

Số: 123/BC-TTYT-KHNV&ĐD

Kiên Hải, ngày 29 tháng 7 năm 2025

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh/ người sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh 6 tháng đầu năm 2025

Kính gửi: Phòng Nghiệp vụ Y, Sở Y tế Tỉnh An Giang.

Thực hiện Công văn số 313/SYT-NVY ngày 22/7/2025 của Sở Y tế tỉnh An Giang về thực hiện công tác tự kiểm tra, đánh giá chất lượng Bệnh viện 6 tháng đầu năm 2025. Trung tâm Y tế Kiên Hải thực hiện báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh, người sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh 6 tháng đầu năm 2025 tại Trung tâm Y tế Kiên Hải như sau:

1. Thông tin chung

- Thông tin cơ bản về cơ sở:

Quy mô giường bệnh kế hoạch là 55 giường.

Số lượt khám ngoại trú hàng ngày trên 10 người.

- Thời điểm tiến hành khảo sát, khoảng thời gian khảo sát diễn ra: 6 tháng 1 lần, năm khảo sát 2 lần.

- Số lượng mẫu phỏng vấn: nội trú 55 người/lần/quí, ngoại trú 100 người/lần/quí.

- Phương pháp chọn mẫu: Chọn mẫu ở khoa lâm sàng có giường bệnh trong 1 lần đo lường bất kỳ trong danh sách sắp ra viện của khoa cho đến khi đủ mẫu.

- Hình thức đo lường:

+ Phỏng vấn trực tiếp người sử dụng dịch vụ y tế (hoặc người chăm sóc người bệnh) tại cơ sở y tế trước khi kết thúc sử dụng dịch vụ tại cơ sở y tế.

+ Phát phiếu cho người sử dụng dịch vụ y tế hoặc người chăm sóc tự điền.

2. Kết quả :

2.1. Các chỉ số hài lòng

2.1.1. Chỉ số hài lòng người bệnh/người sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh nội trú:

- Tổng điểm trung bình người dùng chọn: 43

- Tỷ lệ hài lòng chung: 97 %

- Chỉ số hài lòng người bệnh/người sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh theo 5 thành phần

- A. Khả năng tiếp cận: 44
- B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị: 4.60
- C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh: 4.55
- Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế: 4.60
- D. Kết quả cung cấp dịch vụ: 4.60

2.1.2. *Chỉ số hài lòng người bệnh/người sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh ngoại trú:*

- Tổng điểm trung bình người dùng chọn: 4.35
- Tỷ lệ hài lòng chung: 98 %
- Chỉ số hài lòng người bệnh/người sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh theo 5 thành phần.

- A. Khả năng tiếp cận: 43
- B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị: 4.35
- C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh: 4.40
- D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế: 4.35
- E. Kết quả cung cấp dịch vụ: 4.35

2.2. *Phân tích*

- Những điểm mạnh trong cung cấp dịch vụ được người bệnh ghi nhận
- + Tổng điểm trung bình đạt tỷ lệ rất cao.
- + Trung tâm thoáng mát sạch sẽ.
- + Nhân viên y tế tận tình với người bệnh.
- Phân tích yếu tố ảnh hưởng đến chỉ số hài lòng chung và chỉ số hài lòng theo thành phần.
- + Nội trú: C3. Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt
- + Ngoại trú: B6. Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.
- Xác định những nguyên nhân chưa hài lòng theo từng Chỉ số thành phần và qua phần câu hỏi định tính.
- + C3. Nhà vệ sinh sạch sẽ nhu cầu ít bệnh, nhân viên vệ sinh lau dọn kịp thời, có ý thức giữ vệ sinh chung của người bệnh.

+ B6. Số lượng người bệnh đến khám và điều trị ít nên thời gian chờ luôn được đảm bảo.

3. Đề xuất giải pháp và kiến nghị cải thiện chất lượng dịch vụ

+ C3. Điều dưỡng trưởng khoa phối hợp với Tổ Kiểm soát nhiễm khuẩn giám sát công tác vệ sinh, đôn đốc tăng cường quét dọn, giữ nhà vệ sinh khô ráo, sạch sẽ.

+ B6. Chỉ đạo của Ban Giám đốc 7 giờ sáng bắt đầu khám bệnh, khoa Khám bệnh.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh/người sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh tại Trung tâm Y tế Kiên Hải 6 tháng đầu năm 2025./.

Nơi nhận:

- Phòng Nghiệp vụ Y, SYT;
- BGĐTTYT;
- HĐ TĐG CLB;
- Trang TTĐT TTYT;
- Lưu: VT, KHN&ĐD.

GIÁM ĐỐC
PHÒNG KIỂM ĐỐC



Nguyễn Văn Cần