

BÁO CÁO

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

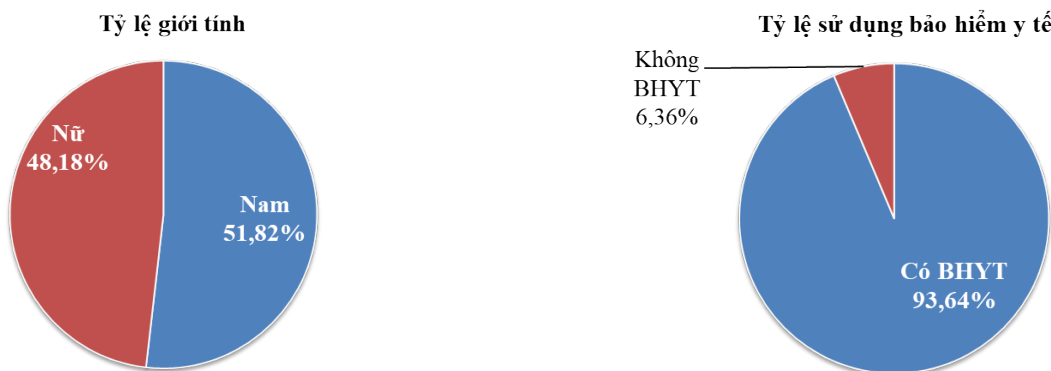
Thực hiện Kế hoạch số 25/KH-BVTM ngày 07/02/2025 của Bệnh viện ĐKKV Tháp Mười về khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế năm 2025.

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 thăm khám và điều trị tại bệnh viện 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 lâm sàng. Người bệnh được chọn ngẫu nhiên, được phỏng vấn trực tiếp qua bộ câu hỏi của Bộ Y tế xây dựng, đã có 110 người bệnh 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 bảo hiểm y tế



Nhận xét: Tỷ lệ nam và nữ gần tương đương nhau. Có 93,64% bệnh nhân đến điều trị là đối tượng có bảo hiểm y tế, đối tượng không có bảo hiểm chiếm tỷ lệ rất ít

1.2. Tỷ lệ nhóm tuổi

Nhóm tuổi	Số bệnh nhân (n)	Tỷ lệ (%)	Tuổi trung bình
18-30	31	28,18	47,77 ± 19,83 Min: 18 Max: 89
31-45	17	15,45	
46-60	26	23,64	
>60	36	32,73	
Tổng cộng	110	100,00	

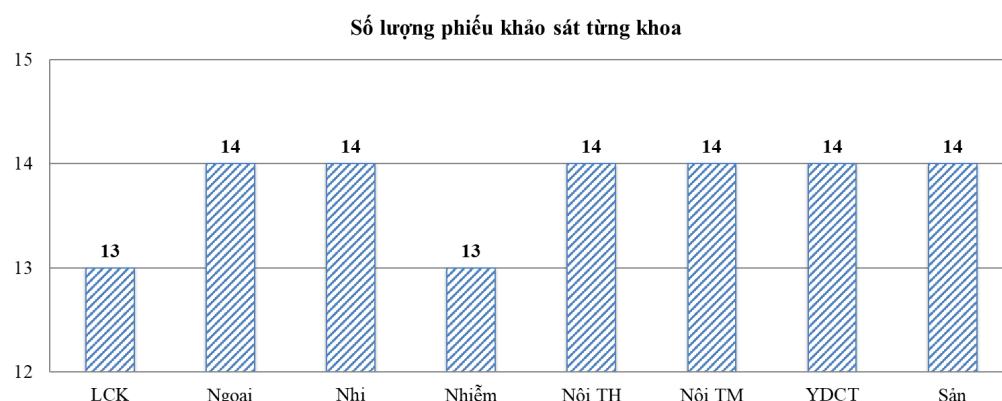
Nhận xét: Độ tuổi trung bình của người được khảo sát là 47,77tuổi. Người có độ tuổi >60 chiếm tỷ lệ cao nhất 32,73%.

1.3. Số ngày điều trị bình quân

Ngày điều trị	Số bệnh nhân (n)	Tỷ lệ (%)	Ngày trung bình
3 - 7 ngày	99	90,00	4,78 ± 2,34
8 - 15 ngày	10	9,09	
>15 ngày	1	0,91	
Tổng cộng	110	100,00	

Nhận xét: Số ngày điều trị bình quân là 4,78 ngày. Người bệnh điều trị từ 3-7 ngày chiếm tỷ lệ cao nhất 90,0%

