

Biểu đồ 1: Điểm trung bình từng nhóm tiêu chí từ A đến E

Mức điểm trung bình chung của tất cả các nhóm tiêu chí là 4.4 điểm. Nhóm tiêu chí D “Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế” đạt trung bình 4.57 điểm - mức điểm cao nhất so với các nhóm tiêu chí khác. Nhóm tiêu chí C “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh” đạt trung bình 4.25 điểm – mức điểm thấp nhất so với các nhóm tiêu chí khác.

3. Những vấn đề bệnh nhân chưa hài lòng

Đa số người bệnh khi được hỏi vấn đề chưa hài lòng, đều trả lời về điều kiện cơ sở vật chất của Trung tâm, cụ thể:

- Thiếu nước uống nóng, lạnh cho bệnh nhân tại các khoa điều trị nội trú .
- Chưa đảm bảo sự riêng tư của bệnh nhân, chưa có trang bị rèm che cho một số cửa sổ phòng bệnh (đối với một số phòng khoa Nội - Truyền nhiễm).
- Đối với người bệnh già yếu, gặp khó khăn đi lại khi điều trị tại khoa YHCT - PHCN vì khoa nằm xa so với cổng bệnh viện.

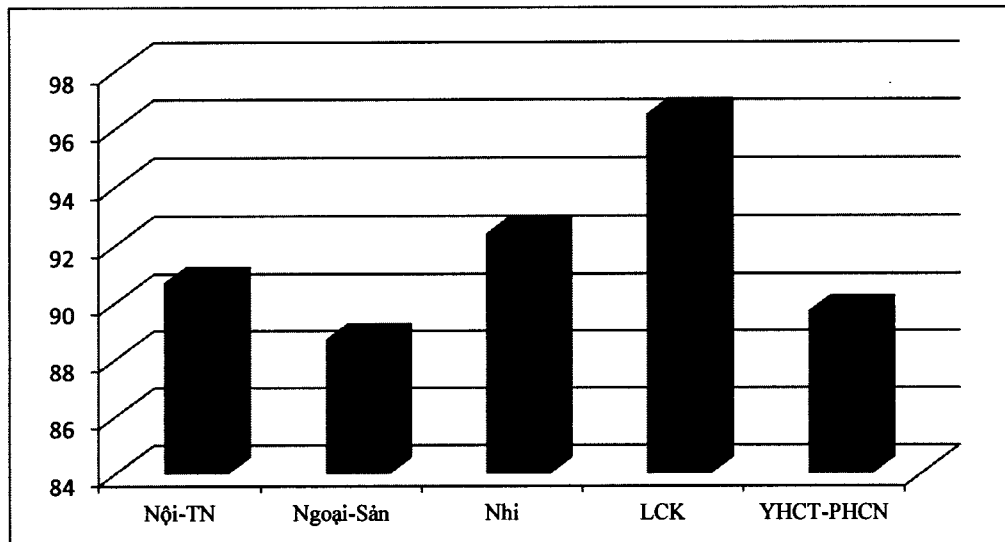
Ngoài ra, một số nhân viên y tế cần có thái độ hòa nhã hơn khi giao tiếp với người bệnh, tận tình giải thích và phổ biến nội quy cho người bệnh.

4. So sánh sự hài lòng của bệnh nhân giữa các khoa:

Bảng: Điểm trung bình của từng nhóm tiêu chí giữa các khoa

| Tiêu chí / Khoa | Khả năng tiếp cận | Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị | Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh | Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT | Kết quả cung cấp dịch vụ | Điểm TB |
|--------------------|-------------------|---|--|--|--------------------------|---------|
| Nội – Truyền nhiễm | 4,28 | 4,32 | 4,29 | 4,59 | 4,41 | 4,38 |

| Tiêu chí Khoa | Khả năng tiếp cận | Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị | Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh | Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT | Kết quả cung cấp dịch vụ | Điểm TB |
|------------------|-------------------|---|--|--|--------------------------|---------|
| Ngoại – Sản | 3,96 | 4,04 | 3,74 | 4,21 | 4,02 | 3,98 |
| Nhi | 4,5 | 4,67 | 4,13 | 4,57 | 4,37 | 4,42 |
| LCK | 4,7 | 4,69 | 4,6 | 4,82 | 4,74 | 4,71 |
| YHCT - PHCN | 4,52 | 4,48 | 4,22 | 4,49 | 4,3 | 4,38 |



Biểu đồ 2: Tỷ lệ (%) hài lòng so với mong đợi giữa các khoa

- Khoa LCK có tỷ lệ hài lòng cao nhất, đã đáp ứng được 96,5% so với mong đợi của bệnh nhân trước khi tới năm viện.

- Khoa Nhi có tỷ lệ hài lòng cao thứ 2, đạt 92,4%; khoa Nội - Truyền nhiễm đạt 90,7 và YHCT - PHCN đạt 89,7% với mong đợi của người bệnh.

- Khoa Ngoại - Sản có tỉ lệ hài lòng thấp nhất, đã đáp ứng được 88,7% so với mong đợi của bệnh nhân trước khi ra viện.


Nhìn chung so với cùng kỳ năm 2019, tỷ lệ hài lòng so với mong đợi của các khoa đều tăng.

5. So sánh sự hài lòng giữa bệnh nhân có bảo hiểm y tế và bệnh nhân viện phí

Trong đợt khảo sát quý II không gặp bệnh nhân viện phí, do vậy chưa thể so sánh được. Tuy nhiên trong các đợt khảo sát trước đây, 100% bệnh nhân viện phí đều cho biết sẽ quay trở lại Trung tâm để khám, chữa bệnh.

6. Giải pháp để cải tiến chất lượng

- Cần trang bị máy nước nóng lạnh tại các khu điều trị cho bệnh nhân.
- Đảm bảo sự riêng tư cho người bệnh bằng cách trang bị rèm che cửa sổ tại một số phòng bệnh còn thiếu.
- Cần nâng cấp chất lượng buồng bệnh tại các khoa thu dung điều trị nội trú.
- Cần chùi rửa, dọn dẹp phòng bệnh và nhà vệ sinh thường xuyên.
- Cần phổ biến những thông tin cần thiết khi nằm viện cho bệnh nhân.

Trên đây là toàn bộ nội dung báo cáo tổng kết phân tích kết quả đánh giá sự hài lòng người bệnh điều trị nội trú của Trung tâm Y tế quận Thanh Khê quý II năm 2020. 

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các khoa, phòng;
- Lưu: VT, KH-NV.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Trần Hưng Minh