

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh/người sử dụng dịch vụ tiêm chủng mở rộng 6 tháng đầu 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 = $\frac{[(\text{Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ 1}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ 2}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ n}) / (\text{Tổng số câu hỏi})]}{n}$

- Mẫu số = Tổng số người được khảo sát.

Cách tính chỉ số hài lòng toàn diện:

- Tỷ số = $\frac{\{[(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 1}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 2}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ n}) / (\text{Tổng số câu hỏi})]\}}{n} \times 30$

- Mẫu số = Tổng số người được khảo sát.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

2.1. Đặc điểm nhân khẩu học của người tham gia tiêm chủng tại Bệnh viện

Bảng 2.1: Đặc điểm nhân khẩu học của đối tượng khảo sát (n= 32)

Đặc điểm		Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
Tuổi	Dưới 20 tuổi	03	9,4
	Từ 20 - 34 tuổi	24	75,0
	Từ 35 tuổi trở lên	05	15,6
Người được tiêm chủng	Trẻ em	29	90,6
	Phụ nữ mang thai	03	9,4

Nhận xét: Trong tổng số 32 người tham gia khảo sát, đa số tập trung ở nhóm tuổi từ 20 đến 34 tuổi, chiếm tỷ lệ lớn nhất với 75,0%. Đây là nhóm đang trong độ tuổi sinh đẻ và nuôi con nhỏ, do đó mức độ quan tâm đến việc đảm bảo tiêm chủng phòng bệnh là rất lớn. Dữ liệu này cũng đồng nhất với thực tế ghi nhận tại Bệnh viện khi phần lớn đối tượng sử dụng dịch vụ (người được tiêm chủng) là trẻ em, đạt tỷ lệ 90,6%.

2.2. Đánh giá việc sử dụng dịch vụ y tế

2.2.1. Mức độ hài lòng của từng khía cạnh:

Bảng 2.2. Mức độ hài lòng của khía cạnh A. “Khả năng tiếp cận” (n= 32)

Nội dung	Điểm hài lòng	N	Tỉ lệ hài lòng (%)	N	Tỉ lệ bình thường (%)	N	Tỉ lệ không hài lòng (%)
Ông bà dễ dàng tiếp cận với điểm tiêm chủng.	4,53	29	90,6	03	9,4		
Lối đi, hành lang tại địa điểm tiêm chủng bằng phẳng, di chuyển dễ dàng.	4,50	30	93,7	02	6,3		
Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, an toàn, dễ đi.	4,50	30	93,7	02	6,3		
Thời gian tổ chức tiêm chủng mở rộng hợp lý.	4,50	30	93,7	02	6,3		

Nội dung	Điểm hài lòng	N	Tỉ lệ hài lòng (%)	N	Tỉ lệ bình thường (%)	N	Tỉ lệ không hài lòng (%)
Lịch tiêm chủng, loại vắc xin tiêm chủng được thông báo rộng rãi trên loa truyền thanh hoặc tổ dân phố, nhân viên y tế thôn/khu phố trực tiếp thông báo.	4,50	30	93,7	02	6,3		
Hài lòng chung của A. “Khả năng tiếp cận”	4,51		93,1		6,9		

Nhận xét: Kết quả khảo sát ở khía cạnh "Khả năng tiếp cận" cho thấy mức độ phản hồi tích cực. Cụ thể, điểm hài lòng trung bình chung đạt 4,51 điểm, với tỷ lệ hài lòng tổng thể chiếm 93,1%. Đáng chú ý, không ghi nhận bất kỳ trường hợp nào đánh giá không hài lòng (0%) đối với nhóm tiêu chí này.

