

BÁO CÁO

Kết quả thực hiện hoạt động của Ban Chăm sóc người bệnh và khảo sát trải nghiệm người bệnh 6 tháng đầu năm 2023

I. Công tác chỉ đạo

+ Xây dựng kế hoạch số 01/KH-BCSNB, ngày 30/01/2023 kế hoạch hoạt động của Ban Chăm sóc người bệnh và khảo sát trải nghiệm người bệnh tại Bệnh viện huyện Nhà Bè năm 2023.

+ Xây dựng kế hoạch số 02/KH-BCSNB, ngày 13/03/2023 kế hoạch cải tiến các vấn đề ưu tiên sau khảo sát hài lòng người bệnh đến khám chữa bệnh tại Bệnh viện huyện Nhà Bè.

+ Tham mưu Bệnh viện xây dựng kế hoạch số 82/KH-BV, ngày 18/05/2023 tổ chức khảo sát thời gian chờ đợi của người bệnh năm 2023 tại khoa Khám bệnh thuộc Bệnh viện huyện Nhà Bè.

+ Tham mưu Bệnh viện xây dựng kế hoạch số 83/KH-BV, ngày 18/05/2023 đo lường chất lượng hoạt động, cung cấp dịch vụ y tế năm 2023 tại Bệnh viện huyện Nhà Bè.

II. Kết quả triển khai hoạt động khảo sát

| TT | Nội dung | Kết quả |
|----|--|--|
| 1 | Khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú | Tổng số phiếu: 320 phiếu Điểm trung bình: 4.42 Tỷ lệ % hài lòng chung: 99% |
| 2 | Khảo sát ý kiến người bệnh nội trú | Tổng số phiếu: 342 Điểm trung bình: 4.55 Tỷ lệ % hài lòng chung: 99% |
| 3 | Khảo sát ý kiến người mẹ sinh con tại bệnh viện | Tổng số phiếu: 37 Điểm trung bình: 4.96 Tỷ lệ % hài lòng chung: 100% |
| 4 | Khảo sát thực hiện nuôi con bằng sữa mẹ tại bệnh viện và sau khi ra viện | Nhận định các vấn đề tồn tại: không |
| 5 | Khảo sát trải nghiệm người bệnh trong thời gian điều trị nội trú tại bệnh viện | Tổng số phiếu: 30 (kèm báo cáo cụ thể) |

| | | |
|---|---|--|
| 6 | Khảo sát nhân viên y tế | Tổng số phiếu: 219 Điểm trung bình: 4.44 Tỷ lệ % hài lòng chung: 96% |
| 7 | Khảo sát ý kiến đối với các dịch vụ liên quan đến thủ tục hành chính (số liệu từ Kiot không hài lòng) | Tổng số phiếu: 91 Tỷ lệ % theo từng nhóm (theo 5 mức) |
| | Khâu làm thủ tục đăng ký khám | Tổng số phiếu: 19 Tỷ lệ hài lòng 79.13%, tỷ lệ không hài lòng: 20.87% |
| | Khâu làm thủ tục khám bảo hiểm y tế | Tổng số phiếu: 17 Tỷ lệ hài lòng 81.32%, tỷ lệ không hài lòng: 18.68% |
| | Khâu thanh toán chi phí khám chữa bệnh | Tổng số phiếu: 02 Tỷ lệ hài lòng 97.81%, tỷ lệ không hài lòng: 2.19 % |
| | Cách hỏi bệnh và thăm khám của bác sĩ | Tổng số phiếu: 02 Tỷ lệ hài lòng 97.81%, tỷ lệ không hài lòng: 2.19% |
| | Chăm sóc người bệnh của điều dưỡng | Tổng số phiếu: 04 Tỷ lệ hài lòng 95.61%, tỷ lệ không hài lòng: 4.39% |
| | Thời gian chờ làm xét nghiệm, siêu âm, chụp phim | Tổng số phiếu: 04 Tỷ lệ hài lòng 95.61%, tỷ lệ không hài lòng: 4.39% |
| | Khâu mua thuốc, cấp phát thuốc bảo hiểm y tế | Tổng số phiếu: 02 Tỷ lệ hài lòng 97.81%, tỷ lệ không hài lòng: 2.19% |
| | Thái độ ứng xử, giao tiếp của nhân viên bệnh viện | Tổng số phiếu: 04 Tỷ lệ hài lòng 95.61%, tỷ lệ không hài lòng: 4.39% |
| | Nhà vệ sinh phục vụ người bệnh của bệnh viện | Tổng số phiếu: 07 Tỷ lệ hài lòng 94.7%, tỷ lệ không hài lòng: 5.3% |
| | Chỗ ngồi chờ khám, chờ xét nghiệm | Tổng số phiếu: 08 Tỷ lệ hài lòng 93.6%, tỷ lệ không hài lòng: 6.4 % |
| | Dịch vụ giữ xe khi đến bệnh viện khám bệnh | Tổng số phiếu: 02 Tỷ lệ hài lòng 97.81%, tỷ lệ không hài lòng: 2.19% |
| | Các dịch vụ tiện ích phục vụ người bệnh | Tổng số phiếu: 02 Tỷ lệ hài lòng 97.81%, tỷ lệ không hài lòng: 2.19% |

