

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú quý II 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 3335/KH-SYT ngày 13 tháng 03 năm 2026 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 2026;

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 Đa khoa Củ Chi năm 2026.

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

I. TIANG ĐO SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH

Bộ câu hỏi phỏng vấn có cấu trúc gồm 41 câu hỏi tự đánh dấu theo mẫu chung của Bộ Y tế (ban hành ngày 08 tháng 01 năm 2024) được xây dựng phù hợp với bệnh nhân nội trú.

Bao gồm 39 tiêu mục thuộc 7 lĩnh vực:

1. Khả năng tiếp cận.
2. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị.
3. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh.
4. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.
5. Kết quả cung cấp dịch vụ.
6. Đáp ứng sự mong đợi.
7. Nhu cầu người bệnh trong khám, chữa bệnh chịu quay lại.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ

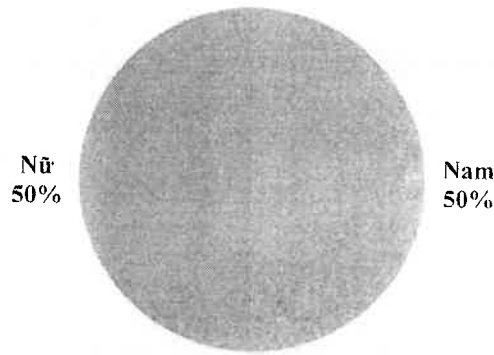
Tổng số phiếu khảo sát: **100 phiếu**

Điểm hài lòng trung bình: **4.83**

Tỷ lệ hài lòng chung: **99.8%**

1. Đặc điểm mẫu khảo sát

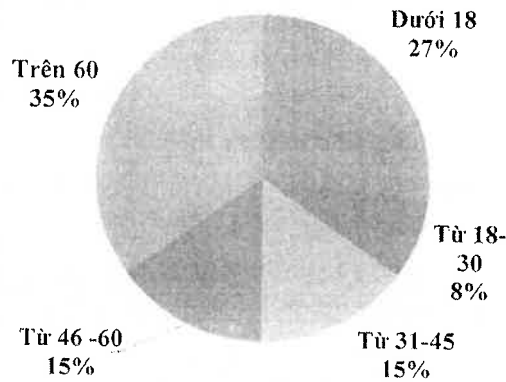
1.1 Tỷ lệ giới tính



Biểu đồ 1: Tỷ lệ giới tính

* **Nhận xét:** Trong đợt khảo sát quý II năm 2026 thì tỷ lệ nam giới (50%) đến điều trị tại bệnh viện bằng hơn so với tỷ lệ nữ giới (50%).

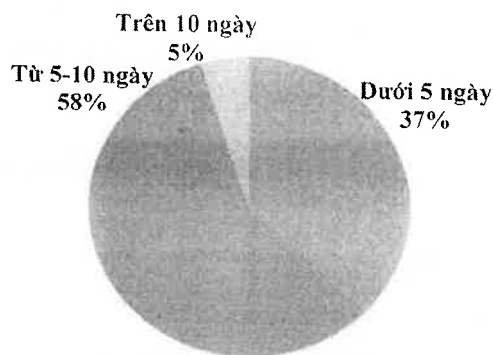
1.2 Tỷ lệ nhóm tuổi



Biểu đồ 2: Tỷ lệ nhóm tuổi

* **Nhận xét:** Độ tuổi trung bình đến điều trị tại bệnh viện là 42 tuổi. Trong quý II năm 2026 nhóm người bệnh đến khám chiếm tỷ lệ cao nhất là trên 60 tuổi (35%).

1.3 Số ngày nằm viện trung bình

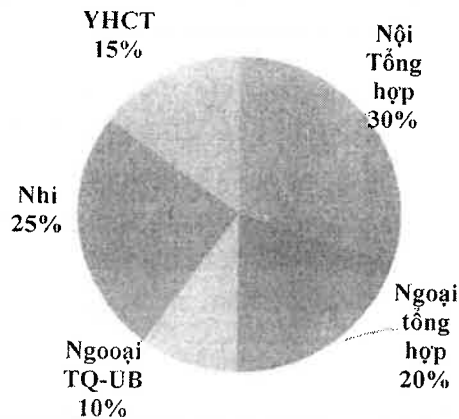


Biểu đồ 3: Ngày nằm viện trung bình

* **Nhận xét:** Số ngày nằm viện trung bình là 6 ngày. Nhóm người bệnh nằm viện từ 5-10 ngày chiếm tỷ lệ cao nhất 58%.

