

BÁO CÁO

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

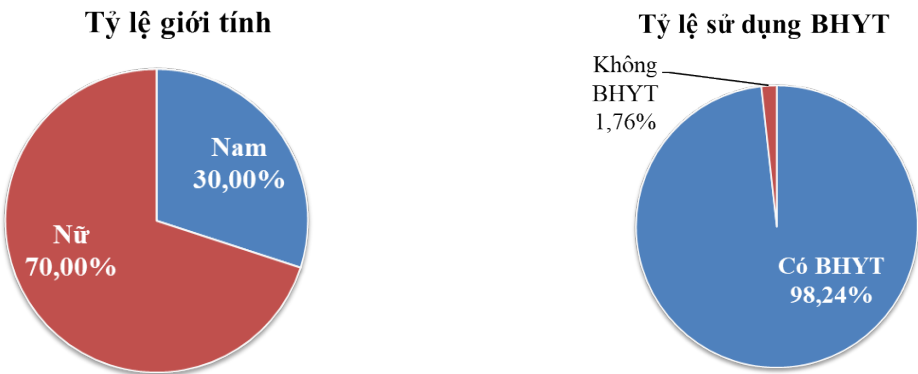
Thực hiện Kế hoạch số 25/KH-BVTM ngày 07/02/2025 của Bệnh viện ĐKKV Tháp Mười về khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế năm 2025.

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 70% 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	17	10,00	50,11 ± 13,64 Min: 22 Max: 76
31-45	50	29,41	
46-60	53	31,18	
>60	50	29,41	
Tổng cộng	170	100,0	

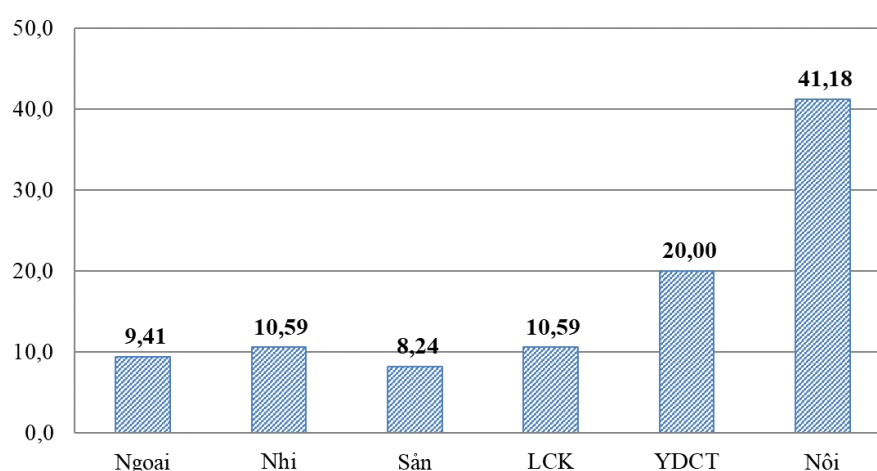
Nhận xét: Độ tuổi trung bình của người bệnh đến khám là 50,11 tuổi. Người bệnh từ 46-60 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất 31,18%, thấp nhất là nhóm người 18-30 tuổi chiếm 10%

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	15	8,82	11,21 ± 4,12 Min: 02 Max: 20
5 km – dưới 10 km	39	22,94	
Từ 10 km trở lên	116	68,24	
Tổng cộng	200	100,0	

Nhận xét: Khoảng cách trung bình phải di chuyển từ nhà đến bệnh viện của người bệnh là 11,21 km. Số người bệnh ở khoảng cách ≥ 10 km chiếm tỷ lệ cao nhất 68,24%.

