

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú tại Bệnh viện Quý I năm 2026

Căn cứ Công văn số 1729/SYT-NVY ngày 04 tháng 4 năm 2022 của Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh về việc triển khai khảo sát trải nghiệm người bệnh trong thời gian điều trị nội trú tại các bệnh viện trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh;

Căn cứ Kế hoạch số 216/KH-BV ngày 14 tháng 01 năm 2026 của Bệnh viện Đa khoa Thủ Đức về việc thực hiện khảo sát sự hài lòng người bệnh, thân nhân người bệnh và nhân viên y tế năm 2026.

Bệnh viện Đa khoa Thủ Đức báo cáo kết quả triển khai khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú tại Bệnh viện quý I năm 2026 như sau:

1. Đối tượng và phương pháp thu thập số liệu

- **Cỡ mẫu:** chọn mẫu ngẫu nhiên 71 người bệnh/ thân nhân người bệnh/ người chăm sóc chính (dựa trên số lượng giường bệnh kế hoạch tại bệnh viện theo yêu cầu của Sở y tế).

- **Đối tượng khảo sát:** người bệnh hoặc thân nhân người bệnh/ người chăm sóc chính, đáp ứng các tiêu chí sau:

+ **Người bệnh:** Người bệnh điều trị nội trú tại các khoa lâm sàng trong thời gian tiến hành khảo sát, không mắc các bệnh làm ảnh hưởng đến nhận thức và tri giác (như tâm thần, đột quỵ, hôn mê, lơ mơ, các tình trạng bệnh tật dẫn đến không thể trả lời được câu hỏi...), hiểu và trả lời được bằng tiếng Việt, đồng ý tham gia khảo sát trải nghiệm.

+ **Thân nhân người bệnh hoặc người chăm sóc chính:** Người trên 18 tuổi, nắm rõ bệnh tình người bệnh, là người chăm sóc chính người bệnh từ lúc nhập viện đến khi xuất viện, hiểu và trả lời được bằng tiếng Việt, đồng ý tham gia khảo sát trải nghiệm.

2. Tiêu chuẩn đánh giá

Trải nghiệm người bệnh trong thời gian điều trị (Mục A đến mục E). Các câu hỏi trong phiếu khảo sát trải nghiệm người bệnh trong thời gian điều trị nội trú tại Bệnh viện được thiết kế có 5 câu trả lời với ý nghĩa như sau:

+ Câu 1: trải nghiệm không tốt/chưa tích cực

- + Câu 2: trải nghiệm theo chiều hướng không tốt/chưa tích cực
- + Câu 3: trải nghiệm theo chiều hướng tốt/tích cực
- + Câu 4: trải nghiệm tốt/tích cực
- + Câu 5: chưa được trải nghiệm/mất dấu

3. Kết quả trải nghiệm

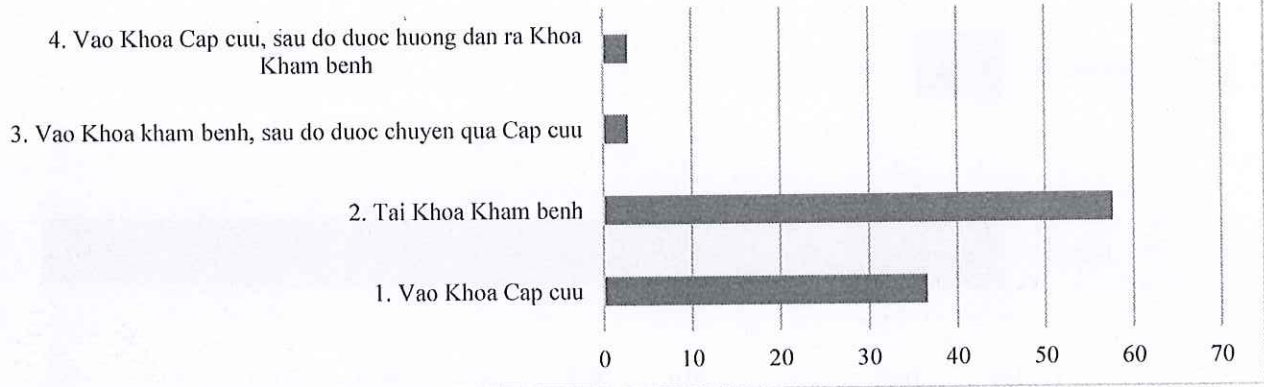
3.1. Thông tin chung đối tượng

Khảo sát trên 71 người bệnh, thân nhân người bệnh đến điều trị nội trú tại Bệnh viện Đa khoa Thủ Đức, thu được kết quả như sau:

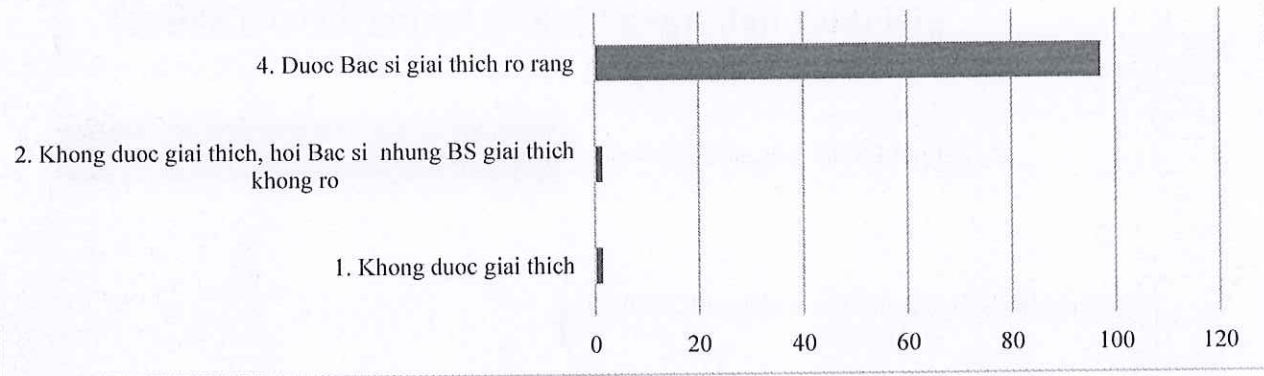
Biến số		Tần số (n)	Tỷ lệ (%)
Đối tượng phỏng vấn	Người bệnh	27	38.0
	Người nhà, thân người bệnh	44	62.0
Địa chỉ	TP. Hồ Chí Minh	44	62.0
	Tỉnh	27	38.0
Giới tính	Nam	34	47.9
	Nữ	37	52.1
Nhóm tuổi	< 25 tuổi	18	25.4
	Từ 25 – 40 tuổi	12	16.9
	> 40 tuổi	41	57.7
BHYT	Có	69	97.2
	Không	02	2.8
Số lần đến khám	Lần đầu	30	42.3
	Từ 2 lần trở lên	20	28.2
	Nhiều lần, không nhớ rõ	21	29.6
Lý do lựa chọn bệnh viện để điều trị	Do đăng ký khám chữa bệnh BHYT tại bệnh viện này	27	37.9
	Do được các cơ sở y tế khác chuyển đến	06	8.4
	Thông tin trên báo đài, internet	13	18.2
	Bạn bè, người thân giới thiệu	24	33.7
	Bản thân hoặc người thân từng điều trị ở bệnh viện này	33	46.4
	Khác:.....	00	00

3.2. Trải nghiệm lúc nhập viện

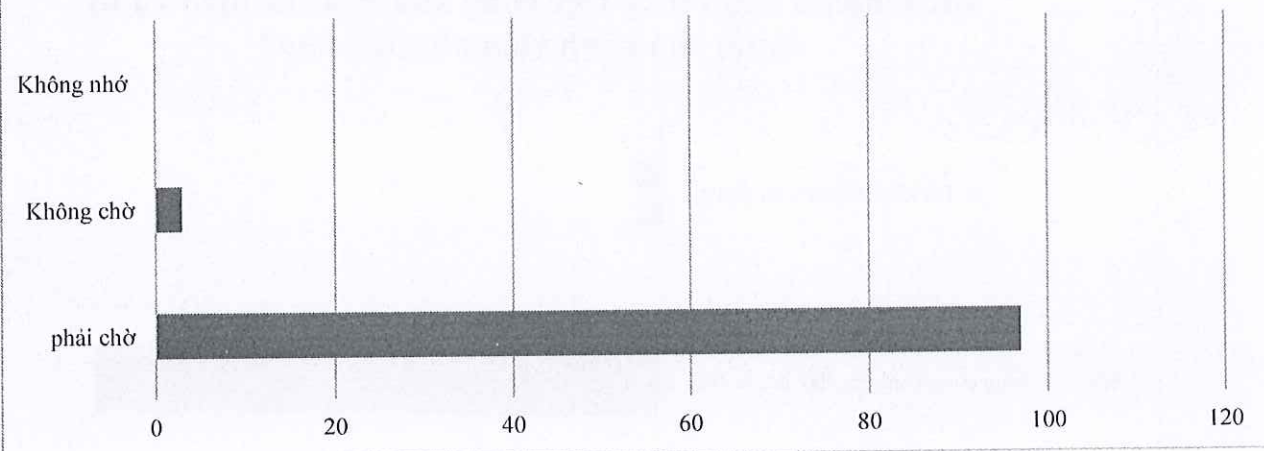
B1. Khi mới đến Bệnh viện, ông/bà đến khoa Khám bệnh hay khoa Cấp cứu?