| | |
|---|--|
| An ninh, trật tự bệnh viện | Tổng số phiếu: 02 Tỷ lệ hài lòng 97.81%, tỷ lệ không hài lòng: 2.19% |
| Thông tin, hướng dẫn cho người bệnh | Tổng số phiếu: 14 Tỷ lệ hài lòng 84.62%, tỷ lệ không hài lòng: 15.38% |
| Công khai giá các dịch vụ trong bệnh viện | Tổng số phiếu: 02 Tỷ lệ hài lòng 97.81%, tỷ lệ không hài lòng: 2.19% |

III. Những vấn đề cần giải quyết sau khảo sát

1. Nhà vệ sinh, nhà tắm: có 14/342 phiếu, tỉ lệ 4.09% người bệnh nhận xét trung bình (bình thường)
2. Căn tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu: có 20/342 phiếu, tỉ lệ 5.8% người bệnh nhận xét trung bình (bình thường)
3. Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua bệnh viện, trang thông tin điện tử của Bệnh viện (website): có 27 phiếu/320, tỉ lệ 8.4% người bệnh nhận xét trung bình (bình thường)

Ngoài ra: có 1 ý kiến trực tiếp trên hệ thống khảo sát đó là: Cần thêm phòng mổ.

IV. Phương án

1. Bệnh nhân được sử dụng nhà vệ sinh sạch sẽ, cung cấp đầy đủ các vật dụng vệ sinh cần thiết.
2. Căn tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.
3. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động khám chữa bệnh.
4. Tăng cường phòng mổ, cải tạo cơ sở vật chất đáp ứng yêu cầu chuyên môn.

V. Thực hiện cải tiến

1. Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt
 - Sửa chữa kịp thời các thiết bị vệ sinh bị hư hỏng: nắp bồn cầu, sọt rác, lõi đựng giấy, gương soi.
 - Phối hợp khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn nhắc nhở hộ lý tăng cường dọn vệ sinh tại các nhà vệ sinh; đặc biệt là dọn vệ sinh tại các khoa có đông bệnh trong giờ cao điểm như: Khoa khám bệnh, khoa Dược, khoa xét nghiệm
 - Có hướng dẫn sử dụng các thiết bị vệ sinh như: sử dụng van nước, sử dụng máy tắm nước nóng, tivi, máy lạnh.

- Tăng cường công tác kiểm tra, nhắc nhở người bệnh giữ gìn vệ sinh chung, bỏ thức ăn thừa đúng nơi quy định.

- Đảm bảo an toàn nhà vệ sinh: nhắc nhở người bệnh không xả nước xuống nền nhà, lắp tay vịn để đảm bảo an toàn cho người bệnh (lắp thêm tay vịn cho nhà vệ sinh người già, người tàn tật).

2. Căn tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.

- Phối hợp với phòng Tổ chức – Hành chính quản trị, khoa Dinh dưỡng – Tiết chế, khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn tăng cường công tác kiểm tra, đảm bảo an toàn thực phẩm, cung cấp suất ăn đủ 3ca/ngày và các nhu cầu khác của người bệnh khi cần thiết.

