ và chi tiết các khoản thu trên hoá đơn thanh toán viện phí	56	98.25%
- Có, công khai đầy đủ nhưng không chi tiết	1	1.75%
Bồi dưỡng cho nhân viên		
- Không	57	100%
Hoạt động hỗ trợ thanh toán viện phí cho người có hoàn cảnh khó khăn		
- Bệnh viện chủ động hướng dẫn thủ tục và hỗ trợ cho người có hoàn cảnh khó khăn	34	59.65%
- Có, thủ tục đơn giản thuận tiện	1	1.75%
- Không có	3	5.26%
- Tôi không để ý	19	33.33%



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.

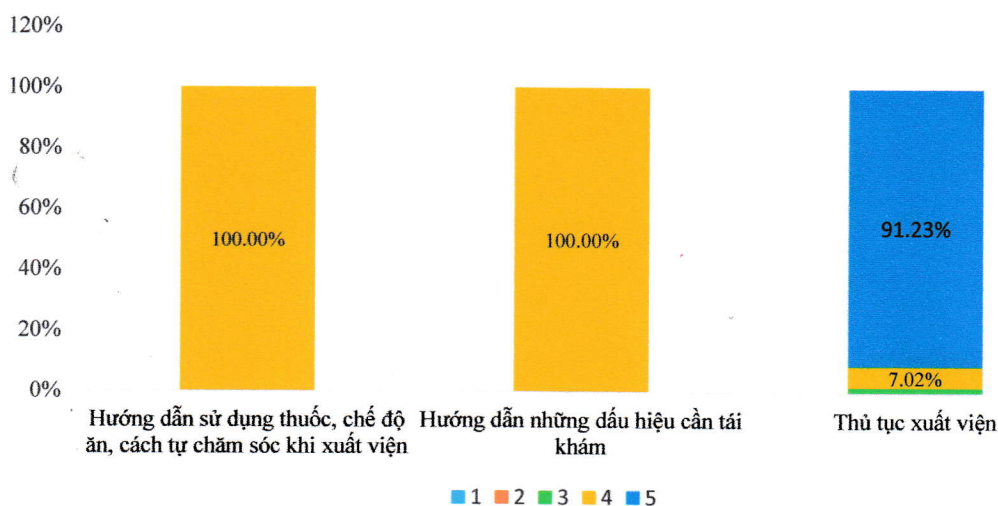
Hóa đơn được công khai đầy đủ và chi tiết các khoản thu trên hóa đơn thanh toán viện phí (98.25), có 01 ý kiến về công khai đầy đủ nhưng không chi tiết. Ngoài những khoản viện phí đóng cho bệnh viện, bệnh nhân không chi thêm khoản tiền bồi dưỡng nào cho nhân viên bệnh viện. Bệnh viện hỗ trợ người bệnh 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, thủ tục nhanh toán đơn giản thuận tiện.

5. Trải nghiệm trước khi xuất viện

Nội dung	N= 57	Tỷ lệ (%)
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	57	100%
Hướng dẫn những dấu hiệu cần tái khám		
- Được hướng dẫn rõ ràng khi nào quay lại ngay và tái khám	57	100%
Thủ tục xuất viện		
- Nơi thanh toán viện phí ở xa hoặc khó tìm	1	1.75%
- Thời gian chờ giấy xuất viện lâu	4	7.02%
- Tôi không gặp bất tiện nào trong quá trình làm thủ tục xuất viện	52	91.23%

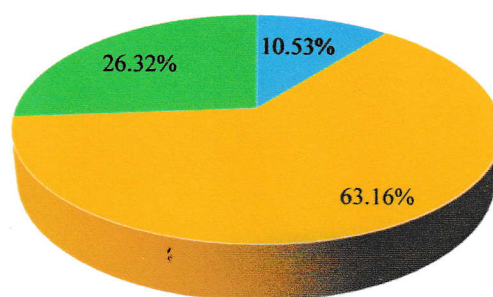
Trải nghiệm trước khi xuất viện



Khi xuất viện, người bệnh được nhân viên y tế chủ động hướng dẫn, giải thích rõ ràng trước khi xuất viện, hướng dẫn dấu hiệu và thời gian quay lại khám

Khi làm thủ tục xuất viện có 91.23% bệnh nhân không gặp bất tiện nào trong quá trình làm thủ tục xuất viện; 7.02% ý kiến đánh giá thời gian xuất viện lâu và chỉ 1 ý kiến cho rằng nơi thanh toán viện phí ở xa hoặc khó tìm.

