

Số: /BC-YTTMR

Tu Mơ Rông, ngày tháng 01 năm 2026

BÁO CÁO
Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh năm 2025

Kính gửi: Sở Y tế tỉnh Quảng Ngãi.

Căn cứ Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát sự hài lòng người bệnh và nhân viên y tế; Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành hướng dẫn về phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024-2030; Công văn số 185/SYT-NVYD ngày 16/01/2024 của Sở Y tế về việc triển khai Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024-2030;

Thực hiện Kế hoạch số 56/KH-TTYT ngày 07/2/2025 của Trung tâm Y tế Tu Mơ Rông về việc khảo sát, đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ Y tế công và khảo sát ý kiến của nhân viên Y tế năm 2025.

Trung tâm Y tế Tu Mơ Rông báo cáo kết quả khảo sát, đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công năm 2025, cụ thể như sau:

I. NỘI DUNG, PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

1. Nội dung khảo sát

1.1. Thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh nội trú, ngoại trú theo Quyết định số 56/QĐ-BYT, ngày 08/01/2024 của Bộ Y tế với 5 nhóm chỉ số sau:

TT	5 nhóm chỉ số	Dịch vụ khám chữa bệnh nội trú	Dịch vụ khám chữa bệnh ngoại trú
1	Chỉ số thành phần về tiếp cận	5 tiêu chí	5 tiêu chí
2	Chỉ số thành phần về minh bạch thông tin, thủ tục hành chính	7 tiêu chí	10 tiêu chí
3	Chỉ số thành phần về cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ	11 tiêu chí	8 tiêu chí

4	Chỉ số thành phần về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	7 tiêu chí	4 tiêu chí
5	Chỉ số thành phần về kết quả cung cấp dịch vụ	6 tiêu chí	4 tiêu chí

1.2. Thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng người mẹ sinh con tại bệnh viện theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ Y tế với 7 nhóm chỉ số sau:

TT	7 nhóm chỉ số	Số tiêu chí
1	Khả năng tiếp cận	2 tiêu chí
2	Quy trình khám và nhập viện	2 tiêu chí
3	Cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn	3 tiêu chí
4	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	6 tiêu chí
5	Thái độ ứng xử của nhân viên y tế	4 tiêu chí
6	Năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	3 tiêu chí
7	Kết quả nằm viện	3 tiêu chí

2. Phương pháp khảo sát

2.1. Thiết kế nghiên cứu: Điều tra cắt ngang.

2.2. Công cụ khảo sát: Mẫu phiếu khảo sát ý kiến người bệnh nội trú, ngoại trú ban hành kèm theo Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 và mẫu phiếu khảo sát người mẹ sinh con tại bệnh viện ban hành kèm theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019.

2.3. Thời gian khảo sát: Từ ngày 01/01/2025 đến ngày 30/12/2025.

2.4. Cỡ mẫu: Tổng cỡ mẫu 827 phiếu.

- Người bệnh nội trú: 108 phiếu.
- Người bệnh ngoại trú: 249 phiếu.
- Người mẹ sinh con tại bệnh viện: 97 phiếu.
- Khảo sát sự hài lòng đối với dịch vụ khám chữa bệnh và dịch vụ tiêm chủng mở rộng: 373 phiếu.

