

BÁO CÁO
Kết quả đo lường sự hài lòng người bệnh Nội - Ngoại trú
quý II năm 2025

Kính gửi: Sở Y tế Cà Mau

1. Thông tin chung

- Thông tin cơ bản về cơ sở: Trung tâm Y tế Phú Tân là bệnh viện hạng 3, với quy mô kế hoạch 100 giường; thực kê 118 giường; số lượng khoa, phòng: 12 khoa, 05 phòng và 08 trạm Y tế xã, Thị trấn và 01 Phòng khám Đa khoa khu vực; trong quý II/2025 Trung tâm Y tế Phú Tân số lượt khám: 14.529 lượt khám; người bệnh điều trị Nội trú 954 lượt; số ngày điều trị Nội trú: 4.729 ngày; công suất sử dụng giường bệnh 41%.

- Thời điểm tiến hành đo lường, khoảng thời gian đo lường diễn ra:

+ Với người bệnh Nội trú: Người bệnh thuộc danh sách những người thuộc danh sách họp hội đồng người bệnh và danh sách người bệnh chuẩn bị ra viện trả lời đồng ý tham gia.

+ Với người bệnh Ngoại trú: Người bệnh từ 18 tuổi trở lên có đủ điều kiện về sức khỏe để trả lời đo lường đang chờ nhận thuốc đồng ý tham gia.

- Số lượng mẫu phỏng vấn: Phỏng vấn đến khi đủ cỡ mẫu

- Phương pháp chọn mẫu: Ngẫu nhiên

- Cơ cấu mẫu: Người bệnh và người nhà người bệnh đang được điều trị tại các khoa lâm sàng số người được đo lường: 100 người/Quý. Đối với người bệnh ngoại trú được đo lường tại các nơi chờ nhận thuốc, số người được đo lường: 100 người/Quý.

2. Kết quả:

2.1. Các chỉ số hài lòng

- Chỉ số hài lòng người bệnh Nội trú theo 5 thành phần:

+ Chỉ số thành phần về tiếp cận 4.0%

+ Chỉ số thành phần về minh bạch thông tin và thủ tục hành chính 4.0%

+ Chỉ số thành phần về cơ sở vật chất, trang thiết bị 4.0%

+ Chỉ số thành phần về nhân viên y tế 4.0%

- + Chỉ số thành phần về kết quả cung cấp dịch vụ 4.0%
- Tỷ lệ hài lòng chung là 97%, Hài lòng so với mong đợi là 89%.
- Chỉ số hài lòng người bệnh Ngoại trú theo 5 thành phần :
 - + Chỉ số thành phần về tiếp cận 4.0%
 - + Chỉ số thành phần về minh bạch thông tin và thủ tục hành chính 4.0%
 - + Chỉ số thành phần về cơ sở vật chất, trang thiết bị 4.0%
 - + Chỉ số thành phần về nhân viên y tế 4.0%
 - + Chỉ số thành phần về kết quả cung cấp dịch vụ 4.0%
- Tỷ lệ hài lòng chung là 98%, Hài lòng so với mong đợi là 89%.

2.2. Phân tích

- Những điểm mạnh trong cung cấp dịch vụ:
 - + Được người bệnh ghi nhận được cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng 96%.
 - + Xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp... đạt 96%.
 - + Các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, minh bạch và được giải thích nếu có thắc mắc.
- Phân tích yếu tố ảnh hưởng đến chỉ số hài lòng chung: Có thể thấy những công việc trên tập trung nhiều vào khâu khám bệnh Ngoại trú, đó cũng là nguyên nhân giúp tỷ lệ hài lòng Người bệnh Ngoại trú tăng cao và chỉ số hài lòng theo thành phần.
- Xác định những nguyên nhân chưa hài lòng theo từng Chỉ số thành phần và qua phân câu hỏi định tính: hiện tại Trung tâm Y tế chưa ghi nhận ý kiến chưa hài lòng của người bệnh hoặc người nhà.

3. Đề xuất giải pháp và kiến nghị cải thiện chất lượng dịch vụ: không

Trên đây là báo cáo kết quả đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ Y tế về tỷ lệ hài lòng người bệnh Nội trú và Ngoại trú tại Trung tâm Y tế Phú Tân quý II/2025, báo cáo đến phòng Nghiệp vụ Y - Sở Y tế Cà Mau biết và quản lý.

Nơi nhận:

- SYT (báo cáo);
- Lưu: VT; PĐD - CTXH.

**KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Lâm Văn Bường

