SỞ Y TẾ LẠNG SƠN **TTYT KHU VỰC BẮC SƠN**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 331/BC-TTYT	*Bắc Sơn, ngày 18 tháng 11 năm 2026*

BÁO CÁO
Kết quả triển khai thực hiện khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh năm 2026

Thực hiện Công văn số 4468/SYT-NVYD ngày 17/11/2026 của Sở Y tế tỉnh Lạng Sơn về việc khảo sát, đo lường và báo cáo kết quả hài lòng của người bệnh năm 2026;

Trung tâm Y tế khu vực Bắc Sơn báo cáo kết quả triển khai thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh năm 2026 tại đơn vị như sau:

1. Công tác tổ chức triển khai

Trung tâm Y tế khu vực Bắc Sơn đã xây dựng Kế hoạch số 02/KH-TTYT ngày 05/01/2026 về việc đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công và sự hài lòng của nhân viên y tế năm 2026.

Hằng quý, Trung tâm tổ chức triển khai khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh theo hướng dẫn tại Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 và Quyết định số 3652/QĐ-BYT ngày 03/12/2024 của Bộ Y tế, bảo đảm đúng đối tượng, sử dụng biểu mẫu phiếu khảo sát và phương pháp chấm điểm theo quy định.

+ Đối với người bệnh nội trú: thực hiện khảo sát Người bệnh (bao gồm sản phụ) thuộc danh sách chuẩn bị xuất viện (trước ngày ra viện 01 ngày hoặc trong ngày xuất viện) hoặc người chăm sóc người bệnh/sản phụ từ 18 tuổi trở lên, đủ điều kiện về sức khỏe để trả lời và đồng ý tham gia.

+ Đối với người bệnh ngoại trú: Người bệnh (bao gồm phụ nữ mang thai) từ 18 tuổi trở lên, có đủ điều kiện về sức khỏe để trả lời khảo sát, sau khi đã cơ bản hoàn thành quy trình khám bệnh, đang chờ thanh toán hoặc chờ nhận thuốc hoặc nhận thẻ bảo hiểm y tế đồng ý tham gia.

2. Nhập số liệu trên phần mềm:

Trong năm 2026, Trung tâm đã thực hiện nhập đầy đủ phiếu khảo sát và kết quả đánh giá của 04 quý trên phần mềm trực tuyến tại địa chỉ: https://chatluongbenhvien.vn.

3. Kết quả về mức độ hài lòng chung của người dân đối với dịch vụ y tế cung cấp

Kết quả khảo sát, đo lường mức độ hài lòng chung của người bệnh đối với chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh so với mong đợi của người bệnh tại đơn vị năm 2026 như sau:

+ Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh nội trú: 95,1%.

+ Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh ngoại trú: 92,7%.

Trung tâm đã thực hiện công khai các chỉ số hài lòng của người bệnh trên Trang thông tin điện tử của đơn vị theo quy định.

4. Khó khăn, hạn chế

- Một bộ phận người bệnh là đồng bào dân tộc thiểu số, sinh sống tại các khu vực vùng sâu, vùng xa, chủ yếu sử dụng tiếng dân tộc trong giao tiếp, khả năng sử dụng tiếng phổ thông còn hạn chế. Do đó, việc tiếp cận, giải thích nội dung và thu thập thông tin trả lời phiếu khảo sát đôi khi gặp khó khăn, ảnh hưởng đến quá trình tổ chức khảo sát.

- Hiện nay, phần mềm trực tuyến phục vụ nhập liệu và tổng hợp kết quả khảo sát mức độ hài lòng đối với dịch vụ tiêm chủng chưa được triển khai, gây khó khăn trong công tác cập nhật, quản lý và tổng hợp số liệu.

5. Đề xuất, kiến nghị

Đề nghị Sở Y tế quan tâm, phối hợp với các đơn vị liên quan nghiên cứu, bổ sung và triển khai phần mềm trực tuyến phục vụ nhập liệu, tổng hợp kết quả khảo sát mức độ hài lòng đối với dịch vụ tiêm chủng mở rộng, tạo điều kiện thuận lợi cho các đơn vị y tế trong quá trình thực hiện, theo dõi và báo cáo kết quả.

Trên đây là Báo cáo kết quả khảo sát, đo lường sự hài lòng của người bệnh năm 2026 của Trung tâm Y tế khu vực Bắc Sơn./.

Nơi nhận:
- Sở Y tế;
- Phòng Nghiệp vụ Y Dược Sở Y tế;
- LĐTT;
- Lưu VT, KHNV.

GIÁM ĐỐC

SỞ Y TẾ TỈNH LẠNG SƠN
TRUNG TÂM Y TẾ KHU VỰC BẮC SƠN

Đặng Minh Kim