

BÁO CÁO

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

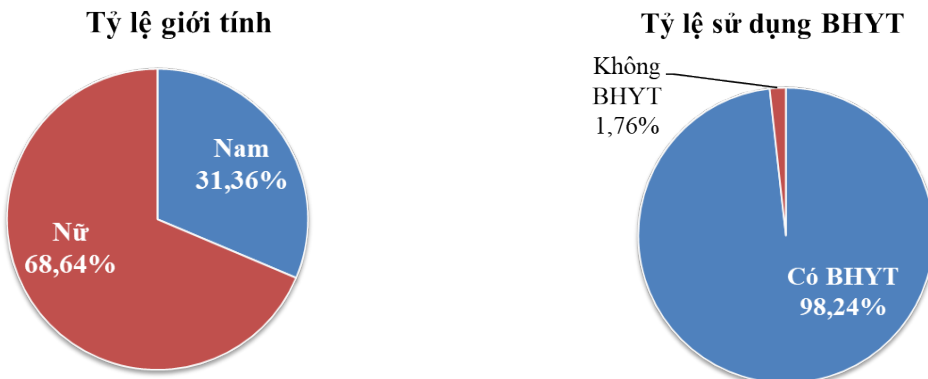
Thực hiện Kế hoạch số 25/KH-BVTM ngày 07/02/2025 của Bệnh viện ĐKKV Tháp Mười về khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế năm 2025.

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 bảo hiểm y tế



Nhận xét: Nữ giới chiếm 68,64% 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	16	9,41	48,47 ± 13,73 Min: 19 Max: 74
31-45	56	32,94	
46-60	50	29,41	
>60	48	28,24	
Tổng cộng	170	100,0	

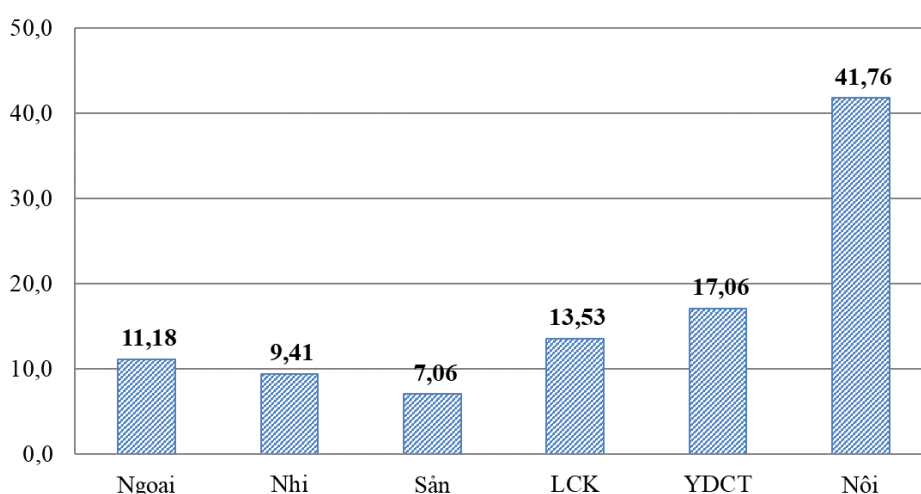
Nhận xét: Độ tuổi trung bình của người bệnh đến khám là 48,47 tuổi. Người bệnh từ 31-45 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất 32,94%, thấp nhất là nhóm người 18-30 tuổi chiếm 9,41%

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	1	0,59	10,58 ± 5,98 Min: 01 Max: 21
2 km – dưới 5km	19	11,18	
5 km – dưới 10 km	60	35,29	
Từ 10 km trở lên	90	52,94	
Tổng cộng	200	100,0	

Nhận xét: Khoảng cách trung bình phải di chuyển từ nhà đến bệnh viện của người bệnh là 10,58 km. Số người bệnh ở khoảng cách ≥ 10 km chiếm tỷ lệ cao nhất 52,94%.

