

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng bệnh nhân ngoại trú quý II năm 2055

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

- Mẫu số = Tổng số người được khảo sát.

Cách tính chỉ số hài lòng toàn diện:

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

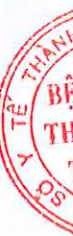
- Mẫu số = Tổng số người được khảo sát.

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 205 người bệnh đến khám, điều trị nội trú trong 3 tháng từ tháng 4 đến tháng 6 năm 2055 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=205)

STT	Đặc điểm		Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
1	Giới tính	Nam	89	43,4
		Nữ	116	56,6
2	Nhóm tuổi	Từ 30 tuổi trở xuống	39	19,4
		Từ 31 – đến 60 tuổi	93	46,0
		Từ 61 tuổi trở lên	73	35,9
3	Sử dụng BHYT trong đợt điều trị	Có	169	82,4
		Không	36	17,6
4	Khoảng cách trung vị từ nơi sinh sống đến bệnh viện: $05 \pm 1,0$ (km). Từ phân vị 25%, 75%: 3km, 6km. GTNN: 01 km, GTLN: 200 km			
5	Tuổi trung bình: $49,5 \pm 1,4$ (tuổi), GTNN: 01 tuổi, GTLN: 87 tuổi			

Nhận xét: Trong 205 mẫu khảo sát thì bệnh nhân là nữ giới (56,6%) chiếm tỉ lệ cao hơn nam giới (43,4%) 1,3 lần. Bệnh nhân ngoại trú ở độ tuổi từ 31 đến 60 chiếm tỉ lệ cao nhất 46,0%, những người trong độ tuổi này là đối tượng dễ gặp nhiều vấn đề về sức khỏe và cũng là đối tượng chủ động quan tâm đến sức khỏe của mình nhất. Đặc điểm chung về bệnh nhân đến với Bệnh viện thành phố Thủ Đức chính là những người có bảo hiểm y tế (chiếm tỉ lệ 82,4% và khoảng cách từ nhà đến bệnh viện rất gần (trung vị là 5 km), tuy nhiên vẫn có vài trường hợp ở rất xa, từ các tỉnh thành khác đến và vẫn lựa chọn bệnh viện để khám chữa bệnh.

2.2. Mức độ hài lòng khi sử dụng dịch vụ y tế:

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= 205)

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		Không sử dụng	
				n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)
A1	Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.	4,72	$\pm 0,45$	205	100						

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		Không sử dụng	
				n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)
A 2	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	4,69	$\pm 0,46$	205	100						
A 3	Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	4,57	$\pm 0,50$	205	100						
A 4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	4,54	$\pm 0,50$	205	100						
A 5	Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) thuận tiện.	4,81	$\pm 0,39$	205	100						
Mức độ hài lòng của khía cạnh “A. Khả năng tiếp cận”		4,67			100						

Nhận xét: Trong 5 nội dung của khía cạnh “Khả năng tiếp cận”, tỉ lệ bệnh nhân/người nhà hài lòng đạt mức tối đa 100%. Các tiêu mục có tỉ lệ hài lòng rất cao, đồng đạt 100%

và không có tỉ lệ không hài lòng. Bệnh viện đã mở rộng phạm vi khả năng tiếp cận tốt và đạt được hiệu quả cao. Tỉ lệ hài lòng quý II 2025 tăng 1 lần so với quý I năm 2025 (99,1%) và tăng 0,2% so với cùng kì năm 2024 (99,8%).

Bảng 2.3: Mức độ hài lòng của khía cạnh “B. Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị” (n= 205)

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		Không sử dụng	
				n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)
B1	Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu.	4,66	± 0,47	205	100						
B2	Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện.	4,67	± 0,47	205	100						
B3	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	4,88	± 0,51	204	99,5	1	0,5				
B4	Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn bệnh nhân làm các thủ tục niêm nở, tận tình.	4,88	± 0,32	205	100						
B5	Được xếp hàng theo thứ tự trước sau	4,53	± 0,50	205	100						

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		Không sử dụng	
				n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)
	khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp.										
B6	Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	4,80	$\pm 0,41$	205	100						
B7	Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	4,44	$\pm 0,50$	205	100						
B8	Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	4,49	$\pm 0,50$	205	100						
B9	Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	4,41	$\pm 0,49$	205	100						
B10	Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.	4,43	$\pm 0,50$	205	100						

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		Không sử dụng	
			n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)
Mức độ hài lòng của khía cạnh “B. Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị”	4,59			99,9		0,1				

Nhận xét: Kết quả khảo sát về khía cạnh “Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị” cho thấy tỉ lệ bệnh nhân/người nhà hài lòng là 99,9%, các tiêu mục đồng đạt 100%, riêng nội dung “Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai” đạt 99,5%. Tỉ lệ hài lòng tăng 1 lần so với quý I năm 2025 (98,6%) và chỉ hơn 0,1% so với cùng kì năm 2024 (99,8%). Có 0,1% tỉ lệ đánh giá bình thường và không có tỉ lệ không hài lòng.

