

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2025

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, nhân viên y tế năm 2025, 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 01/2025- 12/2025
- Số lượng mẫu phỏng vấn:
 - + Ngoại trú: 321 phiếu.
 - + Nội trú: 320 phiếu.
 - + Nhân viên y tế: 99 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)	Nhân viên y tế
1	Tổng điểm TB người dùng chọn	4,34	4,31	3,81
2	Tỷ lệ hài lòng chung	89,17%	96,45%	71,48%
3	Điểm TB theo từng phần	- A: 4,37 - B: 4,37 - C: 4,25 - D: 4,42 - E: 4,38	- A: 4,25 - B: 4,32 - C: 4,26 - D: 4,40 - E: 4,38	- A: 3,76 - B: 3,87 - C: 3,81 - D: 3,82 - E: 3,80
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	92,46%	93,90%	-
5	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay	95,62%	100%	-

STT	Loại thống kê	Người bệnh nội trú (QĐ56)	Người bệnh ngoại trú (QĐ56)	Nhân viên y tế
	trở lại			
6	Sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài	-	-	69.69%
7	Mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện	-	-	71.71%
8	Chỉ số hài lòng toàn diện	64,37%	76,32%	35,35%
9	Tổng số phiếu được phân tích	320	321	99

2.2. Nhận xét, đánh giá

2.2.1. Ưu điểm

- Đơn vị đã triển khai thực hiện theo Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 và Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ Y tế đúng quy định.

- Đa số người bệnh đánh giá ở mức “Hài lòng” và “Rất hài lòng”. Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú là: 89,17%, ngoại trú là: 96,45%.

2.2.2. Tồn tại, hạn chế

a, Về người bệnh nội trú, ngoại trú:

- Điểm TB theo từng thành phần ở các nội dung: Khả năng tiếp cận, Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh còn thấp.

- 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, nước nóng).

b, Về nhân viên y tế:

- Điều chỉnh chế độ đãi ngộ tăng tiền trực, tiền ăn trực, phụ cấp và tiến tới cải cách lương theo vị trí việc làm: 11 ý kiến.

- Tuyển bổ sung thêm nhân lực, giảm quá tải công việc: 01 ý kiến.

- Nâng cấp trang thiết bị phục vụ chuyên môn nhi khoa: 01 ý kiến.

- Tạo không khí làm việc thân thiện, tôn trọng và lắng nghe lẫn nhau giữa lãnh đạo và nhân viên: 01 ý kiến.

- Nâng chất lượng đồng phục hoặc quy đổi thành kinh phí để Nhân viên y tế tự may đồng phục: 11 ý kiến.

- Sắp xếp lại hệ thống hướng dẫn - phân luồng, hạn chế người nhà đi nhăm khu gây ảnh hưởng công việc chuyên môn: 01 ý kiến.

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);
- Lưu: VT, KHTH&ĐD.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Trần Xuân Hòa