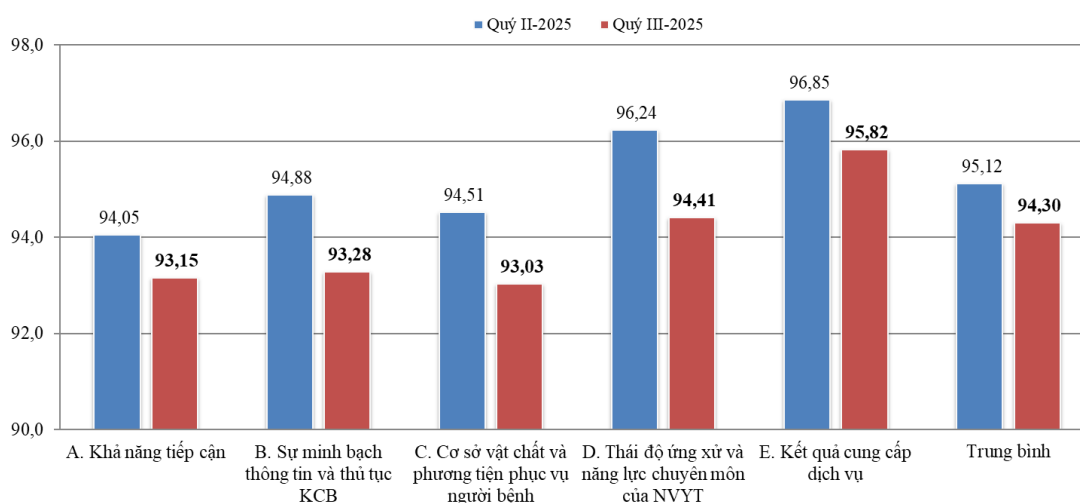
1.4. Tỷ lệ nhóm bệnh được khảo sát:



Nhận xét: Các đối tượng được khảo sát chiếm tỷ lệ lần lượt là người bệnh khám Nội khoa (41,18%), YDCT (20%), LCK (10,59%), Nhi (10,59%), Ngoại (9,41%), Phụ sản (8,24%).

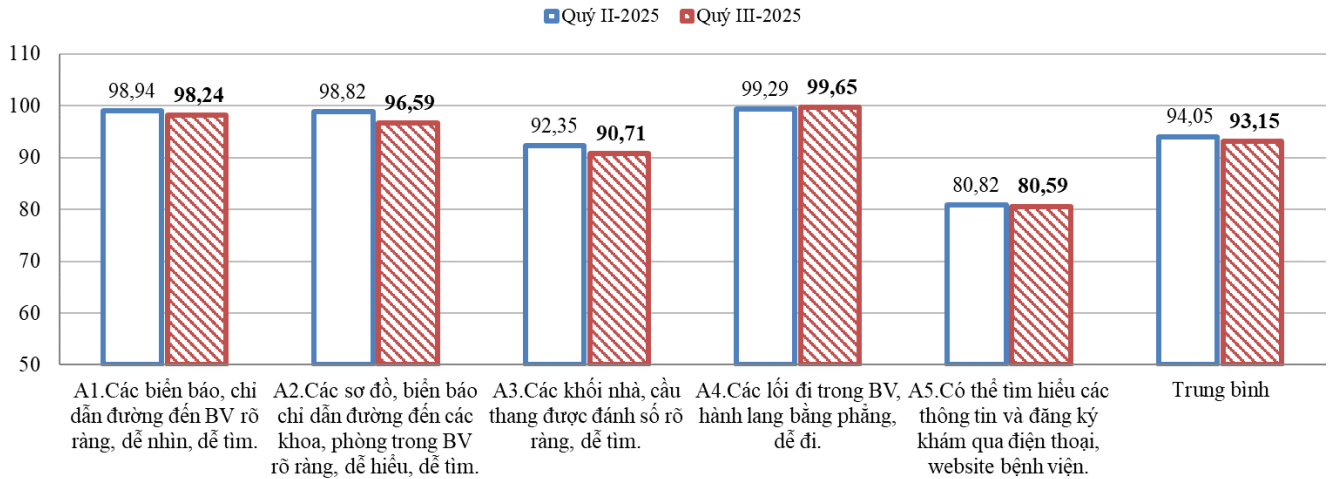
II. TỶ LỆ HÀI LÒNG KHI SỬ DỤNG DỊCH VỤ Y TẾ:

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



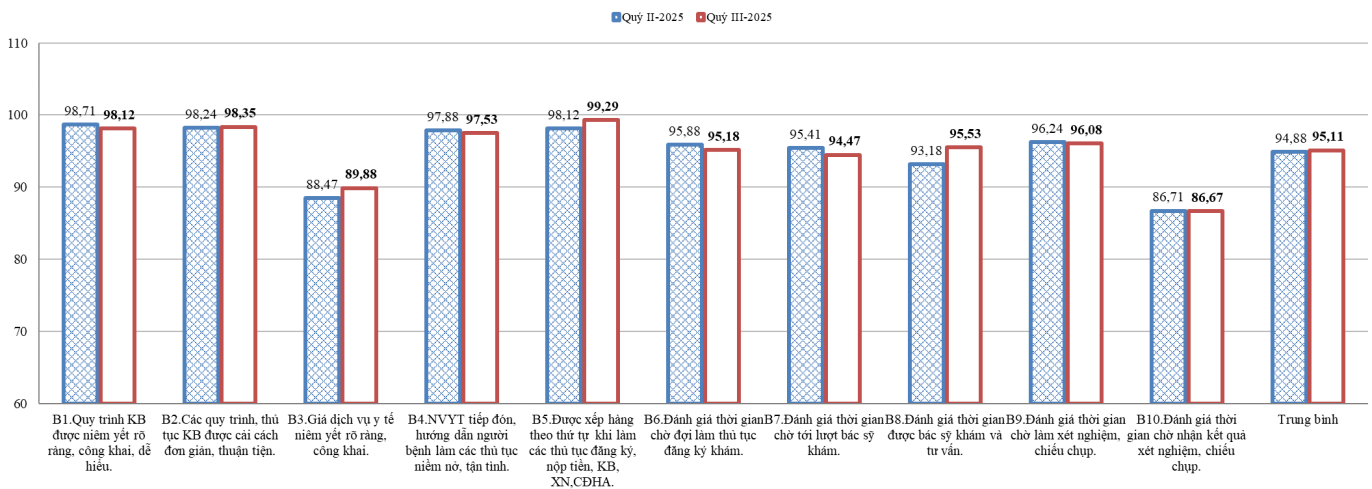
Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng chung Quý III/2025 là **94,3%** thấp hơn so với Quý II/2025 (Kế hoạch $\geq 90\%$). Trong đó, phần “E. Kết quả cung cấp dịch vụ” đạt tỷ lệ hài lòng cao nhất 95,82% và thấp nhất là phần “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ” với 93,03%.

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



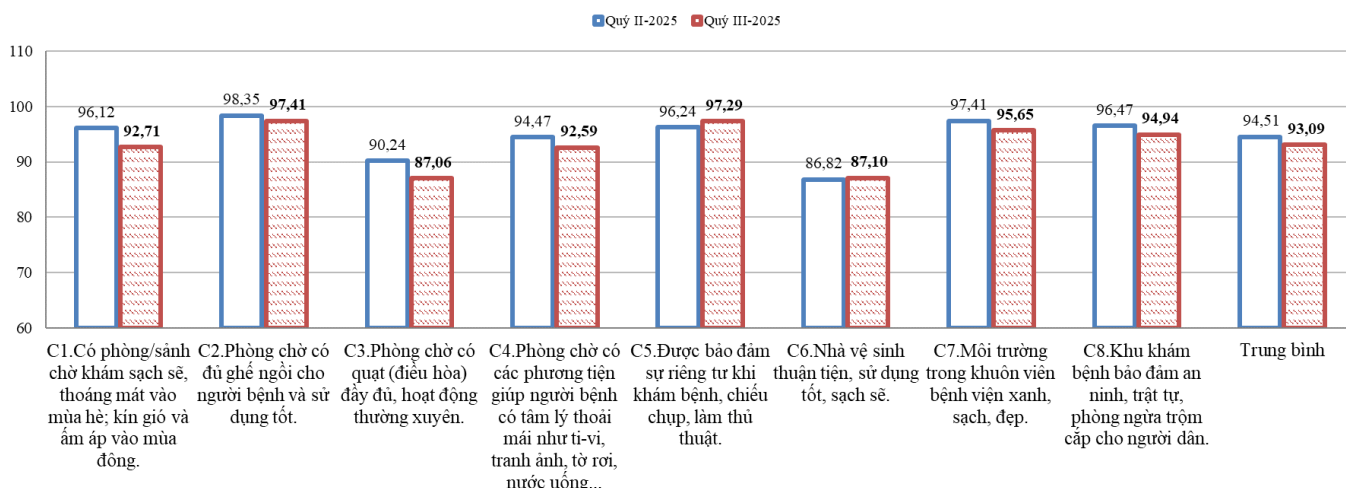
Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng trung bình toàn phần A giảm nhẹ từ 94,05% xuống 93,15%. Các yếu tố sơ đồ và biển báo chỉ dẫn trong bệnh viện được đánh giá rất cao, thể hiện qua các chỉ số A1–A4 đều trên 90%, đặc biệt A4 gần như tuyệt đối. Tiêu chí A5 về tiếp cận thông tin và đăng ký khám trực tuyến có tỷ lệ thấp nhất (80,59%) và đây là điểm cần quan tâm.

