

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh/người sử dụng dịch vụ tiêm chủng mở rộng 6 tháng đầu 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 = $[(\text{Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ 1}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ 2}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ n}) / (\text{Tổng số câu hỏi})]$

- Mẫu số = Tổng số người được khảo sát.

Cách tính chỉ số hài lòng toàn diện:

- Tỷ số = $\{[(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 1}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 2}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ n}) / (\text{Tổng số câu hỏi})]\} \times 30$

- Mẫu số = Tổng số người được khảo sát.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT:

2.1. Đặc điểm nhân khẩu học của người tham gia tiêm chủng tại Bệnh viện:

Bảng 2.1: Đặc điểm nhân khẩu học của đối tượng khảo sát (n= 30)

Đặc điểm		Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
Tuổi	Dưới 20 tuổi	13	43,3
	Từ 20 - 34 tuổi	10	33,2
	Từ 35 tuổi trở lên	07	23,3
Người được tiêm chủng	Trẻ em	25	83,3
	Phụ nữ mang thai	05	16,7



Nhận xét: Trong 30 người tham gia khảo sát thì có 43,3% người có độ tuổi dưới 20 tuổi, chiếm tỉ lệ cao nhất. Đây cũng là độ tuổi có cần đảm bảo tiêm chủng đầy đủ bảo vệ sức khoẻ tốt nhất. Phần lớn người tham gia tiêm chủng tại Bệnh viện là trẻ em (83,3%).

2.2. Đánh giá việc sử dụng dịch vụ y tế:

2.2.1. Mức độ hài lòng của từng khía cạnh:

Bảng 2.2. Mức độ hài lòng của khía cạnh A. “Khả năng tiếp cận” (n= 30)

Nội dung	Điểm hài lòng	N	Tỉ lệ hài lòng (%)	N	Tỉ lệ bình thường (%)	N	Tỉ lệ không hài lòng (%)
Ông bà dễ dàng tiếp cận với điểm tiêm chủng.	4,47	29	96,7	01	3,3		
Lối đi, hành lang tại địa điểm tiêm chủng bằng phẳng, di chuyển dễ dàng.	4,40	29	96,7	01	3,3		
Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, an toàn, dễ đi.	4,37	29	96,7	01	3,3		
Thời gian tổ chức tiêm chủng mở rộng hợp lý.	4,47	30	100				
Lịch tiêm chủng, loại vắc	4,47	30	100				

Nội dung	Điểm hài lòng	N	Tỉ lệ hài lòng (%)	N	Tỉ lệ bình thường (%)	N	Tỉ lệ không hài lòng (%)
xin tiêm chủng được thông báo rộng rãi trên loa truyền thanh hoặc tổ dân phố, nhân viên y tế thôn/khu phố trực tiếp thông báo.							
Hài lòng chung của A. “Khả năng tiếp cận”	4,44		98,0		2,0		

Nhận xét: Ở khía cạnh “khả năng tiếp cận” thì tỉ lệ hài lòng chung của người tham gia tiêm chủng là 98,0%, điểm hài lòng trung bình ở mức 4,44. Trong đó, khả năng tiếp cận với “Thời gian tổ chức tiêm chủng mở rộng hợp lý” và “Lịch tiêm chủng, loại vắc xin tiêm chủng được thông báo rộng rãi trên loa truyền thanh hoặc tổ dân phố, nhân viên y tế thôn/khu phố trực tiếp thông báo” chiếm tỉ lệ hài lòng cao nhất (100%).

Bảng 2.3. Mức độ hài lòng của khía cạnh B. “Minh bạch thông tin và thủ tục” (n=30)

Nội dung	Điểm hài lòng	N	Tỉ lệ hài lòng (%)	N	Tỉ lệ bình thường (%)	N	Tỉ lệ không hài lòng (%)
Quy trình, thủ tục hành chính rõ ràng, công khai, thuận tiện.	4,47	30	100				
Thời gian chờ tới lượt tiêm chủng	4,43	30	100				

Nội dung	Điểm hài lòng	N	Tỉ lệ hài lòng (%)	N	Tỉ lệ bình thường (%)	N	Tỉ lệ không hài lòng (%)
được sắp xếp hợp lý.							
Được nhân viên y tế hỏi, khám và ghi chép thông tin về tình trạng sức khoẻ, tiền sử dị ứng, tiền sử tiêm chủng.	4,47	30	100				
Được thông báo về loại vắc xin được tiêm chủng, nước sản xuất, năm sản xuất/hạn sử dụng.	4,47	30	100				
Được nhân viên y tế thông báo tác dụng, liều lượng, đường dùng của loại vắc xin trước mỗi lần tiêm.	4,47	30	100				
Được nhân viên y tế thông báo/cho xem hộp/lọ vắc xin còn nguyên niêm	4,50	30	100				