1.4 Phân bố số lượng phiếu khảo sát các khoa

Do điều kiện phân bố bệnh không đồng đều của Bệnh viện, nên chỉ tiến hành khảo sát tại 5 khoa. Gồm Khoa Nội tổng hợp, Khoa Ngoại tổng hợp, Đơn vị Ngoại tổng quát - ung bướu (Ngoại TQ-UB), Khoa Nhi, Khoa Y học cổ truyền (YHCT).

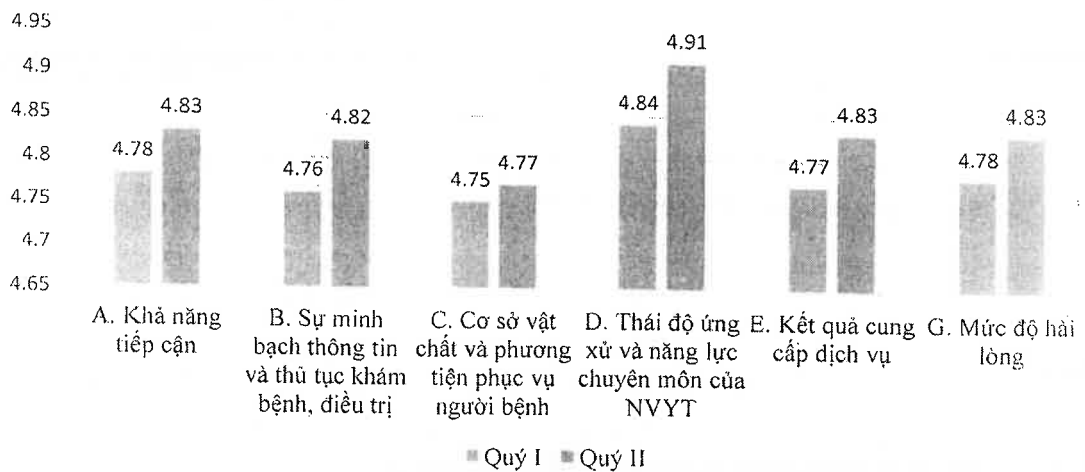


Biểu đồ 4: Tỷ lệ thực hiện khảo sát tại khoa

* **Nhận xét:** Tỷ lệ phân bố phiếu khảo sát ở các khoa theo kế hoạch đề ra gồm Khoa Nội tổng hợp 30%, Khoa Ngoại tổng hợp 20%, Đơn vị Ngoại tổng quát - ung bướu (TQ-UB) 10%, Khoa Nhi 25%, Khoa Y học cổ truyền 15%.

2. Kết quả khảo sát hài lòng nội trú

2.1 Tỷ lệ hài lòng chung toàn viện



Biểu đồ 5: Tỷ lệ điểm hài lòng chung người bệnh nội trú

* **Nhận xét:** Hầu hết điểm hài lòng chung tất cả các mục của quý II được người bệnh đánh giá cao hơn so với quý I. Cụ thể:

- Đánh giá về khả năng tiếp cận của người bệnh ở quý II (4.83) cao hơn 0.05 điểm so với quý I (4.78).

- Đánh giá sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị quý II (4.82) cao hơn so với quý I (4.76).

- Đánh giá cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh ở quý II cao hơn so với quý I là 0.02 điểm.

- Đánh giá thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế thì người bệnh đánh giá quý II (4.91) cao hơn so với quý I (4.84) điểm.

- Đánh giá kết quả cung cấp dịch vụ quý II (4.83) cao hơn quý I (4.77).

- Đánh giá mức độ hài lòng chung của quý II (4.83) cao hơn 0.05 điểm so với quý I (4.78).

Bệnh viện luôn cải tiến tất cả các mặt nhằm đáp ứng nhu cầu của người bệnh, đem lại sự hài lòng cao khi người bệnh thăm khám và điều trị tại bệnh viện.

