

BÁO CÁO
Kết quả đo lường sự hài lòng người bệnh Nội - Ngoại trú
quý III năm 2025

Kính gửi: Sở Y tế Cà Mau

1. Thông tin chung

- Thông tin cơ bản về cơ sở: Trung tâm Y tế khu vực Phú Tân là bệnh viện hạng 3, với quy mô kế hoạch 100 giường; thực kê 118 giường; số lượng khoa, phòng: 12 khoa, 05 phòng và 04 trạm Y tế xã; trong quý III/2025 Trung tâm Y tế khu vực Phú Tân số lượt khám: 43.210 lượt khám; người bệnh điều trị Nội trú 1.095 lượt; số ngày điều trị Nội trú: 5.011 ngày; công suất sử dụng giường bệnh 41%.

- 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: 111, tổng số phiếu là 211 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: 111 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 4.0%

- + Chỉ số thành phần về minh bạch thông tin và thủ tục hành chính 4.0%
- + Chỉ số thành phần về cơ sở vật chất, trang thiết bị 4.0%
- + Chỉ số thành phần về nhân viên y tế 4.0%
- + Chỉ số thành phần về kết quả cung cấp dịch vụ 4.0%
- Tỷ lệ hài lòng chung là 96.3%, Hài lòng so với mong đợi là 86%.
- Chỉ số hài lòng người bệnh Ngoại trú theo 5 thành phần :
 - + Chỉ số thành phần về tiếp cận 4.0%
 - + Chỉ số thành phần về minh bạch thông tin và thủ tục hành chính 4.0%
 - + Chỉ số thành phần về cơ sở vật chất, trang thiết bị 4.0%
 - + Chỉ số thành phần về nhân viên y tế 4.0%
 - + Chỉ số thành phần về kết quả cung cấp dịch vụ 4.0%
- Tỷ lệ hài lòng chung là 97.2%, Hài lòng so với mong đợi là 84%.

2.2. Phân tích

- Những điểm mạnh trong cung cấp dịch vụ:
 - + Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh trong Quý III năm 2025 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 96%.
 - + Xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, đóng phí khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp... đạt 96%.
 - + 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 III/2025 đạt 97%, 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 97%, 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 97%, 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:

+ Rà 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 Trung tâm.

+ Các khoa, phòng luôn luôn cập nhật tình hình hư hỏng các cơ sở vật chất phục vụ người bệnh để viết giấy báo hỏng gửi phòng Tổ chức để sửa chữa hoặc mua mới kịp thời quạt và điều hòa phục vụ bệnh nhân.

+ Về giường bệnh, giường được trang bị cứng cáp Trung tâm luôn bảo đảm mỗi người một giường. Khi bệnh tăng phải kịp thời điều giường từ khoa khác đến không để người bệnh nằm ghép đôi.

+ Tranh thủ các dự án mua trang thiết bị có chọn lọc đáp ứng tốt cho công tác khám, điều trị.

+ Có thể thấy những công việc trên tập trung nhiều vào khâu khám bệnh Ngoại trú, đó cũng là nguyên nhân giúp tỷ lệ hài lòng Người bệnh ngoại trú tăng cao và chỉ số hài lòng theo thành phần.

- Giám sát chặt chẽ và nâng cao thái độ, kỹ năng giao tiếp của nhân viên y tế, dù tỷ lệ phản ánh còn thấp nhưng cần duy trì và nâng cao hình ảnh chuyên nghiệp của đơn vị.

- Xác định những nguyên nhân chưa hài lòng theo từng Chỉ số thành phần và qua phần câu hỏi định tính: hiện tại Trung tâm Y tế khu vực chưa ghi nhận ý kiến chưa hài lòng của người bệnh hoặc người nhà người bệnh.

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 Trung tâm Y tế khu vực Phú Tân quý III/2025, báo cáo đến phòng Nghiệp vụ Y - Sở Y tế Cà Mau biết và quản lý.

Nơi nhận:

- SYT (báo cáo);
- Lưu: VT; PDD - CTXH.

**KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Lâm Văn Bường