Nội dung	Điểm hài lòng	N	Tỉ lệ hài lòng (%)	N	Tỉ lệ bình thường (%)	N	Tỉ lệ không hài lòng (%)
phong nhãn mác (đối với lọ vắc xin đóng 01 liều/lọ) hoặc còn nguyên nhãn mác (đối với lọ vắc xin đóng nhiều liều/lọ).							
Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.	4,43	30	100				
Được nhân viên y tế thông báo về phản ứng có thể gặp sau tiêm chủng.	4,47	30	100				
Hài lòng chung của B. “Minh bạch thông tin và thủ tục”	4,46	/	100	/			

Nhận xét: Trong nhóm “Minh bạch thông tin và thủ tục”, tỉ lệ hài lòng của người tham gia là 100%, điểm hài lòng đạt 4,46. Trong đó các tiêu mục đều đồng tỷ lệ là 100%, người tham gia tiêm chủng rất hài lòng ở khía cạnh này.

Bảng 2.4. Mức độ hài lòng của khía cạnh C. “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ” (n= 30)

Nội dung	Điểm hài lòng	N	Tỉ lệ hài lòng (%)	N	Tỉ lệ bình thường (%)	N	Tỉ lệ không hài lòng (%)
Khu vực chờ trước, trong và theo dõi sau tiêm sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông.	4,23	28	93,3	2	6,7		
Khu vực chờ có đủ ghế ngồi.	4,20	27	90,0	3	10,0		
Khu vực/bàn tư vấn, khám sàng lọc sắp xếp hợp lý, dễ tìm.	4,20	27	90,0	3	10,0		
Khu vực/bàn tiêm chủng được sắp xếp vị trí dễ tìm.	4,23	28	93,3	2	6,7		
Có phòng/khu vực theo dõi và xử trí phản ứng sau tiêm chủng.	4,23	28	93,3	2	6,7		
Vắc xin luôn được bảo quản lạnh trong buổi tiêm chủng (<i>phích vắc xin, tủ lạnh</i>)	4,30	28	93,3	2	6,7		

Nội dung	Điểm hài lòng	N	Tỉ lệ hài lòng (%)	N	Tỉ lệ bình thường (%)	N	Tỉ lệ không hài lòng (%)
Được sử dụng bom kim tiêm riêng cho mỗi mũi tiêm.	4,30	28	93,3	2	6,7		
Có hộp chống sốc, phác đồ chống sốc treo tại nơi theo dõi, xử trí phản ứng sau tiêm chủng.	4,40	29	96,6	1	3,3		
Có thùng rác chứa chất thải y tế.	4,40	29	96,6	1	3,3		
Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	4,40	29	96,6	1	3,3		
Khuôn viên cơ sở tiêm chủng xanh, sạch, đẹp.	4,40	29	96,6	1	3,3		
Đảm bảo trật tự, phòng ngừa trộm cắp tại điểm tiêm chủng.	4,30	28	93,3	2	6,7		
Hài lòng chung của C. “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ”	4,30		93,9		6,1		

Nhận xét: Ở khía cạnh “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ” tỉ lệ hài lòng của người tham gia là 93,9%, điểm hài lòng đạt 4,30. Trong đó các tiêu mục đều có tỷ lệ trên 90%. Các tiêu mục “Có hộp chống sốc, phác đồ chống sốc treo tại nơi theo dõi, xử trí phản ứng sau tiêm chủng”, “Có thùng rác chứa chất thải y tế”, “Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng

tốt, sạch sẽ” và “Khuôn viên cơ sở tiêm chủng xanh, sạch, đẹp” đồng đạt tỉ lệ cao nhất (96,6%), không có tỉ lệ không hài lòng ở khía cạnh này.

Bảng 2.5. Mức độ hài lòng của khía cạnh D. “**Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế**” (n=30)

Nội dung	Điểm hài lòng	N	Tỉ lệ hài lòng (%)	N	Tỉ lệ bình thường (%)	N	Tỉ lệ không hài lòng (%)
Nhân viên tiếp đón, hướng dẫn thủ tục niềm nở, nhiệt tình.	4,33	29	96,7	01	3,3		
Nhân viên có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4,33	29	96,7	01	3,3		
Nhân viên y tế tư vấn tỉ mỉ, rõ ràng.	4,40	29	96,7	01	3,3		
Nhân viên y tế thao tác thành thạo, thuần thục khi thăm khám, tiêm chủng.	4,43	30	100				
Mọi thắc mắc luôn được nhân viên y tế giải thích tận tình, thông tin rõ ràng, đầy đủ.	4,43	30	100				
Hài lòng chung của D. “Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế”	4,38		98,0		2,0		

Nhận xét: Hầu hết người tham gia tiêm chủng đều hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực của NVYT. Các tiêu mục của khía cạnh “Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn” đều đạt tỉ lệ khá cao (trên 96,0%). Trong đó có các tiêu mục đồng tỷ lệ là 100% “Nhân viên y tế thao tác thành thạo, thuận thực khi thăm khám, tiêm chủng” và “Mọi thắc mắc luôn được nhân viên y tế giải thích tận tình, thông tin rõ ràng, đầy đủ”, điều đó cho thấy người tham gia tiêm chủng rất hài lòng ở khía cạnh này. Bệnh viện luôn ngày càng nâng cao, ngày càng hoàn thiện hơn để mang lại sự phục vụ tốt nhất cho người sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh/tiêm chủng.