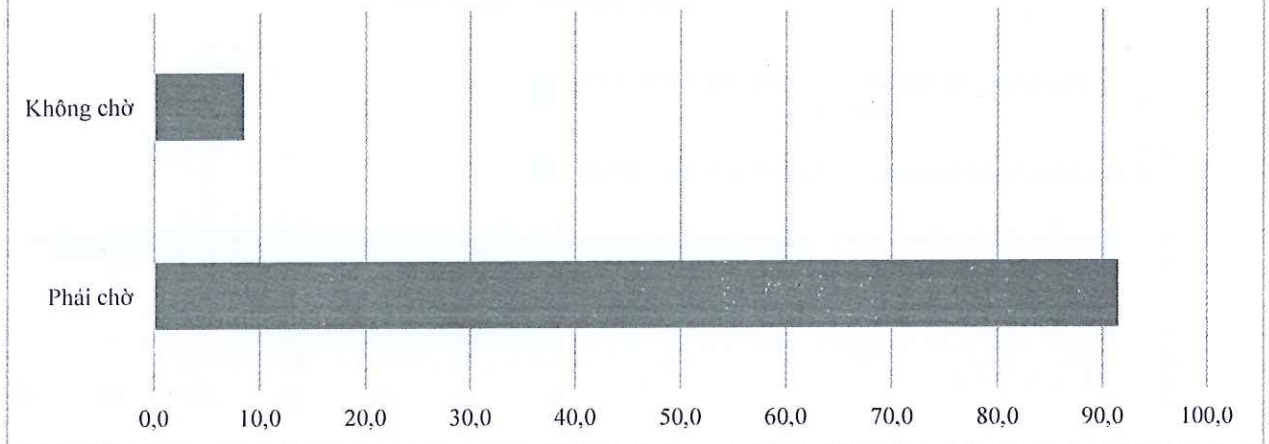
B2. Ông/bà có được giải thích lý do nhập viện?



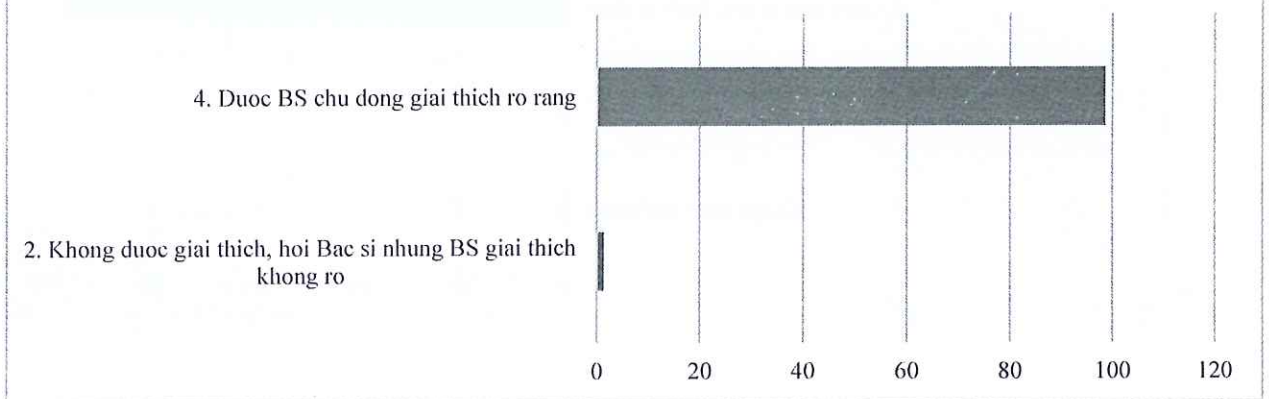
B3. Từ lúc Bác sĩ thông báo nhập viện, Ông/Bà chờ bao nhiêu phút mới được nhập vào Khoa Nội trú?



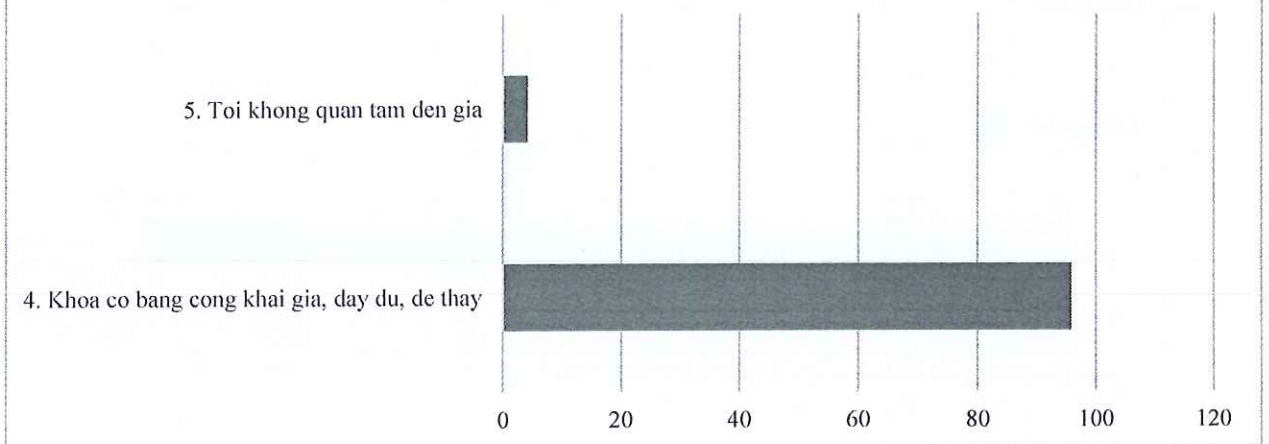
B4. Khi nhập vào Khoa Nội trú, sau khoảng bao nhiêu phút thì Bác sĩ khám cho Ông/Bà?



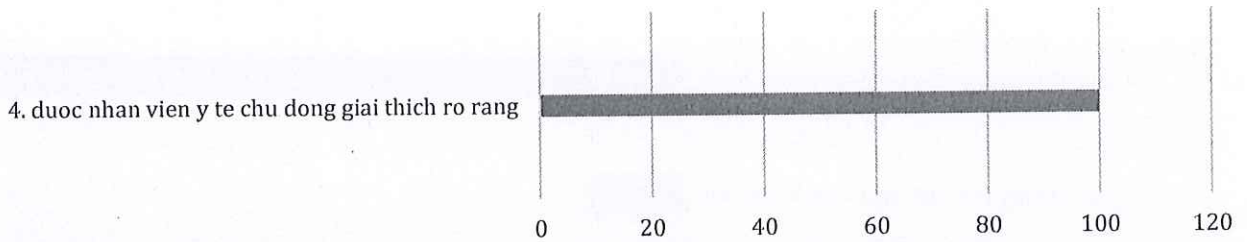
B5. Khi mới nhập vào Khoa nội trú, Ông/Bà có được Bác sĩ giải thích tình trạng bệnh và hướng điều trị không?



