

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng bệnh nhân nội trú quý II 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 = $\frac{\{[(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 1}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 2}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ n}) / (\text{Tổng số câu hỏi})]\} \times 100}{3}$

- 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 110 người bệnh đến khám, điều trị nội trú trong 3 tháng từ tháng 4 đến tháng 6 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=110)

STT	Nội dung		Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
1	Giới tính	Nam	47	42,7
		Nữ	63	57,3
2	Nhóm tuổi	Từ 30 tuổi trở xuống	22	22,0
		Từ 31 – 60 tuổi	46	41,8
		Từ 61 tuổi trở lên	42	38,2
3	Sử dụng BHYT trong đợt điều trị	Có	107	97,3
		Không	03	2,7
4	Số ngày nằm viện trung vị: 05 ± 1 ngày, Tứ phân vị 25%, 75%: 03 ngày, 08 ngày			
5	Tuổi trung bình là 49,0 ± 23 tuổi. GTNN: 01 tuổi, GTLN: 88 tuổi			

Nhận xét: Trong 110 mẫu khảo sát thì bệnh nhân là nữ giới (57,3%) chiếm tỉ lệ nhiều hơn so với nam giới (42,7%). Số lượng bệnh nhân đến Bệnh viện điều trị ở độ tuổi từ 31 đến 60 tuổi chiếm tỉ lệ cao nhất (41,8%), 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 (97,3% đều sử dụng bảo hiểm y tế cho đợt điều trị lần này). Số ngày nằm viện trung vị của bệnh nhân là 05 ngày, tứ phân vị 25% là 3 ngày, tứ phân vị 75% là 8 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= 110)

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	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa,	4,42	± 0,58	105	95,5	5	4,5				

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 (%)
	phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.										
A 2	Các tòa nhà, cầu thang bộ, thang máy, buồng bệnh được đánh số và hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm.	4,40	± 0,61	103	93,7	7	6,3				
A 3	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, an toàn, dễ đi.	4,40	± 0,62	102	92,8	8	7,2				
A 4	Thời gian chờ đợi thang máy, làm thủ tục và chờ đợi trong quá trình khám, chữa bệnh chấp nhận được.	4,39	± 0,67	101	91,8	8	7,2	1	1,0		
A 5	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y	4,62	± 0,54	107	97,3	3	2,7				

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 (%)
	tế khi cần thiết.										
Mức độ hài lòng của khía cạnh “A. Khả năng tiếp cận”		4,45			94,2		5,6		0,2		

Nhận xét: Khía cạnh “Khả năng tiếp cận” đạt tỉ lệ hài lòng là 94,2% giảm 1 lần so với quý I năm 2025 (95,0%) và giảm 1 lần so với cùng kì năm 2024 (97,6%). Khía cạnh này có tỉ lệ đánh giá bình thường đạt 5,6% tăng 1 lần so với quý I 2025 và có 0,2% không hài lòng giảm 2 lần so với quý I 2025. Trong đó, tỉ lệ 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”.

Bảng 2.3: Mức độ hài lòng của khía cạnh “B. Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị” (n= 110)

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 (%)
B 1	Quy trình, thủ tục hành chính (nhập, xuất viện, chuyển viện, chuyển khoa...) rõ ràng, công khai, thuận tiện.	4,55	± 0,55	107	97,3	3	2,7				

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 (%)
B 2	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).	4,56	± 0,55	107	97,3	3	2,7				
B 3	Quy trình, thời gian làm thủ tục thanh toán viện phí khi ra viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.	4,58	± 0,53	108	98,2	2	1,8				
B 4	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.	4,62	± 0,54	107	97,3	3	2,7				
B 5	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.	4,64	± 0,52	108	98,2	2	1,8				

TỔ
 VIỆ
 PH
 ĐỨC

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 (%)
B 6	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ.	4,65	± 0,53	107	97,3	3	2,7				
B 7	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.	4,64	± 0,50	109	99,0	1	1,0				
Mức độ hài lòng của khía cạnh “B. Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị”		4,61			97,8		3,1				

