

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú quý I năm 2026

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:

- Từ 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:

- Từ 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 khảo sát sự hài lòng trên 112 người bệnh đến khám, điều trị nội trú trong 3 tháng từ tháng 1 đến tháng 3 năm 2026 tại Bệnh viện Đa khoa Thủ Đức, thu được kết quả như sau:

2.1. Đặc điểm nhân khẩu học của người bệnh:

Bảng 2.1: Đặc điểm nhân khẩu học của đối tượng khảo sát (n=112)

STT	Nội dung		Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
1	Giới tính	Nam	50	44,6
		Nữ	62	55,4
2	Nhóm tuổi	Từ 30 tuổi trở xuống	21	18,8
		Từ 31 – 60 tuổi	49	43,8
		Từ 61 tuổi trở lên	42	37,5
3	Sử dụng BHYT trong đợt điều trị	Có	106	94,6
		Không	06	5,4
4	Số ngày nằm viện trung vị: 4 ± 4 ngày, Tứ phân vị 25%, 75%: 03 ngày, 06 ngày			
5	Tuổi trung bình là $49,3 \pm 23$ tuổi. GTNN: 01 tuổi, GTLN: 89 tuổi			

Nhận xét: Qua khảo sát trên 112 người bệnh, đối tượng tham gia khảo sát là nữ giới chiếm 55,4% cao hơn so với tỷ lệ nam giới (44,6%). Về độ tuổi, nhóm người bệnh từ 31 – 60 tuổi chiếm tỷ trọng cao nhất với 43,8%, kể đến là nhóm từ 61 tuổi trở lên (37,5%); độ tuổi trung bình của mẫu khảo sát là 49,3 tuổi. Đặc điểm chung, đại đa số người bệnh đều sử dụng Bảo hiểm Y tế trong đợt điều trị, đạt tỷ lệ rất cao là 94,6%. Về thời gian điều trị, số ngày nằm viện trung vị của người bệnh là 04 ngày (tứ phân vị 25% – 75% dao động từ 03 đến 06 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= 112)

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 sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng	4,57	$\pm 0,53$	110	98,2	2	1,8				

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 (%)
	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.	4,46	± 0,58	107	95,5	5	4,5				
A 3	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, an toàn, dễ đi.	4,54	± 0,55	109	97,4	3	2,7				
A 4	Thời gian chờ đợi thang máy, làm thủ tục và chờ đợi trong quá trình khám, chữa bệnh chấp nhận được.	4,54	± 0,55	109	97,4	3	2,7				
A 5	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	4,55	± 0,55	109	97,4	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 (%)
Mức độ hài lòng của khía cạnh “A. Khả năng tiếp cận”	4,53			97,1		2,9				

Nhận xét: Khía cạnh “Khả năng tiếp cận” ghi nhận tỷ lệ hài lòng đạt 97,1%, tăng 3,5% so với quý IV năm 2025 (93,6%) và tăng 2,1% so với cùng kỳ năm 2025 (95%). Tỷ lệ đánh giá ở mức bình thường chiếm 2,9% và hoàn toàn không có ý kiến không hài lòng. Đáng chú ý, tất cả các tiêu mục thành phần đều đạt tỷ lệ hài lòng trên 95%, thể hiện sự cải thiện đồng bộ và tích cực về chất lượng dịch vụ so với quý IV năm 2025.

Bảng 2.3: Mức độ hài lòng của khía cạnh “B. Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị” (n= 112)

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.	4,54	± 0,52	111	99,1	1	0,9				
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	4,47	± 0,54	110	98,2	2	1,8				

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 (%)
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.	4,53	± 0,54	110	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.	4,54	± 0,52	111	99,1	1	0,9				
B 5 Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.	4,59	± 0,51	111	99,1	1	0,9				
B 6 Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ	4,53	± 0,52	111	99,1	1	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 (%)
thuật cao rõ ràng, đầy đủ.										
B 7 Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.	4,54	± 0,54	110	98,2	2	1,8				
Mức độ hài lòng của khía cạnh “B. Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị”	4,53			98,7		1,3				

