

Số: /BC-TTYT

Thới Sơn, ngày 21 tháng 7 năm 2025

BÁO CÁO
KẾT QUẢ KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH QUÝ II NĂM 2025

I. NỘI DUNG, PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

1. Nội dung khảo sát:

Thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh với 5 nhóm tiêu chí sau:

- A. Khả năng tiếp cận
- B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị
- C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh
- D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế
- E. Kết quả cung cấp dịch vụ

2. Phương pháp khảo sát:

- Thiết kế nghiên cứu: Điều tra cắt ngang.
- Công cụ khảo sát: Mẫu phiếu khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú ban hành kèm theo Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024.
- Thời gian khảo sát: Từ ngày 01/03/2025 đến ngày 30/06/2025 (các ngày làm việc trong tuần).
- Cỡ mẫu: + Nội trú: 114 bệnh nhân, gồm 37 nam và 77 nữ.
+ Ngoại trú: 102 bệnh nhân, gồm 55 nam và 47 nữ.
- Nhập số liệu và phân tích số liệu khảo sát
- Các mẫu phiếu thu được sau khảo sát được nhập trực tiếp vào địa chỉ <http://hailong.chatluongbenhvien.vn> của Bộ Y tế.
- Số liệu khảo sát được phân tích theo hướng dẫn ban hành kèm theo Quyết định 6859/QĐ-BYT ngày 18/11/2016.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH

A. NỘI TRÚ

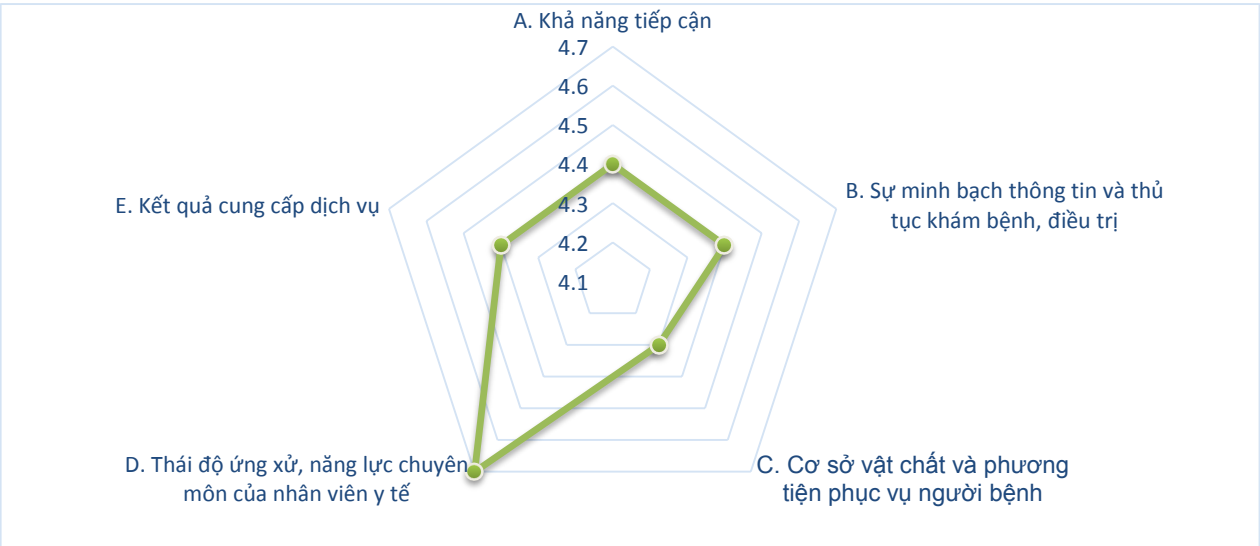
1. Báo cáo kết quả

Báo cáo từ phần mềm trực tuyến kết quả hài lòng chung toàn trung tâm

STT	LOẠI THỐNG KÊ	1. PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ (QĐ56)
1	Tổng điểm TB người dùng chọn	4.433080 (18118/4087)
2	Tỷ lệ hài lòng chung	96.183% (3931/4087)
3	Điểm TB theo từng phần	A: 4.447368 (2535/570) B: 4.375940 (3492/798) C: 4.325262 (5359/1239) D: 4.659548 (3709/796) E: 4.419591 (3023/684)
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	93.377193 (10645/114)
5	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	99.1228% (113/114)
6	Chỉ số hài lòng toàn diện	59.6491% (68/114)
-	Tổng số phiếu được phân tích	114

