

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội 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.

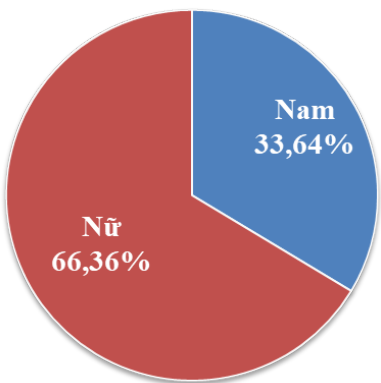
Với mục đích nâng cao chất lượng phục vụ người bệnh, bệnh viện tiến hành khảo sát đánh giá sự hài lòng của người bệnh khi đến thăm khám và điều trị tại bệnh viện ở 5 tiêu chí: Khả năng tiếp cận, Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị; Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh, Thái 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:

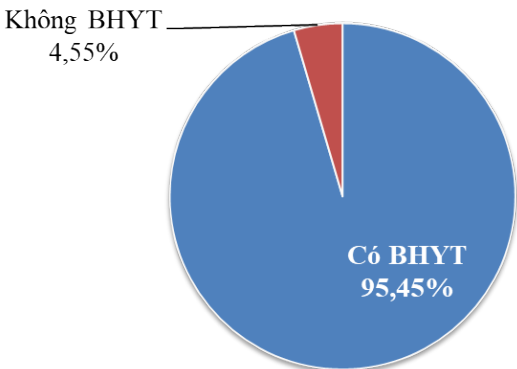
I. THÔNG TIN CHUNG NGƯỜI BỆNH:

1.1. Tỷ lệ giới tính và tỷ lệ sử dụng bảo hiểm y tế

Tỷ lệ giới tính



Tỷ lệ sử dụng bảo hiểm y tế



Nhận xét: Tỷ lệ bệnh nhân nữ chiếm 66,36% cao hơn so với nam giới. Trên 95% bệnh nhân đến điều trị là đối tượng có bảo hiểm y tế.

1.2. Tỷ lệ nhóm tuổi

Nhóm tuổi	Số bệnh nhân (n)	Tỷ lệ (%)	Tuổi trung bình
18-30	22	20,00	47,81 ± 18,37 Min: 18 Max: 86
31-45	31	28,18	
46-60	24	21,82	
>60	33	30,00	
Tổng cộng	110	100	

Nhận xét: Độ tuổi trung bình của người được khảo sát là 47,81 tuổi. Người bệnh có độ tuổi trên 60 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất 30%.

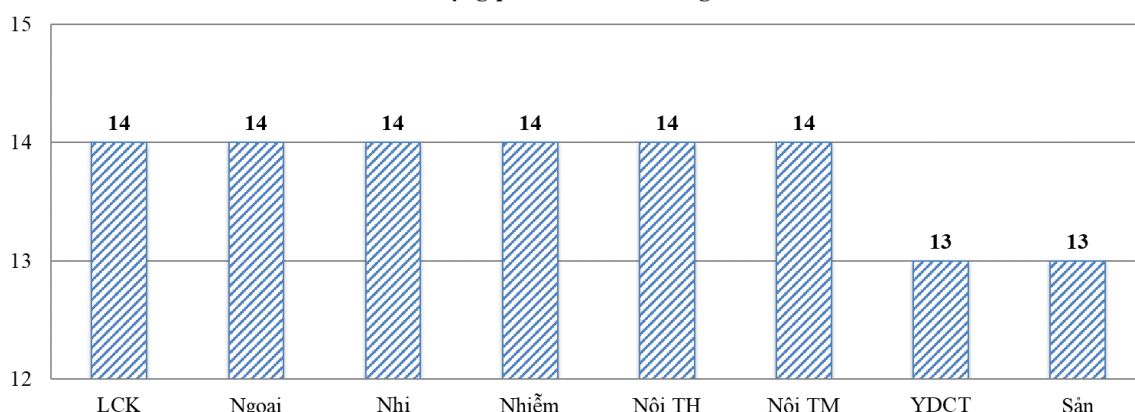
1.3. Số ngày điều trị bình quân

Ngày điều trị	Số bệnh nhân (n)	Tỷ lệ (%)	Ngày trung bình
3 - 7 ngày	106	96,36	4,59 ± 1,49 Min: 03 Max: 10
8 - 15 ngày	4	3,64	
>15 ngày	0	-	
Tổng cộng	110	1000	

Nhận xét: Số ngày điều trị bình quân là 4,59 ngày. Người bệnh điều trị từ 3-7 ngày chiếm tỷ lệ cao nhất 96,36%

