

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng bệnh nhân nội trú quý I năm 2025

I. CÁCH ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG:

Các lựa chọn trả lời trong bảng khảo sát được tính điểm từ 1 điểm đến 5 điểm, tương ứng với mức chất lượng từ “Rất không hài lòng” đến “Rất hài lòng”.

Công thức tính điểm hài lòng trung bình chung:

- Tỷ số = $\frac{[(\text{Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ 1}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ 2}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ n}) / (\text{Tổng số câu hỏi})]}{3}$

- Mẫu số = Tổng số người được khảo sát.

Cách tính chỉ số hài lòng toàn diện:

- Tỷ số = $\frac{[(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 1}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 2}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ n}) / (\text{Tổng số câu hỏi})]}{3} \times 100$

- Mẫu số = Tổng số người được khảo sát.

Thang đo khoảng để nhận định điểm trung bình. Giá trị nhận định điểm trung bình hài lòng khoảng 4 – 5 điểm:

- 1: Rất không hài lòng.
- 2: Không hài lòng.
- 3: Bình thường.
- 4: Hài lòng.
- 5: Rất hài lòng.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT:

Qua nghiên cứu trên 104 người bệnh đến khám, điều trị nội trú trong 3 tháng đầu từ tháng 1 đến tháng 3 năm 2025 tại Bệnh viện thành phố Thủ Đức chúng tôi thu được một số kết quả như sau:

2.1. Đặc điểm nhân khẩu học của bệnh nhân :

Bảng 2.1: Đặc điểm nhân khẩu học của đối tượng khảo sát (n=104)

STT	Nội dung		Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
1	Giới tính	Nam	63	60,6
		Nữ	41	39,4
2	Nhóm tuổi	Từ 30 tuổi trở xuống	34	32,7
		Từ 31 – 60 tuổi	40	38,5
		Từ 61 tuổi trở lên	30	28,8
3	Sử dụng BHYT trong đợt điều trị	Có	101	97,1
		Không	03	2,9
4	Số ngày nằm viện trung vị: 04 ± 1 ngày, Tứ phân vị 25%, 75%: 10 ngày, 45 ngày			
5	Tuổi trung bình là $41,8 \pm 24$ tuổi. GTNN: 01 tuổi, GTLN: 67 tuổi			

Nhận xét: Trong 104 mẫu khảo sát thì bệnh nhân là nam giới (60,6%) chiếm tỉ lệ nhiều hơn so với nữ giới (39,4%). Số lượng bệnh nhân đến bệnh viện điều trị ở độ tuổi từ 31 đến 60 tuổi chiếm tỉ lệ cao nhất (38,5%), những người trong độ tuổi này là đối tượng dễ gặp nhiều vấn đề về sức khỏe và cũng là đối tượng cần chủ động ưu tiên quan tâm đến sức khỏe của mình nhất. Đặc điểm chung của đối tượng đến khám chữa bệnh tại Bệnh viện thành phố Thủ Đức là phần lớn đều có bảo hiểm y tế (97,1% đều sử dụng bảo hiểm y tế cho đợt điều trị lần này). Số ngày nằm viện trung vị của bệnh nhân là 04 ngày, tứ phân vị 25% là 10 ngày, tứ phân vị 75% là 45 ngày.

2.2. Đánh giá mức độ hài lòng:

2.2.1. Mức độ hài lòng đối với từng khía cạnh:

Bảng 2.2: Mức độ hài lòng của khía cạnh “A. Khả năng tiếp cận” (n= 104)

Chi tiết nội dung của khía cạnh “A. Khả năng tiếp cận”:		Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn	Hài lòng		Bình thường		Không hài lòng	
				n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)
A1	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện	4,49	$\pm 0,59$	99	95,1	5	4,8		

Chi tiết nội dung của khía cạnh “A. Khả năng tiếp cận”:		Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn	Hài lòng		Bình thường		Không hài lòng	
				n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)
	rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.								
A2	Các tòa nhà, cầu thang bộ, thang máy, buồng bệnh được đánh số và hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm.	4,49	$\pm 0,59$	99	95,1	5	4,8		
A3	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, an toàn, dễ đi.	4,46	$\pm 0,62$	97	93,3	7	6,7		
A4	Thời gian chờ đợi thang máy, làm thủ tục và chờ đợi trong quá trình khám, chữa bệnh chấp nhận được.	4,47	$\pm 0,64$	98	94,2	5	4,8	1	1,0
A5	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	4,56	$\pm 0,69$	101	97,1	2	1,9	1	1,0
Mức độ hài lòng của khía cạnh “A. Khả năng tiếp cận”		4,49			95,0		4,5		0,4

