

## BÁO CÁO

### Kết quả triển khai “Khảo sát trải nghiệm người bệnh” Đợt I

Căn cứ Kế hoạch số 116/KH-HĐQLCL ngày 18 tháng 02 năm 2019 của Hội đồng QLCL Bệnh viện Tân Bình ban hành kế hoạch cải tiến chất lượng năm 2019;

Căn cứ Công văn số 1729/SYT-NVY ngày 04 tháng 04 năm 2019 của Sở Y tế thành phố Hồ Chí Minh 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 2897/SYT-NVY ngày 04 tháng 06 năm 2019 của Sở Y tế thành phố Hồ Chí Minh về cung cấp tài khoản và mật khẩu đăng nhập phần mềm khảo sát trải nghiệm người bệnh.

Bệnh viện Tân Bình báo cáo triển khai “Khảo sát trải nghiệm người bệnh” đợt I như sau:

### I. THÔNG TIN ĐƠN VỊ TỔ CHỨC KHẢO SÁT

#### 1.1. Giới thiệu

- Bệnh viện Tân Bình được thành lập theo quyết định số 153/2006/QĐ-UNND ngày 20/10/2006 tọa lạc tại số 605 Hoàng Văn Thụ - Phường 4 – Quận Tân Bình, là cơ quan hành chính sự nghiệp chịu sự quản lý trực tiếp, toàn diện của Ủy ban nhân dân quận Tân Bình, đồng thời nhận sự chỉ đạo về chuyên môn, nghiệp vụ của Sở Y tế Thành phố.

- Hiện tại bệnh viện triển khai hoạt động tại 2 cơ sở:

+ Bệnh viện (605 Hoàng Văn Thụ, phường 4, quận Tân Bình)

+ Khoa Y học cổ truyền, Phòng khám sản (01 Đông Sơn, phường 07, quận Tân Bình).

- Toàn bệnh viện có 4 phòng ban chức năng và 17 khoa lâm sàng, cận lâm sàng với số giường thực kê là 125 giường.

#### 1.2. Thời gian và nguồn lực cho khảo sát

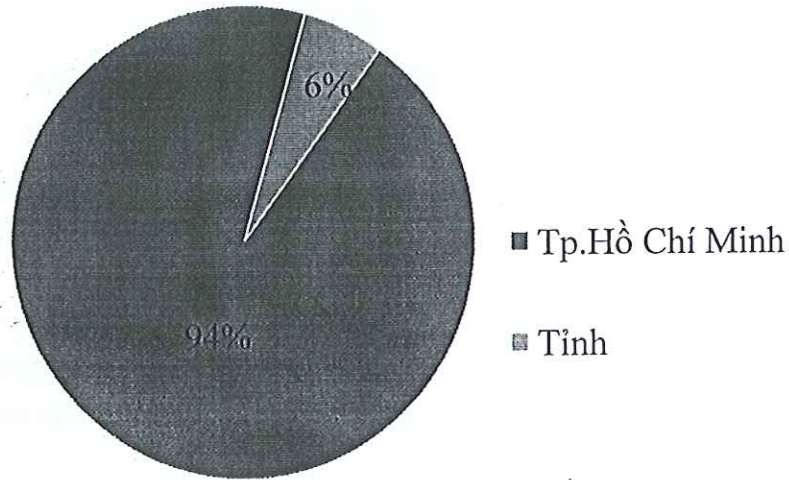
- Bệnh viện tiến hành thực hiện “Khảo sát trải nghiệm người bệnh” đợt I từ 20 – 31/05/2019.

- Tiến hành lấy mẫu tại 4 khoa lâm sàng: Khoa Nội tổng hợp, Khoa Cấp cứu – HSTC&CD, Khoa Ngoại – GMHS và Khoa Y học cổ truyền.

- Cỡ mẫu: 35 mẫu.

