

Số: /BC-TTYT

Đà Nẵng, ngày tháng năm 2025

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh điều trị ngoại trú tại Trung tâm Y tế khu vực Thanh Khê quý II năm 2025

I. THÔNG TIN CHUNG

- Thời gian khảo sát: Quý II năm 2025

- Mẫu phiếu khảo sát: Mẫu phiếu khảo sát số 02 ban hành theo Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ Y tế về Hướng dẫn phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024-2030

- Phương pháp chọn mẫu: Chọn mẫu ngẫu nhiên (theo hướng dẫn của Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ Y tế về Hướng dẫn phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024-2030)

- Đối tượng: Người bệnh, người nhà người bệnh đang điều trị ngoại trú tại Trung tâm Y tế khu vực Thanh Khê từ 18 tuổi trở lên, có đủ điều kiện sức khỏe để trả lời khảo sát, sau khi đã cơ bản hoàn thành quá trình khám bệnh, đang chờ thanh toán hoặc chờ nhận thuốc hoặc nhận thẻ bảo hiểm đồng ý tham gia

- Cỡ mẫu: 200 người.

- Địa điểm khảo sát: Khu vực Khoa Khám bệnh, phòng Viện phí và bộ phận Dược lẻ.

II. MỘT SỐ THÔNG TIN VỀ NGƯỜI BỆNH

Tổng số bệnh nhân được khảo sát là 200, trong đó:

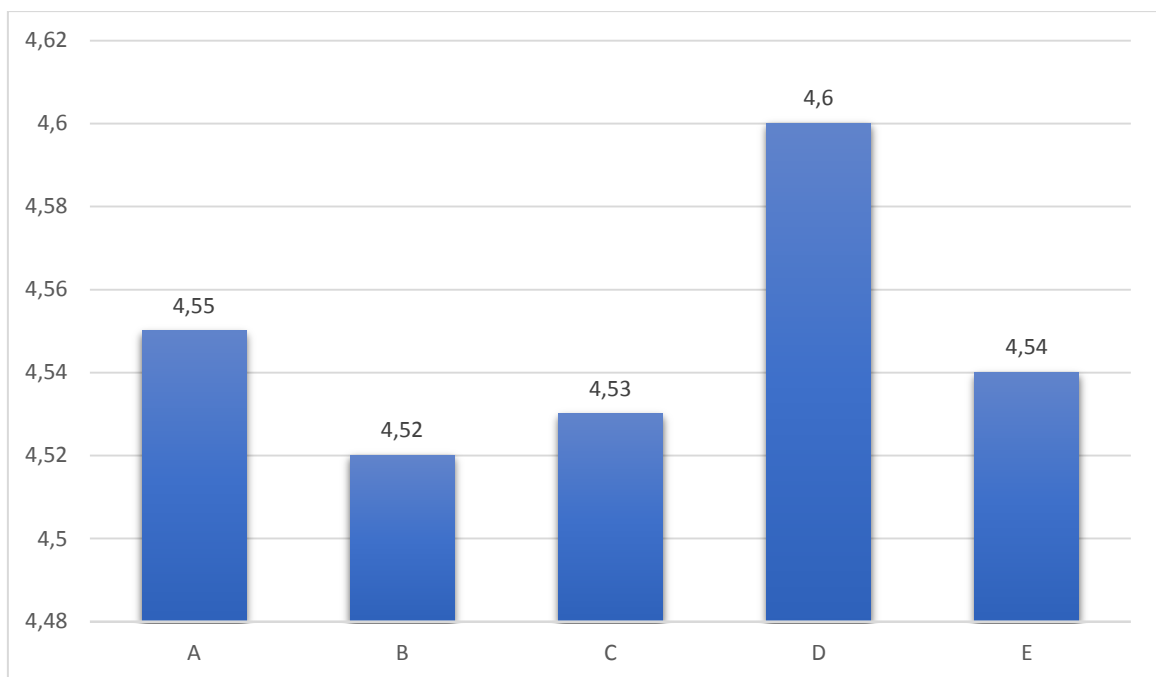
Thông tin		Số người	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	52	26%
	Nữ	148	74%
Sử dụng thẻ BHYT	Có	200	100%
	Không	0	0%
Nơi sinh sống hiện tại	Thành thị	200	100%
	Nông thôn	0	0%
	Vùng sâu, xa, khó khăn	0	0%
Phân loại mức sống của gia đình	Nghèo	0	0%
	Cận nghèo	0	0%
	Khác	200	100%

Khoảng cách từ nơi sinh sống đến bệnh viện	2,8km
Độ tuổi trung bình	41 tuổi
Lần thứ mấy đến khám tại TTYT	4,27 lần

III. KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG THEO NỘI DUNG BỘ CÂU HỎI CỦA 200 BỆNH NHÂN

1. Điểm trung bình khảo sát

Nội dung	Điểm TB	Trong đó	
		Có BHYT	Không BHYT
Phần A. Khả năng tiếp cận	4,55	4,55	0
Phần B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,52	4,52	0
Phần C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,53	4,53	0
Phần D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,6	4,6	0
Phần E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4,54	4,54	0
Điểm TB	4,53	4,53	0



Biểu đồ điểm trung bình khảo sát

2. Nhận xét

- Nhìn chung, Trung tâm Y tế đã đáp ứng được 95,48% so với mong đợi của bệnh nhân ngoại trú trước khi tới khám bệnh.

- Tỷ lệ hài lòng chung đạt 99,47%; chỉ số hài lòng toàn diện đạt 94,5% (189/200).

- Nhận xét của người bệnh, người nhà về số tiền chi trả so với chất lượng dịch vụ y tế: 62% (124/200 ý kiến): Tương xứng với chất lượng; 16,5% (33/200 ý kiến): Rẻ hơn so với chất lượng; 21,5% (43/200 ý kiến): Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán).

- Bệnh nhân (100%) cho biết sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác, không có ai không muốn quay lại.

- Qua khảo sát 200 bệnh nhân, đa số bệnh nhân hài lòng khi tới khám bệnh. Đặc biệt, bệnh nhân hài lòng nhất với tiêu chí D - Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT (4,73/5). Tiêu chí có điểm trung bình thấp nhất: tiêu chí B - Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (4,58/5).

- Nhìn chung, trong đợt khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú quý II năm 2025, người bệnh, người nhà người bệnh có một số ý kiến như sau:

+ Có tình trạng người bệnh, người nhà hút thuốc lá, vứt tàn thuốc lá ở đại sảnh, khuôn viên vườn hoa bệnh viện.

+ Cần có căn tin phục vụ nước uống, bữa sáng, vật dụng cho người bệnh trong thời gian chờ khám bệnh.

3. Giải pháp cải tiến chất lượng

- Tăng cường kiểm tra, giám sát, tuyên truyền, không để người bệnh, người nhà hút thuốc lá trong khuôn viên bệnh viện.

- Hiện Trung tâm Y tế đã trang bị cây nước nóng, lạnh ở các hành lang, khu vực khám, đủ để cung cấp nước sạch, đảm bảo an toàn sử dụng cho người bệnh, người nhà.

- Triển khai phương án tổ chức hoạt động lại căn tin bệnh viện.

Trên đây là Báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh điều trị ngoại trú quý II năm 2025 tại Trung tâm Y tế khu vực Thanh Khê./.

Nơi nhận:

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

GIÁM ĐỐC

Võ Duy Trinh