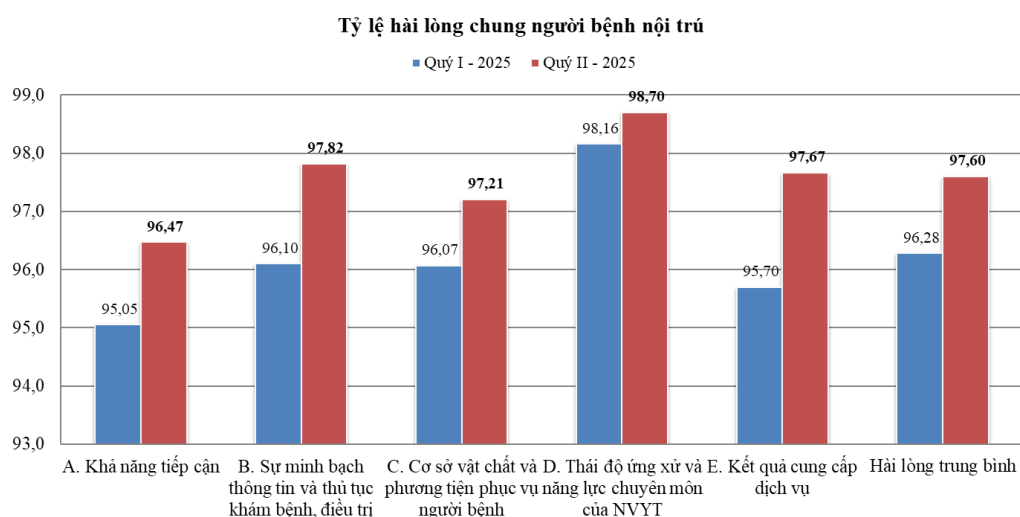
1.4. Phân bố phiếu khảo sát:



Nhận xét: Tất cả các khoa có giường bệnh đều được khảo sát trừ khoa HSCC và PT-GMHS

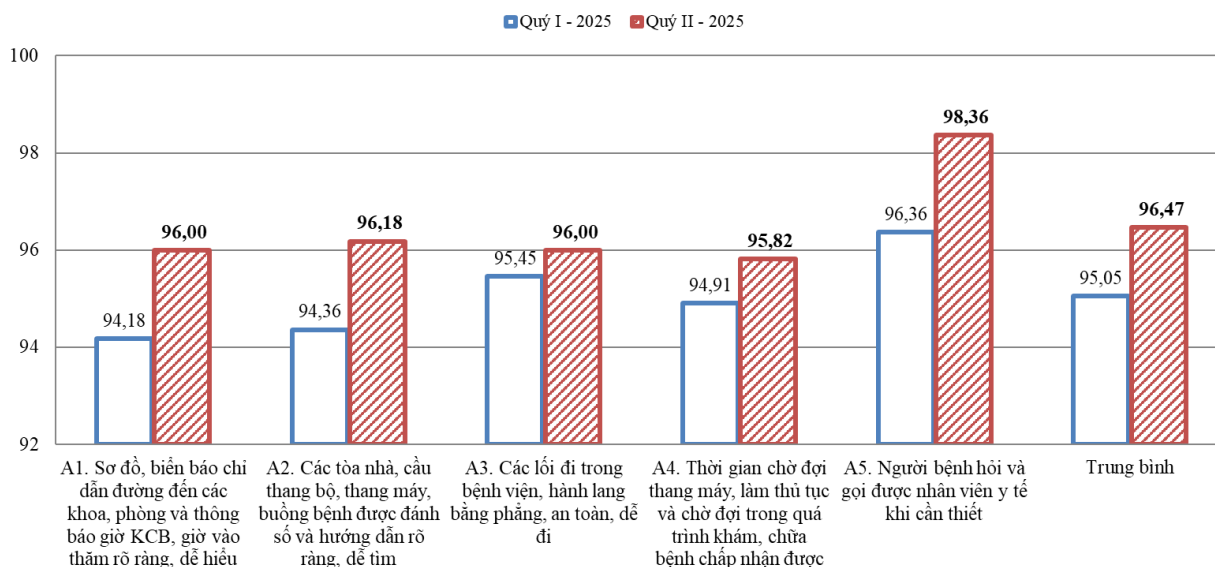
II. TỶ LỆ HÀI LÒNG KHI SỬ DỤNG DỊCH VỤ Y TẾ:

2.1. Tỷ lệ hài lòng chung của toàn bệnh viện:



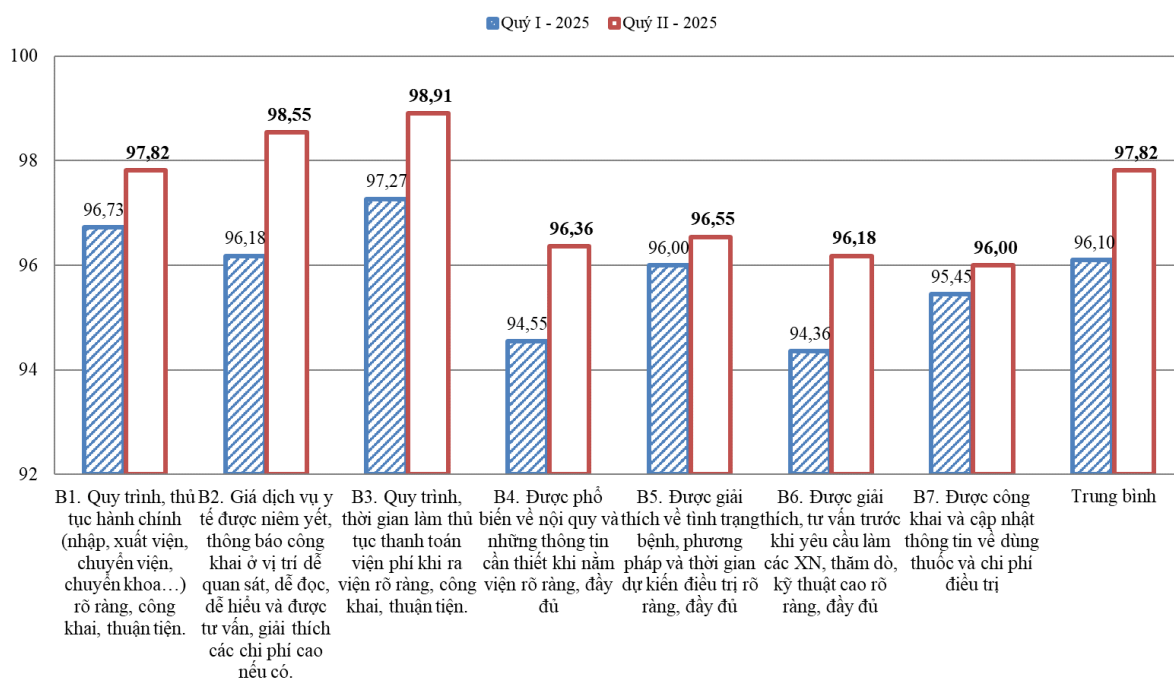
Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng chung Quý II/2025 là 97,60% cao hơn so với Quý I/2025 và cao hơn so với kế hoạch ($\geq 90\%$). Trong đó, phần “A. Khả năng tiếp cận” có tỷ lệ thấp nhất 96,47%. Cao nhất là phần “D. Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của NVYT” với 98,70%

Tỷ lệ hài lòng chung phần A. Khả năng tiếp cận



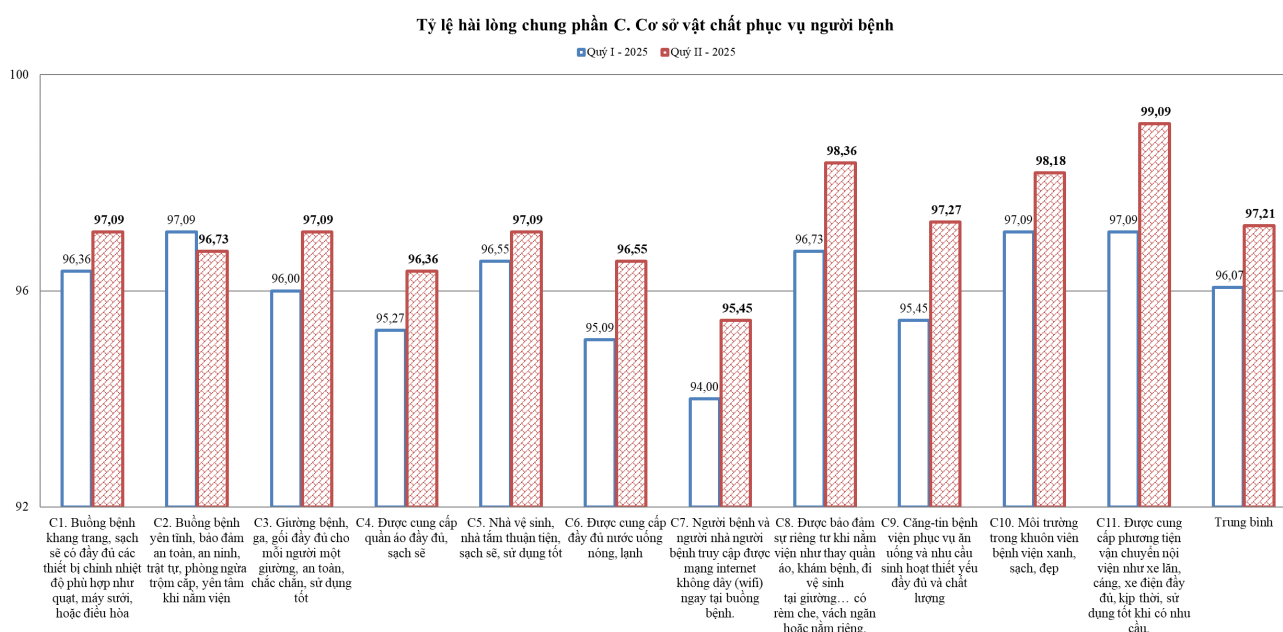
Nhận xét: Tất cả các tiêu chí trong phần A đều có tỷ lệ hài lòng tăng lên trong Quý II so với Quý I. Tỷ lệ hài lòng trung bình tăng từ 95,05% (Quý I) lên 96,47% (Quý II). Tiêu chí A5 đạt mức hài lòng cao nhất ở cả hai quý, đặc biệt tăng mạnh +2,00%, phản ánh sự cải thiện trong việc hỗ trợ người bệnh từ nhân viên y tế. Tiêu chí A4 (thời gian chờ đợi) vẫn có mức hài lòng thấp hơn các tiêu chí khác, cần tiếp tục cải tiến để rút ngắn thời gian chờ và tối ưu hóa quy trình.