## II. ĐẶC ĐIỂM MẪU KHẢO SÁT

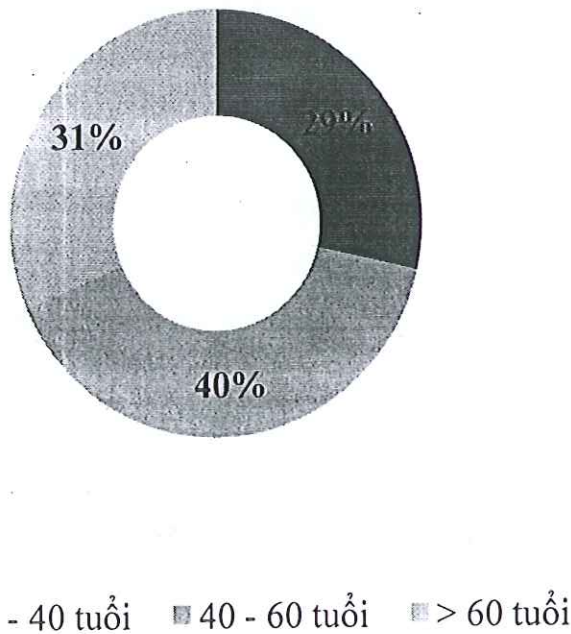
### 2.1. Nơi cư trú



**Biểu đồ 1:** Phân bố địa bàn cư trú

**Nhận xét:** Đa số đối tượng tham gia khảo sát cư trú tại Thành phố Hồ Chí Minh.

### 2.2. Nhóm tuổi



**Biểu đồ 2:** Phân bố theo nhóm tuổi

**Nhận xét:** Đối tượng khảo sát thuộc độ tuổi trên 60 tuổi chiếm tỉ lệ cao nhất (40%), 2 nhóm tuổi còn lại chiếm tỉ lệ tương đương nhau.

### 2.3. Trình độ học vấn

**Bảng 1:** Trình độ học vấn của đối tượng khảo sát

Trình độ học vấn	Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
Chưa học hết cấp I	1	3%
Tiểu học	4	11%
Trung học cơ sở	8	23%
Trung học phổ thông	9	26%
Trung cấp, Cao đẳng	4	11%
Đại học, Sau đại học	9	26%
Tổng	35	100%