1.4. Phân bố phiếu khảo sát:

Số lượng phiếu khảo sát từng khoa

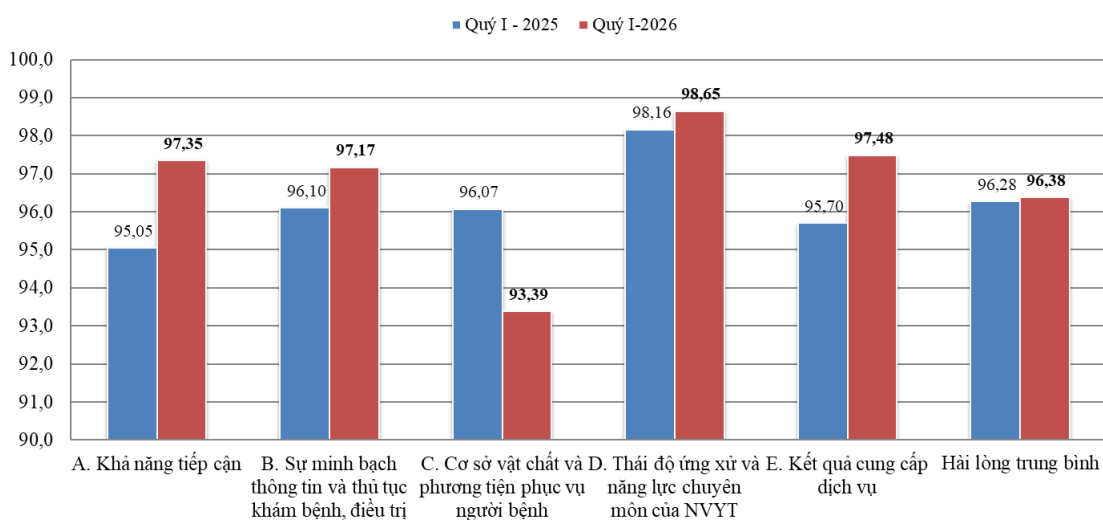


Nhận xét: Tất cả các khoa có giường bệnh đều được khảo sát trừ khoa HSCC và PT-GMHS

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

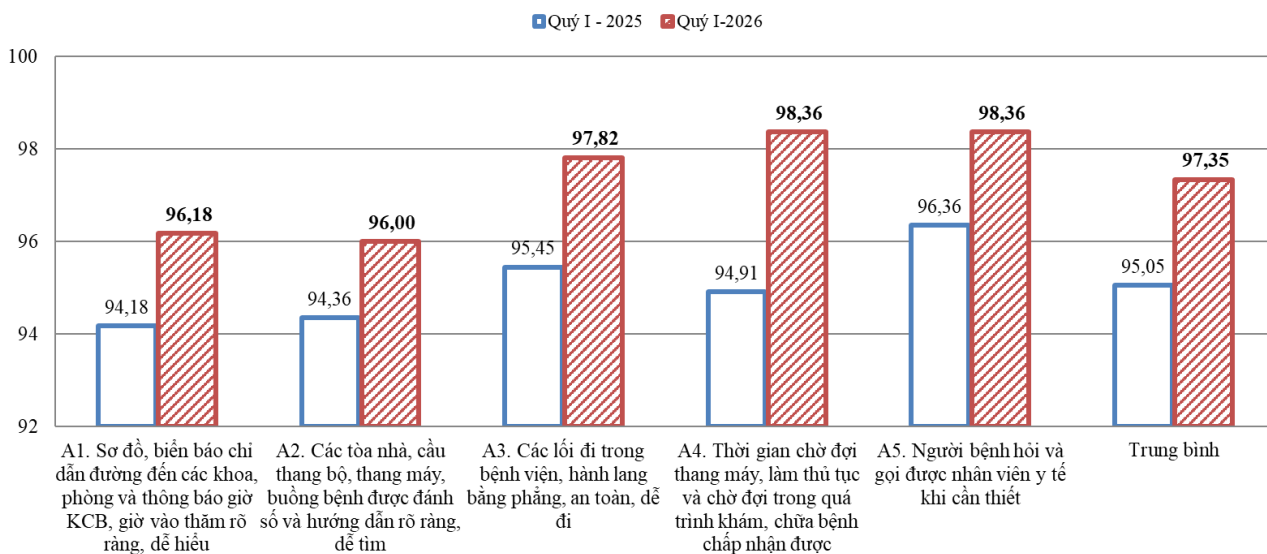
2.1. Tỷ lệ hài lòng chung của toàn bệnh viện:

Tỷ lệ hài lòng chung người bệnh nội trú



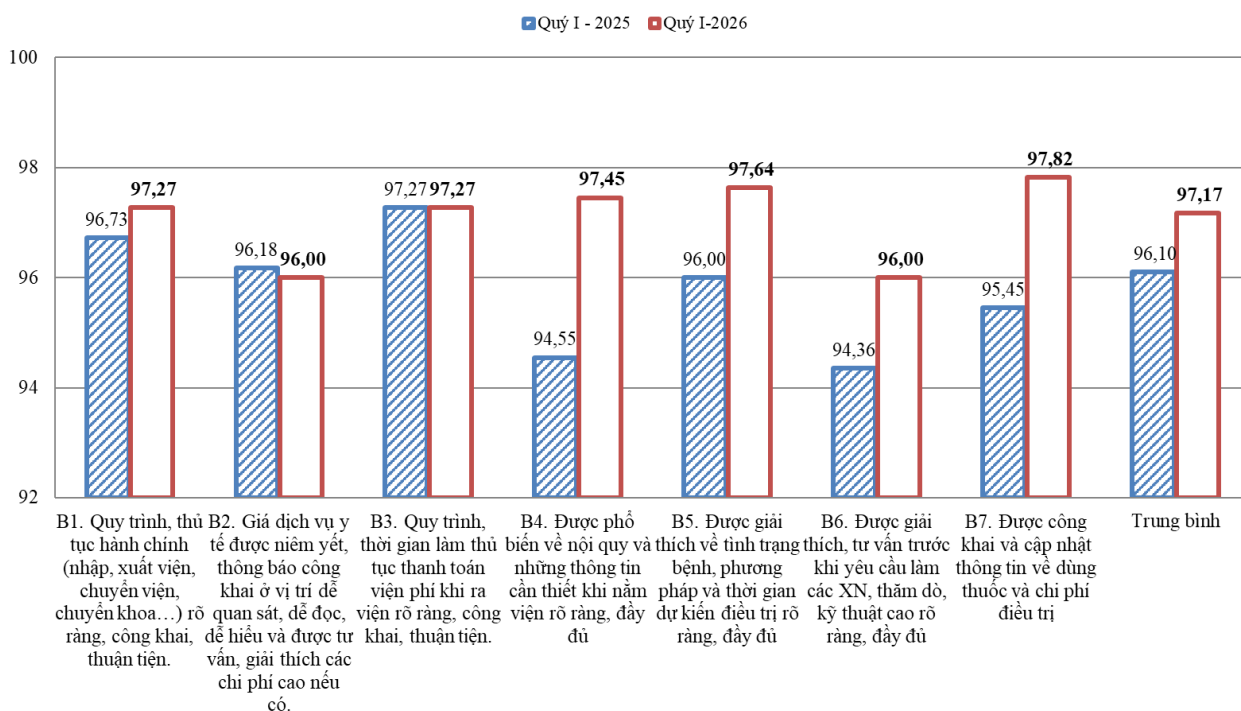
Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng chung Quý I/2026 là 96,38% cao hơn so với Quý I/2025 và cao hơn so với kế hoạch ($\geq 90\%$). Trong đó, phần “C. Cơ sở vật chất” có tỷ lệ thấp nhất 93,39%. Cao nhất là phần “D. Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của NVYT” với 98,65%

