

BÁO CÁO

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

- 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 72 người bệnh đến khám, điều trị nội trú trong 3 tháng từ tháng 10 đến tháng 12 năm 2025 tại Bệnh viện Đa khoa 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=72)

STT	Nội dung		Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
1	Giới tính	Nam	39	54,2
		Nữ	33	45,8
2	Nhóm tuổi	Từ 30 tuổi trở xuống	17	23,7
		Từ 31 – 60 tuổi	25	34,9
		Từ 61 tuổi trở lên	30	42,0
3	Sử dụng BHYT trong đợt điều trị	Có	70	97,2
		Không	02	2,8
4	Số ngày nằm viện trung vị: 05 ± 1 ngày, Tứ phân vị 25%, 75%: 04 ngày, 08 ngày			
5	Tuổi trung bình là $51,0 \pm 15$ tuổi. GTNN: 01 tuổi, GTLN: 92 tuổi			

Nhận xét: Trong 72 mẫu khảo sát thì bệnh nhân là nam giới (54,2%) chiếm tỉ lệ nhiều hơn so với nữ giới (45,8%) và số lượng bệnh nhân đến Bệnh viện điều trị ở độ tuổi từ 61 tuổi trở lên đang chiếm tỉ lệ cao nhất (42,0%). Đặc điểm chung của đối tượng đến khám chữa bệnh tại Bệnh viện Đa khoa Thủ Đức là phần lớn đều có bảo hiểm y tế (97,2%) 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 4 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= 72)

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, phòng trong bệnh	4,50	$\pm 0,63$	67	93,1	5	6,9				

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 (%)
	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.	4,49	$\pm 0,65$	66	91,7	6	8,3				
A 3	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, an toàn, dễ đi.	4,54	$\pm 0,60$	68	94,4	4	5,6				
A 4	Thời gian chờ đợi thang máy, làm thủ tục và chờ đợi trong quá trình khám, chữa bệnh chấp nhận được.	4,50	$\pm 0,65$	66	91,7	6	8,3				
A 5	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	4,67	$\pm 0,53$	70	97,2	2	2,8				

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		Không sử dụng	
			n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)
Mức độ hài lòng của khía cạnh “A. Khả năng tiếp cận”	4,54			93,6		6,4				

Nhận xét: Khía cạnh “Khả năng tiếp cận” đạt tỉ lệ hài lòng là 93,6% tăng 1 lần so với quý III năm 2025 (91,4%) và giảm 1,1 lần so với cùng kì năm 2024 (99,6%). Khía cạnh này có tỉ lệ đánh giá bình thường đạt 6,4%, không có tỉ lệ không hài lòng. Trong đó, các tiêu mục đồng đạt tỉ lệ hài lòng trên 92,0%, so với quý III đã có sự cải thiện đồng đều ở các tiêu mục.

Bảng 2.3: Mức độ hài lòng của khía cạnh “B. Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị” (n= 72)

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.	4,64	± 0,54	70	97,2	2	2,8				
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	4,61	± 0,57	69	95,8	3	4,2				

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 (%)
	được tư vấn, giải thích các chi phí cao (nếu có).										
B 3	Quy trình, thời gian làm thủ tục thanh toán viện phí khi ra viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.	4,67	$\pm 0,50$	71	98,6	1	1,4				
B 4	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.	4,68	$\pm 0,50$	71	98,6	1	1,4				
B 5	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.	4,71	$\pm 0,49$	71	98,6	1	1,4				
B 6	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm	4,71	$\pm 0,49$	71	98,6	1	1,4				

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 (%)
	các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ.										
B 7	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.	4,74	± 0,48	71	98,6	1	1,4				
Mức độ hài lòng của khía cạnh “B. Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị”		4,68			98,0		2,0				

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 98,0%, tăng 1,1 lần so với quý III năm 2025 (91,6%), kết quả quý IV 2025 giảm so với cùng kì năm 2024 (99,9%), tuy nhiên khoảng chênh lệch không đáng kể. Khía cạnh này có tỉ lệ đánh giá bình thường đạt 2,0% 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= 72)

