

SỞ Y TẾ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
TRUNG TÂM Y TẾ
KHU VỰC HỒ TRÀM
Số: 162/BCT-TTYT

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hồ Tràm, ngày 19 tháng 12 năm 2025

BÁO CÁO KẾT QUẢ
Khảo sát hài lòng người bệnh NỘI TRÚ
Quý IV - năm 2025

I. THÔNG TIN CHUNG:

1. Thông tin cơ bản về cơ sở:

- Trung tâm Y tế khu vực Hồ Tràm là bệnh viện hạng II, cấp cơ bản.
- Số điều trị bệnh nội trú trung bình: 856 lượt/tháng.

2. Nội dung khảo sát: Thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh nội trú với 05 nhóm tiêu chí sau:

- A. Khả năng tiếp cận (A1-A5).
- B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (B1-B7).
- C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (C1-C11).
- D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (D1-D7).
- E. Kết quả cung cấp dịch vụ (E1-E7).

3. Phương pháp khảo sát:

Thời gian khảo sát: Từ ngày 01/10/2025 đến ngày 15/12/2025.

Người khảo sát: Điều dưỡng hành chính khoa.

Mẫu khảo sát: Mẫu phiếu khảo sát hài lòng người bệnh nội trú ban hành kèm theo Quyết định 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ Y tế.

Cỡ mẫu: người. Trong đó có là bệnh nhân đang điều trị nội trú và người nhà bệnh nhân.

Phương pháp chọn mẫu

Để đảm bảo tính ngẫu nhiên, đại diện, đồng thời giúp bệnh viện xác

định những vấn đề người bệnh chưa hài lòng, việc chọn mẫu người bệnh nội trú thực hiện như sau:

Khảo sát bệnh nhân nội trú đang điều trị tại bệnh viện đồng ý hợp tác điều tra, tinh tảo, không bị bệnh nặng trên 18 tuổi.

Nhập số liệu và phân tích số liệu khảo sát

Các mẫu phiếu thu được sau đợt khảo sát được nhập trực tiếp vào địa chỉ <http://chatluongbenhvien.vn> của Bộ y tế.

Số liệu khảo sát được phân tích theo hướng dẫn ban hành kèm theo Quyết định số 56/QĐ-BYT, ngày 08/01/2024 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành hướng dẫn phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024 -2030;

I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT:

1. Thông tin chung về đối tượng khảo sát:

Nội dung	Số lượng (n=97)	Tỷ lệ (%)
Giới tính		
Nam	33	34
Nữ	64	66
Khác		
Tỷ lệ sử dụng BHYT		
Có	94	96.9
Không	03	3.1

* Khoa điều trị nội trú được đánh giá sự hài lòng

STT	Tên khoa	Số phiếu
1	Khoa Nội - Nhi	51
2	Khoa CSSKSS và Phụ sản	17
3	Khoa Ngoại và Phẫu thuật – Gây mê hồi sức	14
4	Khoa Truyền nhiễm	15
	Tổng	

2. Kết quả về sự hài lòng người bệnh Nội trú:

Kết quả tổng thể bệnh viện:

- Tổng điểm trung bình chung: 4.4 điểm tương đương so với quý III
- Tỷ lệ hài lòng chung: 91.5 % so sánh với quý III giảm 5.3 %
- Điểm trung bình theo từng phần:
 - + A. Khả năng tiếp cận: 4.46 điểm
 - + B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị: 4.47 điểm
 - + C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh: 4.31 điểm
 - + D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế: 4.30 điểm
 - + E. Kết quả cung cấp dịch vụ: 4.31 điểm
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 91%
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại: 99%

Tỷ lệ hài lòng qua 5 tiêu chí:

Nội dung	Tỷ lệ hài lòng (%)	So sánh với quý III/2025
Khả năng tiếp cận(A)	95	Tăng 1%
Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (B)	96	Giảm 3%
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (C)	88	Giảm 7%
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (D)	90	Giảm 7%
Kết quả cung cấp dịch vụ (E)	91	Giảm 8%