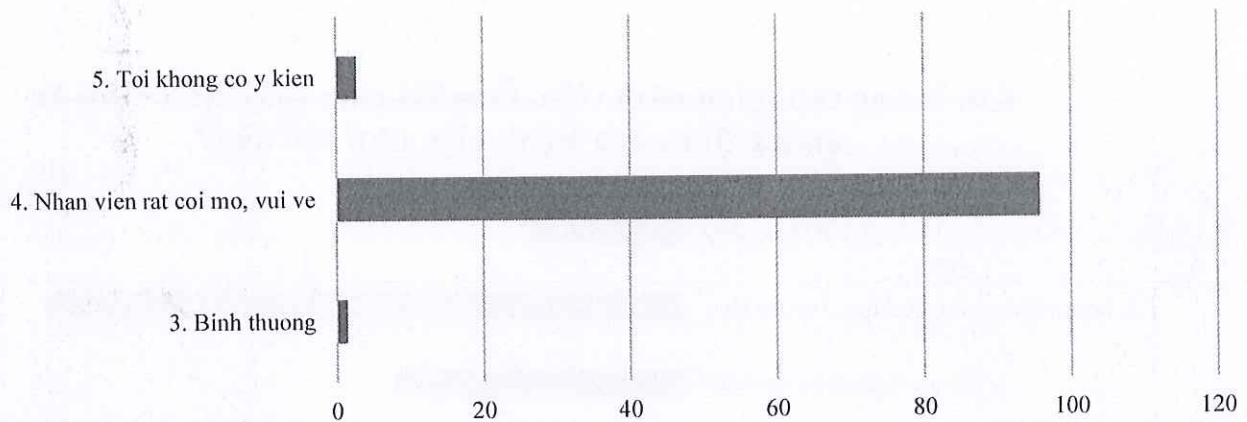
B6. Ông/bà nhận thấy việc công khai giá các dịch vụ kỹ thuật của bệnh viện như thế nào?



B7. Ông/Bà có được nhân viên y tế giải thích các khoản BHYT chi trả, các khoản người bệnh phải tự chi trả?

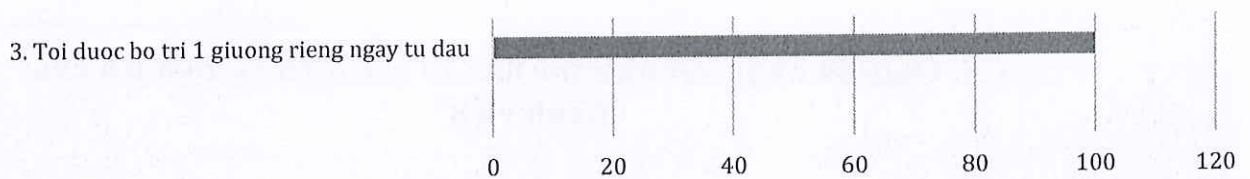


B8. Khi nhập Khoa Nội trú, Ông/Bà cảm nhận thái độ của nhân viên y tế đối với người bệnh như thế nào?

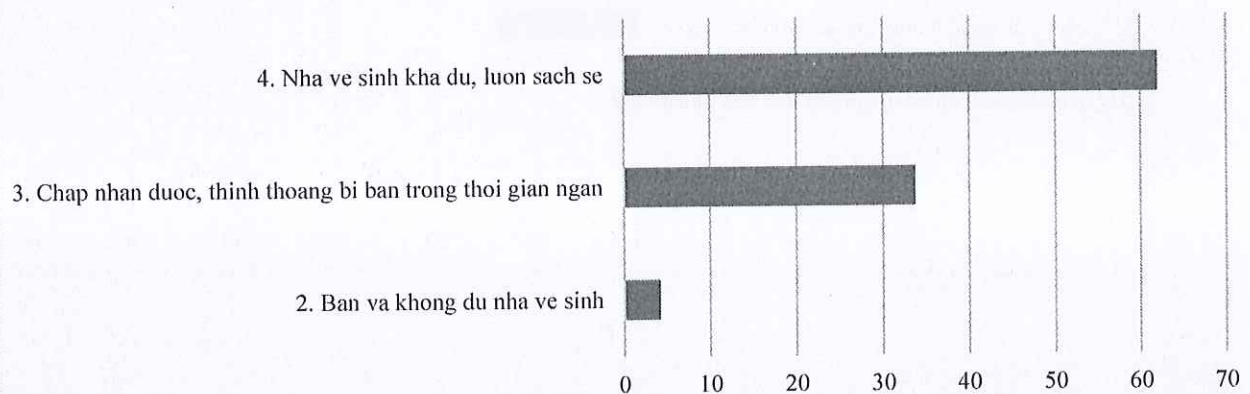


3.3. Trải nghiệm cơ sở vật chất – phương tiện phục vụ người bệnh

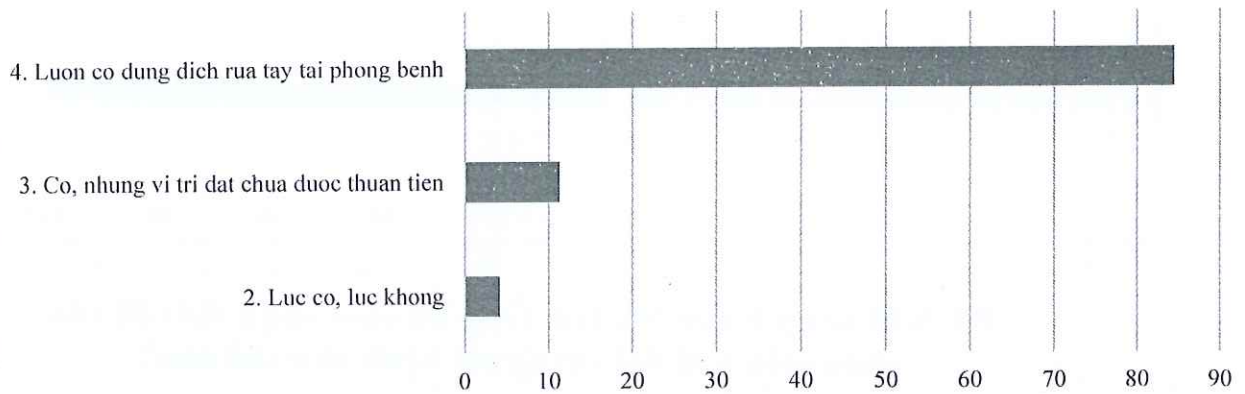
C1. Ông/Bà có phải nằm chung giường với người bệnh khác không?



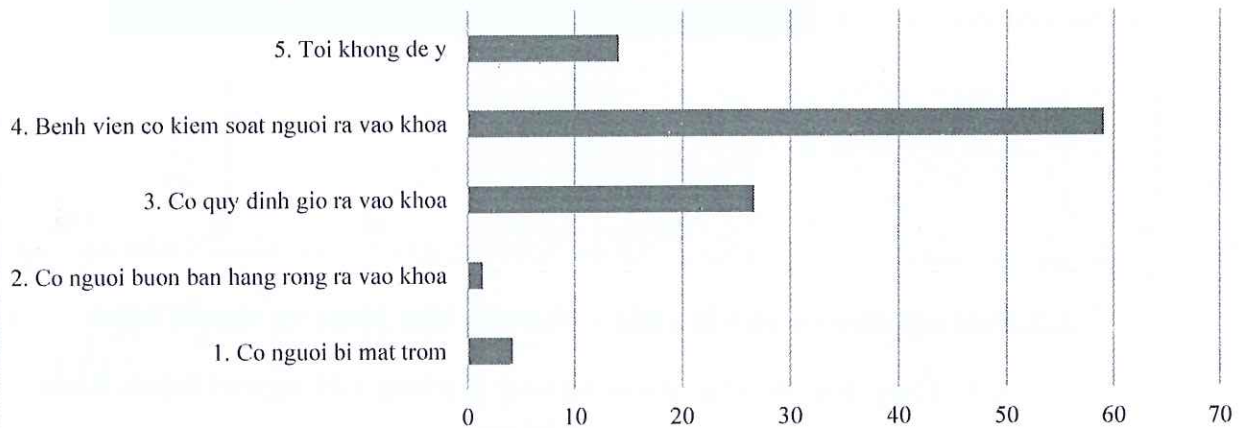
C2. Ông/Bà đánh giá tình trạng nhà vệ sinh trong Bệnh viện như thế nào?



