

SỞ Y TẾ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
TRUNG TÂM Y TẾ
KHU VỰC HỒ TRÀM

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

Số:

Hồ Tràm, ngày tháng 10 năm 2025

BÁO CÁO KẾT QUẢ
Khảo sát hài lòng người bệnh NỘI TRÚ
Quý III - 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: 786 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 01/09/2025 đến ngày 20/09/2025.

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;

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT:

1. Thông tin chung về đối tượng khảo sát:

Nội dung	Số lượng (n=69)	Tỷ lệ (%)
Giới tính		
Nam	27	39.1
Nữ	42	60.9
Khác		
Tỷ lệ sử dụng BHYT		
Có	62	97.1
Không	02	2.9

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

STT	Tên khoa	Số phiếu
1	Khoa Nội - Nhi	31
2	Khoa CSSKSS	09
3	Khoa Ngoại tổng hợp	15
4	Khoa Truyền nhiễm	14
	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
- Tỷ lệ hài lòng chung: 96.8% so sánh với quý II giảm 2.4%
- Điểm trung bình theo từng phần:
 - + A. Khả năng tiếp cận: 4.3 điểm
 - + B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị: 4.4 điểm
 - + C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh: 4.3 điểm
 - + D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế: 4.5 điểm
 - + E. Kết quả cung cấp dịch vụ: 4.5 điểm
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 96.5%
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại: 100%

Tỷ lệ hài lòng qua 5 tiêu chí:

Nội dung	Tỷ lệ hài lòng (%)	So sánh với quý II/2025
Khả năng tiếp cận(A)	94	Giảm 5%
Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (B)	99	Giảm 1%
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (C)	95	Giảm 3%
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (D)	97	Giảm 3%
Kết quả cung cấp dịch vụ (E)	99	Giảm 1%

*** Nhận xét:**

Kết quả hài lòng qua 5 nhóm tiêu chí đều giảm nhẹ không đáng kể so với quý II năm 2025.

III. KẾT QUẢ KHẢO SÁT THEO TỪNG KHOA:

1. Khoa Nội – Nhi:

Nội dung	Điểm trung bình (n =30)	Tỷ lệ hài lòng	Điểm tồn tại
A. Khả năng tiếp cận	4.49	93	
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.6	100	
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.45	94	
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.59	95	
E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.67	99	

*** Nhận xét:**

- Tổng điểm trung bình: 4.55 điểm thấp hơn khôn đáng kể so với quý II: 0.25 điểm.

- Tỷ lệ hài lòng chung: 96% giảm nhẹ so với quý II: 4%

- Sau thống kê kết quả và so sánh với quý II thì sự chênh lệch không nhiều về điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng của người dân tại khoa, sự duy trì kết quả và chất lượng dịch vụ vẫn được người dân đánh giá hài lòng ở mức cao.

- Một số nội dung còn thiếu và hạn chế đã được khắc phục cải thiện như đã cung cấp đầy đủ nước uống nóng lạnh cho người bệnh, cải thiện tình trạng vệ sinh, cung cấp thay mớigrap.

2. Khoa Ngoại tổng hợp:

Nội dung	Điểm trung bình (n =15)	Tỷ lệ hài lòng	Điểm tồn tại
A. Khả năng tiếp cận	4.1	96	
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	4.5	98	
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.9	100	
E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.8	100	

* Nhận xét:

- Tổng điểm trung bình: 4.6 điểm tương đương so với quý II.
- Tỷ lệ hài lòng chung: 99% tương đương so với quý II.
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 97.5%.

3. Khoa Chăm sóc sức khỏe sinh sản:

Nội dung	Điểm trung bình (n = 9)	Tỷ lệ hài lòng	Điểm tồn tại
A. Khả năng tiếp cận	4.1	87	
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.2	94	
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.1	91	
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.0	94	
E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.1	94	

* Nhận xét:

- Tổng điểm trung bình: 4.0 điểm thấp hơn so với quý II: 0.3 điểm
- Tỷ lệ hài lòng chung: 92% thấp hơn so với quý I: 2%
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 93%
- Sự chênh lệch về tổng điểm trung bình chung và 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.

4. Khoa Truyền Nhiễm:

Nội dung	Điểm trung bình (n = 15)	Tỷ lệ hài lòng	Điểm tồn tại
A. Khả năng tiếp cận	4.1	100	
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.2	100	
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.1	98	
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.0	100	
E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.1	100	

* Nhận xét:

- Tổng điểm trung bình: 4.2 điểm thấp hơn so với quý II: 0.3 điểm
- Tỷ lệ hài lòng chung: 99.4% tương đương so với quý II
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 97.4% .
- Tỷ lệ hài lòng của khoa ở mức rất cao.

IV. MỘT SỐ KHÓ KHĂN, TỒN TẠI:

A1. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng và thông báo giờ khám, chữa bệnh, giờ vào thăm rõ ràng, dễ hiểu

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. Căng-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 III năm 2025./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các khoa/phòng;
- Website bệnh viện;
- Lưu: VT, ĐD-CTXH.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Trần Viết Như Hữu

