

## BÁO CÁO

### Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú quý I năm 2026

Căn cứ Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08 tháng 01 năm 2024 của Bộ Y tế về việc 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;

Căn cứ Kế hoạch số 1984/KH-SYT ngày 04 tháng 03 năm 2025 của Sở Y tế về việc đo lường chất lượng hoạt động, cung cấp hoạt động y tế tại các cơ sở y tế công lập và ngoài công lập trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh năm 2025;

Căn cứ Kế hoạch số 66/KH-BVCC ngày 12 tháng 01 năm 2026 về kế hoạch tổ chức thực hiện khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế, đo lường chất lượng hoạt động, cung cấp dịch vụ y tế tại Bệnh viện huyện Củ Chi năm 2026.

Ban Khảo sát hài lòng người bệnh báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú quý I năm 2026 như sau:

#### I. Nội dung đánh giá

Bộ câu hỏi phỏng vấn có cấu trúc gồm 36 câu hỏi tự đánh dấu theo mẫu chung của Bộ Y tế (ban hành ngày 08 ngày 01 ngày 2024) được xây dựng phù hợp với bệnh nhân ngoại trú.

Bao gồm 34 tiêu mục thuộc 7 lĩnh vực.

- Khả năng tiếp cận.
- Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị.
- Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh.
- Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.
- Kết quả cung cấp dịch vụ.
- Đáp ứng sự mong đợi.
- Ý kiến, nhận xét của người bệnh trong khám, chữa bệnh.

#### II. Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú

##### 2.1. Kết quả chung

- Tổng số phiếu khảo sát: 150 phiếu

- Địa điểm khảo sát: Khoa Khám bệnh – Bệnh viện Đa khoa Củ Chi

Stt	Nội dung	Quý IV năm 2025	Quý I năm 2026
		Điểm/tỷ lệ	
1	Điểm hài lòng trung bình	4.82	4.88
2	Tỷ lệ hài lòng chung	99.94%	99.83%

3	Chỉ số hài lòng toàn diện	98%	96.67%
4	Điểm trung bình theo từng phần		
Mục A	Khả năng tiếp cận dịch vụ	4.79	4.89
Mục B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh điều trị	4.80	4.85
Mục C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.81	4.89
Mục D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.85	4.91
Mục E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4.85	4.88
Mục G	Đánh giá chung bệnh viện đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi trước khi khám bệnh	97.1%	97.98%

**\* Nhận xét:**

- Kết quả khảo sát quý I năm 2026 cho thấy người bệnh hài lòng với các dịch vụ chăm sóc tại bệnh viện. Đạt 4.88 điểm hài lòng chung.

- So sánh kết quả với khảo sát quý IV năm 2025 cho thấy:

+ Điểm hài lòng trung bình quý I năm 2026 cao hơn so với điểm hài lòng trung bình của quý IV năm 2025 là 0.06 điểm. Tỷ lệ hài lòng chung của quý I năm 2026 đạt 99.83%.

+ Điểm hài lòng trung bình tất cả các mục trong khảo sát quý IV đều thấp hơn so với quý I năm 2026.

+ Tỷ lệ hài lòng toàn diện của quý IV đạt 98% cao hơn so với quý I năm 2026 96.67%. Mức độ hài lòng của các mục trong quý I phân bố từ 4.8 điểm trở lên. Sự chênh lệch mức độ hài lòng của các mục chiếm tỷ lệ thấp.

+ Đạt 100% tỷ lệ người bệnh đồng ý sẽ quay trở lại bệnh viện.

+ Đáp ứng được 97.98% nhu cầu so với mong đợi của người bệnh khi đến khám tại bệnh viện.

**2.2. Đặc điểm chung của mẫu khảo sát**

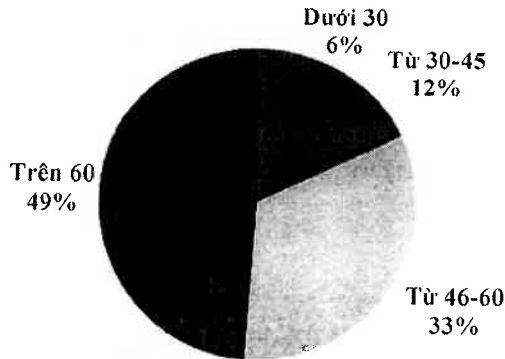
**2.2.1. Tỷ lệ giới tính và tỷ lệ sử dụng bảo hiểm**



**Biểu đồ 1: Tỷ lệ giới tính và tỷ lệ sử dụng bảo hiểm**

\* **Nhận xét:** Tỷ lệ nữ giới 58% được khảo sát chiếm tỷ lệ cao hơn so với nam giới 42%. Trong quý I năm 2026, thì có 100% người bệnh đến khám là đối tượng có tham gia BHYT.