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

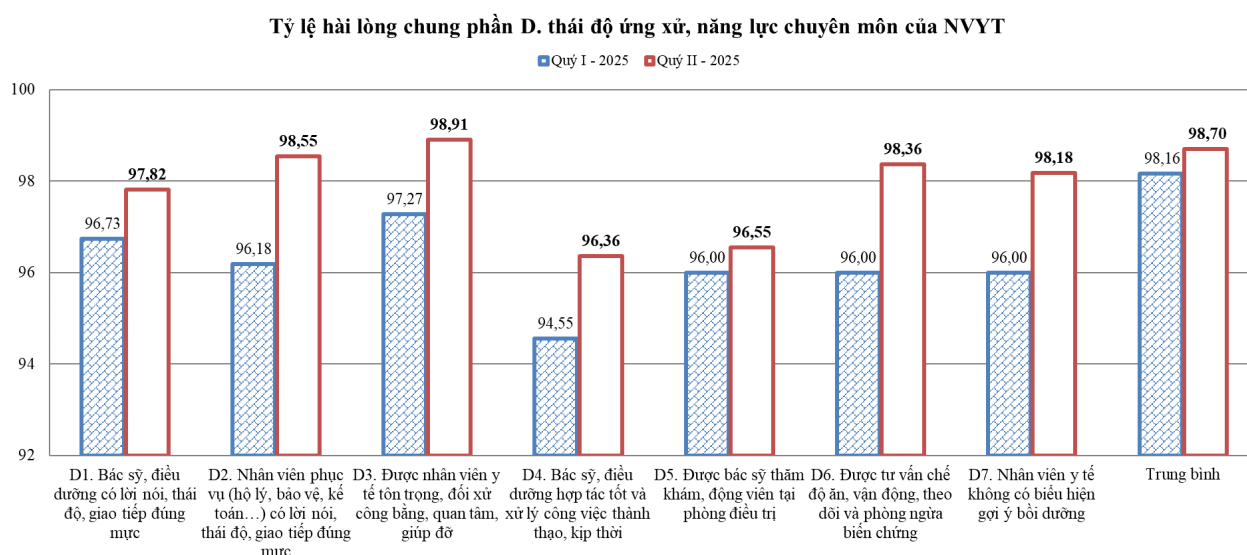


Nhận xét: Phần B có tỷ lệ hài lòng trung bình Quý II/2025 là 97,82% cao hơn so với Quý I/2025. Mức tăng trung bình là +1,72%, cho thấy sự cải thiện đồng đều và tích cực trong công tác minh bạch thông tin và thủ tục khám chữa bệnh. Tiêu chí “B3. Quy trình, thời gian làm thủ tục thanh toán viện phí khi ra viện rõ ràng, công khai, thuận tiện” đạt tỷ lệ cao nhất với 98,91%. Các tiêu chí

còn lại đều giữ vững mức hài lòng cao trên 96%. Các tiêu chí B4, B5, B6, B7 dù tăng khá nhưng vẫn là những tiêu chí có điểm thấp, cho thấy vẫn cần tiếp tục cải thiện về truyền thông nội viện và giải thích thủ tục phát sinh.

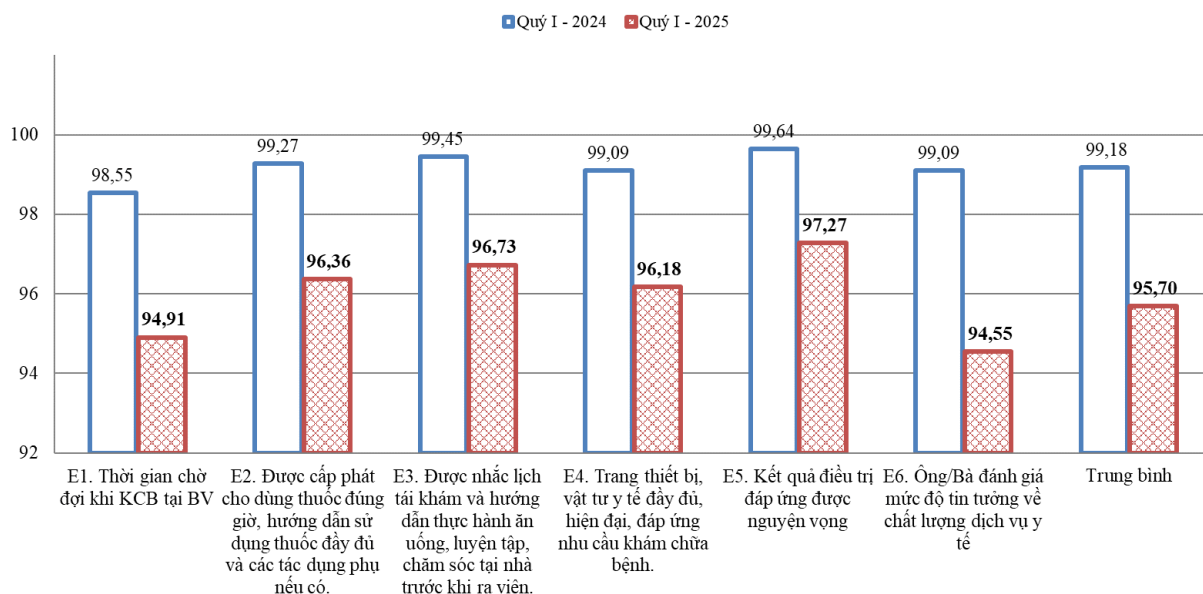


Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng trung bình phần C tăng +1,14% từ từ 96,07% (Quý I) lên 97,21% (Quý II). Tất cả tiêu chí đều >95%, phản ánh sự đầu tư và cải tiến đồng bộ về cơ sở vật chất. Tuy nhiên, tiêu chí C2 (an ninh, yên tĩnh buồng bệnh) là tiêu chí duy nhất bị giảm nhẹ (-0,36%), có thể do tăng mật độ bệnh nhân, thiếu nguồn lực bảo vệ đề tuần tra, canh gác...