**Nhận xét:** Phần lớn đối tượng có trình độ học vấn trung học phổ thông (cấp III) và đại học, sau đại học (chiếm 52%).

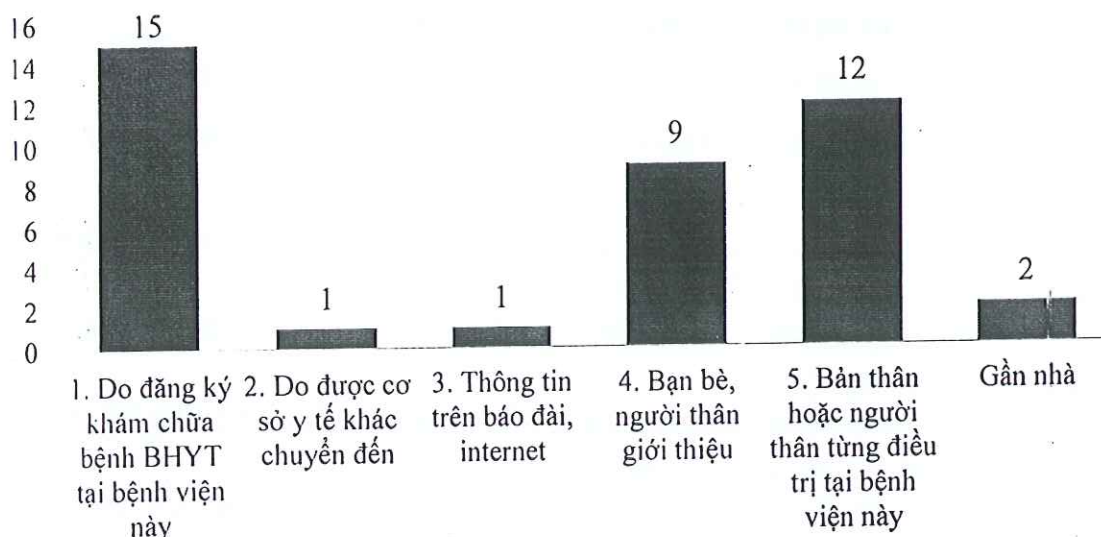
### 2.4. Thanh toán bảo hiểm

**Bảng 2:** Đối tượng bảo hiểm và dịch vụ

Khoa lâm sàng	Bảo hiểm	Dịch vụ	Tổng
Cấp cứu – HSTC&CD	10	2	12
Nội tổng hợp	13	2	15
Ngoại – GMHS	4	2	6
YHCT	2	0	2
Tổng	29	6	35

**Nhận xét:** Đối tượng khảo sát chủ yếu thuộc đối tượng được bảo hiểm thanh toán (chiếm 83%).

### 2.5. Lý do chọn điều trị tại bệnh viện



**Biểu đồ 3:** Lý do chọn điều trị tại Bệnh viện Tân Bình



**Nhận xét:** Bệnh nhân chọn điều trị tại bệnh viện với lý do đăng ký khám chữa bệnh BHYT tại đây chiếm tỉ lệ cao nhất (43%).

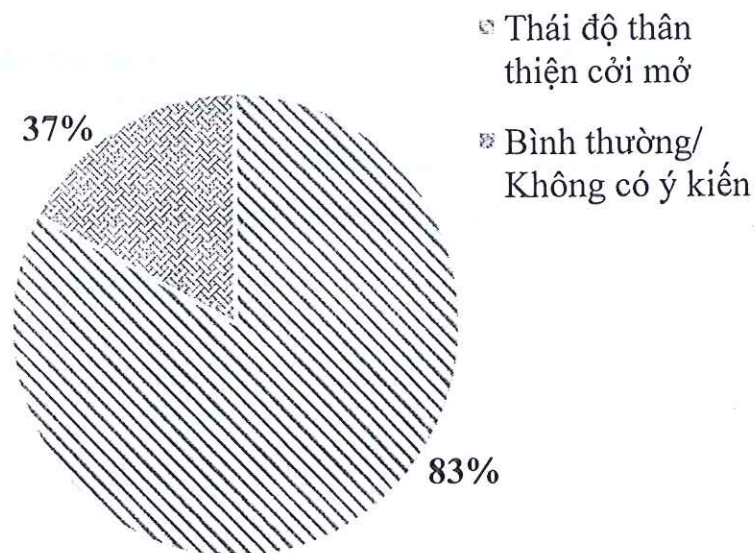
### III. TRẢI NGHIỆM NGƯỜI BỆNH

#### 3.1. Trải nghiệm lúc nhập viện

- Tại Khoa Cấp cứu và YHCT bệnh nhân không phải chờ để được nhập viện nội trú; tuy nhiên tại khoa Nội tổng hợp và Khoa Ngoại bệnh nhân phản ánh phải chờ đợi để được nhập điều trị, thời gian chờ trung bình là 34 phút.

- Tại 2 khoa YHCT và Cấp cứu bệnh nhân được bác sĩ thăm khám ngay, tại 2 khoa còn lại bệnh nhân phải chờ trung bình 12 phút để được bác sĩ khám.

- Có 9% bệnh nhân không được nhân viên y tế chủ động giải thích rõ về các khoản viện phí nào sẽ được BHYT chi trả, các khoản nào người bệnh sẽ tự chi trả.



**Biểu đồ 4:** Thái độ của nhân viên y tế

**Nhận xét:** Có 83% bệnh nhân đánh giá thái độ nhân viên của các khoa cởi mở, vui vẻ với bệnh nhân.

#### 3.2. Trải nghiệm trong thời gian nằm viện

##### 3.2.1. Cơ sở vật chất – Tiện ích phục vụ người bệnh

- 100% đối tượng khảo sát được bố trí 1 giường riêng ngay từ lúc nhập viện.

