

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú Quý II năm 2025

Thực hiện Kế hoạch số 25/KH-BVTM ngày 07/02/2025 của Bệnh viện ĐKKV Tháp Mười về khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế năm 2025.

Với mục đích nâng cao chất lượng phục vụ người bệnh, bệnh viện tiến hành khảo sát đánh giá sự hài lòng của người bệnh khi đến khám và điều trị tại khoa khám bệnh ở 5 tiêu chí: Khả năng tiếp cận, Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị; Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh, Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế; Kết quả cung cấp dịch vụ.

Khảo sát được tiến hành tại khoa Khám bệnh. Người bệnh được chọn ngẫu nhiên, được phỏng vấn trực tiếp qua bộ câu hỏi của Bộ Y tế xây dựng; đã có 170 người bệnh ngoại trú tham gia phỏng vấn và thu được kết quả như sau:

I. THÔNG TIN CHUNG NGƯỜI BỆNH:

1.1. Tỷ lệ giới tính và tỷ lệ sử dụng BHYT



Nhận xét: Nữ giới chiếm 64,12% số người bệnh đến khám, điều trị. Đa số người đến khám có sử dụng BHYT với tỷ lệ 98%.

1.2. Tỷ lệ nhóm tuổi

Nhóm tuổi	Số người bệnh (n)	Tỷ lệ (%)	Tuổi trung bình
18-30	22	12,94	49,50 ± 14,69 Min: 19 Max: 73
31-45	45	26,47	
46-60	47	27,65	
>60	56	32,94	
Tổng cộng	170	100,0	

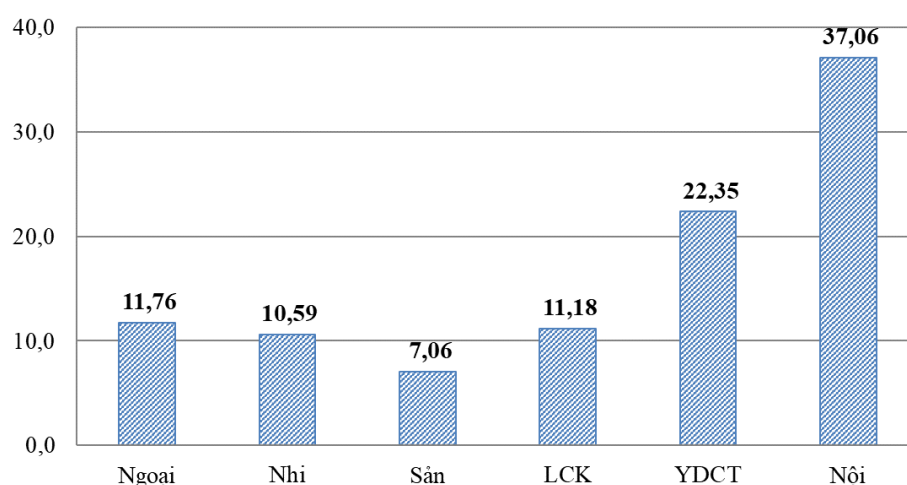
Nhận xét: Độ tuổi trung bình của người bệnh đến khám là 49,50 tuổi. Người trên 60 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất 32,94%, thấp nhất là nhóm người 18-30 tuổi chiếm 12,94%

1.3. Tỷ lệ khoảng cách từ nơi sinh sống đến bệnh viện

Nhóm tuổi	Số người bệnh (n)	Tỷ lệ (%)	Khoảng cách trung bình (km)
< 2 km	0	0,00	
2 km – dưới 5km	25	14,71	10,39 ± 4,78 Min: 02 Max: 18
5 km – dưới 10 km	49	28,82	
Từ 10 km trở lên	96	56,47	
Tổng cộng	200	100,0	

Nhận xét: Khoảng cách trung bình phải di chuyển từ nhà đến bệnh viện của người bệnh là 10,39 km. Số người bệnh ở khoảng cách ≥ 10 km chiếm tỷ lệ cao nhất 56,47%.