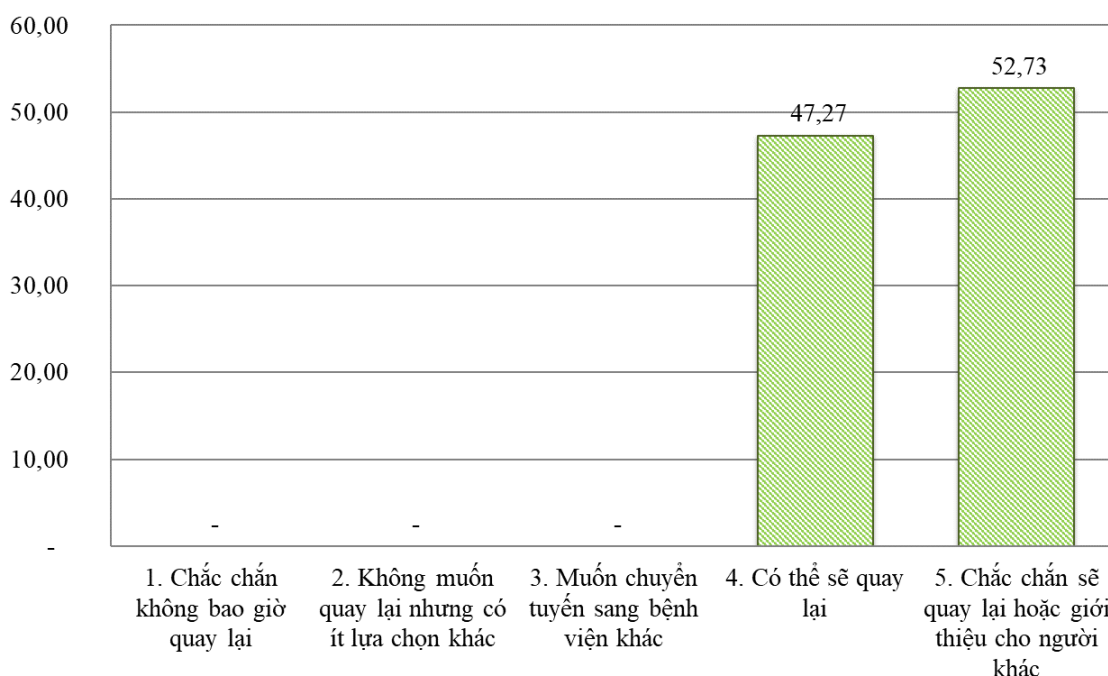
Nhận xét: Phần D có mức hài lòng cao nhất trong tất cả các bảng khảo sát, phản ánh niềm tin và sự hài lòng rất cao của người bệnh đối với nhân viên y tế với 98,70%. Cần tiếp tục phát huy các tiêu chí này để đáp ứng về hài lòng người bệnh. Trong đó, tiêu chí “D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ” có tỷ lệ cao nhất với 98,91%

Tỷ lệ hài lòng chung phần E. Kết quả cung cấp dịch vụ



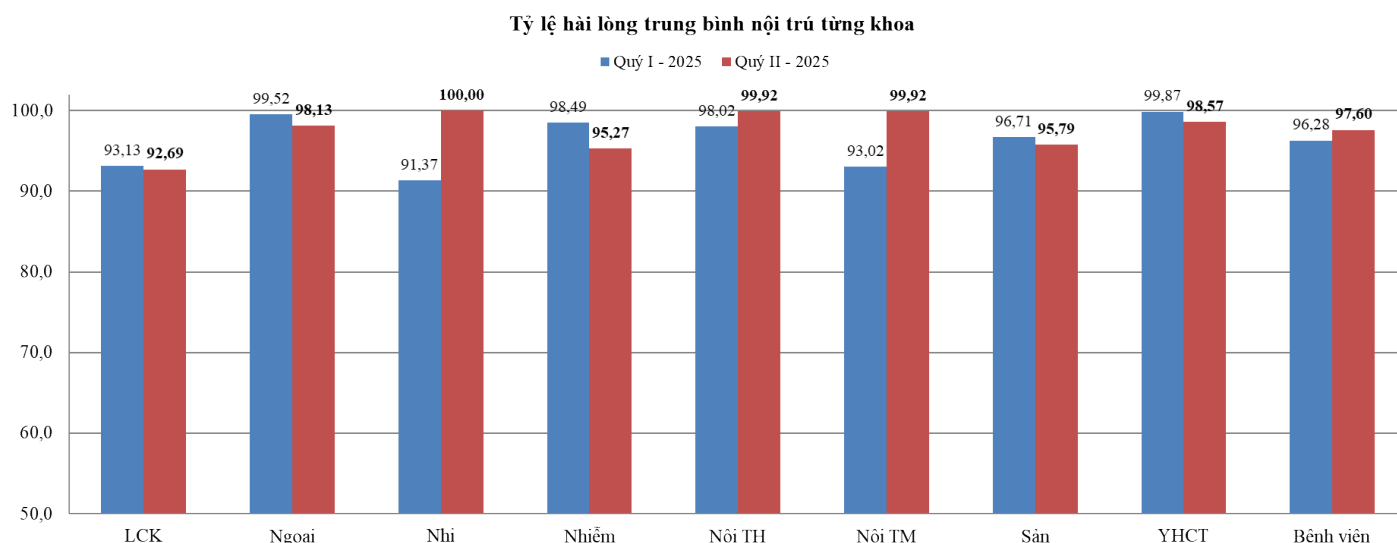
Nhận xét: Tất cả các tiêu chí đều tăng, không có tiêu chí nào giảm – thể hiện sự đồng bộ trong cải tiến chất lượng dịch vụ. E4 (Trang thiết bị) và E2 (Cấp phát thuốc đúng giờ, tư vấn kỹ) có mức tăng cao nhất (+2,37% và +2,00%) – cho thấy sự đầu tư hiệu quả vào cơ sở vật chất và hiệu suất của khâu cấp phát thuốc. E5 (kết quả điều trị) và E6 (niềm tin người bệnh) đều đạt trên 98%, thể hiện hiệu quả điều trị tốt và niềm tin cao từ người bệnh