- Cung cấp đầy đủ các vật dụng thiết yếu và chất lượng để người bệnh sử dụng khi vào khám chữa bệnh tại bệnh viện.

3. Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua bệnh viện, trang thông tin điện tử của Bệnh viện (website) thuận tiện

- Bệnh viện đã triển khai các hình thức đăng ký khám chữa bệnh qua tổng đài, điện thoại tổ chăm sóc khách hàng, đăng ký trực tuyến, trang Web của bệnh viện.

- Triển khai mô hình khám chữa bệnh tại nhà

- Phổ biến các kênh đăng ký khám chữa bệnh tại bệnh viện cho các khoa, phòng được biết để hướng dẫn người bệnh.

- Triển khai ứng dụng công nghệ thông tin trong khám chữa bệnh: KCB bằng căn cước công dân, App không dùng tiền mặt

4. Về ý kiến tăng thêm phòng mổ

Ban Chăm sóc người bệnh và khảo sát trải nghiệm người bệnh báo cáo với lãnh đạo bệnh viện tăng cường phòng mổ, cải tạo cơ sở vật chất đáp ứng yêu cầu chuyên môn.

VI. Nhận xét, đánh giá

- Việc khảo sát sự hài lòng và không hài lòng của bệnh nhân, giúp Ban Chăm sóc người bệnh và khảo sát trải nghiệm người bệnh nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người bệnh, người nhà người bệnh để có biện pháp cải tiến chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ, nhằm nâng cao sự hài lòng của người dân.

- Kết quả đo lường sự hài lòng và trải nghiệm phải đảm bảo tính khoa học, khách quan, trung thực khi tiến hành khảo sát; xác định được những vấn đề người bệnh chưa hài lòng; sử dụng kết quả khảo sát để tiến hành cải tiến chất lượng; theo dõi liên tục sự hài lòng người bệnh để liên tục cải tiến chất lượng.

- Đề xuất các giải pháp để khắc phục các tồn tại, hạn chế và cải tiến chất lượng cung cấp dịch vụ, nâng cao sự hài lòng của người bệnh khi đến khám

bệnh, chữa bệnh, tiêm chủng, xét nghiệm, ... hoặc sử dụng các dịch vụ liên quan đến thủ tục hành chính tại Bệnh viện huyện Nhà Bè.

- Ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động khảo sát nhằm tiết kiệm nguồn lực và thuận tiện trong việc phân tích, thống kê, báo cáo.

VII. Kiến nghị: Không

VII. Phương hướng hoạt động 6 tháng cuối năm

- Thực hiện khảo sát hài lòng người bệnh theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng Người bệnh và Nhân viên y tế.

- Thực hiện khảo sát ý kiến không hài lòng người bệnh thường xuyên qua hệ thống ki-ốt khảo sát do Sở Y tế triển khai tại Kế hoạch số 2917/KH-SYT ngày 28/3/2017 về triển khai hoạt động “Khảo sát sự không hài lòng của người bệnh đối với hoạt động khám bệnh, chữa bệnh tại khoa Khám bệnh của các bệnh viện công lập thuộc Sở Y tế Thành phố”.

- Thực hiện khảo sát ý kiến người bệnh đối với các dịch vụ liên quan đến thủ tục hành chính do bệnh viện cung cấp như: Cấp giấy nghỉ ốm hưởng bảo hiểm xã hội, cấp giấy chứng sinh, cấp giấy chứng tử, cấp giấy chứng nhận thương tích, cấp giấy tóm tắt hồ sơ bệnh án...theo quy định của Ủy ban nhân dân Thành phố tại Quyết định số 2866/QĐ-UBND ngày 24/8/2022 về phê duyệt Đề án đo lường chất lượng hoạt động và cung cấp dịch vụ công tại các cơ quan sự nghiệp công lập trong lĩnh vực y tế trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh giai đoạn 2022-2025.

- Thực hiện khảo sát thời gian chờ đợi của người bệnh 6 tháng cuối năm năm 2023 tại Bệnh viện huyện Nhà Bè.