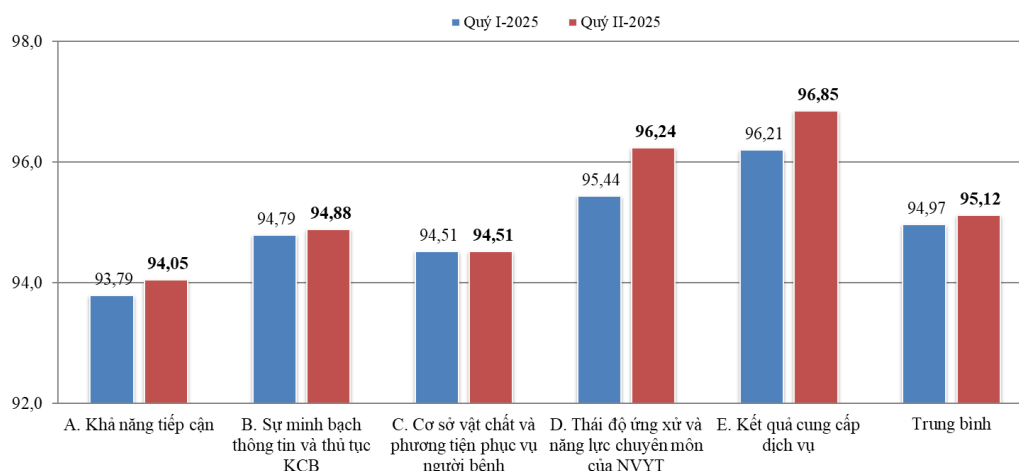
1.4. Tỷ lệ nhóm bệnh được khảo sát:



Nhận xét: Các đối tượng được khảo sát chiếm tỷ lệ lần lượt là người bệnh khám Nội khoa (37,06%), YDCT (22,35%), Ngoại (11,76%), LCK (11,18%), Nhi (10,59%), Phụ sản (7,06%).

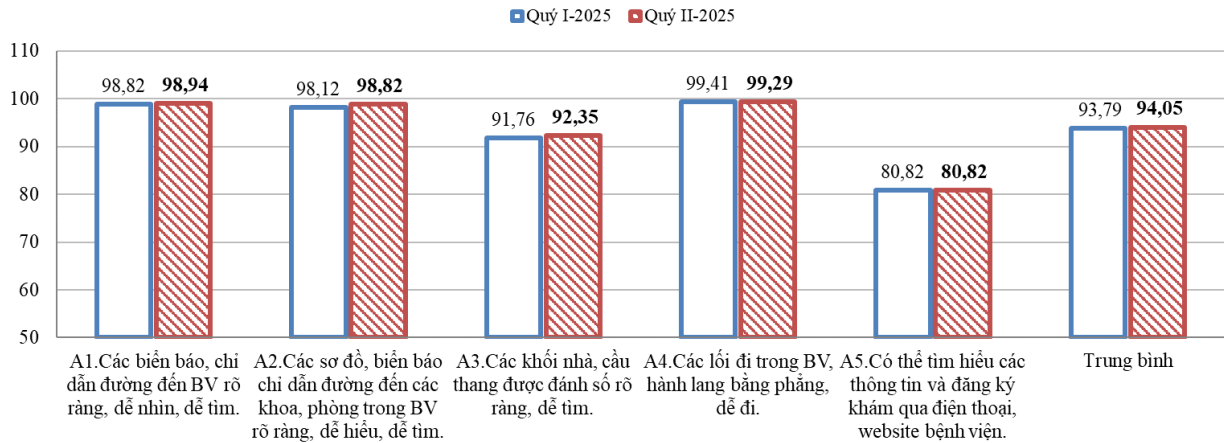
II. TỶ LỆ HÀI LÒNG KHI SỬ DỤNG DỊCH VỤ Y TẾ:

Biểu đồ 2.1. Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh ngoại trú



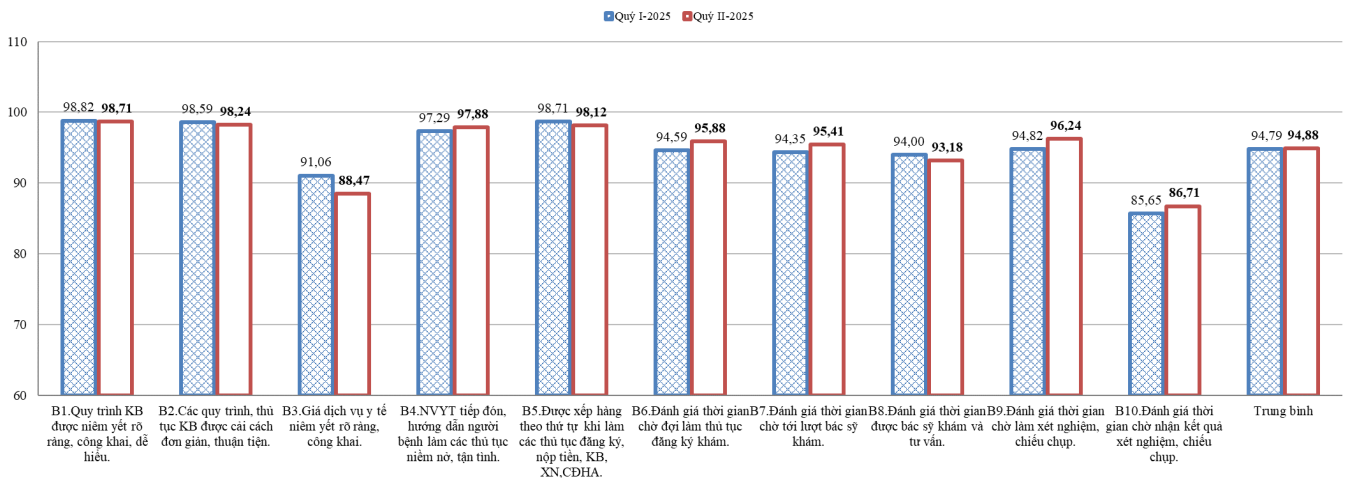
Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng chung Quý II/2025 là **95,12%** cao hơn so với Quý I/2025. Trong đó phần “E. Kết quả cung cấp dịch vụ” đạt tỷ lệ cao nhất 96,85%. Thấp nhất là phần “A. Khả năng tiếp cận với dịch vụ y tế” của người dân (94,05%).

Biểu đồ 2.2. Tỷ lệ hài lòng phần A. Khả năng tiếp cận



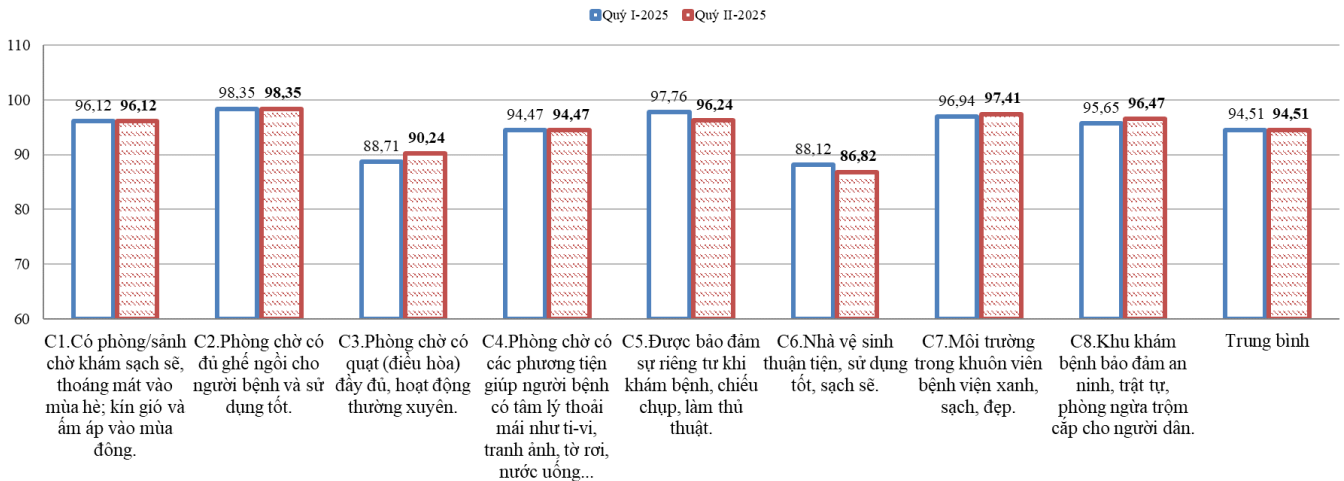
Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng trung bình toàn phần A tăng nhẹ từ 93,79% (Quý I) lên 94,05% (Quý II). Các yếu tố cơ sở vật chất và chỉ dẫn vật lý trong bệnh viện được đánh giá rất cao, thể hiện qua các chỉ số A1–A4 đều trên 91%, đặc biệt A4 gần như tuyệt đối. Tiêu chí A5 về tiếp cận thông tin và đăng ký khám trực tuyến có tỷ lệ thấp nhất (80,82%) và không có tiến bộ qua thời gian, đây là điểm cần đầu tư để cải thiện.