Nhu cầu khám chữa bệnh lần sau



Nhận xét: Có 52,73% bệnh nhân chắc chắn sẽ quay lại bệnh viện nếu lần sau có nhu cầu KCB và có 47,27% bệnh nhân có thể sẽ quay lại bệnh viện. Qua khảo sát chưa có bệnh nhân nào muốn chuyển BV khác hoặc không muốn quay lại

2.2. Tỷ lệ hài lòng của từng khoa:



Nhận xét: Có 7/8 khoa có tỷ lệ hài lòng trong quý II/2025 đạt trên 95%, trong đó nhiều khoa vượt mức 98%. Trong đó, Khoa Nhi và Nội TM là 2 khoa có sự cải thiện ngoạn mục về mức độ hài lòng, đặc biệt là Khoa Nhi đạt 100% trong quý II. Các khoa như YHCT, Nội TH, Ngoại duy trì tỷ lệ rất cao trên 98%, cho thấy sự ổn định và chất lượng phục vụ tốt. Khoa LCK có mức giảm và tỷ lệ thấp nhất (92,69%), cần rà soát quy trình giao tiếp, thời gian chờ khám, thái độ phục vụ...

Bảng 2.1 Chi tiết tỷ lệ hài lòng từng khoa phần A. Khả năng tiếp cận

Tiêu chí	Nội dung	LCK	Ngoại	Nhi	Nhiễm	Nội TH	Nội TM	Sản	YDCT	Bệnh viện
A1	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng và thông báo giờ khám, chữa bệnh, giờ vào thăm rõ ràng, dễ hiểu.	92,3	100,0	100,0	87,7	100,0	98,6	90,0	98,6	96,0
A2	Các tòa nhà, cầu thang bộ, thang máy, buồng bệnh được đánh số và hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm.	92,3	100,0	100,0	89,2	100,0	98,6	90,0	98,6	96,2
A3	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, an toàn, dễ đi.	92,3	100,0	100,0	83,1	100,0	100,0	91,4	100,0	96,0
A4	Thời gian chờ đợi thang máy, làm thủ tục và chờ đợi trong quá trình khám, chữa bệnh chấp nhận được.	92,3	92,9	100,0	89,2	100,0	100,0	92,9	98,6	95,8
A5	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	92,3	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	95,7	98,6	98,4
A	Trung bình	92,3	98,6	100,0	89,8	100,0	99,4	92,0	98,9	96,47

Nhận xét: Ở phần A thì khoa Khoa Nhi và Nội TH có tỷ lệ hài lòng cao nhất (100%). Khoa Nhiễm là khoa có mức độ hài lòng thấp nhất phần A (89,8%),

có 4/5 chỉ tiêu dưới 90%, đặc biệt A3 chỉ đạt 83,1% cần kiểm tra cơ sở vật chất (hành lang, lối đi) và cải thiện bảng chỉ dẫn, thời gian chờ làm thủ tục...

