

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú quý II 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:

- 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 = $\frac{[(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 1}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 2}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ n}) / (\text{Tổng số câu hỏi})]}{3} \times 100$

- 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 113 người bệnh đến khám, điều trị nội trú trong 3 tháng từ tháng 4 đến tháng 6 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=113)

STT	Nội dung		Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
1	Giới tính	Nam	60	53,1
		Nữ	53	46,9
2	Nhóm tuổi	Từ 30 tuổi trở xuống	29	25,7
		Từ 31 – 60 tuổi	49	43,3
		Từ 61 tuổi trở lên	35	31,0
3	Sử dụng BHYT trong đợt điều trị	Có	101	89,4
		Không	12	10,6
4	Số ngày nằm viện trung vị: 05 ± 3 ngày, Tứ phân vị 25%, 75%: 03 ngày, 07 ngày			
5	Tuổi trung bình là 46 ± 24 tuổi. GTNN: 01 tuổi, GTLN: 93 tuổi			

Nhận xét: Qua khảo sát trên 113 đối tượng tham gia thì người bệnh là nam giới (53,1%) chiếm tỉ lệ nhiều hơn so với nữ giới (46,9%). Về phân bố độ tuổi, người bệnh đến điều trị tại Bệnh viện ở nhóm từ 31 đến 60 tuổi chiếm tỉ lệ cao nhất (43,3%) với độ tuổi trung bình là 46 tuổi, đây là nhóm tuổi có nguy cơ cao mắc các vấn đề về sức khỏe. Đặc điểm chung của đại đa số người bệnh là đều sử dụng bảo hiểm y tế (89,4%) cho đợt điều trị này. Về thời gian điều trị nội trú, số ngày nằm viện trung vị là 05 ngày (khoảng tứ phân vị 25% và 75% dao động từ 03 đến 07 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= 113)

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	4,63	$\pm 0,50$	112	99,1	1	0,9				

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 (%)
	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.	4,57	$\pm 0,52$	112	99,1	1	0,9				
A 3	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, an toàn, dễ đi.	4,61	$\pm 0,51$	112	99,1	1	0,9				
A 4	Thời gian chờ đợi thang máy, làm thủ tục và chờ đợi trong quá trình khám, chữa bệnh chấp nhận được.	4,56	$\pm 0,55$	110	97,3	3	2,7				
A 5	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	4,72	$\pm 0,62$	112	99,1					1	0,9

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 (%)
Mức độ hài lòng của khía cạnh “A. Khả năng tiếp cận”	4,62			98,7		1,1				0,2

Nhận xét: Khía cạnh “Khả năng tiếp cận” đạt tỷ lệ hài lòng là 98,7%, ghi nhận sự cải thiện tích cực khi tăng 1,6% so với quý I năm 2026 (97,1%) và tăng 4,5% so với cùng kỳ năm 2025 (94,2%). Trong đó, tỷ lệ người bệnh đánh giá ở mức "bình thường" chiếm 1,1% và không ghi nhận trường hợp "không hài lòng". Kết quả cho thấy toàn bộ các tiêu mục thuộc khía cạnh này đều đồng loạt đạt tỷ lệ hài lòng trên 97,0%, phản ánh hiệu quả nâng cao khả năng tiếp cận được duy trì đồng đều ở mọi tiêu chí so với quý trước.

Bảng 2.3: Mức độ hài lòng của khía cạnh “B. Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị” (n= 113)

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.	4,76	± 0,60	112	99,1					1	0,9
B 2 Giá dịch vụ y tế được niêm yết, thông báo công khai ở	4,73	± 0,49	111	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 (%)
	vị trí dễ quan sát, dễ đọc, dễ hiểu và 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.	4,77	$\pm 0,42$	113	100						
B 4	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.	4,76	$\pm 0,60$	112	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.	4,73	$\pm 0,61$	112	99,1					1	0,9
B 6	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét	4,77	$\pm 0,59$	112	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 (%)
	nghiêm, 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.	4,83	$\pm 0,38$	113	100						
Mức độ hài lòng của khía cạnh “B. Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị”		4,76			99,2		0,3				0,5

