

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú 6 tháng cuối năm 2024 tại Bệnh viện huyện Củ Chi

Căn cứ Công văn số 1729/SYT-NYT ngày 04 tháng 04 năm 2019 của Sở Y tế về khảo sát trải nghiệm người bệnh trong thời gian điều trị nội trú tại Bệnh viện;

Căn cứ Kế hoạch số 1237/KH-SYT ngày 24 tháng 02 năm 2023 của Sở Y tế về việc Đo lường chất lượng hoạt động, cung cấp dịch vụ y tế tại cơ sở y tế công lập và ngoài công lập trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh;

Thực hiện Kế hoạch số 261/KH-BVCC ngày 21 tháng 02 năm 2024 của Bệnh viện huyện Củ Chi về việc tổ chức thực hiện khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế - Đo lường chất lượng hoạt động, cung cấp dịch vụ y tế tại Bệnh viện huyện Củ Chi năm 2024;

Bệnh viện huyện Củ Chi tiến hành khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú 6 tháng cuối năm 2024 xác định những vấn đề hài lòng và chưa hài lòng khi điều trị tại Bệnh viện của người bệnh, để tiến hành cải tiến chất lượng, từng bước phục vụ người bệnh tốt hơn, nâng cao chất lượng dịch vụ y tế hướng đến sự hài lòng người bệnh:

I. THỜI GIAN – ĐỊA ĐIỂM – ĐỐI TƯỢNG

1.1. Thời gian tiến hành khảo sát: 17/09/2024 – 30/09/2024.

1.2. Thời điểm khảo sát:

Sau khi người bệnh đã hoàn tất đầy đủ thủ tục khám chữa bệnh, chuẩn bị xuất viện.

1.3. Địa điểm:

Các khoa lâm sàng: Khoa Phụ sản, Khoa Nhi, Khoa Nội tổng hợp, Đơn vị Ngoại chấn thương chỉnh hình, Đơn vị Ngoại tổng quát - Ung bướu, Khoa Y học cổ truyền.

1.4. Đối tượng khảo sát:

Người bệnh hoặc thân nhân người bệnh.

1.5. Cỡ mẫu: 50 mẫu

1.6. Tổng hợp và phân tích số liệu:

- Tổ Quản lý Chất lượng tổng hợp, phân tích và thực hiện báo cáo.

- Số liệu khảo sát sẽ được đưa lên phần mềm do Sở Y tế cung cấp để báo cáo Sở Y tế.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

2.1. Đặc điểm của đối tượng khảo sát

2.1.1. Đối tượng tham gia khảo sát và địa chỉ của người được khảo sát

Đối tượng khảo sát	Số lượng
Người bệnh	35
Thân nhân	15



Biểu đồ 1: Tỷ lệ người tham gia khảo sát

Địa chỉ	Số lượng
TP.HCM	41
Tỉnh	9

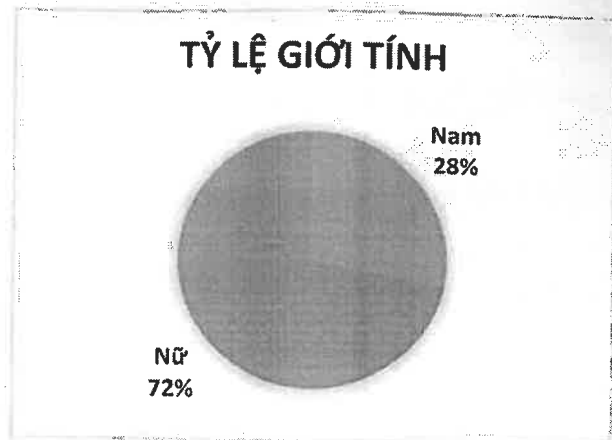


Biểu đồ 2: Tỷ lệ địa chỉ người được khảo sát

* **Nhận xét:** Theo khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú đợt 2 năm 2024 thì người bệnh tham gia khảo sát là 70%, thân nhân người bệnh tham gia khảo sát là 30%. Và hầu hết người bệnh đến điều trị nội trú chủ yếu là người địa phương gần bệnh viện, thuận tiện cho việc điều trị nên địa chỉ ở TP. Hồ Chí Minh chiếm 82% cao hơn so với người bệnh ở tỉnh 18%.

