

Số: 39/BC-BVĐKTM

Tháp Mười, ngày 19 tháng 03 năm 2026

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú Quý I năm 2026

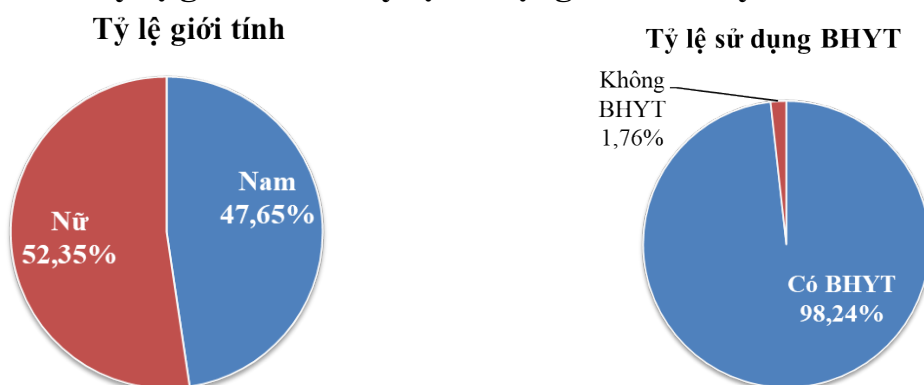
Thực hiện Kế hoạch số 19/KH-BVTM ngày 28/01/2026 của Bệnh viện ĐKKV Tháp Mười về khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế năm 2026.

Với mục đích nâng cao chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa 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 52,35% số người bệnh đến khám, điều trị. Đa số người đến khám có sử dụng BHYT với tỷ lệ 98,24%.

1.2. Tỷ lệ nhóm tuổi

Nhóm tuổi	Số người bệnh (n)	Tỷ lệ (%)	Tuổi trung bình
18-30	45	26,47	40,81 ± 14,05 Min: 18 Max: 77
31-45	65	38,24	
46-60	45	26,47	
>60	15	8,82	
Tổng cộng	170	100,0	

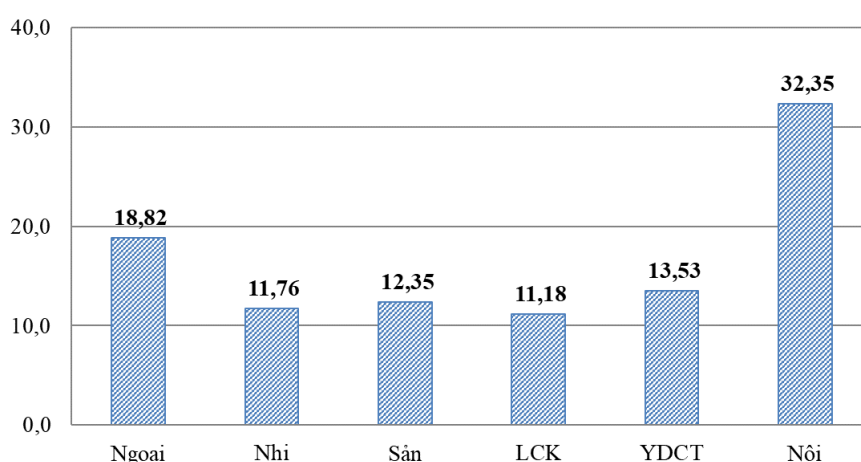
Nhận xét: Độ tuổi trung bình của người bệnh đến khám là 40,81 tuổi. Người bệnh từ 31-45 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất 38,24%, thấp nhất là nhóm người bệnh trên 60 tuổi chiếm 8,82%.

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	5	2,94	10,54 ± 4,95 Min: 01 Max: 19
2 km – dưới 5km	19	11,18	
5 km – dưới 10 km	64	37,65	
Từ 10 km trở lên	82	48,24	
Tổng cộng	200	100,0	

Nhận xét: Khoảng cách trung bình phải di chuyển từ nhà đến bệnh viện của người bệnh là 10,54 km. Số người bệnh ở khoảng cách ≥ 10 km chiếm tỷ lệ cao nhất 48,24%.

