

Số: 20/BC-TTYT

Tân Ninh, ngày 14 tháng 8 năm 2025

BÁO CÁO

Hoạt động cải tiến chất lượng khám chữa bệnh dựa trên kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh và NVYT 6 tháng đầu năm 2025

Căn cứ Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04 tháng 6 năm 2015 của Bộ Y tế về việc triển khai thực hiện đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh;

Căn cứ Công văn số 920/SYT-NV1 ngày 12 tháng 8 năm 2025 của Sở Y tế Tây Ninh về việc báo cáo danh sách đề tài NCKH cấp cơ sở và kết quả đánh giá 83 tiêu chí chất lượng bệnh viện;

Căn cứ kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh 6 tháng đầu năm 2025, Trung tâm Y tế khu vực Tân Ninh báo cáo kết quả như sau:

1. Nội trú:

Mục	Tiêu chí hài lòng	6 tháng đầu 2025
A	Khả năng tiếp cận	4.76
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.69
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.67
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.73
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4.72
Điểm trung bình từ A→E		4.71
Tỷ lệ hài lòng chung		98.56%
Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi		97.64%
Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại		98%
Chỉ số hài lòng toàn diện		92%

2. Ngoại trú:

Mục	Tiêu chí hài lòng	6 tháng đầu 2025
A	Khả năng tiếp cận	4.62
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.61
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.67
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.67
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4.68
Điểm trung bình từ A→E		4.64
Tỷ lệ hài lòng chung		99.74%
Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi		98.04%
Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại		100%
Chỉ số hài lòng toàn diện		96%

3. Nhân viên y tế

Mục	Tiêu chí hài lòng	6 tháng đầu 2025
A	Sự hài lòng về môi trường làm việc	4.28
B	Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp	4.37
C	Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi	4.28
D	Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến	4.28
E	Sự hài lòng chung về bệnh viện	4.27
Điểm trung bình từ A→E		4.3
Tỷ lệ hài lòng chung		91.78%
Chỉ số hài lòng toàn diện		83.56%

❖ Xác định các vấn đề ưu tiên cần giải quyết:

Đảm bảo tốt công tác khám bệnh, chữa bệnh; nâng cao chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh.

Chỉ số hài lòng toàn diện của nhân viên y tế còn thấp 83,56%.

Giải pháp và biện pháp khắc phục:

Tất cả các ý kiến góp ý và thắc mắc, phàn nàn của người bệnh và người nhà người bệnh, nhân viên y tế đã được lãnh đạo các khoa phòng liên quan trực tiếp giải quyết kịp thời.

Nhắc nhở bộ phận cung ứng thuốc mua thuốc kịp thời để phục vụ người bệnh.

Quan tâm hơn nữa đến cơ sở vật chất, trang thiết bị nhằm nâng cao tỷ lệ hài lòng của người bệnh.

Lãnh đạo các khoa điều trị xem xét và tìm hiểu những vấn đề người bệnh chưa thật sự hài lòng có hợp lý hay không để đáp ứng tốt nhu cầu cho người bệnh và ngày càng hoàn thiện hơn.

Nhắc nhở tất cả nhân viên thực hiện tốt kỹ năng giao tiếp, thái độ phục vụ người bệnh để thay đổi phong cách thái độ, phục vụ người bệnh tốt hơn.

Trên đây là Báo cáo hoạt động cải tiến chất lượng khám chữa bệnh dựa trên kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh và NVYT 6 tháng đầu năm 2025 của Trung tâm Y tế khu vực Tân Ninh./.

Nơi nhận:

- SYT;
- Lưu: VT, NV.



Nguyễn Thị Hồng Cẩm

