

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú 6 tháng đầu năm 2026 tại Bệnh viện Đa khoa Cử Chi

Căn cứ Công văn số 1729/SYT-NYT ngày 04 tháng 04 năm 2019 của Sở Y tế về khảo sát trải nghiệm người bệnh trong thời gian điều trị nội trú tại Bệnh viện;

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 dịch vụ y tế tại cơ sở y tế công lập và ngoài công lập trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh năm 2026;

Thực hiện Kế hoạch số 66/KH-BVCC ngày 12 tháng 01 năm 2026 của Bệnh viện Đa khoa Cử Chi về việc tập huấn và 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 Cử Chi năm 2026;

Bệnh viện Đa khoa Cử Chi tiến hành khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú 6 tháng đầu năm 2026 xác định những vấn đề hài lòng và chưa hài lòng khi điều trị tại Bệnh viện của người bệnh, để tiến hành cải tiến chất lượng, từng bước phục vụ người bệnh tốt hơn, nâng cao chất lượng dịch vụ y tế hướng đến sự hài lòng người bệnh:

I. THỜI GIAN – ĐỊA ĐIỂM – ĐỐI TƯỢNG

1.1. Thời gian tiến hành khảo sát: 11/5/2026 – 22/5/2026.

1.2. Thời điểm khảo sát:

Sau khi người bệnh đã hoàn tất đầy đủ thủ tục khám chữa bệnh, chuẩn bị xuất viện.

1.3. Địa điểm:

Các khoa lâm sàng: Khoa Phụ sản, Khoa Nhi, Khoa Nội tổng hợp, Khoa Ngoại tổng hợp, Đơn vị Ngoại tổng quát - Ung bướu, Khoa Y học cổ truyền.

1.4. Đối tượng khảo sát:

Người bệnh hoặc thân nhân người bệnh.

1.5. Cỡ mẫu: 50 mẫu

1.6. Tổng hợp và phân tích số liệu:

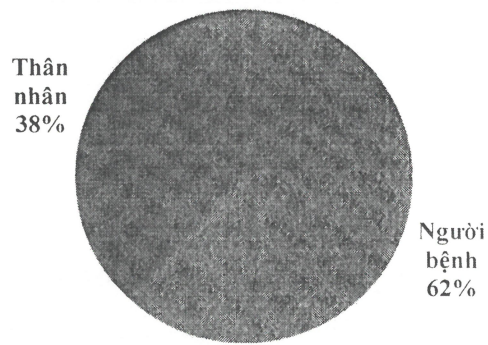
- Tổ Quản lý Chất lượng tổng hợp, phân tích và thực hiện báo cáo.

- Số liệu khảo sát sẽ được đưa lên phần mềm do Sở Y tế cung cấp để báo cáo Sở Y tế.

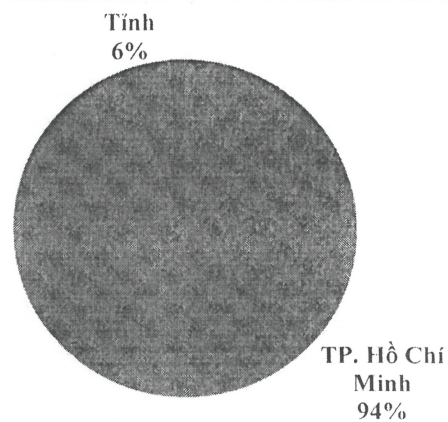
II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

2.1. Đặc điểm của đối tượng khảo sát

2.1.1. Đối tượng tham gia khảo sát và địa chỉ của người được khảo sát



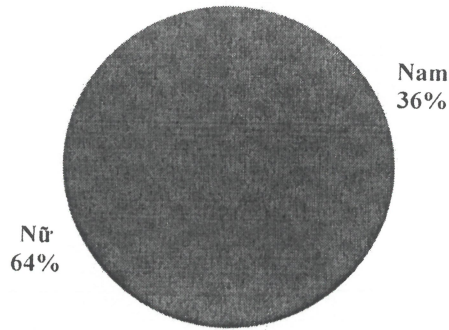
Biểu đồ 1: Tỷ lệ người tham gia khảo sát



Biểu đồ 2: Tỷ lệ địa chỉ người được khảo sát

* **Nhận xét:** Theo khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú đợt 1 năm 2026 thì tỷ lệ người bệnh tham gia khảo sát là 62% nhiều hơn tỷ lệ thân nhân người bệnh tham gia khảo sát là 38%. Và hầu hết người bệnh đến điều trị nội trú chủ yếu là người địa phương gần bệnh viện, thuận tiện cho việc điều trị nên địa chỉ ở TP. Hồ Chí Minh chiếm 94% cao hơn so với người bệnh ở tỉnh 6%.