2.2 Tỷ lệ hài lòng các mục cụ thể

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

Nội dung câu hỏi	Điểm TB quý II	Điểm TB chung	
		Quý I	Quý II
A1. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn các khoa, phòng trong bệnh viện	4.94 (100%)		
A2. Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.	4.88 (100%)		
A3. Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng.	4.65 (100%)	4.78 (100%)	4.84 (100%)
A4. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	4.80 (100%)		
A5. Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	4.91 (100%)		

* **Nhận xét:** Sự hài lòng của người bệnh đối với khả năng tiếp cận dịch vụ, ở quý II người bệnh đánh giá điểm trung bình đạt 4.84 điểm (chiếm 100%). Trong đó, tiêu mục các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn các khoa, phòng trong bệnh viện đạt điểm trung bình cao nhất 4.94 điểm. Tiêu mục các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng đạt điểm trung bình thấp nhất 4.65 điểm.

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

Nội dung câu hỏi	Điểm TB quý II	Điểm TB chung	
		Quý I	Quý II
B1. Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.	4.76 (100%)	4.76 (100%)	4.82 (100%)

B2. Giá dịch vụ y tế được niêm yết, thông báo công khai ở vị trí dễ quan sát, dễ đọc, dễ hiểu và được tư vấn, giải thích các chi phí cao nếu có	4.76 (100%)		
B3. Quy trình, thời gian làm thủ tục thanh toán viện phí khi ra viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	4.83 (100%)		
B4. Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ	4.83 (100%)		
B5. Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ	4.83 (100%)		
B6. Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ	4.85 (100%)		
B7. Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị	4.89 (100%)		

* **Nhận xét:** Đánh giá sự hài lòng của người bệnh đối với sự minh bạch thông tin và thủ tục khám, điều trị người bệnh đánh giá quý II (4.82 điểm) cao hơn so với quý I (4.76 điểm). Trong đó, tiêu mục được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị đạt điểm trung bình cao nhất 4.89 điểm. Hầu hết người bệnh hài lòng với đối với sự minh bạch thông tin và thủ tục khám, điều trị, các tiêu mục đều đạt từ 4.7 điểm trở lên chiếm tỷ lệ 100%.

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

Nội dung câu hỏi	Điểm TB quý II	Điểm TB chung	
		Quý I	Quý II
C1. Buồng bệnh khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi, hoặc điều hòa	4.74 (100%)	4.75 (98.55%)	4.77 (98%)
C2. Buồng bệnh yên tĩnh, bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện	4.79 (100%)		
C3. Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, chắc chắn, sử dụng tốt	4.80 (100%)		
C4. Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	4.82 (100%)		
C5. Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt	4.68 (100%)		
C6. Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh ngay tại khoa điều trị	4.79 (100%)		
C7. Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh	4.74 (91%)		

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	4.84 (100%)		
C9. Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng	4.58 (93%)		
C10. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	4.89 (100%)		
C11. Được cung cấp phương tiện vận chuyển nội viện như xe lăn, cáng, xe điện đầy đủ, kịp thời, sử dụng tốt khi có nhu cầu	4.81 (93%)		

* **Nhận xét:** Đánh giá về sự hài lòng của người bệnh đối với cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ quý II có điểm trung bình cao hơn so với quý I là 0.02 điểm. Người bệnh hài lòng với tất cả các tiêu mục đạt từ 4.5 điểm trở lên. Trong đó, tiêu mục môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp đạt điểm trung bình cao nhất 4.88 điểm. tiêu mục căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng đạt điểm trung bình thấp nhất 4.58 điểm. Bệnh viện luôn cải tiến về cơ sở vật chất để đảm bảo thuận tiện cho người bệnh trong quá trình điều trị.

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

Nội dung	Điểm TB quý II	Điểm TB chung	
		Quý I	Quý II
D1. Bác sĩ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4.95 (100%)		
D2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4.90 (100%)		
D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	4.88 (100%)		
D4. Bác sĩ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	4.89 (100%)	4.84 (100%)	4.91 (100%)
D5. Được bác sĩ thăm khám, động viên tại phòng điều trị	4.91 (100%)		
D6. Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng	4.89 (100%)		
D7. Không bị nhân viên y tế gợi ý bồi dưỡng	4.92 (100%)		

* **Nhận xét:** Người bệnh hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đánh giá quý II đạt 4.91 điểm trung bình. Hầu hết, các tiêu mục đều đạt từ 4.8 điểm trở lên và tỷ lệ chênh lệch của các tiêu mục thấp. Tiêu mục được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ có điểm trung bình thấp nhất 4.88 điểm. Tiêu mục bác sĩ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực đạt điểm trung

binh cao nhất 4.95 điểm. Nhân viên y tế tại bệnh viện luôn được nhắc nhở và tập huấn về kỹ năng giao tiếp đối với người bệnh.