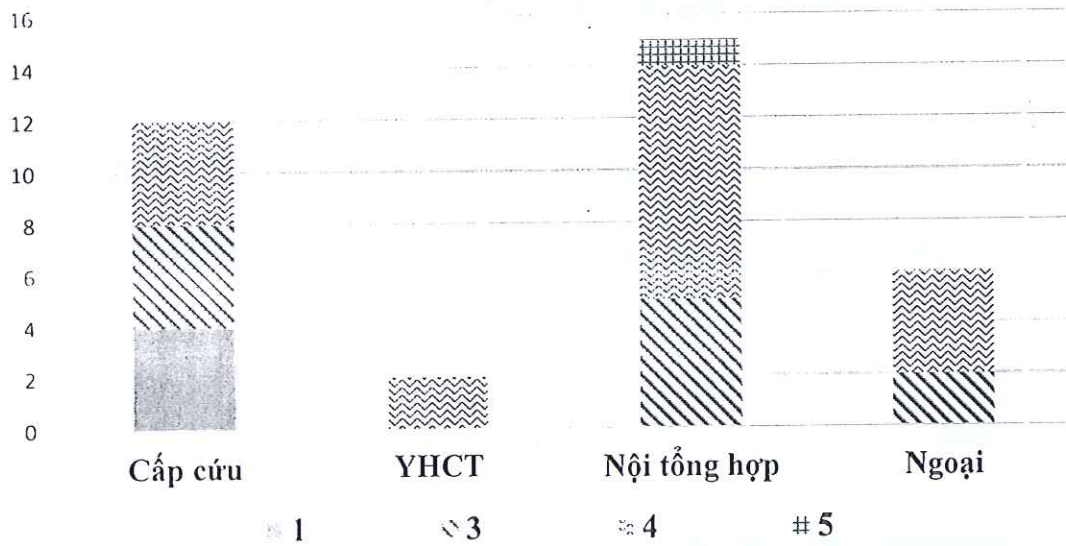
- Đa số bệnh nhân đánh giá cao tình trạng an ninh trật tự, bệnh viện có kiểm soát người ra vào khoa (chiếm 83%).

- Có 25,7% bệnh nhân đánh giá dịch vụ tiện ích tại bệnh viện chưa đa dạng, giá cả không hợp lý.

- Có 14% bệnh nhân cho rằng bệnh viện chỉ thỉnh thoảng hỗ trợ bữa cơm, hỗ trợ cho người có hoàn cảnh khó khăn hoặc không có hỗ trợ.

- Hầu hết đối tượng khảo sát đánh giá không gian bệnh viện yên tĩnh (chiếm hơn 90%).