2.1.2. Tỷ lệ giới tính

Giới tính	Số lượng
Nam	14
Nữ	36

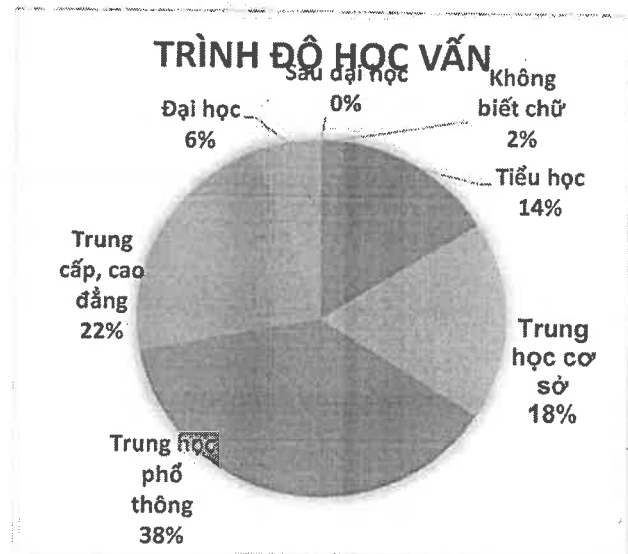


Biểu đồ 3: Tỷ lệ giới tính

* **Nhận xét:** Theo khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú thì tỷ lệ nam giới chiếm 28% thấp hơn so với tỷ lệ nữ giới 72%.

2.1.3. Trình độ học vấn

Trình độ học vấn	Số lượng
Không biết chữ	1
Tiểu học	7
Trung học cơ sở (THCS)	9
Trung học phổ thông (THPT)	19
Trung cấp, cao đẳng	11
Đại học	3
Sau đại học	0



Biểu đồ 4: Trình độ học vấn

* **Nhận xét:** Trong khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú thì người bệnh có trình độ học vấn từ trung học phổ thông (cấp III) chiếm tỷ lệ cao nhất và người không biết chữ chiếm tỷ lệ thấp. Cụ thể:

- + Tỷ lệ người bệnh không biết chữ chiếm 2%.
- + Tiểu học chiếm 18%.
- + Trung học cơ sở chiếm 16%.
- + Trung học phổ thông chiếm 34%.
- + Trung cấp, cao đẳng chiếm 8%.
- + Đại học 2%.

+ Không có trường hợp nào sau đại học.

2.1.4. Tỷ lệ sử dụng BHYT và khoa/phòng điều trị

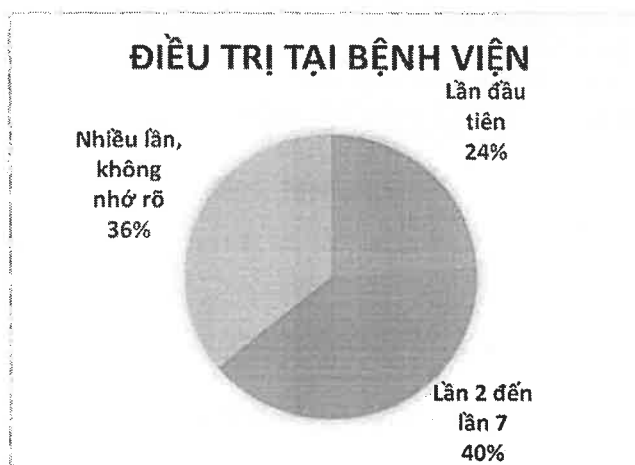


Biểu đồ 5: Tỷ lệ tham gia BHYT

* **Nhận xét:** Tỷ lệ người bệnh có sử dụng BHYT chiếm 96% cao hơn tỷ lệ người bệnh không sử dụng BHYT 4%. Hầu hết người bệnh đến khám và điều trị đều có BHYT do người bệnh thấy được những lợi ích khi tham gia BHYT. Và chủ yếu người đến khám là người dân có thu nhập kinh tế trung bình nên họ chọn điều trị tại khoa/phòng thường chiếm 74% và khoa/phòng dịch vụ 26%.

2.1.5. Số lần điều trị tại bệnh viện

Điều trị tại bệnh viện	Số lần
Lần đầu tiên	12
Nhiều lần, không nhớ rõ	18
Lần 2 đến lần 7	20



Biểu đồ 6: Điều trị tại bệnh viện

* **Nhận xét:** Theo khảo sát cho thấy người bệnh đến bệnh viện điều trị lần 2 đến lần 7 chiếm tỷ lệ cao nhất (40%), điều trị lần đầu tiên (24%) và người bệnh không nhớ số lần đến điều trị là (36%). Có thể thấy bệnh viện đã cải tiến về chất lượng nên nhận được sự lựa chọn và hài lòng của người bệnh điều trị tại bệnh viện.