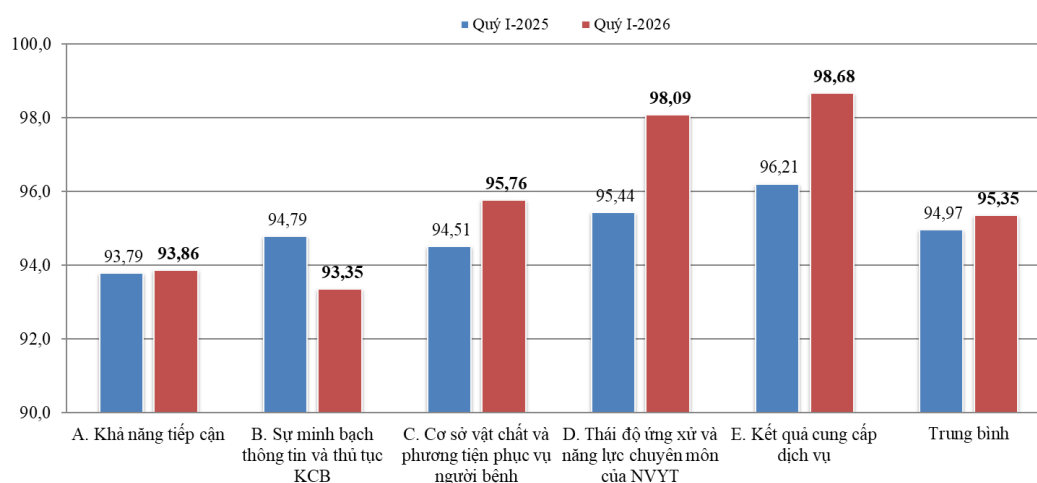
1.4. Tỷ lệ nhóm bệnh được khảo sát:



Nhận xét: Các đối tượng được khảo sát chiếm tỷ lệ lần lượt là người bệnh khám Nội khoa (32,35%), Ngoại (18,82%), YDCT (13,53%), Phụ sản (12,35%), Nhi (11,76%), LCK (11,18%).

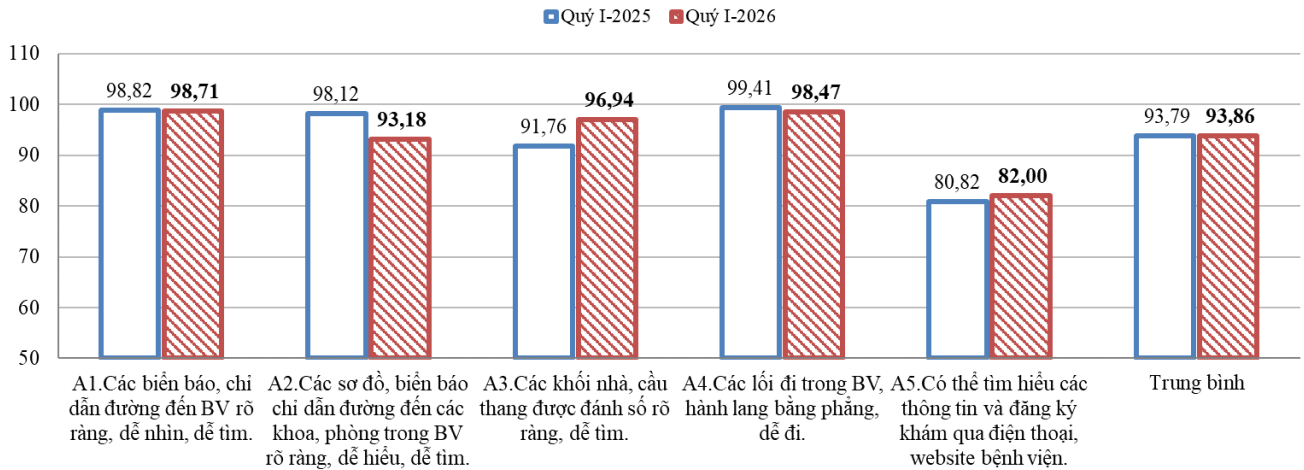
II. TỶ LỆ HÀI LÒNG KHI SỬ DỤNG DỊCH VỤ Y TẾ:

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



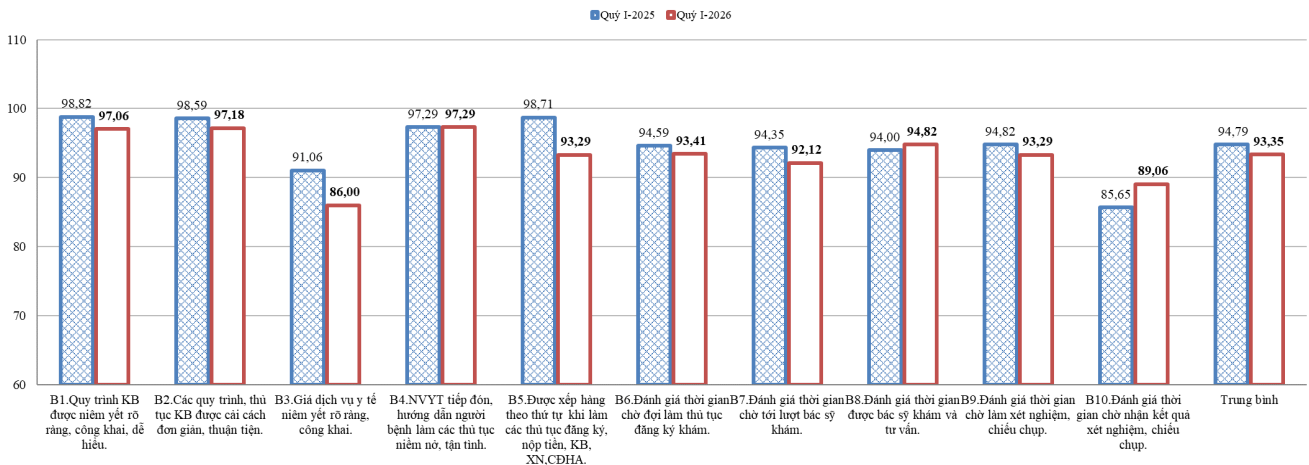
Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng chung Quý I/2026 là **95,35%** cao hơn so với Quý I/2025 (Kế hoạch $\geq 90\%$). Trong đó, phần “E. Kết quả cung cấp dịch vụ” đạt tỷ lệ hài lòng cao nhất 98,68% và thấp nhất là phần “B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục KCB” với tỷ lệ 93,35%.

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% lên 93,86%. Tiêu chí A1 Sơ đồ và biển báo chỉ dẫn đường đến Bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm duy trì chỉ số hài lòng ở mức độ cao, tiêu chí A3 Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm tăng tỷ lệ tương đối, tiêu chí A5 về tiếp cận thông tin và đăng ký khám trực tuyến có sự cải thiện rõ rệt, điều này giúp được việc giảm thời gian chờ đợi, tránh quá tải và tối ưu hóa cho quá trình tiếp nhận tại Khoa Khám bệnh, tiêu chí A4 Các lối đi trong BV hành lang bằng phẳng dễ đi giảm nhẹ do hạ tầng bệnh viện đang dần xuống cấp, riêng tiêu chí A2 Các sơ đồ biển báo chỉ dẫn đến các khoa phòng rõ ràng dễ hiểu dễ tìm giảm do các bảng sơ đồ chỉ dẫn không kiên cố không mang tính chất bền vững lâu dài.