Ý kiến khác: Y, Bác sĩ và nhân viên y tế ân cần, và niềm nở

* Biểu đồ mô tả mức điểm trung bình sự hài lòng của người bệnh nội trú

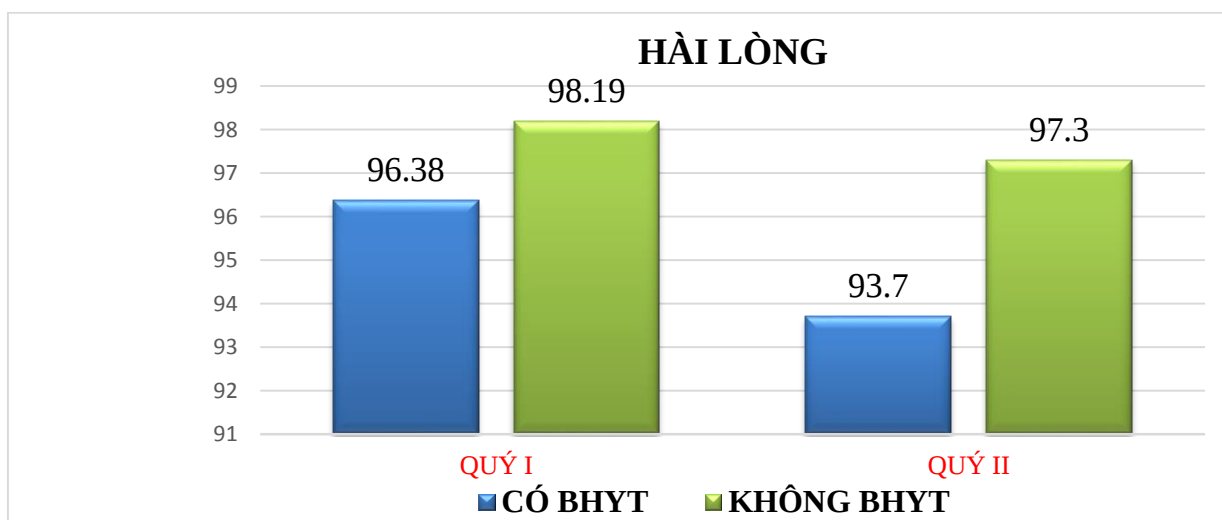


Nhận xét: Biểu đồ trên mô tả mức điểm trung bình sự hài lòng của người bệnh nội trú ở 5 nhóm tiêu chí đánh giá. Mức điểm trung bình chung của tất cả các nhóm tiêu chí là 4.43 điểm, trên thang điểm cao nhất là 5 điểm, kết quả cho thấy điểm trung bình ở mục A, B, D, E cao hơn, mục C có điểm thấp hơn.

2. Bảng kết quả sự hài lòng người bệnh nội trú có BHYT và không có BHYT

NỘI DUNG	QUÝ I/2025		QUÝ II/2025	
	SỐ PHIẾU	TỶ LỆ HÀI LÒNG(%)	SỐ PHIẾU	TỶ LỆ HÀI LÒNG(%)
Có bảo hiểm y tế	110	96.38	108	93.7
Không có bảo hiểm y tế	03	98.19	06	97.3

*Biểu đồ so sánh tỷ lệ hài lòng giữa người bệnh có BHYT và không có BHYT quý I và quý II năm 2025.