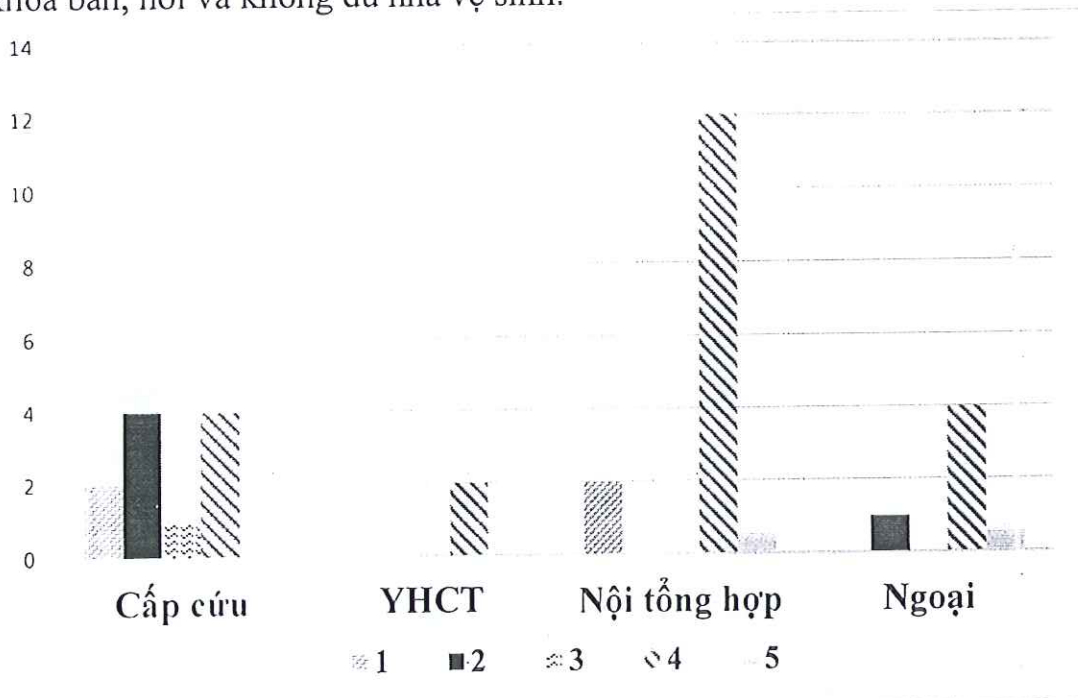
- Hơn 70% bệnh nhân đánh giá không gian bệnh viện chưa đạt tiêu chuẩn Xanh - Sạch - Đẹp.



1. Rất bẩn, hôi và không đủ nhà vệ sinh
2. Bẩn và không đủ nhà vệ sinh
3. Chấp nhận được, thỉnh thoảng chỉ bị bẩn trong thời gian ngắn
4. Nhà vệ sinh của bệnh viện khá đủ, luôn sạch sẽ
5. Tôi không để ý

**Biểu đồ 5:** Tình trạng nhà vệ sinh tại bệnh viện

**Nhận xét:** 2/3 bệnh nhân nằm điều trị tại khoa Cấp cứu phản nản nhà vệ sinh tại khoa bẩn, hôi và không đủ nhà vệ sinh.



1. Không có
2. Lúc có, lúc không
3. Có, nhưng vị trí đặt chưa được thuận tiện
4. Luôn có dung dịch rửa tay tại buồng bệnh và thuận tiện cho người bệnh sử dụng
5. Tôi không để ý

**Biểu đồ 6:** Cung cấp dung dịch rửa tay tại buồng bệnh



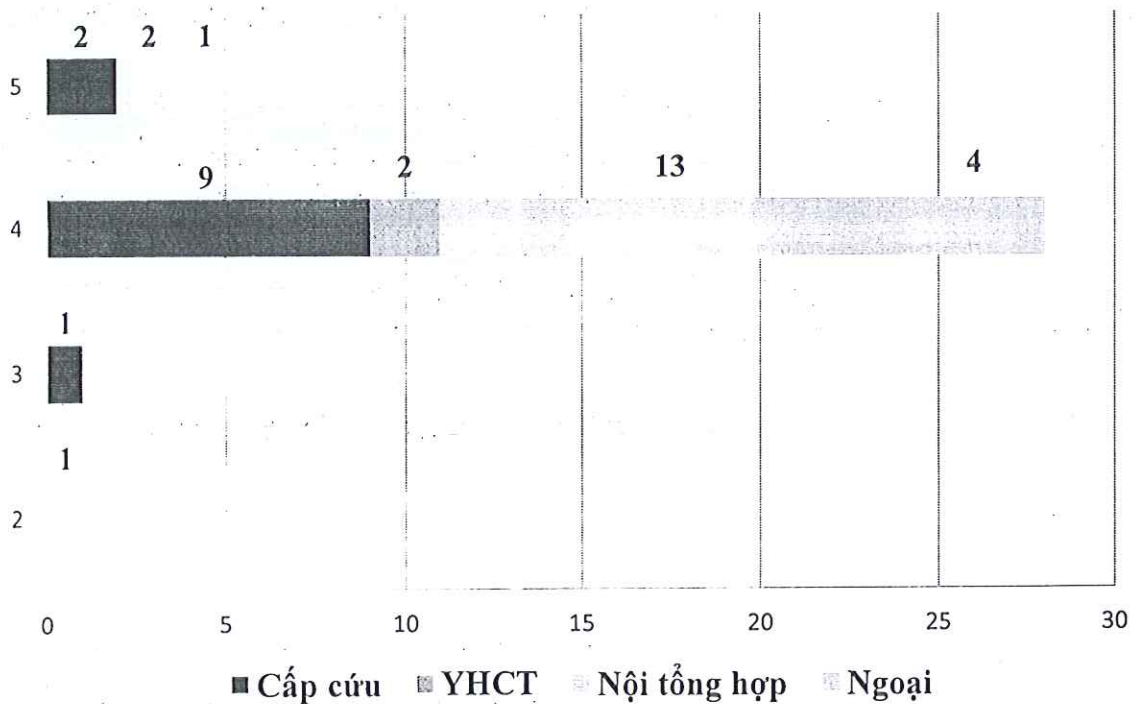
**Nhận xét:** Có 26,8% bệnh nhân phản nản dung dịch rửa tay (dung dịch sát khuẩn) tại buồng bệnh không cung cấp đủ cho bệnh nhân.