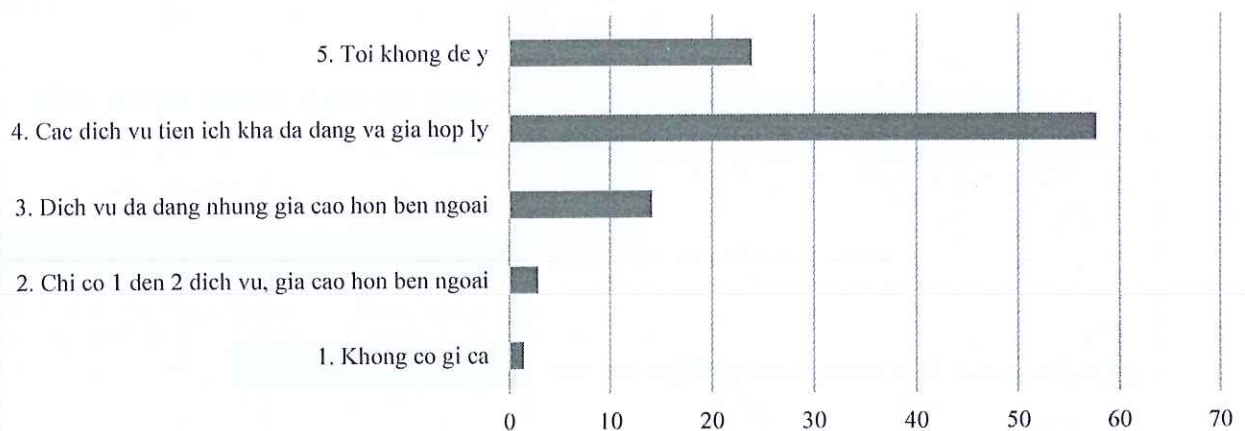
C3. Bệnh viện có trang bị dung dịch rửa tay (dung dịch sát trùng) tại phòng bệnh không?



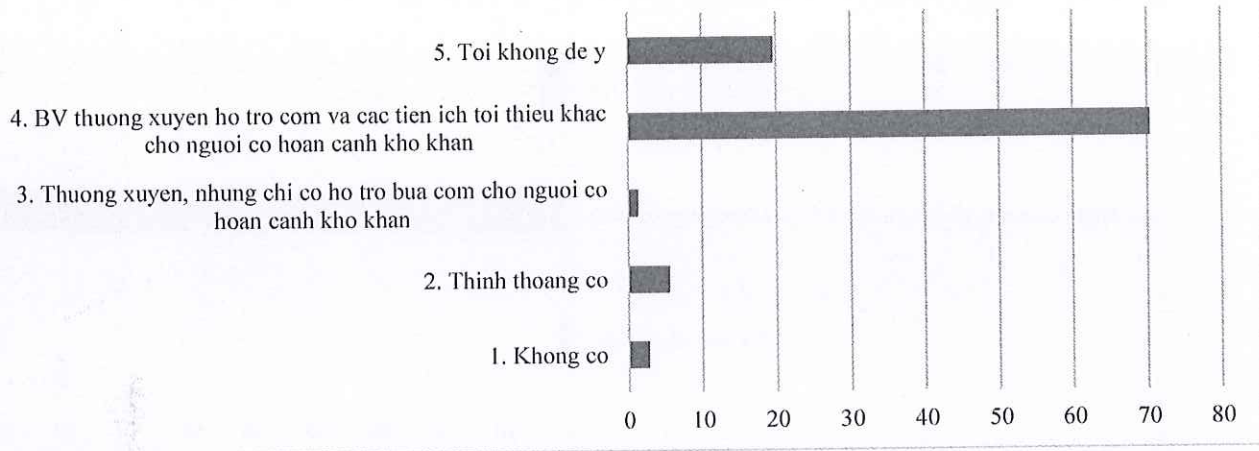
C4. Trong thời gian nằm viện, Ông/Bà cảm thấy tình hình an ninh trật tự của Bệnh viện như thế nào?



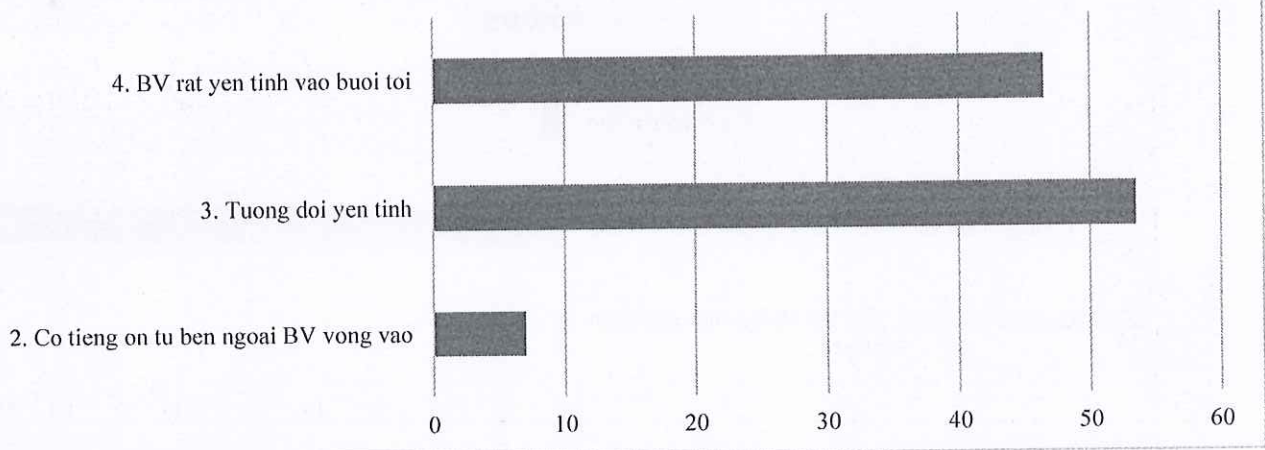
C5. Ông/Bà nhận xét như thế nào về các dịch vụ tiện ích của Bệnh viện?



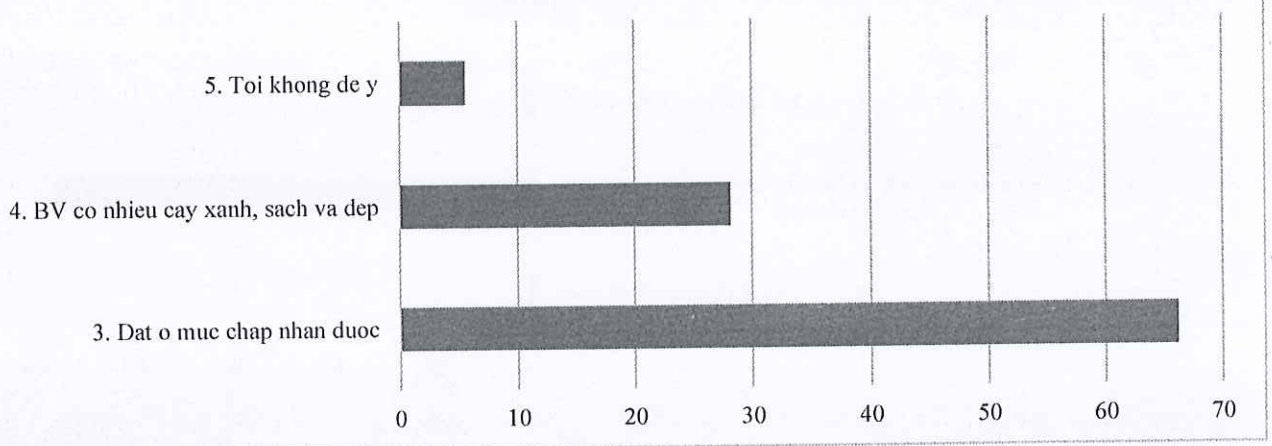
C6. Bệnh viện có hoạt động hỗ trợ người bệnh có hoàn cảnh khó khăn trong sinh hoạt hàng ngày không?



C7. Vào buổi tối, Bệnh viện có yên tĩnh để người bệnh nghỉ ngơi không?

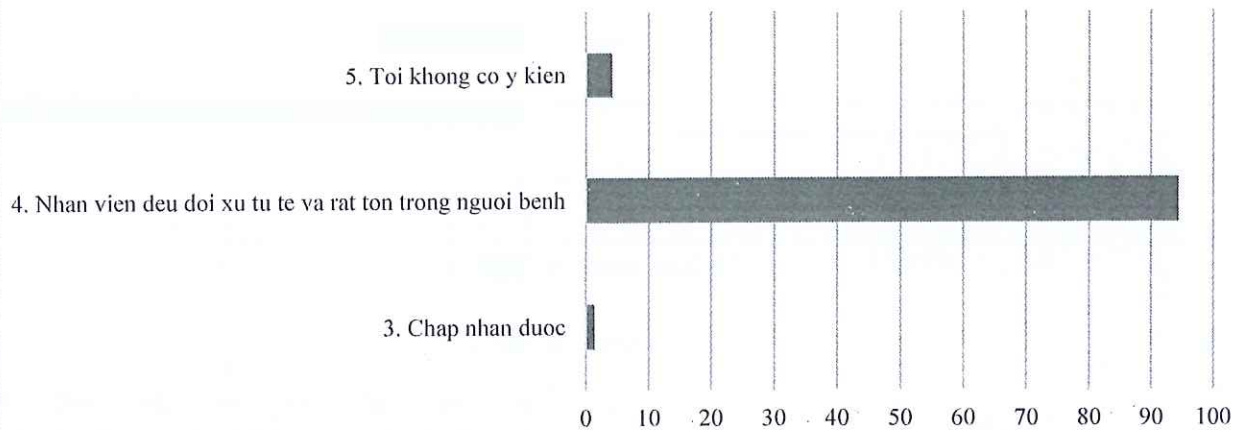


C8. Theo cảm nhận của Ông/Bà, Bệnh viện này có đạt tiêu chí "xanh - sạch - đẹp" không?