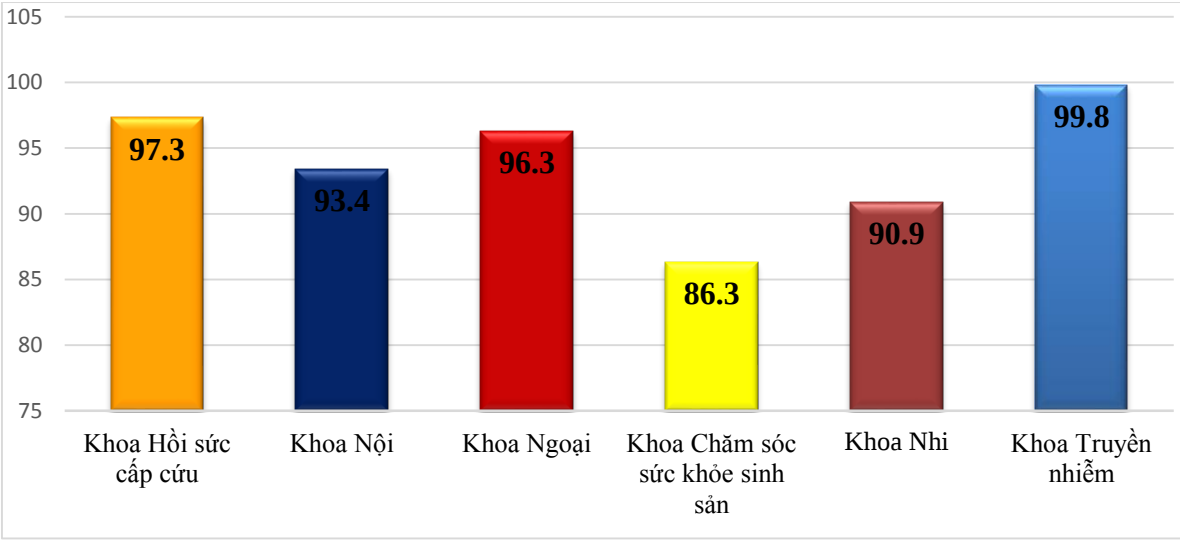


Nhận xét: Trong cả hai quý, tỷ lệ hài lòng của người bệnh không có bảo hiểm y tế đều cao hơn so với nhóm có bảo hiểm y tế. Tuy nhiên, tỷ lệ hài lòng của cả hai nhóm đều ở mức cao (trên 93%). So với Quý I, tỷ lệ hài lòng ở Quý II giảm nhẹ ở cả hai nhóm.

3. Bảng tổng hợp sự HÀI LÒNG của người bệnh nội trú theo các khoa lâm sàng.

TIÊU CHÍ	A	B	C	D	E	TỶ LỆ HÀI LÒNG TOÀN PHẦN / KHOA LS (%)
KHOA LS						
Khoa Hồi sức cấp cứu	50	70	110	70	60	97.3
Khoa Nội	154	218	314	223	197	93.4
Khoa Ngoại	92	131	207	133	114	96.3
Khoa Chăm sóc sức khỏe sinh sản	52	75	104	81	71	86.3
Khoa Nhi	120	167	207	168	145	90.9
Khoa Truyền nhiễm	85	119	187	119	118	99.8
TỶ LỆ HÀI LÒNG TỪNG PHẦN	97	97.7	90	99.5	88.3	

**Biểu đồ so sánh tỷ lệ hài lòng người bệnh giữa các khoa lâm sàng quý I năm 2025*

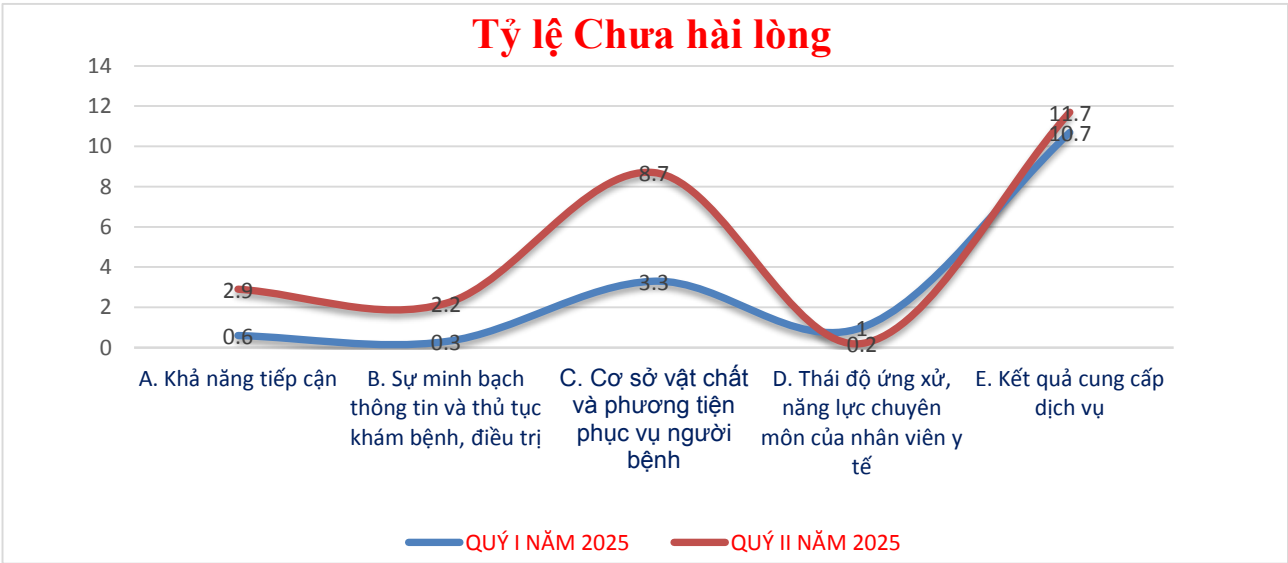


Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng người bệnh cao nhất là khoa Truyền Nhiễm 99.8%, thấp nhất là khoa Chăm sóc sức khỏe sinh sản 86.3%.

