

Số: /BC-TTYTKV

Bến Lức, ngày tháng năm 2025

BÁO CÁO
Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh Quý IV năm 2025

I. Thông tin chung

- Tên bệnh viện: Trung tâm Y tế khu vực Bến Lức
- Quy mô giường bệnh: Giường kế hoạch: 200; Giường thực kê: 239.
- Số lượt khám bệnh ngoại trú: Trung bình 600-700 lượt/ngày.
- Số lượt điều trị nội trú: Trung bình 150-190 lượt/ngày.
- Thời gian tiến hành khảo sát: Từ tháng 01/12 đến 10/12/2025
- Số lượng mẫu phỏng vấn:
 - + Người bệnh nội trú: 100 người bệnh/quý IV.
 - + Người bệnh ngoại trú: 138 người bệnh/quý IV.
- Phương pháp chọn mẫu: Chọn mẫu ngẫu nhiên.

II. Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh

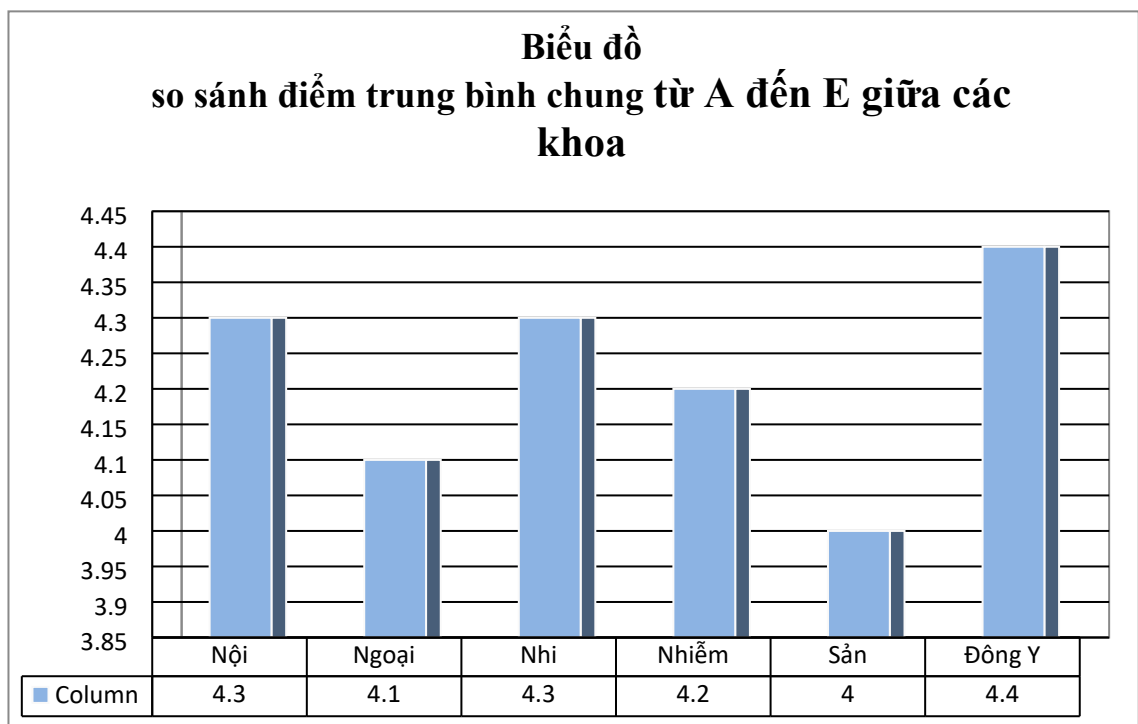
Các chỉ số hài lòng người bệnh Nội trú, Ngoại trú

Mục	Chỉ số thành phần	Nội trú		Ngoại trú	
		Điểm TB	Tỷ lệ (%)	Điểm TB	Tỷ lệ (%)
A	Khả năng tiếp cận	4,24	97.2	4.21	91
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,18	98.0	4.22	94.4
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.17	92	4.23	90
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,2	98.0	4.28	96.3
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4,25	98.8	4.25	96.4

	Điểm trung bình chung A→E	4,2		4.23	
	Tỷ lệ hài lòng chung		97.9		94.8

Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú chia theo các khoa lâm sàng:

Mục	Khoa Nội	Khoa Ngoại	Khoa Nhi	Khoa Nhiễm	Khoa Sản	Khoa YHCT
A	4.4	4.2	4.47	4.2	4.2	4.4
B	4.3	4.1	4.27	4.1	4.1	4.4
C	4.2	4.1	4.2	4.1	4.0	4.2
D	4.3	4.1	4.2	4.2	4.0	4.3
E	4.3	4.1	4.5	4.2	4.0	4.3
TB	4.3	4.1	4.3	4.2	4.0	4.3
Tỷ lệ hài lòng chung(%)	98	98	99	91.8	96.6	97
Tỷ lệ mong đợi của BN(%)	91	91.8	94.9	94	91.3	97.7



III. Phân tích kết quả đạt được – xác định các vấn đề ưu tiên cần giải quyết:

1. Người bệnh Nội trú

- Chỉ số hài lòng chung tương đối cao là 4,2 điểm.
- Điểm trung bình chung của khoa Sản và khoa Ngoại tương đối thấp hơn so với các khoa khác.
- Điểm trung bình các tiêu chí của tất cả các khoa tương đối cao dao động từ 4.0 -> 4.5 điểm.
- Không ghi nhận ý kiến đóng góp trong đợt khảo sát.

2. Người bệnh Ngoại trú

- Chỉ số hài lòng chung tương đối cao là 4,2
- Trong đó, tiêu chí C6 và C8 là vấn đề nhà vệ sinh và an ninh trật tự tại khu khám bệnh được nhiều người bệnh đánh giá mức độ thấp hơn so với các tiêu chí khác.
- Chưa ghi nhận ý kiến đóng góp trong đợt khảo sát.

*** Xác định các vấn đề tồn tại, ưu tiên giải quyết và biện pháp khắc phục**

Cần tăng cường kiểm tra, nhắc nhở đội ngũ bảo vệ tăng cường kiểm tra quanh trung tâm, tại các khoa phòng vào ban đêm, đặc biệt là khu vực phòng khám, nơi tập trung đông người để kịp thời ứng phó với các tình huống xấu có thể xảy ra giúp người dân an tâm đến KCB tại trung tâm.

IV. Các công việc đã triển khai để đáp ứng sự hài lòng người bệnh

- Trung tâm đã triển khai khảo sát hài lòng người bệnh và người nhà người bệnh, báo cáo kết quả khảo sát về Sở Y tế.
- Thực hiện Luật Khám chữa bệnh, tuyên truyền phổ biến trong CBVC biết quyền và lợi ích của người bệnh, trách nhiệm của người hành nghề.
- Bổ sung tổ tiếp đón, hướng dẫn người bệnh tại tiền sảnh bệnh viện; có bảo vệ thường xuyên tuần tra trực gác; Bố trí thêm phòng khám vào giờ cao điểm.
- Bổ sung máy nước nóng, lạnh ở các tầng lầu để cung cấp nước uống cho người bệnh.
- Tăng số lượng ghế ngồi tại khu vực người bệnh ngồi chờ
- Bổ sung nhà vệ sinh thiết kế phù hợp cho người tàn tật.

- Tập huấn cho các bộ nhân viên sử dụng phương tiện chữa cháy, diễn tập PCCC toàn bệnh viện, đảm bảo an toàn cho BN và thân nhân BN.

- Đường dây nóng tại trung tâm hoạt động liên tục 24/24 để hỗ trợ và giải quyết thắc mắc của người bệnh.

- Đẩy mạnh việc đào tạo chuyên sâu và nhận lực chuyên giao kỹ thuật với tuyến trên, phát triển kỹ thuật mới trong chẩn đoán và điều trị, tạo điều kiện cho người dân được khám chữa bệnh tại địa phương, giảm tình trạng chuyển viện lên tuyến trên.

- Đẩy mạnh và duy trì nâng cao tỷ lệ sử dụng thẻ CCCD gắn chip, ứng dụng VssID, VNeID khi đi KCB, nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho người tham gia BHYT khi đi KCB không cần sử dụng thẻ BHYT giấy.

Ngoài ra, Trung tâm cũng đã triển khai dịch vụ “Đặt lịch khám bệnh từ xa” nhằm đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh kịp thời cho trường hợp người bệnh đi lại khó khăn, bận rộn hoặc hạn chế phương tiện di chuyển được chăm sóc sức khỏe thuận tiện hơn.

Trên đây là nội dung báo cáo tổng hợp phân tích kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú và nội trú quý IV năm 2025./.

Nơi nhận:

- SYT;
- Ban Lãnh đạo;
- Các khoa LS, CLS;
- Lưu: VT, KHNH(H).

GIÁM ĐỐC

Phạm Hồng Thái