Nơi nhận:

- HĐQTCL Bệnh viện;
- Ban CSNB VÀ KSTNNB;
- Lưu: VT.



**BAN CSNB VÀ KSTNNB
TRƯỜNG BAN**

Bs. CKII. Nguyễn Hữu Thơ

Ths.Bs Nguyễn Thị Kim Chi

Nhà Bè, ngày 25 tháng 5 năm 2022

BẢNG TỔNG HỢP
Ý kiến đánh giá khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú
6 tháng đầu năm 2023

1. Ý kiến đánh giá hài lòng qua khảo sát trải nghiệm Người bệnh nội trú:

➤ Thời gian chờ khám tại khoa nội trú:

| Nội dung | 6 tháng đầu năm 2022 | | 6 tháng đầu năm 2023 | |
|----------------------|----------------------|---------|----------------------|---------|
| | Số lượng | Tỷ lệ % | Số lượng | Tỷ lệ % |
| Được khám ngay | 22/30 | 73,3 | 28/30 | 93,3 |
| Chờ từ 5 đến 30 phút | 8/30 | 26,7 | 2/30 | 6,67 |

➤ Khi nhập viện vào khoa nội trú, được giải thích tình trạng bệnh và hướng điều trị:

| Nội dung | 6 tháng đầu năm 2022 | | 6 tháng đầu năm 2023 | |
|---|----------------------|---------|----------------------|---------|
| | Số lượng | Tỷ lệ % | Số lượng | Tỷ lệ % |
| Không được bác sĩ giải thích tình trạng bệnh và hướng điều trị phải hỏi mới được bác sĩ giải thích rõ | 1/30 | 3,3 | 0 | 0 |
| Được bác sĩ giải thích rõ về bệnh và hướng điều trị | 29/30 | 96,7 | 30 | 100 |

➤ Việc công khai giá các dịch vụ tại khoa của Bệnh viện:

| Nội dung | 6 tháng đầu năm 2022 | | 6 tháng đầu năm 2023 | |
|--|----------------------|---------|----------------------|---------|
| | Số lượng | Tỷ lệ % | Số lượng | Tỷ lệ % |
| Có bảng công khai giá nhưng không đầy đủ | 1/30 | 3,3 | 1/30 | 3,3 |
| Khoa có bảng công khai giá, đầy đủ, dễ tìm | 27/30 | 90 | 21/30 | 70 |
| NB không quan tâm đến giá | 2/30 | 6,67 | 6/30 | 20 |

➤ Nhân viên y tế giải thích các khoản bảo hiểm y tế chi trả, các khoản phải tự chi trả tại khoa:

| Nội dung | 6 tháng đầu năm 2022 | | 6 tháng đầu năm 2023 | |
|---|----------------------|---------|----------------------|---------|
| | Số lượng | Tỷ lệ % | Số lượng | Tỷ lệ % |
| Không được giải thích, phải hỏi mới được giải thích rõ | 1/30 | 3,3 | 0 | 0 |
| Được nhân viên y tế chủ động giải thích về các khoản viện phí nào sẽ được BHYT chi trả, các khoản nào NB tự chi trả | 29/30 | 96,7 | 27/30 | 90 |
| NB không nhớ | 0 | 0 | 3/3 | 10 |

➤ Cảm nhận thái độ của nhân viên y tế đối với NB khi lần đầu tiên vào khoa nội trú:

| Nội dung | 6 tháng đầu năm 2022 | | 6 tháng đầu năm 2023 | |
|-----------------------------------|----------------------|---------|----------------------|---------|
| | Số lượng | Tỷ lệ % | Số lượng | Tỷ lệ % |
| Bình thường | 0 | 0 | 1/30 | 3,33 |
| Nhân viên của khoa cởi mở, vui vẻ | 29/30 | 96,7 | 29/30 | 96,7 |
| NB không có ý kiến | 1/30 | 3,33 | 0 | 0 |

➤ Được bố trí 1 giường bệnh riêng ngay từ đầu 6 tháng đầu năm năm 2022 và 6 tháng đầu năm năm 2023 tỷ lệ 100%.