Bảng 2.4: Mức độ hài lòng của khía cạnh “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân” (n= 205)

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		Không sử dụng	
			n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)
C ₁ Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông.	4,74	± 0,45	204	99,5	1	0,5				
C ₂ Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho bệnh nhân và sử dụng tốt.	4,73	± 0,44	205	100						

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		Không sử dụng	
				n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)
C 3	Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	4,66	$\pm 0,48$	205	100						
C 4	Phòng chờ có các phương tiện giúp bệnh nhân có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	4,36	$\pm 0,49$	204	99,5	1	0,5				
C 5	Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	4,41	$\pm 0,49$	205	100						
C 6	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	4,37	$\pm 0,49$	204	99,5	1	0,5				
C 7	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	4,76	$\pm 0,43$	205	100						



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		Không sử dụng	
				n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)
C8	Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	4,87	$\pm 0,33$	205	100						
Mức độ hài lòng của khía cạnh “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân”		4,61			99,8		0,2				

Nhận xét: Mức độ hài lòng là 4,61 điểm, 99,8%, tăng 1 lần so với quý I năm 2025 (98,3%), tăng 0,3% so với cùng kì năm 2024 (99,5%). Các yếu tố trong khía cạnh này đều đạt được tỉ lệ hài lòng cao (100%). Trong đó có 03 nội dung có tỉ lệ đánh giá thường là “Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông”, “Phòng chờ có các phương tiện giúp bệnh nhân có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...”, “Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ” đồng đạt 0,5%. Khía cạnh này không có tỉ lệ không hài lòng.

Bảng 2.5: Mức độ hài lòng của khía cạnh “D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (NVYT)” (n= 205)

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		Không sử dụng	
				n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)
D 1	Bác sĩ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4,93	$\pm 0,25$	205	100						
D 2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4,73	$\pm 0,45$	205	100						
D 3	Được Nhân viên Y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	4,91	$\pm 0,28$	205	100						
D 4	Bác sĩ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	4,91	$\pm 0,31$	204	99,5	1	0,5				
Mức độ hài lòng của khía cạnh “D. Thái độ ứng xử của Nhân viên Y tế”		4,87			99,9		0,1				

Nhận xét: Kết quả khảo sát về khía cạnh “Thái độ ứng xử của nhân viên y tế” đạt tỉ lệ bệnh nhân/người nhà hài lòng cao là 99,9%, đa số tiêu mục đều 100%, 1 tiêu mục “Bác sĩ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời” 99,5% tỉ lệ hài lòng và 0,5% tỉ lệ bình thường, không có tỉ lệ đánh giá không hài lòng. Tỉ lệ quý II 2025 tăng 1,0

lần so với quý I 2025 (98,6%) nhưng giảm 0,1% so với cùng kì năm 2024 (100%), tỉ lệ chênh lệch không đáng kể.

Bảng 2.6: Mức độ hài lòng của khía cạnh “E. Kết quả cung cấp dịch vụ” (n= 205)

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		Không sử dụng	
				n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)
E 1	Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà.	4,83	$\pm 0,39$	204	99,5	1	0,5				
E 2	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.	4,80	$\pm 0,41$	205	100						
E 3	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	4,88	$\pm 0,34$	204	99,5	1	0,5				
E 4	Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	4,91	$\pm 0,31$	204	99,5	1	0,5				
Mức độ hài lòng của khía cạnh “E. Kết quả cung cấp dịch vụ”		4,86			99,8		0,2				

Nhận xét: “Kết quả cung cấp dịch vụ” đạt 99,8% so với quý I năm 2025 (98,6%) tăng 1,0 lần và giảm 0,2% so với cùng kì năm 2024 (100%). Khía cạnh này không có tỉ lệ đánh giá không hài lòng từ bệnh nhân/người nhà và có 0,2% tỉ lệ đánh giá bình thường, và đây là kết quả từ tâm huyết của các y bác sĩ, đã và đang mang đến sự phục vụ tốt nhất cho bệnh nhân của Bệnh viện.

Bảng 2.7: Nhận xét số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế (n= 205)

Chi tiết nội dung của khía cạnh “E5. Nhận xét số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế”:		Tần số (n)	Tỉ lệ (%)	Độ lệch chuẩn
E1	Rất đắt so với chất lượng.			
E2	Đắt hơn so với chất lượng.	1	0,5	± 0,52
E3	Tương xứng so với chất lượng.	168	82,0	
E4	Rẻ hơn so với chất lượng.	27	13,2	
E5	Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán)	09	4,4	
E6	Ý kiến khác			
Tổng cộng:		205	100	

Nhận xét: Đánh giá số tiền chi trả “tương xứng so với chất lượng” đạt tỉ lệ cao nhất (82,0%), kế đến là đánh giá “Rẻ hơn so với chất lượng” với tỉ lệ 13,2%. Một số ít bệnh nhân không tự chi trả (do BHYT hoặc người khác thanh toán) chiếm 4,4% và 0,5% tỉ lệ đánh giá đắt so với chất lượng.