### 3.2.2. Tinh thần thái độ phục vụ của nhân viên y tế

- Hơn 90% đối tượng khảo sát đánh giá nhân viên bệnh viện mặc trang phục gọn gàng, lịch sự.

- Đa số nhân viên y tế tại bệnh viện được đánh giá có thái độ đối xử tử tế và tôn trọng người bệnh, thân nhân người bệnh.

- Đối tượng khảo sát đánh giá các bác sĩ, điều dưỡng chủ động giải thích rõ ràng về tình trạng bệnh và diễn tiến bệnh.



1. Không bao giờ nhận được câu trả lời
2. Có, nhưng trả lời chưa thỏa đáng
3. Có, chấp nhận được
4. Bác sĩ, điều dưỡng luôn trả lời thỏa đáng những thắc mắc của người bệnh
5. Tôi không có thắc mắc gì

**Biểu đồ 7:** Giải đáp thắc mắc cho bệnh nhân

**Nhận xét:** Có 3% đối tượng khảo sát phản ánh nhân viên y tế giải thích các thắc mắc của bệnh nhân chưa thỏa đáng.

### 3.2.3. Hoạt động khám chữa bệnh

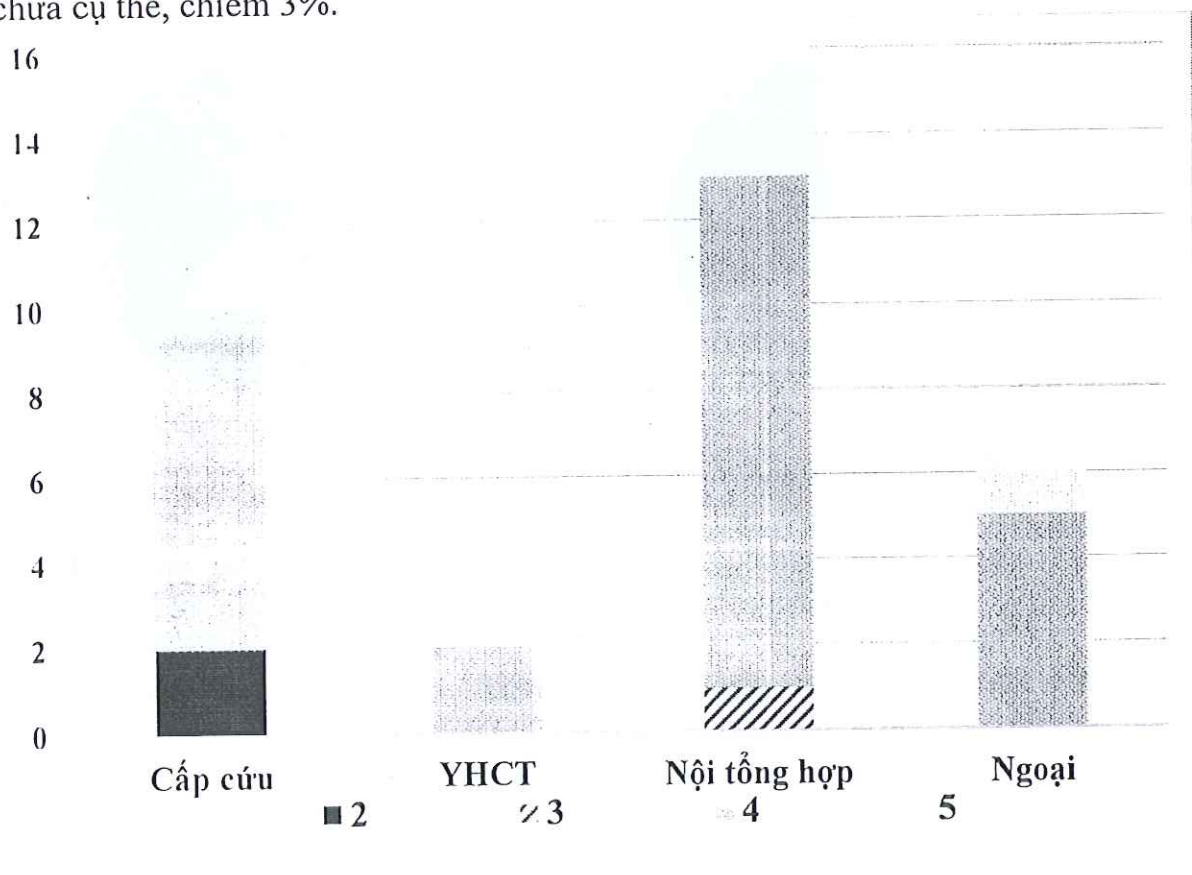
- Đa số đối tượng khảo sát cho rằng bác sĩ luôn giải thích đầy đủ và rõ ràng cho người bệnh biết lý do phải sử dụng thuốc.

- 100% đối tượng khảo sát có tiến hành thủ thuật hoặc phẫu thuật được bác sĩ giải thích đầy đủ và rõ ràng cho người bệnh biết lý do phải phẫu thuật (hoặc thủ thuật).