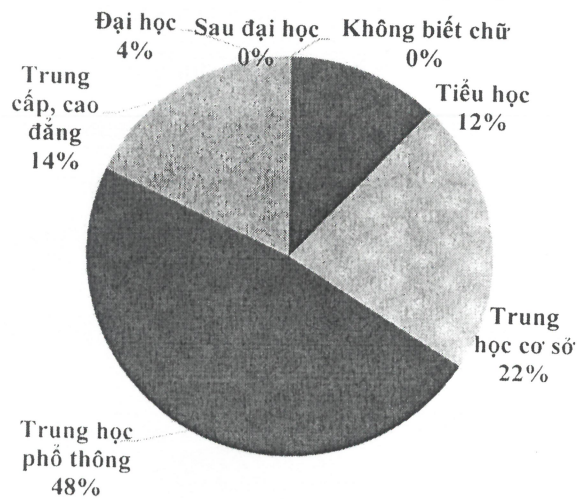
2.1.2. Tỷ lệ giới tính



Biểu đồ 3: Tỷ lệ giới tính

* **Nhận xét:** Theo khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú thì tỷ lệ nam giới chiếm 36% thấp hơn so với tỷ lệ nữ giới 64%.

2.1.3. Trình độ học vấn

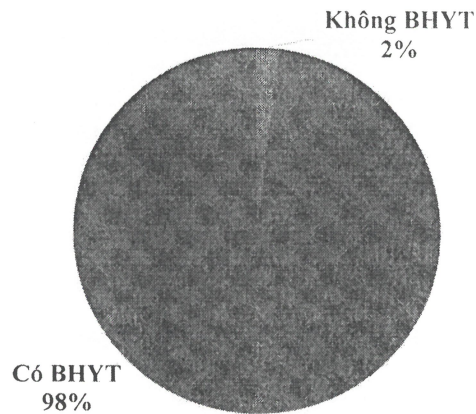


Biểu đồ 4: Trình độ học vấn

* **Nhận xét:** Trong khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú thì người bệnh có trình độ học vấn là trung học phổ thông (cấp III) chiếm tỷ lệ cao nhất và người không biết chữ và sau đại học chiếm tỷ lệ thấp. Cụ thể:

- + Tiểu học chiếm 12%.
- + Trung học cơ sở chiếm 22%.
- + Trung học phổ thông chiếm 48%.
- + Trung cấp, cao đẳng chiếm 14%.
- + Đại học 4%.
- + Không có trường hợp nào người bệnh không biết chữ và sau đại học.

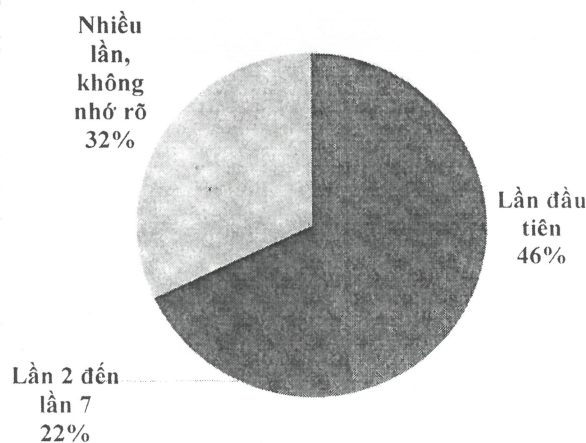
2.1.4. Tỷ lệ sử dụng BHYT và khoa/phòng điều trị



Biểu đồ 5: Tỷ lệ tham gia BHYT

* **Nhận xét:** Tỷ lệ người bệnh có sử dụng BHYT chiếm 98% cao hơn tỷ lệ người bệnh không sử dụng BHYT 2%. Hầu hết người bệnh đến khám và điều trị đều có BHYT do người bệnh thấy được những lợi ích khi tham gia BHYT. Và phần lớn người đến khám đều chọn điều trị tại khoa/phòng thường chiếm 60% cao hơn khoa/phòng dịch vụ chiếm 40%.

2.1.5. Số lần điều trị tại bệnh viện



Biểu đồ 6: Điều trị tại bệnh viện

* **Nhận xét:** Theo khảo sát cho thấy người bệnh đến bệnh viện điều trị lần đầu tiên chiếm tỷ lệ cao nhất (46%), điều trị nhiều lần, không nhớ rõ là (32%) và điều trị lần 2 đến lần 7 là 22%. Có thể thấy bệnh viện đã cải tiến về chất lượng nên nhận được sự lựa chọn và hài lòng của người bệnh khi điều trị tại bệnh viện.

2.1.6. Lý do người bệnh chọn bệnh viện để điều trị

| STT | Nội dung câu hỏi | Trả lời | Số lượng | Tỷ Lệ (%) |
|-----|---|---|----------|-----------|
| 1 | Tại sao ông/bà biết và chọn bệnh viện này để điều trị | 1. Do đăng ký khám chữa bệnh bảo hiểm bệnh viện này | 9 | 18 |
| | | 2. Do được cơ sở y tế khác chuyển đến | 0 | 0 |
| | | 3. Thông tin trên báo đài, internet | 2 | 4 |
| | | 4. Bạn bè người thân giới thiệu | 12 | 24 |
| | | 5. Bản thân hoặc người thân từng điều trị bệnh viện này | 26 | 52 |
| | | 6. Khác | 2 | 4 |

* **Nhận xét:** Trong đợt khảo sát 6 tháng đầu năm 2026, người bệnh đến điều trị nội trú chủ yếu là do bản thân hoặc người thân từng điều trị tại bệnh viện này chiếm tỷ lệ cao nhất 52%, được bạn bè người thân giới thiệu 24%, do đăng ký khám chữa bệnh bảo hiểm bệnh viện này chiếm 18%, thông tin trên báo đài, internet và khác chiếm 4%.