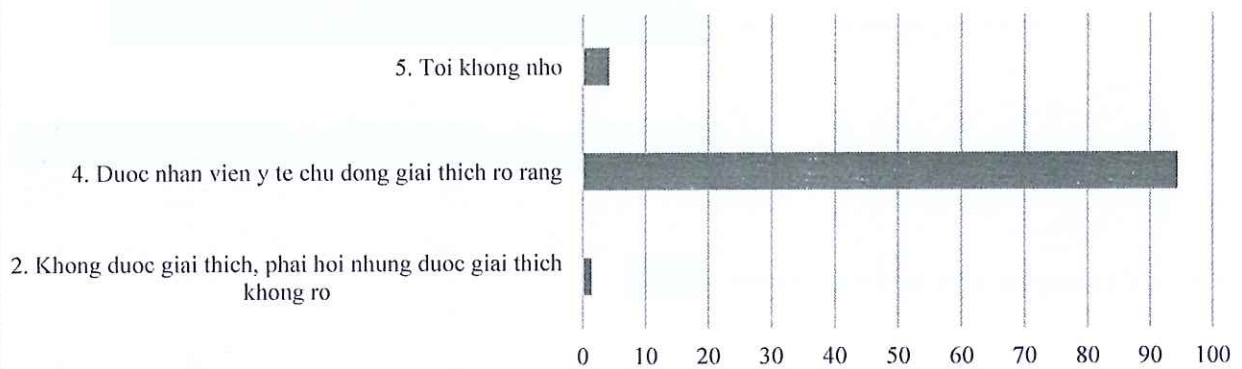


3.4. Tinh thần thái độ phục vụ của nhân viên y tế

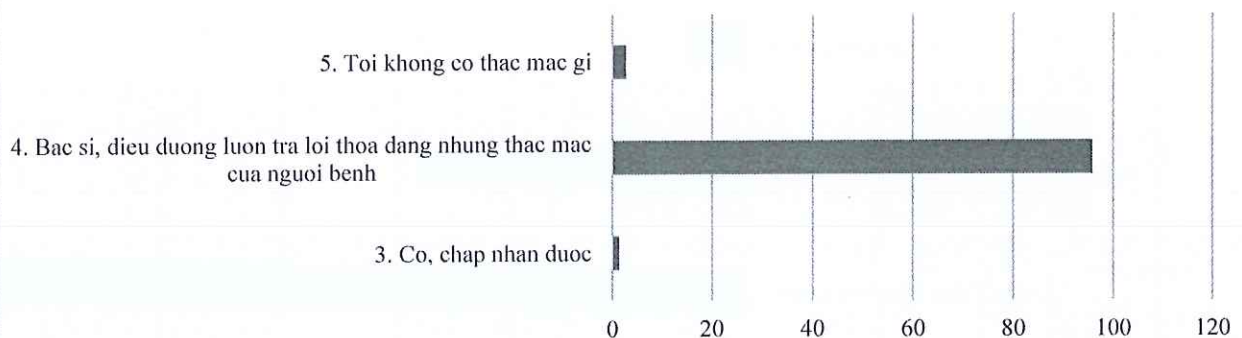
D1. Trong thời gian nằm viện, Ông/Bà có được nhân viên y tế đối xử tử tế và tôn trọng không?



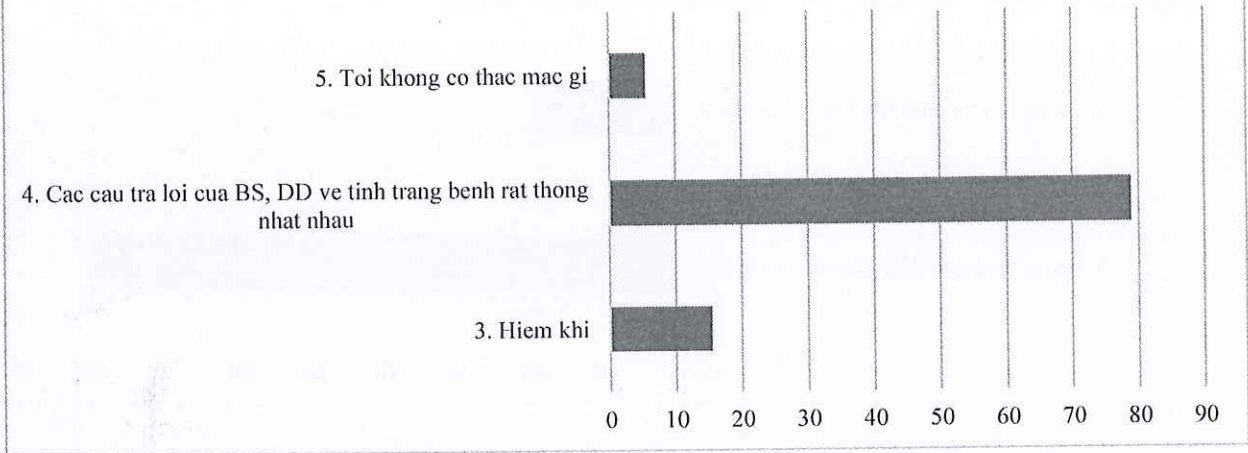
D2. Trong thời gian nằm viện, Ông/Bà có được Bác sĩ, điều dưỡng giải thích rõ ràng về tình trạng và diễn tiến bệnh không?



D3. Khi Ông/Bà có thắc mắc về tình trạng bệnh của mình, Ông/Bà có được Bác sĩ hoặc Điều dưỡng trả lời thỏa đáng không?

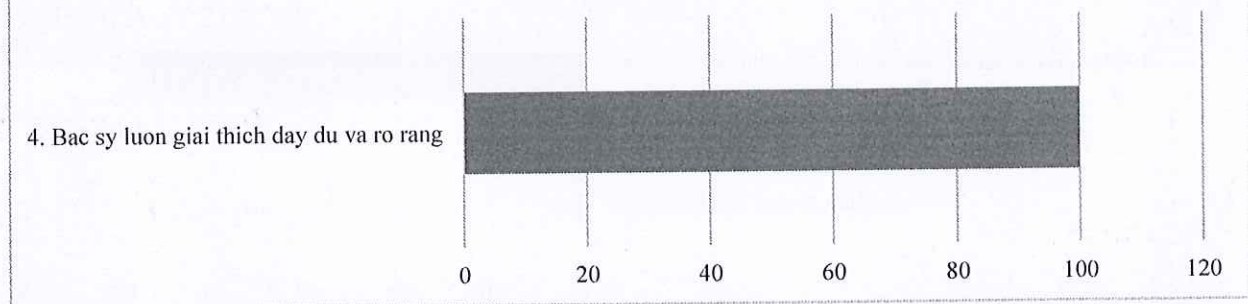


D4. Ông/Bà có bao giờ nhận câu trả lời trái ngược nhau từ các Bác sĩ, điều dưỡng về tình trạng bệnh của mình không?