- Tất cả các đối tượng khảo sát được điều dưỡng hướng dẫn sử dụng thuốc hàng ngày.

- Bệnh viện đảm bảo tôn trọng quyền riêng tư của người bệnh.

- Vẫn còn tình trạng bệnh nhân được bác sĩ tư vấn về phương pháp điều trị chưa cụ thể, chiếm 3%.



1. Không được giải thích
2. Chỉ được thông báo đi làm xét nghiệm, cận lâm sàng
3. Có, nhưng giải thích chưa rõ
4. Bác sĩ luôn giải thích đầy đủ và rõ ràng cho người bệnh biết lý do phải làm xét nghiệm
5. Tôi không nhớ

**Biểu đồ 8: Giải thích lý do làm xét nghiệm và cận lâm sàng**

**Nhận xét:** Có 6% đối tượng cho biết nhân viên y tế chỉ thông báo đi làm xét nghiệm, cận lâm sàng.

**3.3. Trải nghiệm chi trả viện phí**

- Bệnh viện thực hiện công khai đầy đủ và chi tiết các khoản thu trên hóa đơn thanh toán viện phí.

- Bệnh viện không có trường hợp nhân viên y tế yêu cầu bệnh nhân đóng thêm tiền bồi dưỡng.

- Có 40% bệnh nhân cho biết bệnh viện chủ động hướng dẫn thủ tục và hỗ trợ cho người có hoàn cảnh khó khăn và thủ tục đơn giản thuận tiện, 57% bệnh nhân không để ý và 3% bệnh nhân cho rằng bệnh viện không hỗ trợ làm thủ tục xuất viện.