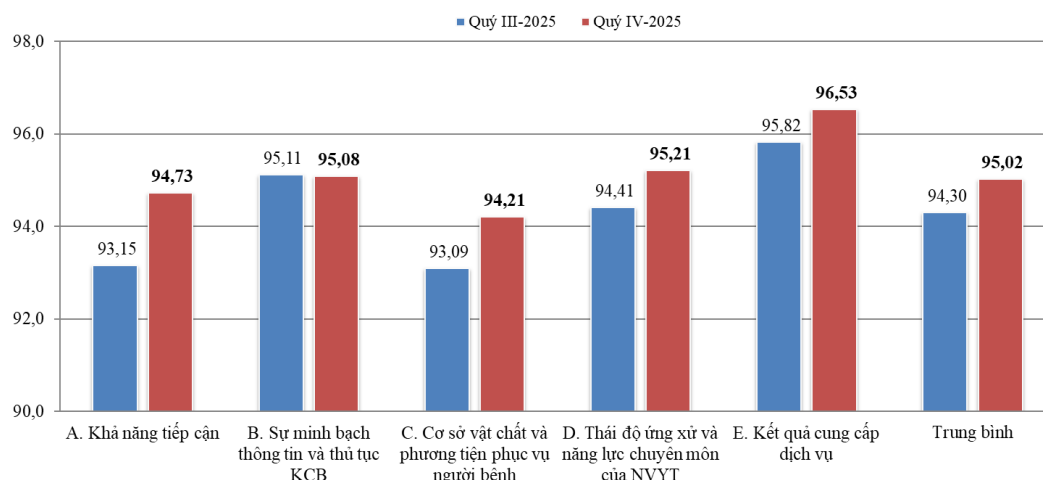
1.4. Tỷ lệ nhóm bệnh được khảo sát:



Nhận xét: Các đối tượng được khảo sát chiếm tỷ lệ lần lượt là người bệnh khám Nội khoa (41,76%), YDCT (17,06%), LCK (13,53%), Ngoại (11,18%), Nhi (9,41%), Phụ sản (7,06%).

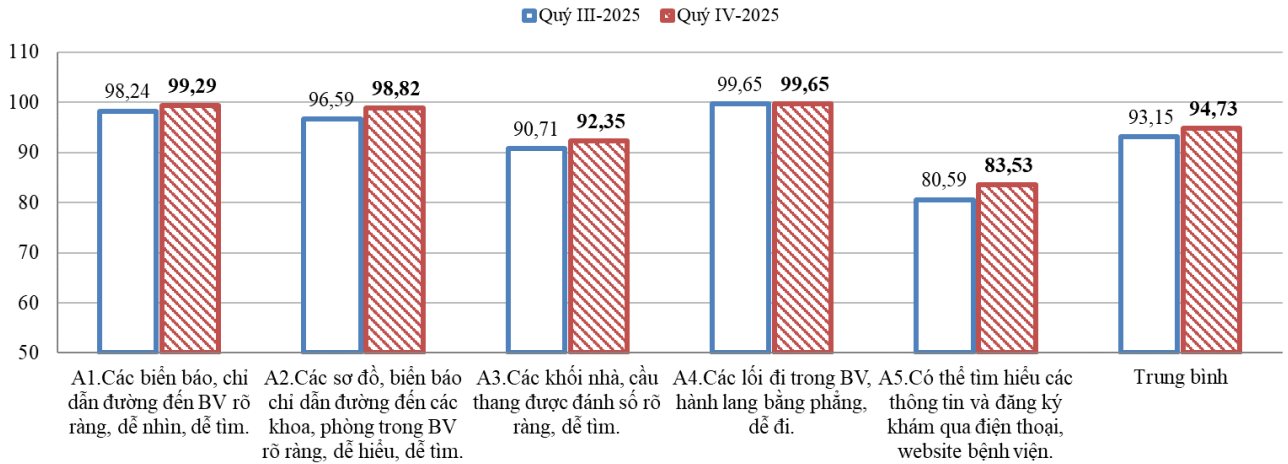
II. TỶ LỆ HÀI LÒNG KHI SỬ DỤNG DỊCH VỤ Y TẾ:

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



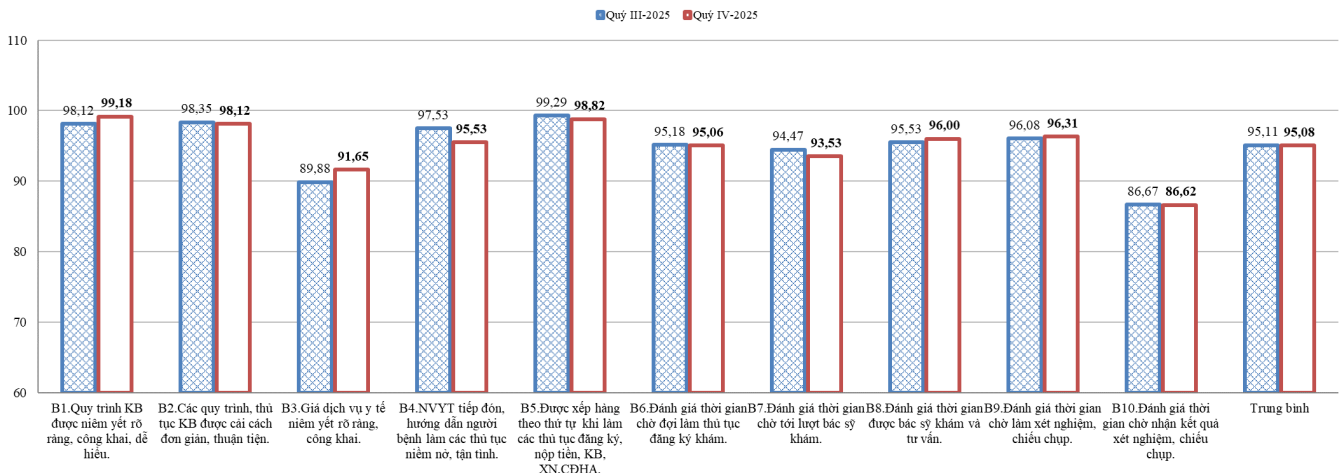
Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng chung Quý IV/2025 là **95,02%** cao hơn so với Quý III/2025 (Kế hoạch $\geq 90\%$). Trong đó, phần “E. Kết quả cung cấp dịch vụ” đạt tỷ lệ hài lòng cao nhất 96,53% và thấp nhất là phần “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ” với 94,21%.

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



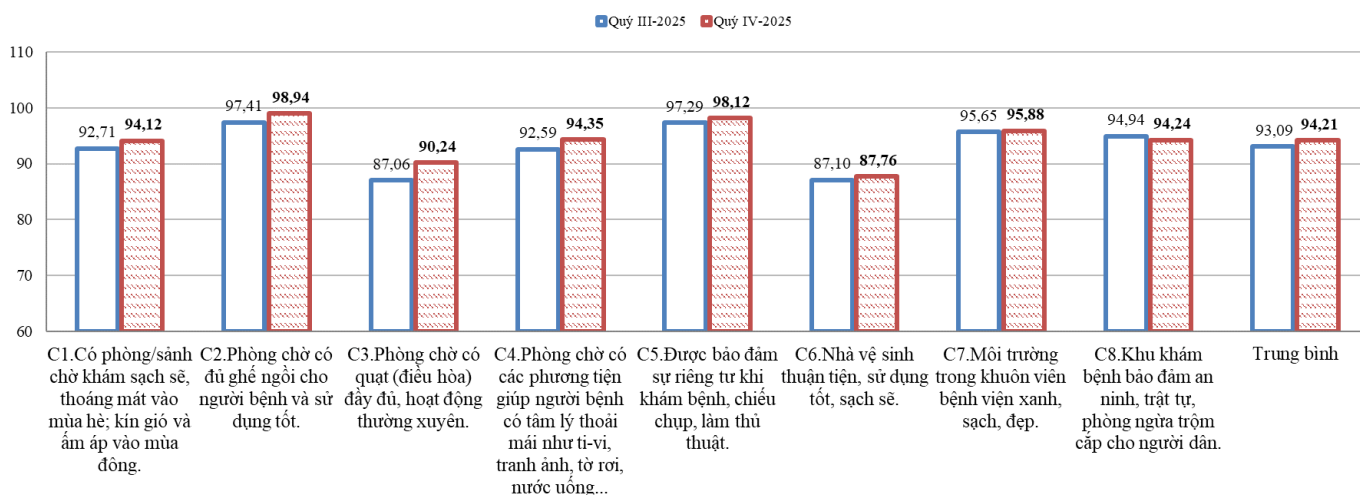
Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng trung bình toàn phần A tăng nhẹ từ 93,15% lên 94,73%. Các yếu tố sơ đồ và biển báo chỉ dẫn trong bệnh viện được đánh giá rất cao, thể hiện qua các chỉ số A1–A4 đều trên 90%, đặc biệt A4 gần như tuyệt đối. Tiêu chí A5 về tiếp cận thông tin và đăng ký khám trực tuyến có tỷ lệ thấp nhất (83,53%) 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