### 2.2.2. Tỷ lệ nhóm tuổi



*Biểu đồ 2: Tỷ lệ nhóm tuổi*

\* **Nhận xét:** Theo khảo sát hai nhóm tuổi có nhu cầu khám chữa bệnh cao là

- Độ tuổi 46-60 chiếm tỷ lệ 33%.
- Độ tuổi trên 60 chiếm tỷ lệ cao nhất là 49%.

Sức đề kháng ở hai nhóm tuổi này giảm dần nên nhu cầu chăm sóc sức khỏe cũng chiếm tỷ lệ cao hơn so với nhóm tuổi từ 30-45 tuổi (chiếm 12%) và nhóm dưới 30 tuổi (chiếm 6%).

### 2.3. Kết quả chỉ tiết từng phần

#### 2.3.1. Sự hài lòng của người bệnh đối với khả năng tiếp cận dịch vụ.

Mục A	Nội dung câu hỏi	Điểm TB	Điểm TB chung
A1	Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.	4.96	4.88 (99.8%)
A2	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	4.94	
A3	Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	4.90	
A4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	4.83	
A5	Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) thuận tiện.	4.80	

\* **Nhận xét:** Điểm trung bình về sự hài lòng của người bệnh đối với khả năng tiếp cận dịch vụ quý I năm 2026 đạt 4.88 điểm cao hơn điểm trung bình quý IV năm 2025 là 0.09 điểm. Trong đó, điểm trung bình đạt mức cao nhất là nhóm tiêu mục các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm đạt 4.96 điểm. Tiêu mục đạt điểm trung bình thấp nhất là có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện thuận tiện đạt 4.80 điểm. Người bệnh hài lòng cao đối với khả năng tiếp cận dịch vụ ở tất cả các tiêu mục, sự chênh lệch của các tiêu mục chiếm tỷ lệ thấp.

**2.3.2. Sự hài lòng của người bệnh đối với sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị.**

Mục B	Nội dung câu hỏi	Điểm TB	Điểm TB chung
B1	Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu.	4.75	4.85 (100%)
B2	Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện.	4.78	
B3	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	4.84	
B4	Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình.	4.87	
B5	Xếp hàng thứ tự khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp.	4.90	
B6	Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	4.87	
B7	Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	4.92	
B8	Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	4.85	
B9	Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	4.87	
B10	Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.	4.84	

\* **Nhận xét:** Sự hài lòng của người bệnh đối với sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị quý I đạt 4.85 điểm chiếm 100%. Người bệnh đánh giá các tiêu mục từ 4.7 điểm trở lên. Trong đó, tiêu mục đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám được đánh giá cao nhất 4.92 điểm. Bệnh viện luôn quan tâm đến sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị nhằm đem lại sự hài lòng cho người bệnh.

**2.3.3. Sự hài lòng của người bệnh đối với cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh.**

Mục C	Nội dung câu hỏi	Điểm TB	Điểm TB chung
C1	Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông.	4.87	

C2	Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.	4.88	4.88 (99.83%)
C3	Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	4.92	
C4	Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	4.84	
C5	Bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	4.87	
C6	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	4.88	
C7	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	4.92	
C8	Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	4.91	

\* **Nhận xét:** Về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh ở quý I năm 2026 đạt điểm trung bình là 4.88 điểm, chiếm 99.83% bằng so với quý IV năm 2025. Bệnh viện luôn cải tiến về cơ sở vật chất để đảm bảo phục vụ người bệnh tốt nhất.

Người bệnh đánh giá sự hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ giữa các tiêu mục tương đối đồng đều, tỷ lệ chênh lệch thấp. Trong đó:

+ Tiêu mục đạt điểm trung bình cao nhất là phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên và tiêu mục môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp đạt 4.92 điểm.

+ Tiêu mục đạt điểm trung bình thấp nhất là phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống đạt 4.84 điểm.

#### 2.3.4. Sự hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.

Mục D	Nội dung	Điểm TB	Điểm TB chung
D1	Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4.92	4.91 (100%)
D2	Hộ lý, bảo vệ, kế toán... có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4.88	
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	4.89	
D4	Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	4.94	

**\*Nhận xét:** Người bệnh đánh giá cao sự hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế. Điểm trung bình chung sự hài lòng của quý I năm 2026 đạt 4.91 điểm cao hơn so với điểm trung bình của quý IV năm 2025 là 0.06 điểm. Hầu hết, người bệnh đánh giá cao về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đạt từ 4.8 trở lên. Bệnh viện luôn chú trọng nâng cao năng lực và thái độ ứng xử của nhân viên, đáp ứng được sự tin tưởng của người bệnh. Trong đó:

+ Tiêu mục năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi đạt điểm trung bình cao nhất 4.94 điểm.