2.2. Trải nghiệm lúc nhập viện

| STT | Nội dung câu hỏi | Trả lời | Số lượng | Tỷ Lệ (%) |
|-----|--|--|----------|-----------|
| 1 | Khi mới đến bệnh viện, ông/bà đến khám tại khoa Cấp cứu hay khoa khám bệnh | 1. Tại khoa Cấp cứu | 20 | 40 |
| | | 2. Tại khoa Khám bệnh | 30 | 60 |
| | | 3. Tại khoa Khám bệnh, sau đó được chuyển vào khoa Cấp cứu | 0 | 0 |
| | | 4. Tại khoa Cấp cứu, sau đó được hướng dẫn ra khoa Khám bệnh để khám | 0 | 0 |
| 2 | Tại khoa Khám bệnh hoặc khoa Cấp cứu, ông/bà có được bác sĩ giải thích lý do nhập viện | 1. Không được giải thích | 0 | 0 |
| | | 2. Không được giải thích, phải hỏi nhưng bác sĩ giải thích không rõ ràng | 0 | 0 |
| | | 3. Không được giải thích, phải hỏi mới được bác sĩ giải thích rõ | 0 | 0 |
| | | 4. Được bác sĩ giải thích rõ lý do phải nằm viện | 48 | 96 |
| | | 5. Do gia đình tôi yêu cầu bác sĩ cho nhập viện | 2 | 4 |

| | | | | |
|---|--|---|----|----|
| 3 | Từ lúc được bác sĩ thông báo nhập viện, ông/bà phải chờ khoảng bao lâu mới được nhập vào khoa nội trú? | 1. Phải chờ | 13 | 26 |
| | | 2. Không phải chờ | 37 | 74 |
| 4 | Khi nhập viện vào khoa nội trú, ông/bà có được bác sĩ khám ngay không? | 1. Phải chờ | 9 | 18 |
| | | 2. Được khám ngay | 41 | 82 |
| 5 | Khi mới nhập viện vào khoa nội trú, ông/bà có được bác sĩ giải thích tình trạng bệnh và hướng điều trị hay không? | 1. Không được giải thích gì | 0 | 0 |
| | | 2. Không được giải thích, phải hỏi nhưng bác sĩ giải thích không rõ | 0 | 0 |
| | | 3. Không được giải thích, phải hỏi và được bác sĩ giải thích rõ | 0 | 0 |
| | | 4. Được bác sĩ chủ động giải thích rõ về bệnh và hướng điều trị | 49 | 98 |
| | | 5. Tôi không nhớ | 1 | 2 |
| 6 | Khi vào khoa, ông/bà nhận thấy việc công khai giá các loại dịch vụ kỹ thuật của bệnh viện như thế nào? | 1. Không thấy bảng công khai giá | 0 | 0 |
| | | 2. Khó tìm, phải hỏi mới được cung cấp bảng giá | 1 | 2 |
| | | 3. Có bảng công khai giá, nhưng không đầy đủ | 0 | 0 |
| | | 4. Khoa có bảng công khai giá, đầy đủ, dễ thấy | 46 | 82 |
| | | 5. Tôi không quan tâm đến giá | 3 | 6 |
| 7 | Khi vào khoa, ông/bà có được nhân viên y tế giải thích các khoản bảo hiểm y tế chi trả, các khoản phải tự chi trả? | 1. Không được giải thích | 0 | 0 |
| | | 2. Không được giải thích, phải hỏi nhưng được giải thích không rõ | 0 | 0 |
| | | 3. Không được giải thích, phải hỏi mới được giải thích rõ | 0 | 0 |
| | | 4. Được nhân viên y tế chủ động giải thích rõ về các khoản viện phí nào sẽ được bảo hiểm y tế chi trả, các khoản nào người bệnh sẽ tự chi trả | 48 | 96 |
| | | 5. Tôi không nhớ | 2 | 4 |

| | | | | |
|---|---|--|----|-----|
| 8 | Lần đầu tiên vào khoa nội trú, ông/bà cảm nhận thái độ của nhân viên y tế đối với người bệnh như thế nào? | 1. Cộc cằn, không tôn trọng người bệnh | 0 | 0 |
| | | 2. Thờ ơ, hỏi không trả lời | 0 | 0 |
| | | 3. Bình thường | 0 | 0 |
| | | 4. Nhân viên của khoa rất cởi mở, vui vẻ | 50 | 100 |
| | | 5. Tôi không có ý kiến | 0 | 0 |

* **Nhận xét:** Người bệnh đánh giá sự hài lòng khi nhập viện điều trị. Cụ thể:

+ Trong đợt khảo sát trải nghiệm nội trú 6 tháng đầu năm 2026 thì người bệnh nhập viện ở 2 hình thức là khám tại khoa Cấp cứu, khám tại khoa Khám bệnh. Trong đó, hình thức khám tại khoa Khám bệnh có chỉ định nhập viện chiếm tỷ lệ cao nhất 60%.

+ Nhận được sự hài lòng của người bệnh khi được bác sĩ chủ động giải thích rõ lý do phải nhập viện chiếm 96%.

+ Người bệnh đánh giá cao từ khi người bệnh nhập viện vào khoa nội trú được bác sĩ khám ngay chiếm 82%.

+ Nhận được 98% người bệnh đánh giá khi nhập viện thì được bác sĩ chủ động giải thích rõ về bệnh và hướng điều trị, 2% người bệnh không nhớ rõ.

