

Số: /BC-TTYT

Sông Hình, ngày 06 tháng 3 năm 2026

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh và nhân viên y tế quý I năm 2026

Kính gửi: Sở Y tế tỉnh Đắk Lắk

Căn cứ 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 sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024-2030;

Thực hiện Kế hoạch số 002/KH-SYT ngày 06/01/2026 của Sở Y tế tỉnh Đắk Lắk về việc Khảo sát sự hài lòng người bệnh và nhân viên y tế tại các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh trên địa bàn tỉnh năm 2026;

Thực hiện Kế hoạch số 24/KH-TTYT ngày 08/01/2026 của TTYT Sông Hình về việc Khảo sát sự hài lòng người bệnh và nhân viên y tế tại Trung tâm Y tế Sông Hình năm 2026.

Trung tâm Y tế Sông Hình báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế quý I năm 2026 như sau:

I. THÔNG TIN CHUNG

1. Thông tin cơ bản về Trung tâm Y tế

- Quy mô giường bệnh: 80
- Số khám ngoại trú tại thời điểm khảo sát: 180
- Số người bệnh nội trú tại thời điểm khảo sát: 48

2. Thời điểm tiến hành khảo sát: Tháng 3/2026

3. Số lượng mẫu phỏng vấn

- + Người bệnh ngoại trú: 80
- + Người bệnh nội trú: 44
- + Nhân viên y tế: 91

4. Phương pháp chọn mẫu

- Khảo sát người bệnh nội trú: Khảo sát tại 3 khoa là khoa Ngoại-Sản, khoa Nội Tổng hợp và khoa YHCT-PHCN. Sử dụng phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên đơn, chọn người bệnh/người nhà người bệnh bất kỳ trong danh sách người bệnh sắp ra viện của khoa cho đến đủ số mẫu.

- Khảo sát người bệnh ngoại trú: Sử dụng phương pháp chọn mẫu thuận tiện,

chọn người bệnh đang chờ thanh toán, chờ nhận thuốc cho đến khi đủ mẫu.

5. Nhập số liệu và phân tích số liệu khảo sát

- Các mẫu phiếu thu được sau đợt khảo sát được nhập trực tiếp trên phần mềm trực tuyến <http://hailong.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 Y tế.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh

1.1. Các chỉ số hài lòng

| STT | Loại thống kê | Khảo sát ý kiến người bệnh nội trú | | Khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú | |
|-------------------------------------|--|------------------------------------|--------------|--------------------------------------|--------------|
| | | Tỷ lệ hài lòng | Tổng điểm TB | Tỷ lệ hài lòng | Tổng điểm TB |
| 1 | Tỷ lệ hài lòng chung | 96.79% | 4.67 | 99.07% | 4.64 |
| 2 | A: Chỉ số hài lòng thành phần về tiếp cận | 98% | 4.68 | 98.22% | 4.67 |
| | B: Chỉ số hài lòng thành phần về minh bạch thông tin và thủ tục hành chính | 99.38% | 4.71 | 98.73% | 4.65 |
| | C: Chỉ số hài lòng thành phần về cơ sở vật chất, trang thiết bị | 99.06% | 4.61 | 93.53% | 4.63 |
| | D: Chỉ số hài lòng thành phần về nhân viên y tế | 99.69% | 4.69 | 99.78% | 4.64 |
| | E: Chỉ số hài lòng thành phần về kết quả cung cấp dịch vụ | 98.75% | 4.71 | 100% | 4.63 |
| 3 | Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi | 94.36% | | 91.88% | |
| 4 | Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại | 100% | | 98.75% | |
| 5 | Chỉ số hài lòng toàn diện | 86.67% | | 82.5% | |
| Tổng số phiếu được phân tích | | 45 | | 80 | |

1.2. Phân tích những điểm mạnh trong cung cấp dịch vụ được người bệnh ghi nhận

- Trung tâm Y tế triển khai và thực hiện cải cách các thủ tục hành chính trong Quy trình khám bệnh ngoại trú, đón tiếp người bệnh, chỉ dẫn, hướng dẫn nhằm giảm thời gian khám chữa bệnh và nâng cao mức độ hài lòng người bệnh:

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

+ Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.

- Người bệnh hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị với tỷ lệ cao.

- Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế được người bệnh đánh giá cao.

1.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến chỉ số hài lòng chung và chỉ số hài lòng theo từng phần

- Phòng bệnh sạch sẽ, có đầy đủ thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp (quạt).

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

- Được cung cấp đầy đủ nước uống ngay tại khoa điều trị.

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

1.4. Nguyên nhân chưa hài lòng theo từng chỉ số hài lòng từng phần

- Thời gian chờ đăng kí khám bệnh đôi khi chưa đảm bảo do bệnh đông.

- Đôi khi thiếu ghế ngồi tại khu vực chờ khám.

2. Kết quả khảo sát sự hài lòng nhân viên y tế

| STT | Loại thống kê | Kết quả Khảo sát nhân viên y tế |
|-------------------------------------|---|--|
| 1 | Tổng điểm TB người dùng chọn | 4.24 |
| 2 | Tỷ lệ hài lòng chung | 99.38% |
| 3 | A: Sự hài lòng về môi trường làm việc | 4.24 |
| | B: Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp | 4.26 |
| | C: Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi | 4.25 |
| | D: Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến | 4.24 |
| | E: Sự hài lòng chung về bệnh viện | 4.21 |
| 4 | Sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài | 98.90% |
| 5 | Mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện | 98.90% |
| 6 | Chỉ số hài lòng toàn diện | 95.60% |
| Tổng số phiếu được phân tích | | 91 |

III. ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ CẢI THIỆN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

- Tiếp tục đẩy mạnh công tác cải cách hành chính, giảm bớt thời gian khám chữa bệnh cho người bệnh.

- Thường xuyên giám sát, kiểm tra nhà vệ sinh tại các phòng bệnh, nhắc nhở người bệnh và người nhà người bệnh nâng cao ý thức giữ vệ sinh chung.

- Tiếp tục thực hiện tốt quy tắc ứng xử, đổi mới phong cách, thái độ phục vụ, tinh thần trách nhiệm của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng người bệnh.

- Đầu tư trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh của người bệnh.

Trên đây là nội dung báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh và nhân viên y tế quý I năm 2026 của Trung tâm Y tế Sông Hình./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- BGĐ TTYT;
- Các Khoa, phòng;
- Lưu: VT, KHN.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Ksor Sur