Bảng 2.3. Mức độ hài lòng của khía cạnh B. “Minh bạch thông tin và thủ tục” (n= 32)

Nội dung	Điểm hài lòng	N	Tỉ lệ hài lòng (%)	N	Tỉ lệ bình thường (%)	N	Tỉ lệ không hài lòng (%)
Quy trình, thủ tục hành chính rõ ràng, công khai, thuận tiện.	4,53	29	90,6	03	9,4		

Nội dung	Điểm hài lòng	N	Tỉ lệ hài lòng (%)	N	Tỉ lệ bình thường (%)	N	Tỉ lệ không hài lòng (%)
Thời gian chờ tới lượt tiêm chủng được sắp xếp hợp lý.	4,56	29	90,6	03	9,4		
Được nhân viên y tế hỏi, khám và ghi chép thông tin về tình trạng sức khỏe, tiền sử dị ứng, tiền sử tiêm chủng.	4,53	29	90,6	03	9,4		
Được thông báo về loại vắc xin được tiêm chủng, nước sản xuất, năm sản xuất/hạn sử dụng.	4,56	29	90,6	03	9,4		
Được nhân viên y tế thông báo tác dụng, liều lượng, đường dùng của loại vắc xin trước mỗi lần tiêm.	4,56	29	90,6	03	9,4		
Được nhân viên y tế thông báo/cho xem	4,56	29	90,6	03	9,4		

Nội dung	Điểm hài lòng	N	Tỉ lệ hài lòng (%)	N	Tỉ lệ bình thường (%)	N	Tỉ lệ không hài lòng (%)
hộp/lọ vắc xin còn nguyên niêm phong nhãn mác (đối với lọ vắc xin đóng 01 liều/lọ) hoặc còn nguyên nhãn mác (đối với lọ vắc xin đóng nhiều liều/lọ).							
Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.	4,56	29	90,6	03	9,4		
Được nhân viên y tế thông báo về phản ứng có thể gặp sau tiêm chủng.	4,56	29	90,6	03	9,4		
Hài lòng chung của B. “Minh bạch thông tin và thủ tục”	4,55		90,6		9,4		

Nhận xét: Kết quả khảo sát đối với khía cạnh “Minh bạch thông tin và thủ tục” ghi nhận điểm hài lòng trung bình đạt 4,55 điểm, tương ứng với tỷ lệ hài lòng chung là 90,6%. Tất cả các tiêu mục thuộc khía cạnh này đều đạt tỷ lệ đồng đều (90,6%), phản ánh mức độ đánh giá tích cực và sự hài lòng đồng thuận của người tham gia tiêm chủng.

Bảng 2.4. Mức độ hài lòng của khía cạnh C. “**Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ**” (n= 32)

Nội dung	Điểm hài lòng	N	Tỉ lệ hài lòng (%)	N	Tỉ lệ bình thường (%)	N	Tỉ lệ không hài lòng (%)
Khu vực chờ trước, trong và theo dõi sau tiêm sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông.	4,56	31	96,9	01	3,1		
Khu vực chờ có đủ ghế ngồi.	4,59	31	96,9	01	3,1		
Khu vực/bàn tư vấn, khám sàng lọc sắp xếp hợp lý, dễ tìm.	4,56	31	96,9	01	3,1		
Khu vực/bàn tiêm chủng được sắp xếp vị trí dễ tìm.	4,59	31	96,9	01	3,1		
Có phòng/khu vực theo dõi và xử trí phản ứng sau tiêm chủng.	4,59	31	96,9	01	3,1		
Vắc xin luôn được bảo quản lạnh trong buổi tiêm chủng (<i>phích vắc xin, tủ lạnh</i>)	4,59	31	96,9	01	3,1		
Được sử dụng bơm kim tiêm	4,59	31	96,9	01	3,1		

Nội dung	Điểm hài lòng	N	Tỉ lệ hài lòng (%)	N	Tỉ lệ bình thường (%)	N	Tỉ lệ không hài lòng (%)
riêng cho mỗi mũi tiêm.							
Có hộp chống sốc, phác đồ chống sốc treo tại nơi theo dõi, xử trí phản ứng sau tiêm chủng.	4,59	31	96,9	01	3,1		
Có thùng rác chứa chất thải y tế.	4,59	31	96,9	01	3,1		
Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	4,59	31	96,9	01	3,1		
Khuôn viên cơ sở tiêm chủng xanh, sạch, đẹp.	4,59	31	96,9	01	3,1		
Đảm bảo trật tự, phòng ngừa trộm cấp tại điểm tiêm chủng.	4,56	31	96,9	01	3,1		
Hài lòng chung của C. “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ”	4,58		96,9		3,1		