2.1.6. Lý do người bệnh chọn bệnh viện để điều trị

STT	Nội dung câu hỏi	Trả lời	Số lượng	Tỷ Lệ (%)
1	Tại sao ông/bà biết và chọn bệnh viện này để điều trị	1. Do đăng ký khám chữa bệnh bảo hiểm bệnh viện này	6	12
		2. Do được cơ sở y tế khác chuyển đến	0	0
		3. Thông tin trên báo đài, internet	0	0
		4. Bạn bè người thân giới thiệu	9	18
		5. Bản thân hoặc người thân từng điều trị bệnh viện này	33	66
		6. Khác	2	4

* **Nhận xét:** Trong đợt khảo sát 6 tháng cuối năm 2024, người bệnh đến điều trị nội trú chủ yếu là do bản thân hoặc người thân từng điều trị tại bệnh viện này chiếm tỷ lệ cao nhất 66%, được bạn bè người thân giới thiệu 18%, do đăng ký khám chữa bệnh bảo hiểm bệnh viện này chiếm 12%, khác 4%.

2.2. Trải nghiệm lúc nhập viện

STT	Nội dung câu hỏi	Trả lời	Số lượng	Tỷ Lệ (%)
1	Khi mới đến bệnh viện, ông/bà đến khám tại khoa Cấp cứu hay khoa khám bệnh	1. Tại khoa Cấp cứu	24	48
		2. Tại khoa Khám bệnh	24	48
		3. Tại khoa Khám bệnh, sau đó được chuyển vào khoa Cấp cứu	1	2
		4. Tại khoa Cấp cứu, sau đó được hướng dẫn ra khoa Khám bệnh để khám	1	2
2	Tại khoa Khám bệnh hoặc khoa Cấp cứu, ông/bà có được bác sĩ giải thích lý do nhập viện	1. Không được giải thích	0	0
		2. Không được giải thích, phải hỏi nhưng bác giải thích không rõ ràng	0	0
		3. Không được giải thích, phải hỏi mới được bác sĩ giải thích rõ	0	0
		4. Được bác sĩ giải thích rõ lý do phải nằm viện	44	88
		5. Do gia đình tôi yêu cầu bác sĩ cho nhập viện	6	12
3	Từ lúc được bác sĩ thông báo	1. Phải chờ	29	58

	nhập viện, ông/bà phải chờ khoảng bao lâu mới được nhập vào khoa nội trú?	2. Không phải chờ	21	42
4	Khi nhập viện vào khoa nội trú, ông/bà có được bác sĩ khám ngay không?	1. Phải chờ	30	60
		2. Được khám ngay	20	40
5	Khi mới nhập viện vào khoa nội trú, ông/bà có được bác sĩ giải thích tình trạng bệnh và hướng điều trị hay không?	1. Không được giải thích gì	0	0
		2. Không được giải thích, phải hỏi nhưng bác sĩ giải thích không rõ	0	0
		3. Không được giải thích, phải hỏi và được bác sĩ giải thích rõ	0	0
		4. Được bác sĩ chủ động giải thích rõ về bệnh và hướng điều trị	50	100
		5. Tôi không nhớ	0	0
6	Khi vào khoa, ông/bà nhận thấy việc công khai giá các loại dịch vụ kỹ thuật của bệnh viện như thế nào?	1. Không thấy bảng công khai giá	0	0
		2. Khó tìm, phải hỏi mới được cung cấp bảng giá	0	0
		3. Có bảng công khai giá, nhưng không đầy đủ	2	4
		4. Khoa có bảng công khai giá, đầy đủ, dễ thấy	44	88
		5. Tôi không quan tâm đến giá	4	8
7	Khi vào khoa, ông/bà có được nhân viên y tế giải thích các khoản bảo hiểm y tế chi trả, các khoản phải tự chi trả?	1. Không được giải thích	0	0
		2. Không được giải thích, phải hỏi nhưng được giải thích không rõ	0	0
		3. Không được giải thích, phải hỏi mới được giải thích rõ	0	0
		4. 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	48	96
		5. Tôi không nhớ	2	4
8	Lần đầu tiên vào khoa nội trú, ông/bà cảm nhận thái độ của nhân viên y tế đối với người bệnh như thế nào?	1. Cộc cằn, không tôn trọng người bệnh	0	0
		2. Thờ ơ, hỏi không trả lời	0	0
		3. Bình thường	0	0
		4. Nhân viên của khoa rất cởi mở,	50	100

	vui vẻ		
	5. Tôi không có ý kiến	0	0

* **Nhận xét:** Người bệnh đánh giá sự hài lòng khi nhập viện điều trị. Cụ thể:

+ Trong đợt khảo sát trải nghiệm nội trú 6 tháng cuối năm 2024 thì người bệnh nhập viện ở 2 hình thức là khi đến khám tại Khoa Khám bệnh và Khoa Cấp cứu được chỉ định nhập viện chiếm 48%.