Bảng 2.2 Chi tiết tỷ lệ hài lòng từng khoa phần B. Minh bạch thông tin và thủ tục khám chữa bệnh

Tiêu chí	Nội dung	LCK	Ngoại	Nhi	Nhiễm	Nội TH	Nội TM	Sản	YDCT	Bệnh viện
B1	Quy trình, thủ tục hành chính (nhập, xuất viện, chuyển viện, chuyển khoa...) rõ ràng, công khai, thuận tiện.	93,8	98,6	100,0	98,5	100,0	100,0	92,9	98,6	97,8
B2	Giá dịch vụ y tế được niêm yết, thông báo công khai ở vị trí dễ quan sát, dễ đọc, dễ hiểu và được tư vấn, giải thích các chi phí cao nếu có.	93,8	100,0	100,0	98,5	100,0	100,0	95,7	100,0	98,5
B3	Quy trình, thời gian làm thủ tục thanh toán viện phí khi ra viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.	93,8	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	97,1	100,0	98,9
B4	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.	93,8	98,6	100,0	100,0	100,0	100,0	90,0	88,6	96,4
B5	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.	93,8	97,1	100,0	98,5	100,0	100,0	91,4	91,4	96,5
B6	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ	93,8	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	94,3	98,6	98,4
B7	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị	93,8	100,0	100,0	98,5	100,0	100,0	94,3	98,6	98,2
B	Trung bình	93,8	99,2	100,0	99,1	100,0	100,0	93,7	96,5	97,82

Nhận xét: Ở phần B thì các khoa Nhi, Nội TH, Nội TM đạt 100% ở tất cả tiêu chí, cho thấy quy trình hành chính, thông tin dịch vụ và giao tiếp rõ ràng, minh bạch. Các khoa Sản, YHCT, LCK có điểm thấp hơn mức trung bình, cần xem xét lại các khâu hướng dẫn, giải thích, công khai thông tin, phổ biến nội dung đầu vào cho người bệnh.

Bảng 2.3 Chi tiết tỷ lệ hài lòng từng khoa phần C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

Tiêu chí	Nội dung	LCK	Ngoại	Nhi	Nhiễm	Nội TH	Nội TM	Sản	YDCT	Bệnh viện
C1	Buồng bệnh khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi, hoặc điều hòa.	90,8	97,1	100,0	90,8	100,0	100,0	98,6	98,6	97,1
C2	Buồng bệnh yên tĩnh, bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.	90,8	97,1	100,0	86,2	100,0	100,0	98,6	100,0	96,7
C3	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, chắc chắn, sử dụng tốt.	92,3	98,6	100,0	84,6	100,0	100,0	100,0	100,0	97,1
C4	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.	92,3	98,6	100,0	81,5	100,0	100,0	100,0	97,1	96,4

Tiêu chí	Nội dung	LCK	Ngoại	Nhi	Nhiễm	Nội TH	Nội TM	Sản	YDCT	Bệnh viện
C5	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	92,3	87,1	100,0	98,5	100,0	100,0	100,0	98,6	97,1
C6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh ngay tại khoa điều trị.	90,8	98,6	100,0	84,6	100,0	100,0	98,6	98,6	96,5
C7	Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh.	90,8	84,3	100,0	100,0	86,7	100,0	98,6	100,0	95,5
C8	Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại giường... có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng.	92,3	97,1	100,0	98,5	100,0	100,0	100,0	98,6	98,4
C9	Căng tin bệnh viện phục vụ ăn uống, nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ, chất lượng	92,3	94,3	100,0	93,8	100,0	100,0	97,1	100,0	97,3
C10	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	92,3	100,0	100,0	93,8	100,0	100,0	98,6	100,0	98,2
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.	92,3	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	99,1
C	Trung bình	91,7	95,7	100,0	91,3	99,7	100,0	99,1	99,2	97,20

Nhận xét: Ở phần này, các khoa Nội Tim mạch và Nhi đều đạt 100% ở tất cả các tiêu chí, thể hiện môi trường chăm sóc tốt, đầy đủ tiện nghi, đáp ứng tốt nhu cầu của người bệnh. Khoa Nội tổng hợp gần như đạt tuyệt đối, duy nhất tiêu chí C7 đạt 86,7%, là điểm cần đầu tư mở rộng hệ thống wifi tại buồng bệnh. Khoa Nhiễm trung bình chỉ đạt 91,3%, thấp nhất toàn viện và có đến 4 tiêu chí dưới 90%, cho thấy nhiều vấn đề tồn tại ở cả vật dụng, nước uống, vệ sinh và an ninh. Khoa Ngoại có 2 tiêu chí dưới 90% (C5 và C7), đặc biệt cần xem lại chất lượng nhà vệ sinh và chất lượng wifi.

**Bảng 2.4 Chi tiết tỷ lệ hài lòng từng khoa
phần D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế**

Tiêu chí	Nội dung	LCK	Ngoại	Nhi	Nhiễm	Nội TH	Nội TM	Sản	YDCT	Bệnh viện
D1	Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	95,4	98,6	100,0	100,0	100,0	100,0	94,3	98,6	98,4
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	95,4	97,1	100,0	100,0	100,0	100,0	94,3	98,6	98,2
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	93,8	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	94,3	100,0	98,5
D4	Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	95,4	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	94,3	100,0	98,7
D5	Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.	95,4	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	94,3	100,0	98,7
D6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.	95,4	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	98,6	98,6	99,1

Tiêu chí	Nội dung	LCK	Ngoại	Nhi	Nhiễm	Nội TH	Nội TM	Sản	YDCT	Bệnh viện
D7	Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng.	95,4	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	98,6	100,0	99,3
D	Trung bình	95,2	99,4	100,0	100,0	100,0	100,0	95,5	99,4	98,70

Nhận xét: Nhìn chung các nội dung ở phần D, tất cả các khoa đều đạt tỷ lệ hài lòng cao. Khoa Nhi, Nội TH, Nội TM và Nhiễm đều đạt 100% ở tất cả các tiêu chí, là những khoa có chất lượng phục vụ hoàn hảo trong mắt người bệnh. Khoa Sản (95,51%) và LCK (95,16%) là hai khoa có tỷ lệ thấp nhất phần này, cần chú trọng cải thiện giao tiếp, tư vấn và tinh thần phục vụ.