➤ Tình trạng nhà vệ sinh tại Bệnh viện:

| Nội dung | 6 tháng đầu năm 2022 | | 6 tháng đầu năm 2023 | |
|---|----------------------|---------|----------------------|---------|
| | Số lượng | Tỷ lệ % | Số lượng | Tỷ lệ % |
| Chấp nhận được, thỉnh thoảng chỉ bẩn trong thời gian ngắn | 4/30 | 13,3 | 3/30 | 10 |
| Nhà vệ sinh của Bệnh viện khá đủ, luôn sạch sẽ | 26/30 | 86,7 | 27/30 | 90 |

➤ Bệnh viện trang bị dung dịch rửa tay tại buồng bệnh:

| Nội dung | 6 tháng đầu năm 2022 | | 6 tháng đầu năm 2023 | |
|---|----------------------|---------|----------------------|---------|
| | Số lượng | Tỷ lệ % | Số lượng | Tỷ lệ % |
| Lúc có, lúc không | 1/30 | 3,33 | 0 | 0 |
| Luôn có dung dịch rửa tay tại buồng bệnh và thuận tiện cho người bệnh sử dụng | 29/30 | 96,7 | 27/30 | 90 |
| NB không để ý | 0 | 0 | 3/30 | 10 |

➤ Tình trạng an ninh trật tự của Bệnh viện:

| Nội dung | 6 tháng đầu năm 2022 | | 6 tháng đầu năm 2023 | |
|--|----------------------|---------|----------------------|---------|
| | Số lượng | Tỷ lệ % | Số lượng | Tỷ lệ % |
| Có quy định giờ ra vào khoa | 4/30 | 13,3 | 2/30 | 6,67 |
| Khá yên tâm về an ninh, trật tự của Bệnh viện, bệnh viện có kiểm soát người ra vào | 26/30 | 86,7 | 23/30 | 76,7 |
| NB không để ý | 0 | 0 | 5/30 | 16,6 |

➤ Các dịch vụ tiện ích của Bệnh viện:

| Nội dung | 6 tháng đầu năm 2022 | | 6 tháng đầu năm 2023 | |
|---|----------------------|---------|----------------------|---------|
| | Số lượng | Tỷ lệ % | Số lượng | Tỷ lệ % |
| Dịch vụ đa dạng nhưng giá cao hơn bên ngoài | 0 | 0 | 1/30 | 3,3 |
| Bệnh viện cung ứng các dịch vụ tiện ích khá đa dạng, giá hợp lý | 14/30 | 46,7 | 22/30 | 76,4 |
| NB không để ý | 16/30 | 53,3 | 7/30 | 23,3 |

➤ Các hoạt động hỗ trợ NB có hoàn cảnh khó khăn về tiện ích tối thiểu trong sinh hoạt hàng ngày:

| Nội dung | 6 tháng đầu năm 2022 | | 6 tháng đầu năm 2023 | |
|---|----------------------|---------|----------------------|---------|
| | Số lượng | Tỷ lệ % | Số lượng | Tỷ lệ % |
| Không có | 1/30 | 3,3 | 1/30 | 3,3 |
| Thỉnh thoảng có | 4/30 | 13,3 | 1/30 | 3,3 |
| Thường xuyên, nhưng chỉ có hỗ trợ bữa cơm cho người có hoàn cảnh khó khăn | 0 | 0 | 1/30 | 3,3 |
| Bệnh viện có thường xuyên hỗ trợ bữa cơm và các tiện ích tối thiểu khác cho người có hoàn cảnh khó khăn | 10/30 | 33,3 | 13/30 | 43,3 |
| BN không đề ý | 15/30 | 50 | 14/30 | 46,7 |

➤ Vào buổi tối, Bệnh viện yên tĩnh để người bệnh nghỉ ngơi:

| Nội dung | 6 tháng đầu năm 2022 | | 6 tháng đầu năm 2023 | |
|-------------------------------------|----------------------|---------|----------------------|---------|
| | Số lượng | Tỷ lệ % | Số lượng | Tỷ lệ % |
| Tương đối yên tĩnh | 0 | 0 | 6/30 | 20 |
| Bệnh viện rất yên tĩnh vào buổi tối | 30/30 | 100 | 24/30 | 80 |