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	4,53	± 0,58	69	95,8	3	4,2				

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 (%)
	sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi, hoặc điều hòa.										
C2	Buồng bệnh yên tĩnh, bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.	4,57	$\pm 0,65$	71	98,6	1	1,4				
C3	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, chắc chắn, sử dụng tốt.	4,65	$\pm 0,48$	72	100						
C4	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.	4,64	$\pm 0,48$	72	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 (%)
C5	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	4,47	$\pm 0,71$	63	87,5	9	12,5				
C6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh ngay tại khoa điều trị.	4,68	$\pm 0,50$	71	98,6	1	1,4				
C7	Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh.	4,57	$\pm 0,60$	68	94,4	4	5,6				
C8	Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại	4,69	$\pm 0,46$	72	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 (%)
	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.	4,54	$\pm 0,63$	67	93,1	5	6,9				
C10	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	4,57	$\pm 0,60$	68	94,4	4	5,6				
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.	4,78	$\pm 0,45$	71	98,6	1	1,4				

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”	4,60			96,1		3,9				

Nhân xét: Tỉ lệ bệnh nhân/người nhà hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân đạt 96,1%, kết quả so với quý III năm 2025 (86,2%) tăng 1,11 lần, so với cùng kì năm 2024 (99,3%) giảm 1 lần. Khía cạnh này có tỉ lệ đánh giá bình thường đạt 3,9% và không có đánh giá không hài lòng. Trong đó, tỉ lệ hài lòng được đánh giá cao ở tiểu mục về “Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại”, “Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, chắc chắn, sử dụng tốt”, “Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ” (100%).

Bảng 2.5: Mức độ hài lòng của khía cạnh “D. Thái độ ứng xử của Nhân viên Y tế (NVYT)” (n= 72)

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.	4,79	± 0,41	72	100						
D ₂	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế	4,79	± 0,41	72	100						

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 (%)
	toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.										
D 3	Được Nhân viên Y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	4,82	$\pm 0,39$	72	100						
D 4	Bác sĩ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	4,82	$\pm 0,39$	72	100						
D 5	Được bác sĩ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.	4,83	$\pm 0,38$	72	100						
D 6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.	4,83	$\pm 0,38$	72	100						
D 7	Nhân viên Y tế không có	4,86	$\pm 0,35$	72	100						

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 (%)
biểu hiện gợi ý bồi dưỡng.										
Mức độ hài lòng của khía cạnh “D. Thái độ ứng xử của Nhân viên Y tế”	4,82			100						

Nhận xét: : Ở khía cạnh “Thái độ ứng xử của Nhân viên Y tế” có kết quả tỉ lệ hài lòng (100%) có tăng so với quý III 2025 (99,0%), tăng so với cùng kì năm 2024 (99,7%), tuy nhiên khoảng chênh lệch không đáng kể. Khía cạnh không có tỉ lệ đánh giá bình thường và tỉ lệ không hài lòng. Bệnh viện đã có sự cải thiện so với quý III 2025, tập trung duy trì sự 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= 72)

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.	4,69	$\pm 0,46$	72	100						
E 2 Được cấp phát cho dùng thuốc đúng giờ, hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ và các tác	4,75	$\pm 0,44$	72	100						

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 (%)
	dụng cụ phụ nếu có.										
E 3	Được nhắc lịch tái khám và hướng dẫn thực hành ăn uống, luyện tập, chăm sóc tại nhà trước khi ra viện.	4,79	$\pm 0,41$	72	100						
E 4	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh.	4,69	$\pm 0,46$	72	100						
E 5	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.	4,83	$\pm 0,38$	72	100						
E 6	Mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	4,81	$\pm 0,40$	72	100						
Mức độ hài lòng của khía cạnh “E. Kết quả cung cấp dịch vụ”		4,76			100						

Nhận xét: Đối với “Kết quả cung cấp dịch vụ” với tỉ lệ 100% có phần tăng 1,1 lần so với quý III 2025 (93,7%) và tăng so cùng kì 2024 (99,9%) nhưng tỉ lệ chênh lệch giữa 2 khoảng thời gian không đáng kể. Khía cạnh này không có tỉ lệ không hài lòng và tỉ lệ đánh giá bình thường.

Bảng 2.7: Nhận xét số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế (n=72)

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.	00	00	
3	Tương xứng so với chất lượng.	68	94,4	
4	Rẻ hơn so với chất lượng.	1	1,4	
5	Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán).	3	4,2	
6	Ý kiến khác.	00	00	
Hài lòng chung		72	100	

Nhận xét: Trong 72 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 (94,4%), và nhận xét rẻ hơn so với chất lượng đạt 1,4%. Không có trường hợp “Đắt hơn so với chất lượng” và 4,2% trong đó là không tự chi trả.

