

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh ngoại trú quý III 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 212 người bệnh đến khám, điều trị nội trú trong 3 tháng từ tháng 7 đến tháng 9 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=212)

STT	Đặc điểm		Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
1	Giới tính	Nam	104	49,1
		Nữ	108	50,9
2	Nhóm tuổi	Từ 30 tuổi trở xuống	65	30,8
		Từ 31 – đến 60 tuổi	115	54,2
		Từ 61 tuổi trở lên	32	15,2
3	Sử dụng BHYT trong đợt điều trị	Có	182	85,8
		Không	30	14,2
4	Khoảng cách trung vị từ nơi sinh sống đến bệnh viện: $07 \pm 1,0$ (km). Tứ phân vị 25%, 75%: 4km, 7km. GTNN: 01 km, GTLN: 150 km			
5	Tuổi trung bình: $49,5 \pm 1,4$ (tuổi), GTNN: 01 tuổi, GTLN: 87 tuổi			

Nhận xét :Trong 212 mẫu khảo sát thì người bệnh là nữ giới (50,9%) chiếm tỉ lệ cao hơn nam giới (49,1%) 1,0 lần. Người bệnh ngoại trú ở độ tuổi từ 31 đến 60 chiếm tỉ lệ cao nhất 54,2%, 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 người bệnh đến với Bệnh viện Đa khoa Thủ Đức chính là những người có bảo hiểm y tế (chiếm tỉ lệ 85,8% và khoảng cách từ nhà đến bệnh viện rất gần (trung vị là 7 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= 212)

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.	4,60	$\pm 0,59$	201	94,8	11	5,2				

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.	4,61	± 0,60	199	93,9	13	6,1				
A ₃	Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	4,56	± 0,61	199	93,9	13	6,1				
A ₄	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	4,55	± 0,59	201	94,8	11	5,2				
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.	4,60	± 0,66	201	94,8	10	4,7			01	0,5
Mức độ hài lòng của khía cạnh “A. Khả năng tiếp cận”		4,59			90,4		9,6				0,1

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 90,4%. Các tiểu mục có tỉ lệ hài lòng khá cao (90,4%) 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 III 2025 giảm 1 lần so với quý II năm 2025 (100%) và giảm 1 lần so với cùng kì năm 2024 (95,4%).

Bảng 2.3: Mức độ hài lòng của khía cạnh “B. Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị” (n= 212)

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.	4,65	$\pm 0,57$	202	95,3	10	4,7				
B2	Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện.	4,61	$\pm 0,60$	199	93,9	13	6,1				
B3	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	4,64	$\pm 0,56$	204	99,5	1	0,5				
B4	Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình.	4,67	$\pm 0,56$	203	95,8	9	4,2				
B5	Được xếp hàng theo thứ tự trước sau	4,67	$\pm 0,55$	204	96,2	8	3,8				

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.	4,59	$\pm 0,62$	199	93,8	12	5,7	1	0,5		
B7	Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	4,37	$\pm 0,62$	198	93,4	13	6,1	1	0,5		
B8	Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	4,55	$\pm 0,59$	202	95,3	10	4,7				
B9	Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	4,38	$\pm 0,67$	194	91,5	16	7,5	2	0,9		
B10	Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.	4,39	$\pm 0,65$	196	92,5	14	6,6	2	0,9		

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		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”	4,55			90,5		8,9		0,3		

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 90,5%. Tỉ lệ hài lòng tăng 1 lần so với quý II năm 2025 (99,0%) và so với cùng kì năm 2024 (98,6%). Có 0,3% tỉ lệ đánh giá không có tỉ lệ không hài lòng và 8,9% bình thường.

Bảng 2.4: Mức độ hài lòng của khía cạnh “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân” (n= 212)

Chi tiết nội dung của khía cạnh “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh”:	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.	4,61	± 0,66	196	92,4	14	6,6	2	0,9		
C 2 Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.	4,58	± 0,68	195	92,0	14	6,6	3	1,4		

Chi tiết nội dung của khía cạnh “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh”:		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.	4,56	$\pm 0,67$	197	92,9	12	5,7	3	1,4		
C 4	Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	4,49	$\pm 0,69$	196	92,4	12	5,7	4	1,9		
C 5	Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	4, 54	$\pm 0,60$	200	94,3	12	5,7				
C 6	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	4,14	$\pm 0,99$	176	83,0	27	12,7	5	2,3	4	1,9
C 7	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	4,51	$\pm 0,70$	189	89,1	22	10,4	1	0,5		

Nhận xét: Mức độ hài lòng là 4,51 điểm, 83,7%, giảm 1 lần so với quý II năm 2025 (99,6%) và so với cùng kì năm 2024 (97,5%). Các yếu tố trong khía cạnh này đều đạt được tỉ lệ hài lòng cao (100%). Tuy nhiên trong đợt khảo sát quý III có 7 mục có tỉ lệ không hài lòng, trong đó nhiều nhất là tiểu mục về nhà vệ sinh (2,3%).