+ Có 82% người bệnh đánh giá khi nhập viện thấy khoa có bảng công khai giá đầy đủ, dễ thấy, 6% người bệnh không quan tâm đến giá và 2% người bệnh đánh giá khó tìm, phải hỏi mới được cung cấp giá.

+ Người bệnh hài lòng về thái độ của nhân viên y tế chiếm 100% khi đánh giá nhân viên khoa vui vẻ, cởi mở.

2.3. Trải nghiệm trong thời gian nằm viện về Cơ sở vật chất – Tiện ích phục vụ người bệnh

| STT | Nội dung câu hỏi | Trả lời | Số lượng | Tỷ lệ (%) |
|-----|--|---|----------|-----------|
| 1 | Ông/bà có phải nằm chung giường với người bệnh khác? | 1. Tôi nằm ghép trong suốt quá trình điều trị | 0 | 0 |
| | | 2. Tôi nằm ghép, sau đó được nằm giường riêng | 0 | 0 |
| | | 3. Tôi được bố trí 1 giường riêng | 50 | 100 |

| | | | | |
|---|--|--|----|-----|
| | | ngay từ đầu | | |
| 2 | Ông/bà đánh giá tình trạng nhà vệ sinh tại bệnh viện như thế nào? | 1. Rất bẩn, hôi và không đủ nhà vệ sinh | 0 | 0 |
| | | 2. Bẩn và không đủ nhà vệ sinh | 0 | 0 |
| | | 3. Chấp nhận được, thỉnh thoảng chỉ bị bẩn trong thời gian ngắn | 4 | 8 |
| | | 4. Nhà vệ sinh của bệnh viện khá đủ, luôn sạch sẽ | 46 | 92 |
| | | 5. Tôi không để ý | 0 | 0 |
| 3 | Bệnh viện có trang bị dung dịch rửa tay (dung dịch sát trùng) tại buồng bệnh không? | 1. Không có | 0 | 0 |
| | | 2. Lúc có, lúc không | 0 | 0 |
| | | 3. Có, nhưng vị trí đặt chưa được thuận tiện | 0 | 0 |
| | | 4. Luôn có dung dịch rửa tay tại buồng bệnh và thuận tiện cho người bệnh sử dụng | 50 | 100 |
| | | 5. Tôi không để ý | 0 | 0 |
| 4 | Ông/bà cảm thấy tình hình an ninh, trật tự của bệnh viện như thế nào trong thời gian nằm viện? (Có thể chọn nhiều câu trả lời) | 1. Có người bị mất trộm | 0 | 0 |
| | | 2. Có người buôn bán hàng rong ra vào khoa | 0 | 0 |
| | | 3. Có qui định giờ ra vào khoa | 1 | 2 |
| | | 4. Khá yên tâm về an ninh, trật tự của bệnh viện, bệnh viện có kiểm soát người ra vào khoa | 49 | 98 |
| | | 5. Tôi không để ý | 0 | 0 |
| 5 | Ông/bà nhận xét như thế nào về các dịch vụ tiện ích của bệnh viện? (Như căn-tin, siêu thị mini, nước uống, photocopy, sạc điện thoại, giặt ủi, dịch vụ vận chuyển, taxi ...) | 1. Không có gì cả | 3 | 6 |
| | | 2. Chỉ có 1 đến 2 dịch vụ, giá cao hơn bên ngoài | 1 | 2 |
| | | 3. Dịch vụ đa dạng nhưng giá cao hơn bên ngoài | 0 | 0 |
| | | 4. Bệnh viện cung ứng các dịch vụ tiện ích khá đa dạng và giá hợp lý | 31 | 62 |
| | | 5. Tôi không để ý | 15 | 30 |
| 6 | Bệnh viện có các hoạt động hỗ trợ người bệnh có hoàn cảnh khó khăn về các tiện ích tối thiểu trong | 1. Không có | 0 | 0 |
| | | 2. Thỉnh thoảng có | 7 | 14 |
| | | 3. Thường xuyên, nhưng chỉ có hỗ trợ bữa cơm cho người có hoàn cảnh khó khăn | 0 | 0 |

| | | | | |
|---|--|---|----|-----|
| | sinh hoạt hàng ngày không? (Như cơm/cháo, nước uống,...) | 4. Bệnh viện thường xuyên hỗ trợ bữa cơm và các tiện ích tối thiểu khác cho người có hoàn cảnh khó khăn | 22 | 44 |
| | | 5. Tôi không để ý | 21 | 42 |
| 7 | Vào buổi tối, bệnh viện có yên tĩnh để người bệnh nghỉ ngơi? (Có thể chọn nhiều câu trả lời) | 1. Không nghỉ ngơi được vì thường xuyên ồn ào | 0 | 0 |
| | | 2. Có tiếng ồn từ bên ngoài bệnh viện vọng vào | 0 | 0 |
| | | 3. Tương đối yên tĩnh | 1 | 2 |
| | | 4. Bệnh viện rất yên tĩnh vào buổi tối | 47 | 94 |
| | | 5. Tôi không để ý | 2 | 4 |
| 8 | Theo cảm nhận của ông/bà, bệnh viện này có đạt tiêu chí "xanh - sạch - đẹp" không? | 1. Ngược lại thì đúng hơn (bệnh viện dơ và cũ) | 0 | 0 |
| | | 2. Chưa đạt | 0 | 0 |
| | | 3. Đạt ở mức chấp nhận được | 0 | 0 |
| | | 4. Bệnh viện có nhiều cây xanh, sạch và đẹp | 50 | 100 |
| | | 5. Tôi không để ý | 0 | 0 |

* **Nhận xét:** Khảo sát về trải nghiệm về cơ sở vật chất – tiện ích phục vụ được người bệnh đánh giá cao. Trong đó:

+ Khảo sát về bố trí giường bệnh thì người bệnh đánh giá được bố trí 1 giường ngay từ đầu đạt 100%.