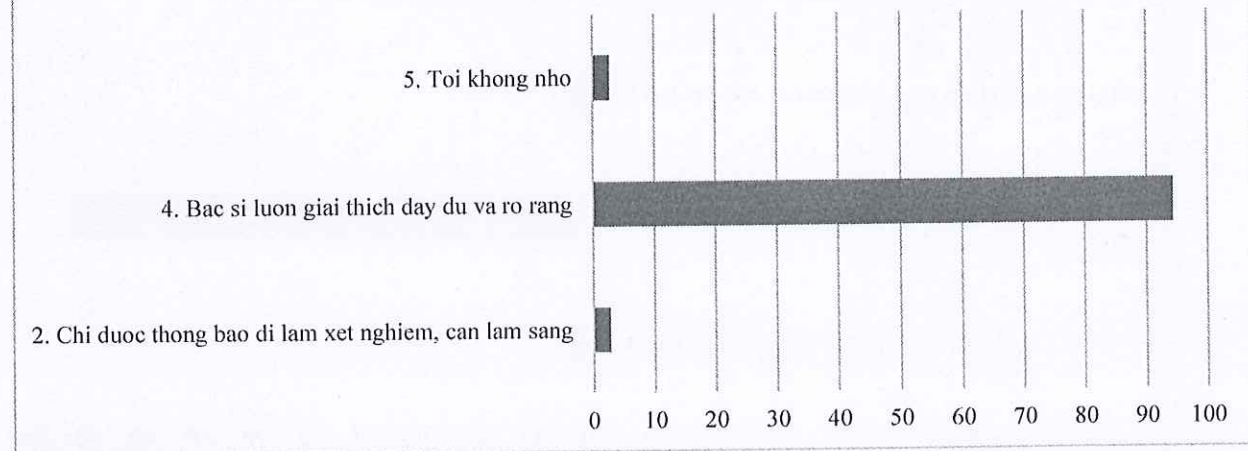


3.5. Kết quả trải nghiệm hoạt động khám chữa bệnh

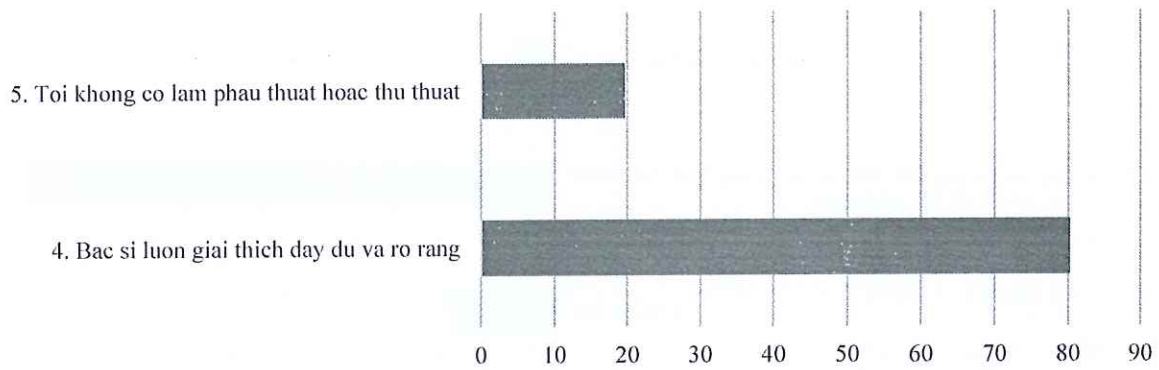
E1. Ông/Bà có được Bác sĩ giải thích lý do sử dụng thuốc không?



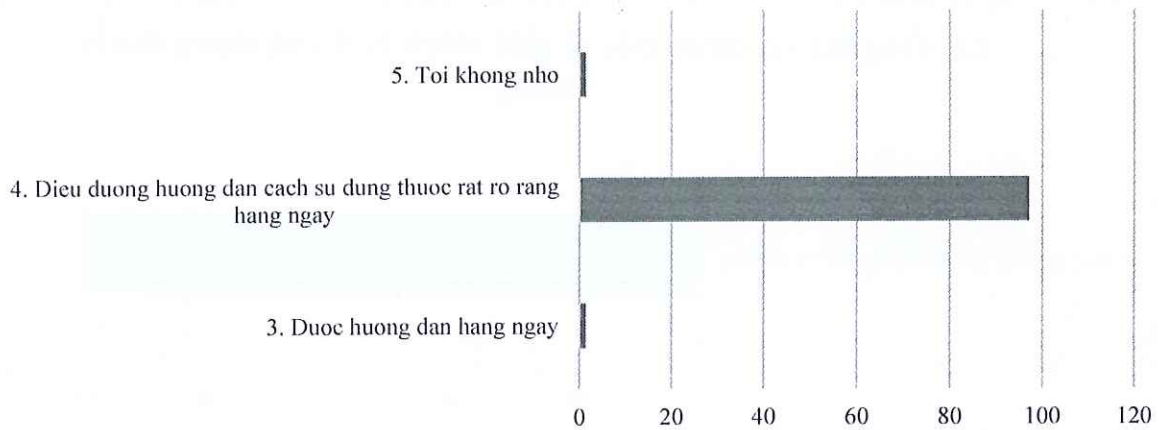
E2. Ông/Bà có được Bác sĩ giải thích lý do sẽ thực hiện xét nghiệm, cận lâm sàng?



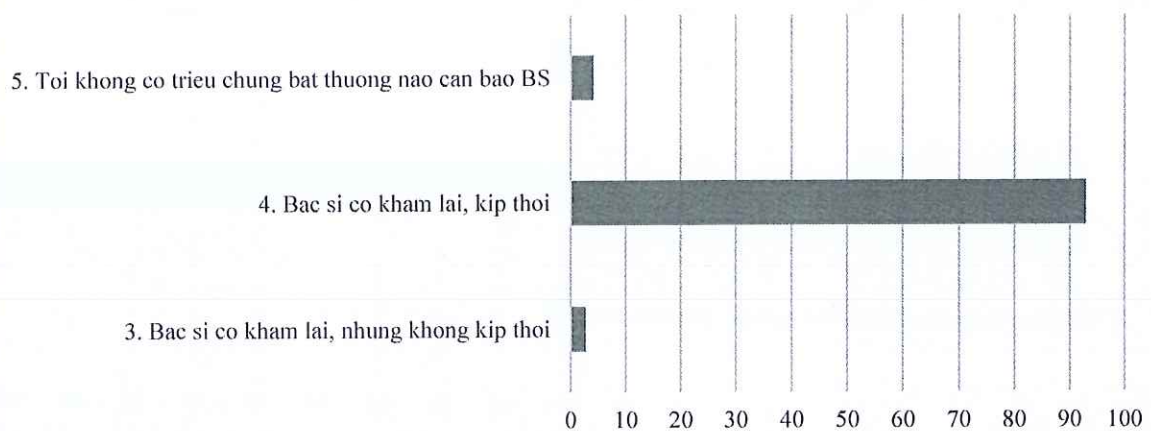
E3. Bác sĩ có giải thích lý do trước khi thực hiện phẫu thuật hoặc thủ thuật không ?

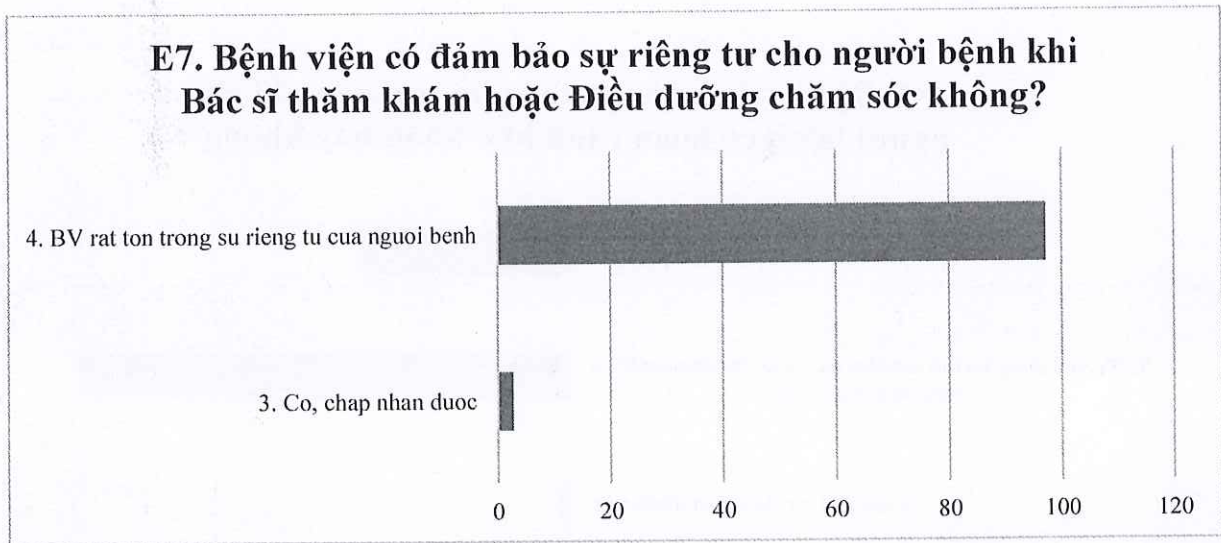
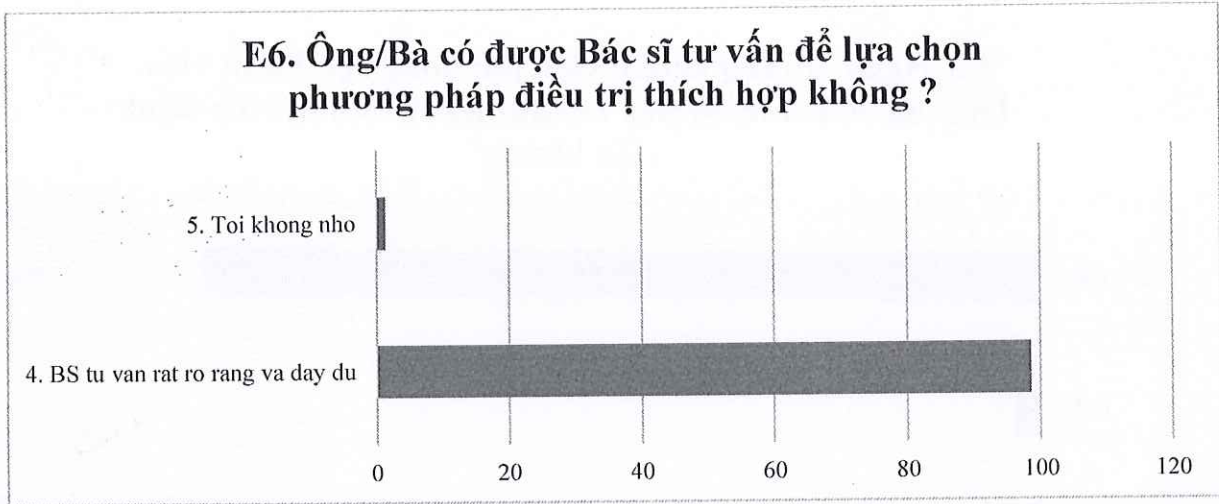