+ Tiêu mục đạt điểm thấp nhất là hộ lý, bảo vệ, kế toán... có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực đạt 4.88 điểm.

Nhân viên y tế luôn nỗ lực bồi dưỡng chuyên môn và nhiệt tình, quan tâm, giúp đỡ khi người bệnh cần trong suốt quá trình điều trị tại bệnh viện.

### 2.3.5. Sự hài lòng kết quả cung cấp dịch vụ.

Mục E	Nội dung câu hỏi	Điểm TB	Điểm TB chung
E1	Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà.	4.88	
E2	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.	4.88	4.87 (99.17%)
E3	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	4.84	
E4	Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	4.90	

\* **Nhận xét:** Sự hài lòng của người bệnh về kết quả cung cấp dịch vụ quý I đạt 99.17%. Hầu hết, kết quả cung cấp dịch vụ được người bệnh đánh giá hài lòng cao, các tiêu mục đạt 4.80 điểm trung bình trở lên, có tiêu mục đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế đạt điểm thấp nhất so với các tiêu mục là 4.84 điểm. Và đạt 100% người bệnh nhận xét về số tiền chi trả rẻ hơn so với chất lượng dịch vụ y tế. Bệnh viện đã và đang cải tiến về chất lượng cung cấp dịch vụ nhằm đáp ứng sự hài lòng cho người bệnh.

### 2.3.6. Nhu cầu đáp ứng mong đợi của người bệnh (từ 0% – 100%).

Nội dung câu hỏi	Tỷ lệ	Loại
Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của Ông/Bà trước khi nằm viện?	97.98%	Tốt

Đa số người bệnh khi đến bệnh viện đều hài lòng với kết quả điều trị. Trong quý I năm 2026, Bệnh viện đã đáp ứng được 97.98% sự mong đợi của người bệnh khi đến khám, chữa bệnh tại bệnh viện.

### 2.3.7. Nhu cầu người bệnh trong khám, chữa bệnh chịu quay lại.

Nội dung câu hỏi	Điểm TB chung
Nếu có nhu cầu khám, chữa những bệnh tương tự, Ông/Bà có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến không?	100%

Với tỷ lệ 100% đồng nghĩa là đa số người bệnh và thân nhân người bệnh lựa chọn sẽ quay lại đây điều trị nếu có nhu cầu khám, chữa bệnh tương tự.

### III. Kết luận và kiến nghị về kết quả khảo sát ngoại trú

#### 3.1. Kết luận

##### - Ưu điểm:

+ Hoạt động khảo sát góp phần hoàn thiện các tiêu chí đánh giá chất lượng theo Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện của Bộ Y tế.

+ Bệnh viện nhận được sự hài lòng cao từ người bệnh về mọi mặt, đạt tỷ lệ hài lòng chung 99.83% và điểm trung bình hài lòng 4.88 điểm.

+ Tỷ lệ hài lòng toàn diện đạt 96.67%.

+ Hệ thống công nghệ thông tin có sự thay đổi và thường xuyên nâng cấp phần mềm để đáp ứng được các nhu cầu hoạt động của bệnh viện và thuận tiện hơn cho người bệnh.

+ Đáp ứng được 97.98% nhu cầu mong đợi của người bệnh.

+ Nhận được sự tín nhiệm của người bệnh, tỷ lệ người bệnh đồng ý quay lại khám chữa bệnh chiếm 100%.

+ Người bệnh đánh giá cao về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế và cũng như kết quả cung cấp các dịch vụ tại bệnh viện.

##### - Nhược điểm:

+ Đa phần người bệnh đến khám là người cao tuổi nên khó khăn trong quá trình đăng ký khám qua áp điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện.

+ Chưa nhận được sự hài lòng cao của người bệnh về quy trình khám bệnh được niềm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu.

#### 3.2. Kiến nghị

- Tăng cường hỗ trợ người bệnh đăng ký khám qua áp nhằm hạn chế thời gian chờ đăng ký khám của người bệnh.

- Thường xuyên cập nhật và công khai quy trình khám bệnh đến người bệnh.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát hài lòng bệnh nhân ngoại trú quý I năm 2026. Đề nghị các khoa/phòng nắm bắt nội dung báo cáo và công khai đến người bệnh./.

##### Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các khoa/phòng;
- Lưu: VT, QLCL.

**GIÁM ĐỐC**



Nguyễn Tô Bảo Hoàng