+ Người bệnh hài lòng về việc sử dụng nhà vệ sinh tại bệnh viện khá đầy đủ, sạch sẽ chiếm 92%, chỉ một vài trường hợp người bệnh đánh giá chấp nhận được, thỉnh thoảng chỉ bị bẩn trong thời gian ngắn 8%. Bệnh viện luôn trang bị dung dịch rửa tay tại buồng bệnh và thuận tiện cho người bệnh sử dụng.

+ Người bệnh đánh giá khá yên tâm về an ninh, trật tự của bệnh viện, bệnh viện có kiểm soát người ra vào khoa đạt 98%, có quy định thời gian ra vào khoa đạt 2%. Bệnh viện có nội quy ra vào tại những nơi dễ thấy của khoa, và rất yên tĩnh vào buổi tối.

+ Về các dịch vụ tiện ích thì người bệnh đánh giá 62% bệnh viện cung ứng các dịch vụ tiện ích khá đa dạng và giá hợp lý, 30% người bệnh không để ý đến các dịch vụ tiện ích, 2% chỉ có 1 đến 2 dịch vụ, giá cao hơn bên ngoài và 6% người bệnh đánh giá không có gì cả.

+ Về khuôn viên bệnh viện được người bệnh đánh giá cao, bệnh viện rộng rãi, thoáng mát, có nhiều cây, sạch và đẹp, khá yên tĩnh vào buổi tối tạo cho người bệnh cảm giác thoải mái khi điều trị tại bệnh viện.

2.4. Trải nghiệm trong thời gian nằm viện - Tinh thần thái độ phục vụ của nhân viên y tế

| STT | Nội dung câu hỏi | Trả lời | Số lượng | Tỷ lệ (%) |
|-----|--|---|----------|-----------|
| 1 | Khi tiếp xúc với ông/bà, trang phục của nhân viên y tế như thế nào? | 1. Có nhiều nhân viên không mặc trang phục y tế | 0 | 0 |
| | | 2. Nhân viên ăn mặc luộm thuộm (quần áo ngả màu, nhăn, không đeo bảng tên) | 0 | 0 |
| | | 3. Chấp nhận được | 0 | 0 |
| | | 4. Nhân viên bệnh viện mặc trang phục đẹp, lịch sự | 49 | 98 |
| | | 5. Tôi không có ý kiến | 1 | 2 |
| 2 | Trong suốt thời gian nằm viện, ông/bà có được nhân viên y tế đối xử tử tế và được tôn trọng không? | 1. Nhiều nhân viên cư xử không tôn trọng bệnh nhân và thân nhân người bệnh | 0 | 0 |
| | | 2. Thỉnh thoảng, tùy người | 0 | 0 |
| | | 3. Chấp nhận được | 0 | 0 |
| | | 4. Nhân viên bệnh viện đều đối xử tử tế và rất tôn trọng người bệnh, thân nhân người bệnh | 50 | 100 |
| | | 5. Tôi không có ý kiến | 0 | 0 |
| 3 | Trong thời gian nằm viện, ông/bà có được bác sĩ, điều dưỡng thông tin, giải thích rõ ràng về tình trạng và diễn tiến bệnh không? | 1. Không được giải thích gì | 0 | 0 |
| | | 2. Không được giải thích, phải hỏi nhưng được giải thích cũng chưa rõ | 0 | 0 |
| | | 3. Không được giải thích, phải hỏi và được giải thích rõ | 0 | 0 |
| | | 4. Bác sĩ, điều dưỡng luôn chủ động giải thích rõ ràng về tình trạng bệnh | 50 | 100 |
| | | 5. Tôi không nhớ | 0 | 0 |
| 4 | Khi ông/bà có thắc mắc về bệnh của mình, | 1. Không bao giờ nhận được câu trả lời | 0 | 0 |

| | | | | |
|---|---|--|----|-----|
| | Ông/bà có nhận được câu trả lời thỏa đáng của bác sĩ hoặc điều dưỡng không | 2. Có, nhưng trả lời chưa thỏa đáng | 0 | 0 |
| | | 3. Có, chấp nhận được | 0 | 0 |
| | | 4. Bác sĩ, điều dưỡng luôn trả lời thỏa đáng những thắc mắc của người bệnh | 50 | 100 |
| | | 5. Tôi không có thắc mắc gì | 0 | 0 |
| 5 | Ông/bà có bao giờ nhận được các câu trả lời khác nhau (thậm chí ngược nhau) từ các bác sĩ, điều dưỡng về tình trạng, diễn tiến bệnh của mình? | 1. Thường xuyên khác nhau | 0 | 0 |
| | | 2. thỉnh thoảng có | 1 | 2 |
| | | 3. Hiếm khi | 1 | 2 |
| | | 4. Các câu trả lời của bác sĩ, điều dưỡng về tình trạng bệnh rất thống nhất nhau | 46 | 92 |
| | | 5. Tôi không có thắc mắc gì | 2 | 4 |

* **Nhận xét:** Về tinh thần và thái độ phục vụ của nhân viên y tế trong 6 tháng đầu năm 2026 nhận được sự hài lòng của người bệnh. Nhân viên y tế luôn tôn trọng và đối xử tử tế với người bệnh và thân nhân người bệnh. Khi được khảo sát về trang phục của nhân viên y tế thì có 98% người bệnh đánh giá nhân viên bệnh viện mặc trang phục đẹp, lịch sự.