Nhận xét: Khía cạnh “Khả năng tiếp cận” đạt tỉ lệ hài lòng là 95,0 giảm 1 lần so với quý IV năm 2024 (99,7%) và tăng 1,1 lần so với cùng kì năm 2024 (85,4%). Khía cạnh này có tỉ lệ đánh giá bình thường đạt 4,5% và có 1,0% không hài lòng. Trong đó, 1,0% không hài lòng được đánh giá ở tiểu mục về “Thời gian chờ đợi thang máy, làm thủ tục và chờ đợi trong quá trình khám, chữa bệnh chấp nhận được”. Bệnh viện được sự tin tưởng từ bệnh nhân, người nhà nên ngày càng đông hơn, dẫn đến tình trạng chờ đợi lâu khi sử dụng thang máy và chờ đợi khám chữa bệnh.

Bảng 2.3: Mức độ hài lòng của khía cạnh “B. Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị” (n= 104)

Chi tiết nội dung của khía cạnh “B. Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị”:		Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn	Hài lòng		Bình thường		Không hài lòng	
				n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)
B1	Quy trình, thủ tục hành chính (nhập, xuất viện, chuyển viện, chuyển khoa...) rõ ràng, công khai, thuận tiện.	4,62	$\pm 0,53$	102	98,1	2	1,9		
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).	4,62	$\pm 0,56$	100	96,2	4	3,8		
B3	Quy trình, thời gian làm thủ tục thanh toán viện phí khi ra viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.	4,64	$\pm 0,50$	103	99,1	1	1,0		
B4	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.	4,65	$\pm 0,54$	101	97,1	3	2,9		
B5	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.	4,69	$\pm 0,46$	104	100	0	0		
B6	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ.	4,64	$\pm 0,52$	102	98,1	2	1,9		

Chi tiết nội dung của khía cạnh “B. Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị”:		Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn	Hài lòng		Bình thường		Không hài lòng	
				n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)
B7	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.	4,68	$\pm 0,49$	103	99,0	1	1,0		
Mức độ hài lòng của khía cạnh “B. Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị”		4,65			98,2		1,8		

Nhận xét: Kết quả khảo sát cho thấy tỉ lệ bệnh nhân/người nhà hài lòng khá cao về khía cạnh này. Tỉ lệ hài lòng đạt 98,2%, giảm 1 lần so với quý IV năm 2024 (99,9%), tuy nhiên tỉ lệ chênh lệch không đáng kể, kết quả quý I 2025 tăng 1,1 lần so với cùng kì năm 2024 (86,8%). Khía cạnh này có tỉ lệ đánh giá bình thường đạt 1,8% và không có tỉ lệ đánh giá không hài lòng. Trong đó, có tiểu mục về “Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ” đạt đánh giá 100% hoàn toàn hài lòng. Bệnh viện được sự tin tưởng từ bệnh nhân, người nhà nên ngày càng đông hơn, vì vậy khó tránh được tình trạng chờ đợi lâu khi sử dụng thang máy và chờ đợi khám chữa bệnh.

Bảng 2.4: Mức độ hài lòng của khía cạnh “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân” (n= 104)

Chi tiết nội dung của khía cạnh “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân”:		Điểm hài lòng	Độ lệch chuẩn	Hài lòng		Bình thường		Không hài lòng	
				n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)
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.	4,58	$\pm 0,55$	101	97,1	3	2,9		
C2	Buồng bệnh yên tĩnh, bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa	4,57	$\pm 0,57$	100	96,2	4	3,8		

Chi tiết nội dung của khía cạnh “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân”:		Điểm hài lòng	Độ lệch chuẩn	Hài lòng		Bình thường		Không hài lòng	
				n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)
	trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.								
C3	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, chắc chắn, sử dụng tốt.	4,49	$\pm 0,74$	98	94,2	5	4,8	1	1,0
C4	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.	4,40	$\pm 0,81$	92	88,5	11	10,6	1	1,0
C5	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	4,41	$\pm 0,68$	93	89,4	11	10,6		
C6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh ngay tại khoa điều trị.	4,60	$\pm 0,58$	99	95,2	5	4,8		
C7	Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh.	4,57	$\pm 0,63$	96	92,3	8	7,7		
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.	4,56	$\pm 0,60$	98	94,2	6	5,8		
C9	Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.	4,54	$\pm 0,65$	95	91,3	9	8,7		