➤ Cảm nhận của người bệnh, bệnh viện đạt tiêu chí “Xanh – Sạch – Đẹp”:

| Nội dung | 6 tháng đầu năm 2022 | | 6 tháng đầu năm 2023 | |
|--|----------------------|---------|----------------------|---------|
| | Số lượng | Tỷ lệ % | Số lượng | Tỷ lệ % |
| Đạt mức chấp nhận được | 7/30 | 23,3 | 5/30 | 16,7 |
| Bệnh viện có nhiều cây xanh, sạch và đẹp | 16/30 | 53,4 | 24/30 | 80 |
| NB không đề ý | 7/30 | 23,3 | 1/30 | 3,3 |

➤ Trang phục của nhân viên y tế:

| Nội dung | 6 tháng đầu năm 2022 | | 6 tháng đầu năm 2023 | |
|---|----------------------|---------|----------------------|---------|
| | Số lượng | Tỷ lệ % | Số lượng | Tỷ lệ % |
| Chấp nhận được | 0 | 0 | 1/30 | 3,3 |
| Nhân viên Bệnh viện mặc trang phục đẹp, lịch sự | 30/30 | 100 | 29/30 | 96,7 |

➤ Được nhân viên y tế đối xử tử tế và được tôn trọng trong suốt thời gian nằm viện:

| Nội dung | 6 tháng đầu năm 2022 | | 6 tháng đầu năm 2023 | |
|--|----------------------|---------|----------------------|---------|
| | Số lượng | Tỷ lệ % | Số lượng | Tỷ lệ % |
| Chấp nhận được | 0 | 0 | 1/30 | 3,3 |
| Nhân viên Bệnh viện đều đối xử tử tế và rất tôn trọng NB, thân nhân NB | 30/30 | 100 | 29/30 | 96,7 |

➤ Trong thời gian nằm viện, Bác sĩ, điều dưỡng thông tin, giải thích về tình trạng bệnh:

| Nội dung | 6 tháng đầu năm 2022 | | 6 tháng đầu năm 2023 | |
|--|----------------------|---------|----------------------|---------|
| | Số lượng | Tỷ lệ % | Số lượng | Tỷ lệ % |
| Không được giải thích, phải hỏi mới được giải thích rõ | 1/30 | 3,3 | 0 | 0 |
| Bác sĩ, điều dưỡng luôn chủ động giải thích rõ ràng về tình trạng bệnh | 29/30 | 96,7 | 30/30 | 100 |

➤ Khi NB có thắc mắc về bệnh, nhận được câu trả lời thỏa đáng của bác sĩ, điều dưỡng:

| Nội dung | 6 tháng đầu năm 2022 | | 6 tháng đầu năm 2023 | |
|---|----------------------|---------|----------------------|---------|
| | Số lượng | Tỷ lệ % | Số lượng | Tỷ lệ % |
| Có chấp nhận được | 0 | 0 | 1/30 | 3,3 |
| Bác sĩ, điều dưỡng luôn trả lời thỏa đáng những thắc mắc của NB | 29/30 | 96,7 | 26/30 | 86,7 |
| NB không có thắc mắc gì | 1/30 | 3,3 | 3/30 | 10 |

➤ Trước khi làm phẫu thuật, thủ thuật, được bác sĩ thông tin và giải thích lý do:

| Nội dung | 6 tháng đầu năm 2022 | | 6 tháng đầu năm 2023 | |
|--|----------------------|---------|----------------------|---------|
| | Số lượng | Tỷ lệ % | Số lượng | Tỷ lệ % |
| Bác sĩ luôn giải thích đầy đủ và rõ ràng cho NB biết lý do phải làm phẫu thuật (hoặc thủ thuật) | 23/30 | 76,7 | 22/30 | 73,3 |
| NB không có làm phẫu thuật | 7/30 | 23,3 | 8/30 | 26,7 |