Bảng 2.5 Chi tiết tỷ lệ hài lòng từng khoa phần E. Kết quả cung cấp dịch vụ

Tiêu chí	Nội dung	LCK	Ngoại	Nhi	Nhiễm	Nội TH	Nội TM	Sản	YDCT	Bệnh viện
E1	Thời gian chờ đợi khi khám, chữa bệnh tại bệnh viện.	89,2	98,6	100,0	95,4	100,0	100,0	100,0	98,6	97,8
E2	Được cấp phát cho dùng thuốc đúng giờ, hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ và các tác dụng phụ nếu có.	90,8	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	98,9
E3	Được nhắc lịch tái khám và hướng dẫn thực hành ăn uống, luyện tập, chăm sóc tại nhà trước khi ra viện.	90,8	98,6	100,0	98,5	100,0	100,0	97,1	97,1	97,8
E4	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh.	90,8	100,0	100,0	95,4	100,0	100,0	92,9	98,6	97,3
E5	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.	90,8	100,0	100,0	95,4	100,0	100,0	91,4	98,6	97,1
E6	Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	90,8	100,0	100,0	93,8	100,0	100,0	92,9	98,6	97,1
E	Trung bình	90,5	99,5	100,0	96,4	100,0	100,0	95,7	98,6	97,67

Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng trung bình phần E toàn bệnh viện đạt 97,67%, phản ánh chất lượng dịch vụ y tế được đánh giá rất cao bởi người bệnh. Khoa Nhi, Nội TH và Nội TM đạt 100% ở tất cả các tiêu chí, chứng minh chất lượng điều trị, trang thiết bị và uy tín chuyên môn đều vượt kỳ vọng người bệnh. Khoa LCK (90,51%) và khoa Sản (95,71%) có tỷ lệ hài lòng thấp nhất phần này, đặc biệt cần chú trọng giảm thời gian chờ, nâng cao hiệu quả điều trị và trang thiết bị.

III. KẾT LUẬN

3.1. Tỷ lệ hài lòng người bệnh toàn bệnh viện:

- Tỷ lệ nam và nữ gần tương đương nhau. Có 93,64% bệnh nhân đến điều trị là đối tượng có bảo hiểm y tế.
- Độ tuổi trung bình của người được khảo sát là 47,77tuổi. Người có độ tuổi >60 chiếm tỷ lệ cao nhất 32,73%.
- Tỷ lệ hài lòng chung Quý II/2025 là 97,60% cao hơn so với Quý I/2025 và cao hơn so với kế hoạch ($\geq 90\%$).

- Tất cả các phần đều đạt mục tiêu so với kế hoạch ($\geq 90\%$). Trong đó, phần “A. Khả năng tiếp cận” có tỷ lệ thấp nhất 96,47%. Cao nhất là phần “D. Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của NVYT” với 98,70%

3.2. Tỷ lệ hài lòng người bệnh từng khoa:

- Bệnh viện tiến hành khảo sát 08 khoa lâm sàng gồm LCK, Ngoại, Nhi, Nhiễm, Nội TH, Nội TM, Sản, YDCT.

- Khoa Nhi có tỷ lệ hài lòng chung cao nhất (100%). Khoa LCK có tỷ lệ thấp nhất (92,69%)

IV. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ:

- Phòng Hành chính quản trị:

+ Định kỳ rà soát bảng chỉ dẫn, biển báo và bổ sung những điểm chưa rõ ràng hoặc dễ gây nhầm lẫn.

+ Đầu tư cơ sở vật chất máy điều hòa/quạt, cải thiện nhà vệ sinh – đặc biệt ở khoa Ngoại và Nhiễm.

+ Xem xét trang bị wifi phủ toàn bệnh viện cho người bệnh sử dụng.

- Phòng Công tác xã hội: Tổ chức định kỳ đào tạo về giao tiếp – ứng xử chuyên nghiệp cho bác sĩ, điều dưỡng. Xem xét nhân rộng mô hình khoa điểm có tinh thần, thái độ phục vụ được đánh giá tốt từ khoa Nhi, Nội TH và Nội TM đến các khác.

- Các khoa lâm sàng tăng cường cải tiến việc tiếp nhận bệnh nhân nội trú rút ngắn thời gian chờ đợi làm thủ tục. Lãnh đạo khoa, phòng thường xuyên nhắc nhở tất cả nhân viên thực hiện tốt về giao tiếp, ứng xử, có thái độ đúng mực đối với người bệnh.

- Nhân viên bệnh viện nghiêm túc thực hiện tốt công việc và nhiệm vụ được giao đáp ứng tốt việc khám chữa bệnh.

- Khoa LCK xem xét lại các tiêu chí phân cơ sở vật chất và kết quả cung cấp dịch vụ, phối hợp với các phòng chức năng triển khai một số giải pháp để nâng cao tỷ lệ hài lòng người bệnh hiệu quả.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội 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