

BÁO CÁO

Kết quả đo lường sự hài lòng người bệnh Nội - Ngoại trú quý II năm 2026

Kính gửi: Sở Y tế Cà Mau

1. Thông tin chung

- Thông tin cơ bản về cơ sở: Bệnh viện đa khoa Phú Tân là bệnh viện hạng 3, với quy mô kế hoạch; thực kê 100 giường; số lượng khoa, phòng: 07 khoa, 04 phòng; Trong quý II năm 2026 tổng số lượt khám là 5.184 lượt, trong đó bệnh nhân điều trị nội trú 754 lượt, ngày điều trị nội trú 4.292 ngày, Công suất Sử dụng giường bệnh đạt trên 51,09%.

- Thời điểm tiến hành đo lường, khoảng thời gian đo lường diễn ra:

+ Với người bệnh Nội trú: Người bệnh thuộc danh sách những người thuộc danh sách hợp hội đồng người bệnh và danh sách người bệnh chuẩn bị ra viện trả lời đồng ý tham gia.

+ Với người bệnh Ngoại trú: Người bệnh từ 18 tuổi trở lên có đủ điều kiện về sức khỏe để trả lời đo lường đang chờ nhận thuốc đồng ý tham gia.

- Số lượng mẫu phỏng vấn: Nội trú: 100, Ngoại trú: 100, tổng số phiếu là 200 phiếu.

- Phương pháp chọn mẫu: Ngẫu nhiên Phỏng vấn đến khi đủ cỡ mẫu

- Cơ cấu mẫu: Theo phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024 – 2030 Người. bệnh và người nhà người bệnh đang được điều trị tại các khoa lâm sàng số người được đo lường: 100 người/Quý. Đối với người bệnh ngoại trú được đo lường tại các nơi chờ nhận thuốc, số người được đo lường: 100 người/Quý.

2. Kết quả:

2.1. Các chỉ số hài lòng

- Chỉ số hài lòng người bệnh Nội trú theo 5 thành phần:

+ Chỉ số thành phần về tiếp cận 4.1%

+ Chỉ số thành phần về minh bạch thông tin và thủ tục hành chính 4.1%

- + Chỉ số thành phần về cơ sở vật chất, trang thiết bị 4.1%
- + Chỉ số thành phần về nhân viên y tế 4.1%
- + Chỉ số thành phần về kết quả cung cấp dịch vụ 4.1%
- Tỷ lệ hài lòng chung là 97%, Hài lòng so với mong đợi là 95%.
- Chỉ số hài lòng người bệnh Ngoại trú theo 5 thành phần:
 - + Chỉ số thành phần về tiếp cận 4.1%
 - + Chỉ số thành phần về minh bạch thông tin và thủ tục hành chính 4.1%
 - + Chỉ số thành phần về cơ sở vật chất, trang thiết bị 4.1%
 - + Chỉ số thành phần về nhân viên y tế 4.1%
 - + Chỉ số thành phần về kết quả cung cấp dịch vụ 4.1%
- Tỷ lệ hài lòng chung là 99%, Hài lòng so với mong đợi là 96%.

2.2. Phân tích

- Những điểm mạnh trong cung cấp dịch vụ:
 - + Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh trong Quý II năm 2026 cho thấy chất lượng phục vụ tại các khoa, của đơn vị nhìn chung được đánh giá tích cực, với tỷ lệ hài lòng toàn phần duy trì ở mức cao.
 - + Được người bệnh ghi nhận được cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng 98%.
 - + Xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp... đạt 100%.
 - + Các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, minh bạch và được giải thích nếu có thắc mắc.
- Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh ngoại trú trong Quý II/2026 đạt 99%, cho thấy chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh được duy trì ở mức rất cao.
- Khả năng tiếp cận và kết quả cung cấp dịch vụ đạt 96%, phản ánh sự thuận tiện trong tiếp đón và hiệu quả điều trị tốt.
- Sự minh bạch thông tin, cơ sở vật chất và thái độ, chuyên môn nhân viên y tế đều đạt trên 100%, tuy có giảm nhẹ so với mức tuyệt đối nhưng vẫn ở mức rất tốt.
- Nhìn chung, người bệnh đánh giá cao chất lượng dịch vụ và sự phục vụ của đơn vị.
- Phân tích yếu tố ảnh hưởng đến chỉ số hài lòng chung:

+ Rửa soát tất cả buồng vệ sinh, Đảm bảo sạch sẽ, không có mùi hôi, chống trơn trượt.

+ Nhắc nhở thường xuyên về Y đức, và tâm lý tiếp xúc cho tất cả nhân viên vào giao ban buổi sáng, giao ban viện và trong các buổi sinh hoạt khoa học trong Bệnh viện.

- Xác định những nguyên nhân chưa hài lòng theo từng Chỉ số thành phần và qua phần câu hỏi định tính: hiện tại Bệnh viện đa khoa Phú Tân chưa ghi nhận ý kiến chưa hài lòng của người bệnh hoặc người nhà.

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

Trên đây là báo cáo kết quả đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ Y tế về tỷ lệ hài lòng người bệnh Nội trú và Ngoại trú tại Bệnh viện đa khoa Phú Tân quý II/2026, báo cáo đến phòng Nghiệp vụ Y - Sở Y tế Cà Mau biết và quản lý./.

Nơi nhận:

- SYT (báo cáo);
- Lưu: VT; Phòng ĐD

**KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Hồng Mừng Hai