*** Nhận xét:** Kết quả hài lòng qua 5 nhóm tiêu chí đều giảm nhẹ so với quý III năm 2025.

III. KẾT QUẢ KHẢO SÁT THEO TỪNG KHOA:

1. Khoa Nội – Nhi:

Nội dung	Điểm trung bình (n =51)	Tỷ lệ hài lòng %	Điểm tồn tại
A. Khả năng tiếp cận	4.3	93	A2
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.28	94	B3

C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.14	88	C5, C7, C8, C9
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.15	87	
E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.13	87	E3

*** Nhận xét:**

- Tổng điểm trung bình: 4.2 điểm thấp hơn so với quý III: 0.35 điểm.
- Tỷ lệ hài lòng chung: 90% giảm nhẹ so với quý III: 6%
- Sau thống kê kết quả và so sánh với quý III tỷ lệ hài lòng của người bệnh giảm.

- Nhiều tồn tại như vệ sinh khoa phòng, buồng bệnh, nhà vệ sinh, môi trường khuôn viên bệnh viện, bệnh viện không có căn tin... Một số nội dung còn thiếu và hạn chế đã được khắc phục cải thiện từ quý trước như đã cung cấp đầy đủ nước uống nóng lạnh cho người bệnh, cung cấp thay mớigrap ...Tuy nhiên do Trung tâm Y tế hiện nay đang trong quá trình nâng cấp sửa chữa rất nhiều bụi bẩn và tiếng ồn ảnh hưởng đến chất lượng công tác, tỷ lệ hài lòng của người bệnh.

2. Khoa Ngoại và Phẫu thuật – Gây mê hồi sức:

Nội dung	Điểm trung bình (n =14)	Tỷ lệ hài lòng %	Điểm tồn tại
A. Khả năng tiếp cận	4.53	93	
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.64	93	
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.56	88	C9, C11
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.64	93	
E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.64	93	

*** Nhận xét:**

- Tổng điểm trung bình: 4.6 điểm tương đương so với quý III.
- Tỷ lệ hài lòng chung: 91% thấp hơn so với quý III: 8% .
- Một số tiêu chí người bệnh hài lòng chưa cao nhất là nhóm tiêu chí C về cơ sở vật chất và trang thiết bị phục vụ người bệnh.

3. Khoa Chăm sóc sức khỏe sinh sản và Phụ sản:

Nội dung	Điểm trung bình (n = 17)	Tỷ lệ hài lòng %	Điểm tồn tại
A. Khả năng tiếp cận	4.8	96	
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	5.0	100	
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.6	81	C5, C9
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.6	86	D4
E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.6	94	E4

*** Nhận xét:**

- Tổng điểm trung bình: 4.7 điểm cao hơn so với quý III: 0.7 điểm
- Tỷ lệ hài lòng chung: 90% thấp hơn so với quý III: 2 %
- Tỷ lệ hài lòng của khoa đều thấp so với quý trước không đáng kể, tuy nhiên vẫn còn nhiều tồn tại ở tiêu chí C về Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh.
- Nhóm tiêu chí D thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế cũng chưa cao.

4. Khoa Truyền Nhiễm:

Nội dung	Điểm trung bình (n = 15)	Tỷ lệ hài lòng %	Điểm tồn tại
A. Khả năng tiếp cận	4.4	100	
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.4	100	
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.3	96	
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.3	99	
E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.3	100	

*** Nhận xét:**

- Tổng điểm trung bình: 4.3 điểm thấp hơn so với quý III: điểm
- Tỷ lệ hài lòng chung: 99% tương đương so với quý III
- Tỷ lệ hài lòng của khoa ở mức rất cao.

IV. MỘT SỐ KHÓ KHĂN, TỒN TẠI:

B5. Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ

C5. Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt

C7. Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh

C9. Căn-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng

E4. Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú quý IV năm 2025./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các khoa, phòng;
- Phòng KHNV đăng trên Website TTYT;
- Lưu: VT, ĐD-CTXH.



**KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Trần Viết Như Hữu