Nhận xét: Kết quả khảo sát khía cạnh “Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị” ghi nhận tỷ lệ hài lòng đạt 98,7%, tăng 0,7% so với quý IV năm 2025 (98,0%) và tăng 0,5% so với cùng kỳ năm 2025 (98,2%). Tỷ lệ ý kiến đánh giá ở mức bình thường chiếm 1,3% và hoàn toàn không ghi nhận tỷ lệ không hài lòng. Kết quả trên phản ánh sự tin tưởng và đánh giá tích cực của người bệnh đối với công tác khám chữa bệnh của Bệnh viện.

Bảng 2.4: Mức độ hài lòng của khía cạnh “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh” (n= 112)

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 (%)
C1 Buồng bệnh khang trang, sạch sẽ, có đầy	4,50	± 0,54	110	98,2	2	1,8				

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 (%)
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.	4,54	± 0,52	111	99,1	1	0,9				
C3 Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, chắc chắn, sử dụng tốt.	4,46	± 0,55	109	97,3	3	2,7				
C4 Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.	4,51	± 0,52	111	99,1	1	0,9				



 BỘ Y TẾ

 VIỆT NAM

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 (%)
C5	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	4,47	± 0,64	103	92,0	9	8,0				
C6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh ngay tại khoa điều trị.	4,57	± 0,56	108	96,4	4	3,6				
C7	Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh.	4,47	± 0,60	108	96,4	3	2,7	1	0,9		
C8	Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại	4,48	± 0,54	110	98,2	2	1,8				

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 (%)
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.	4,50	± 0,54	110	98,2	2	1,8				
C 10 Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	4,44	± 0,59	106	94,6	6	5,4				
C 11 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.	4,56	± 0,55	109	97,3	3	2,7				

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 (%)
Mức độ hài lòng của khía cạnh “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh”	4,50			97,0		2,9		0,1		

Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng của người bệnh và người nhà đối với khía cạnh “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh” ghi nhận đạt 97,0%, tăng 0,9% so với quý IV năm 2025 (96,1%) và tăng 3,6% so với cùng kỳ năm 2025 (93,4%). Khía cạnh này có tỷ lệ đánh giá ở mức bình thường chiếm 2,9% và tỷ lệ không hài lòng là 0,1%. Trong đó, ý kiến chưa hài lòng ở tiểu mục “Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh”. Nguyên nhân khách quan do lưu lượng người bệnh đến điều trị ngày càng tăng cao, dẫn đến tình trạng hệ thống đường truyền wifi tại các buồng bệnh đôi lúc chưa ổn định.

Bảng 2.5: Mức độ hài lòng của khía cạnh “D. Thái độ ứng xử của Nhân viên Y tế (NVYT)” (n= 112)

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.	4,71	± 0,45	112	100						
D 2 Nhân viên phục vụ (hộ)	4,67	± 0,49	111	99,1	1	0,9				

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 (%)
lý, bảo vệ, kế 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.	4,71	± 0,46	112	100						
D 4 Bác sĩ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	4,73	± 0,45	112	100						
D 5 Được bác sĩ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.	4,69	± 0,67	112	100						
D 6 Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.	4,71	± 0,45	112	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 (%)
D 7	Nhân viên Y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng.	4,66	± 0,48	112	100						
Mức độ hài lòng của khía cạnh “D. Thái độ ứng xử của Nhân viên Y tế”		4,69			99,9		0,1				

Nhận xét: Khía cạnh “Thái độ ứng xử của Nhân viên Y tế” ghi nhận tỷ lệ hài lòng đạt 99,9%, tăng 1,3% so với cùng kỳ năm 2025 (98,6%) và giảm nhẹ 0,1% so với quý IV năm 2025 (100%); tuy nhiên, biên độ biến động là không đáng kể. Tỷ lệ ý kiến đánh giá ở mức bình thường chiếm 0,1% và hoàn toàn không ghi nhận trường hợp không hài lòng. Nhìn chung, công tác giao tiếp ứng xử của đội ngũ nhân viên được người bệnh đánh giá rất tích cực, duy nhất 01 phiếu khảo sát ghi nhận mức bình thường ở nội dung: “Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực”.

