

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú Quý II năm 2026

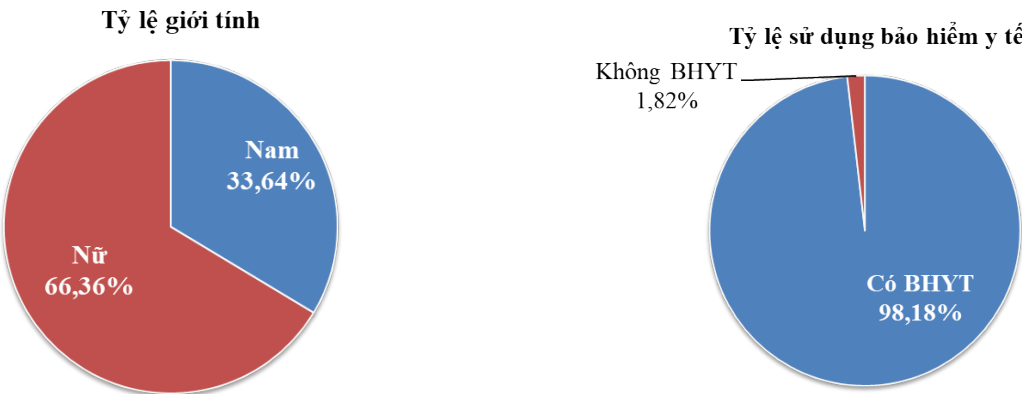
Thực hiện Kế hoạch số 19/KH-BVTM ngày 28/01/2026 của Bệnh viện ĐKKV Tháp Mười về khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế năm 2026.

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



Nhận xét: Tỷ lệ bệnh nhân nữ chiếm 66,36% cao hơn so với nam giới. Có 98,18% 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	31	28,18	43,47 ± 17,54 Min: 18 Max: 86
31-45	31	28,18	
46-60	28	25,45	
>60	20	18,18	
Tổng cộng	110	100	

Nhận xét: Độ tuổi trung bình của người được khảo sát là 43,47 tuổi. Người bệnh có độ tuổi 18-30;31-45 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất 28,18%.

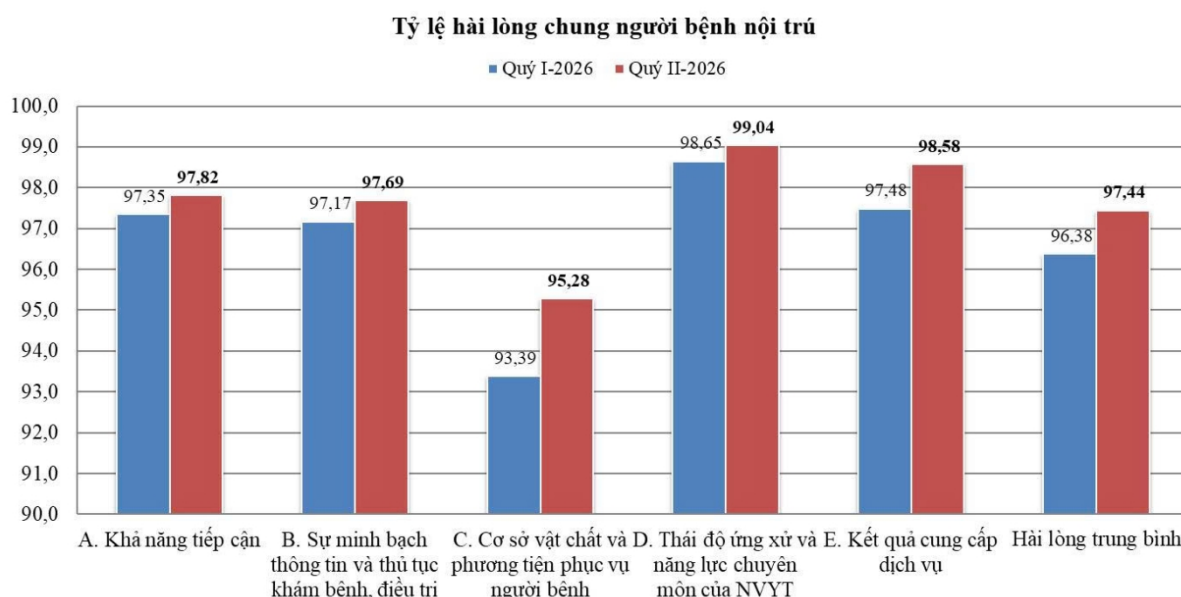
1.3. Số ngày điều trị bình quân

Ngày điều trị	Số bệnh nhân (n)	Tỷ lệ (%)	Ngày trung bình
3 - 7 ngày	97	88,18	4,97 ± 2,07 Min: 03 Max: 11
8 - 15 ngày	13	11,82	
>15 ngày	0	-	
Tổng cộng	110	100	

Nhận xét: Số ngày điều trị bình quân là 4,97 ngày. Người bệnh điều trị từ 3-7 ngày chiếm tỷ lệ cao nhất 88,18%