Thời gian chờ xuất viện



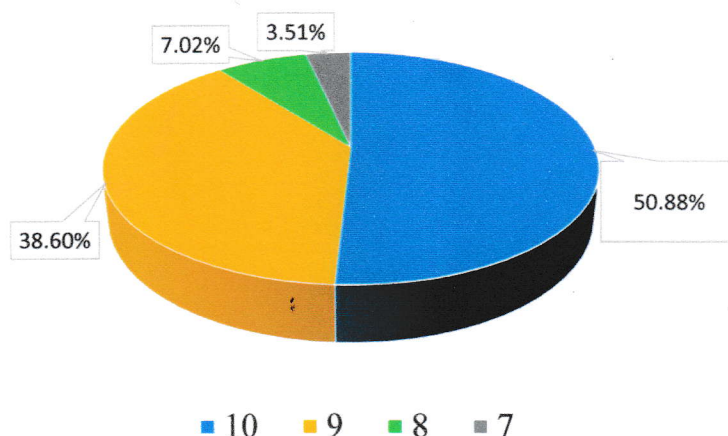
■ < 1 giờ ■ 1 - 2 giờ ■ > 2 giờ

Thời gian từ lúc nhận thông báo xuất viện đến khi nhận giấy ra viện trung bình 2.15 giờ (dao động từ 30 phút – 4 giờ)

Đánh giá, nhận xét chung về bệnh viện:

Điểm đánh giá trải nghiệm theo khoa					
Khoa	10 - Rất tốt	9	8	7	Tổng
Khoa Chấn thương chỉnh hình	1	6			7
Khoa ICU	3	2	1		6
Khoa Ngoại tổng hợp	8	2	2		12
Khoa Nhi		6			6
Khoa Nội tổng hợp	1	2	1	2	6
Khoa Phụ sản	3	3			6
Khoa Ung bướu	8				8
Khoa VIP	5	1			6
Tổng	29	22	4	2	57
Tỷ lệ (%)	50.88%	38.60%	7.02%	3.51%	100%
Điểm đánh giá trải nghiệm trung bình: 9.37					

Điểm đánh giá trải nghiệm



Điểm đánh giá chung của người bệnh đối với bệnh viện chủ yếu nằm trong khung từ 8-10 điểm chiếm 96.49%, chỉ có 3.51% đánh giá ở mức 7 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: **9.37**. 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 thì 100% ý kiến khảo sát chắc chắn quay lại và sẽ giới thiệu cho người khác nên đến bệnh viện này.

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, vui vẻ, chu đáo, giải thích rõ ràng cho bệnh nhân, hướng dẫn cụ thể, luôn có mặt kịp thời khi người bệnh cần. Điều dưỡng chăm sóc tận tình, nhẹ nhàng, hòa nhã, ân cần, theo dõi bệnh nhân thường xuyên.

+ Cơ sở vật chất đầy đủ tiện nghi

+ Dịch vụ phòng tốt, phòng bệnh sạch sẽ

+ Môi trường mát mẻ, sạch đẹp

+ Thủ tục đơn giản

+ Dịch vụ khá đa dạng.

+ Bệnh viện khang trang, nhiều cây xanh, sạch, đẹp.

- Về điều chưa hài lòng:

+ Giá dịch vụ còn cao

+ Giá phòng hơi đắt

+ Phòng 2 giường không có rèm che

+ Phòng hơi thiếu ánh sáng

+ Com chưa đa dạng món ăn, không ngon miệng

- **Ý kiến góp ý cải thiện:**

+ Nên cải thiện cơm căn-tin

+ Giảm giá phòng

II. KẾT LUẬN

1. Kết quả thực hiện

Qua kết quả khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú 6 tháng cuối năm 2024, 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 trải nghiệm của khách hàng.

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

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 2024	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 11.2024

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 11.2024
---	---	---------	---	---------------

Trên đây là toàn bộ nội dung báo cáo kết quả khảo sát trải nghiệm người bệnh trong thời gian điều trị nội trú tại bệnh viện đa khoa Hồng Đức III 6 tháng cuối năm 2024. / *Chào*

Nơi nhận:

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



GIÁM ĐỐC

BSCKII. *Lê Văn Hoài*