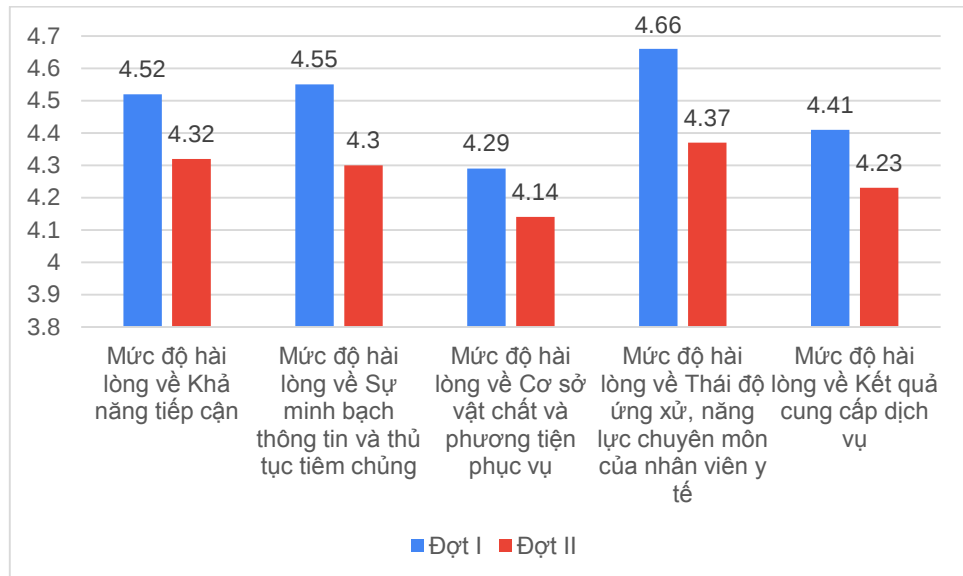
2.5. Nhập số liệu và phân tích số liệu khảo sát

Các mẫu phiếu thu được sau đợt khảo sát được nhập trực tiếp vào địa chỉ <http://hailong.chatluongbenhvien.vn> của Bộ Y tế, 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 nội trú

- Tỷ lệ hài lòng chung: 94,99%
- Tổng điểm trung bình người bệnh chọn: 4,4
- Điểm trung bình theo từng phần A, B, C, D, E trong đợt I và đợt II

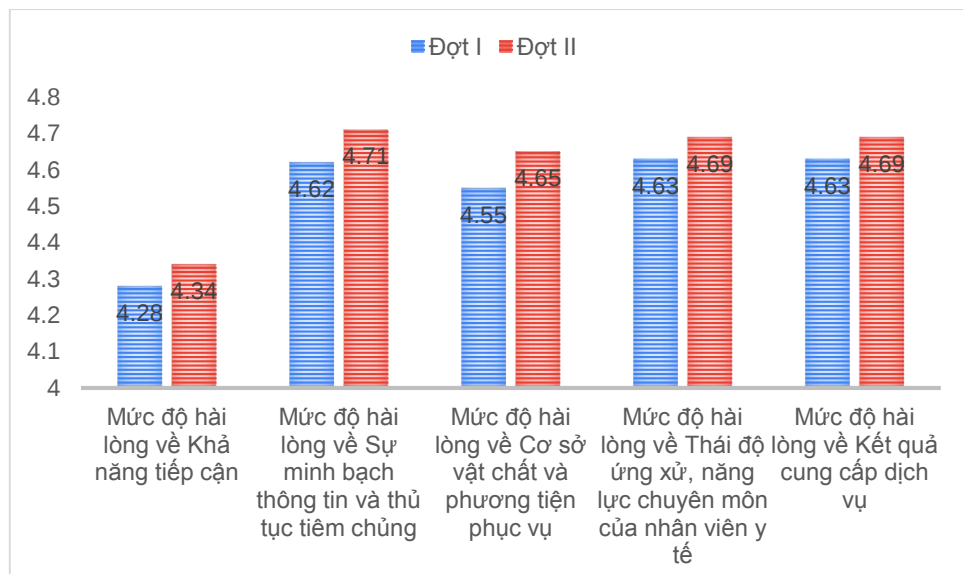


Biểu đồ 1: Điểm trung bình theo từng phần

- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 90%.
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay lại: 100%.
- Chỉ số hài lòng toàn diện: 74,16%.

2. Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú

- Tỷ lệ hài lòng chung: 95,3%.
- Điểm trung bình người bệnh chọn: 4,59.
- Điểm trung bình theo từng phần A, B, C, D, E trong đợt I và đợt II.

