

## BÁO CÁO

### Kết quả khảo sát, đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công đợt I năm 2026

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 phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024 - 2030;

Căn cứ Công văn số 185/SYT-NVYD ngày 16/01/2024 của Sở Y tế tỉnh Kon Tum (cũ) về việc triển khai Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ trưởng Bộ Y tế về đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024 - 2030;

Thực hiện Kế hoạch số 31/KH-YTTMR ngày 30/01/2026 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 hài lòng của nhân viên Y tế năm 2026.

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 đợt I năm 2026, 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 và dịch vụ tiêm chủng mở rộng 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 01/01/2026 đến ngày 03/6/2026.

**2.4. Cỡ mẫu:** Tổng cỡ mẫu 229 phiếu.

- Người bệnh nội trú: 51 phiếu.
- Người bệnh ngoại trú: 100 phiếu.
- Người mẹ sinh con tại bệnh viện: 47 phiếu.
- Dịch vụ tiêm chủng mở rộng: 31 phiếu.

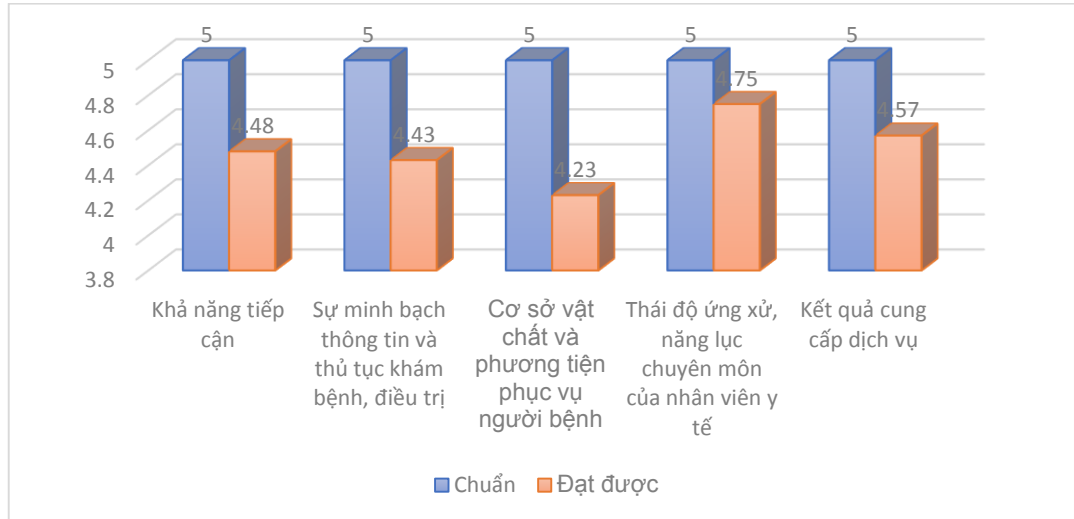
### **2.5. Nhập số liệu và phân tích số liệu khảo sát**

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: 98%.
- Tổng điểm trung bình người bệnh chọn: 4.47.
- Điểm trung bình theo từng phần A, B, C, D, E.

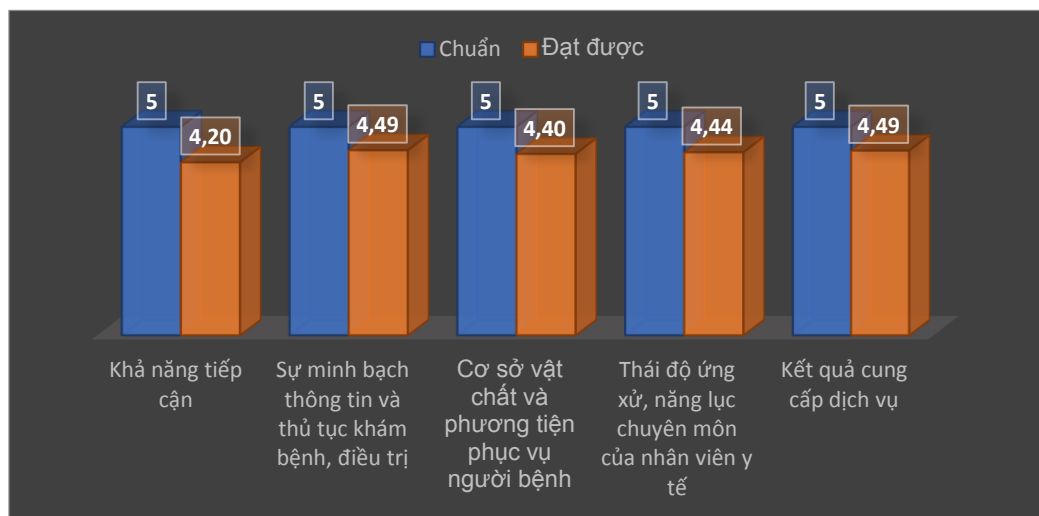


**Biểu đồ 1: Điểm trung bình theo từng phần**

- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 91,6%.
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay lại: 100%.
- Chỉ số hài lòng toàn diện: 74,5%.

