

## BÁO CÁO

### Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh Quý I năm 2026

Kính gửi: Sở Y tế tỉnh Lâm Đồng

Căn cứ Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ Y tế về 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;

Bệnh viện Sản – Nhi tỉnh Lâm Đồng báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh Quý I năm 2026, cụ thể như sau:

#### 1. Thông tin chung

- Quy mô giường bệnh: 120 giường.
- Số lượt người bệnh nội trú/ngày, số người bệnh ngoại trú/ngày: từ 100-199
- Thời gian tiến hành khảo sát: từ tháng 01/2026 - 03/2026
- Số lượng mẫu phỏng vấn:
  - + Ngoại trú: 80 phiếu.
  - + Nội trú: 80 phiếu

#### 2. Kết quả

##### 2.1. Các chỉ số hài lòng

STT	Loại thống kê	Người bệnh nội trú (QĐ56)	Người bệnh ngoại trú (QĐ56)
1	Tổng điểm TB người dùng chọn	4,21	4,25
2	Tỷ lệ hài lòng chung	88,56%	94,35%
3	Điểm TB theo từng phần	- A: 4,14 - B: 4,26 - C: 4,13 - D: 4,27 - E: 4,27	- A: 4,01 - B: 4,30 - C: 4,24 - D: 4,39 - E: 4,30
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	93,20%	94,63%
5	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	100%	100%
6	Chỉ số hài lòng toàn diện	68,75%	68,75%

STT	Loại thống kê	Người bệnh nội trú (QĐ56)	Người bệnh ngoại trú (QĐ56)
7	Tổng số phiếu được phân tích	80	80

## 2.2. Nhận xét, đánh giá

### 2.2.1. Ưu điểm

- Đa số người bệnh đánh giá ở mức “Hài lòng” và “Rất hài lòng”. Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú là: 88,56%, ngoại trú là: 94,35%.

### 2.2.2. Tồn tại, hạn chế

#### a, Về người bệnh nội trú, ngoại trú:

- Người bệnh có ý kiến không hài lòng nhiều về vấn đề nhà vệ sinh, cải thiện bố trí phòng bệnh, bổ sung tiện ích wifi.

## 3. Đề xuất, kiến nghị

- Đề nghị Bộ Y tế thiết kế phần mềm khảo sát hài lòng có thể phân tích được số liệu thống kê tách theo khoa, phòng. Hiện tại các đơn vị đang phải xử lý thủ công nếu muốn có các chỉ số thống kê theo khoa, phòng để đáp ứng yêu cầu Tiêu chí D4.6 trong Bộ tiêu chí chất lượng Bệnh viện Việt Nam (*Ban hành kèm theo QĐ số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế*)./.

#### **Nơi nhận:**

- Sở Y tế (b/c);
- Ban Giám đốc (b/c);
- Các khoa, phòng (để biết, công bố tại bảng tin);
- Tổ CNTT (Công bố tại Website Bệnh viện);
- Lưu: VT, KHTH&ĐD.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Trần Xuân Hòa**