Chi tiết nội dung của khía cạnh “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân”:		Điểm hài lòng	Độ lệch chuẩn	Hài lòng		Bình thường		Không hài lòng	
				n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)
C10	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	4,53	$\pm 0,65$	95	91,3	9	8,7		
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.	4,72	$\pm 0,49$	102	98,0	2	1,9		
Mức độ hài lòng của khía cạnh “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân”		4,54			93,4		6,4		0,2

Nhận xét: Tỉ lệ bệnh nhân/người nhà hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân đạt 93,4%, kết quả so với quý IV năm 2024 (99,3%) giảm 1,1 lần, so với cùng kì năm 2024 (81,9%) tăng 1,1 lần. Khía cạnh này có tỉ lệ đánh giá bình thường đạt 6,4% và 0,2% đánh giá không hài lòng. Trong đó, có 2 nội dung có lượt đánh giá không hài lòng là “Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, chắc chắn, sử dụng tốt” và “Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ” đồng mức tỉ lệ 1,0%. Bệnh viện được sự tin tưởng từ bệnh nhân, người nhà nên ngày càng đông hơn, vì vậy tình trạng về việc giường, ga, gối, quần áo cung cấp đầy đủ cho số lượng bệnh nhân thay đổi mỗi ngày bị chậm trễ và có tình trạng đồ cũ là điều khó tránh khỏi, bệnh viện đã ghi nhận và đốc thúc thầu đẩy nhanh tiến độ, tăng số lượng vật tư vải y tế nhằm phục vụ nhu cầu của bệnh nhân.

Bảng 2.5: Mức độ hài lòng của khía cạnh “D. Thái độ ứng xử của Nhân viên Y tế (NVYT)” (n= 104)

Chi tiết nội dung của khía cạnh “D. Thái độ ứng xử của Nhân viên Y tế”:		Điểm hài lòng	Độ lệch chuẩn	Hài lòng		Bình thường		Không hài lòng	
				n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)
D1	Bác sĩ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4,83	$\pm 0,40$	103	99,0	1	1,0		
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4,80	$\pm 0,45$	102	98,0	2	1,9		
D3	Được Nhân viên Y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	4,76	$\pm 0,63$	102	98,1	1	1,0	1	1,0
D4	Bác sĩ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	4,84	$\pm 0,40$	103	99,0	1	1,0		
D5	Được bác sĩ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.	4,82	$\pm 0,44$	102	98,1	2	1,9		
D6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.	4,82	$\pm 0,41$	103	99,0	1	1,0		
D7	Nhân viên Y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng.	4,80	$\pm 0,60$	103	99,1	1	1,0		
Mức độ hài lòng của khía cạnh “D. Thái độ ứng xử của Nhân viên Y tế”		4,82			98,6		1,3		0,1

Nhận xét: : Ở khía cạnh “Thái độ ứng xử của Nhân viên Y tế”, giảm 1 lần so với quý IV năm 2024 (99,3%) và tăng 1,2 lần so với cùng kì năm 2024 (81,9%). Trong đó, có nội dung có lượt đánh giá không hài lòng là “Được Nhân viên Y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ” tỉ lệ 1,0%. Vì số lượng công việc nhiều và tiếp xúc bệnh nhân/người nhà rất đông, gặp nhiều trường hợp bệnh nhân/người nhà nôn nóng muốn được giải quyết trước dẫn đến khó xử cho nhân viên y tế và gây hiểu lầm về việc phân

biệt giữa 2 bên. Bệnh viện đã nhanh chóng ghi nhận trường hợp, xem xét nhắc nhở và động viên.