2.2.5 Sự hài lòng kết quả cung cấp dịch vụ.

Nội dung câu hỏi	Điểm TB quý II	Điểm TB chung	
		Quý I	Quý II
E1. Thời gian chờ đợi khi khám, chữa bệnh tại bệnh viện	4.87 (100%)	4.77 (99.5%)	4.83 (100%)
E2. Được cấp phát cho dùng thuốc đúng giờ, hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ và các tác dụng phụ nếu có	4.77 (100%)		
E3. Được nhắc lịch tái khám và hướng dẫn thực hành ăn uống, luyện tập, chăm sóc tại nhà trước khi ra viện	4.76 (100%)		
E4. Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh	4.83 (100%)		
E5. Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng	4.85 (100%)		
E6. Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	4.88 (100%)		

* **Nhận xét:** Đánh giá sự hài lòng của người bệnh đối với kết quả cung cấp dịch vụ ở quý II đạt (4.83 điểm) cao hơn so với quý I (4.77 điểm). Trong đó:

+ Tiêu mục đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế đạt điểm trung bình cao nhất 4.88 điểm.

+ Tiêu mục được nhắc lịch tái khám và hướng dẫn thực hành ăn uống, luyện tập, chăm sóc tại nhà trước khi ra viện đạt điểm trung bình thấp nhất 4.76 điểm.

2.2.6 Nhu cầu đáp ứng mong đợi của người bệnh.

Nội dung câu hỏi	Quý I	Quý II
Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của Ông/Bà trước khi nằm viện?	96.87%	97.13%

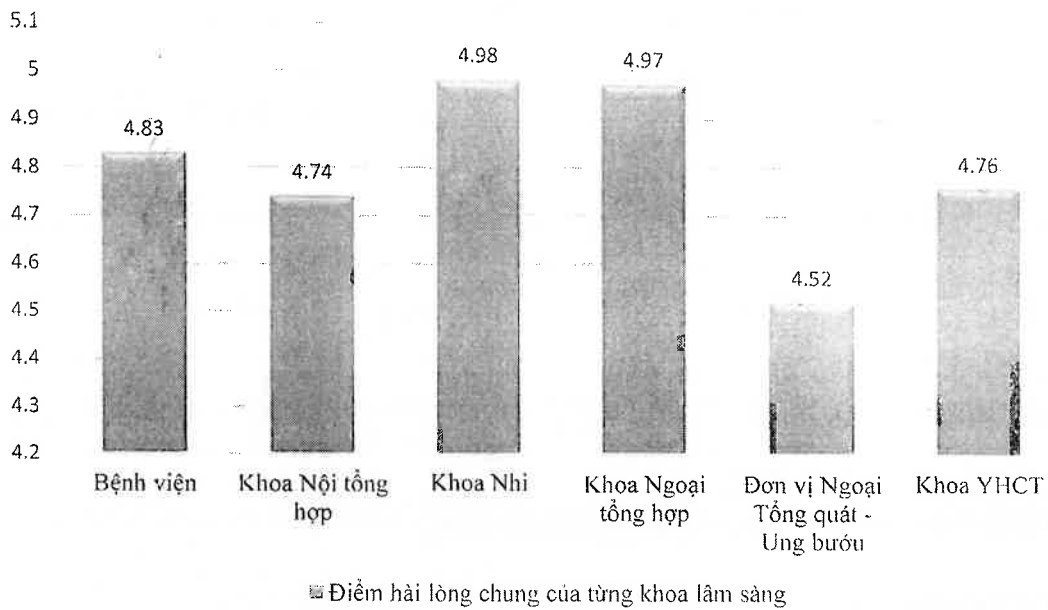
* **Nhận xét:** Người bệnh đánh giá cao về nhu cầu đáp ứng mong đợi ở quý II đạt 97.13% cao hơn so với quý I là 0.26%. Bệnh viện luôn cải tiến về cơ sở vật chất cũng như các dịch vụ phục vụ giúp người bệnh an tâm trong quá trình điều trị nhằm đáp ứng nhu cầu cũng như mong đợi của người bệnh khi điều trị tại bệnh viện.