Bảng 2.6. Mức độ hài lòng khía cạnh E. “**Kết quả cung cấp dịch vụ**”(n=30)

Nội dung	Điểm hài lòng	N	Tỉ lệ hài lòng (%)	N	Tỉ lệ bình thường (%)	N	Tỉ lệ không hài lòng (%)
Hài lòng với chất lượng dịch vụ tiêm chủng được cung cấp.	4,40	30	100				
Hài lòng về lần sử dụng dịch vụ tiêm chủng này.	4,33	29	96,7	01	3,3		
Được nhân viên nhắc lịch cho lần tiêm tiếp theo.	4,37	29	96,7	01	3,3		
Hài lòng chung của E. “Kết quả cung cấp dịch vụ”	4,37		97,8		2,2		

Nhận xét: Trong nhóm khía cạnh Khía cạnh “Kết quả cung cấp dịch vụ” đạt tỉ lệ đa số các tiêu mục đều đạt trên 96,5% (96,7%). Trong đó có 1 tiêu mục đạt 100% là “Hài lòng với chất lượng dịch vụ tiêm chủng được cung cấp”. Tỉ lệ hài lòng chung của khía cạnh “Kết quả cung cấp dịch vụ” đạt khá cao (97,8%), điểm hài lòng trung bình đạt ở mức 4,37.

2.2.2. Mức hài lòng chung của người tham gia tiêm chủng tại bệnh viện

Bảng 2.9. Mức hài lòng chung của người tham gia tiêm chủng tại bệnh viện (n=30)

Nội dung	Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)	Tỉ lệ bình thường (%)	Tỉ lệ không hài lòng (%)
A.Khả năng tiếp cận	4,44	98,0	2,0	
B.Sự minh bạch thông tin và thủ tục	4,46	100		
C.Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ	4,30	93,9	6,1	
D.Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	4,38	98,0	2,0	
E.Kết quả cung cấp dịch vụ	4,37	97,8	2,2	
Hài lòng chung	4,39	97,5	2,5	

Nhận xét: Điểm hài lòng chung đạt ở mức 4,39 điểm, tỉ lệ hài lòng chung khá cao 97,5%. Trong đó, khía cạnh đạt tỉ lệ hài lòng cao nhất là “Sự minh bạch thông tin và thủ tục” (100%), khía cạnh đạt tỉ lệ bình thường cao là “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ” (6,1%). Bệnh viện sẽ tiếp tục hoàn thiện hơn các nội dung, đặc biệt chú trọng cải thiện cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ.

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

Bảng 2.11. Mong muốn quay trở lại của người tham gia tiêm chủng tại bệnh viện (n=30)

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
Có thể sẽ quay lại	29	96,7
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	01	3,3
Tổng cộng:	30	100

Nhận xét: Trong 30 người tham gia tiêm chủng được khảo sát, thì đa số người tham gia tiêm đều có mong muốn quay trở lại bệnh viện khi có nhu cầu tương tự hoặc giới thiệu cho người khác. Tỉ lệ người tham gia tiêm lựa chọn có thể quay lại (100%) cao hơn lựa chọn chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác (3,3%).

III. Ý KIẾN ĐÓNG GÓP, PHẢN HỒI CỦA NGƯỜI THAM GIA TIÊM CHỦNG:

Hầu như tất cả các ý kiến của người tham gia tiêm chủng 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 khoa sản, 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:

- Hầu như tất cả các ý kiến đều là lời cảm ơn, sự hài lòng gửi đến các nhân viên y tế: quá trình làm việc của đội ngũ khoa, đội ngũ nhân viên y tế rất nhiệt tình hướng dẫn, tư vấn chi tiết rõ ràng, có trách nhiệm với người tham gia tiêm chủng.

V. KẾT LUẬN:

Đánh giá mức độ hài lòng chung của người tham gia tiêm chủng tại bệnh viện về chất lượng dịch vụ tại đây là 89,3%. Trong đó:

- Tỷ lệ hài lòng nhóm khả năng tiếp cận là 89,3%
- Tỷ lệ hài lòng nhóm minh bạch thông tin và thủ tục là 92,0%
- Tỷ lệ hài lòng nhóm cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ là 83,6%
- Tỷ lệ hài lòng nhóm thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn là 91,1%
- Tỷ lệ hài lòng nhóm kết quả cung cấp dịch vụ là 89,3%

Trên đây là toàn bộ nội dung báo cáo kết quả khảo sát hài lòng dịch vụ tiêm chủng mở rộng 6 tháng đầu năm 2025. /: *MT*

Nơi nhận:

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

GIÁM ĐỐC *MT*



TS.BS. Vũ Trí Thanh

