

SỞ Y TẾ THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
TRUNG TÂM Y TẾ Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
KHU VỰC THANH KHÊ

Số: /BC-TTYT Đà Nẵng, ngày tháng năm 2025

BÁO CÁO

**Kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh điều trị nội 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 01 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 đang điều trị nội trú tại Trung tâm Y tế khu vực Thanh Khê, thuộc danh sách chuẩn bị xuất viện (trước ngày ra viện 01 ngày hoặc trong ngày xuất viện) hoặc chăm sóc người bệnh từ 18 tuổi trở lên, đủ điều kiện sức khỏe để trả lời và đồng ý tham gia.
- Cỡ mẫu: 100 người.
- Khoa khảo sát: Nội - Truyền nhiễm, Liên chuyên khoa, Nhi, Ngoại - Sản và YHCT-PHCN.

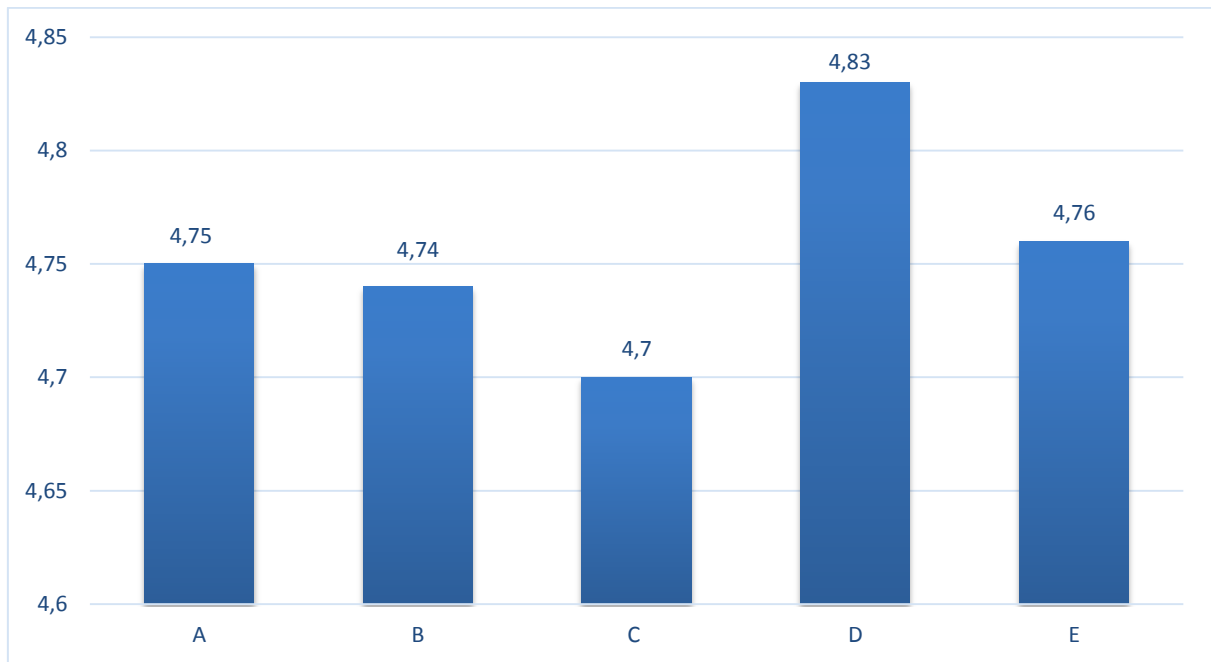
II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Một số thông tin chung

- 100% người bệnh (hoặc người nhà) tự điền phiếu khảo sát
- Tổng số người bệnh được khảo sát là 100, trong đó độ tuổi trung bình là 40,2; có 53% là nữ, 47% là nam.
- Số người bệnh được khảo sát là đối tượng có thẻ BHYT chiếm 100%, đối tượng viện phí là 0%.
- Tổng số ngày nằm viện trung bình của bệnh nhân là 5,48 ngày.
- Nơi sống hiện tại của người bệnh: 100% thành thị
- Mức sống của người bệnh: Nghèo: 0%, Cận nghèo: 0%; Phân loại khác: 100%
- Tại thời điểm khảo sát, số lần người bệnh đã điều trị tại TTYT là: 2,14 lần

2. Kết quả khảo sát hài lòng nội trú

- Tổng điểm trung bình người bệnh chọn từ A -> E là 4,75.
- Tỷ lệ hài lòng chung: 99,1% (3532/3564)
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 95,25% (9525/100)
- Chỉ số hài lòng toàn diện: 89% (89/100).
- Kết quả cụ thể được thể hiện ở biểu đồ sau:



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 4,69 điểm. Nhóm tiêu chí D “Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế” đạt trung bình 4,83 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 4,7 thấp nhất so với các nhóm tiêu chí khác.

