

Số: /BC-TTYT

Thanh Khê, 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 quận Thanh Khê quý I năm 2025

I. THÔNG TIN CHUNG

- Thời gian khảo sát: Quý I 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 quận 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:

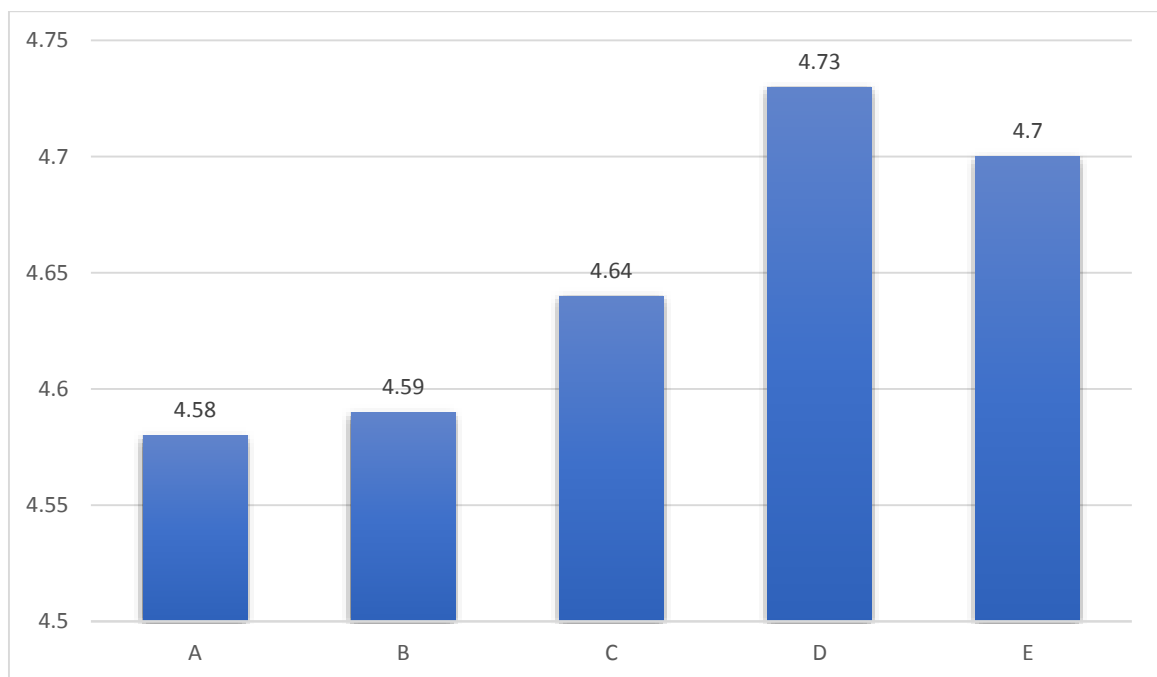
Thông tin		Số người	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	61	30,5%
	Nữ	139	69,5%
Sử dụng thẻ BHYT	Có	196	98%
	Không	4	2%
Nơi sinh sống hiện tại	Thành thị	200	100%
	Nông thôn	0	0%
	Vùng sâu, xa, khó khăn	0	0%
Phân loại mức sống của gia đình	Nghèo	0	0%
	Cận nghèo	0	0%
	Khác	200	100%

Khoảng cách từ nơi sinh sống đến bệnh viện	3,63km
Độ tuổi trung bình	33,25tuổi
Lần thứ mấy đến khám tại TTYT	3,57

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	4,58	4,58	4,5
Phần B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,59	4,6	4,1
Phần C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,64	4,65	4,1
Phần D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,73	4,74	4
Phần E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4,7	4,7	4,25
Điểm TB	4,65		4,17



Biểu đồ điểm trung bình khảo sát

2. Nhận xét

- Nhìn chung, Trung tâm Y tế đã đáp ứng được 94% so với mong đợi của bệnh nhân ngoại trú trước khi tới khám bệnh.

- Tỷ lệ hài lòng chung đạt 99,77%; chỉ số hài lòng toàn diện đạt 96% (192/200).

- Nhận xét của người bệnh, người nhà về số tiền chi trả so với chất lượng dịch vụ y tế: 53% (106/200 ý kiến): tương xứng với chất lượng; 21,5% (43/200 ý kiến): rẻ hơn so với chất lượng; 25,5% (51/200 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 A- Khả năng tiếp cận (4,58/5)

- Nhìn chung, trong đợt khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú quý I năm 2025, không có ý kiến không hài lòng, tuy nhiên người bệnh có một số góp ý cho Trung tâm Y tế, cụ thể:

+ Bổ sung thêm ghế ngồi cố định ở khu vực chờ khoa Khám, bộ phận xét nghiệm, hạn chế ngồi ghế nhựa đơn, người bệnh ngồi không gọn gàng

+ Có căn tin phục vụ nước uống, bữa sáng cho người bệnh trong thời gian chờ kết quả cận lâm sàng

3. Giải pháp cải tiến chất lượng

- Hiện Trung tâm Y tế đã chuyển về hoạt động tại khối nhà mới, các trang thiết bị đang trong giai đoạn mua sắm, dự kiến đến quý II năm 2025 sẽ được trang bị phục vụ công tác khám chữa bệnh và chăm sóc người bệnh.

- Có phương án tổ chức hoạt động lại căn tin bệnh viện, phục vụ cho người bệnh nội, ngoại trú.

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

Nơi nhận:

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

GIÁM ĐỐC

Võ Duy Trinh