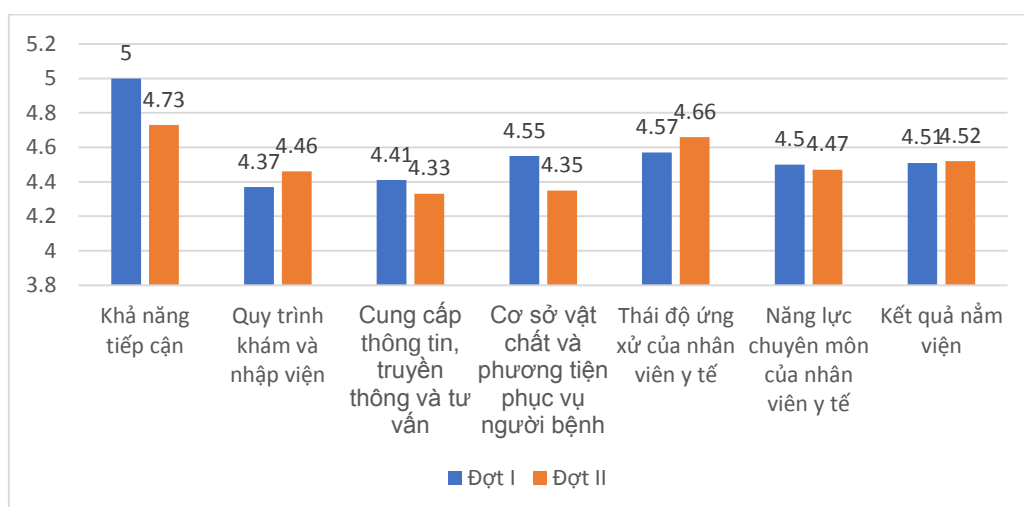


Biểu đồ 2: Điểm trung bình theo từng phần đợt I và đợt II.

- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 93,65%.
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay lại: 100%.
- Chỉ số hài lòng toàn diện: 85,79%.

3. Kết quả khảo sát ý kiến người mẹ sinh con tại bệnh viện

- Tỷ lệ hài lòng chung: 100%.
- Điểm trung bình người bệnh chọn: 4.51.
- Điểm trung bình theo từng phần A, B, C, D, E, G, H. Đợt I và đợt II.

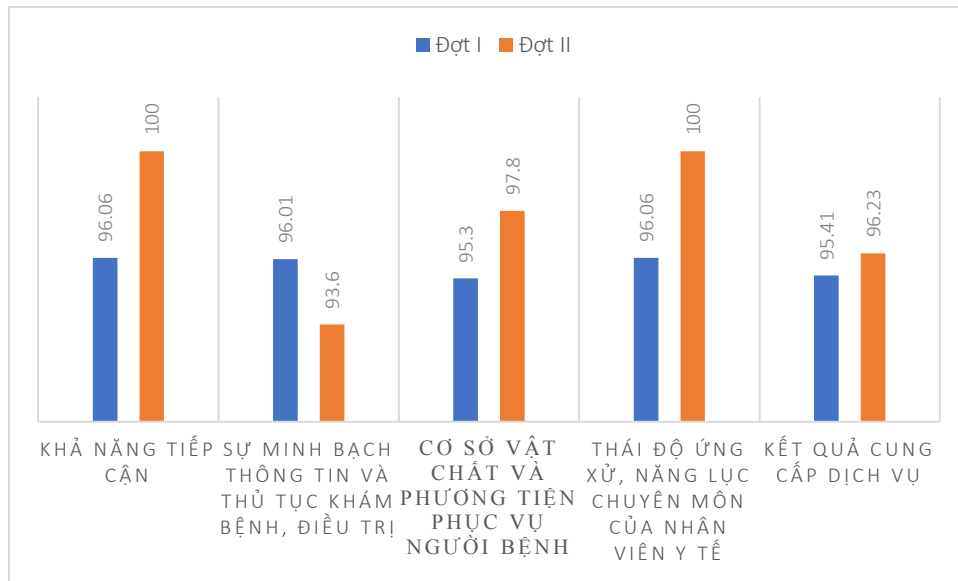


Biểu đồ 3: Điểm trung bình theo từng phần đợt I và đợt II.

- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 97.75%.
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay lại: 100%.
- Chỉ số hài lòng toàn diện: 100%.

4. Kết quả khảo sát sự hài lòng đối với dịch vụ khám chữa bệnh và dịch vụ tiêm chủng mở rộng

- Tỷ lệ hài lòng chung: 96,62%.
- Điểm trung bình theo từng phần A, B, C, D, E.



- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay lại: 100%.