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

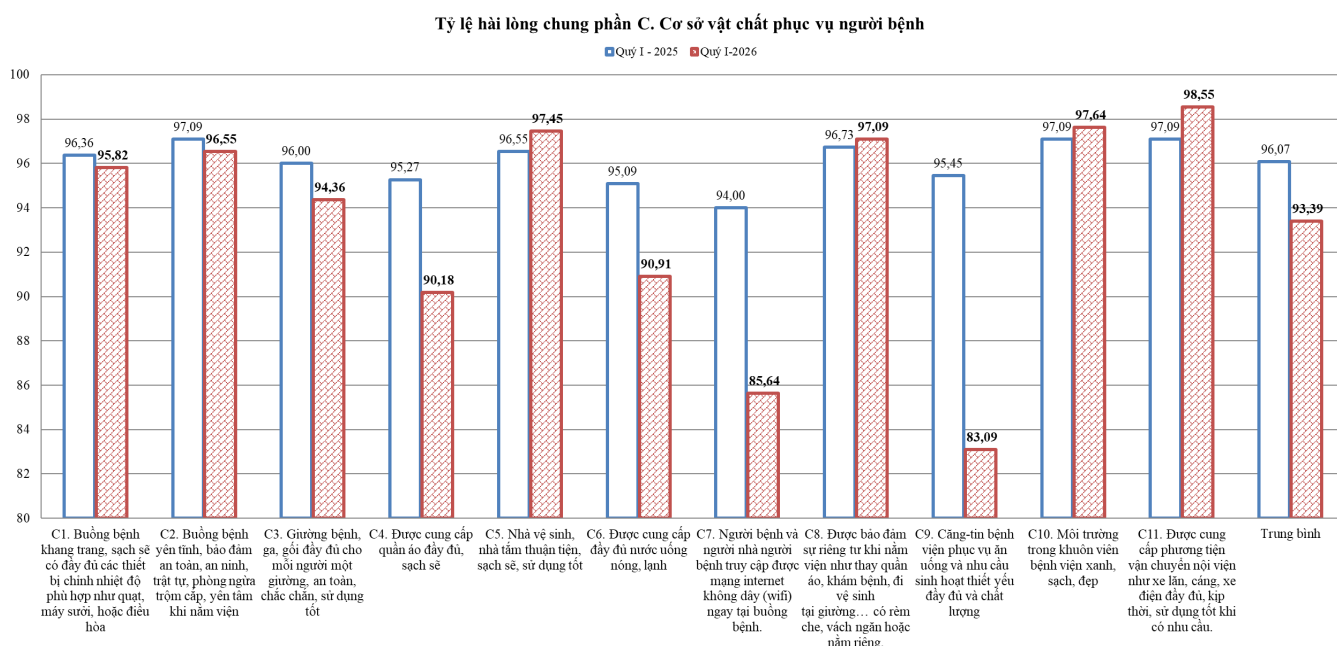


Nhận xét: Trong Quý I/2026, tỷ lệ hài lòng trung bình của người bệnh về khả năng tiếp cận đạt 97,35%, tăng cao so với cùng kỳ Quý I/2025 (95,05%). Tiêu chí A4 (Thời gian chờ đợi thang máy, làm thủ tục và chờ đợi trong quá trình khám chữa bệnh chấp nhận được) đạt 98,36%, cao nhất trong các tiêu chí, cho thấy việc cải cách thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian chờ cho người bệnh được cải thiện đáng kể. Nhìn chung, người bệnh đánh giá rất hài lòng về khả năng tiếp cận dịch vụ tại bệnh viện. Để duy trì và tăng trưởng các chỉ số hài lòng hơn nữa, bệnh viện cần tiếp tục cải tiến, làm mới sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đến các Khoa, Phòng và thông báo giờ KCB, giờ thăm bệnh rõ ràng, dễ hiểu, các cầu thang bộ, thang máy, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ hiểu, cải tạo các lối đi bằng phẳng, an toàn.