+ Nhận được 100% người bệnh đánh giá khi nhập viện thì được bác sĩ chủ động giải thích rõ về lý do nhập viện cũng như về bệnh và hướng điều trị.

+ Khi nhập viện thì người bệnh thấy khoa có bảng công khai giá, đầy đủ và dễ thấy chiếm tỷ lệ cao nhất 88%, và 4% là thấy bảng công khai giá nhưng không đầy đủ.

+ Về khoản chi trả viện phí người bệnh đánh giá cao chiếm 96% khi được nhân viên chủ động giải thích rõ về các khoản người bệnh được bảo hiểm chi trả hay người bệnh phải tự chi trả.

+ Người bệnh hài lòng về thái độ của nhân viên y tế chiếm 100% khi đánh giá nhân viên khoa vui vẻ, cởi mở.

2.3. Trải nghiệm trong thời gian nằm viện về Cơ sở vật chất – Tiện ích phục vụ người bệnh

STT	Nội dung câu hỏi	Trả lời	Số lượng	Tỷ lệ (%)
1	Ông/bà có phải nằm chung giường với người bệnh khác?	1. Tôi nằm ghép trong suốt quá trình điều trị	0	0
		2. Tôi nằm ghép, sau đó được nằm giường riêng	1	2
		3. Tôi được bố trí 1 giường riêng ngay từ đầu	49	98
2	Ông/bà đánh giá tình trạng nhà vệ sinh tại bệnh viện như thế nào?	1. Rất bẩn, hôi và không đủ nhà vệ sinh	0	0
		2. Bẩn và không đủ nhà vệ sinh	0	0
		3. Chấp nhận được, thỉnh thoảng chỉ bị bẩn trong thời gian ngắn	5	10
		4. Nhà vệ sinh của bệnh viện khá đủ, luôn sạch sẽ	45	90
		5. Tôi không để ý	0	0
3	Bệnh viện có trang bị dung dịch rửa tay (dung	1. Không có	0	0
		2. Lúc có, lúc không	0	0

	dịch sát trùng) tại buồng bệnh không?	3. Có, nhưng vị trí đặt chưa được thuận tiện	0	0
		4. Luôn có dung dịch rửa tay tại buồng bệnh và thuận tiện cho người bệnh sử dụng	50	100
		5. Tôi không để ý	0	0
4	Ông/bà cảm thấy tình hình an ninh, trật tự của bệnh viện như thế nào trong thời gian nằm viện? (Có thể chọn nhiều câu trả lời)	1. Có người bị mất trộm	0	0
		2. Có người buôn bán hàng rong ra vào khoa	0	0
		3. Có qui định giờ ra vào khoa	7	14
		4. Khá yên tâm về an ninh, trật tự của bệnh viện, bệnh viện có kiểm soát người ra vào khoa	42	84
		5. Tôi không để ý	1	2
5	Ông/bà nhận xét như thế nào về các dịch vụ tiện ích của bệnh viện? (Như căn-tin, siêu thị mini, nước uống, photocopy, sạc điện thoại, giặt ủi, dịch vụ vận chuyển, taxi ...)	1. Không có gì cả	0	0
		2. Chỉ có 1 đến 2 dịch vụ, giá cao hơn bên ngoài	2	4
		3. Dịch vụ đa dạng nhưng giá cao hơn bên ngoài	3	6
		4. Bệnh viện cung ứng các dịch vụ tiện ích khá đa dạng và giá hợp lý	33	66
		5. Tôi không để ý	12	24
6	Bệnh viện có các hoạt động hỗ trợ người bệnh có hoàn cảnh khó khăn về các tiện ích tối thiểu trong sinh hoạt hàng ngày không? (Như cơm/cháo, nước uống,...)	1. Không có	1	2
		2. Thỉnh thoảng có	0	0
		3. Thường xuyên, nhưng chỉ có hỗ trợ bữa cơm cho người có hoàn cảnh khó khăn	2	4
		4. Bệnh viện thường xuyên hỗ trợ bữa cơm và các tiện ích tối thiểu khác cho người có hoàn cảnh khó khăn	39	78
		5. Tôi không để ý	8	16
7	Vào buổi tối, bệnh viện có yên tĩnh để người bệnh nghỉ ngơi? (Có thể chọn nhiều câu trả lời)	1. Không nghỉ ngơi được vì thường xuyên ồn ào	0	0
		2. Có tiếng ồn từ bên ngoài bệnh viện vọng vào	0	0
		3. Tương đối yên tĩnh	5	10
		4. Bệnh viện rất yên tĩnh vào buổi tối	43	86
		5. Tôi không để ý	2	4
8	Theo cảm nhận của ông/bà, bệnh viện này có đạt tiêu chí "xanh - sạch - đẹp" không?	1. Ngược lại thì đúng hơn (bệnh viện dơ và cũ)	0	0
		2. Chưa đạt	0	0
		3. Đạt ở mức chấp nhận được	2	0

