

Số: /BC-BVYDCTTN

Tây Ninh, ngày tháng năm 2025

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh/người sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh quý III năm 2025

I. Thông tin chung

- Thông tin cơ bản về cơ sở: tổng giường kế hoạch 150.
- Số khám ngoại trú/ngày: 70-79
- Số khám nội trú/ngày: 180-200
- Thời điểm tiến hành khảo sát, khoảng thời gian khảo sát diễn ra: tháng 08 thuộc quý III năm 2025.
- Số lượng mẫu phỏng vấn: 130
- Phương pháp chọn mẫu:
 - + Phỏng vấn người bệnh nội trú:
Chọn ngẫu nhiên người bệnh/người nhà người bệnh bất kỳ trong danh sách người bệnh sắp ra viện của khoa đến đủ số mẫu.
 - + Phỏng vấn người bệnh ngoại trú:
Chọn mẫu thuận tiện: chọn người bệnh đang chờ nhận thuốc, thanh toán hoặc chờ nhận thẻ bảo hiểm y tế để phỏng vấn cho đến khi đủ cỡ mẫu.
- Cơ cấu mẫu: Mẫu Nội trú: 80; Ngoại trú: 50

II. Kết quả:

1. Các chỉ số hài lòng (Thang điểm cao nhất là mức 5)

- **Chỉ số hài lòng người bệnh nội trú /người sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh theo năm phần.**
 - + Chỉ số thành phần về tiếp cận: 4.96
 - + Chỉ số thành phần về minh bạch thông tin và thủ tục hành chính: 4.98
 - + Chỉ số thành phần về cơ sở vật chất, trang thiết bị: 4.94
 - + Chỉ số thành phần về nhân viên y tế: 4.98
 - + Chỉ số thành phần về kết quả cung cấp dịch vụ: 4.98
- **Chỉ số hài lòng người bệnh ngoại trú /người sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh theo năm phần.**

- + Chỉ số thành phần về tiếp cận: 4.96
- + Chỉ số thành phần về minh bạch thông tin và thủ tục hành chính: 5.00
- + Chỉ số thành phần về cơ sở vật chất, trang thiết bị: 5.00
- + Chỉ số thành phần về nhân viên y tế: 5.00
- + Chỉ số thành phần về kết quả cung cấp dịch vụ: 5.00

2. Phân tích:

- Những điểm mạnh trong cung cấp dịch vụ được người bệnh ghi nhận:

Nhìn chung Bệnh nhân đều rất hài lòng với dịch vụ khám chữa bệnh của bệnh viện, đặc biệt là thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế, sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị.

- Phân tích yếu tố ảnh hưởng đến chỉ số hài lòng chung và chỉ số hài lòng theo thành phần: Không có

- Xác định những nguyên nhân chưa hài lòng theo từng Chỉ số thành phần: Không có

3. Đề xuất giải pháp và kiến nghị cải thiện chất lượng dịch vụ

Triển khai đến tất các khoa, phòng cần duy trì và phát huy các chỉ số đã đạt được trong quý III năm 2025.

Trân trọng báo cáo./.

GIÁM ĐỐC

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, KHTH.(Hà)

Võ Thanh Long