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

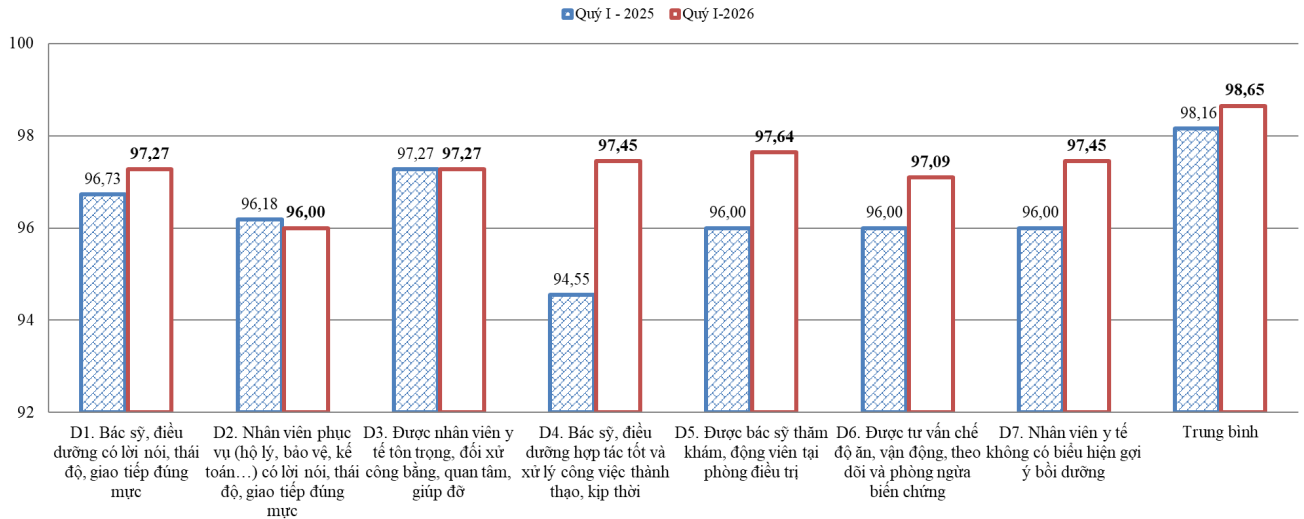


Nhận xét: Phần B có tỷ lệ hài lòng trung bình Quý I/2026 là 97,17% cao hơn so với Quý I/2025. Tiêu chí B7 (Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị) đạt 97,82%, cho thấy việc công khai dịch vụ, thuốc, thông tin chi phí điều trị được duy trì và thực hiện khá tốt. Các tiêu chí còn lại đều tăng và duy trì mức độ hài lòng so với cùng kỳ năm trước. Riêng tiêu chí B2 niêm yết giá dịch vụ y tế, thông báo công khai ở vị trí dễ quan sát, dễ đọc dễ hiểu giảm, cần cải thiện tiêu chí này. Nhìn chung, người bệnh cảm nhận rõ sự công khai, minh bạch và thuận tiện trong quy trình khám chữa bệnh.



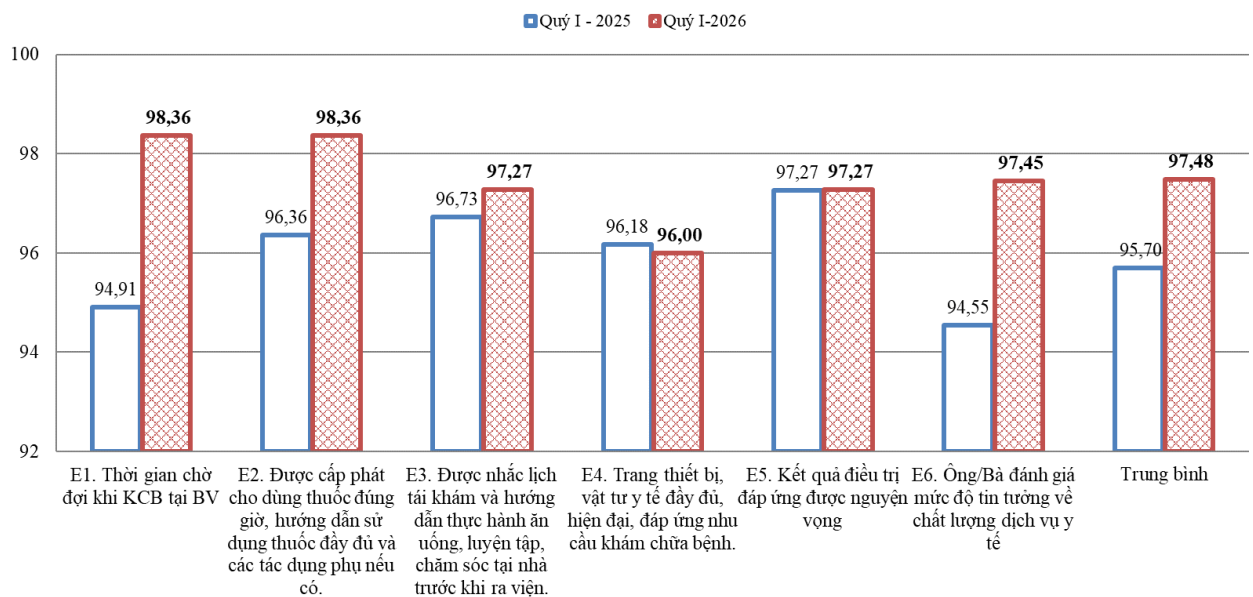
Nhận xét: Trong Quý I/2026, kết quả khảo sát cho thấy tỷ lệ hài lòng chung giảm từ 96,07% (Quý I/2025) xuống còn 93,39% (Quý I/2026), phản ánh xu hướng suy giảm ở một số nội dung liên quan trực tiếp đến trải nghiệm sinh hoạt và tiện ích của người bệnh. C9 (căng-tin phục vụ người bệnh) giảm mạnh từ 95,45% xuống 83,09% – là tiêu chí thấp nhất, hiện tại căng-tin bệnh viện đã dừng hoạt động thời gian dài làm ảnh hưởng việc mua sắm các vật dụng cần thiết trong sinh hoạt khi người bệnh nhập viện. C7 (wifi tại buồng bệnh) giảm từ 94,00% xuống 85,64%, phản ánh hạn chế về khả năng truy cập internet, ảnh hưởng đến nhu cầu thông tin và giải trí của người bệnh. C6 (cung cấp nước uống) giảm từ 95,09% xuống 90,91%, cho thấy việc cung cấp nước uống chưa ổn định, khi có khi không. C4 (quần áo người bệnh) giảm còn 90,18%, cho thấy còn bất cập về vấn đề cấp phát và chất lượng trang phục. Một số tiêu chí vẫn duy trì mức cao như: Các tiêu chí C5 (nhà vệ sinh); C8 (Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện); C10 (Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp) và C11 (Được cung cấp phương tiện vận chuyển nội viện) được đánh giá ổn định và tích cực, đạt trên 97%, cho thấy bệnh viện quan tâm đến yếu tố môi trường, cảnh quan tạo yếu tố về tâm lý thoải mái trong quá trình điều trị.