Bảng 2.6: Mức độ hài lòng của khía cạnh “E. Kết quả cung cấp dịch vụ” (n= 112)

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.	4,57	± 0,53	110	98,2	2	1,8				
E 2	Được cấp phát cho dùng thuốc đúng giờ, hướng dẫn sử dụng	4,55	± 0,50	112	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 (%)
thuốc đầy đủ và các tác dụng 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.	4,56	± 0,52	111	99,1	1	0,9				
E 4 Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh.	4,53	± 0,54	110	98,2	2	1,8				
E 5 Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.	4,63	± 0,49	112	100						
E 6 Mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	4,57	± 0,49	112	100						
Mức độ hài lòng của khía cạnh “E. Kết quả cung cấp dịch vụ”	4,57			99,3		0,7				

Nhận xét: Khía cạnh “Kết quả cung cấp dịch vụ” ghi nhận tỷ lệ hài lòng đạt 99,3%, tăng 1,4% so với cùng kỳ năm 2025 (97,9%) và giảm 0,7% so với quý IV năm 2025

(100%); tuy nhiên, khoảng chênh lệch này không đáng kể. Tỷ lệ ý kiến đánh giá ở mức bình thường chiếm 0,7% và hoàn toàn không ghi nhận trường hợp không hài lòng. Hầu hết các tiêu mục thành phần đều đạt tỷ lệ trên 98%, cho thấy chất lượng dịch vụ của Bệnh viện tiếp tục được người bệnh đánh giá cao trong quý I năm 2026. Trong đó, nội dung có tỷ lệ hài lòng thấp nhất là tiêu mục “Thời gian chờ đợi khi khám, chữa bệnh tại bệnh viện”. Nguyên nhân chủ yếu do lưu lượng người bệnh đến thăm khám và điều trị ngày càng tăng cao, dẫn đến thời gian chờ đợi tại một số thời điểm chưa đạt được kỳ vọng của người bệnh.

Bảng 2.7: Nhận xét số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế (n=112)

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.			±0,64
2	Đắt hơn so với chất lượng.			
3	Tương xứng so với chất lượng.	73	65,2	
4	Rẻ hơn so với chất lượng.	28	25,0	
5	Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán).	9	8,0	
6	Ý kiến khác	2	1,8	
Hài lòng chung		112	100	

Nhận xét: Trong tổng số 112 mẫu khảo sát, phần lớn người bệnh và người nhà nhận định số tiền chi trả là tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế, chiếm tỷ lệ cao nhất với 65,2%. Bên cạnh đó, tỷ lệ đánh giá mức chi phí rẻ hơn so với chất lượng cũng ở mức khá cao, đạt 25,0%. Bảng khảo sát hoàn toàn không ghi nhận trường hợp nào đánh giá chi phí đắt hoặc rất đắt so với chất lượng. Ngoài ra, có 8,0% đối tượng không đánh giá do không tự chi trả (sử dụng Bảo hiểm Y tế hoặc người khác thanh toán) và 1,8% có ý kiến khác. Nhìn chung, kết quả này cho thấy mức chi phí dịch vụ y tế tại Bệnh viện là hợp lý, tương xứng với chất lượng mang lại và đáp ứng tốt sự kỳ vọng của người bệnh.