- Có 100% người bệnh đánh giá nhân viên bệnh viện đối xử tử tế rất tôn trọng người bệnh, thân nhân người bệnh, Bác sĩ, điều dưỡng luôn chủ động giải thích rõ ràng về tình trạng bệnh và trả lời thỏa đáng những thắc mắc của người bệnh.

- Khi khảo sát về các câu trả lời của bác sĩ, điều dưỡng thì có 92% người bệnh đánh giá là thống nhất với nhau, 2% người bệnh đánh giá là thỉnh thoảng có và hiếm khi.

2.5. Trải nghiệm trong thời gian nằm viện: Hoạt động khám chữa bệnh

| STT | Nội dung câu hỏi | Trả lời | Số lượng | Tỷ lệ (%) |
|-----|--|--|----------|-----------|
| 1 | Ông/bà có được bác sĩ thông tin và giải thích lý do sử dụng thuốc? | 1. Không được giải thích | 0 | 0 |
| | | 2. Chỉ nói tên thuốc | 0 | 0 |
| | | 3. Có, nhưng giải thích chưa rõ ràng | 0 | 0 |
| | | 4. Bác sĩ luôn giải thích đầy đủ và rõ ràng cho người bệnh biết lý do phải sử dụng thuốc | 50 | 100 |

| | | | | |
|---|--|---|----|-----|
| | | 5. Tôi không nhớ | 0 | 0 |
| 2 | Ông/bà có được bác sĩ thông tin và giải thích lý do sẽ thực hiện xét nghiệm, cận lâm sàng? (Như xét nghiệm máu, siêu âm, X-quang, ...) | 1. Không được giải thích | 0 | 0 |
| | | 2. Chỉ được thông báo đi làm xét nghiệm, cận lâm sàng | 0 | 0 |
| | | 3. Có, nhưng giải thích chưa rõ | 0 | 0 |
| | | 4. Bác sĩ luôn giải thích đầy đủ và rõ ràng cho người bệnh biết lý do phải làm xét nghiệm | 50 | 100 |
| | | 5. Tôi không nhớ | 0 | 0 |
| 3 | Trước khi thực hiện phẫu thuật hoặc làm thủ thuật, bác sĩ có thông tin và giải thích lý do không? | 1. Không được giải thích | 0 | 0 |
| | | 2. Chỉ được thông báo phải đi làm phẫu thuật, thủ thuật | 0 | 0 |
| | | 3. Có, nhưng giải thích chưa rõ | 0 | 0 |
| | | 4. Bác sĩ giải thích đầy đủ và rõ ràng cho người bệnh biết lý do phải phẫu thuật (hoặc thủ thuật) | 46 | 92 |
| | | 5. Tôi không có làm phẫu thuật (hoặc thủ thuật) | 4 | 8 |
| 4 | Trong thời gian nằm viện, ông/bà có được điều dưỡng hướng dẫn sử dụng thuốc hàng ngày không? | 1. Không được hướng dẫn | 0 | 0 |
| | | 2. Có, nhưng không thực hiện hàng ngày | 0 | 0 |
| | | 3. Được hướng dẫn hàng ngày | 0 | 0 |
| | | 4. Điều dưỡng hướng dẫn hàng ngày rất rõ ràng cách sử dụng thuốc | 50 | 100 |
| | | 5. Tôi không nhớ | 0 | 0 |
| 5 | Khi có những triệu chứng bất thường (đau bụng, sốt, mệt...), ông/bà có được bác sĩ khám bệnh lại ngay không? | 1. Không có bác sĩ đến khám lại, cũng không có điều dưỡng đến hỏi | 0 | 0 |
| | | 2. Chỉ có điều dưỡng đến hỏi và lấy mạch, huyết áp | 0 | 0 |
| | | 3. Bác sĩ có khám lại, nhưng không kịp thời | 0 | 0 |
| | | 4. Bác sĩ có khám lại, kịp thời | 48 | 96 |

| | | | | |
|---|--|---|----|----|
| | | 5. Tôi không có triệu chứng bất thường nào cần báo bác sĩ | 2 | 4 |
| 6 | Ông/bà có được bác sĩ tư vấn để lựa chọn phương pháp điều trị thích hợp không? | 1. Không được tư vấn | 0 | 0 |
| | | 2. Có, nhưng tư vấn chưa rõ ràng và không đầy đủ | 0 | 0 |
| | | 3. Bác sĩ tư vấn còn chung chung | 0 | 0 |
| | | 4. Bác sĩ tư vấn rất rõ ràng và đầy đủ | 49 | 98 |
| | | 5. Tôi không nhớ | 1 | 2 |
| 7 | Bệnh viện có đảm bảo sự riêng tư cho người bệnh khi bác sĩ thăm khám hoặc điều dưỡng chăm sóc không? | 1. Không tôn trọng sự riêng tư của người bệnh | 0 | 0 |
| | | 2. Lúc có, lúc không | 0 | 0 |
| | | 3. Có, chấp nhận được | 2 | 4 |
| | | 4. Bệnh viện rất tôn trọng sự riêng tư của người bệnh | 46 | 92 |
| | | 5. Tôi không để ý | 2 | 4 |