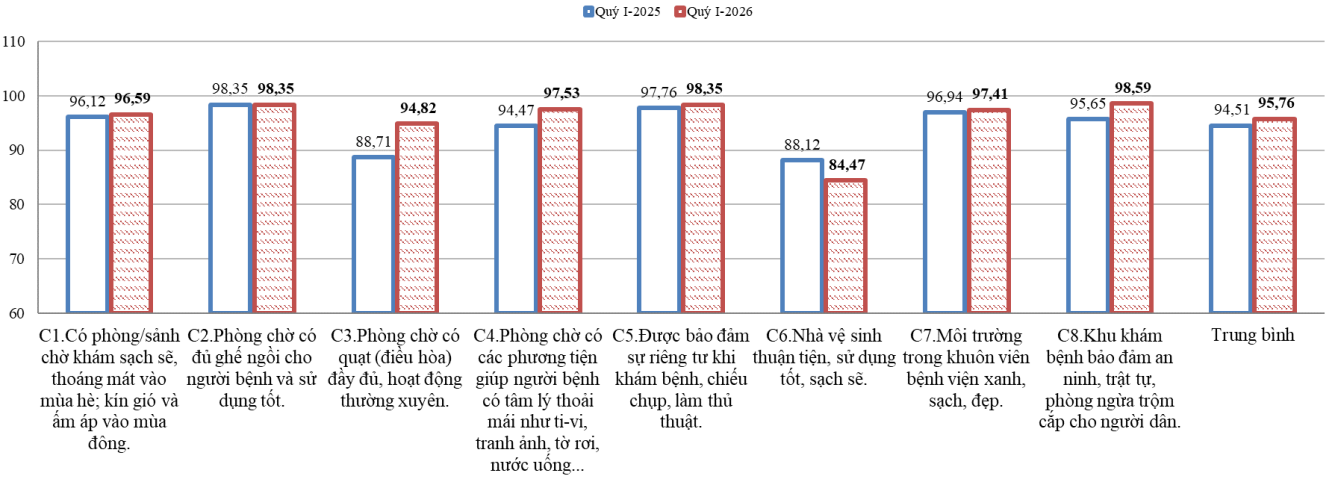
Biểu đồ 2.3. Tỷ lệ hài lòng phần B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục KCB



Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng trung bình Quý I/2026 là 93,35%, giảm nhẹ so với Quý I/2025. Phần lớn các tiêu chí (B5-B7) giảm mức hài lòng do sáp nhập chính quyền 2 cấp, thay đổi cơ chế quản lý thẻ đăng ký khám chữa bệnh ban đầu, việc tiếp nhận và tra thông tin thẻ BHYT kéo dài thời gian trong giai đoạn chuyển tiếp; tiêu chí liên quan đến niêm yết thông tin quy trình (B1, B2) giảm; tiêu chí B3 Công khai giá dịch vụ y tế giảm, không có sự cải thiện. Cần chú trọng tiêu chí này; thái độ nhân viên tiếp đón, hướng dẫn người bệnh (B4) duy trì mức độ hài

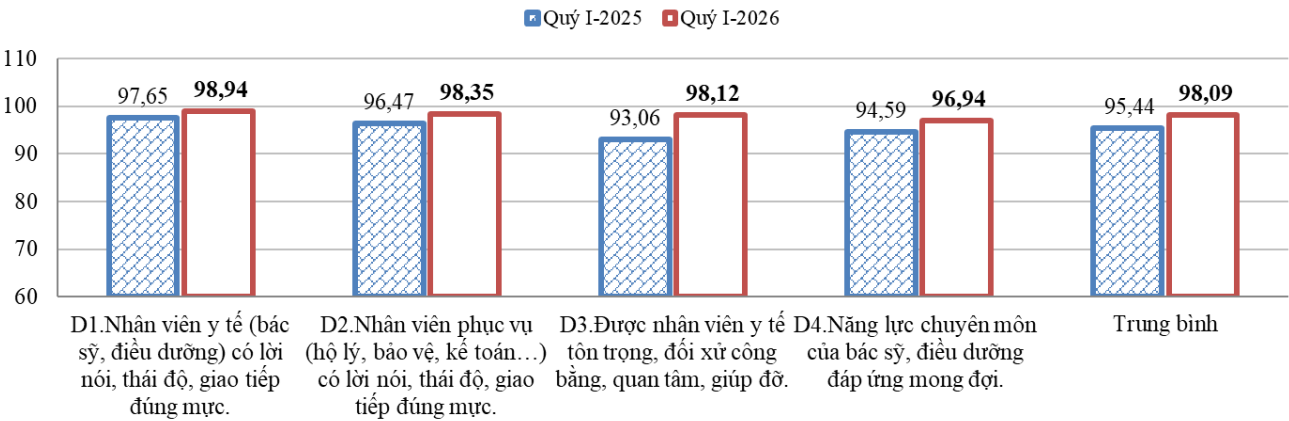
lòng; tiêu chí (B8-B10) giảm do thực hiện bắt buộc về thời gian thực hiện thực hiện DVKT và thời gian khám bệnh.

