

BÁO CÁO

Kết quả triển khai “Khảo sát trải nghiệm người bệnh” Đợt I năm 2023

Căn cứ Thông tư 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.

Căn cứ Kế hoạch số 323/KH-BVTB về triển khai Khảo sát trải nghiệm người bệnh ngày 04/5/2023

Bệnh viện Tân Bình báo cáo triển khai “Khảo sát trải nghiệm người bệnh” đợt I năm 2023 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:

+ Cơ sở 1 địa chỉ tại số 605 Hoàng Văn Thụ, phường 4, quận Tân Bình.

+ Cơ sở 2 chuyên khoa Y học cổ truyền địa chỉ tại số 01 Đông Sơn, phường 07, quận Tân Bình.

- Toàn bệnh viện có 5 phòng ban chức năng và 17 khoa lâm sàng, cận lâm sàng với số giường kế hoạch là 125 giường.

1.2. Thời gian và nguồn lực cho khảo sát

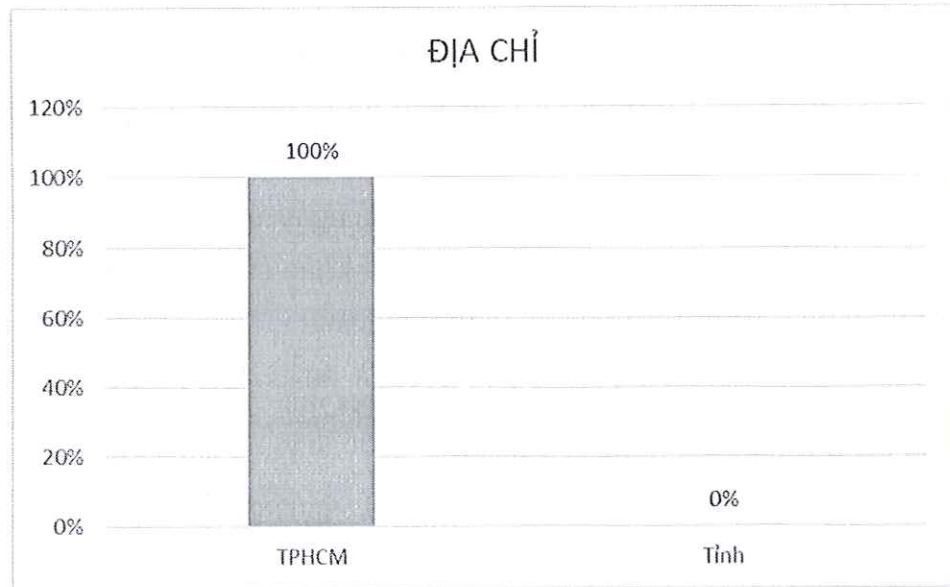
- Bệnh viện tiến hành thực hiện “Khảo sát trải nghiệm người bệnh” đợt I năm 2023 từ ngày 01/5/2023 đến ngày 31/5/2023.

- Tiến hành lấy mẫu tại 3 khoa lâm sàng có bệnh nhân nội trú phù hợp với khảo sát: Khoa Nội tổng hợp, Khoa Cấp cứu – HSTC&CĐ và Khoa Ngoại Tổng hợp.

- Cỡ mẫu: 50 mẫu.

II. ĐẶC ĐIỂM MẪU KHẢO SÁT

1. Nơi cư trú



Biểu đồ 1: Phân bố địa bàn cư trú

Nhận xét: Toàn bộ đối tượng tham gia khảo sát cư trú tại thành phố Hồ Chí Minh (100%).

2. Nhóm tuổi



Biểu đồ 2: Phân bố theo nhóm tuổi

Nhận xét: Đối tượng khảo sát đa số thuộc nhóm nhỏ hơn 60 tuổi (80%), nhóm tuổi lớn hơn 60 chiếm tỷ lệ thấp nhất 20%.

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 (%)
Tiểu học	6	12,00%
Trung học cơ sở	11	22,00%
Trung học phổ thông	10	20,00%
Trung cấp, cao đẳng	11	22,00%
Đại học	11	22,00%
Sau đại học	1	2,00%
Tổng	50	100%

Nhận xét: Phần lớn đối tượng có trình độ Trung học cơ sở, Trung cấp, cao đẳng và đại học (22%); đối tượng sau đại học chiếm tỷ lệ thấp nhất (2%).