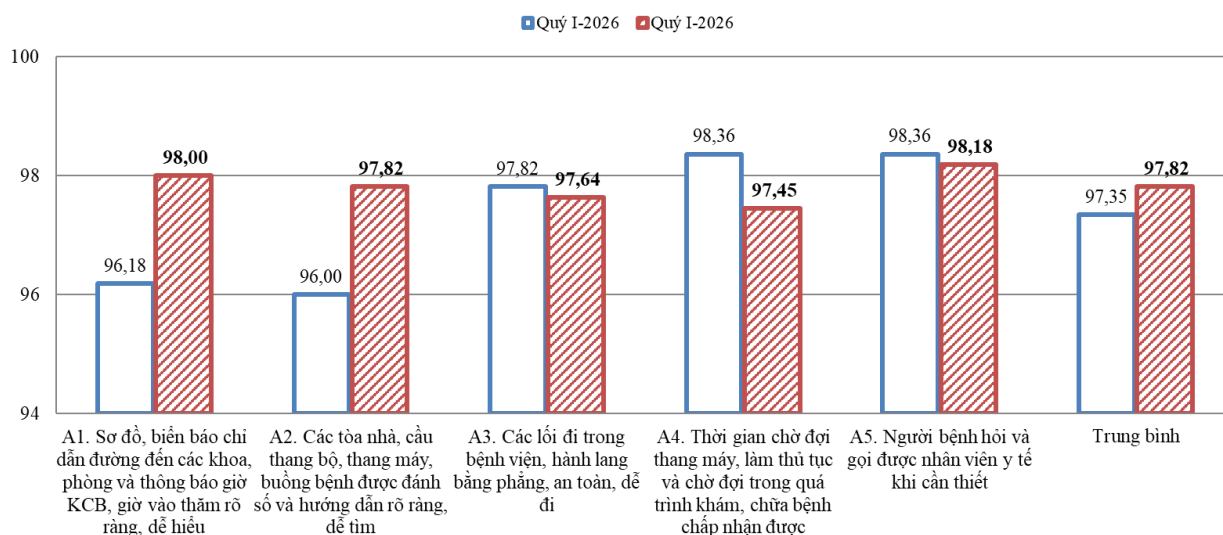
II. TỶ LỆ HÀI LÒNG KHI SỬ DỤNG DỊCH VỤ Y TẾ:

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



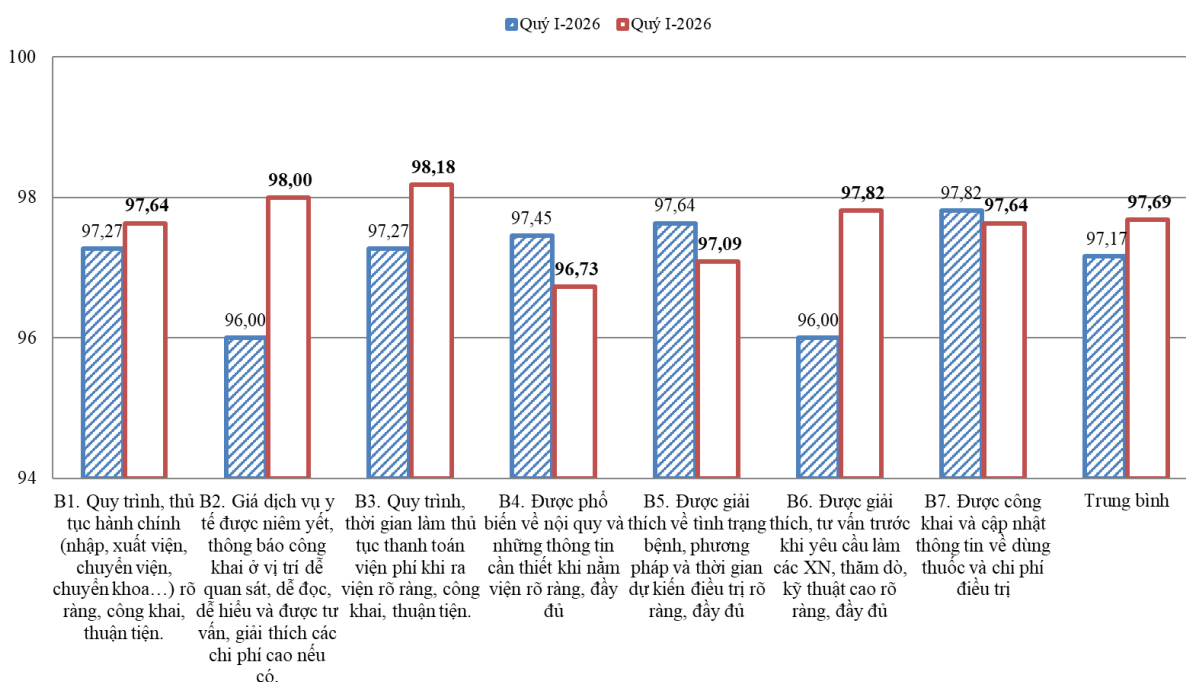
Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng chung Quý II/2026 là 97,44% cao hơn so với Quý I/2026 (1.06%) và cao hơn so với kế hoạch ($\geq 90\%$). Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú đều tăng ở tất cả các tiêu chí trong Quý II/2026 so với Quý I/2026, cho thấy chất lượng quản lý và cung cấp dịch vụ của bệnh viện có xu hướng được cải thiện, tiêu chí có mức tăng cao nhất là “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh” từ 93,39% lên 95,28% (tăng 1,89%) phản ánh sự cải thiện đáng kể về điều kiện cơ sở hạ tầng và môi trường điều trị. Tiêu chí được đánh giá cao nhất “D. Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế”, đạt 99,04%, cho thấy người bệnh rất hài lòng với đội ngũ nhân viên y tế. Mặc dù đã được cải thiện, Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh vẫn là tiêu chí có tỷ lệ hài lòng thấp nhất trong các nội dung khảo sát.