Nhận xét: Kết quả khảo sát ghi nhận mức độ hài lòng của người bệnh/người nhà về khía cạnh này đạt tỷ lệ cao là 99,2%. Chỉ số này thể hiện chiều hướng cải thiện tích cực và ổn định khi tăng 0,5% so với quý I năm 2026 (98,7%) và tăng 1,4% so với cùng kỳ năm 2025 (97,8%). Khía cạnh này có tỷ lệ ý kiến ở mức "bình thường" chỉ chiếm một phần nhỏ (0,3%) và đặc biệt không ghi nhận bất kỳ trường hợp nào 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 người bệnh” (n= 113)

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 kang	4,74	$\pm 0,44$	113	100						

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 (%)
	trang, sạch 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.	4,78	$\pm 0,44$	112	99,1	1	0,9				
C3	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, chắc chắn, sử dụng tốt.	4,85	$\pm 0,36$	113	100						
C4	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.	4,83	$\pm 0,38$	113	100						

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.	4,75	$\pm 0,49$	110	97,3	3	2,7				
C6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh ngay tại khoa điều trị.	4,76	$\pm 0,47$	111	98,2	2	1,8				
C7	Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh.	4,65	$\pm 0,59$	106	93,8	7	6,2				
C8	Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại	4,69	$\pm 0,46$	113	100						

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.	4,64	$\pm 0,67$	110	97,3	2	1,8			1	0,9
C10	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	4,66	$\pm 0,65$	111	98,2	1	0,9			1	0,9
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.	4,70	$\pm 0,63$	112	99,1					1	0,9

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”	4,73			98,5		1,3				0,2

Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng của người bệnh/người nhà đối với khía cạnh “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh” đạt mức 98,5%. Chỉ số này ghi nhận chiều hướng tăng trưởng tích cực khi cao hơn 1,5% so với quý I năm 2026 (97,0%) và tăng 3,5% so với cùng kỳ năm 2025 (95,0%). Khía cạnh này có tỉ lệ đánh giá bình thường chiếm 1,3% và không ghi nhận bất kỳ ý kiến không hài lòng. Kết quả này cho thấy cơ sở vật chất đã được quan tâm cải thiện và đầu tư hiệu quả, qua đó đáp ứng nhu cầu và kỳ vọng của người bệnh trong quá trình lưu trú, điều trị.

Bảng 2.5: Mức độ hài lòng của khía cạnh “D. Thái độ ứng xử của Nhân viên Y tế (NVYT)” (n= 113)

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.	4,85	$\pm 0,36$	113	100						
D 2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có	4,82	$\pm 0,38$	113	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 (%)
	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.	4,83	$\pm 0,38$	113	100						
D 4	Bác sĩ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	4,82	$\pm 0,38$	113	100						
D 5	Được bác sĩ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.	4,81	$\pm 0,42$	112	99,1	1	0,9				
D 6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.	4,84	$\pm 0,37$	113	100						
D 7	Nhân viên Y tế không có	4,84	$\pm 0,37$	113	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”		4,83			99,9		0,1				

Nhận xét: Đối với khía cạnh “Thái độ ứng xử của Nhân viên y tế”, tỷ lệ hài lòng đạt mức gần như tuyệt đối là 99,9%. Chỉ số này tiếp tục duy trì sự ổn định so với quý I năm 2026 (99,9%) và ghi nhận mức tăng 1,7% so với cùng kỳ năm 2025 (98,2%). Kết quả ghi nhận tỷ lệ ý kiến ở mức "bình thường" chiếm một phần nhỏ (0,1%) và hoàn toàn không ghi nhận bất kỳ phản hồi "không hài lòng".