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



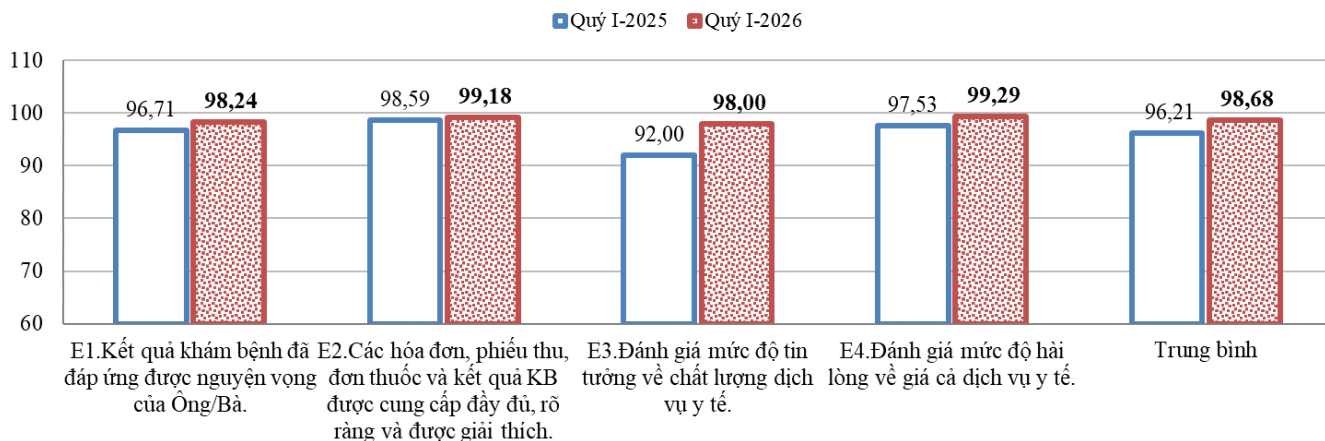
Nhận xét: Mức độ hài lòng chung của người bệnh phần C nhìn chung các tiêu chí đều tăng, với tỷ lệ trung bình là 95,76%. Hầu hết các tiêu chí đều đạt trên 90%, phản ánh sự quan tâm của bệnh viện trong việc đầu tư cơ sở hạ tầng, môi trường khám chữa bệnh và phương tiện phục vụ. Các nội dung được người bệnh đánh giá cao nhất là khu khám bệnh đảm bảo an ninh trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân (98,59%), đảm bảo riêng tư khi thăm khám (98,35%), phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái nhất như tranh ảnh, tivi, nước uống..(97.53%) và môi trường bệnh viện xanh – sạch – đẹp (97,41%). Tuy nhiên, vấn đề nhà vệ sinh vẫn chưa được cải thiện nhiều (84,47%).

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 từ mức 95,44% (Quý I/2025) lên 98,09% (Quý I/2026). Toàn bộ các tiêu chí đều tăng, tỷ lệ trên 90%, cho thấy người bệnh đánh giá rất tích cực về thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.

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



Nhận xét: Nhìn chung tất cả tiêu chí E đều tăng với tỷ lệ hài lòng là 98,68% bệnh nhân tương đối hài lòng về nguyện vọng, mức độ tin tưởng, chất lượng, giá cả về dịch vụ y tế bệnh viện. Điều này thể hiện sự an tâm và gắn kết lâu dài giữa người bệnh và bệnh viện.

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	67	39,41
5	Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	103	60,59
	Tổng cộng	170	100

Nhận xét: Có 60,59% người bệnh và người nhà được phỏng vấn chắc chắn sẽ quay lại khám chữa bệnh vào lần sau và 39.41% có thể sẽ quay lại.