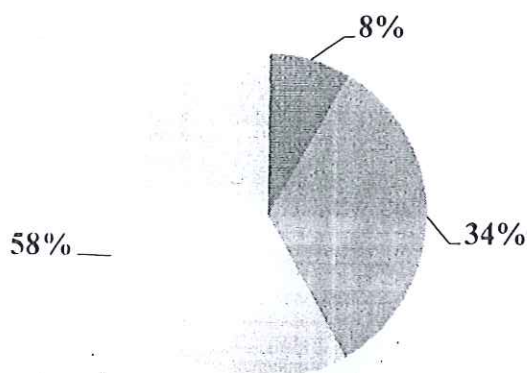
**3.4. Trải nghiệm trước khi xuất viện**

- Có 88,6% bệnh nhân được nhân viên y tế chủ động hướng dẫn, giải thích rõ ràng trước khi xuất viện, bệnh nhân cho biết là không để ý chiếm 11,4%.

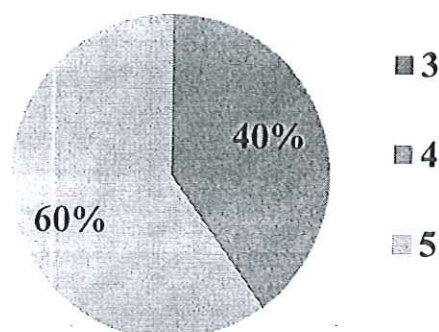
- Hơn 90% đối tượng khảo sát được hướng dẫn rõ ràng khi nào quay lại ngay và tái khám.



### Cấp cứu



### Nội tổng hợp



3. Nơi thanh toán viện phí ở xa hoặc khó tìm
4. Thời gian chờ giấy xuất viện lâu
5. Tôi không gặp bất tiện nào trong quá trình làm thủ tục xuất viện

#### Biểu đồ 9: Khó khăn khi thực hiện thủ tục xuất viện

**Nhận xét:** Có 68,5% đối tượng cho rằng không gặp bất tiện nào trong quá trình làm thủ tục xuất viện, 34% bệnh nhân khoa cấp cứu và 40% bệnh nhân khoa Nội tổng hợp cho biết thời gian chờ giấy xuất viện lâu.

- Thời gian chờ nhận giấy ra viện trung bình: **1,2 giờ.**

#### 3.5. Nhận xét chung về bệnh viện

- Điểm đánh giá trải nghiệm khi điều trị nội trú tại bệnh viện trung bình đạt: **8,17 điểm.**

- Những đánh giá, đóng góp ý kiến của đối tượng khảo sát:

+ Nhà vệ sinh khoa Cấp cứu cần tu sửa, giảm mùi hôi.

+ Một số nhân viên y tế còn có thái độ khó chịu, không cởi mở với bệnh nhân.

+ Cải thiện thời gian làm thủ tục xuất viện nhanh hơn.

+ Mong muốn khoa Siêu âm làm việc 24/24h, kể cả thứ bảy và chủ nhật.

+ Nâng cấp trang thiết bị y tế phục vụ nhu cầu bệnh nhân tốt hơn.

#### IV. KIẾN NGHỊ

- Cải thiện tình trạng vệ sinh tại nhà vệ sinh khoa Cấp cứu.

- Cải thiện thời gian thực hiện thủ tục xuất viện, rút ngắn thời gian chờ của bệnh nhân.

- Tập huấn định kỳ Quy tắc ứng xử cho toàn bộ nhân viên bệnh viện.

Trên đây là báo cáo kết quả triển khai “Khảo sát trải nghiệm người bệnh” đợt I năm 2019 tại Bệnh viện Tân Bình; kính gửi các khoa, phòng được rõ.

#### Nơi nhận:

- Ban Giám đốc/BV;
- Các phòng ban, các khoa LS & CLS;
- Lưu: VT, KHTH.



GIÁM ĐỐC

Bs. CKII. Võ Văn Hùng