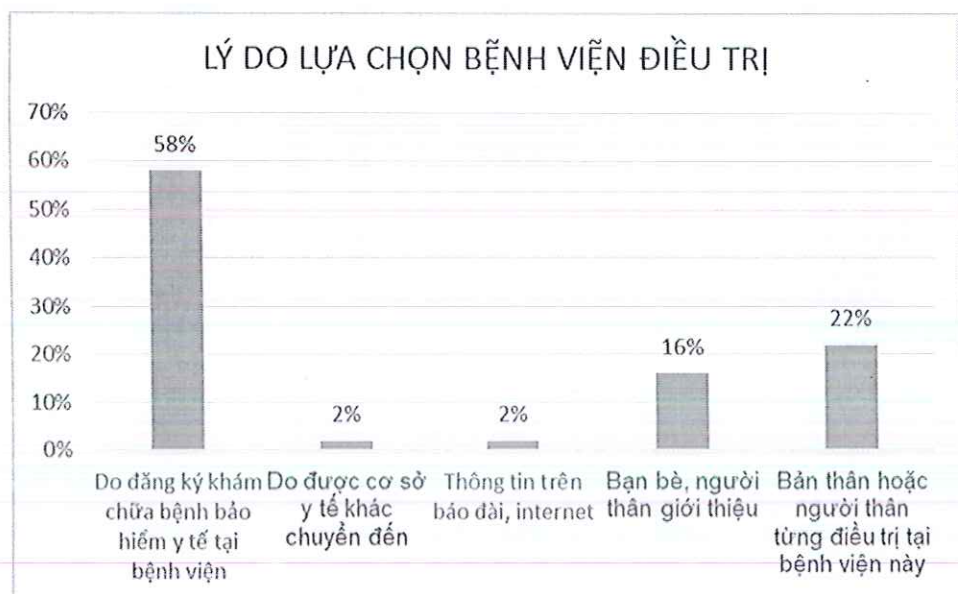
4. Thanh toán bảo hiểm

Bảng 2: Đối tượng sử dụng BHYT và không sử dụng BHYT

Khoa lâm sàng	Sử dụng BHYT	Không sử dụng BHYT	Tổng
Cấp cứu – HSTC&CD	15	0	15
Nội tổng hợp	18	2	20
Ngoại – GMHS	15	0	15
Tổng	48	2	50

Nhận xét: Đối tượng khảo sát đa số đều sử dụng thẻ BHYT (96%).

5. Lý do chọn điều trị tại bệnh viện:

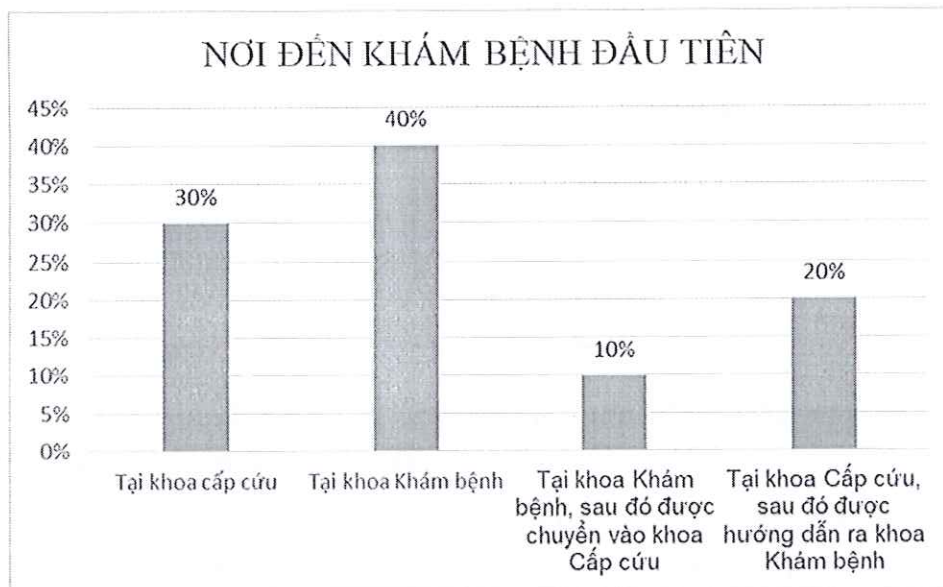


Biểu đồ 3: Lý do chọn điều trị tại Bệnh viện Tân Bình

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 (58%).