Nhận xét: Đối với khía cạnh “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ”, kết quả khảo sát ghi nhận điểm hài lòng trung bình đạt 4,58 điểm, tương ứng với tỷ lệ hài lòng chung là 96,9%. Đặc biệt, toàn bộ các tiểu mục thuộc nhóm này đều đạt mức tỷ lệ đồng thuận là 96,9%. Bên cạnh đó, số ý kiến đánh giá ở mức bình thường chỉ chiếm một phần nhỏ (3,1%) và hoàn toàn không ghi nhận trường hợp nào đánh giá không hài lòng (0%).

Bảng 2.5. Mức độ hài lòng của khía cạnh D. “Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế” (n=32)

Nội dung	Điểm hài lòng	N	Tỉ lệ hài lòng (%)	N	Tỉ lệ bình thường (%)	N	Tỉ lệ không hài lòng (%)
Nhân viên tiếp đón, hướng dẫn thủ tục niềm nở, nhiệt tình.	4,69	32	100				
Nhân viên có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4,72	32	100				
Nhân viên y tế tư vấn tỉ mỉ, rõ ràng.	4,72	32	100				
Nhân viên y tế thao tác thành thạo, thuần thục khi thăm khám, tiêm chủng.	4,75	32	100				
Mọi thắc mắc luôn được nhân viên y tế giải thích tận tình, thông tin rõ ràng, đầy đủ.	4,75	32	100				
Hài lòng chung của D. “Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế”	4,73		100				

Nhận xét: Tất cả các tiêu mục thuộc khía cạnh “Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn” đều đạt tỷ lệ hài lòng tuyệt đối (100%). Kết quả này phản ánh sự ghi nhận và tin tưởng rất lớn từ phía người tham gia tiêm chủng. Trên cơ sở đó, Bệnh viện sẽ tiếp tục duy

tri, không ngừng nâng cao và hoàn thiện chất lượng phục vụ nhằm đáp ứng tốt nhất nhu cầu khám chữa bệnh và tiêm chủng của người dân.

Bảng 2.6. Mức độ hài lòng khía cạnh E. “Kết quả cung cấp dịch vụ”(n=32)

Nội dung	Điểm hài lòng	N	Tỉ lệ hài lòng (%)	N	Tỉ lệ bình thường (%)	N	Tỉ lệ không hài lòng (%)
Hài lòng với chất lượng dịch vụ tiêm chủng được cung cấp.	4,72	30	100				
Hài lòng về lần sử dụng dịch vụ tiêm chủng này.	4,72	30	100				
Được nhân viên nhắc lịch cho lần tiêm tiếp theo.	4,69	30	100				
Hài lòng chung của E. “Kết quả cung cấp dịch vụ”	4,71		100				

Nhận xét: Về khía cạnh “Kết quả cung cấp dịch vụ”, kết quả khảo sát ghi nhận tỷ lệ hài lòng đạt mức tuyệt đối 100% với điểm hài lòng trung bình chung đạt 4,71 điểm. Số liệu này khẳng định chất lượng đầu ra của dịch vụ tiêm chủng đã đáp ứng hoàn toàn kỳ vọng của người dân, không ghi nhận bất kỳ đánh giá nào ở mức bình thường hay không hài lòng.