Biểu đồ 2.3. Tỷ lệ hài lòng phần B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục KCB



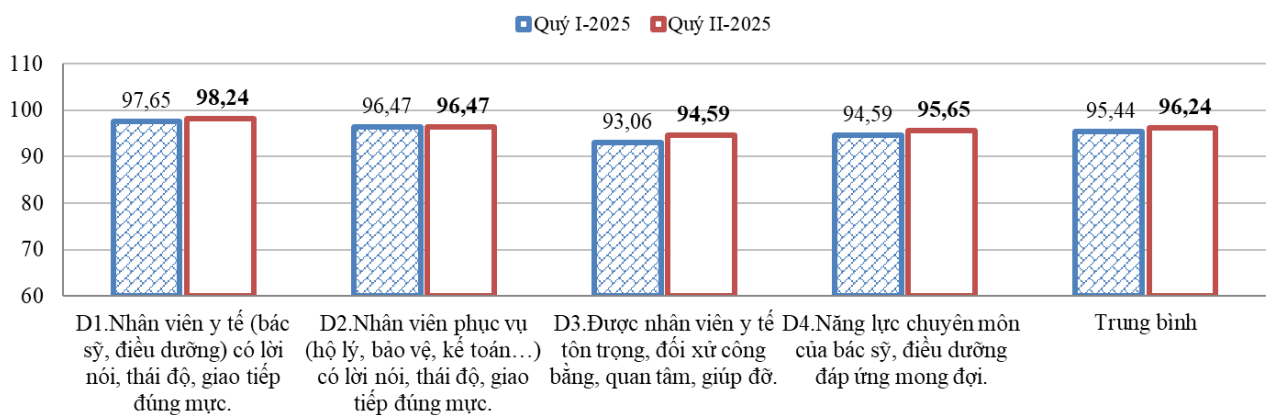
Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng trung bình Quý II/2025 là 94,88%, cao hơn Quý I/2025 và đạt mục tiêu >90%. Phần lớn các tiêu chí đạt mức hài lòng cao và ổn định, nhất là các tiêu chí liên quan đến niêm yết thông tin (B1, B2), thái độ nhân viên (B4), và sắp xếp thủ tục (B5). Cải thiện rõ ở thời gian chờ làm thủ tục (B6), chờ khám (B7), và làm cận lâm sàng (B9). Tiêu chí “B3: Công khai giá dịch vụ y tế” giảm mạnh nhất (giảm gần 3%), cần rà soát lại việc niêm yết giá và truyền thông minh bạch. Tiêu chí “B10: Chờ nhận kết quả cận lâm sàng” dù được cải thiện nhưng vẫn thấp nhất, phản ánh hạn chế trong quy trình xét nghiệm, chụp chiếu và trả kết quả.