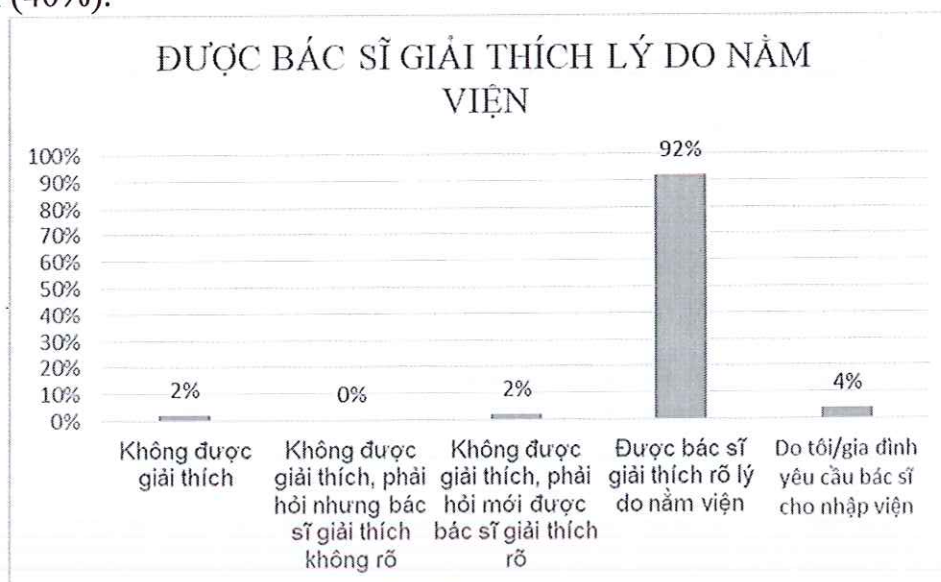
III. TRẢI NGHIỆM NGƯỜI BỆNH

1. Trải nghiệm lúc nhập viện



Biểu đồ 3: Khoa được bệnh nhân đến khám đầu tiên

Nhận xét: Phần lớn người bệnh lựa chọn khoa Khám bệnh là nơi khám bệnh đầu tiên (40%).



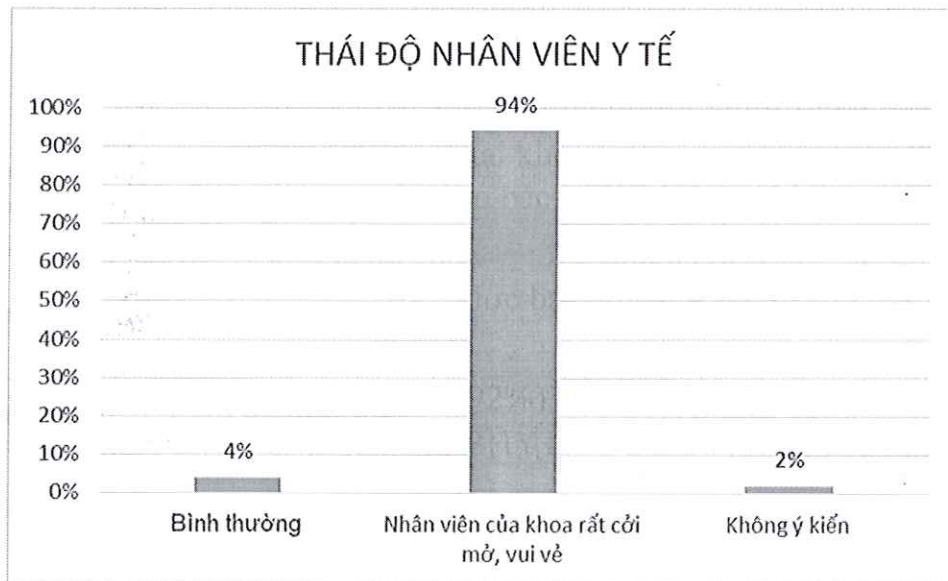
Biểu đồ 5: Bệnh nhân có được bác sĩ giải thích lý do nằm viện hay không.