3. Những vấn đề bệnh nhân chưa hài lòng

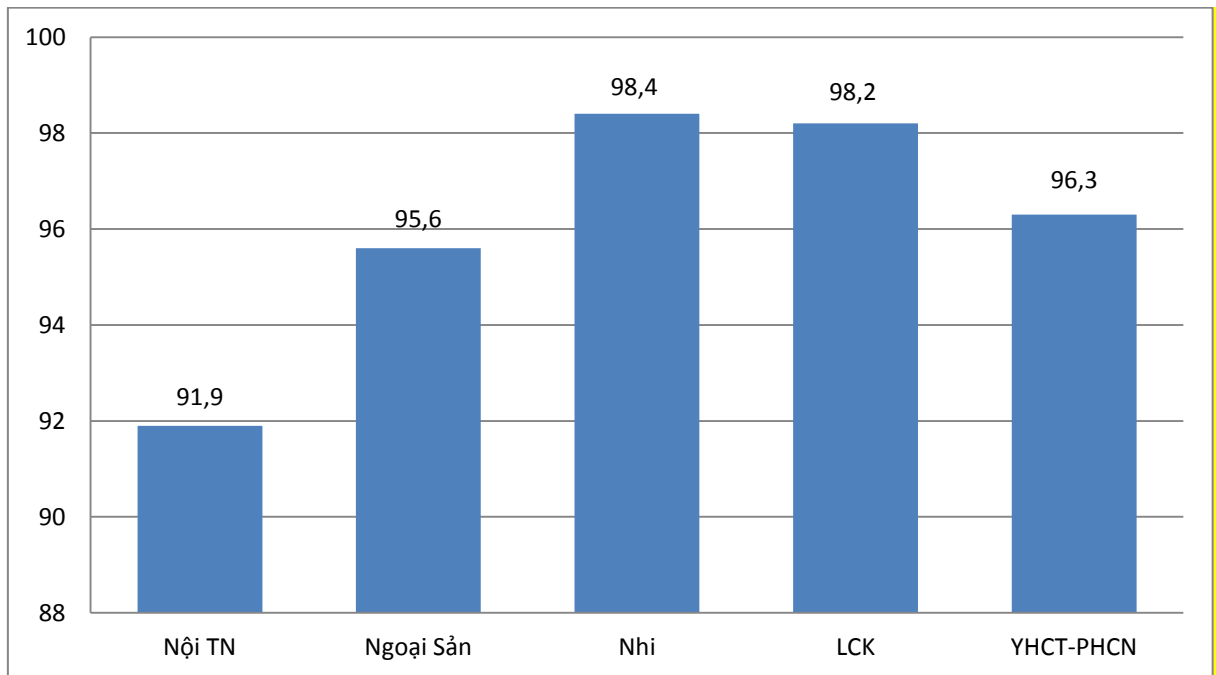
Đa số người bệnh, người nhà người bệnh đều hài lòng khi đến khám, chữa bệnh tại TTYT, tuy nhiên có một số vấn đề chưa hài lòng, cụ thể:

- Không được cung cấp đủ gối, drap giường, chiếu: Khoa Nội TN, Ngoại, Nhi.
- Nhà vệ sinh buồng bệnh có mùi hôi: Khoa Nội - TN.
- Không có căn tin phục vụ cho người bệnh, người nhà: Khoa Nội, Nhi, Ngoại Sản, Liên Chuyên Khoa, YHCT-PHCN.

4. So sánh sự hài lòng của bệnh nhân 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	4,58	4,52	4,49	4,69	4,59	4,56
Ngoại - Sản	4,6	4,64	4,6	4,72	4,65	4,64
Nhi	4,82	4,7	4,76	4,85	4,81	4,81
LCK	4,72	4,8	4,74	4,9	4,78	4,82
YHCT-PHCN	4,79	4,81	4,88	4,88	4,83	4,84

Bảng điểm trung bình của từng nhóm tiêu chí giữa các khoa



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

- Khoa Nhi có tỉ lệ hài lòng cao nhất, đã đáp ứng được 98,4% so với mong đợi của bệnh nhân trước khi tới năm viện.

- Khoa LCK có tỷ lệ hài lòng cao thứ 2, đạt 98,2%; Khoa YHCT-PHCN đạt 96,3%, Khoa Ngoại sản đạt 95,6% so với mong đợi của người bệnh.

- Khoa Nội - TN có tỉ lệ hài lòng thấp nhất, đã đáp ứng được 91,9 % so với mong đợi của bệnh nhân trước tới nằm viện.

5. Nhận xét của người bệnh, người nhà về số tiền chi trả so với chất lượng dịch vụ y tế:

Trong 100 người bệnh, người nhà thực hiện khảo sát hài lòng người bệnh nội trú quý II năm 2025: 56% nhận xét số tiền chi trả tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế, 24% đánh giá rẻ hơn chất lượng và 20% không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác chi trả)

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

Trong đợt khảo sát quý II năm 2025 có 100% bệnh nhân sử dụng BHYT, bệnh nhân hài lòng với hầu hết các tiêu chí khảo sát và 100% sẽ quay lại Trung tâm để khám, chữa bệnh.

7. Giải pháp để cải tiến chất lượng

- Hiện Trung tâm Y tế đang triển khai gói thầu may đồ vải (bao gồm drap trải giường), dự kiến đến đầu quý III sẽ trang bị drap mới cho giường.

- Tăng cường kiểm tra, giám sát, nhắc nhở người bệnh, người nhà giữ gìn vệ sinh buồng bệnh, không bỏ rác, thức ăn thừa vào lavabo, bồn cầu, tránh bị ngột gây mùi hôi

- Kiểm tra hệ thống thoát nước nhà vệ sinh, tìm nguyên nhân gây mùi hôi.

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

Trên đây là Báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh điều trị nội 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