

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát bệnh nhân ngoại trú đến khám tại phòng khám Linh Xuân 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:

2.1. Đặc điểm nhân khẩu học của bệnh nhân:

Bảng 2.1: Đặc điểm nhân khẩu học của đối tượng khảo sát (n=42)

STT	Đặc điểm		Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
1	Giới tính	Nam	16	38,1
		Nữ	26	61,9
2	Nhóm tuổi	Từ 30 tuổi trở xuống	08	19,1
		Từ 31 – đến 60 tuổi	27	64,6
		Từ 61 tuổi trở lên	07	16,8
3	Sử dụng BHYT trong đợt điều trị	Có	41	97,6
		Không	01	2,4

Nhận xét :Trong 42 mẫu khảo sát thì bệnh nhân là nữ giới (61,9%) chiếm tỉ lệ cao hơn nam giới (38,1%) 1,6 lần. Bệnh nhân ngoại trú ở độ tuổi từ 31 đến 60 chiếm tỉ lệ cao nhất 64,6%, 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 Đa khoa Thủ Đức chính là những người có bảo hiểm y tế (chiếm tỉ lệ 97,6%).

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= 42)

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 1	Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm..	4,17	± 0,54	39	92,8	03	7,1				
A 2	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh	4,19	± 0,51	40	95,2	02	4,8				

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 (%)
	viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.										
A ₃	Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	4,29	± 0,51	41	97,7	01	2,4				
A ₄	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	4,26	± 0,45	42	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.	4,31	± 0,47	42	100						
Mức độ hài lòng của khía cạnh “A. Khả năng tiếp cận”		4,24			97,1		2,9				

Nhận xét: Trong 5 nội dung của khía cạnh “Khả năng tiếp cận”, tỉ lệ bệnh nhân/người nhà hài lòng đạt 97,1%. Các tiểu mục có tỉ lệ hài lòng khá cao, hai tiểu mục trong đó đạt 100%. Bệnh viện đã mở rộng phạm vi khả năng tiếp cận tốt và đạt được hiệu quả cao. Tỉ lệ hài lòng năm 2025 tăng 1,1 lần so với năm 2024 (91,7%).

Bảng 2.3: Mức độ hài lòng của khía cạnh “B. Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị” (n= 42)

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.	4,26	$\pm 0,50$	41	97,6	01	2,4				
B2	Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện.	4,29	$\pm 0,51$	41	97,6	01	2,4				
B3	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	4,26	$\pm 0,50$	41	97,6	01	2,4				
B4	Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình.	4,24	$\pm 0,43$	42	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 (%)
B5	Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp.	4,29	$\pm 0,46$	42	100						
B6	Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	4,29	$\pm 0,46$	42	100						
B7	Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	4,31	$\pm 0,47$	42	100						
B8	Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	4,29	$\pm 0,46$	42	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 (%)
B9	Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	4,31	$\pm 0,47$	42	100						
B10	Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.	4,29	$\pm 0,46$	42	100						
Mức độ hài lòng của khía cạnh “B. Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị”		4,28			99,3		0,7				

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 99,3% và 0,7% tỉ lệ bình thường, có nhiều tiểu mục đồng đạt 100%. Tỉ lệ hài lòng tăng 1,1 lần so với năm 2024 (92,0%) 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= 42)

Chi tiết nội dung của khía cạnh “C. Thời gian chờ”:		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.	4,17	$\pm 0,38$	42	100						
C 2	Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.	4,14	$\pm 0,35$	42	100						
C 3	Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	4,12	$\pm 0,33$	42	100						
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...	4,17	$\pm 0,44$	41	97,6	01	2,4				
C 5	Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	4,17	$\pm 0,44$	41	97,6	01	2,4				

Chi tiết nội dung của khía cạnh “C. Thời gian chờ”:		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 6	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	4,17	$\pm 0,44$	41	97,6	01	2,4				
C 7	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	4,21	$\pm 0,42$	42	100						
C 8	Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	4,21	$\pm 0,42$	42	100						
Mức độ hài lòng của khía cạnh “C. Thời gian chờ”		4,17			99,1		0,9				