Bảng 2.6: Mức độ hài lòng của khía cạnh “E. Kết quả cung cấp dịch vụ” (n= 104)

Chi tiết nội dung của khía cạnh “E. Kết quả cung cấp dịch vụ”:		Điểm hài lòng	Độ lệch chuẩn	Hài lòng		Bình thường		Không hài lòng	
				n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)
E1	Thời gian chờ đợi khi khám, chữa bệnh tại bệnh viện.	4,69	$\pm 0,52$	101	97,1	3	2,9		
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	$\pm 0,47$	102	98,0	2	1,9		
E3	Được nhắc lịch tái khám và hướng dẫn thực hành ăn uống, luyện tập, chăm sóc tại nhà trước khi ra viện.	4,77	$\pm 0,47$	102	98,0	2	1,9		
E4	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh.	4,71	$\pm 0,50$	102	98,1	2	1,9		
E5	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.	4,73	$\pm 0,49$	102	98,1	2	1,9		
E6	Mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	4,74	$\pm 0,48$	102	98,1	2	1,9		
Mức độ hài lòng của khía cạnh “E. Kết quả cung cấp dịch vụ”		4,74			97,9		2,1		

Nhận xét: Đối với “Kết quả cung cấp dịch vụ” với tỉ lệ 97,9% đã tăng 1,1 lần so với cùng kì năm 2024 nhưng có sự giảm tỉ lệ so với quý IV năm 2024, cụ thể giảm 1,0 lần, tuy nhiên chênh lệch không đáng kể. Khía cạnh này không có tỉ lệ không hài lòng và đa số các nội dung có tỉ lệ hài lòng đạt trên 98,0%, 1 nội dung đạt trên 97,0%.

Bảng 2.7: Nhận xét số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế (n=104)

Chi tiết nội dung “E7. Nhận xét về số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế”:		Tần số (n)	Tỉ lệ (%)	Độ lệch chuẩn
1	Rất đắt so với chất lượng.	00	00	±0,58
2	Đắt hơn so với chất lượng.	01	1,0	
3	Tương xứng so với chất lượng.	97	93,3	
4	Rẻ hơn so với chất lượng.	00	00	
5	Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán).	04	3,8	
6	Ý kiến khác.	02	1,9	
Hài lòng chung		104	100	

Nhận xét: Trong 104 mẫu khảo sát thì phần lớn số lượng bệnh nhân nhận xét số tiền chi trả tương xứng so với chất lượng, nhận xét này cũng chiếm tỉ lệ cao nhất (93,3%), có 3,8% trường hợp “Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán)”. Bên cạnh đó có 01 trường hợp “Đắt hơn so với chất lượng”.

Bảng 2.8: Mức hài lòng chung của bệnh nhân/người nhà nằm viện nội trú (n=104)

Khía cạnh		Điểm hài lòng		Tỉ lệ hài lòng (%)		Tỉ lệ bình thường (%)	Tỉ lệ không hài lòng (%)
		2024	2025	2024	2025	2025	2025
A	Khả năng tiếp cận	4,73	4,49	99,6	95,0	4,5	0,4
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,75	4,65	99,9	98,2	1,8	
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân	4,69	4,54	99,3	93,4	6,4	0,2
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của Nhân viên Y tế	4,81	4,82	99,7	98,6	1,3	0,1
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4,74	4,74	99,0	97,9	2,1	
Hài lòng chung		4,74	4,65	100	96,6	3,2	0,2

Nhận xét: Điểm hài lòng chung của bệnh nhân/người nhà nằm viện nội trú đạt mức 4,65, tỉ lệ hài lòng chung là 96,6%, giảm 1,0 lần so với năm 2024 (mức điểm

4,74, tỉ lệ hài lòng 100%), mặc dù tỉ lệ có chiều hướng giảm đi tuy nhiên khoảng chênh lệch không đáng kể.

2.2.2. Đáp ứng sự mong đợi của bệnh nhân/người nhà:

Bảng 2.9: Mức đáp ứng sự mong đợi của bệnh nhân/người nhà (n= 104)

Nhận xét: Phần lớn sự mong đợi của bệnh nhân/người nhà đã được đáp ứng trong đợt điều trị lần này (điểm đáp ứng trung bình là 92,1%). Trong đó có tỉ lệ đáp ứng mong

	TB (%)	ĐLC (%)	GTNN	Tỉ lệ (%)	GTLN	Tỉ lệ (%)
Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu phần trăm so với mong đợi của Ông/Bà trước khi nằm viện.	92,1	5,16	70	1,0	100	5,8

đợi của bệnh nhân/người nhà ở mức 100% là 5,8%.

2.2.3. Mong muốn quay trở lại khám chữa bệnh tại bệnh viện:

Bảng 2.10: Mong muốn của bệnh nhân/người nhà về sự quay trở lại (n= 104)

Quay trở lại khám chữa bệnh tại Bệnh viện	Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
Chắc chắn không bao giờ quay lại	00	00
Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác	00	00
Muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác	00	00
Có thể sẽ quay lại	26	25,0
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	78	75,0
Tổng cộng:	104	100

Nhận xét: Kết quả trên cho thấy, tỉ lệ bệnh nhân/người nhà mong muốn có thể sẽ quay trở lại đạt 25,0% và chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác đến bệnh viện khi có nhu cầu khám chữa bệnh tương tự đạt 75,0%.