Bảng 2.6: Mức độ hài lòng của khía cạnh “E. Kết quả cung cấp dịch vụ” (n= 113)

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.	4,75	± 0,45	112	99,1	1	0,9				
E 2	Được cấp phát cho dùng thuốc đúng giờ, hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ và các tác dụng phụ nếu có.	4,79	± 0,41	113	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 (%)
E 3	Được nhắc lịch tái khám và hướng dẫn thực hành ăn uống, luyện tập, chăm sóc tại nhà trước khi ra viện.	4,81	$\pm 0,39$	113	100						
E 4	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh.	4,80	$\pm 0,40$	113	100						
E 5	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.	4,78	$\pm 0,42$	113	100						
E 6	Mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	4,81	$\pm 0,39$	113	100						
Mức độ hài lòng của khía cạnh “E. Kết quả cung cấp dịch vụ”		4,79			99,9		0,1				

Nhận xét: Đối với “Kết quả cung cấp dịch vụ”, tỷ lệ hài lòng đạt mức cao là 99,9%. Chỉ số này tiếp tục ghi nhận sự tăng trưởng tích cực khi tăng 0,6% so với quý I năm 2026 (99,3%) và tăng 2,6% so với cùng kỳ năm 2025 (97,3%). Khía cạnh này có tỷ lệ ý kiến ở mức "bình thường" chỉ chiếm 0,1% và hoàn toàn không ghi nhận đánh giá "không hài lòng". Toàn bộ các tiêu mục thuộc khía cạnh này đều đồng loạt đạt tỷ lệ hài lòng trên

99,0%. Những số liệu trên cho thấy chất lượng cung cấp dịch vụ y tế của Bệnh viện trong quý II đã đáp ứng rất tốt nhu cầu và nhận được sự tín nhiệm, đánh giá cao từ phía người bệnh cũng như thân nhân.

Bảng 2.7: Nhận xét số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế (n=113)

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	±0,57
2	Đắt hơn so với chất lượng.	02	1,8	
3	Tương xứng so với chất lượng.	94	83,2	
4	Rẻ hơn so với chất lượng.	10	8,8	
5	Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán).	7	6,2	
6	Ý kiến khác.	00	00	
Hài lòng chung		113	100	

Nhận xét: Kết quả khảo sát trên 113 đối tượng về mức độ tương xứng giữa số tiền chi trả và chất lượng dịch vụ y tế cho thấy phần lớn người bệnh đều đánh giá mức chi phí là "Tương xứng so với chất lượng", chiếm tỷ lệ cao nhất với 83,2%. Thứ hai là nhóm nhận định chi phí "Rẻ hơn so với chất lượng" đạt 8,8% và có 6,2% không đánh giá nội dung này do không tự chi trả. Bệnh viện ghi nhận một tỷ lệ nhỏ là 1,8% (02 người) cho rằng chi phí "Đắt hơn so với chất lượng" và hoàn toàn không có ý kiến đánh giá "Rất đắt". Dữ liệu này khẳng định mức viện phí và các chi phí dịch vụ y tế tại Bệnh viện hiện đang được người bệnh nhìn nhận là hợp lý, tương xứng với chất lượng điều trị và chăm sóc được cung cấp.

Bảng 2.8: Mức hài lòng chung của người bệnh/người nhà nằm viện nội trú (n=113)

Khía cạnh	Điểm hài lòng			Tỉ lệ hài lòng (%)			Tỉ lệ bình thường (%)		Tỉ lệ không hài lòng (%)	
	2025 Quý II	2026 Quý I	2026 Quý II	2025 Quý II	2026 Quý I	2026 Quý II	2026 Quý I	2026 Quý II	2026 Quý I	2026 Quý II
Khả năng tiếp cận	4,45	4,53	4,62	94,2	97,1	98,7	2,9	1,1		
Minh bạch thông tin và	4,61	4,53	4,76	97,8	98,7	99,2	1,3	0,3		

Khía cạnh	Điểm hài lòng			Tỷ lệ hài lòng (%)			Tỷ lệ bình thường (%)		Tỷ lệ không hài lòng (%)	
	2025 Quý II	2026 Quý I	2026 Quý II	2025 Quý II	2026 Quý I	2026 Quý II	2026 Quý I	2026 Quý II	2026 Quý I	2026 Quý II
thủ tục khám bệnh, điều trị										
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,51	4,50	4,73	95,0	97,0	98,5	2,9	1,3	0,1	
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của Nhân viên Y tế	4,67	4,69	4,83	98,2	99,9	99,9	0,1	0,1		
Kết quả cung cấp dịch vụ	4,62	4,57	4,79	97,3	99,3	99,9	0,7	0,1		
Hài lòng chung	4,57	4,56	4,75	96,5	98,4	99,2	1,58	0,6	0,02	