4. Tỷ lệ người bệnh Nội trú CHƯA hài lòng (Mức 1,2,3) quý II năm 2025

TIÊU CHÍ	QUÝ I NĂM 2025	TỶ LỆ (%)	QUÝ II NĂM 2025	TỶ LỆ (%)
A. Khả năng tiếp cận	8	0.6	17	2.9
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	2	0.3	18	2.2
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	42	3.3	110	8.7
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	8	1.0	2	0.2
E. Kết quả cung cấp dịch vụ	85	10.7	93	11.7
TỶ LỆ CHƯA HÀI LÒNG TOÀN PHẦN (%)		2.38		5.69

**Biểu đồ so sánh tỷ lệ người bệnh Nội trú chưa hài lòng quý I/2025 và quý II/2025 năm 2025*

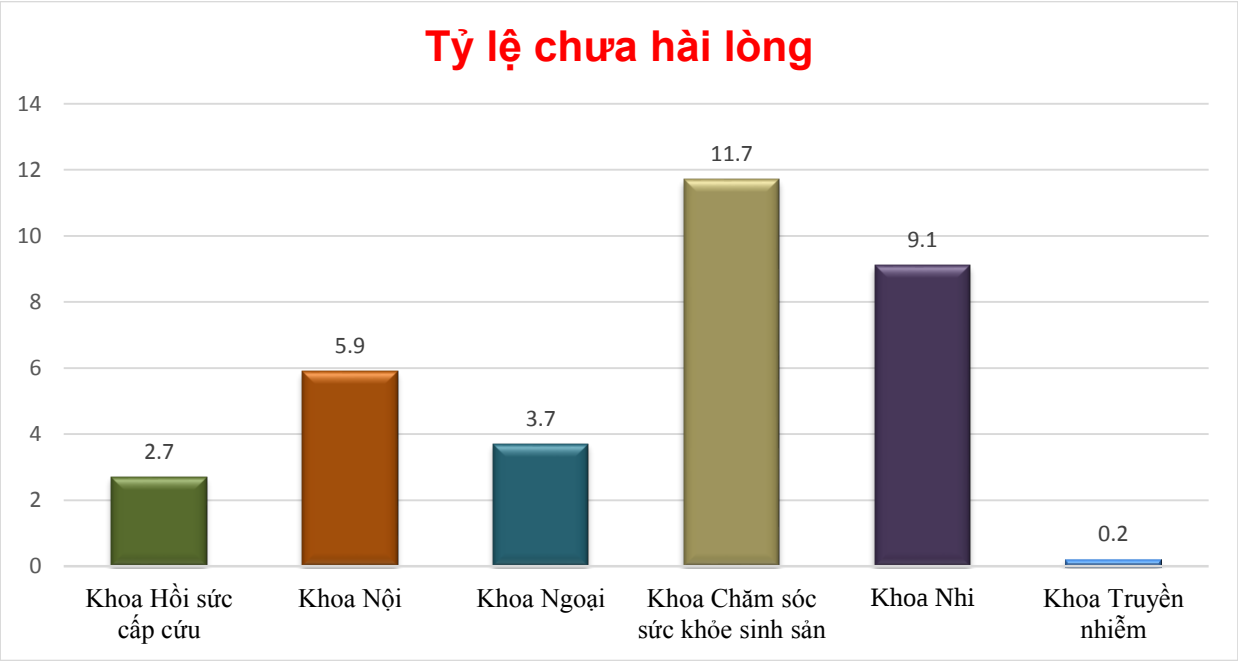


Nhận xét: Tỷ lệ chưa hài lòng toàn phần tăng từ 2,38% trong Quý I lên 5,69% trong Quý II năm 2025. Trong đó, tỷ lệ chưa hài lòng tăng rõ rệt ở các tiêu chí A, B và C, đặc biệt là cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ (tăng từ 3,3% lên 8,7%).

5. Bảng tổng hợp chưa hài lòng người bệnh nội trú theo các khoa lâm sàng (gồm: mức 1,2,3)

TIÊU CHÍ KHOA LS	A	B	C	D	E	TỶ LỆ HÀI LÒNG TOÀN PHẦN / KHOA LS (%)
Khoa Hồi sức cấp cứu	0	0	0	0	10	2.7
Khoa Nội	6	6	30	1	27	5.9
Khoa Ngoại	3	2	2	0	19	3.7
Khoa Chăm sóc sức khỏe sinh sản	8	9	21	1	13	11.7
Khoa Nhi	0	1	57	0	23	9.1
Khoa Truyền nhiễm	0	0	0	0	1	0.2
TỶ LỆ CHƯA HÀI LÒNG TỪNG PHẦN / KHOA LS (%)	17	18	110	2	93	

**Biểu đồ so sánh tỷ lệ chưa hài lòng người bệnh giữa các khoa lâm sàng quý I năm 2025*



Nhận xét: Tỷ lệ chưa hài lòng cao nhất tại Khoa Chăm sóc sức khỏe sinh sản (11.7%) và Khoa Nhi (9.1%), Khoa Truyền nhiễm đạt tỷ lệ thấp nhất (0.2%). Về từng tiêu chí, tiêu chí C (cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ) và tiêu chí E (kết quả cung cấp dịch vụ) có tỷ lệ chưa hài lòng cao nhất (lần lượt là 110 và 93 lượt phản ánh), Tiêu chí D được đánh giá tích cực với rất ít phản ánh chưa hài lòng.