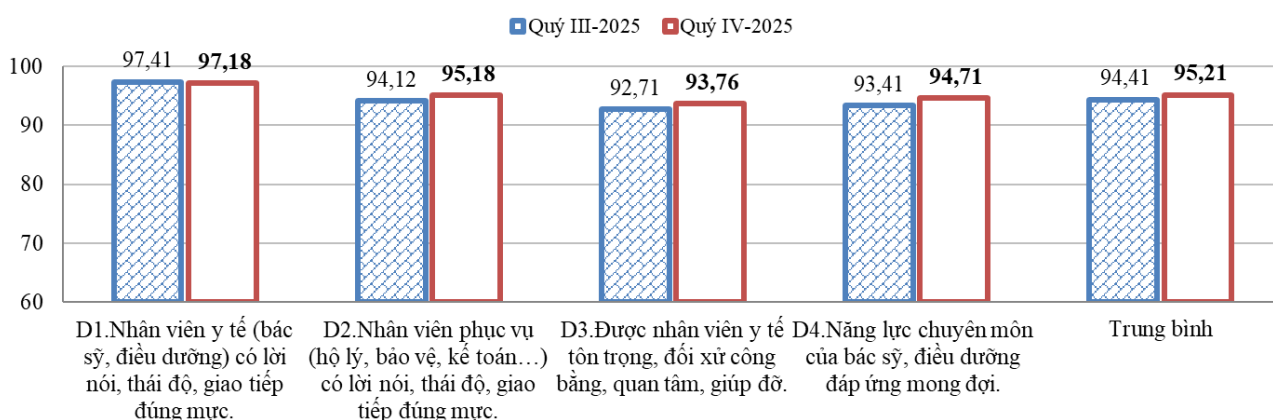
Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng trung bình Quý IV/2025 là 95,08%, tương đương Quý III/2025. Phần lớn các tiêu chí đạt mức hài lòng cao và ổn định, nhất là các tiêu chí liên quan đến niêm yết thông tin quy trình (B1, B2), thái độ nhân viên (B4) và sắp xếp thủ tục (B5). Các yếu tố về thời gian chờ làm thủ tục (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