2.2.2. Mức độ hài lòng chung của bệnh nhân/người nhà

Bảng 2.8: Mức hài lòng chung của bệnh nhân/người nhà khám bệnh ngoại trú (n=205)

Khía cạnh	Điểm hài lòng			Tỉ lệ hài lòng (%)			Tỉ lệ bình thường (%)		Tỉ lệ không hài lòng (%)	
	Quý II 2024	Quý I 2025	Quý II 2025	Quý II 2024	Quý I 2025	Quý II 2025	Quý I 2025	Quý II 2025	Quý I 2025	Quý II 2025
A	4,91	4,72	4,67	99,8	99,1	100	0,9			
B	4,93	4,80	4,59	99,8	98,6	99,9	1,4	0,1		
C	4,92	4,79	4,61	99,2	98,3	99,8	0,3	0,2	1,4	

Khía cạnh	Điểm hài lòng			Tỉ lệ hài lòng (%)			Tỉ lệ bình thường (%)		Tỉ lệ không hài lòng (%)	
	Quý II 2024	Quý I 2025	Quý II 2025	Quý II 2024	Quý I 2025	Quý II 2025	Quý I 2025	Quý II 2025	Quý I 2025	Quý II 2025
D	4,48	4,92	4,87	100	98,6	99,9	1,4	0,1		
E	4,95	4,91	4,86	100	98,6	99,8	1,4	0,2		
Hài lòng chung	4,94	4,83	4,72	99,7	98,6	99,9	1,1	0,1		

Nhận xét: Điểm hài lòng chung của bệnh nhân/người nhà khám bệnh ngoại trú đạt ở mức 4,72 điểm giảm 1 lần so với quý I 2025 và giảm 1 lần so với cùng kì năm 2024. Tỉ lệ hài lòng quý II năm 2025 đã đạt mức 99,9%, tăng 1 lần so với quý I năm 2025 (98,6%) và tăng 0,2% so với cùng kì năm 2024 (99,7%). Số lượng bệnh nhân/người nhà sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh tại bệnh viện ngày một đông hơn vì vậy không tránh khỏi sự thiếu sót ảnh hưởng đến có sự tăng giảm tỉ lệ hài lòng giữa các quý, tuy nhiên khoảng chênh lệch không đáng kể. Bệnh viện đã ngày một hoàn thiện hơn các nội dung ở các khía cạnh, ghi nhận, tiếp thu các ý kiến đóng góp và có giải pháp hoàn thiện, luôn tích cực tập trung cải tiến tốt nhất nhằm đạt sự hài lòng của bệnh nhân/người nhà, luôn đặt sự tin cậy của bệnh nhân/người nhà đi đầu.

2.2.3. 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= 205)

	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 tới khám bệnh	96,0	4,05	60	0,5	100	1,0

Nhận xét: Phần lớn sự mong đợi của bệnh nhân/ người nhà đã được đáp ứng trong đợt khảo sát hài lòng quý II năm 2025 (điểm đáp ứng trung bình là 96,0%).

2.2.4. 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= 205)

Quay trở lại khám chữa bệnh tại Bệnh viện	Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác	00	00
Có thể sẽ quay lại	30	14,6
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	175	85,4
Tổng cộng:	205	100

Nhận xét: Tất cả các đối tượng được khảo sát đều quay trở lại Bệnh viện để khám chữa bệnh khi có nhu cầu. Trong đó 85,4% người bệnh/người nhà trả lời chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác và đặc biệt trong quý II không có tỉ lệ không muốn quay lại.

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 y tế, các bác sĩ, điều dưỡng rất nhiệt tình khám tốt, hướng dẫn, tư vấn chi tiết rõ ràng, trấn an tâm lý và có trách nhiệm với bệnh nhân.

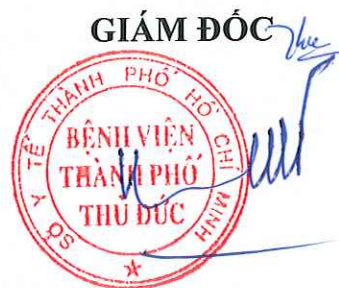
IV. KIẾN NGHỊ GIẢI PHÁP:

- Tiếp tục nâng cao chất lượng dịch vụ y tế trên mọi phương diện, từ chuyên môn y tế, cơ sở vật chất, trang thiết bị y tế đến thái độ phục vụ của nhân viên, góp phần mang đến trải nghiệm tốt nhất cho người bệnh và xứng đáng với niềm tin của bệnh nhân.

Trên đây là báo cáo Kết quả khảo sát sự hài lòng bệnh nhân ngoại trú tại Bệnh viện quý II năm 2055. *TS.BS. Vũ Trí Thanh*

Nơi nhận:

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



TS.BS. Vũ Trí Thanh