2.3. Đánh giá hài lòng theo khoa có giường bệnh nội trú:

Bảng 2.11: Đánh giá hài lòng theo khoa có giường bệnh nội trú (n=104)

STT	KHOA	Nhóm KNTC	Nhóm MBTT	Nhóm CSV	Nhóm TĐUX & NLCM	Nhóm KQC CDV	Cỡ mẫu	Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng chung
		(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)
1	K. Nội tim mạch	100	100	100	100	100	19	4,98	100
2	K. Hồi sức tim mạch	100	100	100	100	100	05	4,78	100
3	K. Răng hàm mặt	100	100	100	100	100	06	4,96	100
4	K. Ngoại lồng ngực mạch máu	100	100	100	100	100	05	5,00	100
5	K. Nội thần kinh	100	100	100	100	100	05	4,89	100
6	K. Chấn thương chỉnh hình	90,0	96,4	84,1	100	95,8	04	4,55	93,3
7	K. Nội tổng hợp	100	100	100	100	100	14	4,91	100
8	K. Nhi	92,2	100	87,0	100	100	23	4,57	95,8
9	K. Nội tiết	100	100	100	100	100	05	4,20	100
10	K. Ung bướu	74,2	84,4	75,0	89,5	81,8	11	3,92	81,0
11	K. Tiết niệu nam khoa	100	100	100	100	100	02	4,67	100
12	K. Ngoại thần kinh	100	100	94,5	100	100	05	4,07	98,9

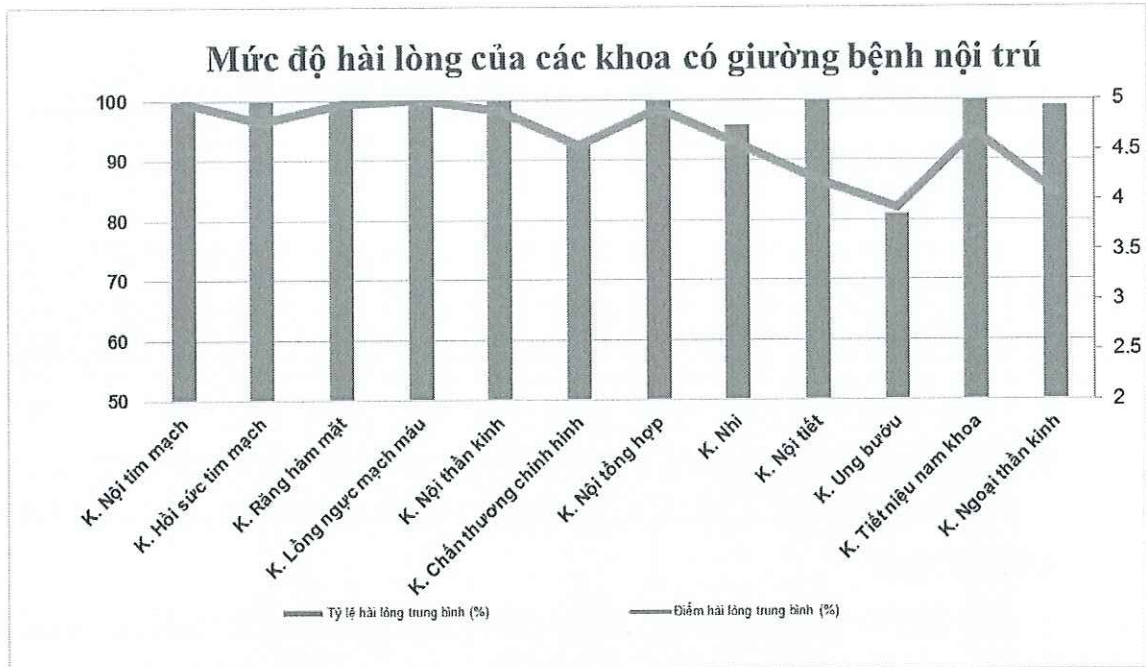
*Chú thích:

- (a): Tỉ lệ hài lòng trung bình của nhóm nhân tố “Khả năng tiếp cận”.
- (b): Tỉ lệ hài lòng trung bình của nhóm nhân tố “Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh điều trị”.
- (c): Tỉ lệ hài lòng trung bình của nhóm nhân tố “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân”.
- (d): Tỉ lệ hài lòng trung bình của nhóm nhân tố “Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của Nhân viên Y tế”.
- (e): Tỉ lệ hài lòng trung bình của nhóm nhân tố “Kết quả cung cấp dịch vụ”.
- (f): Số cỡ mẫu của khoa thực hiện khảo sát.
- (g): Điểm hài lòng trung bình.
- (h): Tỉ lệ hài lòng chung.