Nhận xét: Trên 90% đối tượng khảo sát được bác sĩ giải thích rõ lý do phải nằm viện.

- Tất cả các đối tượng khảo sát tại khoa Cấp cứu- HSTC&CD, khoa Nội tổng hợp và khoa Ngoại tổng hợp đều được bác sĩ khám ngay khi được thông báo nhập viện và khi được vào khoa nội trú.

- Tại 3 khoa, đa số đối tượng được bác sĩ giải thích tình trạng bệnh và hướng điều trị (96%).

- Phần lớn đối tượng khảo sát (92%) 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: Đa số đối tượng khảo sát (94%) đánh giá thái độ nhân viên y tế cởi mở, vui vẻ với người bệnh.

2. Trải nghiệm trong thời gian nằm viện

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.
- 76% đối tượng khảo sát đánh giá nhà vệ sinh của bệnh viện khá đủ, luôn sạch sẽ; 22% đối tượng đánh giá nhà vệ sinh chấp nhận được, thỉnh thoảng hơi bẩn.
- 88% đối tượng cho rằng luôn có dung dịch sát khuẩn đặt vị trí thuận tiện ở buồng bệnh
- 94% đối tượng khảo sát khá yên tâm về an ninh, trật tự của bệnh viện, bệnh viện có người kiểm soát người ra vào khoa
- 68% đối tượng khảo sát cho rằng bệnh viện cung ứng dịch vụ khá đa dạng và tiện ích.
- Đa số đối tượng khảo sát đánh giá bệnh viện rất yên tĩnh vào buổi tối (76%), 8% đối tượng đánh giá bệnh viện tương đối yên tĩnh và một số đối tượng (4%) đánh giá bệnh viện có tiếng ồn từ bên ngoài vọng vào.

- Gần 60% đối tượng khảo sát đánh giá bệnh viện đủ tiêu chí “xanh-sạch-đẹp” hoặc đánh giá bệnh viện đạt tiêu chí ở mức chấp nhận được; còn lại các đối tượng khác không đề ý hoặc đánh giá chưa đạt.

2.2. Tinh thần, thái độ phục vụ của nhân viên y tế

- 90% đối tượng khảo sát đánh giá nhân viên y tế ăn mặc lịch sự, đẹp.

- Hầu hết đối tượng (98%) cảm thấy được tôn trọng, đối xử tử tế khi nằm viện và hầu hết đối tượng (98%) được nhân viên y tế giải thích rõ về tình hình bệnh.

- 84% đối tượng được bác sĩ, điều dưỡng luôn trả lời thỏa đáng những thắc mắc của người bệnh và 82% đối tượng cho rằng các câu trả lời của bác sĩ, điều dưỡng về tình trạng bệnh rất thống nhất nhau.

2.3. Hoạt động khám chữa bệnh

- Phần lớn đối tượng nghiên cứu được bác sĩ thông tin, sử dụng thuốc (86%); được bác sĩ thông tin, giải thích lý do thực hiện xét nghiệm (94%); và được thông tin, giải thích khi thực hiện thủ thuật hoặc phẫu thuật (92%).

- Đa số các đối tượng (92%) được điều dưỡng phát thuốc, hướng dẫn sử dụng thuốc hàng ngày rất rõ ràng.

- 82% đối tượng có triệu chứng bất thường đều được bác sĩ đến khám lại; các đối tượng còn lại thì không có triệu chứng cần thăm khám ngay.

- 98% đối tượng được bác sĩ tư vấn để lựa chọn phương pháp điều trị thích hợp.

- 94% đối tượng đánh giá bệnh viện rất tôn trọng quyền riêng tư của người bệnh.

2.4. Trải nghiệm chi trả viện phí

- Hơn 90% đối tượng khảo sát đánh giá bệnh viện công khai đầy đủ và chi tiết các khoản thu trên hóa đơn thanh toán.

