

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 III 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:

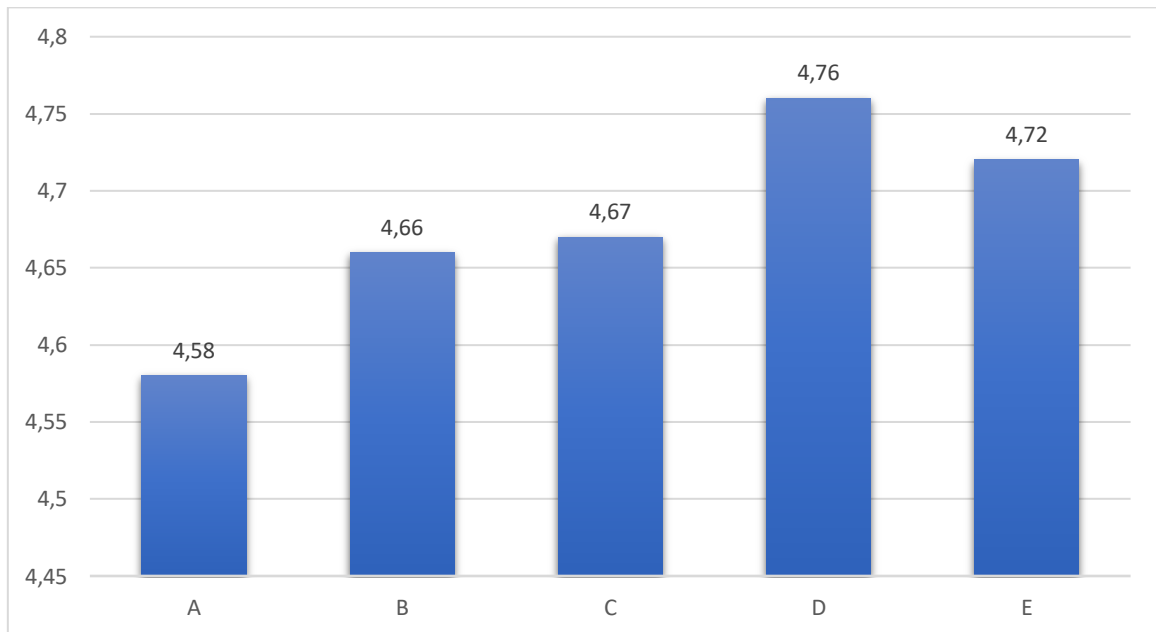
Thông tin		Số người	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	65	32,5%
	Nữ	135	67,5%
Sử dụng thẻ BHYT	Có	194	97%
	Không	6	3%
Nơi sinh sống hiện tại	Thành thị	200	100%
	Nông thôn	0	0%
	Vùng sâu, xa, khó khăn	0	0%
Phân loại mức sống của gia đình	Nghèo	0	0%
	Cận nghèo	0	0%
	Khác	200	100%
Khoảng cách từ nơi sinh sống đến bệnh viện		4,6 km	

Độ tuổi trung bình	49,4 tuổi
Lần thứ mấy đến khám tại TTYT	6,6 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	4,58	4,58	4,59
Phần B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,66	4,66	4,62
Phần C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,67	4,67	4,71
Phần D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,76	4,76	4,86
Phần E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4,72	4,72	4,71
Điểm TB	4,67	4,67	4,68



Biểu đồ điểm trung bình khảo sát

2. Nhận xét

- Nhìn chung, Trung tâm Y tế đã đáp ứng được 94,62% so với mong đợi của bệnh nhân ngoại trú trước khi tới khám bệnh.
- Tỷ lệ hài lòng chung đạt 99,69%; 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:

STT	Nhận xét về số tiền chi trả so với chất lượng dịch vụ y tế	Tỉ lệ (%)
1	Tương xứng với chất lượng	49% (98/200 ý kiến)
2	Rẻ hơn so với chất lượng	31,5% (63/200 ý kiến)
3	Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán)	19,5% (39/200 ý kiến)

- 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 (4,76/5). 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 III năm 2025, người bệnh, người nhà người bệnh có một số ý kiến như sau:

+ Cần hướng dẫn người bệnh các bài tập có lợi cho việc PHCN để người bệnh có thể tự tập tại nhà.

+ Nhiều người bệnh, người nhà chưa biết đến Website của Trung tâm Y tế nói chung, việc đăng ký khám qua mạng nói riêng.

3. Giải pháp cải tiến chất lượng

- Từ tháng 7/2024 khoa YHCT-PHCN đã triển khai sáng kiến sử dụng mã QR để quét video các bài tập PHCN. Tuy nhiên còn nhiều người bệnh chưa biết, chưa tiếp cận được nội dung này. NVYT khoa YHCT-PHCN cần lồng ghép hướng dẫn trực tiếp, đồng thời chỉ dẫn người bệnh sử dụng mã QR để tập các bài tập PHCN này tại nhà.

- Tăng cường truyền thông cho người bệnh, người nhà về trang web Trung tâm Y tế, để người bệnh có thể thực hiện đăng ký khám qua mạng, đồng thời tìm hiểu được các hoạt động của Trung tâm Y tế Thanh Khê

Trên đây là Báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh điều trị ngoại trú quý III 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