➤ Trong thời gian nằm viện được ĐD hướng dẫn sử dụng thuốc:

| Nội dung | 6 tháng đầu năm 2022 | | 6 tháng đầu năm 2023 | |
|---|----------------------|---------|----------------------|---------|
| | Số lượng | Tỷ lệ % | Số lượng | Tỷ lệ % |
| Được hướng dẫn hàng ngày | 0 | 0 | 1/30 | 3,3 |
| Điều dưỡng hướng dẫn hàng ngày rất rõ ràng cách sử dụng thuốc | 30/30 | 100 | 29/30 | 96,7 |

➤ Được BS khám lại ngay khi có triệu chứng bất thường:

| Nội dung | 6 tháng đầu năm 2022 | | 6 tháng đầu năm 2023 | |
|---|----------------------|---------|----------------------|---------|
| | Số lượng | Tỷ lệ % | Số lượng | Tỷ lệ % |
| BS có khám lại, kịp thời | 20/30 | 66,7 | 23/30 | 76,7 |
| NB không có triệu chứng bất thường nào cần BS | 10/30 | 33,3 | 7/30 | 23,3 |

➤ Được bác sĩ tư vấn rõ ràng để lựa chọn phương pháp điều trị thích hợp:

| Nội dung | 6 tháng đầu năm 2022 | | 6 tháng đầu năm 2023 | |
|---------------------------------|----------------------|---------|----------------------|---------|
| | Số lượng | Tỷ lệ % | Số lượng | Tỷ lệ % |
| BS tư vấn rất rõ ràng và đầy đủ | 30/30 | 100 | 30/30 | 100 |

➤ Bệnh viện rất tôn trọng quyền riêng tư cho NB khi bác sĩ thăm khám hoặc điều dưỡng chăm sóc:

| Nội dung | 6 tháng đầu năm 2022 | | 6 tháng đầu năm 2023 | |
|---|----------------------|---------|----------------------|---------|
| | Số lượng | Tỷ lệ % | Số lượng | Tỷ lệ % |
| Bệnh viện rất tôn trọng quyền riêng tư của NB | 30/30 | 100 | 29/30 | 96,7 |
| NB không để ý | 0 | 0 | 1/30 | 3,3 |

➤ Bệnh viện công khai tất cả những khoản thu trên hóa đơn thanh toán viện phí:

| Nội dung | 6 tháng đầu năm 2022 | | 6 tháng đầu năm 2023 | |
|---|----------------------|---------|----------------------|---------|
| | Số lượng | Tỷ lệ % | Số lượng | Tỷ lệ % |
| Bệnh viện công khai đầy đủ và chi tiết các khoản thu trên hóa đơn thanh toán viện phí | 28/30 | 93,3 | 27/30 | 90 |
| NB không để ý | 2/30 | 6,7 | 3/30 | 10 |

➤ Ngoài các khoản viện phí đóng cho Bệnh viện NB không chi thêm bất cứ tiền bồi dưỡng nào cho nhân viên y tế 100%

➤ Hoạt động hỗ trợ thanh toán viện phí cho NB có hoàn cảnh khó khăn:

| Nội dung | 6 tháng đầu năm 2022 | | 6 tháng đầu năm 2023 | |
|--|----------------------|---------|----------------------|---------|
| | Số lượng | Tỷ lệ % | Số lượng | Tỷ lệ % |
| Không có | 0 | 0 | 1/30 | 3,3 |
| Có, thủ tục đơn giản thuận tiện | 1/30 | 3,3 | 0 | 0 |
| Bệnh viện chủ động hướng dẫn thủ tục và hỗ trợ cho người bệnh coa hoàn cảnh khó khăn | 12/30 | 40 | 18/30 | 60 |
| NB không để ý | 17/30 | 56,7 | 11/30 | 36,7 |

➤ Được nhân viên y tế chủ động hướng dẫn, giải thích rõ ràng về sử dụng thuốc, chế độ ăn, cách tự chăm sóc trước khi xuất viện 100%

➤ Bác sĩ, điều dưỡng thông tin, hướng dẫn về những dấu hiệu và thời gian cần quay lại ngay và tái khám:

| Nội dung | 6 tháng đầu năm 2022 | | 6 tháng đầu năm 2023 | |
|--|----------------------|---------|----------------------|---------|
| | Số lượng | Tỷ lệ % | Số lượng | Tỷ lệ % |
| Được hướng dẫn rõ ràng khi nào quay lại ngay và tái khám | 29/30 | 96,7 | 30/30 | 100 |
| NB không để ý | 1/30 | 3,3 | 0 | 0 |