	4. Bệnh viện có nhiều cây xanh, sạch và đẹp	48	96
	5. Tôi không để ý	0	0

* **Nhận xét:** Khảo sát về trải nghiệm về cơ sở vật chất – tiện ích phục vụ được người bệnh đánh giá cao. Trong đó:

+ Khảo sát về bố trí giường bệnh thì người bệnh đánh giá được bố trí 1 giường ngay từ đầu đạt 98%.

+ Người bệnh hài lòng về việc sử dụng nhà vệ sinh tại bệnh viện khá đầy đủ, sạch sẽ chiếm 90%, chỉ 10% người bệnh đánh giá là chấp nhận được, thỉnh thoảng bị bẩn trong thời gian ngắn. Và luôn có dung dịch rửa tay tại buồng bệnh và thuận tiện cho người bệnh sử dụng.

+ Người bệnh đánh giá khá yên tâm về an ninh, trật tự của bệnh viện, bệnh viện có kiểm soát người ra vào khoa đạt 84%. Và rất yên tĩnh vào buổi tối.

+ Về khuôn viên bệnh viện được người bệnh đánh giá cao, bệnh viện rộng rãi, thoáng mát, có nhiều cây, sạch và đẹp tạo cho người bệnh cảm giác thoải mái khi điều trị tại bệnh viện.

2.4. Trải nghiệm trong thời gian nằm viện - Tinh thần thái độ phục vụ của nhân viên y tế

STT	Nội dung câu hỏi	Trả lời	Số lượng	Tỷ lệ (%)
1	Khi tiếp xúc với ông/bà, trang phục của nhân viên y tế như thế nào?	1. Có nhiều nhân viên không mặc trang phục y tế	0	0
		2. Nhân viên ăn mặc luộm thuộm (quần áo ngả màu, nhăn, không đeo băng tên)	0	0
		3. Chấp nhận được	0	0
		4. Nhân viên bệnh viện mặc trang phục đẹp, lịch sự	50	100
		5. Tôi không có ý kiến	0	0
2	Trong suốt thời gian nằm viện, ông/bà có được nhân viên y tế đối xử tử tế và được tôn trọng không?	1. Nhiều nhân viên cư xử không tôn trọng bệnh nhân và thân nhân người bệnh	0	0
		2. Thỉnh thoảng, tùy người	0	0
		3. Chấp nhận được	0	0
		4. Nhân viên bệnh viện đều đối xử tử tế và rất tôn trọng người bệnh, thân nhân người	50	100

		bệnh		
		5. Tôi không có ý kiến	0	0
3	Trong thời gian nằm viện, ông/bà có được bác sĩ, điều dưỡng thông tin, giải thích rõ ràng về tình trạng và diễn tiến bệnh không?	1. Không được giải thích gì	0	0
		2. Không được giải thích, phải hỏi nhưng được giải thích cũng chưa rõ	0	0
		3. Không được giải thích, phải hỏi và được giải thích rõ	0	0
		4. Bác sĩ, điều dưỡng luôn chủ động giải thích rõ ràng về tình trạng bệnh	50	100
		5. Tôi không nhớ	0	0
4	Khi ông/bà có thắc mắc về bệnh của mình, ông/bà có nhận được câu trả lời thỏa đáng của bác sĩ hoặc điều dưỡng không	1. Không bao giờ nhận được câu trả lời	0	0
		2. Có, nhưng trả lời chưa thỏa đáng	0	0
		3. Có, chấp nhận được	0	0
		4. Bác sĩ, điều dưỡng luôn trả lời thỏa đáng những thắc mắc của người bệnh	50	100
		5. Tôi không có thắc mắc gì	0	0
5	Ông/bà có bao giờ nhận được các câu trả lời khác nhau (thậm chí ngược nhau) từ các bác sĩ, điều dưỡng về tình trạng, diễn tiến bệnh của mình?	1. Thường xuyên khác nhau	0	0
		2. Thỉnh thoảng có	0	0
		3. Hiếm khi	0	0
		4. Các câu trả lời của bác sĩ, điều dưỡng về tình trạng bệnh rất thống nhất nhau	50	100
		5. Tôi không có thắc mắc gì	0	0

* **Nhận xét:** Về tinh thần và thái độ phục vụ của nhân viên y tế nhận được sự hài lòng của người bệnh. Nhân viên y tế luôn tôn trọng và đối xử tử tế với người bệnh và thân nhân người bệnh. Bác sĩ, điều dưỡng luôn chủ động giải thích và trả lời những thắc mắc của người bệnh về trình trạng bệnh.