Nhận xét: Trong 12 khoa có bệnh nhân/người nhà tham gia khảo sát thì khoa Ung bướu là khoa có tỉ lệ hài lòng trung bình thấp so với các khoa còn lại (81,0%). Trong đó, khía cạnh “khả năng tiếp cận” thì khoa Ung Bướu đạt tỉ lệ 74,2%; khía cạnh “Minh

bạch thông tin và thủ tục khám bệnh điều trị” có tỉ lệ 84,4%; khía cạnh “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân” đạt 75,0%, 89,5% là tỉ lệ của “Thái độ ứng xử năng lực chuyên môn của Nhân viên Y tế” và “Kết quả cung cấp dịch vụ” là 81,8%..

Biểu đồ 2.1: Tỉ lệ hài lòng và điểm hài lòng giữa các khoa có giường bệnh nội trú



2.4. Đánh giá hài lòng theo người bệnh có sử dụng và không sử dụng Bảo hiểm Y tế (BHYT):

Nội dung	BHYT	N	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn	Tỉ lệ %		
					Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
Khả năng tiếp cận	Có	101	4,50	0,54	97,1		
	Không	3	4,33	0,58	2,9		
Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	Có	101	4,66	0,47	97,1		
	Không	3	4,33	0,58	2,9		
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân	Có	101	4,55	0,50	97,1		
	Không	3	4,30	0,59	2,9		
	Có	101	4,80	0,42	97,1		

Nội dung	BHYT	N	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn	Tỉ lệ %		
					Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của Nhân viên Y tế	Không	3	4,95	0,08	2,9		
Kết quả cung cấp dịch vụ	Có	101	4,74	0,46	97,1		
	Không	3	4,72	0,48	2,9		

Nhận xét: Kết quả cho thấy đồng đạt 97,1% hài lòng đối với người sử dụng bảo hiểm và 2,9% hài lòng đối với người không sử dụng bảo hiểm, không có tỉ lệ không hài lòng.

III. TỔNG HỢP CÁC Ý KIẾN ĐÓNG GÓP, PHẢN HỒI CỦA BỆNH NHÂN, NGƯỜI NHÀ:

Hầu như tất cả các ý kiến của bệnh nhân/người nhà đều là lời cảm ơn, sự hài lòng của gia đình gửi đến các nhân viên y tế: quá trình làm việc của đội ngũ nhân viên bệnh viện, các y bác sĩ rất nhiệt tình khám tốt, hướng dẫn, tư vấn chi tiết rõ ràng, trấn an tâm lí và có trách nhiệm với bệnh nhân. Tuy nhiên, ở khoa Ung Bướu, một số bệnh nhân có ý kiến phản ánh về vấn đề nhà vệ sinh chưa sạch sẽ.

IV. KIẾN NGHỊ GIẢI PHÁP:

- Về cơ sở vật chất:

+ Tăng cường giám sát, ghi nhận tình hình thực tế và đồng thời nhắc nhở về công tác vệ sinh tại khoa Ung bướu.

+ Nắm bắt kịp thời tình hình tại khoa Ung bướu nói riêng và các khoa khác nói chung. Xây dựng kế hoạch và lịch trình giám sát, thực hiện cải thiện về công tác vệ sinh để đáp ứng nhu cầu và tạo sự thoải mái cho bệnh nhân/người nhà khi điều trị nội trú tại Bệnh viện. Đồng thời giám sát và nâng cao vấn đề ý thức giữ vệ sinh chung của bệnh nhân/người nhà.

Trên đây là báo cáo kết quả tự khảo sát sự hài lòng bệnh nhân nội trú quý I năm 2025. *nlx*

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các phòng, khoa;
- Lưu: VT, QLCL (TA, 02b).

GIÁM ĐỐC *nlx*



nlx

TS.BS. Vũ Trí Thanh