Bảng 2.8: Mức hài lòng chung của người bệnh/người nhà nằm viện nội trú (n=112)

Khía cạnh	Điểm hài lòng			Tỷ lệ hài lòng (%)			Tỷ lệ bình thường (%)		Tỷ lệ không hài lòng (%)	
	2025 Quý IV	2025 Quý I	2026 Quý I	2025 Quý IV	2025 Quý I	2026 Quý I	2025 Quý I	2026 Quý I	2025 Quý I	2026 Quý I
Khả năng tiếp cận	4,54	4,49	4,53	93,6	95,0	97,1	4,5	2,9	0,4	
Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,68	4,65	4,53	98,0	98,2	98,7	1,8	1,3		
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,60	4,54	4,50	96,1	93,4	97,0	6,4	2,9	0,2	0,1
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của Nhân viên Y tế	4,82	4,82	4,69	100	98,6	99,9	1,3	0,1	0,1	
Kết quả cung cấp dịch vụ	4,76	4,74	4,57	100	97,9	99,3	2,1	0,7		
Hài lòng chung	4,68	4,65	4,56	97,5	96,6	98,4	3,2	1,58	0,2	0,02

Nhận xét: Trong quý I năm 2026, điểm hài lòng chung của người bệnh và người nhà nằm viện nội trú đạt mức 4,56 điểm, tương ứng với tỷ lệ hài lòng chung đạt 98,4%. So với các kỳ khảo sát trước, tỷ lệ hài lòng chung cho thấy xu hướng tăng trưởng tích cực, cụ thể tăng 1,8% so với cùng kỳ quý I năm 2025 (96,6%) và tăng 0,9% so với quý IV năm 2025 (97,5%). Đặc biệt, cả 05 khía cạnh đánh giá đều ghi nhận tỷ lệ hài lòng tăng so với cùng kỳ năm trước. Trong đó, tiêu chí “Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của Nhân viên Y tế” được đánh giá cao nhất, đạt mức gần tuyệt đối là 99,9%. Tỷ lệ không hài lòng chung của toàn Bệnh viện đã giảm xuống mức rất thấp (chỉ còn 0,02%), duy nhất phát sinh ở khía cạnh “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người

bệnh” (0,1%). Kết quả này phản ánh rõ nét hiệu quả từ những nỗ lực không ngừng trong công tác cải tiến, nâng cao chất lượng dịch vụ y tế của Bệnh viện thời gian qua.

2.2.2. Đáp ứng sự mong đợi của người bệnh/người nhà:

Bảng 2.9: Mức đáp ứng sự mong đợi của người bệnh/người nhà (n= 112)

	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.	95,6	4,4	80	1,8	100	36.6

Nhận xét: Phần lớn sự mong đợi của người bệnh/người nhà đã được đáp ứng trong đợt điều trị lần này (tỷ lệ đáp ứng trung bình là 95,6%). Trong đó, có tới 36,6% ý kiến đánh giá Bệnh viện đã đáp ứng tối đa (100%) sự mong đợi ban đầu. Mức đánh giá thấp nhất được ghi nhận là 80% (chỉ chiếm tỷ lệ 1,8%).

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

Bảng 2.10: Mong muốn của người bệnh/người nhà về sự quay trở lại (n= 112)

Quay trở lại khám chữa bệnh tại Bệnh viện	Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
Chắc chắn không bao giờ quay lại	1	0,9
Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác		
Muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác		
Có thể sẽ quay lại	30	26,8
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	81	72,3
Tổng cộng	112	100

Nhận xét: Kết quả trên cho thấy, tỉ lệ người bệnh/người nhà mong muốn có thể sẽ quay trở lại đạt 26,8% và chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác đến bệnh viện khi có nhu cầu khám chữa bệnh đạt 72,3%. Chỉ có duy nhất 1 trường hợp (chiếm 0,9%) đánh giá “Chắc chắn không bao giờ 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=112)

