

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh Quý II 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 II 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 04/2026 - 06/2026
- 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	4.31	4.39
2	Tỷ lệ hài lòng chung	89.74%	97.66%
3	Điểm TB theo từng phần	- A: 4,35 - B: 4,34 - C: 4,18 - D: 4,37 - E: 4,37	- A: 4,28 - B: 4,39 - C: 4,33 - D: 4,54 - E: 4,48
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	92,56%	96,31%
5	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	97,5%	98,75%
6	Chỉ số hài lòng toàn diện	75%	87,5%

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

- Tỷ lệ hài lòng chung đạt mức cao, trong đó người bệnh nội trú đạt 89,74%, người bệnh ngoại trú đạt 97,66%.

- Tỷ lệ người bệnh sẵn sàng quay trở lại sử dụng dịch vụ tại bệnh viện đạt trên 97%.

Các nhóm tiêu chí khảo sát đều đạt điểm trung bình trên 4,0/5 điểm, phản ánh chất lượng phục vụ của bệnh viện được người bệnh đánh giá tốt.

2.2.2. Tồn tại, hạn chế

Bên cạnh những kết quả đạt được, vẫn còn một số nội dung người bệnh phản ánh cần tiếp tục cải thiện;

- Chất lượng nguồn nước nhà vệ sinh tại một số thời điểm chưa thực sự ổn định.
- Hệ thống wifi chưa phủ rộng và đáp ứng đầy đủ nhu cầu sử dụng.
- Chưa có đầy đủ các phương tiện hỗ trợ vận chuyển người bệnh nội viện khi phát sinh nhu cầu.

3. Đề xuất, kiến nghị

Đề nghị Bộ Y tế nghiên cứu hoàn thiện phần mềm khảo sát sự hài lòng người bệnh theo hướng cho phép phân tích, tổng hợp số liệu theo từng khoa, phòng nhằm tạo thuận lợi cho các cơ sở y tế trong công tác đánh giá, cải tiến chất lượng bệnh viện và đáp ứng yêu cầu của Tiêu chí D4.6 thuộc Bộ tiêu chí chất lượng Bệnh viện Việt Nam (*Ban hành kèm theo Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế*).

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh Quý II năm 2026 của Bệnh viện Sản - Nhi tỉnh Lâm Đồng./.

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