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

- Tỷ lệ hài lòng chung: 91,16%.
- Điểm trung bình người bệnh chọn: 4,41.
- Điểm trung bình theo từng phần A, B, C, D, E.

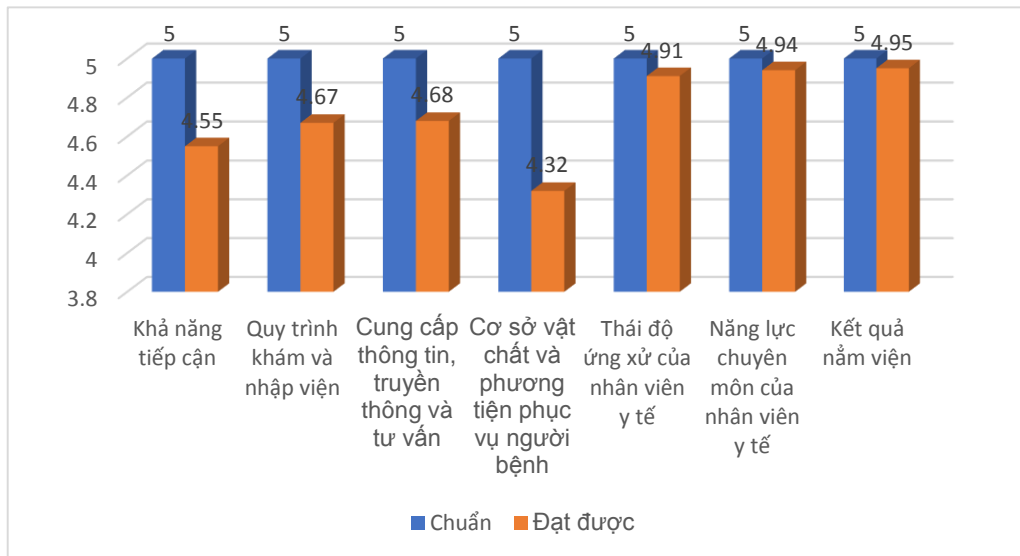


**Biểu đồ 2: Điểm trung bình theo từng phần**

- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 91,38%.
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay lại: 100%.
- Chỉ số hài lòng toàn diện: 72%.

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

- Tỷ lệ hài lòng chung: 99,72%.
- Điểm trung bình người bệnh chọn: 4.68.
- Điểm trung bình theo từng phần A, B, C, D, E, G, H.

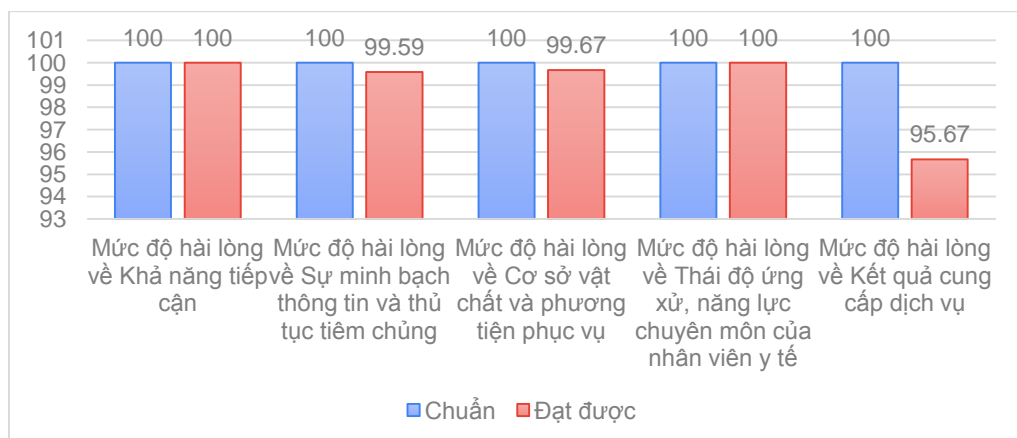


**Biểu đồ 3: Điểm trung bình theo từng phần**

- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 97%.
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay lại: 100%.
- Chỉ số hài lòng toàn diện: 95,74%.

### 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: 98,9%.
- Mức độ hài lòng 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**

- Đa số tỷ lệ hài lòng và rất hài lòng đều ở mức cao, nhất là các mục A4, A5, B5, D5, D6, D7, E5, E6. Tuy nhiên vẫn có một số mục chỉ đánh giá ở mức độ trung bình, cụ thể:

+ Tại mục C8 (*được bảo đảm 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*) 13,7% đánh giá ở mức 3; việc đi vệ sinh tại giường (*đối với bệnh nhân nặng*) bằng xô/vật y tế đôi khi phải thực hiện trong không gian chung của buồng bệnh mà không có phòng cách ly hoặc màn che di động đủ kín đáo.