2.2.7 Nhu cầu người bệnh trong khám, chữa bệnh chịu quay lại:

Người bệnh và thân nhân người bệnh đồng ý quay lại khám, điều trị bệnh đạt tỷ lệ cao chiếm 100%. Cho thấy người bệnh hài lòng với các dịch vụ khi khám, chữa bệnh tại bệnh viện.

III. PHÂN TÍCH SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH THEO KHOA LÂM SÀNG

1. Điểm hài lòng chung của từng khoa



Biểu đồ 6: Điểm hài lòng chung của từng khoa lâm sàng

* **Nhận xét:** Kết quả điểm hài lòng chung của các khoa lâm sàng đạt điểm hài lòng chung từ 4 điểm trở lên. Trong đó, khoa Nhi đạt điểm trung bình cao nhất 4.98 điểm. Đơn vị Ngoại tổng quát – Ung bướu có điểm trung bình thấp nhất đạt 4.52 điểm.

2. Điểm hài lòng từng mục chi tiết.

2.1 Sự hài lòng của người bệnh đối với khả năng tiếp cận dịch vụ:

Mục	Nội dung	Nội tổng hợp	Nhi	Ngoại tổng hợp	Ngoại Tổng quát – Ung bướu	Y học cổ truyền	Bệnh viện
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	5.00	5.00	5.00	4.40	5.00	4.94
A2	Các tòa nhà, cầu thang bộ, thang máy, buồng bệnh được đánh số và hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm.	5.00	5.00	5.00	4.40	4.60	4.88
A3	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, an toàn, dễ đi	4.13	5.00	5.00	4.40	4.80	4.65

A4	Thời gian chờ đợi thang máy, làm thủ tục và chờ đợi trong quá trình khám, chữa bệnh chấp nhận được.	4.80	5.00	5.00	4.30	4.53	4.80
A5	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết	4.93	5.00	5.00	4.30	5.00	4.91
A	Trung bình	4.77	5.00	5.00	4.36	4.79	4.84

* **Nhận xét:** Người bệnh hài lòng đối với khả năng tiếp cận dịch vụ ở các khoa.

Trong đó:

- Khoa Nhi và khoa Ngoại tổng hợp đạt điểm trung bình cao nhất 5.00 điểm.
- Đơn vị Ngoại Tổng quát – Ung bướu có điểm trung bình thấp nhất 4.36 điểm.

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

Mục	Nội dung	Nội tổng hợp	Nhi	Ngoại tổng hợp	Ngoại Tổng quát – Ung bướu	Y học cổ truyền	Bệnh viện
B1	Quy trình, thủ tục hành chính (nhập, xuất viện, chuyển viện, chuyển khoa...) rõ ràng, công khai, thuận tiện	4.50	5.00	4.95	4.70	4.67	4.76
B2	Giá dịch vụ y tế được niêm yết, thông báo công khai ở vị trí dễ quan sát, dễ đọc, dễ hiểu và được tư vấn, giải thích các chi phí cao nếu có	4.57	5.00	4.95	4.60	4.60	4.76
B3	Quy trình, thời gian làm thủ tục thanh toán viện phí khi ra viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	4.83	5.00	4.95	4.70	4.46	4.83
B4	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ	4.73	5.00	5.00	4.70	4.60	4.83

B5	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ	4.63	4.96	4.95	4.70	4.93	4.83
B6	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ	4.70	4.96	4.95	4.70	4.93	4.85
B7	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị	4.80	5.00	4.95	4.60	5.00	4.89
B	Trung bình	4.68	4.99	4.96	4.67	4.74	4.82

* **Nhận xét:** Về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị người bệnh hài lòng ở tất cả các tiêu mục của các khoa. Khoa Nhi có điểm trung bình cao nhất đạt 4.99 điểm. Đơn vị Ngoại Tổng quát- Ung bướu có điểm trung bình thấp nhất 4.67 điểm. Trong đó, các tiêu mục có điểm dưới 4.5 như:

- Khoa Y học cổ truyền: B3.