* **Nhận xét:** Trong đợt khảo sát 6 tháng đầu năm 2026 thì trải nghiệm về hoạt động khám chữa bệnh được người bệnh đánh giá cao về việc được bác sĩ, điều dưỡng thông tin, hướng dẫn khi sử dụng thuốc cũng như khi thực hiện các cận lâm sàng. Chỉ còn vài trường hợp người bệnh đánh giá là không cần phẫu thuật và không có triệu chứng bất thường cần báo cho bác sĩ hoặc không nhớ rõ.

2.6. Trải nghiệm chi trả viện phí

| STT | Nội dung câu hỏi | Trả lời | Số lượng | Tỷ lệ (%) |
|-----|---|--|----------|-----------|
| 1 | Bệnh viện có công khai cho ông/bà biết tất cả những khoản thu trên hoá đơn thanh toán viện phí không? | 1. Không công khai | 0 | 0 |
| | | 2. Có, nhưng công khai không đầy đủ | 0 | 0 |
| | | 3. Có, công khai đầy đủ nhưng không chi tiết | 0 | 0 |
| | | 4. Bệnh viện công khai đầy đủ và chi tiết các khoản thu trên hoá đơn thanh toán viện phí | 47 | 94 |

| | | | | |
|---|---|---|----|-----|
| | | 5. Tôi không để ý | 3 | 6 |
| 2 | Ngoài những khoản viện phí đóng cho bệnh viện, ông/bà có chi thêm tiền bồi dưỡng cho nhân viên bệnh viện không? | 1. Có | 0 | 0 |
| | | 2. Không | 50 | 100 |
| 3 | Ông/bà có biết bệnh viện có hoạt động hỗ trợ thanh toán viện phí cho người có hoàn cảnh khó khăn hay không? | 1. Không có | 0 | 0 |
| | | 2. Có, nhưng thủ tục rất khó khăn và mất nhiều thời gian | 0 | 0 |
| | | 3. Có, thủ tục đơn giản thuận tiện | 0 | 0 |
| | | 4. Bệnh viện chủ động hướng dẫn thủ tục và hỗ trợ cho người có hoàn cảnh khó khăn | 35 | 70 |
| | | 5. Tôi không để ý | 15 | 30 |

* **Nhận xét:** Trải nghiệm về việc chi trả viện phí được người bệnh đánh giá phù hợp và rõ ràng. Cụ thể:

+ 100% người bệnh đánh giá không phải chi thêm tiền bồi dưỡng cho nhân viên bệnh viện.

+ Có 94% người bệnh đánh giá bệnh viện công khai đầy đủ và chi tiết các khoản thu trên hóa đơn thanh toán viện phí.

+ Người bệnh đánh giá cao về các hoạt động hỗ trợ thanh toán viện phí cho người có hoàn cảnh khó khăn, bệnh viện luôn chủ động hỗ trợ đối với các trường hợp có hoàn cảnh khó khăn chiếm 70%, 30% người bệnh nhận xét không để ý.

2.7. Trải nghiệm trước khi xuất viện

| STT | Nội dung câu hỏi | Trả lời | Số lượng | Tỷ lệ (%) |
|-----|--|--|----------|-----------|
| 1 | Khi xuất viện, ông/bà có được nhân viên bệnh viện hướng dẫn sử dụng thuốc, chế độ ăn, cách tự chăm sóc khi | 1. Không được hướng dẫn gì | 0 | 0 |
| | | 2. Không được hướng dẫn, phải hỏi mới được hướng dẫn nhưng không rõ ràng | 0 | 0 |
| | | 3. Được hướng dẫn, nhưng phải hỏi thêm mới được hướng dẫn rõ ràng | 0 | 0 |

| | | | | |
|---|---|---|----|-----|
| | về nhà? | 4. Được nhân viên y tế chủ động hướng dẫn, giải thích rõ ràng trước khi xuất viện | 50 | 100 |
| | | 5. Tôi không để ý | 0 | 0 |
| 2 | Ông/bà có được bác sĩ hoặc điều dưỡng thông tin, hướng dẫn về những dấu hiệu và thời gian cần quay lại để tái khám? | 1. Không được hướng dẫn | 0 | 0 |
| | | 2. Không được hướng dẫn, phải hỏi mới được hướng dẫn nhưng không rõ ràng | 0 | 0 |
| | | 3. Được hướng dẫn, nhưng phải hỏi thêm mới được hướng dẫn rõ ràng | 0 | 0 |
| | | 4. Được hướng dẫn rõ ràng khi nào quay lại ngay và tái khám | 50 | 100 |
| | | 5. Tôi không để ý | 0 | 0 |
| 3 | Khi làm thủ tục xuất viện, ông/bà có gặp khó khăn nào không? | 1. Không được hướng dẫn làm thủ tục xuất viện | 0 | 0 |
| | | 2. Thời gian chờ đóng viện phí lâu | 0 | 0 |
| | | 3. Nơi thanh toán viện phí ở xa hoặc khó tìm | 0 | 0 |
| | | 4. Thời gian chờ giấy xuất viện lâu | 1 | 2 |
| | | 5. Tôi không gặp bất tiện nào trong quá trình làm thủ tục xuất viện | 49 | 98 |

* **Nhận xét:** Khảo sát về trải nghiệm trước khi xuất viện thì người bệnh đánh giá được nhân viên y tế chủ động hướng dẫn, giải thích rõ ràng trước khi xuất viện và hướng dẫn rõ khi nào quay lại và tái khám ngay đạt 100%.