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

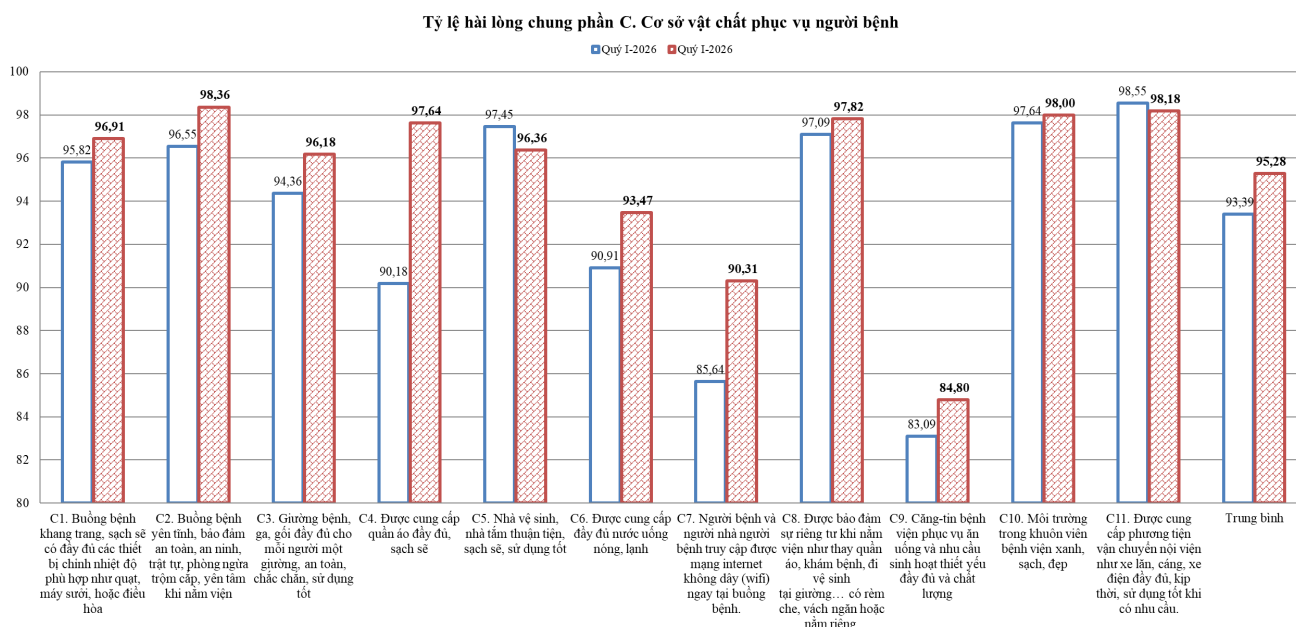


Nhận xét: Trong Quý II/2026, tỷ lệ hài lòng trung bình của người bệnh về khả năng tiếp cận đạt 97,82%, tăng nhẹ so với Quý I/2026 (97,35%). Cho thấy bệnh viện đã có những cải thiện tích cực trong việc tạo điều kiện thuận lợi cho người bệnh tiếp cận dịch vụ khám chữa bệnh. Hầu hết các tiêu chí đều đạt tỷ lệ hài lòng rất cao (trên 97%) và có xu hướng tăng. Trong đó tiêu chí “A1. Sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa” là tiêu chí có mức cải thiện lớn nhất tăng từ 96,18% lên 98,00% cho thấy công tác hướng dẫn và chỉ dẫn trong bệnh viện được người bệnh đánh giá tốt hơn. Tiêu chí “A3. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang, bảng chỉ dẫn, bảo đảm an toàn, dễ đi”; “A4. Thời gian chờ đợi làm thủ tục và chờ đợi trong quá trình khám, chữa bệnh chấp nhận được” giảm nhẹ cho thấy vẫn còn một số khó khăn trong việc di chuyển và thời gian chờ đợi của người bệnh cần tiếp tục được quan tâm cải thiện.