- 100% đối tượng không phải chi thêm tiền bồi dưỡng nhân viên bệnh viện.

- Phần lớn đối tượng khảo sát (52%) nhận thấy bệnh viện chủ động hướng dẫn thủ tục và hỗ trợ cho người khó khăn.

2.5. Trải nghiệm trước khi xuất viện

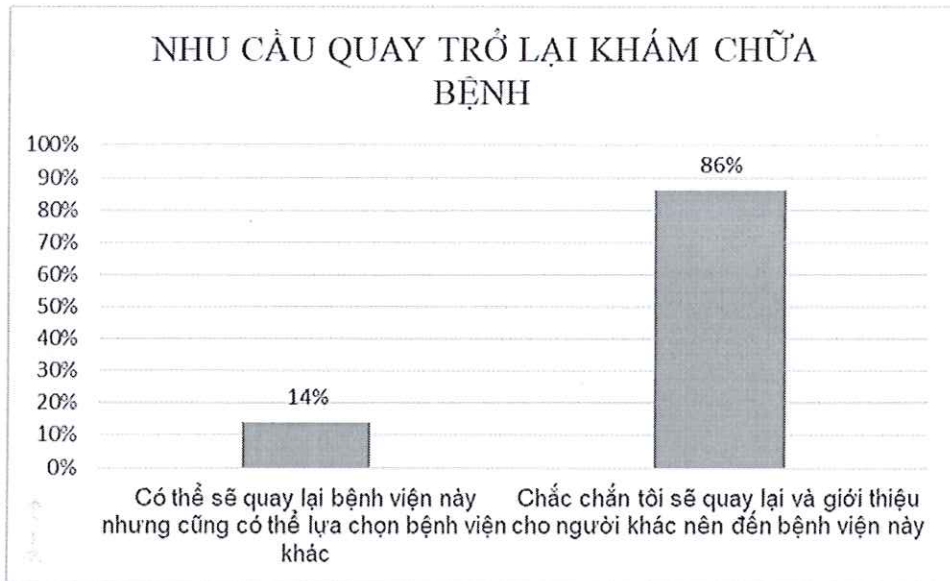
- 98% đối tượng được nhân viên y tế hướng dẫn, giải thích trước khi xuất viện; các đối tượng còn lại không đề ý.

- Hầu hết đối tượng khảo sát (96%) đều được nhân viên y tế dặn dò về các dấu hiệu và thời gian cần quay lại tái khám.

- 86% đối tượng khảo sát không gặp khó khăn khi làm thủ tục xuất viện; 14% đối tượng cho rằng thời gian xuất viện lâu. Thời gian từ lúc thông báo xuất viện đến khi nhận giấy ra viện trung bình là 29,8 phút.

2.6. Nhận xét chung về bệnh viện

- Điểm đánh giá trải nghiệm khi điều trị nội trú tại bệnh viện đợt I năm 2023 đạt trung bình 8,66 điểm.



Biểu đồ 5: Nhu cầu quay lại khám chữa bệnh của đối tượng khảo sát.

Nhận xét: 86% đối tượng chắc chắn sẽ quay trở lại khám chữa bệnh tại bệnh viện

IV. KIẾN NGHỊ

- Phòng bệnh nội trú cần đảm bảo vệ sinh sạch sẽ, trang bị đầy đủ xà phòng và dung dịch sát khuẩn ở vị trí thuận tiện. Nhà vệ sinh đảm bảo vệ sinh sạch sẽ thường xuyên.

- Nhân viên y tế giao tiếp lịch sự, thân thiện và luôn giải thích và hỗ trợ các vấn đề liên quan đến bệnh cho người bệnh, tăng sự hài lòng cho người bệnh.

Trên đây là báo cáo kết quả triển khai “Khảo sát trải nghiệm người bệnh” đợt I năm 2023 tại Bệnh viện Tân Bình.

Nơi nhận:

- BGĐ/BV;
- Các khoa, phòng;
- Lưu: VT, KHTH.

PHÓ GIÁM ĐỐC

BỆNH VIỆN
QUẬN TÂN BÌNH
SỞ Y TẾ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Bs. Phan Hồng Ngọc



Trường THPT