Nhận xét: Mức độ tỉ lệ hài lòng là 99,1%, tăng 1,1 lần so với năm 2024 (92,9%), 0,9% là tỉ lệ bình thường. Trong đó có 03 nội dung có tỉ lệ đánh giá thường là “Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...”, “Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật”, “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= 42)

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.	4,24	$\pm 0,43$	42	100						
D 2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4,21	$\pm 0,42$	42	100						
D 3	Được Nhân viên Y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	4,26	$\pm 0,45$	42	100						
D 4	Bác sĩ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	4,24	$\pm 0,43$	42	100						
Mức độ hài lòng của khía cạnh “D. Thái độ ứng xử của Nhân viên Y tế”		4,24			100						

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 rất cao là 100%, đa số tiểu mục đều 100% và không có tỉ lệ bình thường, không có tỉ lệ đánh giá không hài lòng. Mức tỉ lệ hài lòng tăng 1,1 lần so với năm 2024 (94,9%).

Bảng 2.6: Mức độ hài lòng của khía cạnh “E. Kết quả cung cấp dịch vụ” (n= 42)

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	Bác sĩ, điều dưỡng khám bệnh, tư vấn, hướng dẫn đầy đủ	4,19	$\pm 0,40$	42	100						
E 2	Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của ông bà	4,21	$\pm 0,42$	42	100						
E 3	Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng	4,19	$\pm 0,40$	42	100						
E 4	Các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh được cung cấp đầy đủ, minh bạch	4,21	$\pm 0,42$	42	100						
Mức độ hài lòng của khía cạnh “E. Kết quả cung cấp dịch vụ”		4,20			100						

Nhận xét: “Kết quả cung cấp dịch vụ” đạt 100% so với năm 2024 (93,8%) tăng 1,1 lần. Khía cạnh này không có tỉ lệ đánh giá không hài lòng và tỉ lệ bình thường từ bệnh nhân/người nhà, 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= 42)

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
1	Rất đắt so với chất lượng.	01	2,4	± 0,67
2	Đắt hơn so với chất lượng.			
3	Tương xứng so với chất lượng.	34	81,0	
4	Rẻ hơn so với chất lượng.	04	9,5	
5	Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán)	03	7,1	
6	Ý kiến khác			
Tổng cộng:		42	100	

Nhận xét: Đánh giá số tiền chi trả “tương xứng so với chất lượng” đạt tỉ lệ cao nhất (81,0%), kế đến là đánh giá “Rẻ hơn so với chất lượng” với tỉ lệ 9,5%. Một số ít bệnh nhân không tự chi trả (do BHYT hoặc người khác thanh toán) chiếm 7,1%. Tuy nhiên có 1 trường hợp đánh giá đắt hơn so với chất lượng (2,4%).

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=42)

Khía cạnh	Điểm hài lòng		Tỉ lệ hài lòng (%)		Tỉ lệ bình thường (%)		Tỉ lệ Không sử dụng (%)	
	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025
A	4,58	4,24	91,7	97,1		2,9		
B	4,60	4,28	92,0	99,3		0,7		
C	4,65	4,17	92,9	99,1		0,9		
D	4,74	4,24	94,9	100				
E	4,70	4,20	93,8	100				
Hài lòng chung	4,65	4,23	93,1	99,1		0,9		

Nhận xét: Điểm hài lòng chung của bệnh nhân/người nhà khám bệnh ngoại trú ở phòng khám Linh Xuân đạt tỉ lệ hài lòng 99,1%, tăng 1,1 lần so với năm 2024 (93,1%).

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= 42)

	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	94,1	10,8	60	4,8	100	69,0

Nhận xét: Phần lớn sự mong đợi của bệnh nhân/ người nhà đã được đáp ứng trong khảo sát hài lòng năm 2025 (điểm đáp ứng trung bình là 94,1%).

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= 42)

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	6	14,3
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	36	85,7
Tổng cộng:	42	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 85,7% người bệnh/người nhà trả lời chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác và 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 bệnh nhân 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 ở phòng khám Linh Xuân tại Bệnh viện năm 2025. *AN*

Nơi nhận:

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



TS.BS. Vũ Trí Thanh