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

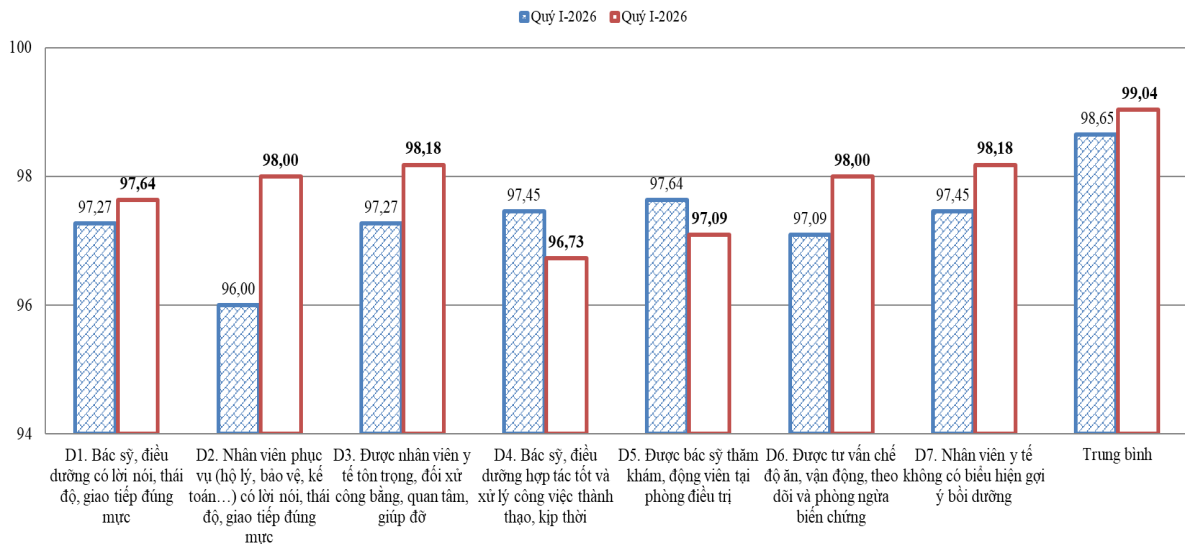


Nhận xét: Phần B có tỷ lệ hài lòng trung bình Quý II/2026 là 97,69%. Nhìn chung, tỷ lệ hài lòng của người bệnh trong Quý II/2026 có xu hướng tăng so với Quý I/2026. Trong đó, các tiêu chí tăng mạnh và nổi bật nhất là “B2. công khai giá dịch vụ y tế được niêm yết, thông báo công khai ở vị trí dễ quan sát, dễ đọc, dễ hiểu” và “B6. giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm XN, thăm dò kỹ thuật cao rõ ràng đầy đủ”, cho thấy bệnh viện đã cải thiện rõ rệt tính minh bạch về chi phí và công tác tư vấn cho người bệnh. Tiêu chí “B3. Quy trình, thời gian làm thủ tục thanh toán viện phí khi ra viện rõ ràng, công khai, thuận tiện” cũng có mức tăng khá cao phản ánh chất lượng phục vụ được duy trì và cải thiện ổn định. Ngược lại, tiêu chí “B4. phổ biến nội quy, thông tin cần thiết khi nằm viện” giảm mạnh nhất. Mặc dù có một số tiêu chí giảm nhẹ, tất cả các nội dung đều đạt mức hài lòng trên 96%, cho thấy người bệnh vẫn đánh giá rất tích cực đối với công tác minh bạch thông tin và thủ tục khám chữa bệnh của bệnh viện



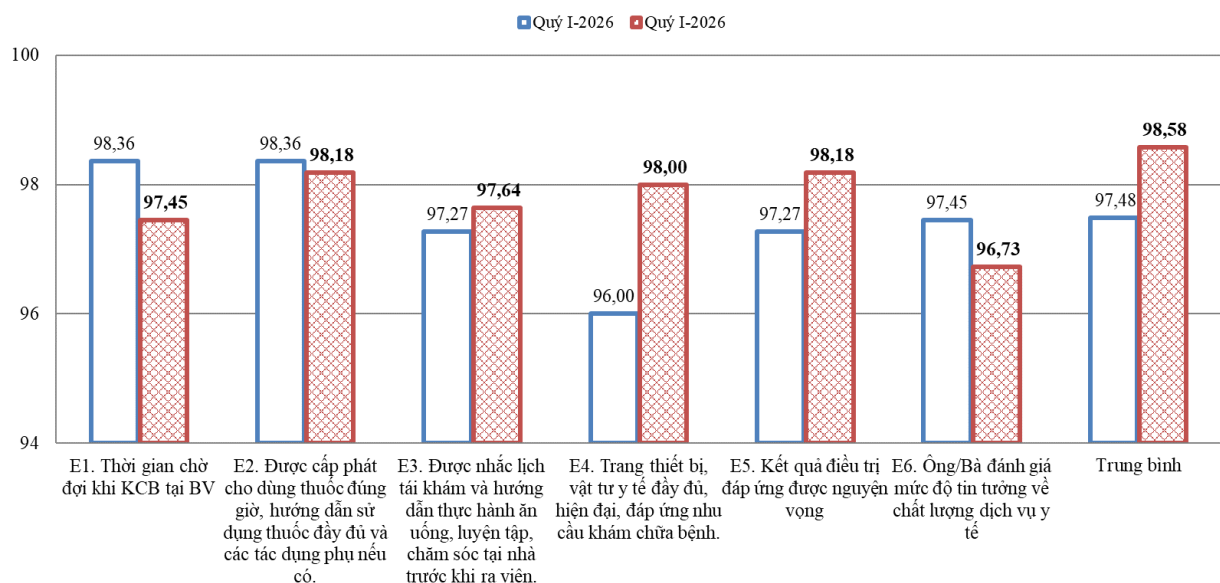
Nhận xét: Trong Quý II/2026, kết quả khảo sát đạt tỷ lệ 95,28%, có xu hướng cải thiện so với Quý I/2026, với tỷ lệ hài lòng trung bình tăng từ khoảng 93,39% lên 95,28%. Trong đó, các tiêu chí tăng mạnh và nổi bật nhất là “C4. Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ” tăng trên 7%, “C7. Người bệnh và người nhà người bệnh được truy cập mạng internet ngay tại buồng bệnh” tăng trên 4% và “C6. Được cung cấp đầy đủ nước nóng, lạnh” tăng trên 2%, cho thấy sự cải thiện rõ rệt về điều kiện chăm sóc và môi trường điều trị. Các tiêu chí C1, C2, C3, C8, C9 và C10 cũng ghi nhận mức tăng nhẹ đến khá, phản ánh sự quan tâm của bệnh viện trong việc nâng cấp cơ sở vật chất và tiện nghi phục vụ người bệnh. Tuy nhiên, tiêu chí “C9. Căn tin phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu” chỉ đạt 84,8%, vẫn chưa đạt mục tiêu đề ra. Đây là những vấn đề cần được ưu tiên đầu tư, cải thiện trong thời gian tới.