Bảng 2.8: Mức hài lòng chung của bệnh nhân/người nhà nằm viện nội trú (n=72)

Khía cạnh	Điểm hài lòng			Tỉ lệ hài lòng (%)			Tỉ lệ bình thường (%)		Tỉ lệ không hài lòng (%)	
	2024 Quý IV	2025 Quý III	2025 Quý IV	2024 Quý IV	2025 Quý III	2025 Quý IV	2025 Quý III	2025 Quý IV	2025 Quý III	2025 Quý IV
Khả năng tiếp cận	4,73	4,50	4,54	99,6	91,4	93,6	8,6	6,4		
Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,75	4,59	4,68	99,9	91,6	98,0	8,4	2,0		
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân	4,69	4,46	4,60	99,3	86,2	96,1	13,8	3,9		
Thái độ ứng xử, năng lực	4,81	4,75	4,82	99,7	99,0	100	1,0			

Khía cạnh	Điểm hài lòng			Tỉ lệ hài lòng (%)			Tỉ lệ bình thường (%)		Tỉ lệ không hài lòng (%)	
	2024 Quý IV	2025 Quý III	2025 Quý IV	2024 Quý IV	2025 Quý III	2025 Quý IV	2025 Quý III	2025 Quý IV	2025 Quý III	2025 Quý IV
chuyên môn của Nhân viên Y tế										
Kết quả cung cấp dịch vụ	4,74	4,58	4,76	99,9	93,7	100	6,3			
Hài lòng chung	4,74	4,57	4,68	99,7	92,8	97,5	7,6	2,5		

Nhận xét: Điểm hài lòng chung của bệnh nhân/người nhà nằm viện nội trú đạt mức 4,68 tỉ lệ hài lòng chung là 97,5%, mặc dù tỉ lệ có chiều hướng giảm đi so với cùng kì 2024 (99,7%) tuy nhiên khoảng chênh lệch không đáng kể và so với quý III năm 2025 (92,8%) tăng 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= 72)

	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.	94,7	3,9	80	4,2	100	4,2

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 94,7%). Trong đó có tỉ lệ đáp ứng mong đợi của bệnh nhân/người nhà ở mức 100% là 8,6%.

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= 72)

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	1,1

Quay trở lại khám chữa bệnh tại Bệnh viện	Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
Muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác	00	00
Có thể sẽ quay lại	34	36,6
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	58	62,4
Tổng cộng:	72	100

Nhận xét: Kết quả trên cho thấy, tỉ lệ bệnh nhân/người nhà mong muốn có thể sẽ quay trở lại đạt 36,6% 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 62,4%. Tuy nhiên vẫn có 1 trường hợp không muốn quay lại.

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=72)

STT	KHOA	Nhóm KNTC	Nhóm MBTT	Nhóm CSVC	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	98,5	99,5	98,3	100	100	26	4,94	99,2
2	K. Hồi sức tim mạch	100	100	100	100	100	02	5,00	100
3	K. Răng hàm mặt	100	100	100	100	100	02	4,00	100
4	K. Ngoại lồng ngực mạch máu	100	100	100	100	100	03	5,00	100
5	K. Nội thần kinh	97,1	100	98,7	100	100	07	4,76	99,2
6	K. Chấn thương chỉnh hình	100	100	100	100	100	02	4,41	98,2
7	K. Nhi	100	100	90,9	100	100	05	4,49	98,2
8	K. Nội tiết	60,0	100	86,4	100	100	02	4,30	89,3
9	K. Ung bướu	100	100	95,8	100	100	13	4,63	99,2
10	K. Tiết niệu nam khoa	100	100	100	100	100	02	5,00	100
11	K. Ngoại thần kinh	44,0	74,3	83,6	100	100	05	3,80	80,4
12	K. Tai mũi họng	80,0	100	100	100	100	02	4,25	96,0