2.5. Trải nghiệm trong thời gian nằm viện: Hoạt động khám chữa bệnh

STT	Nội dung câu hỏi	Trả lời	Số lượng	Tỷ lệ (%)
1	Ông/bà có được bác sĩ thông tin và giải thích lý do sử dụng thuốc?	1. Không được giải thích	0	0
		2. Chỉ nói tên thuốc	0	0
		3. Có, nhưng giải thích chưa rõ ràng	0	0
		4. Bác sĩ luôn giải thích đầy đủ và rõ ràng cho người bệnh biết lý do phải sử dụng thuốc	50	100
		5. Tôi không nhớ	0	0

2	Ông/bà có được bác sĩ thông tin và giải thích lý do sẽ thực hiện xét nghiệm, cận lâm sàng? (Như xét nghiệm máu, siêu âm, X-quang, ...)	1. Không được giải thích	0	0
		2. Chỉ được thông báo đi làm xét nghiệm, cận lâm sàng	0	0
		3. Có, nhưng giải thích chưa rõ	0	0
		4. Bác sĩ luôn giải thích đầy đủ và rõ ràng cho người bệnh biết lý do phải làm xét nghiệm	50	100
		5. Tôi không nhớ	0	0
3	Trước khi thực hiện phẫu thuật hoặc làm thủ thuật, bác sĩ có thông tin và giải thích lý do không?	1. Không được giải thích	0	0
		2. Chỉ được thông báo phải đi làm phẫu thuật, thủ thuật	0	0
		3. Có, nhưng giải thích chưa rõ	0	0
		4. Bác sĩ giải thích đầy đủ và rõ ràng cho người bệnh biết lý do phải phẫu thuật (hoặc thủ thuật)	47	94
		5. Tôi không có làm phẫu thuật (hoặc thủ thuật)	3	6
4	Trong thời gian nằm viện, ông/bà có được điều dưỡng hướng dẫn sử dụng thuốc hàng ngày không?	1. Không được hướng dẫn	0	0
		2. Có, nhưng không thực hiện hàng ngày	0	0
		3. Được hướng dẫn hàng ngày	1	2
		4. Điều dưỡng hướng dẫn hàng ngày rất rõ ràng cách sử dụng thuốc	49	98
		5. Tôi không nhớ	0	0
5	Khi có những triệu chứng bất thường (đau bụng, sốt, mệt...), ông/bà có được bác sĩ khám bệnh lại ngay không?	1. Không có bác sĩ đến khám lại, cũng không có điều dưỡng đến hỏi	0	0
		2. Chỉ có điều dưỡng đến hỏi và lấy mạch, huyết áp	0	0
		3. Bác sĩ có khám lại, nhưng không kịp thời	0	0
		4. Bác sĩ có khám lại, kịp thời	42	94
		5. Tôi không có triệu chứng bất thường nào cần báo bác sĩ	8	16
6	Ông/bà có được bác sĩ tư vấn để lựa chọn phương pháp	1. Không được tư vấn	0	0
		2. Có, nhưng tư vấn chưa rõ ràng và không đầy đủ	0	0

	điều trị thích hợp không?	3. Bác sĩ tư vấn còn chung chung	0	0
		4. Bác sĩ tư vấn rất rõ ràng và đầy đủ	50	100
		5. Tôi không nhớ	0	
7	Bệnh viện có đảm bảo sự riêng tư cho người bệnh khi bác sĩ thăm khám hoặc điều dưỡng chăm sóc không?	1. Không tôn trọng sự riêng tư của người bệnh	0	0
		2. Lúc có, lúc không	0	0
		3. Có, chấp nhận được	0	0
		4. Bệnh viện rất tôn trọng sự riêng tư của người bệnh	46	92
		5. Tôi không đề ý	4	8

* **Nhận xét:** Trải nghiệm về hoạt động khám chữa bệnh được người bệnh đánh giá cao về sử dụng thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc. Người bệnh luôn được bác sĩ tư vấn, giải thích rõ về việc phải xét nghiệm cũng như phẫu thuật. Điều dưỡng hướng dẫn rõ ràng, cụ thể và hằng ngày cho người bệnh về cách sử dụng thuốc. Bệnh viện luôn quan tâm và tôn trọng sự riêng tư của người bệnh khi điều trị nội trú.