Nhận xét: Kết quả khảo sát quý II năm 2026 cho thấy tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh nội trú đạt 99,2% (điểm trung bình 4,75), tăng 0,8% so với quý I năm 2026 và tăng 2,7% so với cùng kỳ năm 2025. Đặc biệt, Bệnh viện không ghi nhận đánh giá "không hài lòng" ở bất kỳ khía cạnh nào; tỷ lệ đánh giá ở mức "bình thường" cũng giảm mạnh chỉ còn 0,6%. Toàn bộ 5/5 tiêu chí đều có sự cải thiện đồng đều, dẫn đầu là khía cạnh "Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn" và "Kết quả cung cấp dịch vụ" (cùng đạt 99,9%). Kết quả này khẳng định chất lượng dịch vụ và hiệu quả công tác chăm sóc, điều trị của Bệnh viện đang ngày càng hoàn thiện và đáp ứng tốt kỳ vọng của người bệnh.

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= 113)

	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.	94,6	4,4	75	0,9	100	5,3

Nhận xét: Kết quả đánh giá chung cho thấy Bệnh viện đã đáp ứng tốt kỳ vọng của người bệnh và người nhà khi nhập viện với tỷ lệ đáp ứng trung bình đạt 94,6%. Trong đó, có 5,3% ý kiến đánh giá mức độ đáp ứng đạt tối đa (100%). Mức đánh giá thấp nhất được ghi nhận là 75%, tuy nhiên chỉ chiếm một tỷ lệ nhỏ (0,9%).

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= 113)

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	00	00
Muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác	00	00
Có thể sẽ quay lại	30	26,5
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	83	73,5
Tổng cộng:	113	100

Nhận xét: Kết quả khảo sát trên 113 người bệnh và người nhà cho thấy 100% ý kiến đánh giá đều có xu hướng tiếp tục sử dụng dịch vụ tại Bệnh viện. Cụ thể, tỷ lệ "Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác" chiếm đa số với 73,5%, phần còn lại là "Có thể sẽ quay lại" đạt 26,5%. Đặc biệt, Bệnh viện hoàn toàn không ghi nhận bất kỳ phản hồi nào về việc không muốn quay lại hoặc muốn chuyển tuyến.

2.3. Đánh giá hài lòng theo khoa có giường bệnh nội trú:

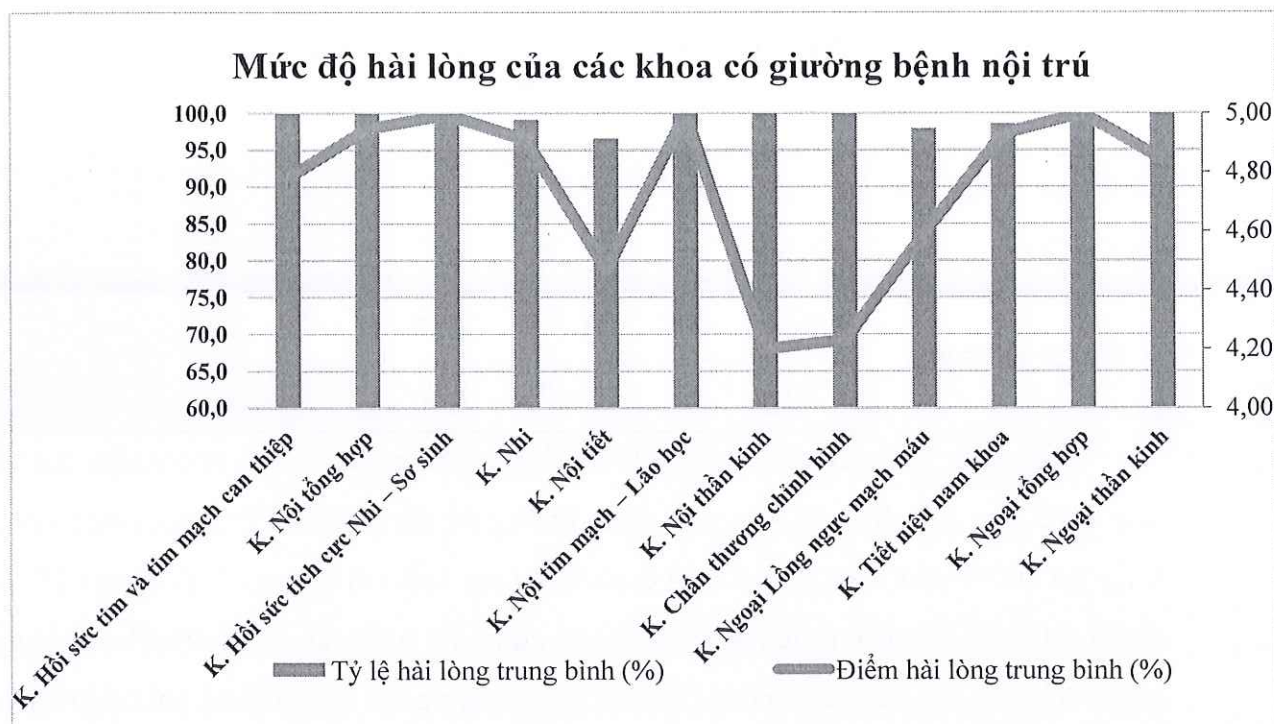
Bảng 2.11: Đánh giá hài lòng theo khoa có giường bệnh nội trú (n=113)

ST T	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	15	5,00	100
2	K. Hồi sức tim và tim mạch can thiệp	100	100	100	100	100	09	4,78	100
3	K. Răng hàm mặt	100	100	100	100	100	07	4,98	100
4	K. Ngoại Lồng ngực mạch máu	100	96,4	93,2	100	100	03	4,59	97,9
5	K. Nội thần kinh	100	100	100	100	100	05	4,84	100
6	K. Chấn thương chỉnh hình	100	100	100	100	100	10	4,23	100
7	K. Nhi	97,8	100	98,0	100	100	09	4,91	99,2
8	K. Hồi sức tích cực Nhi – Sơ sinh	100	100	100	100	100	04	5,00	100
9	K. Nội tiết	92,0	98,6	95,5	98,6	98,3	05	4,47	96,6
10	K. Ung bướu	98,0	95,7	96,4	100	100	10	4,66	98,0
11	K. Tiết niệu nam khoa	100	100	92,7	100	100	04	4,93	98,5
12	K. Ngoại thần kinh	100	100	100	100	100	05	4,84	100
13	K. Tai mũi họng	97,8	98,4	99,0	100	100	09	4,47	99,0
14	K. Nội tổng hợp	100	100	100	100	100	14	4,95	100
15	K. Ngoại tổng hợp	100	100	100	100	100	04	5,00	100

* Chú thích:

- (a): Tỷ 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 người bệnh”.
- (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: Kết quả đánh giá sự hài lòng tại 15 khoa điều trị nội trú cho thấy chất lượng cung cấp dịch vụ của Bệnh viện đồng đều và ở mức cao. Đáng chú ý, có 9/15 khoa ghi nhận tỷ lệ hài lòng chung đạt tuyệt đối (100%), trong đó nổi bật nhất là Khoa Nội tim mạch - Lão học, Khoa Hồi sức tích cực Nhi - Sơ sinh và Khoa Ngoại tổng hợp với điểm số hài lòng đạt mức tối đa 5,00. Bên cạnh những kết quả tích cực, dữ liệu thống kê cũng chỉ ra một số điểm cần lưu ý cải thiện: Khoa Nội tiết hiện có tỷ lệ hài lòng chung thấp nhất toàn viện (96,6%), đặc biệt tỷ lệ đánh giá ở nhóm tiêu chí "Khả năng tiếp cận" chỉ đạt 92,0%. Ngoài ra, khía cạnh "Cơ sở vật chất" tại Khoa Tiết niệu nam khoa (92,7%) và Khoa Ngoại Lồng ngực mạch máu (93,2%) cũng ghi nhận kết quả thấp hơn mặt bằng chung. Bệnh viện ghi nhận kết quả, định hướng rà soát, khắc phục hạn chế và cải tiến chất lượng ở khoa nói riêng và Bệnh viện nói chung trong kỳ tiếp theo.