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 97,8%, giảm 1 lần so với quý I năm 2025 (98,2%), tuy nhiên tỉ lệ chênh lệch không đáng kể, kết quả quý II 2025 giảm 1 lần so với cùng kì năm 2024 (98,7%). Khía cạnh này có tỉ lệ đánh giá bình thường đạt 3,1% tăng 1,7 lần so với quý I 2025 và không có tỉ lệ đánh giá 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= 110)

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 (%)
C1	Buồng bệnh kang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi, hoặc điều hòa.	4,49	± 0,57	106	96,4	4	3,6				
C2	Buồng bệnh yên tĩnh, bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.	4,52	± 0,60	104	94,5	6	5,5				
C3	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, chắc chắn, sử dụng tốt.	4,51	± 0,59	105	95,5	5	4,5				
C4	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.	4,52	± 0,60	104	94,5	6	5,5				



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 (%)
C5	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	4,49	$\pm 0,60$	104	94,5	6	5,5				
C6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh ngay tại khoa điều trị.	4,54	$\pm 0,63$	102	92,7	8	7,3				
C7	Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh.	4,49	$\pm 0,57$	106	96,4	4	3,6				
C8	Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại	4,52	$\pm 0,59$	105	95,5	5	4,5				

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 (%)
	giường... có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng.										
C9	Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.	4,49	± 0,62	103	93,7	7	6,3				
C10	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	4,46	± 0,62	103	93,7	7	6,3				
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.	4,55	± 0,55	107	97,3	3	2,7				

PHÒNG
Y HỌC
CỘNG ĐỒNG

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 (%)
Mức độ hài lòng của khía cạnh “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân”	4,51			95,0		5,0				

Nhận xét: Tỉ lệ bệnh nhân/người nhà hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân đạt 95,0%, kết quả so với quý I năm 2025 (93,4%) tăng 1 lần, so với cùng kì năm 2024 (96,0%) giảm 1 lần. Khía cạnh này có tỉ lệ đánh giá bình thường đạt 5,0% giảm 1,3 lần so với tỉ lệ của quý I 2025 và không có đánh giá không hài lòng.

Bảng 2.5: Mức độ hài lòng của khía cạnh “D. Thái độ ứng xử của Nhân viên Y tế (NVYT)” (n= 110)

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.	4,69	± 0,50	108	98,2	2	1,8				
D 2 Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4,65	± 0,52	108	98,2	2	1,8				

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 3	Được Nhân viên Y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	4,66	± 0,49	109	99,1	1	0,9				
D 4	Bác sĩ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	4,72	± 0,72	109	99,1	1	0,9				
D 5	Được bác sĩ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.	4,65	± 0,68	106	96,4	3	2,7			1	0,9
D 6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.	4,66	± 0,65	108	98,2	1	0,9			1	0,9
D 7	Nhân viên Y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng.	4,64	± 0,78	108	98,2					2	1,8

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 (%)
Mức độ hài lòng của khía cạnh “D. Thái độ ứng xử của Nhân viên Y tế”	4,67			98,2		1,3				0,5

Nhận xét: : Ở khía cạnh “Thái độ ứng xử của Nhân viên Y tế” có kết quả tỉ lệ hài lòng (98,2%) có giảm so với quý I 2025 (98,6%) song tỉ lệ chênh lệch không đáng kể, nhưng so với cùng kì năm 2024 (99,6%) giảm 1 lần. Khía cạnh ở thời điểm quý 2 có tỉ lệ đánh giá bình thường giữ nguyên (1,3%) so với tỉ lệ của quý I (1,3%), tỉ lệ không hài lòng chiếm tỉ lệ nhỏ 0,5%. Bệnh viện tập trung cải thiện vấn đề kịp thời để mang lại dịch vụ tốt nhất cho bệnh nhân/người nhà khi lựa chọn khám chữa bệnh tại Bệnh viện.

