

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 III năm 2025**

I. THÔNG TIN CHUNG

- Thời gian khảo sát: Quý III 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 gia 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 gia 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.

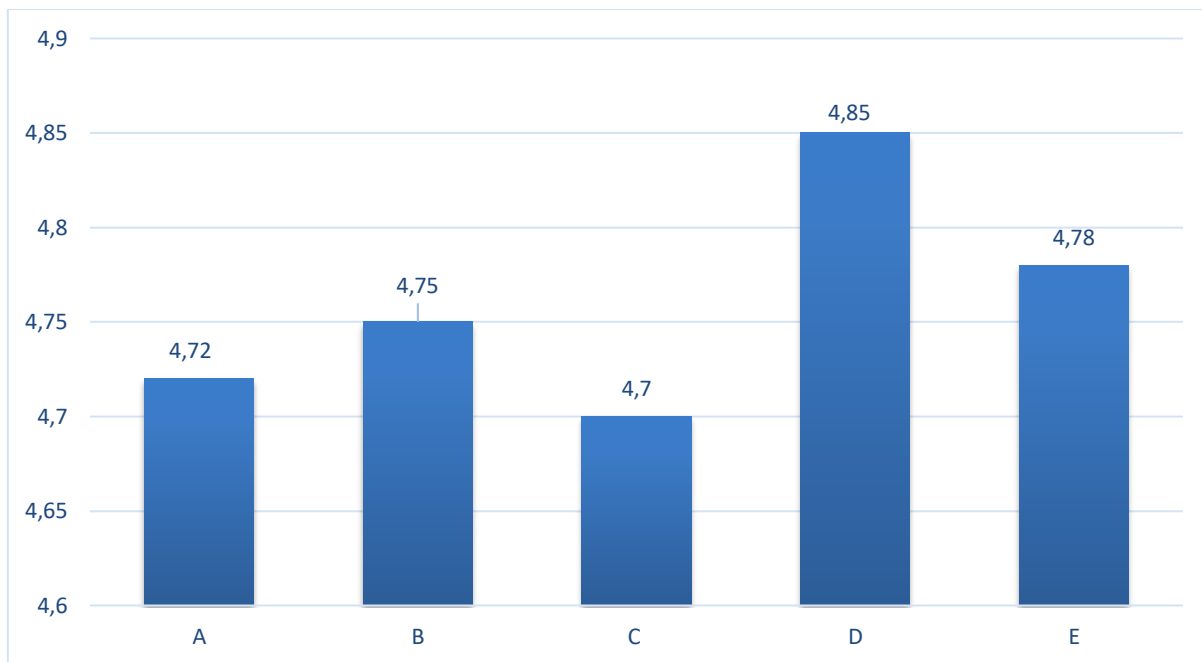
II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

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 38,35 tuổi; có 55% là nữ, 45% là nam.
- Số người bệnh được khảo sát là đối tượng có thể BHYT chiếm 100%, đối tượng viện phí là 0%.
- Tổng số ngày nằm viện trung bình của bệnh nhân là 6,3 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: 2,1 lần

2. Kết quả khảo sát hài lòng nội trú

- Tổng điểm trung bình người bệnh chọn từ A -> E là 4,77.
- Tỷ lệ hài lòng chung: 99,55% (3562/3578)
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 95,56% (9556/100)
- 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 4,77 điểm. Nhóm tiêu chí D “Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế” đạt trung bình 4,85 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