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	Tỷ lệ %			
				Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Không sử dụng
Khả năng tiếp cận	Có	101	0,43	100			
	Không	12	0,45	100			
Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	Có	101	0,41	99,0	1,0		
	Không	12	0,39	100			
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	Có	101	0,34	100			
	Không	12	0,38	100			
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của Nhân viên Y tế	Có	101	0,32	100			
	Không	12	0,39	100			



Nội dung	BHYT	N	Độ lệch chuẩn	Tỉ lệ %			
				Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Không sử dụng
Kết quả cung cấp dịch vụ	Có	101	0,35	100			
	Không	12	0,38	100			
Hài lòng chung	Có	101	0,37	99,8	0,2		
	Không	12	0,40	100			

Nhận xét: Kết quả cho thấy tỷ lệ hài lòng chung của cả hai nhóm đều đạt mức gần như tuyệt đối. Cụ thể, nhóm người bệnh không sử dụng thẻ BHYT ghi nhận mức độ hài lòng đạt 100% trên toàn bộ 5/5 khía cạnh khảo sát. Đối với nhóm có sử dụng BHYT chiếm đa số (101 đối tượng), tỷ lệ hài lòng chung cũng đạt mức rất cao là 99,8%. Trong đó, 4/5 nhóm tiêu chí đạt điểm tuyệt đối (100%). Bệnh viện hoàn toàn không ghi nhận bất kỳ đánh giá "không hài lòng" nào từ cả hai nhóm đối tượng trên tất cả các khía cạnh dịch vụ.

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

Đại đa số người bệnh và người nhà đều bày tỏ sự hài lòng và gửi lời tri ân sâu sắc đến đội ngũ y bác sĩ, nhân viên y tế. Tập thể nhân viên Bệnh viện được đánh giá cao về tinh thần trách nhiệm, sự tận tâm trong công tác khám chữa bệnh, cũng như việc tư vấn, hướng dẫn chi tiết, rõ ràng và luôn quan tâm hỗ trợ tốt về mặt tâm lý cho người bệnh.

Bên cạnh những phản hồi tích cực, Bệnh viện cũng ghi nhận ý kiến hạn chế cần khắc phục:

- Số lượng nhà vệ sinh còn ít so với số lượng bệnh, người bệnh phải chờ đợi xếp hàng để đi vệ sinh.

- Tình trạng người nhà người bệnh gây ồn ào tại khu vực điều trị nội trú vẫn còn tiếp diễn dù đã được nhân viên y tế nhắc nhở. Việc kiểm soát an ninh trật tự được phản ánh là chưa thực sự chặt chẽ và hiệu quả.

IV. KIẾN NGHỊ GIẢI PHÁP:

- Phòng Hành chính Quản trị chủ trì, phối hợp cùng các khoa lâm sàng rà soát, đánh giá lại thực trạng sử dụng nhà vệ sinh tại các khu vực thường xuyên xảy ra tình trạng quá tải. Từ đó đề xuất phương án xử lý, khắc phục phù hợp.

- Tăng cường tần suất kiểm tra, kiểm soát chặt chẽ người ra vào tại các khu vực nội trú. Thực hiện nghiêm ngặt quy định về giờ thăm bệnh và số lượng thân nhân lưu trú chăm sóc người bệnh.

- Nhắc nhở, tuyên truyền người nhà người bệnh tuân thủ nội quy Bệnh viện. Kịp thời can thiệp và xử lý các trường hợp gây ồn ào, lộn xộn, đảm bảo không gian yên tĩnh cho người bệnh nghỉ ngơi và hồi phục.

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

Nơi nhận:

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

GIÁM ĐỐC *thu*

TS.BS. Vũ Trí Thanh
TS.BS. Vũ Trí Thanh