Tỷ lệ hài lòng chung phần D. thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT



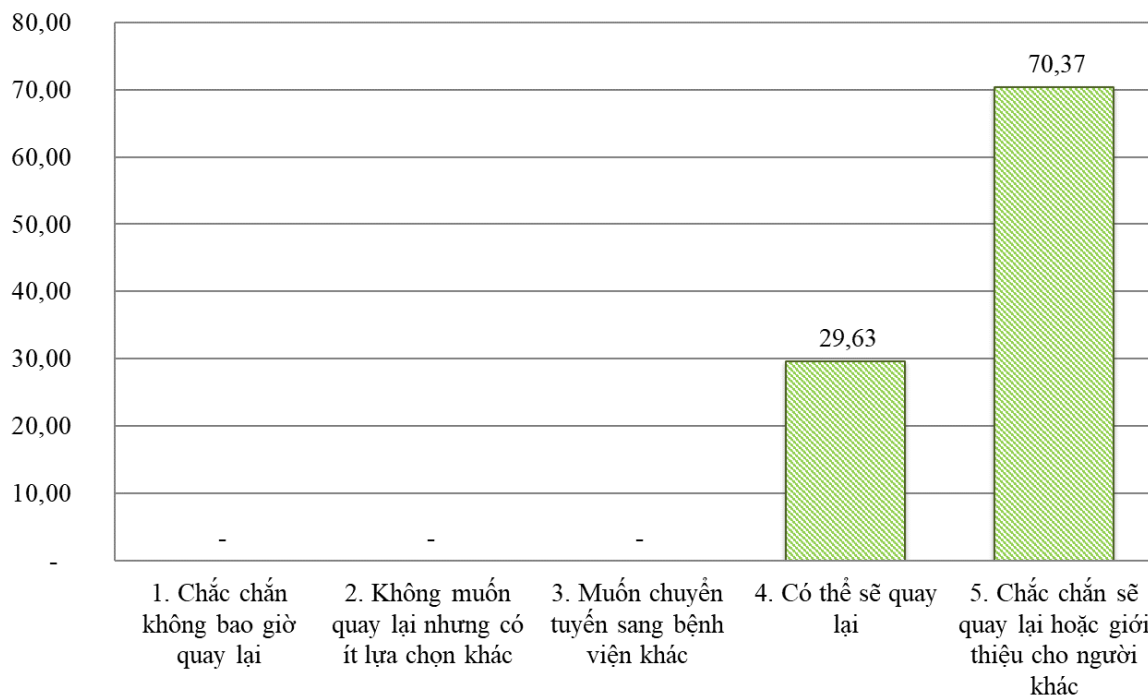
Nhận xét: Phần D tỷ lệ hài lòng của người bệnh về thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế quý I/2026 đạt 98,65%, tăng nhẹ so với Quý I/2025 (98,16%). Nhìn chung, thái độ ứng xử, giao tiếp và trình độ chuyên môn của nhân viên y tế được người bệnh đánh giá rất cao, tăng cao nhất là tiêu chí D4 sự hợp tác của Bác sỹ, điều dưỡng với người bệnh, điều này cho thấy giao tiếp ứng xử giữa nhân viên y tế và người bệnh ngày càng được cải thiện góp phần quan trọng nâng cao chất lượng dịch vụ và niềm tin của người dân đối với bệnh viện.

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



Nhận xét: Trong Quý I/2026 mức độ hài lòng trung bình của người bệnh về kết quả cung cấp dịch vụ đạt 97,48%, tăng so với Quý I/2025 (95,70%). Hầu hết các nội dung đều đạt trên 97%, cho thấy bệnh viện đáp ứng tốt nhu cầu và kỳ vọng của người bệnh. Tiêu chí E4 (Trang thiết bị, VTYT đầy đủ, hiện đại) đạt 96,00%, thấp nhất trong 6 tiêu chí được đánh giá. Bệnh viện cần xem xét cải tạo và đầu tư để cải thiện tiêu chí này.