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

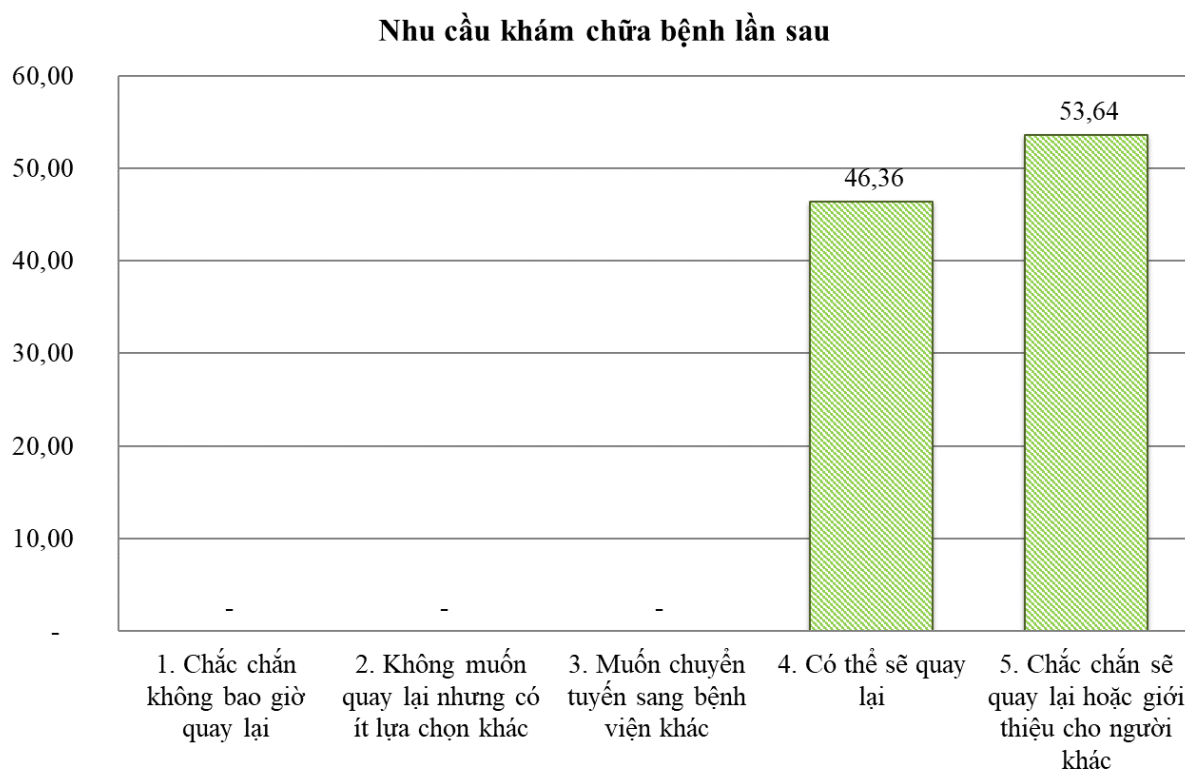


Nhận xét: Phần D tỷ lệ hài lòng của người bệnh về thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế quý II/2026 đạt 99,04%. Nhìn chung, mức độ hài lòng của người bệnh đối với thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế trong Quý II/2026 tiếp tục được duy trì ở mức rất cao và có xu hướng tăng so với Quý I/2026, điều này cho thấy người bệnh ngày càng đánh giá tích cực hơn về chất lượng phục vụ của đội ngũ nhân viên. Các tiêu chí tăng mạnh và nổi bật nhất gồm “D2. Nhân viên phục vụ có lời nói, thái độ giao tiếp đúng mực”, tăng 2%, D1, D3, D6, D7 tăng nhẹ, phản ánh sự cải thiện trong giao tiếp, tư vấn và tác phong phục vụ người bệnh. Tiêu chí D4, D5 giảm, điều này cho thấy phối hợp xử lý công việc và thăm khám, động viên người bệnh giảm nhẹ so với quý trước, cần tiếp tục duy trì và cải thiện. Mặc dù có giảm nhẹ so với kỳ trước, các tiêu chí này vẫn duy trì mức hài lòng trên 97%, thể hiện sự tin tưởng và đánh giá tích cực của người bệnh đối với chuyên môn của nhân viên y tế.