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

Mục	Nội dung	Nội tổng hợp	Nhi	Ngoại tổng hợp	Ngoại Tổng quát – Ung bướu	Y học cổ truyền	Bệnh viện
C1	Buồng bệnh khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi, hoặc điều hòa	4.63	4.96	5.00	4.40	4.47	4.74
C2	Buồng bệnh yên tĩnh, bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện	4.70	4.92	5.00	4.50	4.67	4.79
C3	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, chắc chắn, sử dụng tốt	4.67	5.00	5.00	4.50	4.67	4.80
C4	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	4.70	5.00	5.00	4.50	4.73	4.82

C5	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt	4.63	4.88	4.95	4.30	4.33	4.68
C6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh ngay tại khoa điều trị	4.83	4.96	4.95	4.30	4.53	4.79
C7	Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh	4.76	5.00	4.65	4.30	4.57	4.74
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	4.73	4.96	5.00	4.40	4.93	4.84
C9	Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng	4.70	4.72	4.80	4.20	4.07	4.59
C10	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	4.86	4.96	5.00	4.40	5.00	4.89
C11	Được cung cấp phương tiện vận chuyển nội viện như xe lăn, cáng, xe điện đầy đủ, kịp thời, sử dụng tốt khi có nhu cầu	4.70	4.96	5.00	4.40	4.88	4.82
C	Trung bình	4.72	4.94	4.94	4.38	4.62	4.77

* **Nhận xét:** Người bệnh hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ tại các khoa lâm sàng. Khoa Nhi và khoa Ngoại tổng hợp có nhiều tiêu mục đạt điểm trung bình tuyệt đối. Một số tiêu mục chưa nhận được sự hài lòng cao như:

- Đơn vị Ngoại Tổng quát – Ung bướu: C1, C5, C6, C7, C8, C9, C10, C11;
- Khoa Y học cổ truyền: C1, C5, C9.

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

Mục	Nội dung	Nội tổng hợp	Nhi	Ngoại tổng hợp	Ngoại Tổng quát – Ung bướu	Y học cổ truyền	Bệnh viện
D1	Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4.93	5.00	4.95	4.80	5.00	4.95
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4.76	5.00	4.95	4.80	5.00	4.90
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	4.67	5.00	5.00	4.80	5.00	4.88
D4	Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	4.70	5.00	5.00	4.80	5.00	4.89
D5	Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị	4.76	5.00	5.00	4.80	5.00	4.91
D6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng	4.73	4.96	5.00	4.80	5.00	4.89
D7	Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng	4.83	4.96	5.00	4.80	5.00	4.92
D	Trung bình	4.77	4.98	4.99	4.80	5.00	4.91

* **Nhận xét:** Điểm trung bình sự hài lòng của người bệnh đánh giá về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế cho từng khoa cao. Trong đó:

- Khoa Y học cổ truyền có điểm trung bình cao nhất đạt 5.00 điểm;
- Khoa Ngoại tổng hợp đạt điểm trung bình 4.99 điểm;
- Khoa Nhi đạt điểm trung bình 4.98 điểm;
- Đơn vị Ngoại tổng quát – Ung bướu có điểm trung bình 4.80 điểm;
- Khoa Nội tổng hợp có điểm trung bình thấp nhất so với các khoa 4.77 điểm.

2.5 Sự hài lòng kết quả cung cấp dịch vụ.

Mục	Nội dung	Nội tổng hợp	Nhi	Ngoại tổng hợp	Ngoại Tổng quát – Ung bướu	Y học cổ truyền	Bệnh viện
E1	Thời gian chờ đợi khi khám, chữa bệnh tại bệnh viện	4.93	5.00	5.00	4.50	4.60	4.87
E2	Được cấp phát cho dùng thuốc đúng giờ, hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ và các tác dụng phụ nếu có	4.67	5.00	5.00	4.30	4.60	4.77
E3	Được nhắc lịch tái khám và hướng dẫn thực hành ăn uống, luyện tập, chăm sóc tại nhà trước khi ra viện	4.63	5.00	5.00	4.30	4.60	4.76
E4	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh	4.80	5.00	5.00	4.40	4.67	4.83
E5	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng	4.83	5.00	4.95	4.40	4.80	4.85
E6	Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	4.83	5.00	4.95	4.40	5.00	4.88
E	Trung bình	4.78	5.00	4.98	4.38	4.71	4.83

* **Nhận xét:** Điểm trung bình về kết quả cung cấp dịch vụ của khoa Nhi được đánh giá cao nhất so với các khoa được khảo sát là 5.00 điểm. Việc cung cấp dịch vụ cho bệnh nhân luôn được bệnh viện quan tâm và cải tiến để tạo được sự tin nhiệm của người bệnh. Khoa có tiểu mục dưới 4.5 là: Đơn vị Ngoại tổng quát – Ung bướu.