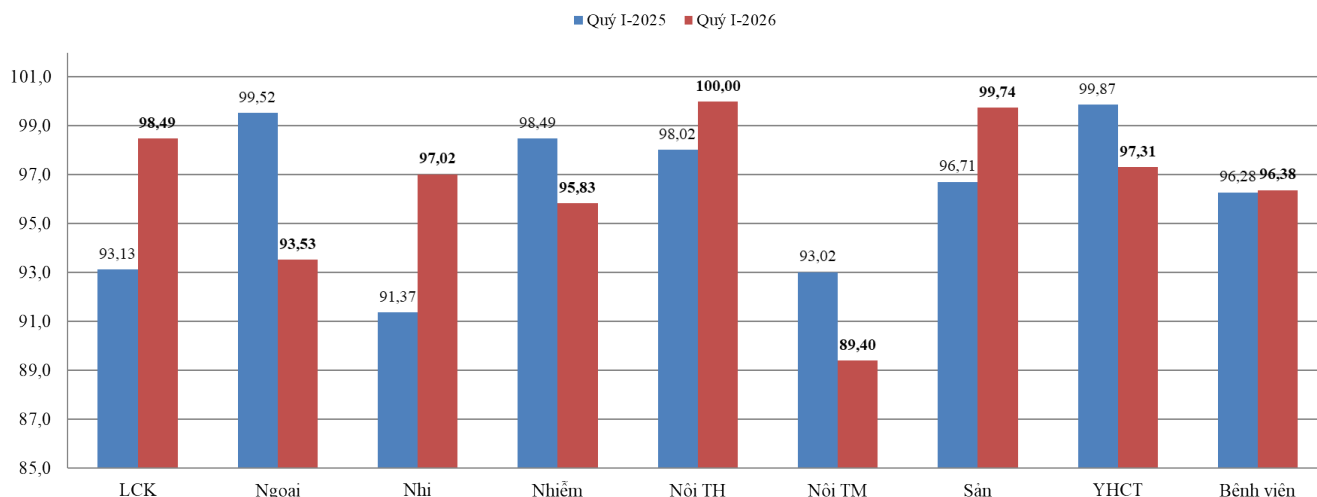
Nhu cầu khám chữa bệnh lần sau



Nhận xét: Kết quả cho thấy mức độ sẵn sàng quay lại của người bệnh rất cao, với 100% người bệnh có xu hướng quay lại hoặc cân nhắc quay lại. Cụ thể, 70,37% người bệnh khẳng định chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác, trong khi 29,63% cho biết có thể sẽ quay lại. Đáng chú ý, không có trường hợp nào không muốn quay lại hoặc có ý định chuyển sang bệnh viện khác.

2.2. Tỷ lệ hài lòng của từng khoa:

Tỷ lệ hài lòng trung bình nội trú từng khoa



Nhận xét: Có 6/8 khoa có tỷ lệ hài lòng trong quý I/2026 đạt trên 95%, trong đó nhiều khoa vượt mức 98%, khoa Nội TH đạt tỷ lệ hài lòng tuyệt đối (100%). Nhìn chung, đa số các khoa duy trì mức hài lòng cao ($\geq 95\%$) thể hiện hiệu quả của các giải pháp cải tiến quy trình và thái độ phục vụ, Khoa Nội TM-TK-LH, Khoa Ngoại TH có tỷ lệ hài lòng giảm đáng kể so với quý trước, đây là điểm cần lưu ý cần rà soát nguyên nhân để có biện pháp điều chỉnh kịp thời.

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.	98,6	88,6	98,6	97,1	100	88,6	100	98,5	96,2
A2	Các tòa nhà, cầu thang bộ, thang máy, buồng bệnh được đánh số và hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm.	97,1	88,6	98,6	97,1	100	88,6	100	98,5	96,0
A3	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, an toàn, dễ đi.	98,6	97,1	98,6	97,1	100	92,9	100	98,5	97,8
A4	Thời gian chờ đợi thang máy, làm thủ tục và chờ đợi trong quá trình khám, chữa bệnh chấp nhận được.	100	98,6	98,6	97,1	100	94,3	100	98,5	98,4
A5	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	100	100	97,1	97,1	100	94,3	100	98,5	98,4
A	Trung bình	98,9	94,6	98,3	97,1	100	91,7	100	98,5	97,35

Nhận xét: Khoa Nội Tổng hợp và Sản đạt 100%, các khoa Nhi, YDCT và Liên chuyên khoa đều duy trì trên 98%, cho thấy hệ thống chỉ dẫn, tiếp cận và hỗ trợ người bệnh tại các khoa này hoạt động hiệu quả. Các khoa có tỷ lệ thấp hơn cần cải thiện: Khoa Ngoại và Nội Tim mạch là hai đơn vị có mức hài lòng thấp nhất (94,6% và 91,7%). Các tiêu chí có điểm thấp tập trung ở: A1, A2 (sơ đồ, biển báo, chỉ dẫn đường đi): chỉ đạt 88,6% ở cả hai khoa cho thấy hệ thống chỉ dẫn chưa rõ ràng, dễ gây khó khăn cho người bệnh khi di chuyển.

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.	100	91,4	100	97,1	100	91,4	100	98,5	97,3
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.	100	84,3	100	97,1	100	90,0	100	96,9	96,0
B3	Quy trình, thời gian làm thủ tục thanh toán viện phí khi ra viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.	100	95,7	100	97,1	100	90,0	100	95,4	97,3
B4	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.	100	94,3	91,4	97,1	100	98,6	100	98,5	97,5
B5	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.	98,6	98,6	91,4	97,1	100	98,6	100	96,9	97,6

B6	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ	100	100	92,9	97,1	100	91,4	100	95,4	97,1
B7	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị	100	98,6	95,7	97,1	100	91,4	100	96,9	97,5
B	Trung bình	99,8	94,7	95,9	97,1	100	93,1	100	96,9	97,17

Nhận xét: Ở phần B thì các Khoa Nội Tổng hợp và Sản đạt 100%, các khoa Liên chuyên khoa, Nhi, Nhiễm và Y học cổ truyền đều duy trì mức cao ($\geq 95\%$), cho thấy việc công khai thông tin, hướng dẫn thủ tục và tư vấn cho người bệnh được thực hiện hiệu quả. Khoa Ngoại (94,7%) và Nội Tim mạch (93,1%) có tỷ lệ hài lòng thấp hơn so với mặt bằng chung. Tiêu chí B2 (Công khai giá dịch vụ) Khoa Ngoại chỉ đạt 84,3% cho thấy việc niêm yết, giải thích chi phí chưa rõ ràng, chưa thuận tiện cho người bệnh tra cứu..