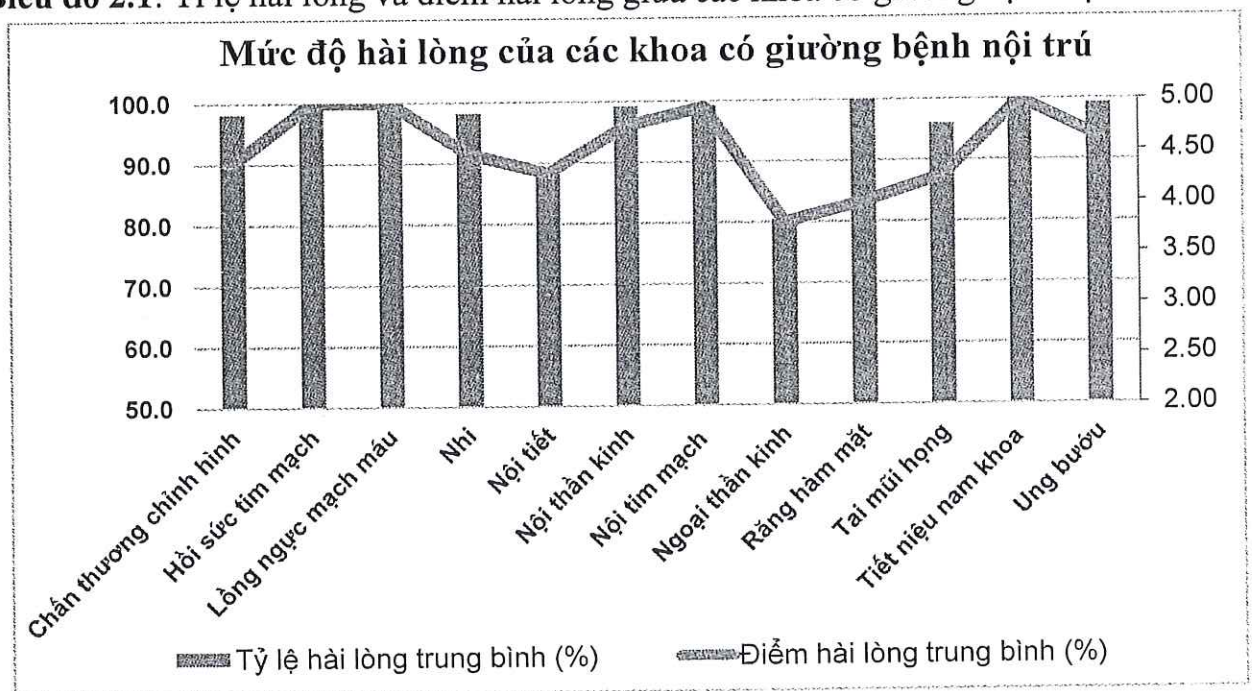
*Chú thích:

- (a): Tỉ lệ hài lòng trung bình của nhóm nhân tố “Khả năng tiếp cận”.

- (b): Tỷ 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 12 khoa có bệnh nhân/người nhà tham gia khảo sát thì khoa Hồi sức tim mạch (100%), khoa Răng hàm mặt (100%), khoa Lồng ngực mạch máu (100%) và khoa Tiết Niệu Nam Khoa (100%) là 4 khoa cao nhất. Riêng khoa Ngoại thần kinh (80,4%) là khoa có tỷ lệ hài lòng trung bình thấp so với các khoa còn lại. Bệnh viện ghi nhận kết quả, triển khai khảo sát đột xuất khoa, đưa ra giải pháp kịp thời cải tiến nâng cao chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh ở 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	Độ lệch chuẩn	Tỉ lệ %			
				Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Không sử dụng
Khả năng tiếp cận	Có	67	0,60	93.6	6.4		
	Không	5	0,47	100			
Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	Có	70	0,53	98.0	2.0		
	Không	2	0,47	100			
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân	Có	69	0,59	96.1	3.9		
	Không	3	0,47	100			
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của Nhân viên Y tế	Có	72	0,58	100			
	Không	0	0,47	100			
Kết quả cung cấp dịch vụ	Có	72	0,54	100			
	Không	0	0,47	100			
Hài lòng chung	Có	70	0,57	97,5	2.5		
	Không	2	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 97,5% và 2,5% đánh giá bình thường. Cả 2 trường hợp đều 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 lý và có trách nhiệm với bệnh nhân.

IV. KIẾN NGHỊ GIẢI PHÁP:

+ Không.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng bệnh nhân nội trú quý IV năm 2026. *lxn*

Nơi nhận:

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

GIÁM ĐỐC *lu*



TS.BS. Vũ Trí Thanh