+ 23,5% phiếu khảo sát chỉ đánh giá mức 3 ở Mục C9 (*căng tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng*). Căng tin chưa có đầy đủ đồ dùng sinh hoạt thiết yếu.

- Công tác đảm bảo an ninh trật tự tại Trung tâm vẫn chưa đáp ứng được các điều kiện tại Tiêu chí C1.1 như: Bảo vệ chưa được đào tạo chuyên nghiệp hoặc tập huấn nghiệp vụ bảo vệ tại các đơn vị có trình độ và chức năng đào tạo nghiệp vụ bảo vệ (*có chứng chỉ, giấy tham gia khóa tập huấn...*); chưa có hình thức kiểm soát được người ra vào khoa/phòng điều trị; chưa có biện pháp chủ động phát hiện, ngăn chặn trộm cắp...

- 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**

- Chỉ có 9% 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 còn nhiều khó khăn, tỷ lệ người dân sử dụng điện thoại còn thấp.

- Mục B3 mức 3 là 11% (*giá dịch vụ y tế được niêm yết rõ ràng, công khai*) Danh mục kỹ thuật và giá viện phí rất lớn. Nếu niêm yết bằng các bảng chữ với cỡ chữ nhỏ, người bệnh (*đặc biệt là người lớn tuổi hoặc mắt kém*) sẽ rất khó tra cứu.

- Mục B7, B8 (*đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sĩ khám, đánh giá thời gian được bác sĩ khám và tư vấn*) lần lượt ở mức là 8% và 13%. Vẫn còn tình trạng bệnh nhân phải chờ đợi để được khám bệnh và tư vấn. Do 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, đã bố trí nhân viên y tế hướng dẫn trình tự khám bệnh cho người bệnh nhưng bên cạnh đó việc sắp xếp, bố trí phòng làm việc tại khu vực khám bệnh chưa hợp lý, chưa khoa học.

- Nhà vệ sinh vẫn còn tình trạng bị tắc, thiếu nước rửa tay, giấy vệ sinh.

- 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.

### **3. Hải lòng người mẹ sinh con tại bệnh viện**

Tỉ lệ hải lòng chung của các bà mẹ sinh con tại bệnh viện cao 97,72%. Người mẹ sinh con tại bệnh viện được tiếp đón, chăm sóc chu đáo tận tình.

## **IV. KHUYẾN CÁO VÀ CÁC HOẠT ĐỘNG KHẮC PHỤC**

### **1. Phòng Hành chính - Tổng hợp**

- 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 quản lý mức nước trên bồn lưu trữ, sẵn sàng bơm bù nước khi nước trên bồn sắp cạn.

- Thường xuyên kiểm tra về việc chấp hành kỷ cương, kỷ luật, tác phong, lễ lối làm việc của viên chức, người lao động.

- Kiểm tra, nhắc nhở bảo vệ tăng cường kiểm tra, kịp thời ứng phó với các tình huống xấu xảy ra, ngăn chặn và bắt giữ kịp thời kẻ gian.

- 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 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 và người lao động.

### **2. 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 hệ thống tiếp đón tại hành lang khoa Khám bệnh - Cấp cứu - Hồi sức tích cực và Chống độc - Răng hàm mặt - Mắt - Tai mũi họng.

- Tham mưu Lãnh đạo đơn vị ban hành lại các hướng dẫn, quy chế chuyên môn trong hoạt động khám, chữa bệnh phù hợp với các quy định hiện hành.

- Tăng cường công tác 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 chuyên môn xây dựng và triển khai Đề án 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.

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

- Xây dựng bộ tài liệu truyền thông trong bệnh viện các chủ đề được người bệnh quan tâm nhiều nhất.

- Hướng dẫn các khoa, phòng 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 khoa.

### **3. Các khoa chuyên môn thuộc Trung tâm Y tế**

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

- Công khai quy định giờ thăm bệnh rõ ràng, kiểm soát số người ra vào phòng bệnh và hướng dẫn bệnh nhân bảo quản tư trang cá nhân, cảnh giác với kẻ gian...

- Về cơ sở hạ tầng, giường bệnh, chăn, ga,... các khoa chuyên môn 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.

- Khoa Khám bệnh - Cấp cứu - Hồi sức tích cực và Chống độc - Răng hàm mặt - Mắt - Tai mũi họng đề xuất, tham mưu với lãnh đạo triển khai khu tiếp đón người bệnh tại hành lang của khoa.

- 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 tại đơn vị.

Trên đây là Báo cáo kết quả khảo sát, đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công đợt I năm 2026, Trung tâm Y tế Tu Mơ Rông kính báo Sở Y tế tỉnh Quảng Ngãi được 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**