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



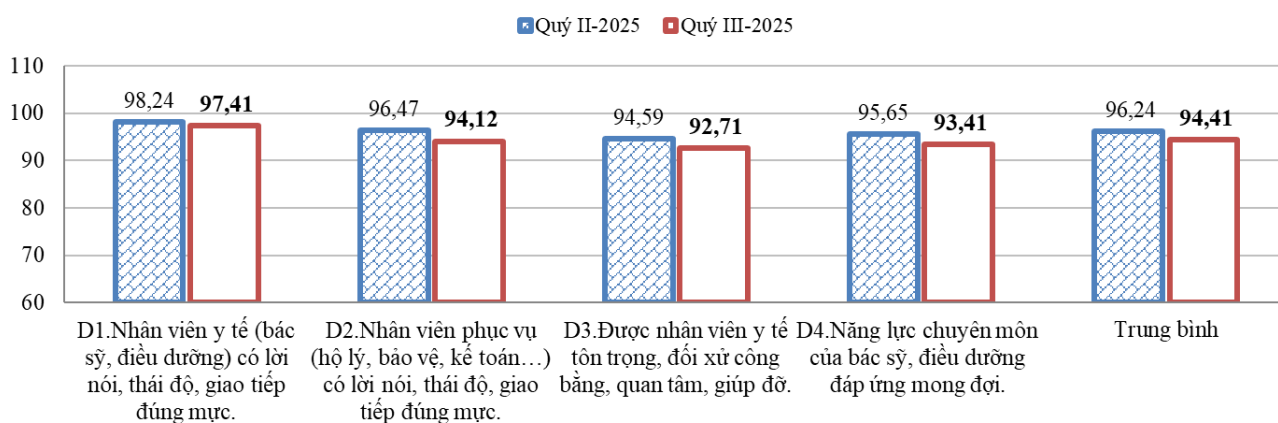
Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng trung bình Quý III/2025 là 95,118%, tăng so với Quý II/2025. Phần lớn các tiêu chí đạt mức hài lòng cao và ổn định, nhất là các tiêu chí liên quan đến niêm yết thông tin quy trình (B1, B2), thái độ nhân viên (B4) và sắp xếp thủ tục (B5). Các yếu tố về thời gian chờ làm thủ tục (B6), chờ khám (B7, B8), chờ đến lượt thực hiện cận lâm sàng (B9) được đánh giá cao. Tiêu chí “B3: Công khai giá dịch vụ y tế” có cải thiện so với quý trước, tuy nhiên bệnh viện cũng cần tiếp tục rà soát và điều chỉnh. Tiêu chí “B10: Chờ nhận kết quả cận lâm sàng” vẫn còn thấp, 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