**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.	95,7	87,1	98,6	95,7	100	97,1	100	92,3	95,8
C2	Buồng bệnh yên tĩnh, bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.	100	85,7	98,6	97,1	100	94,3	100	96,9	96,5
C3	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, chắc chắn, sử dụng tốt.	98,6	81,4	98,6	95,7	100	87,1	98,5	95,4	94,4
C4	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.	98,6	80,0	98,6	94,3	100	60,0	100	90,8	90,2
C5	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	100	97,1	97,1	97,1	100	97,1	100	90,8	97,5
C6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh ngay tại khoa điều trị.	88,6	100	97,1	90,0	100	61,4	98,5	92,3	90,9
C7	Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh.	88,6	61,4	97,1	88,6	100	60,0	96,9	93,8	85,6
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.	100	90,0	92,9	97,1	100	98,6	100	98,5	97,1
C9	Căng tin bệnh viện phục vụ ăn uống, nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ, chất lượng	84,3	60,0	95,7	72,9	100	60,0	98,5	95,4	83,1
C10	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	98,6	98,6	95,7	95,7	100	95,7	100	96,9	97,6
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.	100	100	95,7	97,1	100	97,1	100	98,5	98,5
C	Trung bình	95,7	85,6	96,9	92,9	100	82,6	99,3	94,7	93,39

Nhận xét: Ở phần này Khoa Nội Tổng hợp và Sản đạt mức rất cao (100% và 99,3%), các khoa Nhi, YDCT duy trì trên 94%, cho thấy cơ sở vật chất và điều kiện phục vụ tại các khoa này được đảm bảo tốt. Khoa Nội Tim mạch (82,6%) và Ngoại (85,6%) là hai đơn vị có mức hài lòng thấp nhất. Tiêu chí C4 (Cung cấp quần áo) khoa Nội Tim mạch chỉ đạt 60,0%, Ngoại 80,0% → thiếu hoặc chất lượng chưa đảm bảo. Tiêu chí C7 (Cung cấp mạng Wifi cho người bệnh) rất thấp tại Ngoại (61,4%), Nội Tim mạch (60,0%), Nhiễm (88,6%) nhiều người bệnh cho rằng mạng wifi yếu, không ổn định. Tiêu chí C9 (Căng-tin phục vụ người bệnh) thấp tại nhiều khoa như Ngoại (60,0%), Nội Tim mạch (60,0%), Nhiễm (72,9%), toàn viện chỉ 83,1%, người bệnh có nhu cầu nhưng không có căng-tin để đáp ứng nhu cầu. Tiêu chí C6 (Cung cấp nước uống) khoa Nội Tim mạch rất thấp (61,4%), LCK (88,6%) cho thấy chưa đảm bảo cung cấp đầy đủ, liên tục. Các tiêu chí C1, C2, C3 (Điều kiện buồng bệnh) khoa Ngoại đều đạt dưới dưới 90%, nhiều người bệnh đánh giá rằng không gian khoa ngoại không đảm bảo mát mẻ, tiện nghi.

**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.	100	100	94,3	97,1	100	95,7	100	100	98,4
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	100	100	95,7	97,1	100	95,7	100	100	98,5
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	100	100	97,1	97,1	100	94,3	100	100	98,5
D4	Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	100	100	97,1	97,1	100	92,9	100	98,5	98,2
D5	Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.	100	100	98,6	97,1	100	94,3	100	98,5	98,5
D6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.	100	100	100	97,1	100	97,1	100	100	99,3
D7	Nhân viên y tế không có biểu hiện gọi ý bồi dưỡng.	100	100	100	97,1	100	95,7	100	100	99,1
D	Trung bình	100	100	97,6	97,1	100	95,1	100	99,6	98,65

Nhận xét: Nhìn chung các nội dung ở phần D, tất cả các khoa đều đạt tỷ lệ hài lòng rất cao. Các khoa đạt mức tuyệt đối (100%) là Liên chuyên khoa, Ngoại, Nội Tổng hợp và Phụ sản cho thấy sự tiến bộ đồng đều trong giao tiếp ứng xử nói riêng và phong cách phục vụ nói chung. Cần duy trì các tiêu chí đạt 100% và phát huy hơn nữa các tiêu chí chưa đạt tỷ lệ 95%, tăng cường hơn nữa việc đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ, thăm khám, động viên người bệnh.

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.	100	98,6	98,6	97,1	100	88,6	100	100	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.	100	97,1	98,6	97,1	100	88,6	100	100	97,6
E3	Được nhắc lịch tái khám và hướng dẫn thực hành ăn uống, luyện tập, chăm sóc tại nhà trước khi ra viện.	100	95,7	94,3	97,1	100	91,4	98,5	100	97,1
E4	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh.	100	100	95,7	97,1	100	90,0	100	96,9	97,5
E5	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.	100	98,6	97,1	97,1	100	88,6	100	98,5	97,5
E6	Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	100	100	97,1	97,1	100	87,1	100	98,5	97,5
E	Trung bình	100	98,3	96,9	97,1	100	89,0	99,7	99,0	97,48

Nhận xét: Phần E thể hiện mức độ hài lòng của người bệnh đối với kết quả và hiệu quả cung cấp dịch vụ khám chữa bệnh, với tỷ lệ trung bình toàn bệnh viện đạt 97,48%, cho thấy bệnh viện duy trì chất lượng điều trị và phục vụ ở mức rất cao. Các khoa đạt điểm tuyệt đối (100%): Khoa LCK, Nội Tổng hợp thể hiện hiệu quả điều trị tốt, sự tin tưởng và hài lòng tuyệt đối của người bệnh. Khoa Nội TM có tỷ lệ thấp nhất trong phần E (trung bình 89%), đặc biệt ở các nội dung E1 (Thời gian chờ đợi khi khám, chữa bệnh), E2 (Cấp phát cho dùng thuốc đúng giờ), E5 (Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng), E6 (mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế) chỉ đạt tỷ lệ hài lòng dưới 90%. Cần cải thiện các tiêu chí này.