2.2.2. Mức hài lòng chung của người tham gia tiêm chủng tại bệnh viện

Bảng 2.9. Mức hài lòng chung của người tham gia tiêm chủng tại bệnh viện (n=32)

Nội dung	Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)	Tỉ lệ bình thường (%)	Tỉ lệ không hài lòng (%)
A.Khả năng tiếp cận	4,51	93,1	6,9	
B.Sự minh bạch thông tin và thủ tục	4,55	90,6	9,4	

Nội dung	Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)	Tỉ lệ bình thường (%)	Tỉ lệ không hài lòng (%)
C.Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ	4,58	96,9	3,1	
D.Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	4,73	100		
E.Kết quả cung cấp dịch vụ	4,71	100		
Hài lòng chung	4,62	96,1	3,9	

Nhận xét: Điểm hài lòng tổng thể đạt 4,62 điểm, tương ứng với tỷ lệ người tham gia đánh giá hài lòng chiếm 96,1%. Tỷ lệ đánh giá ở mức bình thường chỉ chiếm một phần nhỏ (3,9%) và đặc biệt, toàn bộ khảo sát không ghi nhận trường hợp nào đánh giá không hài lòng (0%). Nổi bật trong khảo sát có khía cạnh “Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT” và “Kết quả cung cấp dịch vụ”, cả hai nhóm tiêu chí này đều ghi nhận tỷ lệ hài lòng tuyệt đối (100%) từ phía người sử dụng dịch vụ.

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

Bảng 2.11. Mong muốn quay trở lại của người tham gia tiêm chủng tại bệnh viện (n=32)

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
Có thể sẽ quay lại	00	00
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	32	100
Tổng cộng:	32	100

Nhận xét: Trong 32 người tham gia tiêm chủng được khảo sát, thì toàn bộ người tham gia đều có mong muốn quay trở lại bệnh viện khi có nhu cầu tương tự hoặc giới thiệu cho người khác. Đây là một minh chứng khách quan và thuyết phục cho chất lượng dịch vụ tại Bệnh viện. Điều này không chỉ phản ánh sự hài lòng toàn diện của người sử dụng dịch vụ tiêm chủng mà còn khẳng định uy tín vững chắc của Bệnh viện.

III. Ý KIẾN ĐÓNG GÓP, PHẢN HỒI CỦA NGƯỜI THAM GIA TIÊM CHỦNG

Qua tổng hợp ý kiến phản hồi, đa số người tham gia tiêm chủng đều bày tỏ sự hài lòng và gửi lời cảm ơn chân thành đến đội ngũ nhân viên y tế Bệnh viện. Người bệnh đánh giá cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ nhiệt tình và năng lực chuyên môn của các y bác sĩ, điều dưỡng trong công tác khám sàng lọc, tư vấn chi tiết, cũng như khả năng trấn an tâm lý người bệnh hiệu quả. Đặc biệt, đợt khảo sát không ghi nhận bất kỳ ý kiến phàn nàn hay khiếu nại nào, sự tín nhiệm này được minh chứng bằng việc 100% người tham gia khảo sát đều cam kết sẽ tiếp tục quay lại sử dụng dịch vụ tại Bệnh viện và sẵn sàng giới thiệu cho người thân.

IV. KIẾN NGHỊ GIẢI PHÁP

- Không.

V. KẾT LUẬN

Đánh giá mức độ hài lòng chung của người tham gia tiêm chủng tại bệnh viện về chất lượng dịch vụ tại đây là 96,1%. Trong đó:

- Tỷ lệ hài lòng nhóm khả năng tiếp cận là 93,1%
- Tỷ lệ hài lòng nhóm minh bạch thông tin và thủ tục là 90,6%
- Tỷ lệ hài lòng nhóm cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ là 96,9%
- Tỷ lệ hài lòng nhóm thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn là 100%
- Tỷ lệ hài lòng nhóm kết quả cung cấp dịch vụ là 100%

Trên đây là toàn bộ nội dung báo cáo kết quả khảo sát hài lòng dịch vụ tiêm chủng mở rộng 6 tháng đầu năm 2026./.

Nơi nhận:

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

GIÁM ĐỐC



TS.BS. Vũ Trí Thanh