E4. Trong thời gian nằm viện, Ông/Bà có được điều dưỡng hướng dẫn sử dụng thuốc hàng ngày không?

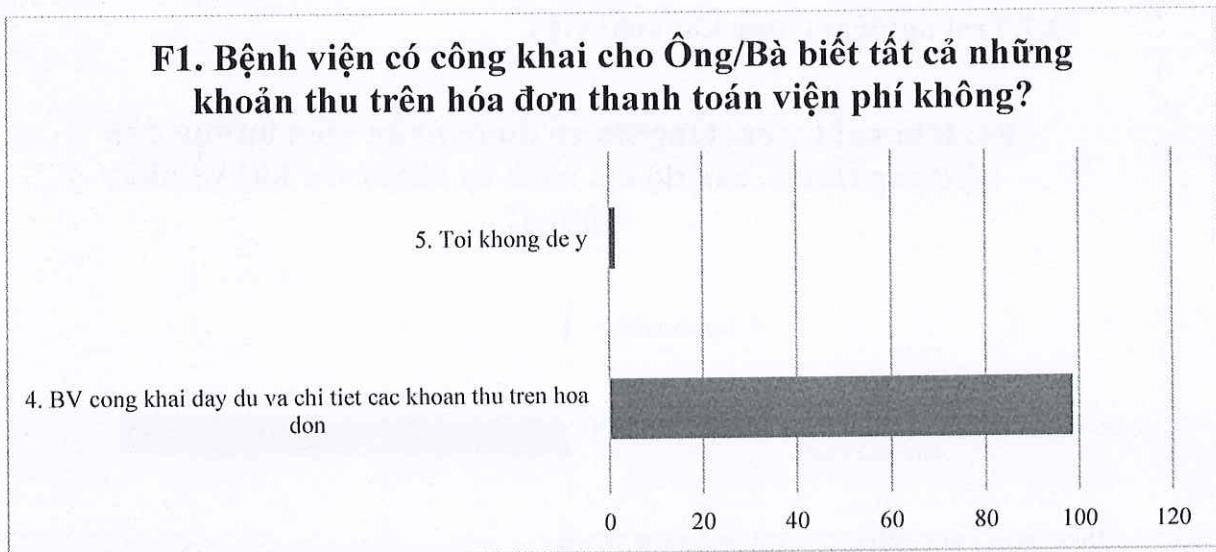


E5. Khi có những triệu chứng bất thường, Ông/Bà có được Bác sĩ khám lại ngay không ?

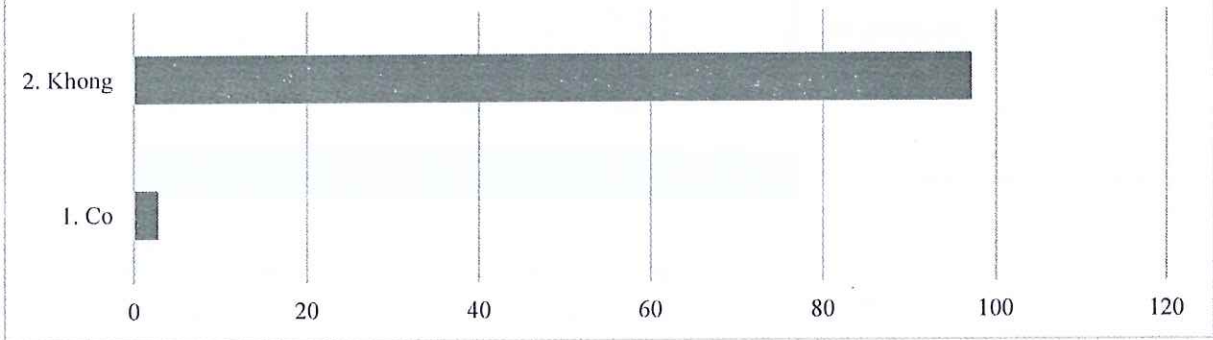




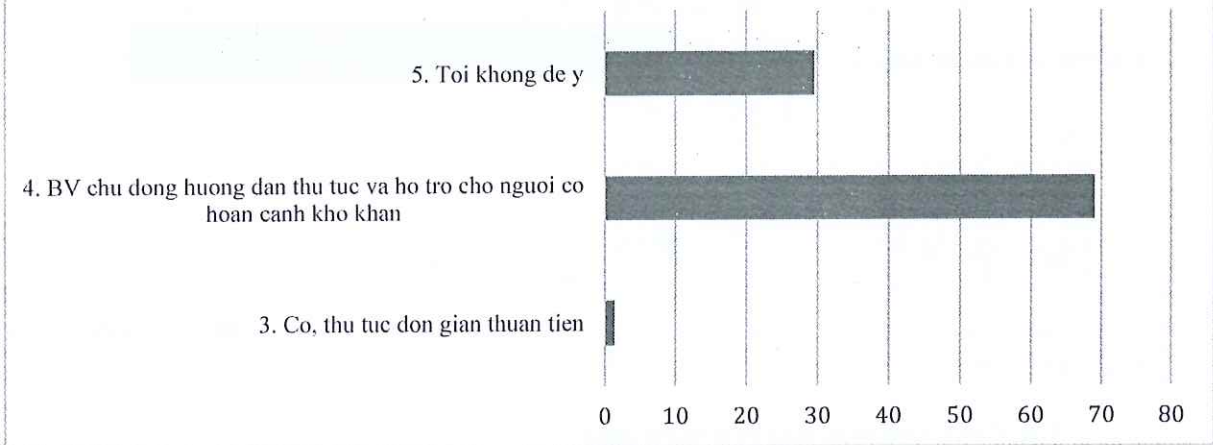
3.6. Trải nghiệm chi trả viện phí



F2. Ngoài những khoản viện phí đóng cho Bệnh viện, Ông/Bà có chi thêm tiền bồi dưỡng cho nhân viên Bệnh viện không?

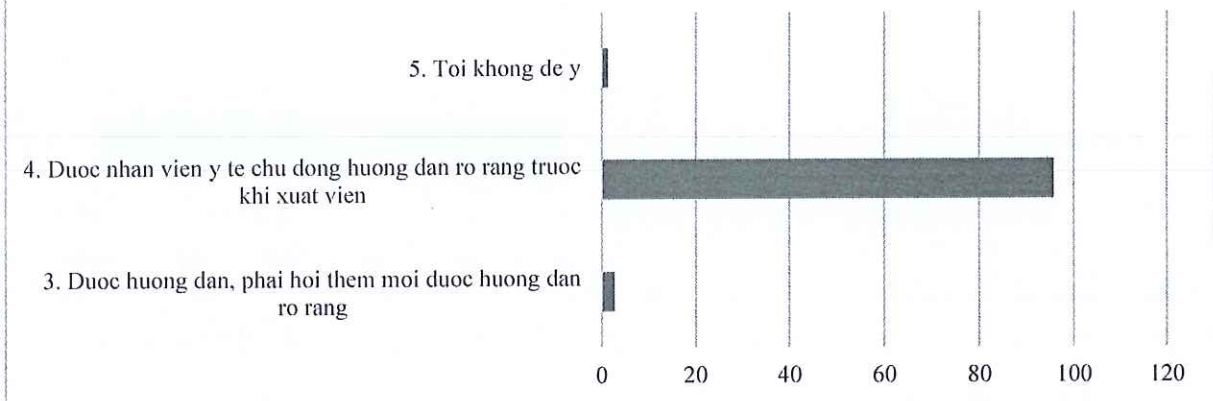


F3. Bệnh viện có hoạt động hỗ trợ viện phí cho người bệnh có hoàn cảnh khó khăn hay không ?