III. KẾT LUẬN

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

- Tỷ lệ bệnh nhân là nữ chiếm trên 66,36% cao hơn so với nam giới. Có trên 95,45% bệnh nhân đến điều trị là đối tượng có bảo hiểm y tế.
- Độ tuổi trung bình của người được khảo sát là 47,81 tuổi. Người có độ tuổi trên 60 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất 30%.
- Tỷ lệ hài lòng chung Quý I/2026 là 96,38% 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 “phần “C. Cơ sở vật chất” có tỷ lệ thấp nhất 93,39%. Cao nhất là phần “D. Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của NVYT” với 98,65%.

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-TK-LH, Sản, YDCT.
- Khoa Nội TH có tỷ lệ hài lòng chung cao nhất (100%). Khoa Nội TM-TK-LH có tỷ lệ thấp nhất (89,40%)

IV. MỘT SỐ VẤN ĐỀ ƯU TIÊN GIẢI QUYẾT:

- Thiếu sở đồ, biên báo chỉ dẫn đến các khoa lâm sàng.

- Vật dụng cá nhân của người bệnh như chăn ga, gối, nệm, quần áo chưa được phục vụ đầy đủ và chất lượng kém.
- Bệnh viện không có căng tin để phục vụ ăn uống, mua sắm vật dụng sinh hoạt thiết yếu cho người bệnh.
- Mạng wifi cung cấp cho người bệnh không ổn định.
- Chưa cung cấp đầy đủ nước uống ngay tại các khoa điều trị.
- Mạng internet không dây (wifi) ngay tại các buồng bệnh yếu, không ổn định.
- Bệnh nhân chưa hài lòng về công khai, niêm yết giá dịch vụ khám chữa bệnh tại khoa Ngoại.
- Thời gian người bệnh chờ đợi để được thăm khám, điều trị, cấp thuốc tại khoa Nội TM-TK-LH còn chậm.
- Các khoa Ngoại TH và Nội TM-TK-LH còn nhiều tiêu chí có tỷ lệ hài lòng dưới 90%.

V. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ:

- Bổ sung, chuẩn hóa sơ đồ và biển báo chỉ dẫn: Rà soát toàn bộ hệ thống chỉ dẫn; thiết kế lại sơ đồ tổng thể và biển báo theo hướng trực quan, dễ hiểu; ưu tiên triển khai tại khoa Ngoại TH và Nội TM-TK-LH; sử dụng vật liệu bền, đồng bộ; nghiên cứu bổ sung mã QR tra cứu bản đồ bệnh viện.
- Cải thiện điều kiện nhiệt độ buồng bệnh tại khoa Ngoại: Kiểm tra, bảo trì hệ thống quạt/điều hòa; bổ sung thiết bị làm mát tại các buồng bệnh quá tải; xây dựng phương án cải tạo cơ sở vật chất, tăng cường thông khí; giám sát định kỳ để đảm bảo môi trường điều trị phù hợp.
- Đảm bảo đầy đủ và nâng cao chất lượng vật dụng cá nhân cho người bệnh: Rà soát nhu cầu và số lượng chăn, ga, gối, nệm, quần áo; bổ sung kịp thời, thay thế các vật dụng xuống cấp; chuẩn hóa quy trình cấp phát, giặt là và kiểm soát chất lượng; phân công trách nhiệm cụ thể cho điều dưỡng/khoa.
- Triển khai dịch vụ căng-tin phục vụ người bệnh và thân nhân: Xây dựng phương án mở căng-tin trong khuôn viên bệnh viện hoặc hợp tác với đơn vị cung ứng bên ngoài; đảm bảo cung cấp thực phẩm, nước uống và vật dụng thiết yếu; kiểm soát chất lượng, an toàn vệ sinh thực phẩm và giá cả hợp lý.
- Nâng cấp hệ thống wifi và internet tại các khoa điều trị: Khảo sát lại hạ tầng mạng; bổ sung điểm phát sóng tại các khu vực sóng yếu, đặc biệt trong buồng bệnh; tăng băng thông; kiểm tra, bảo trì định kỳ để đảm bảo kết nối ổn định cho người bệnh.
- Đảm bảo cung cấp đầy đủ nước uống tại các khoa điều trị: Trang bị thêm cây nước nóng/lạnh hoặc hệ thống cấp nước uống; bố trí tại vị trí thuận tiện; kiểm tra, bổ sung thường xuyên; đảm bảo chất lượng nước theo quy định.
- Tăng cường công khai, minh bạch giá dịch vụ khám chữa bệnh tại khoa Ngoại: Rà soát, cập nhật bảng giá, lập danh mục các dịch vụ thường thực hiện;

niêm yết tại vị trí dễ quan sát; thiết kế dễ đọc, dễ hiểu; kết hợp tư vấn trực tiếp cho người bệnh về chi phí dự kiến.

- Rút ngắn thời gian chờ khám, điều trị và cấp thuốc tại khoa Nội TM-TK-LH: Phân tích quy trình khám, điều trị và cấp phát thuốc để xác định điểm ùn tắc; điều chỉnh nhân lực vào giờ cao điểm; tăng cường phối hợp giữa các bộ phận.

- 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 Ngoại TH và Nội TM-TK-LH xem xét lại các tiêu chí có tỷ lệ hài lòng người bệnh dưới 90%, phối hợp với các phòng chức năng liên quan để 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 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