2.6. Trải nghiệm chi trả viện phí

STT	Nội dung câu hỏi	Trả lời	Số lượng	Tỷ lệ (%)
1	Bệnh viện có công khai cho ông/bà biết tất cả những khoản thu trên hoá đơn thanh toán viện phí không?	1. Không công khai	0	0
		2. Có, nhưng công khai không đầy đủ	0	0
		3. Có, công khai đầy đủ nhưng không chi tiết	0	0
		4. Bệnh viện công khai đầy đủ và chi tiết các khoản thu trên hoá đơn thanh toán viện phí	50	100
		5. Tôi không đề ý	0	0
2	Ngoài những khoản viện phí đóng cho bệnh viện, ông/bà có chi thêm tiền bồi dưỡng cho nhân viên bệnh viện không?	1. Có	1	2
		2. Không	49	98

3	Ông/bà có biết bệnh viện có hoạt động hỗ trợ thanh toán viện phí cho người có hoàn cảnh khó khăn hay không?	1. Không có	0	0
		2. Có, nhưng thủ tục rất khó khăn và mất nhiều thời gian	0	0
		1. Có, thủ tục đơn giản thuận tiện	0	0
		2. Bệnh viện chủ động hướng dẫn thủ tục và hỗ trợ cho người có hoàn cảnh khó khăn	33	66
		3. Tôi không đề ý	17	34

* **Nhận xét:** Trải nghiệm về việc chi trả viện phí được người bệnh đánh giá phù hợp và rõ ràng. Cụ thể:

+ Có 100% người bệnh đánh giá bệnh viện công khai đầy đủ và chi tiết các khoản thu trên hoá đơn thanh toán viện phí. Và bệnh viện luôn chủ động hướng dẫn thủ tục và hỗ trợ cho người có hoàn cảnh khó khăn.

+ Khảo sát về việc chi thêm tiền cho nhân viên bệnh viện thì có 98% người bệnh trả lời là không và 2% người bệnh đánh giá có. Do người bệnh không hiểu rõ về những khoản phí mà bảo hiểm y tế không chi trả cho người bệnh.

+ Người bệnh đánh giá cao về các hoạt động hỗ trợ thanh toán viện phí cho người có hoàn cảnh khó khăn, bệnh viện luôn chủ động hỗ trợ đối với các trường hợp có hoàn cảnh khó khăn chiếm 66%.

2.7. Trải nghiệm trước khi xuất viện

STT	Nội dung câu hỏi	Trả lời	Số lượng	Tỷ lệ (%)
1	Khi xuất viện, ông/bà có được nhân viên bệnh viện hướng dẫn sử dụng thuốc, chế độ ăn, cách tự chăm sóc khi về nhà?	1. Không được hướng dẫn gì	0	0
		2. Không được hướng dẫn, phải hỏi mới được hướng dẫn nhưng không rõ ràng	0	0
		3. Được hướng dẫn, nhưng phải hỏi thêm mới được hướng dẫn rõ ràng	0	0
		4. Được nhân viên y tế chủ động hướng dẫn, giải thích rõ ràng trước khi xuất viện	50	100
		5. Tôi không đề ý	0	0
2	Ông/bà có được bác sĩ hoặc điều dưỡng thông tin, hướng dẫn về những dấu hiệu và thời gian cần quay lại để tái khám?	1. Không được hướng dẫn	0	0
		2. Không được hướng dẫn, phải hỏi mới được hướng dẫn nhưng không rõ ràng	0	0
		3. Được hướng dẫn, nhưng phải hỏi thêm mới được hướng dẫn rõ ràng	0	0

		4. Được hướng dẫn rõ ràng khi nào quay lại ngay và tái khám	50	100
		5. Tôi không đề ý	0	0
3	Khi làm thủ tục xuất viện, ông/bà có gặp khó khăn nào không?	1. Không được hướng dẫn làm thủ tục xuất viện	0	0
		2. Thời gian chờ đóng viện phí lâu	1	2
		3. Nơi thanh toán viện phí ở xa hoặc khó tìm	0	0
		4. Thời gian chờ giấy xuất viện lâu	7	14
		5. Tôi không gặp bất tiện nào trong quá trình làm thủ tục xuất viện	42	84

* **Nhận xét:** Khảo sát về trải nghiệm trước khi xuất viện thì người bệnh đánh giá được nhân viên y tế chủ động hướng dẫn, giải thích rõ ràng trước khi xuất viện và được hướng dẫn rõ ràng khi nào quay lại ngay và tái khám đạt 100%.