Bảng 2.6: Mức độ hài lòng của khía cạnh “E. Kết quả cung cấp dịch vụ” (n= 110)

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	Thời gian chờ đợi khi khám, chữa bệnh tại bệnh viện.	4,58	± 0,57	106	96,4	4	3,6				
E 2	Được cấp phát cho dùng thuốc đúng giờ, hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ và các tác dụng phụ nếu có.	4,60	± 0,56	106	96,4	4	3,6				

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 3	Được nhắc lịch tái khám và hướng dẫn thực hành ăn uống, luyện tập, chăm sóc tại nhà trước khi ra viện.	4,65	$\pm 0,52$	108	98,2	2	1,8				
E 4	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh.	4,61	$\pm 0,54$	107	97,3	3	2,7				
E 5	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.	4,64	$\pm 0,52$	108	98,2	2	1,8				
E 6	Mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	4,62	$\pm 0,54$	107	97,3	3	2,7				
Mức độ hài lòng của khía cạnh “E. Kết quả cung cấp dịch vụ”		4,62			97,3		2,7				

Nhận xét: Đối với “Kết quả cung cấp dịch vụ” với tỉ lệ 97,3% có phần giảm so với quý I 2025 (97,9%) và cùng kì 2024 (98,0%) tuy nhiên tỉ lệ 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 96,0%, tỉ lệ đánh giá bình thường chiếm 2,7% so với quý I chênh lệch 0,6%.

Bảng 2.7: Nhận xét số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế (n=110)

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	0,9	
3	Tương xứng so với chất lượng.	94	85,5	
4	Rẻ hơn so với chất lượng.	11	10,0	
5	Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán).	01	0,9	
6	Ý kiến khác.	03	2,7	
Hài lòng chung		110	100	

Nhận xét: Trong 110 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 (85,5%), kể đến là nhận xét rẻ hơn so với chất lượng đạt 10,0%. Bên cạnh đó có 01 trường hợp “Đắt hơn so với chất lượng” (0,9%).

Bảng 2.8: Mức hài lòng chung của bệnh nhân/người nhà nằm viện nội trú (n=110)

Khía cạnh	Điểm hài lòng			Tỉ lệ hài lòng (%)			Tỉ lệ bình thường (%)		Tỉ lệ không hài lòng (%)	
	2024 Quý II	2025 Quý I	2025 Quý II	2024 Quý II	2025 Quý I	2025 Quý II	2025 Quý I	2025 Quý II	2025 Quý I	2025 Quý II
Khả năng tiếp cận	4,50	4,49	4,45	97,6	95,0	94,2	4,5	5,6	0,4	0,2
Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,60	4,65	4,61	98,7	98,2	97,8	1,8	3,1		
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân	4,50	4,54	4,51	96,3	93,4	95,0	6,4	5,0	0,2	
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn	4,70	4,82	4,67	99,7	98,6	98,2	1,3	1,8	0,1	

Khía cạnh	Điểm hài lòng			Tỉ lệ hài lòng (%)			Tỉ lệ bình thường (%)		Tỉ lệ không hài lòng (%)	
	2024 Quý II	2025 Quý I	2025 Quý II	2024 Quý II	2025 Quý I	2025 Quý II	2025 Quý I	2025 Quý II	2025 Quý I	2025 Quý II
của Nhân viên Y tế										
Kết quả cung cấp dịch vụ	4,60	4,74	4,62	98,5	97,9	97,3	2,1	2,7		
Hài lòng chung	4,60	4,65	4,57	98,2	96,6	96,5	3,2	3,6	0,2	0,04

Nhận xét: Điểm hài lòng chung của bệnh nhân/người nhà nằm viện nội trú đạt mức 4,57 tỉ lệ hài lòng chung là 96,5%, mặc dù tỉ lệ có chiều hướng giảm đi so với quý

	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.	92,5	6,9	60	1,8	100	5,5

I 2025 (96,6%) tuy nhiên khoảng chênh lệch không đáng kể và so với cùng kì năm 2024 (98,2%) giảm 1 lần.