- Người bệnh đánh giá 98% khi làm thủ tục xuất viện mà không gặp bất tiện nào trong quá trình làm thủ tục, 2% người bệnh đánh giá thời gian chờ giấy xuất viện lâu.

2.8. Nhận xét chung của người bệnh về bệnh viện

- Đánh giá trải nghiệm khi nằm điều trị nội trú tại bệnh viện đạt điểm trung bình từ 8 đến 10 điểm trong đó đa số là điểm 9. Tỷ lệ lần lượt là điểm 8(12%), điểm 9 (46%), điểm 10 (42%).

- Nếu có nhu cầu khám, chữa những bệnh tương tự, thì đa phần người bệnh đánh giá là sẽ chắc chắn quay lại và sẽ giới thiệu cho người khác đến Bệnh viện chiếm 98% và có thể quay lại chiếm 2% trong cuộc khảo sát.

- Trong thời gian nằm điều trị tại bệnh viện này những điểm được hài lòng nhất là:

+ Các bác sĩ điều dưỡng đều ân cần chu đáo, cởi mở, vui vẻ, tôn trọng với người bệnh và thân nhân. Thái độ phục vụ, ứng xử của nhân viên thân thiện, nhiệt tình giúp đỡ người bệnh, điều trị tốt, giải thích rõ ràng cụ thể tình trạng bệnh cho người bệnh và thân nhân người bệnh.

+ Khoa/phòng sạch sẽ, thoáng mát, không gian yên tĩnh, rộng rãi.

+ Khoa/phòng đảm bảo an ninh, trật tự có kiểm soát và quy định đối với người ra vào khoa giúp người bệnh và thân nhân người bệnh an tâm trong quá trình điều trị nội trú tại bệnh viện.

III. NHẬN XÉT

3.1. Ưu điểm:

- Tỷ lệ người bệnh điều trị nội trú sử dụng dịch vụ bảo hiểm y tế tại bệnh viện chiếm 98%.

- Từ lúc bệnh nhân thông báo xuất viện đến khi nhận giấy ra viện trung bình 7 giờ.

- Nhân viên mặc trang phục lịch sự, rất cởi mở, vui vẻ, giải thích rất kỹ về các khoản bảo hiểm y tế chi trả, nhân viên luôn trả lời thỏa đáng những thắc mắc của người bệnh.

- Không gian yên tĩnh, đa phần người bệnh được bố trí 1 bệnh nhân một giường trong quá trình điều trị.

- Người bệnh hài lòng về sự ân cần của bác sĩ và đánh giá cao khi người bệnh nhập viện vào khoa nội trú thì được bác sĩ khám ngay chiếm 82%.

- Ngoài ra, người bệnh khá yên tâm khi điều trị tại khoa nội trú về an ninh, trật tự của bệnh viện, bệnh viện có kiểm soát người ra vào khoa, đội ngũ bảo vệ của bệnh viện thường xuyên tuần tra nghiêm ngặt.

- Được nhân viên chủ động hướng dẫn, giải thích rõ ràng về việc sử dụng thuốc, chế độ ăn, cách tự chăm sóc khi về nhà, hướng dẫn những dấu hiệu và thời gian cần quay lại để tái khám trước khi xuất viện đều đem lại sự hài lòng và chiếm tỷ lệ cao.

3.2. Hạn chế:

- Còn một vài phản ánh của người bệnh về các câu trả lời tình trạng bệnh của bác sĩ và điều dưỡng đôi khi chưa đồng nhất với nhau.

- Chưa nhận được sự hài lòng cao của người bệnh về các dịch vụ tiện ích của căn-tin tại bệnh viện.

- Người bệnh đánh giá chưa cao về nhà vệ sinh tại bệnh viện vào những giờ đông bệnh.

IV. ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP

- Tăng cường trao đổi, thống nhất thông tin giữa bác sĩ và điều dưỡng trong quá trình chăm sóc, điều trị cho người bệnh.

- Cung cấp đa dạng các dịch vụ tiện ích tại căn-tin nhằm đáp ứng nhu cầu của người bệnh.

- Tăng tần suất vệ sinh, khử khuẩn nhà vệ sinh tại bệnh viện vào khung giờ cao điểm, có đông người sử dụng.

Trên đây là khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú 6 tháng đầu năm 2026 giúp bệnh viện xem xét lại các vấn đề còn hạn chế, người bệnh chưa hài lòng để đưa ra những giải pháp cải thiện cũng như duy trì và phát huy những hoạt động hiệu quả hướng đến sự hài lòng người bệnh./.

Nơi nhận:

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



Nguyễn Tô Bảo Hoàng