6. Người bệnh chọn mức độ không hài lòng hoặc kém (Mức 0,1,2)

Trong quý I bệnh nhân chọn mức độ "kém" hoặc "không hài lòng,"

STT	NỘI DUNG	QUÝ I NĂM 2025		QUÝ II NĂM 2025	
		SỐ PHIẾU	TỶ LỆ	SỐ PHIẾU	TỶ LỆ
A. Khả năng tiếp cận					
	A1. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng và thông báo giờ khám, chữa bệnh, giờ vào thăm rõ ràng, dễ hiểu	1	0.9%	0	0%
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh					
	C6. Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh ngay tại khoa điều trị	1	0,9%	0	0%
	C7. Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh	6	5,3%	4	1.8%
	C8. Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại giường... có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng	1	0,9%	0	0%
E. Kết quả cung cấp dịch vụ					
	E7. Ông/Bà cho nhận xét về số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế không?	1	0,9%	1	0.9%

Nhận xét: Tình hình phản ánh chưa hài lòng ở Quý II giảm rõ rệt so với Quý I, thể hiện qua việc nhiều nội dung từng có phản ánh trong Quý I (như A1, C6, C8) thì sang Quý II không còn phản ánh nào.

Nội dung C7 (wifi) tuy vẫn còn phản ánh trong Quý II nhưng giảm từ 5,3% xuống còn 1,8%, cho thấy đã có sự cải thiện.

Mức độ hài lòng về chi phí dịch vụ (E7) giữ nguyên ở mức thấp (0,9%) trong cả hai quý, cho thấy vẫn còn một số ít người bệnh chưa hài lòng về mối tương quan giữa chi phí và chất lượng.

7. Bảng tổng hợp không hài lòng người bệnh nội trú theo các khoa lâm sàng (gồm: mức 0,1,2)

TIÊU CHÍ KHOA LS	A	B	C	D	E	TỶ LỆ HÀI LÒNG TOÀN PHẦN / KHOA LS (%)
Khoa Hồi sức cấp cứu	0	0	0	0	0	0
Khoa Nội	0	0	0	0	1	0.8
Khoa Ngoại	0	0	0	0		0
Khoa Chăm sóc sức khỏe sinh sản	0	0	1	0	0	0.2
Khoa Nhi	0	0	0	0	0	0
Khoa Truyền nhiễm	0	0	0	0	0	0
TỶ LỆ HÀI LÒNG TỪNG PHẦN / KHOA LS (%)	8	2	42	8	85	

Nhận xét: Mức độ chưa hài lòng theo khoa có 4/6 khoa (Hồi sức cấp cứu, Ngoại, Nhi, Truyền nhiễm) không ghi nhận phản ánh chưa hài lòng. Chỉ còn Khoa Nội (1 phản ánh 0,8%) và Khoa CSSK sinh sản (1 phản ánh 0,2%).