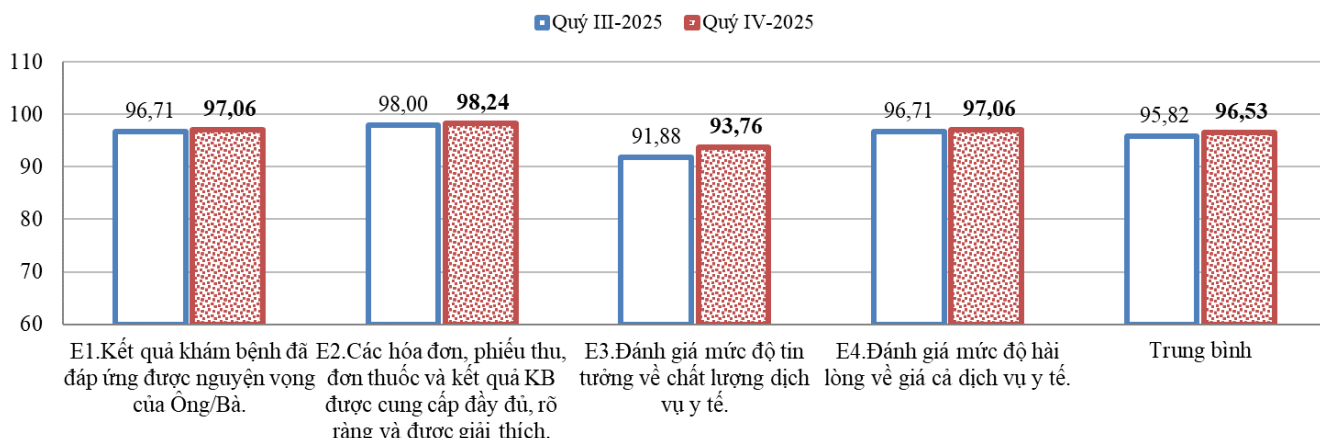
Nhận xét: Mức độ hài lòng chung của người bệnh phần C duy trì ở mức cao, với tỷ lệ trung bình là 94,21%. Hầu hết các tiêu chí đều đạt trên 90%, phản ánh sự quan tâm của bệnh viện trong việc đầu tư cơ sở hạ tầng, môi trường khám chữa bệnh và phương tiện phục vụ. Các nội dung được người bệnh đánh giá cao nhất là phòng chờ có đủ ghế ngồi, sử dụng tốt (98,94%), đảm bảo riêng tư khi thăm khám (98,12%), đảm bảo an ninh, trật tự (94,24%) và môi trường bệnh viện xanh – sạch – đẹp (95,88%). Tuy nhiên, vấn đề nhà vệ sinh vẫn chưa được cải thiện nhiều (87,76%).

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 94,41% (Quý III) lên 95,21% (Quý IV). 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 96,53%. 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	11	6,47
5	Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	159	93,53
Tổng cộng		170	100

Nhận xét: Có 93,53% người bệnh và người nhà được phỏng vấn chắc chắn sẽ quay lại khám chữa bệnh vào lần sau và 6,47% có thể sẽ quay lại.

III. KẾT LUẬN:

- Nữ giới chiếm 68,64% 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 48,47 tuổi
- Hầu hết người bệnh đến khám có nhà xa bệnh viện > 10 km
- Tỷ lệ hài lòng chung Quý IV/2025 là 95,02% cao hơn mục tiêu $\geq 90\%$ và cao hơn so với Quý III/2025.
- Phần “E. Kết quả cung cấp dịch vụ” đạt tỷ lệ cao nhất 96,53%. Thấp nhất là phần “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh với 94,21%.

IV. MỘT SỐ VẤN ĐỀ ƯU TIÊN GIẢI QUYẾT:

- Tiếp cận thông tin và đăng ký khám trực tuyến có tỷ lệ còn thấp.
- 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 trả kết quả cận lâm sàng

V. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ:

- Cải thiện khả năng tiếp cận thông tin và đăng ký khám trực tuyến: Rà soát, đơn giản hóa quy trình đăng ký khám trực tuyến; tăng cường truyền thông, hướng dẫn người bệnh thông qua bảng chỉ dẫn, tờ rơi, mã QR; bố trí nhân viên hỗ trợ đăng ký tại khu tiếp đón và đảm bảo hệ thống công nghệ thông tin hoạt động ổn định, thuận tiện cho người bệnh sử dụng.

- 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.

- 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 IV 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