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

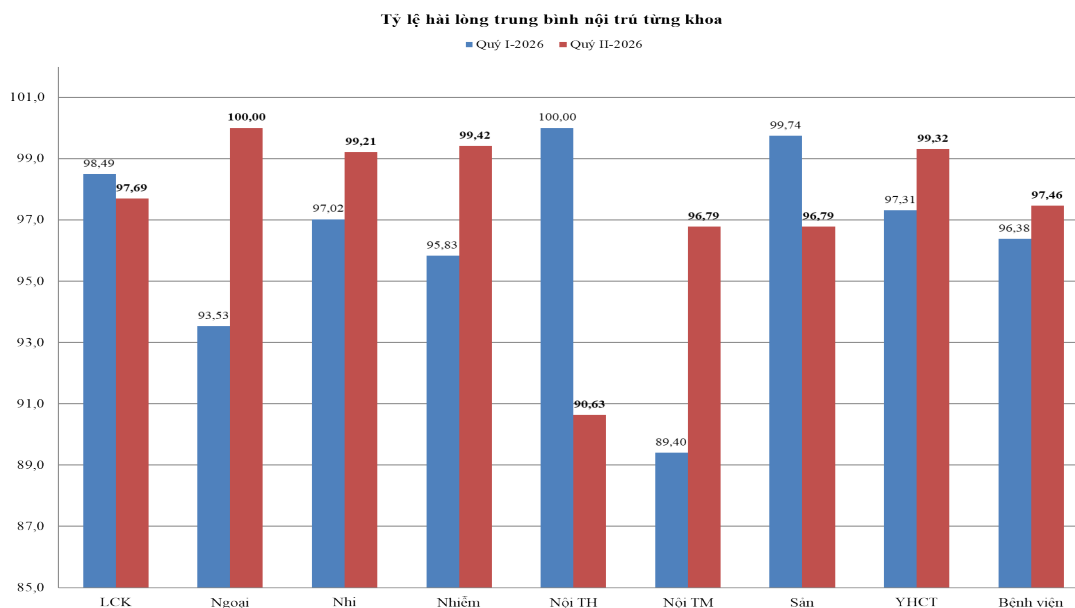


Nhận xét: Trong Quý II/2026 mức độ hài lòng trung bình của người bệnh về kết quả cung cấp dịch vụ đạt 98,58%, tăng (1,1%) so với Quý I/2026. Trong đó, tiêu chí tăng mạnh nhất là “E4. Trang thiết bị VTYT đầy đủ, hiện đại đáp ứng nhu cầu KCB” tăng 2%, tiêu chí E3, E5 tăng nhẹ. Ngược lại, các tiêu chí giảm gồm E1, E2, E6. Mặc dù có một số tiêu chí giảm nhẹ, tất cả các nội dung đều duy trì tỷ lệ hài lòng trên 96%, cho thấy người bệnh vẫn đánh giá rất tích cực về kết quả cung cấp dịch vụ của bệnh viện.



Nhận xét: Biểu đồ cho thấy nhu cầu quay lại khám chữa bệnh tại bệnh viện trong lần tiếp theo ở mức rất cao. Có 53,64% người bệnh cho biết chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu bệnh viện cho người khác, và 46,36% cho biết có thể sẽ quay lại. Đáng chú ý, không có người bệnh nào lựa chọn các phương án tiêu cực như không bao giờ quay lại, không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác hoặc muốn chuyển sang bệnh viện khác. Kết quả này phản ánh mức độ hài lòng và niềm tin rất cao của người bệnh đối với chất lượng khám chữa bệnh, dịch vụ và sự phục vụ của bệnh viện, đồng thời khẳng định uy tín của bệnh viện trong việc đáp ứng nhu cầu và kỳ vọng của người bệnh.

2.2. Tỷ lệ hài lòng của từng khoa:



Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng người bệnh giữa các khoa dao động từ 90,63% đến 100%. Khoa Ngoại đạt tỷ lệ hài lòng cao nhất (100%), trong khi Khoa Nội Tổng hợp đạt thấp nhất (90,63%). Đa số các khoa đều có xu hướng cải thiện so với quý trước, đặc biệt là Khoa Ngoại và Khoa Nội Tim mạch – Thần kinh – Lão học. Tuy nhiên, Khoa Nội Tổng hợp giảm ở hầu hết các nhóm tiêu chí khảo sát, cho thấy cần tiến hành rà soát toàn diện quy trình tiếp đón, chăm sóc, tư vấn, điều trị và điều kiện phục vụ người bệnh để xây dựng kế hoạch cải tiến phù hợp.

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.	96,9	100	100	100	90,0	100	97,1	100	98,0
A2	Các tòa nhà, cầu thang bộ, thang máy, buồng bệnh được đánh số và hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm.	96,9	100	100	100	90,0	98,6	98,6	98,5	97,8
A3	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, an toàn, dễ đi.	96,9	100	100	100	90,0	98,6	97,1	98,5	97,6
A4	Thời gian chờ đợi thang máy, làm thủ tục và chờ đợi trong quá trình khám, chữa bệnh chấp nhận được.	95,4	100	97,1	100	90,0	100	97,1	100	97,5
A5	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	96,9	100	100	100	90,0	100	98,6	100	98,2
A	Trung bình	96,6	100	99,4	100	90,0	99,4	97,7	99,4	97,82