➤ Khó khăn khi làm thủ tục xuất viện:

| Nội dung | 6 tháng đầu năm 2022 | | 6 tháng đầu năm 2023 | |
|--|----------------------|---------|----------------------|---------|
| | Số lượng | Tỷ lệ % | Số lượng | Tỷ lệ % |
| Thời gian chờ xuất viện lâu | 2/30 | 6,7 | 1/30 | 3,3 |
| Không gặp bất tiện nào trong quá trình làm thủ tục xuất viện | 28/30 | 93,3 | 29/30 | 96,7 |

➤ Thang điểm người bệnh đánh giá trải nghiệm khi điều trị nội trú:

| Nội dung | 6 tháng đầu năm 2022 | | 6 tháng đầu năm 2023 | |
|----------|----------------------|---------|----------------------|---------|
| | Số lượng | Tỷ lệ % | Số lượng | Tỷ lệ % |
| 5 điểm | 0 | 0 | 1/30 | 3,3 |
| 6 điểm | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7 điểm | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 8 điểm | 6/30 | 20 | 8/30 | 26,7 |
| 9 điểm | 11/30 | 36,7 | 14/30 | 46,7 |
| 10 điểm | 13/30 | 43,3 | 7/30 | 23,3 |

➤ Nếu có nhu cầu khám, chữa bệnh tương tự NB quay lại hoặc giới thiệu cho người khác đến bệnh viện:

| Nội dung | 6 tháng đầu năm 2022 | | 6 tháng đầu năm 2023 | |
|---|----------------------|---------|----------------------|---------|
| | Số lượng | Tỷ lệ % | Số lượng | Tỷ lệ % |
| Có thể sẽ quay lại bệnh viện này nhưng cũng có thể sẽ chọn bệnh viện khác | 4/30 | 13,3 | 5/30 | 16,7 |
| Chắc chắn người bệnh sẽ quay trở lại và sẽ giới thiệu cho người khác nên đến khám tại Bệnh viện | 26/30 | 86,7 | 25/30 | 83,3 |

2. Một số đánh giá chưa tốt như:

- Không có các hoạt động hỗ trợ NB có hoàn cảnh khoa khấn về tiện ích tối thiểu trong sinh hoạt hàng ngày: 1/30 phiếu khảo sát tỷ lệ 3,3% (Khoa Nội tổng hợp)
- Không thấy bảng công khai giá: 1/30 phiếu khảo sát tỷ lệ 3,3% (Khoa Phụ sản)
- Thời gian chờ xuất viện lâu: 1/30 phiếu khảo sát tỷ lệ 3,3% (Khoa Phụ sản)
- Không biết Bệnh viện có hoạt động hỗ trợ viện phí cho người có hoàn cảnh khó khăn: 1/30 phiếu tỷ lệ 3,3% (Khoa Phụ sản)

3. Một số ý kiến theo NB và thân nhân NB Bệnh viện cần làm để có thể đáp ứng hơn nữa mong đợi của người bệnh:

- Có thể mở rộng thêm nhiều phòng hơn cho NB có điều kiện tiếp cận với Bệnh viện (Khoa Phụ sản)

4. Kiến nghị:

- Các ĐDTK nên thường xuyên thông tin cho người bệnh biết về các hoạt động của bệnh viện thông qua các buổi họp Hội đồng người bệnh.

- Bảng công khai giá tại các khoa nên treo ở những nơi dễ nhìn.
- Trong các buổi họp khoa nên triển khai cho nhân viên trong khoa nắm vững và thực hiện các nội dung trong việc thực hiện các tiêu chí cải tiến chất lượng bệnh viện.

**BAN CHĂM SÓC NGƯỜI BỆNH
KHẢO SÁT TRẢI NGHIỆM NGƯỜI BỆNH**



Ths.Bs. Nguyễn Thị Kim Chi

1875