Biểu đồ 2.4. Tỷ lệ hài lòng phần C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh



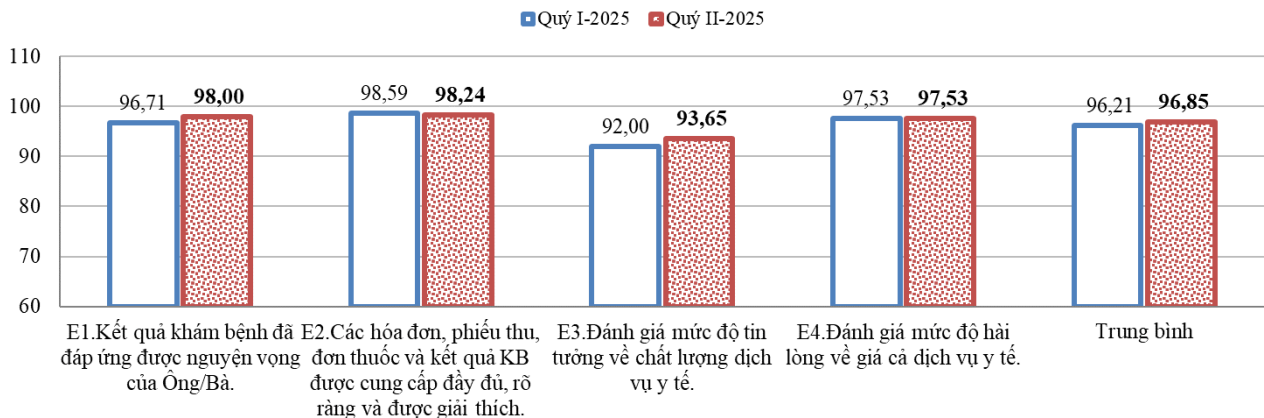
Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng trung bình phần C đạt mức rất cao và ổn định qua 2 quý với 94,51%. Cơ sở vật chất tại các phòng chờ và khu khám bệnh được người bệnh đánh giá cao (trên 94%). Các yếu tố về môi trường, an ninh, và phương tiện hỗ trợ tinh thần đều có mức hài lòng cao, ổn định hoặc cải thiện nhẹ. C3 (quạt, điều hòa) và C6 (nhà vệ sinh) có tỷ lệ hài lòng thấp nhất (dưới 91%), cho thấy vẫn còn hạn chế về tiện nghi, vệ sinh.

Biểu đồ 2.5. Tỷ lệ hài lòng phần D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT



Nhận xét. Tỷ lệ hài lòng trung bình phần D tăng nhẹ từ mức 95,44 (Quý I) lên 96,24% (Quý II). Toàn bộ các tiêu chí đều trên 93%, cho thấy người bệnh đánh giá rất tích cực về thái độ và năng lực của nhân viên y tế. Tiêu chí D3 có tỷ lệ thấp nhất trong nhóm, cho thấy vẫn còn một bộ phận người bệnh chưa cảm nhận được sự công bằng hoặc hỗ trợ đầy đủ.

Biểu đồ 2.6. Tỷ lệ hài lòng phần E. Kết quả cung cấp dịch vụ



Nhận xét: Nhìn chung bệnh nhân tương đối hài lòng về dịch vụ khám chữa bệnh tại bệnh viện, với tỷ lệ hài lòng là 96,85%. Tuy nhiên, tiêu chí E3 có tỷ lệ hài lòng thấp nhất trong nhóm, cho thấy một bộ phận người bệnh vẫn còn nghi ngại về chất lượng dịch vụ.

STT	Nội dung	Số người bệnh	Tỷ lệ (%)
1	Chắc chắn không bao giờ quay lại	0	-
2	Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác	0	-
3	Muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác	0	-
4	Có thể sẽ quay lại	9	5,29
5	Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	161	94,71
Tổng cộng		170	100

Nhận xét: Có 94,71% người bệnh và người nhà được phỏng vấn chắc chắn sẽ quay lại khám chữa bệnh vào lần sau và 5,29% có thể sẽ quay lại.