Nhận xét: Khoa Ngoại và Nhiễm đạt 100%, các khoa Nhi, YDCT và khoa Nội TM 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. Khoa Nội TH có tỷ lệ hài lòng ở mức thấp nhất và kế đó là Khoa LCK cần cải thiện. Các tiêu chí có điểm thấp tập trung ở: A3, A4 (Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, an toàn, thời gian chờ đợi thang máy làm thủ tục trong quá trình KCB...) cho thấy hệ thống cơ sở hạ tầng bệnh viện đang trong giai đoạn xuống cấp chưa được tu bổ, 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, chuyên khoa...) rõ ràng, công khai, thuận tiện.	96,9	100	100	100	90,0	97,1	97,1	100	97,6
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.	98,5	100	100	100	90,0	98,6	97,1	100	98,0
B3	Quy trình, thời gian làm thủ tục thanh toán viện phí khi ra viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.	98,5	100	100	100	90,0	100	98,6	98,5	98,2
B4	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.	93,8	100	100	100	90,0	94,3	95,7	100	96,7
B5	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.	93,8	100	100	100	90,0	98,6	97,1	96,9	97,1
B6	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ	95,4	100	100	100	90,0	100	98,6	100	98,0
B7	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị	96,9	100	100	100	90,0	100	98,6	100	98,2
B	Trung bình	96,3	100	100	100	90,0	98,4	97,6	99,3	97,69

Nhận xét: Ở phần B thì các Khoa Ngoại, Nhi, Nhiễm đạt 100%, Khoa Nội TH đạt tỷ lệ hài lòng thấp nhất (90%), các khoa còn lại 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. Nhìn chung các Khoa hiện duy trì tỷ lệ hài lòng ở mức tích cực, riêng Khoa Nội TH có chiều hướng tụt giảm đáng kể, điều này đáng để lưu ý và cần được cải thiện.

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 kang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi, hoặc điều hòa.	98,5	100	100	100	90,0	94,3	94,3	98,5	96,9
C2	Buồng bệnh yên tĩnh, bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.	100	100	100	100	90,0	100	98,6	98,5	98,4

Tiêu chí	Nội dung	LCK	Ngoại	Nhi	Nhiễm	Nội TH	Nội TM	Sản	YDCT	Bệnh viện
C3	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, chắc chắn, sử dụng tốt.	96,9	100	100	100	90,0	92,9	91,4	98,5	96,2
C4	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.	98,5	100	100	100	90,0	100	92,9	100	97,6
C5	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	96,9	100	100	95,7	90,0	95,7	92,9	100	96,4
C6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh ngay tại khoa điều trị.	100	100	100	84,0	71,4	95,7	94,3	96,9	93,5
C7	Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh.	96,9	100	95,7	80,0	88,6	61,4	91,4	100	90,3
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	100	100	100	90,0	97,1	97,1	98,5	97,8
C9	Căng tin bệnh viện phục vụ ăn uống, nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ, chất lượng	80,0	100	80,0	76,0	84,6	61,4	92,9	98,5	84,8
C10	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	98,5	100	98,6	100	90,0	100	97,1	100	98,0
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.	98,5	100	100	100	90,0	100	98,6	98,5	98,2
C	Trung bình	96,8	100	97,7	97,8	87,8	90,8	94,7	98,9	95,50

Nhận xét: Ở phần này Khoa Ngoại đạt (100%), các khoa Nhi, Nhiễm, YDCT, LCK duy trì trên 95%, cho thấy cơ sở vật chất và điều kiện phục vụ tại các khoa này được đảm bảo tốt. Khoa Nội TH (87,8%) không đạt mục tiêu kế hoạch Bệnh viện đề ra, các Khoa Nội TM, Sản duy trì ở mức độ trung bình khá. Tiêu chí C6 (Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh ngay tại khoa điều trị), C7 (Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh), 2 tiêu chí này đang dậm chân tại chỗ ở mức thấp không được cải thiện, không đạt chỉ tiêu kế hoạch đề ra, đây là vấn đề cần được quan tâm sâu sát, có hướng đầu tư đồ dùng thiết yếu và thiết bị phục vụ cho người bệnh và thân nhân người bệnh. Tiêu chí C9 (Căng tin bệnh viện phục vụ ăn uống, nhu cầu sinh hoạt thiết yếu) có tỷ lệ hài lòng thấp nhất trong các tiêu chí khảo sát, đây là lĩnh vực người bệnh chưa thực sự hài lòng, người bệnh có nhu cầu nhưng không có căng-tin để đáp ứng nhu cầu.

**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	100	100	94,3	100	98,6	98,5	98,9

Tiêu chí	Nội dung	LCK	Ngoại	Nhi	Nhiễm	Nội TH	Nội TM	Sản	YDCT	Bệnh viện
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	100	100	100	100	94,3	100	98,6	100	99,1
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	100	100	100	100	94,3	100	98,6	98,5	98,9
D4	Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	100	100	100	100	94,3	100	98,6	100	99,1
D5	Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.	100	100	100	100	94,3	100	98,6	100	99,1
D6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.	100	100	100	100	94,3	100	98,6	100	99,1
D7	Nhân viên y tế không có biểu hiện gọi ý bồi dưỡng.	100	100	100	100	94,3	100	98,6	100	99,1
D	Trung bình	100	100	100	100	94,3	100	98,6	99,6	99,04