III. PHÂN TÍCH, XÁC ĐỊNH VẤN ĐỀ ƯU TIÊN

1. Hải lòng người bệnh nội trú

- Trong năm 2024 các mục đánh giá ở mức 3 (*hài lòng*) là mục B4, B5, C2 lần lượt là 2,5%, 1,7% và 2,5% thì tại 2025 các mục trên đã được đánh giá tốt hơn. Cụ thể là tất cả đều được đánh giá ở mức 4 và 5.

- Tại mục C5, C9 trong năm 2024 mức 3 lần lượt là: 16,9% và 16,9% qua 2025 tỷ lệ này lần lượt là: 16,8% và 12% (*Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt; Căng tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng*). Nhà vệ sinh đã được sửa chữa, căng tin bệnh viện đã cải thiện về ăn uống và đồ dùng thiết yếu.

- Riêng mục C8 (*Được đảm bảo sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại giường... có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng*) năm 2024 là 8,5%, còn 2025 là 11,1%. Vẫn chưa có sự riêng tư khi người bệnh nằm viện.

- Tuy nhiên, trong năm 2025 mục C4, D5 (*Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ và được bác sĩ thăm khám, động viên tại phòng điều trị*) đánh giá ở mức 3 lần lượt là: 11,4% và 4,6% trong khi năm 2024 2 mục trên đều được đánh giá ở mức 4 và 5. Thường xuất phát từ những hạn chế trong giao tiếp và chăm sóc.

- Tất cả các ý kiến góp ý và thắc mắc, phàn nàn của người bệnh và người nhà người bệnh đã được lãnh đạo các khoa, phòng liên quan giải quyết kịp thời, chu đáo.

2. Hải lòng người bệnh ngoại trú

Tỷ lệ hài lòng người bệnh ngoại trú năm 2025 có nhiều nội dung phản ánh những tồn tại trong hoạt động khám, chữa bệnh ngoại trú của đơn vị, như:

- Chỉ có 6,4% phiếu khảo sát đánh giá ở mức 3 cho Mục A5 (*Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) thuận tiện*). Tuy nhiên, tỷ lệ này chưa phản ánh thực tế, điều kiện kinh tế người dân trên địa bàn huyện còn nhiều khó khăn, tỷ lệ người dân sử dụng điện thoại còn thấp.

- Tại các Mục B7, B8 phiếu khảo sát đánh giá ở mức hài lòng (*mức 3*) lần lượt là 6,8% và 5,6% (*Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sĩ khám và đánh giá thời gian được bác sĩ khám và tư vấn*). Nhân lực bác sĩ tại trung tâm còn thiếu, có những ngày lượng bệnh nhân nhiều nên dẫn đến việc chậm trễ trong quá trình khám và tư vấn.

- Quy trình, thủ tục khám bệnh đơn giản dễ hiểu cho người bệnh, đã bố trí nhân viên y tế hướng dẫn trình tự khám bệnh cho người bệnh nhưng việc sắp xếp, bố trí phòng làm việc tại khu vực khám bệnh chưa hợp lý, chưa khoa học.

- Đã mua sắm các bức bình phong tại các buồng thủ thuật bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật làm người bệnh thấy thoải mái hơn.

- Công tác đánh giá kết quả điều trị ngoại trú chưa được thực hiện do thiếu sự tương tác 2 chiều giữa bác sĩ điều trị và người bệnh ngoại trú.

- Việc giám sát kê đơn điều trị ngoại trú còn mang nặng tính hình thức, chưa đưa ra được tỷ lệ tuân thủ các quy định về kê đơn thuốc ngoại trú.

3. Hài lòng người mẹ sinh con tại bệnh viện

Tỷ lệ hài lòng chung của các bà mẹ sinh con tại bệnh viện cao 100%. Người mẹ sinh con tại bệnh viện được tiếp đón, chăm sóc chu đáo tận tình.