III. KẾT LUẬN:

- Nữ giới chiếm 64,12% số người bệnh đến khám, điều trị. Đa số người đến khám có sử dụng BHYT với tỷ lệ 98%.
- Độ tuổi trung bình của người bệnh đến khám là 49,5 tuổi
- Hầu hết người bệnh đến khám có nhà xa bệnh viện > 10 km
- Tỷ lệ hài lòng chung Quý II/2025 là 95,12% cao hơn so với Quý I/2025 và cao hơn mục tiêu $\geq 90\%$.
- Phần “E. Kết quả cung cấp dịch vụ” đạt tỷ lệ cao nhất 96,85%. Thấp nhất là phần “A. Khả năng tiếp cận với dịch vụ y tế” của người dân (94,05%)

IV. MỘT SỐ VẤN ĐỀ ƯU TIÊN GIẢI QUYẾT:

- Tỷ lệ hài lòng đối với thủ tục đăng ký khám qua bệnh trực tuyến còn thấp.
- Một bộ phận người bệnh cho rằng khu vực khám bệnh chưa đủ thoáng mát
- Nhà vệ sinh chưa đảm bảo sạch sẽ, thuận tiện cho người bệnh sử dụng.
- Tỷ lệ hài lòng đối với công khai giá dịch vụ khám chữa bệnh giảm

- Một số bệnh nhân chưa hài lòng về thời gian chờ trả kết quả cận lâm sàng
- Một số còn lo ngại về chất lượng dịch vụ của bệnh viện

V. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ:

Đề xuất Ban giám đốc chỉ đạo các bộ phận có liên quan thực hiện một số nội dung sau:

- Nâng cao hiệu quả đăng ký khám bệnh trực tuyến: Rà soát, nâng cấp hệ thống đăng ký khám bệnh online. Tăng cường hướng dẫn người bệnh tiếp cận dịch vụ này qua bảng chỉ dẫn, nhân viên hỗ trợ và truyền thông trên các nền tảng mạng xã hội, website bệnh viện.

- Cải thiện điều kiện tiện nghi khu vực khám chờ và nhà vệ sinh: Trang bị bổ sung quạt, điều hòa tại các khu vực đông bệnh nhân, đặc biệt trong các khung giờ cao điểm. Tăng tần suất vệ sinh, kiểm tra chất lượng nhà vệ sinh; bố trí nhân viên trực hỗ trợ thường xuyên.

- Tăng cường minh bạch thông tin giá dịch vụ: Kiểm tra, rà soát lại bảng niêm yết giá dịch vụ tại các khu vực dễ nhìn thấy. Đảm bảo nhân viên có trách nhiệm giải thích rõ ràng về chi phí khi người bệnh thắc mắc.

- Rút ngắn thời gian trả kết quả cận lâm sàng: Tối ưu hóa quy trình luân chuyển hồ sơ – kết quả giữa các bộ phận liên quan. Ưu tiên bố trí máy móc, nhân sự phù hợp vào giờ cao điểm để giảm tải.

- Củng cố niềm tin về chất lượng dịch vụ: Tăng cường truyền thông về năng lực chuyên môn, trang thiết bị, thành tích chuyên môn của bệnh viện. Khuyến khích bác sĩ và nhân viên y tế chủ động giải thích, tư vấn rõ ràng trong quá trình khám chữa bệnh.

- Thiết lập kênh phản hồi kín đáo, hiệu quả: Cài đặt thêm các hộp thư góp ý, đường dây nóng, mã QR phản hồi tại khu khám bệnh để ghi nhận ý kiến người bệnh một cách tiện lợi, ẩn danh.

- Duy trì và phát huy các điểm mạnh: Tiếp tục duy trì thái độ phục vụ đúng mực, chuyên môn vững vàng của đội ngũ bác sĩ, điều dưỡng, nhân viên phục vụ – là điểm sáng lớn trong khảo sát. Khen thưởng, động viên kịp thời các cá nhân, tập thể có chỉ số hài lòng cao.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú Quý II năm 2025 và các vấn đề cần được ưu tiên giải quyết để nâng cao kết quả hài lòng người bệnh trong thời gian sắp tới./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc (biết);
- Các khoa, phòng (thực hiện);
- Website bệnh viện;
- Lưu: VT, QLCL.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Văn Bé