2.6 Nhu cầu đáp ứng mong đợi của người bệnh.

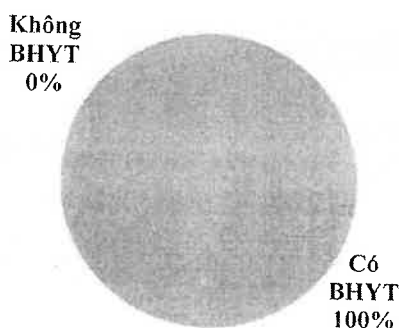
Mục	Nội dung	Nội tổng hợp	Nhi	Ngoại tổng hợp	Ngoại Tổng quát – Ung bướu	Y học cổ truyền	Bệnh viện
G1	Bệnh viện đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của ông bà trước khi nằm viện.	94.20%	99.84%	99.65%	94.50%	96.87%	97.13%

* **Nhận xét:** Hầu hết, các khoa đều đáp ứng nhu cầu mong đợi của người bệnh cao từ 90% trở lên. Trong đó, khoa Nhi có tỷ lệ cao nhất 99.84%. Bệnh viện không ngừng cải tiến về chất lượng phục vụ nhằm đáp ứng nhu cầu hài lòng của người bệnh.

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

Theo khảo sát quý II cho thấy 100% người bệnh đồng ý quay lại bệnh viện khám điều trị bệnh trong tự nếu có.

IV. PHÂN TÍCH SỰ HÀI LÒNG BỆNH NHÂN THEO ĐỐI TƯỢNG



Biểu đồ 7: Tỷ lệ sử dụng bảo hiểm y tế

* **Nhận xét:** Trong đợt khảo sát ở quý II có 100% người bệnh đến điều trị là đối tượng có bảo hiểm y tế, không có trường hợp khảo sát nào người bệnh không sử dụng bảo hiểm y tế khi đến khám và điều trị nội trú lại bệnh viện. Hầu hết, người dân đều thấy được lợi ích của việc tham gia BHYT trong việc khám điều trị bệnh.

V. MỘT SỐ Ý KIẾN ĐÓNG GÓP

- Sau khi khảo sát quý II cho thấy đa số người bệnh và thân nhân người bệnh hài lòng với đội ngũ bác sĩ - điều dưỡng của bệnh viện.

- Mức tỷ lệ hài lòng chung được ghi nhận ở các khoa đều đạt 95%.

- Một số ý kiến đóng góp:

* **Khen ngợi:**

- Đánh giá tốt về cách làm việc và thái độ phục vụ của bác sĩ, điều dưỡng.

- Người bệnh hài lòng với các dịch vụ tại bệnh viện, mong bệnh viện duy trì và phát huy.

- Khuôn viên bệnh viện rộng rãi, nhiều cây xanh, không gian yên tĩnh thích hợp cho người bệnh khám và điều trị tại bệnh viện.

*** Góp ý**

Không có trường hợp người bệnh góp ý kiến về cải tiến chất lượng của bệnh viện.

VI. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

1. Kết luận

1.1. Kết quả khảo sát nội trú toàn viện

- Đa số người bệnh và người nhà người bệnh đánh giá cao chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh, đặc biệt là thái độ phục vụ, tinh thần trách nhiệm của đội ngũ y bác sĩ và nhân viên y tế.

- Điểm hài lòng trung bình của quý II đạt được là 4.83 điểm.

- Tỷ lệ hài lòng của quý II đạt 99.8% bệnh viện luôn cải tiến các mục còn hạn chế nhằm đem lại sự hài lòng cho người bệnh.

- Người bệnh đánh giá chỉ số hài lòng toàn viện nội trú đạt 93%.