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.	4,73	± 0,48	209	98,6	3	1,4				

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 2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4,69	$\pm 0,50$	208	98,1	4	1,9				
D 3	Được Nhân viên Y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	4,66	$\pm 0,53$	206	97,2	6	2,8				
D 4	Bác sĩ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	4,70	$\pm 0,52$	206	97,2	6	2,8				
Mức độ hài lòng của khía cạnh “D. Thái độ ứng xử của Nhân viên Y tế”		4,69			96,7		3,3				

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 là 96,7%, có 3,3% tỉ lệ bình thường, không có tỉ lệ đánh giá không hài lòng. Tỉ lệ quý III 2025 giảm 1,0 lần so với quý II 2025 (98,8%) và so với cùng kì năm 2024 (98,1%), 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= 212)

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.	4,66	$\pm 0,53$	206	97,2	6	2,8				
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.	4,66	$\pm 0,53$	206	97,2	6	2,8				
E 3	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	4,63	$\pm 0,55$	205	96,7	7	3,3				
E 4	Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	4,66	$\pm 0,53$	206	97,2	6	2,8				
Mức độ hài lòng của khía cạnh “E. Kết quả cung cấp dịch vụ”		4,65			95,3		4,7				

Nhận xét: “Kết quả cung cấp dịch vụ” đạt 95,3% so với quý II năm 2025 (99,8%) giảm 1,0 lần và tương tự so với cùng kì năm 2024 (99,4%). Khía cạnh này không có tỉ lệ đánh giá không hài lòng từ bệnh nhân/người nhà và có 4,7% 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= 212)

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	± 0,55
E3	Tương xứng so với chất lượng.	172	81,1	
E4	Rẻ hơn so với chất lượng.	27	12,7	
E5	Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán)	12	5,7	
E6	Ý kiến khác			
Tổng cộng:		212	100	

Nhận xét: Đánh giá số tiền chi trả “tương xứng so với chất lượng” đạt tỉ lệ cao nhất (81,1%), kế đến là đánh giá “Rẻ hơn so với chất lượng” với tỉ lệ 12,7%. Một số ít người bệnh không tự chi trả (do BHYT hoặc người khác thanh toán) chiếm 5,7% 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=212)

Khía cạnh	Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)			Tỉ lệ bình thường (%)		Tỉ lệ không hài lòng (%)		Tỉ lệ không sử dụng (%)	
	Quý III 2025	Quý III 2024	Quý II 2025	Quý III 2025	Quý II 2025	Quý III 2025	Quý II 2025	Quý III 2025	Quý II 2025	Quý III 2025
A	4,59	95,4	100	90,4		9,6				0,1
B	4,55	98,6	99,9	90,5	0,1	8,9		0,3		
C	4,51	97,5	99,8	83,7	0,2	14,2		1,1		
D	4,69	99,5	99,9	96,7	0,1	3,3				

Khía cạnh	Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)			Tỉ lệ bình thường (%)		Tỉ lệ không hài lòng (%)		Tỉ lệ không sử dụng (%)	
	Quý III 2025	Quý III 2024	Quý II 2025	Quý III 2025	Quý II 2025	Quý III 2025	Quý II 2025	Quý III 2025	Quý II 2025	Quý III 2025
E	4,65	99,4	99,8	95,3	0,2	4,7				
Hài lòng chung	4,60	98,1	99,9	91,5	0,1	8,2		0,3		0,02

Nhận xét: Điểm hài lòng chung của bệnh nhân/người nhà khám bệnh ngoại trú đạt ở mức 4,60 điểm. Tỉ lệ hài lòng quý III năm 2025 đã đạt mức 91,5%, giảm 1 lần so với quý II năm 2025 (99,0%) và cùng kì năm 2024 (98,1%). 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. Bệnh viện đang ngày một cố gắng hoàn thiện hơn các nội dung tiêu mục ở các khía cạnh, tập trung cải tiến phần trăm hài lòng 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= 212)

	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	91,7	10,5	80	0,5	100	1,9

Nhận xét: Phần lớn sự mong đợi của bệnh nhân/ người nhà đã được đáp ứng trong đợt khảo sát hài lòng quý III năm 2025 (điểm đáp ứng trung bình là 91,7%).

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= 212)

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	55	25,9

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	157	74,1
Tổng cộng:	212	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 74,1% người bệnh/người nhà trả lời chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác và đặc biệt trong quý III 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. Tuy nhiên, một số người bệnh có ý kiến góp ý về vấn đề thêm bảng hướng dẫn kèm theo các số phòng khám ở các ngã rẽ để dễ dàng tìm kiếm và di chuyển. Thêm quầy đóng tiền và quầy đăng kí trong giờ cao điểm để tránh tình trạng người bệnh phải chờ đợi quá lâu và cải thiện tình trạng nhà vệ sinh.

IV. KIẾN NGHỊ GIẢI PHÁP:

- Khảo sát, sắp xếp lại vị trí và xem xét bổ sung các bảng biểu hướng dẫn thích hợp cho người bệnh dễ dàng tìm kiếm và di chuyển.
- Xem xét bổ sung nhân viên thu phí để hỗ trợ người bệnh, giảm vấn đề người bệnh chờ quá lâu.
- Liên hệ công ty vệ sinh hỗ trợ đốc thúc, nhắc nhở thường xuyên dọn dẹp, tăng cường giám sát và đánh giá bảng kiểm vệ sinh, khảo sát đột xuất để nắm bắt tình hình thực tế và nhanh chóng đưa ra giải pháp cải thiện.

Trên đây là báo cáo Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh ngoại trú tại Bệnh viện quý III năm 2025. *AM*

Nơi nhận:

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

GIÁM ĐỐC *lu*



TS.BS. Vũ Trí Thanh