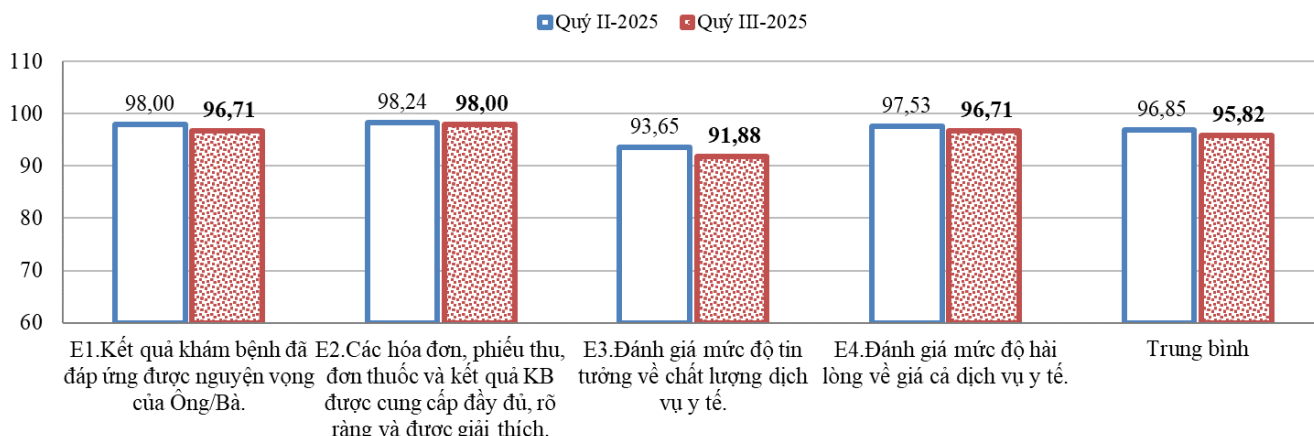
Nhận xét: Mức độ hài lòng chung của người bệnh phần C duy trì ở mức cao, với tỷ lệ trung bình lần lượt là 93,09% (Quý III/2025). Hầu hết các tiêu chí đều đạt trên 90%, phản ánh sự quan tâm của bệnh viện trong việc đầu tư cơ sở hạ tầng, môi trường khám chữa bệnh và phương tiện phục vụ. Các nội dung được người bệnh đánh giá cao nhất là phòng chờ có đủ ghế ngồi, sử dụng tốt (97,41%), đảm bảo riêng tư khi thăm khám (97,19%), đảm bảo an ninh, trật tự (94,94%) và môi trường bệnh viện xanh – sạch – đẹp (95,65%). Tuy nhiên, một số tiêu chí có xu hướng giảm nhẹ so với quý II, đặc biệt là sự thông thoáng, mát mẻ của phòng chờ (giảm từ 96,12% xuống 92,71%) và trang bị quạt/điều hòa (giảm từ 90,24% xuống 87,06%), cho thấy cần tiếp tục quan tâm đến điều kiện nhiệt độ, thông gió trong mùa nắng nóng. Ngoài ra, vấn đề nhà vệ sinh vẫn chưa được cải thiện nhiều (87,1%).

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 96,24% (Quý II) xuống 94,41% (Quý II). Toàn bộ các tiêu chí đều trên 90%, 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 trong quá trình khám bệnh.

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 95,85%. 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 khám chữa bệnh tại 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	10	5,88
5	Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	160	94,12
Tổng cộng		170	100

Nhận xét: Có 94,12% người bệnh và người nhà được phỏng vấn chắc chắn sẽ quay lại khám chữa bệnh vào lần sau và 5,88% có thể sẽ quay lại.

III. KẾT LUẬN:

- Nữ giới chiếm 70% số người bệnh đến khám, điều trị. Đa số người đến khám có sử dụng BHYT với tỷ lệ trên 98%.
- Độ tuổi trung bình của người bệnh đến khám là 50,11 tuổi
- Hầu hết người bệnh đến khám có nhà xa bệnh viện > 10 km
- Tỷ lệ hài lòng chung Quý III/2025 là 94,3% cao hơn mục tiêu $\geq 90\%$ nhưng thấp hơn so với Quý II/2025.
- Phần “E. Kết quả cung cấp dịch vụ” đạt tỷ lệ cao nhất 95,82%. Thấp nhất là phần “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (93,09%).

IV. MỘT SỐ VẤN ĐỀ ƯU TIÊN GIẢI QUYẾT:

- 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 có tăng lên nhưng chưa cao.

- 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:

- 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.

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