- Những thay đổi cải tiến chất lượng dịch vụ đã mang hiệu quả đáp ứng được sự hài lòng của người bệnh trong quá trình khám và điều trị tại bệnh viện.

1.2. Tỷ lệ hài lòng người bệnh theo khoa lâm sàng

- Bệnh viện khảo sát 5 Khoa bao gồm: Khoa Nội tổng hợp, Khoa Ngoại tổng hợp, Đơn vị Ngoại tổng quát-ung bướu, Khoa Nhi, Khoa Y học cổ truyền. Trong đó:

+ Các khoa đạt điểm trung bình cao ở nhiều tiểu mục như khoa Nhi, khoa Ngoại tổng hợp đạt từ 4.9 điểm trở lên.

+ Hầu hết bệnh viện đáp ứng được nhu cầu mong đợi người bệnh của tất cả các khoa được khảo sát và đạt tỷ lệ cao nhất là Khoa Nhi đạt 99.84%.

+ Một số tiểu mục đạt điểm trung bình dưới 4.5 điểm như:

• Thời gian chờ đợi thang máy, làm thủ tục và chờ đợi trong quá trình khám, chữa bệnh chấp nhận được.

• Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.

• Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.

• Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng

• Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh ngay tại khoa điều trị

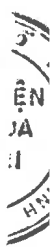
• Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh

• Được cấp phát cho dùng thuốc đúng giờ, hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ và các tác dụng phụ nếu có.

1.3. Tỷ lệ hài lòng theo nhóm bảo hiểm y tế

- Trong đợt khảo sát quý II thì có 100% người bệnh sử dụng BHYT. Người bệnh nhận thấy được nhiều lợi ích khi tham gia BHYT trong quá trình khám và điều trị bệnh.

2. Ưu, nhược điểm



- Ưu điểm:

+ Nhận được sự quan tâm từ Ban Giám đốc trong từng hoạt động nâng cao dịch vụ khám, điều trị của từng Khoa/Phòng.

+ Người bệnh đánh giá cao về các tiêu mục của nhóm sự hài lòng về thái độ ứng xử, kỹ năng chuyên môn của nhân viên y tế.

+ Tỷ lệ người bệnh đồng ý sẽ quay trở lại khám chữa bệnh tại bệnh viện đạt 100%.

+ Tỷ lệ hài lòng chung được người bệnh đánh giá trong quý II là 99.8%.

+ Trong đợt khảo sát quý II, 100% người bệnh được khảo sát đều sử dụng BHYT.

- Nhược điểm:

+ Nhà vệ sinh tại các phòng đôi khi còn chưa đảm bảo, chưa đem lại sự hài lòng cho người bệnh.

+ Người bệnh phản ánh về hệ thống truy cập mạng vào khung giờ đông bệnh, khó tiếp cận

+ Còn một vài phản ánh chưa hài lòng của người bệnh về việc cung cấp nước uống nóng lạnh tại khoa điều trị.

+ Bệnh viện đang triển khai nhiều chương trình khám cho người dân cùng lúc nên chưa đảm bảo được nhân sự vào những lúc đông bệnh.

+ Căng-tin bệnh viện đang trong quá trình chuyển đổi và sửa chữa nên khó khăn cho người bệnh trong quá trình phục vụ ăn uống cũng như nhu cầu sinh hoạt thiết yếu.

3. Những vấn đề chưa đạt được hài lòng cao cần được ưu tiên cải tiến chất lượng

1	Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.
2	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.
3	Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh
4	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.
5	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh ngay tại khoa điều trị.

4. Kiến nghị

- Các khoa tiếp tục duy trì và phát huy các nội dung đã thực hiện được trong quý II.

- Tăng cường tần suất kiểm tra và dọn dẹp nhà vệ sinh, nhất là trong các khung giờ đông bệnh.

- Thường xuyên kiểm tra, bảo trì hệ thống truy cập mạng vào những giờ bệnh đông, nhu cầu sử dụng nhiều.

- Đảm bảo hệ thống cung cấp nước uống nóng lạnh tại khoa được hoạt động đầy đủ và thường xuyên.

- Tăng cường nhân sự vào giờ cao điểm nhằm đáp ứng được nhu cầu của người bệnh.

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

Nơi nhận:

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



Nguyễn Tô Bảo Hoàng