4. Hài lòng đối với dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh và dịch vụ tiêm chủng mở rộng

Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh đối với dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh và dịch vụ tiêm chủng mở rộng rất cao. Cho thấy chất lượng dịch vụ ngày càng được nâng cao tuy nhiên cần khắc phục những mặt chưa tốt như:

- Cần bổ sung ghế ngồi cho người nhà đưa trẻ đi tiêm chủng.
- Cần xây dựng khu vực chờ trước và sau tiêm rộng rãi và ẩm vào mùa đông mát vào mùa hè, xây dựng khu vệ sinh tập thể để người dân đi tiêm chủng sử dụng khi con em cần vệ sinh. Bố trí ghế ngồi chờ tiêm đầy đủ.

IV. KHUYẾN CÁO VÀ CÁC HOẠT ĐỘNG KHẮC PHỤC

1. Phòng Hành chính - Tổng hợp

- Phương án sắp xếp, bố trí nhân lực chuyên khoa phù hợp với trình độ đào tạo, năng lực của nhân viên y tế. Xây dựng kế hoạch tuyển dụng nguồn bác sĩ có trình độ chuyên môn phù hợp để phục vụ công tác khám bệnh, chữa bệnh.

- Thường xuyên kiểm tra:

- + Sửa chữa những máy lọc nước hư hỏng đảm bảo luôn luôn có nước uống

tại khoa để phục vụ người bệnh. Thường xuyên kiểm tra, sửa chữa, thay mới các bồn vệ sinh và các vật dụng khác trong nhà vệ sinh, có biện pháp xử lý kịp thời tình trạng tắc cống. Có giải pháp quản lý mức nước trên bồn lưu trữ, sẵn sàng bơm bù nước khi nước trên bồn sắp cạn.

+ Chấp hành kỷ cương, kỷ luật, tác phong, lề lối làm việc của viên chức, người lao động. Lồng ghép các buổi giao ban thường quy hàng ngày tập huấn về kỹ năng giao tiếp, ứng xử, ý thức góp phần " Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ cán bộ ngành Y hướng tới sự hài lòng người bệnh".

+ Rà soát, đánh giá hệ thống bảng, biển, sơ đồ chỉ dẫn tại các khoa/phòng. Thay mới hệ thống bảng biển không còn phù hợp.

+ Thực trạng cơ sở hạ tầng, lên phương án sửa chữa, bảo dưỡng kịp thời, tránh hiện tượng buồng bệnh bị ẩm mốc, dột nát trong mùa mưa.

+ Nhắc nhở bảo vệ tăng cường tuần tra, kiểm tra quanh Trung tâm, kịp thời ứng phó với các tình huống xấu xảy ra, ngăn chặn và bắt giữ kịp thời kẻ gian. Đăng ký các lớp đào tạo chuyên nghiệp hoặc tập huấn nghiệp vụ cho bảo vệ (*có chứng chỉ, giấy tham gia khóa tập huấn...*); Xây dựng phương án kiểm soát được người ra vào khoa/phòng điều trị.

+ Đường dây nóng bệnh viện hoạt động liên tục 24/24 để hỗ trợ và giải quyết thắc mắc của người bệnh.

- Tổ chức tuyên truyền về quyền và nghĩa vụ của người bệnh, Luật Khám bệnh, chữa bệnh, Luật Bảo hiểm Y tế và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan đến người bệnh, thân nhân người bệnh, viên chức, người lao động.

2. Phòng Kế hoạch - Nghiệp vụ - Điều dưỡng - Truyền thông và Giáo dục sức khỏe

- Giao phòng Kế hoạch - Nghiệp vụ - Điều dưỡng - Truyền thông và Giáo dục sức khỏe phối hợp các khoa, phòng nghiên cứu, cải tiến quy trình, thủ tục khám bệnh, chữa bệnh; xây dựng và triển khai các đề án cải tiến chất lượng, nghiên cứu khoa học, sáng kiến kinh nghiệm... nhằm nâng cao chất lượng công tác khám, chữa bệnh.

- Tăng cường công tác giám sát chuyên môn, giám sát tuân thủ quy trình, phác đồ điều trị, các hướng dẫn chuyên môn của Bộ Y tế, Sở Y tế và của đơn vị.

- Hướng dẫn các khoa lâm sàng, cận lâm sàng xây dựng và triển khai Đề án Phát triển kỹ thuật mới để đáp ứng yêu cầu khám chữa bệnh ngày càng cao của người dân.