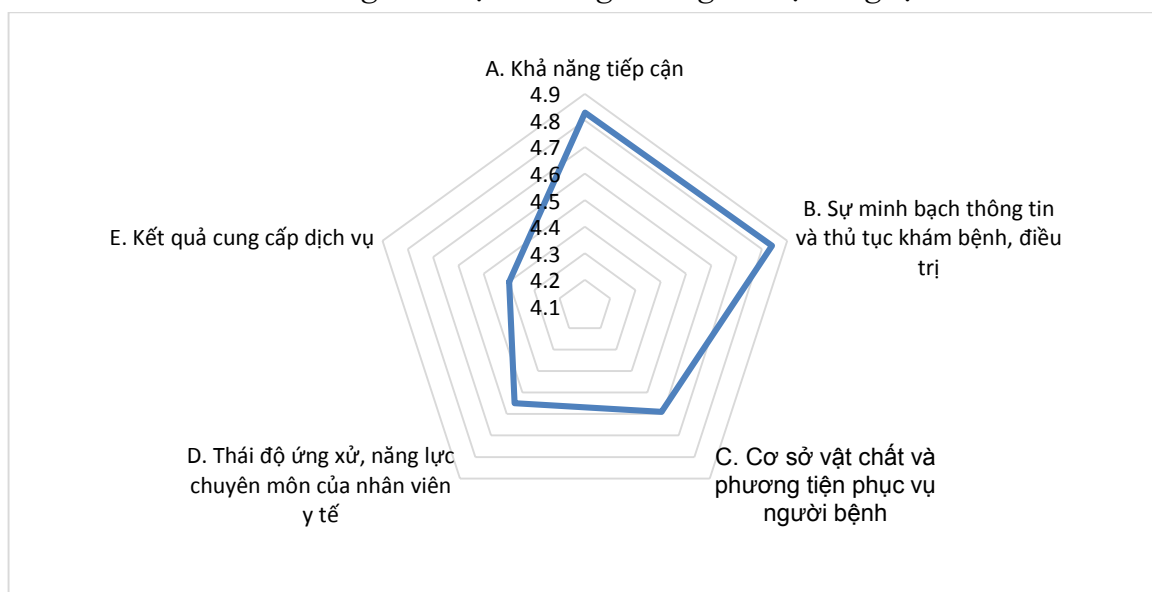
B. NGOẠI TRÚ

1. Báo cáo từ phần mềm trực tuyến kết quả hài lòng ngoại trú (QĐ56)

STT	LOẠI THỐNG KÊ	2. PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ (QĐ56)
1	Tổng điểm TB người dùng chọn	4.681214 (14802/3162)
2	Tỷ lệ hài lòng chung	99.8735% (3158/3162)
3	Điểm TB theo từng phần	A: 4.831373 (2464/510) B: 4.838235 (4935/1020) C: 4.590686 (3746/816) D: 4.558824 (1860/408) E: 4.404412 (1797/408)
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	93.647059 (9552/102)
5	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	100% (102/102)
6	Chỉ số hài lòng toàn diện	98.0392% (100/102)
-	Tổng số phiếu được phân tích	102

Ý kiến khác:

* Biểu đồ mô tả mức điểm trung bình sự hài lòng của người bệnh ngoại trú



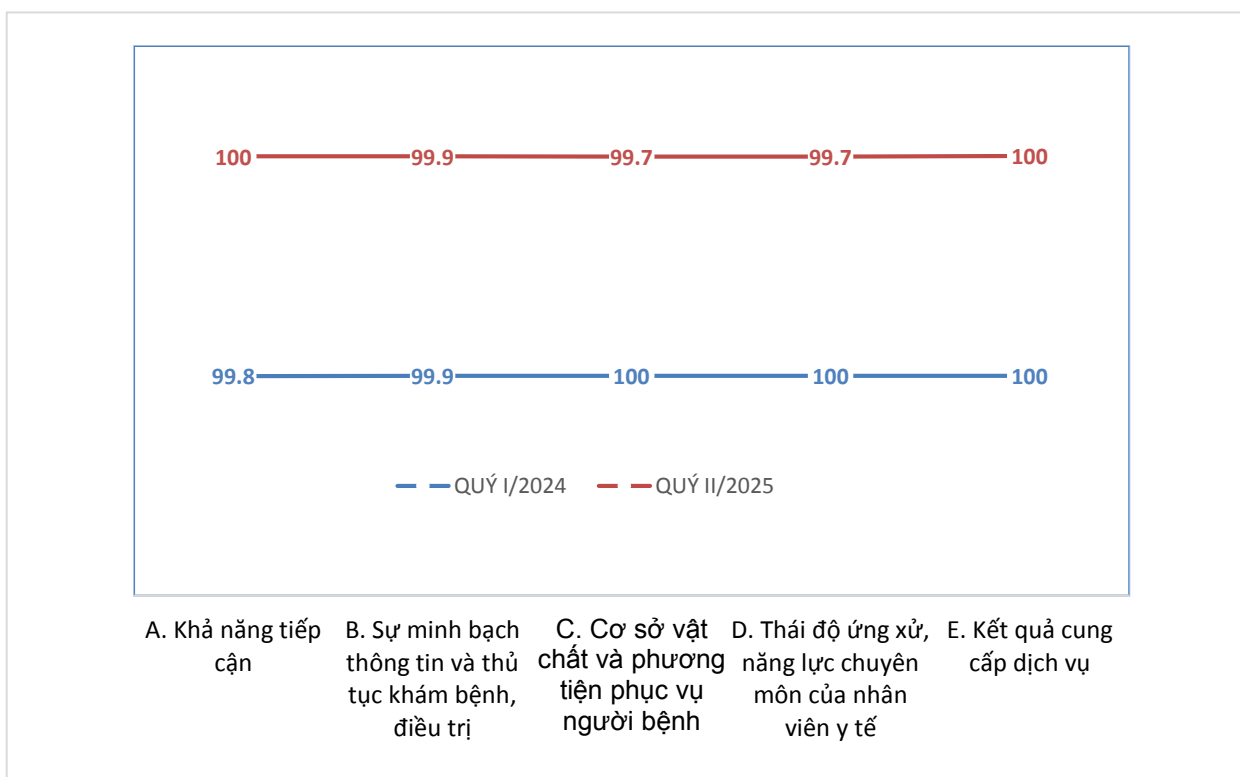
Nhận xét:

Biểu đồ trên mô tả mức điểm trung bình sự hài lòng của người bệnh ngoại trú ở 5 nhóm tiêu chí đánh giá. Mức điểm trung bình chung của tất cả các nhóm tiêu chí là 4.68 điểm, trên thang điểm cao nhất là 5 điểm, kết quả cho thấy điểm trung bình ở mục B cao nhất 4.84, mục E có điểm thấp nhất 4.40.