III. KẾT LUẬN:

- Nữ giới chiếm 52.35% số người bệnh đến khám, điều trị. Đa số người đến khám có sử dụng BHYT với tỷ lệ trên 98,24%.
- Độ tuổi trung bình của người bệnh đến khám là 40,81 tuổi
- Hầu hết người bệnh đến khám có nhà xa bệnh viện > 10 km
- Tỷ lệ hài lòng chung Quý I/2026 là 95,35% cao hơn mục tiêu $\geq 90\%$ và cao hơn so với cùng kỳ Quý I/2025.
- Phần “E. Kết quả cung cấp dịch vụ” đạt tỷ lệ cao nhất 98,68%. Thấp nhất là phần “B. Sự minh bạch về thông tin và thủ tục KCB” 93.35%.

IV. MỘT SỐ VẤN ĐỀ ƯU TIÊN GIẢI QUYẾT:

- Niêm yết thông tin quy trình KCB rõ ràng dễ nhìn dễ hiểu.
- Công khai, niêm yết giá dịch vụ khám chữa bệnh rõ ràng, dễ nhìn thuận tiện cho người bệnh tra cứu.

- Một số sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đã cũ hoặc bị mất do in ấn tạm bợ, không kiên cố bền vững.

- Nhà vệ sinh chưa đảm bảo sạch sẽ, thuận tiện cho người bệnh sử dụng.

- Một số bệnh nhân chưa hài lòng về thời gian chờ đến lượt khám và thời gian chờ trả kết quả cận lâm sàng.

V. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ:

- Niêm yết thông tin quy trình khám chữa bệnh (KCB) rõ ràng, dễ hiểu: Chuẩn hóa và trực quan hóa quy trình KCB theo dạng sơ đồ, infographic; bố trí tại các vị trí dễ quan sát (khu tiếp đón, phòng chờ); sử dụng ngôn ngữ đơn giản, có thể bổ sung mã QR tra cứu chi tiết; định kỳ rà soát, cập nhật khi có thay đổi quy trình.

- Công khai, niêm yết giá dịch vụ khám chữa bệnh minh bạch, thuận tiện tra cứu: Rà soát, cập nhật đầy đủ bảng giá theo quy định; niêm yết tại nhiều vị trí (quầy tiếp nhận, khu khám, cận lâm sàng); thiết kế bảng giá dễ đọc, phân nhóm dịch vụ rõ ràng và tăng cường tư vấn chi phí cho người bệnh khi chỉ định dịch vụ.

- Nâng cấp hệ thống sơ đồ, biển báo chỉ dẫn: Khảo sát toàn bộ hệ thống biển báo hiện hữu; thay thế các biển đã cũ, hư hỏng bằng vật liệu bền, đồng bộ nhận diện; thiết kế sơ đồ chỉ dẫn khoa học, dễ hiểu; bổ sung biển chỉ dẫn tại các nút giao quan trọng; kiểm tra, bảo trì định kỳ.

- Nâng cao chất lượng nhà vệ sinh phục vụ người bệnh ngoại trú: Điều chỉnh tần suất và thời gian vệ sinh phù hợp với giờ cao điểm; bổ sung đầy đủ vật tư tiêu hao; tăng cường kiểm tra, giám sát việc duy trì vệ sinh; gắn biển phản ánh nhanh để kịp thời khắc phục các tồn tại, bảo đảm nhà vệ sinh sạch sẽ, thuận tiện cho người bệnh; từng bước nâng cấp cơ sở vật chất nếu cần.

- Rút ngắn thời gian trả kết quả cận lâm sàng: Rà soát, cải tiến quy trình thực hiện và trả kết quả cận lâm sàng; bố trí hợp lý nhân lực, trang thiết bị trong giờ cao điểm; đẩy mạnh trả kết quả qua hệ thống điện tử; thông báo rõ thời gian dự kiến trả kết quả nhằm giảm thời gian chờ đợi và nâng cao sự hài lòng của người bệnh.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú Quý I năm 2026 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