- Triển khai các hoạt động của Tổ Công tác xã hội hướng dẫn, hỗ trợ cho người bệnh trong suốt quá trình khám bệnh, chữa bệnh tại Trung tâm Y tế.

- Hoàn thiện và nâng cấp hệ thống Công nghệ thông tin để giảm thời gian chờ đợi của người bệnh. Có giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động của Website

Trung tâm Y tế Tu Mơ Rông, đặc biệt triển khai các hoạt động đăng ký, đặt lịch khám, chữa bệnh trực tuyến.

- Rà soát tất cả buồng vệ sinh, bổ sung gương, móc treo quần áo, giấy vệ sinh... Chú trọng công tác lau dọn buồng vệ sinh, đảm bảo sạch sẽ, không có mùi hôi, chống trơn trượt.

- Hướng dẫn cho các khoa phòng sử dụng vách ngăn trong khám bệnh, chữa bệnh. Để người bệnh có cảm giác được sự riêng tư cần thiết khi nằm viện.

- Kiện toàn, bổ sung bộ tài liệu truyền thông trong bệnh viện theo mô hình bệnh tật tại các khoa chuyên môn; hướng dẫn triển khai có hiệu quả Góc truyền thông. Mở các lớp tập huấn về xây dựng tài liệu truyền thông, kỹ năng truyền thông, tư vấn, giáo dục sức khỏe cho người bệnh; tổ chức giám sát các khoa chuyên môn trong việc thực hiện công tác truyền thông, tư vấn, giáo dục sức khỏe người bệnh tại đơn vị.

3. Khoa Khám bệnh - Cấp cứu - Hồi sức tích cực và Chống độc - Răng hàm mặt - Mắt - Tai mũi họng

- Nghiên cứu, sắp xếp, bố trí phòng làm việc tại khu vực khám bệnh phù hợp với điều kiện thực tế tại đơn vị. Bố trí phòng lấy mẫu bệnh phẩm xét nghiệm ngay tại khu vực khám bệnh, bảo quản và vận chuyển mẫu bệnh phẩm xét nghiệm theo quy định.

- Tổ chức đánh giá thực trạng công tác khám bệnh ngoại trú, đề xuất và triển khai các hoạt động cải tiến quy trình khám bệnh đảm bảo an toàn người bệnh.

- Triển khai có hiệu quả phương án tăng cường nhân lực tại các giờ cao điểm, bố trí viên chức nghỉ trực phù hợp với tình hình thực tế.

4. Khoa Dược - Vật tư, thiết bị y tế

Đẩy mạnh các hoạt động nâng cao chất lượng công tác dược lâm sàng, quản lý, giám sát chất lượng kê đơn thuốc, phát hiện những sai sót trong việc thực hiện các quy định về đơn thuốc và kê đơn thuốc đưa ra các giải pháp cải tiến nâng cao chất lượng công tác sử dụng thuốc.

5. Các khoa lâm sàng, cận lâm sàng

- Đẩy mạnh các hoạt động nâng cao chất lượng công tác điều trị, chăm sóc người bệnh. Khắc phục những tồn tại trong hoạt động chuyên môn tại đơn vị.

- Về cơ sở hạ tầng, giường bệnh, chăn, ga, ... các khoa phòng rà soát số lượng hiện có và nhu cầu đề xuất phòng Hành chính - Tổng hợp và các bộ phận liên quan khảo sát thực tế và lập kế hoạch mua sắm thêm khi cần thiết, đảm bảo đầy đủ ga và các vật dụng cần thiết cho người bệnh.

- Đề nghị lãnh đạo các khoa, phòng kiểm soát việc chấp hành kỷ cương, kỷ luật, tác phong, lễ lối làm việc của viên chức, người lao động.

Trung tâm Y tế Tu Mơ Rông kính báo để Sở Y tế tỉnh Quảng Ngãi biết, tổng hợp và chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lãnh đạo Trung tâm Y tế;
- Các phòng chức năng, các khoa chuyên môn;
- Website Trung tâm Y tế Tu Mơ Rông;
- Lưu: VT, KH-ĐD-TT.

GIÁM ĐỐC

Đinh Thành Hải