2. Tỷ lệ hài lòng từng phần người bệnh ngoại trú quý I năm 2025

TIÊU CHÍ	QUÝ I/2025	TỶ LỆ (%)	QUÝ II/2025	TỶ LỆ (%)
A. Khả năng tiếp cận	499	99.8	510	100
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	999	99.9	1019	99.9
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	800	100	814	99.7
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	400	100	407	99.7
E. Kết quả cung cấp dịch vụ	500	100	510	100
TỶ LỆ HÀI LÒNG CHUNG (%)		99.9		99.9

* Biểu đồ mô tả mức điểm hài lòng từng phần của người bệnh ngoại trú

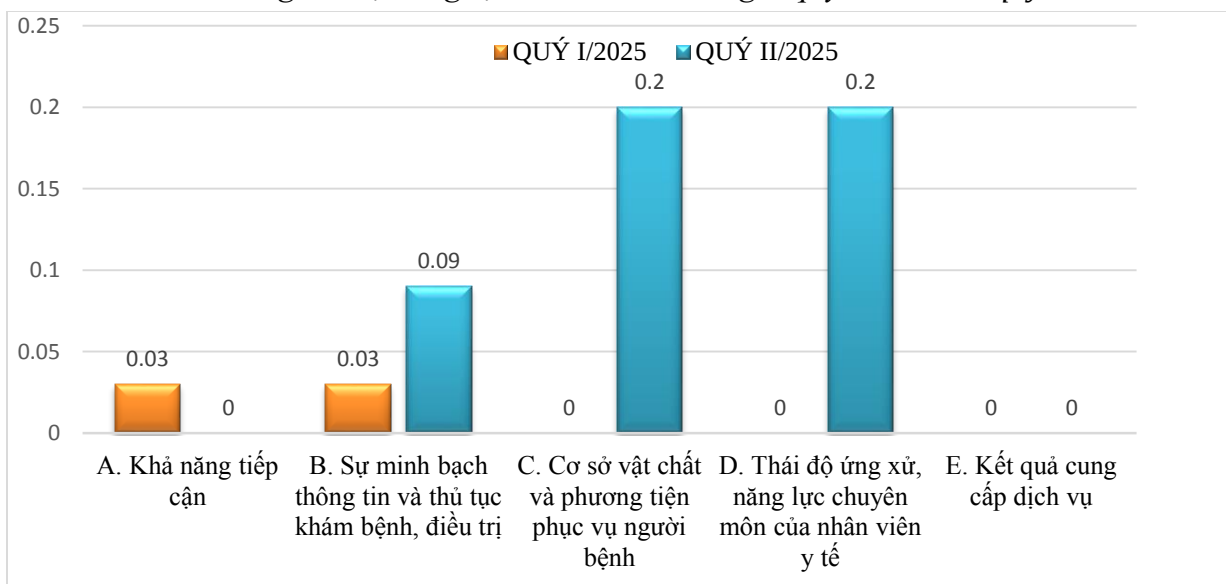


Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh ngoại trú trong Quý I và Quý II/2025 duy trì ở mức rất cao (99.9%). Các tiêu chí về khả năng tiếp cận, minh bạch thông tin và kết quả cung cấp dịch vụ được đánh giá tích cực. Một số tiêu chí như cơ sở vật chất và thái độ nhân viên có giảm nhẹ trong Quý II, tuy nhiên vẫn ở mức cao.

3. Tỷ lệ người bệnh ngoại trú chưa hài lòng ở quý I năm 2025

TIÊU CHÍ	THỜI ĐIỂM	
	Quý I/2025	Quý II/2025
A. Khả năng tiếp cận	0.03	0
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	0.03	0.09
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	0	0.2
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	0	0.2
E. Kết quả cung cấp dịch vụ	0	0
TỶ LỆ KHÔNG HÀI LÒNG CHUNG (%)	0.06	0.12

* Biểu đồ so sánh người bệnh ngoại trú chưa hài lòng ở quý I/2025 và quý II/2025



Nhận xét: Tỷ lệ không hài lòng chung của người bệnh ngoại trú trong Quý I và Quý II năm 2025 ở mức rất thấp, lần lượt là 0.06% và 0.12%, cho thấy người bệnh nhìn chung hài lòng với chất lượng dịch vụ. Trong Quý II, tỷ lệ không hài lòng tăng nhẹ ở các tiêu chí cơ sở vật chất, thái độ nhân viên, và minh bạch thông tin, tuy vẫn trong giới hạn rất thấp. Các tiêu chí khả năng tiếp cận và kết quả cung cấp dịch vụ tiếp tục duy trì mức 0% không hài lòng, phản ánh sự ổn định trong công tác tiếp đón và hiệu quả điều trị.