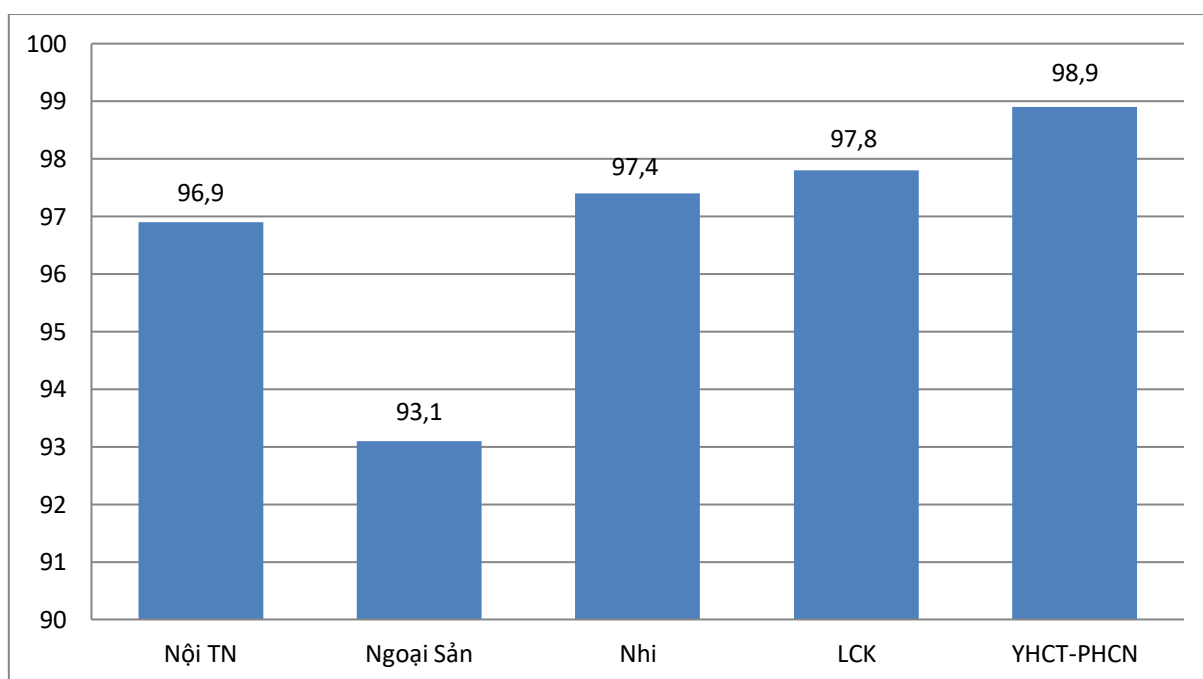
Đa số người bệnh, người nhà người bệnh đều hài lòng khi đến khám, chữa bệnh tại TTYT, tuy nhiên có một số vấn đề chưa hài lòng, cụ thể:

- Giường cũ, chiếu cũ: Khoa Nội-TN, Ngoại- Sản, Nhi.
- Người thăm bệnh đông, trễ giờ, gây ồn ào: Khoa Nội -TN.
- Vệ sinh tại một số vị trí chưa sạch: nhà vệ sinh, dưới giường, tủ: khoa Ngoại - Sản, Nội -TN

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	4,8	4,75	4,58	4,88	4,81	4,72
Ngoại - Sản	4,34	4,6	4,55	4,69	4,57	4,56
Nhi	4,69	4,7	4,69	4,84	4,67	4,72
LCK	4,7	4,79	4,72	4,88	4,8	4,78
YHCT-PHCN	4,78	4,9	4,88	4,9	4,9	4,88

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 YHCT có tỉ lệ hài lòng cao nhất, đã đáp ứng được 98,9% so với mong đợi của bệnh nhân trước khi tới nằm viện.

- Khoa LCK có tỷ lệ hài lòng cao thứ 2, đạt 97,8%; Khoa Nhi đạt 97,4%, Khoa Nội-TN đạt 96,9% so với mong đợi của người bệnh.

- Khoa Ngoại- Sản có tỉ lệ hài lòng thấp nhất, đã đáp ứng được 93,1 % 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:

STT	Nhận xét về số tiền chi trả so với chất lượng dịch vụ y tế	Tỉ lệ (%)
1	Tương xứng với chất lượng	79% (79/100 ý kiến)
2	Rẻ hơn so với chất lượng	15% (15/100 ý kiến)
3	Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán)	6% (6/100 ý kiến)

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

Trong đợt khảo sát quý III 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 đã cấp phát drap trải giường cho 150 giường nằm mới tại các khoa. Tuy nhiên một số khoa vẫn còn cơ sở giường inox cũ sử dụng chiếu, trong thời gian tới sẽ có kế hoạch mua sắm chiếu mới

- NVYT khoa phổ biến nội quy buồng bệnh, giờ thăm bệnh cho người bệnh, người nhà được nắm rõ, đồng thời thường xuyên giám sát, nhắc nhở người bệnh, người nhà giữ trật tự, vệ sinh chung

- Điều dưỡng trưởng tăng cường kiểm tra, giám sát vệ sinh buồng bệnh, đặc biệt nhà vệ sinh, gầm giường, tủ. Đảm bảo môi trường sạch, đẹp, an toàn cho người bệnh an tâm điều trị

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