- Người bệnh hài lòng khi được xuất viện vì không gặp bất tiện nào trong quá trình làm thủ tục xuất viện chiếm 84%, có 14% người bệnh đánh giá thời gian chờ giấy xuất viện lâu.

2.8. Nhận xét chung của người bệnh về bệnh viện

- Đánh giá trải nghiệm khi nằm điều trị nội trú tại bệnh viện đạt điểm trung bình từ 7 đến 10 điểm trong đó đa số là điểm 8 và điểm 9. Tỷ lệ lần lượt là điểm 7 (2%), điểm 8 (26%), điểm 9 (54%) và điểm 10 (16%).

- Nếu có nhu cầu khám, chữa những bệnh tương tự, thì đa phần người bệnh đánh giá là sẽ chắc chắn quay lại và sẽ giới thiệu cho người khác đến Bệnh viện chiếm 68% và có thể quay lại chiếm 32% trong cuộc khảo sát.

- Trong thời gian nằm điều trị tại bệnh viện này những điểm được hài lòng nhất là:

+ Các bác sĩ điều dưỡng đều ân cần chu đáo, cởi mở, vui vẻ với người bệnh và thân nhân. Thái độ phục vụ của nhân viên thân thiện, điều trị tốt, chăm sóc nhiệt tình, giải thích rõ ràng cụ thể tình trạng bệnh cho bệnh nhân và thân nhân người bệnh.

+ Khoa/phòng sạch sẽ, thoáng mát, không gian yên tĩnh, rộng rãi.

+ Khoa/phòng đảm bảo an ninh, trật tự có kiểm soát và quy định đối với người ra vào khoa giúp người bệnh và thân nhân người bệnh an tâm trong quá trình điều trị nội trú tại bệnh viện.

+ Nhân viên y tế cởi mở, thân thiện; các bác sĩ, điều dưỡng rất ôn hòa, quan tâm đến người bệnh.

III. NHẬN XÉT

3.1. Ưu điểm:

- Tỷ lệ người bệnh điều trị nội trú sử dụng dịch vụ bảo hiểm y tế tại bệnh viện chiếm 92%.

- Từ lúc bệnh nhân thông báo xuất viện đến khi nhận giấy ra viện trung bình 6 giờ.

- Nhân viên mặc trang phục lịch sự, rất cởi mở, vui vẻ, giải thích rất kỹ về các khoản bảo hiểm y tế chi trả, nhân viên luôn trả lời thỏa đáng những thắc mắc của người bệnh.

- Không gian yên tĩnh, đa phần người bệnh được bố trí 1 bệnh nhân một giường trong quá trình điều trị.

- Người bệnh hài lòng về sự ân cần của bác sĩ và đánh giá cao khi người bệnh nhập viện vào khoa nội trú thì được bác sĩ khám ngay chiếm 64%.

- Ngoài ra, người bệnh khá yên tâm khi điều trị tại khoa nội trú về an ninh, trật tự của Bệnh viện, Bệnh viện có kiểm soát người ra vào khoa, đội ngũ bảo vệ của bệnh viện thường xuyên tuần tra nghiêm ngặt.

- Được nhân viên chủ động hướng dẫn, giải thích rõ ràng về việc sử dụng thuốc, chế độ ăn, cách tự chăm sóc khi về nhà, hướng dẫn những dấu hiệu và thời gian cần quay lại để tái khám trước khi xuất viện đều đem lại sự hài lòng và chiếm tỷ lệ cao.

3.2. Hạn chế:

- Nhà vệ sinh một số trường hợp phản ánh chưa sạch.

- Một số người bệnh chưa hài lòng về thời gian chờ khám chữa bệnh khi nhập viện và được bác sĩ thăm khám.

- Chưa nhận được sự hài lòng cao của người bệnh về các dịch vụ tiện ích của căn-tin tại bệnh viện.

IV. ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP

- Tăng cường phối hợp với công ty vệ sinh thường xuyên kiểm tra nhà vệ sinh tại bệnh viện.

- Thời gian đăng kí nhập viện cần rút ngắn để người bệnh được nhập viện kịp thời và không phải chờ đợi lâu.

- Cung cấp đa dạng các dịch vụ tiện ích tại căn-tin nhằm đáp ứng nhu cầu của người bệnh.

Trên đây là khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú 6 tháng cuối năm 2024 giúp bệnh viện xem xét lại các vấn đề còn hạn chế, người bệnh chưa hài lòng để đưa ra những giải pháp cải thiện cũng như duy trì và phát huy những hoạt động hiệu quả hướng đến sự hài lòng người bệnh./.

Nơi nhận:

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

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Nguyễn Tô Bảo Hoàng