III. KẾT LUẬN

1. Nội trú:

- Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh trong Quý II năm 2025 cho thấy chất lượng phục vụ tại các khoa, phòng của đơn vị nhìn chung được đánh giá tích cực, với tỷ lệ hài lòng toàn phần duy trì ở mức cao.

- Hầu hết các khoa lâm sàng đạt tỷ lệ hài lòng trên 90%, trong đó cao nhất là Khoa Truyền nhiễm (99.8%) và thấp nhất là Khoa Chăm sóc sức khỏe sinh sản (86.3%). Các tiêu chí được người bệnh đánh giá cao nhất là thái độ ứng xử, chuyên môn của nhân viên y tế và khả năng tiếp cận dịch vụ.

- Tuy nhiên, tỷ lệ chưa hài lòng toàn phần có xu hướng tăng trong Quý II (từ 2.38% lên 5.69%). Phân tích chi tiết cho thấy sự gia tăng chủ yếu đến từ các tiêu chí liên quan đến cơ sở vật chất (tăng từ 3.3% lên 8.7%), khả năng tiếp cận, và minh bạch thông tin.

- Dù vậy, số lượng phản ánh cụ thể ở nhiều nội dung đã giảm mạnh hoặc không còn xuất hiện trong Quý II, như: sơ đồ biển báo, Wifi, sự riêng tư khi nằm viện... Điều này cho thấy đơn vị đã bước đầu thực hiện một số cải tiến hiệu quả, đáp ứng tốt hơn nhu cầu và kỳ vọng của người bệnh.

- Tiêu chí E (kết quả cung cấp dịch vụ) vẫn là tiêu chí có số lượng phản ánh chưa hài lòng cao nhất trong cả hai quý, điều này phản ánh sự quan tâm của người bệnh đến chất lượng điều trị và chi phí tương xứng. Đây là vấn đề cần tiếp tục được theo dõi và cải thiện.

2. Ngoại trú:

- Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh ngoại trú trong Quý II/2025 đạt 99.9%, cho thấy chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh được duy trì ở mức rất cao.

- Khả năng tiếp cận và kết quả cung cấp dịch vụ đạt 100%, phản ánh sự thuận tiện trong tiếp đón và hiệu quả điều trị tốt.

- Sự minh bạch thông tin, cơ sở vật chất và thái độ, chuyên môn nhân viên y tế đều đạt trên 99%, tuy có giảm nhẹ so với mức tuyệt đối nhưng vẫn ở mức rất tốt.

- Nhìn chung, người bệnh đánh giá cao chất lượng dịch vụ và sự phục vụ của đơn vị.

IV. KIẾN NGHỊ

1. Về cơ sở vật chất:

- Tăng cường đầu tư cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh, đặc biệt là đảm bảo tiện ích nước uống và không gian riêng tư tại buồng bệnh.

- Tăng cường kiểm tra, bảo trì, sửa chữa kịp thời trang thiết bị, cải thiện điều kiện khu vực chờ khám.

2. Về chất lượng chuyên môn và kết quả dịch vụ:

Nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ y tế nhằm đáp ứng tốt hơn kỳ vọng của người bệnh, đặc biệt trong các lĩnh vực điều trị và chăm sóc chuyên môn.

- Tiếp tục cải thiện khả năng tiếp cận thông tin, như hệ thống biển báo, bảng hướng dẫn, thông tin về quy trình khám chữa bệnh rõ ràng, dễ hiểu.

- Giám sát chặt chẽ và nâng cao thái độ, kỹ năng giao tiếp của nhân viên y tế, dù tỷ lệ phản ánh còn thấp nhưng cần duy trì và nâng cao hình ảnh chuyên nghiệp của đơn vị.

- Thiết lập cơ chế tiếp nhận, xử lý ý kiến người bệnh kịp thời và minh bạch, góp phần giảm tỷ lệ không hài lòng phát sinh, duy trì công tác khảo sát định kỳ, phân tích dữ liệu theo từng tiêu chí cụ thể và từng khoa, để từ đó có giải pháp điều chỉnh phù hợp, sát thực tế và hiệu quả hơn.

Trên đây là Báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh tại bệnh viện quý II năm 2025. Giám đốc Trung tâm yêu cầu lãnh đạo các khoa, phòng phổ biến đến toàn thể cán bộ nhân viên biết và nghiêm túc thực hiện các yêu cầu./.

Nơi nhận :

- Ban giám đốc ;
- Các khoa, phòng;
- Lưu VT, QLCL&CNTT.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Tấn Huy