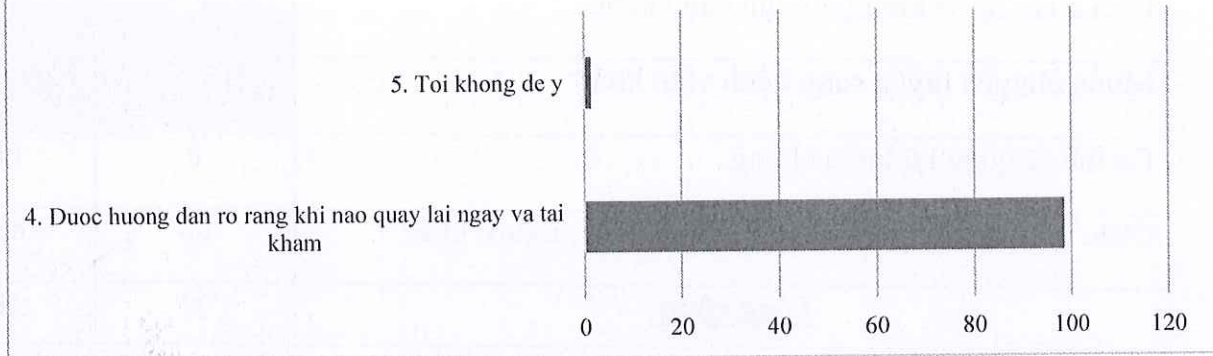


3.7. Trải nghiệm trước khi xuất viện

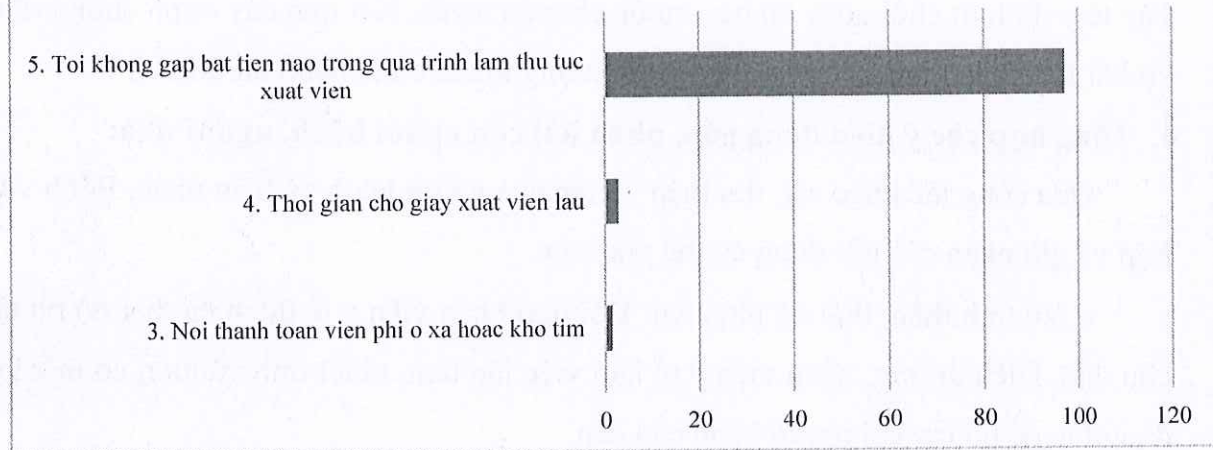
F4. Khi xuất viện, Ông/Bà có được nhân viên hướng dẫn sử dụng thuốc, chế độ ăn, cách tự chăm sóc khi về nhà không?



F5. Ông/Bà có được Bác sĩ, Điều dưỡng thông tin, hướng dẫn về những dấu hiệu và thời gian cần quay lại để tái khám



F6. Khi làm thủ tục xuất viện, Ông/Bà có gặp khó khăn gì không?



3.8. Nhận xét chung về bệnh viện

- Điểm đánh giá trải nghiệm chung (theo thang điểm từ 0 đến 100)

	Giá trị nhỏ nhất	Tỷ lệ %	Giá trị lớn nhất	Tỷ lệ %	Trung bình	Độ lệch chuẩn
Ông/Bà đánh giá trải nghiệm khi điều trị nội trú tại bệnh viện này được bao nhiêu điểm?	60	1,4	100	29,5	93,5	11,7

- Nhận xét: Kết quả khảo sát điểm đánh giá trải nghiệm nội trú trung bình đạt mức cao 93,5/100. Trong đó, 29,5% người bệnh hài lòng tuyệt đối 100 điểm và chỉ 1,4% đánh giá ở mức thấp nhất 60 điểm. Kết quả này phản ánh chất lượng dịch vụ của Bệnh viện đang đáp ứng rất tốt kỳ vọng của người bệnh.

Quay trở lại khám chữa bệnh tại Bệnh viện	Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
Chắc chắn không bao giờ quay lại		
Phải quay lại vì không có lựa chọn khác		
Muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác		
Có thể sẽ quay lại hoặc không	8	11.3
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	63	88.7
<u>Tổng cộng:</u>	71	100

- Nhận xét: Tỷ lệ người bệnh tin tưởng và muốn gắn bó với Bệnh viện đạt mức rất cao. Cụ thể, có tới 88,7% người được hỏi khẳng định chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác. Tỷ lệ phân vân chỉ chiếm 11,3% và đặc biệt, không ghi nhận trường hợp nào bày tỏ ý định từ chối quay lại hay muốn chuyển tuyến. Kết quả này minh chứng rõ nét cho sự hài lòng của người bệnh đối với chất lượng khám chữa bệnh tại đơn vị.

4. Tổng hợp các ý kiến đóng góp, phản hồi của người bệnh, người nhà:

Qua công tác khảo sát, thu thập ý kiến của người bệnh và thân nhân, Bệnh viện tổng hợp và ghi nhận các nội dung cụ thể như sau:

+ Về tinh thần, thái độ phục vụ: Đội ngũ nhân viên y tế thể hiện thái độ rất tận tình, chu đáo. Điều dưỡng, nhân viên y tế làm việc tận tâm, nhiệt tình và luôn có mặt kịp thời, đúng lúc để hỗ trợ khi người bệnh cần đến.

+ Về năng lực chuyên môn: Bác sĩ điều trị có trình độ chuyên môn giỏi, thái độ giao tiếp chuẩn mực, giải thích tình trạng bệnh lý cho người bệnh một cách nhẹ nhàng, dễ hiểu.

+ Về chất lượng dịch vụ: Dịch vụ khám chữa bệnh tại đơn vị được đánh giá là có chất lượng, mang lại hiệu quả điều trị tốt.

+ Bên cạnh đó, Bệnh viện cũng ghi nhận một số ý kiến góp ý cần cải thiện về điều kiện cơ sở vật chất đối với khu vực nhà vệ sinh.

5. Giải pháp kiến nghị

+ Phòng Hành chính quản trị phối hợp cùng các đơn vị liên quan tăng cường tần suất kiểm tra, giám sát công tác vệ sinh tại các khu vực nhà vệ sinh công cộng và các buồng bệnh, đảm bảo duy trì môi trường y tế sạch sẽ, thông thoáng, đáp ứng yêu cầu phục vụ người bệnh.

+ Tiếp tục phát huy năng lực chuyên môn và thái độ phục vụ tận tâm của đội ngũ y, bác sĩ; đồng thời tăng cường bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp, ứng xử nhằm củng cố niềm tin và không ngừng nâng cao sự hài lòng của người bệnh.

Trên đây là toàn bộ nội dung báo cáo kết quả khảo sát trải nghiệm người bệnh trong thời gian điều trị nội trú tại Bệnh viện Đa khoa Thủ Đức quý I năm 2026./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các khoa/phòng/đơn vị;
- Lưu VT, P.QLCL (PT, 02b)

GIÁM ĐỐC



TS.BS. Vũ Trí Thanh