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 - Lão học	100	100	100	100	100	16	4,27	100
2	K. Hồi sức tim mạch	97,1	100	96,1	100	100	07	4,58	98,6
3	K. Răng hàm mặt	100	100	100	100	100	06	4,99	100
4	K. Ngoại Lồng ngực - mạch máu	100	100	100	100	100	03	5,00	100
5	K. Nội thần kinh	100	100	89,4	100	100	06	4,64	97,9
6	K. Chấn thương chỉnh hình	100	100	98,2	100	100	10	4,51	99,6
7	K. Nhi	100	100	100	100	100	09	5,00	100
8	K. Hồi sức tích cực Nhi – Sơ sinh	100	100	100	100	100	04	4,66	100
9	K. Nội tiết	100	100	100	100	100	05	4,00	100
10	K. Ung bướu	100	100	100	100	100	11	4,64	100
11	K. Tiết niệu - nam khoa	85,0	100	97,7	96,4	100	04	4,25	95,8
12	K. Ngoại thần kinh	60,0	80,0	70,9	100	83,3	05	3,79	78,8
13	K. Tai mũi họng	95,6	95,2	91,9	100	100	09	4,39	96,5
14	K. Nội tổng hợp	100	100	100	100	100	14	4,85	100
15	K. Ngoại tổng hợp	100	100	100	100	100	03	5,00	100

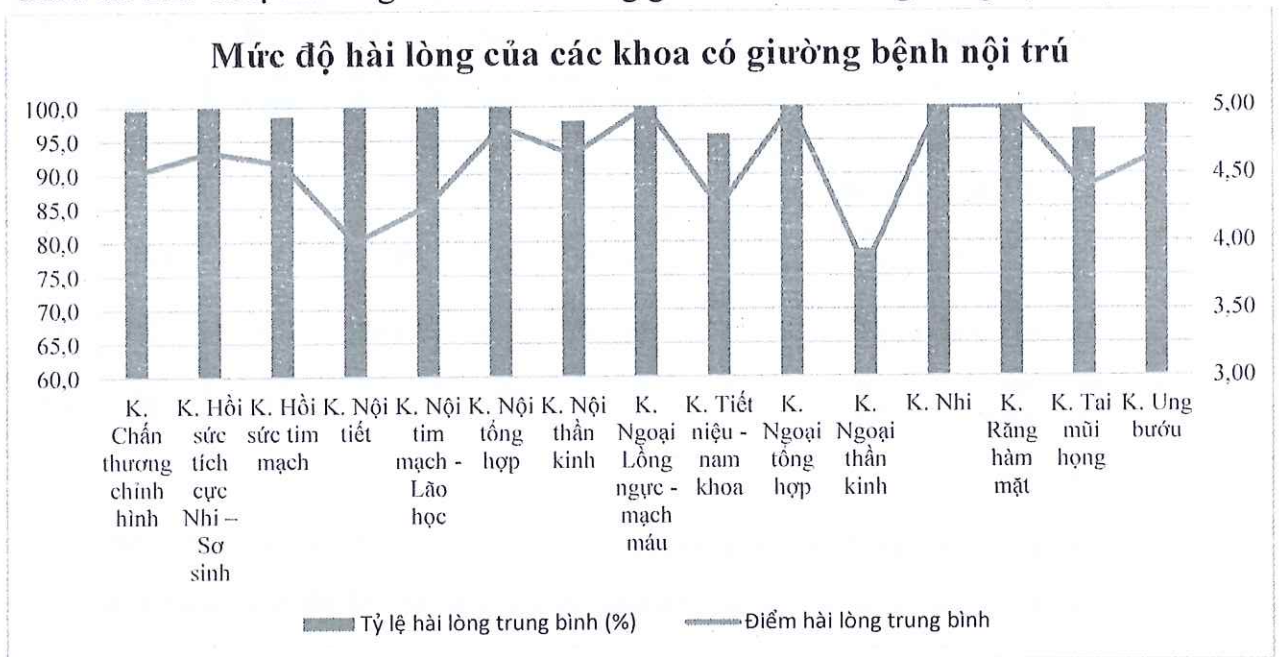
* Chú thích:

- (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): Tỉ lệ hài lòng trung bình của nhóm nhân tố “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh”.
- (d): Tỉ lệ hài lòng trung bình của nhóm nhân tố “Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của Nhân viên Y tế”.
- (e): Tỉ 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: Qua khảo sát đánh giá mức độ hài lòng tại 15 khoa có giường bệnh nội trú, kết quả cho thấy chất lượng dịch vụ giữa các đơn vị nhìn chung được duy trì rất tốt nhưng vẫn có sự chênh lệch nhất định. Nổi bật là có đến 09/15 khoa đạt tỷ lệ hài lòng chung tuyệt đối (100%), trong đó Khoa Ngoại lồng ngực mạch máu, Khoa Nhi và Khoa Ngoại tổng hợp xuất sắc đạt điểm hài lòng trung bình tối đa (5,00 điểm) ở tất cả các nhóm nhân tố. Ngược lại, Khoa Ngoại thần kinh hiện là đơn vị có kết quả thấp nhất với tỷ lệ hài lòng chung chỉ đạt 78,8% (điểm trung bình 3,79). Tại khoa này, ngoại trừ thái độ ứng xử của nhân viên y tế vẫn đảm bảo (100%), các tiêu chí khác như khả năng tiếp cận (60,0%), cơ sở vật chất (70,9%) và minh bạch thông tin (80,0%) đều ở mức thấp so với mặt bằng chung. Bệnh viện ưu tiên rà soát và triển khai ngay các biện pháp cải tiến chất lượng cơ sở hạ tầng, cũng như quy trình tiếp đón, tư vấn tại Khoa Ngoại thần kinh để nâng cao trải nghiệm của người bệnh.

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):

Bảng 2.12. Đánh giá hài lòng theo người bệnh có sử dụng và không sử dụng Bảo hiểm Y tế (BHYT) (n=112)

Nội dung	BHYT	N	Độ lệch chuẩn	Tỉ lệ %			
				Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Không sử dụng
Khả năng tiếp cận	Có	106	0,60	100			
	Không	6	0,47	100			
Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	Có	106	0,53	100			
	Không	6	0,47	100			
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	Có	103	0,59	97,0	3,0		
	Không	9	0,47	100			
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của Nhân viên Y tế	Có	106	0,58	100			
	Không	6	0,47	100			
Kết quả cung cấp dịch vụ	Có	106	0,54	100			
	Không	6	0,47	100			
Hài lòng chung	Có	106	0,57	99,4	0,6		
	Không	6	0,47	100			

Nhận xét: Qua khảo sát, kết quả cho thấy cả hai nhóm đối tượng có và không sử dụng Bảo hiểm Y tế (BHYT) đều đánh giá rất cao chất lượng dịch vụ của Bệnh viện, hoàn toàn không ghi nhận trường hợp không hài lòng. Cụ thể, nhóm người bệnh không sử dụng BHYT đạt tỷ lệ hài lòng chung tuyệt đối (100%). Đối với nhóm có sử dụng BHYT, tỷ lệ hài lòng chung cũng ở mức rất cao, đạt 99,4% (chỉ có 0,6% ý kiến đánh giá bình thường).

III. TỔNG HỢP CÁC Ý KIẾN ĐÓNG GÓP, PHẢN HỒI CỦA NGƯỜI BỆNH, NGƯỜI NHÀ

Trong quý I năm 2026, Bệnh viện ghi nhận rất nhiều phản hồi tích cực từ phía người bệnh và gia đình. Đa số các ý kiến đều bày tỏ hài lòng sâu sắc đối với tinh thần làm việc và thái độ phục vụ chuyên nghiệp của đội ngũ nhân viên y tế. Người bệnh đặc biệt đánh giá cao sự tận tâm trong công tác chăm sóc, chuyên môn vững vàng của các y bác sĩ, cùng với sự hỗ trợ, giải thích cặn kẽ về bệnh lý giúp người bệnh giải tỏa lo âu và an tâm trong suốt quá trình lưu viện.

IV. KIẾN NGHỊ GIẢI PHÁP

+ Không.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú quý I năm 2026./.

Nơi nhận:

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

GIÁM ĐỐC 


TS.BS. Vũ Trí Thanh