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= 110)

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 92,5%). Trong đó có tỉ lệ đáp ứng mong đợi của bệnh nhân/người nhà ở mức 100% là 5,5%.

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= 110)

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	01	0,9
Muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác	01	0,9
Có thể sẽ quay lại	31	28,2

NH
ÂN
ĐẠI
THỦ

Quay trở lại khám chữa bệnh tại Bệnh viện	Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	77	70,0
Tổng cộng:	110	100

Nhận xét: Kết quả trên cho thấy, tỉ lệ bệnh nhân/người nhà mong muốn có thể sẽ quay trở lại đạt 28,2% 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 70,0%. Tuy nhiên vẫn có 1 trường hợp không muốn quay lại và 1 trường hợp muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác.

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=110)

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	18	4,89	100
2	K. Hồi sức tim mạch	100	100	100	100	100	09	4,77	100
3	K. Răng hàm mặt	100	98,2	100	100	100	08	4,88	99,6
4	K. Ngoại lồng ngực mạch máu	100	100	100	100	100	05	5,00	100
5	K. Nội thần kinh	100	100	84,8	100	100	06	4,65	97,0
6	K. Chấn thương chỉnh hình	73,3	85,7	72,7	90,5	83,3	03	4,08	81,1
7	K. Ngoại tổng hợp	100	100	100	100	96,7	05	4,16	99,3
8	K. Nhi	97,3	100	96,4	100	100	15	4,88	98,7
9	K. Nội tiết	100	100	100	100	100	10	4,12	100
10	K. Ung bướu	76,7	89,7	83,3	90,5	87,0	18	4,27	85,4
11	K. Tiết niệu nam khoa	100	100	100	100	100	02	4,50	100
12	K. Ngoại thần kinh	100	100	100	100	100	06	4,03	100
13	K. Tai mũi họng	80,0	100	94,5	100	100	05	4,45	94,9

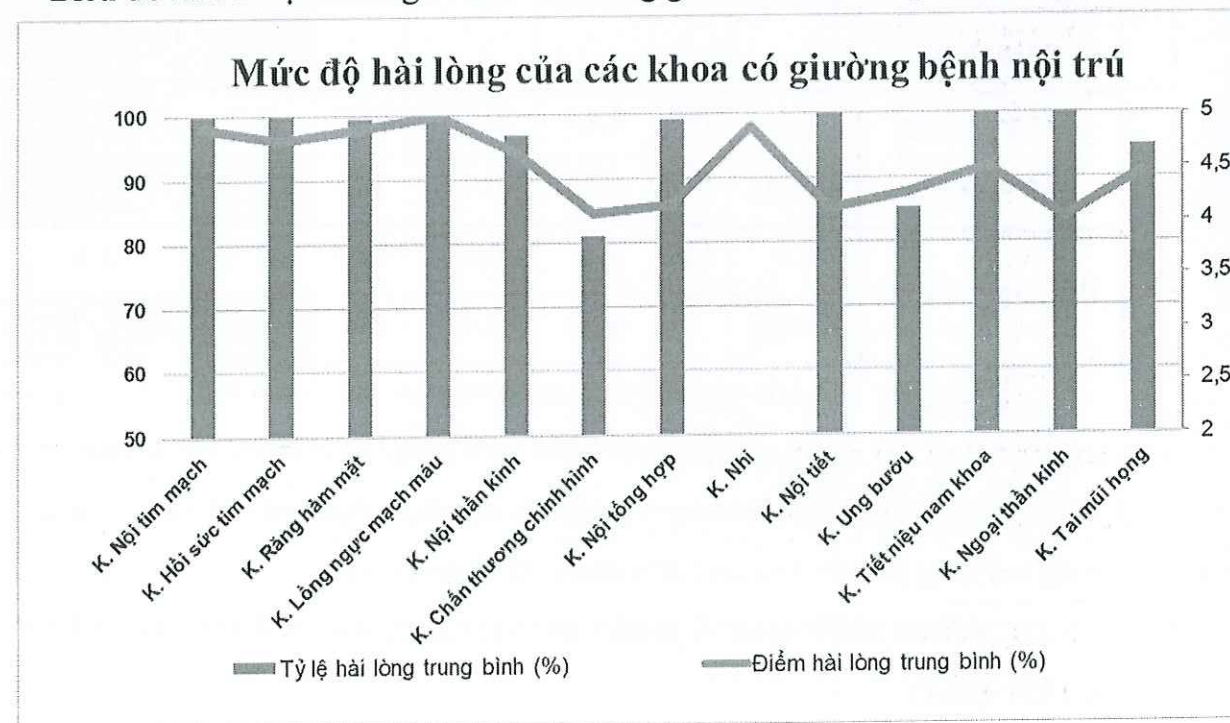
*Chú thích:

- (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): Tỷ lệ hài lòng trung bình của nhóm nhân tố “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân”.
- (d): Tỷ lệ hài lòng trung bình của nhóm nhân tố “Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của Nhân viên Y tế”.
- (e): Tỷ 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): Tỷ lệ hài lòng chung.

Nhận xét: Trong 13 khoa có bệnh nhân/người nhà tham gia khảo sát thì khoa Chấn thương chỉnh hình (81,1%) và khoa Ung bướu (85,4 %) là 2 khoa có tỷ lệ hài lòng trung bình thấp so với các khoa còn lại. Trong đó, khoa Ung bướu có tỷ lệ đánh giá thấp ở khía cạnh “khả năng tiếp cận” với tỷ lệ 76,7%. Còn khía cạnh “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân” là khía cạnh có tỷ lệ thấp của khoa Chấn thương chỉnh hình đạt 72,7%. Bệnh viện ghi nhận kết quả, triển khai khảo sát đột xuất 2 khoa, đưa ra giải pháp kịp thời cải tiến nâng cao chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh ở 2 khoa nói riêng và toàn Bệnh viện nói chung.

Biểu đồ 2.1: Tỷ 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	Không sử dụng
Khả năng tiếp cận	Có	107	4,44	0,60	94,0	5,8	0,2	
	Không	3	4,47	0,47	2,9			
Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	Có	107	4,61	0,53	97,7	2,3		
	Không	3	4,57	0,47	100			
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân	Có	107	4,51	0,59	94,8	5,2		
	Không	3	4,36	0,47	100			
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của Nhân viên Y tế	Có	107	4,67	0,58	98,1	1,3		0,5
	Không	3	4,67	0,47	100			
Kết quả cung cấp dịch vụ	Có	107	4,62	0,54	97,2	1,4		
	Không	3	4,67	0,47	100			
Hài lòng chung	Có	107	4,57	0,57	96,4	1,8	0,04	0,11
	Không	3	4,55	0,47	100			

Nhận xét: Kết quả cho thấy người không sử dụng bảo hiểm đạt tỉ lệ hài lòng rất cao (100%) so với người sử dụng bảo hiểm có tỉ lệ hài lòng là 96,4%, không có tỉ lệ không hài lòng và đánh giá bình thường. Tuy nhiên, người sử dụng bảo hiểm có tỉ lệ nhỏ đánh giá không hài lòng (0,04%) và có 1,8% đánh giá bình thường.

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 lý và có

trách nhiệm với bệnh nhân. Tuy nhiên, ở khoa Ngoại, một số bệnh nhân có ý kiến góp ý về vấn đề sắp xếp giường bệnh của bệnh nhân nằm hành lang nên tránh nhà vệ sinh, không sắp xếp nằm gần sẽ không đảm bảo vệ sinh.

IV. KIẾN NGHỊ GIẢI PHÁP:

+ Khảo sát, ghi nhận tình hình thực tế giường bệnh các khoa, khu vực giường bệnh, xem xét sắp xếp lại vị trí giường bệnh ở hành lang phù hợp, tránh vị trí gần nhà vệ sinh.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng bệnh nhân nội trú quý II năm 2025./.

Nơi nhận:

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

GIÁM ĐỐC



TS.BS. Vũ Trí Thanh