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, Nhi, Nhiễm, Nội TM điều này cho thấy sự duy trì và phát huy thế mạnh đồng đều trong giao tiếp ứng xử nói riêng và phong cách phục vụ nói chung trong đội ngũ NVYT. Riêng Khoa Nội TH đạt tỷ lệ thấp nhất (94,3%) cần quan tâm cải thiện, 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	100	100	100	92,9	100	98,6	100	98,9
E2	Được cấp phát cho dùng thuốc đúng giờ, hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ và các tác dụng phụ nếu có.	100	100	100	100	92,9	100	98,6	100	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.	98,5	100	100	100	92,9	100	97,1	100	98,5
E4	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh.	96,9	100	100	100	92,9	100	95,7	100	98,2
E5	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.	100	100	100	100	92,9	100	95,7	100	98,5
E6	Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	100	100	100	100	92,9	100	95,7	98,5	98,4
E	Trung bình	99,2	100	100	100	92,9	100	96,9	99,7	98,58

Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng trung bình toàn bệnh viện đối với kết quả cung cấp dịch vụ đạt 98,58%, phản ánh người bệnh nhìn chung đánh giá rất cao chất lượng khám chữa bệnh và dịch vụ của bệnh viện. Trong đó Khoa Ngoại, Nhi, Nhiễm, Nội TM đều đạt 100%, cho thấy người bệnh hoàn toàn hài lòng với kết quả cung cấp dịch vụ tại các khoa này. Đây là nhóm khoa duy trì chất lượng chuyên môn và chăm sóc người bệnh rất tốt, cần tiếp tục phát huy. Khoa Sản

(96,9%), tuy vẫn ở mức cao nhưng thấp hơn so với mặt bằng chung của các khoa. Các tiêu chí về trang thiết bị, kết quả điều trị và sự tin tưởng vào chất lượng dịch vụ cần được tiếp tục theo dõi, cải thiện. Khoa Nội TH (92,9%) là khoa có tỷ lệ hài lòng thấp nhất, tất cả các tiêu chí đều ghi nhận cùng một mức hài lòng, cho thấy cần rà soát toàn diện quy trình cung cấp dịch vụ, chất lượng chăm sóc và công tác truyền thông, tư vấn cho người bệnh để nâng cao trải nghiệm điều trị.

KẾT LUẬN

2.3. 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 98,18% bệnh nhân đến điều trị là đối tượng có bảo hiểm y tế.

- Độ tuổi trung bình của người được khảo sát là 43,47 tuổi. Người có độ tuổi 18-30;31-45 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất 28,18%.

- Tỷ lệ hài lòng chung Quý II/2026 là 97,44% cao hơn so với Quý I/2026 (96,38%) và cao hơn so với kế hoạch ($\geq 90\%$).

Tất cả các phần đều đạt chỉ tiêu so với kế hoạch ($\geq 90\%$). Trong đó, phần “phần *“C. Cơ sở vật chất”* có tỷ lệ thấp nhất 95,28%. Cao nhất là phần *“D. Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của NVYT”* với 99,04%.

2.4. 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 Ngoại TH có tỷ lệ hài lòng chung cao nhất (100%). Khoa Nội TH có tỷ lệ thấp nhất (90,63%).

III. MỘT SỐ VẤN ĐỀ ƯU TIÊN GIẢI QUYẾT:

- Cơ sở vật chất và tiện ích phục vụ người bệnh vẫn là nhóm tiêu chí có tỷ lệ hài lòng thấp nhất (95,50%), đặc biệt:

+ Dịch vụ căng tin và đáp ứng nhu cầu sinh hoạt thiết yếu của người bệnh (84,8%).

+ Hệ thống wifi tại buồng bệnh còn yếu, chưa ổn định (90,3%).

+ Việc cung cấp nước uống nóng, lạnh tại một số khoa chưa đáp ứng nhu cầu (93,5%).

- Khoa Nội TH có tỷ lệ hài lòng thấp nhất trong toàn bệnh viện (90,63%), với kết quả thấp đồng đều ở nhiều tiêu chí về khả năng tiếp cận, minh bạch thông tin, cơ sở vật chất, thái độ phục vụ và kết quả cung cấp dịch vụ.

- Khả năng tiếp cận và cơ sở hạ tầng tại một số khu vực còn hạn chế, người bệnh chưa thực sự hài lòng về hệ thống biển báo chỉ dẫn, lối đi và thời gian chờ đợi trong quá trình khám chữa bệnh.

- Một số tiêu chí về thông tin, tư vấn và chăm sóc người bệnh tại các khoa còn chưa đồng đều, đặc biệt là việc phổ biến nội quy, hướng dẫn và hỗ trợ người bệnh trong quá trình điều trị.

IV. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ:

- Cải thiện điều kiện nhiệt độ buồng bệnh tại các khoa, 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.

- Tăng cường kiểm tra, bảo trì nhà vệ sinh, buồng bệnh và các trang thiết bị phục vụ sinh hoạt hàng ngày.

- 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 các khoa, 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.

- Tiếp tục đầu tư, nâng cấp cơ sở vật chất và tiện ích phục vụ người bệnh, ưu tiên cải thiện hệ thống wifi (đặc biệt các khoa Nhiễm, Nội TH, Nội TM-TK-LH), nước uống tại khoa điều trị và triển khai dịch vụ căng tin đáp ứng nhu cầu sinh hoạt thiết yếu của người bệnh và thân nhân.

- Xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng tại Khoa Nội TH, rà soát toàn diện các khâu tiếp đón, chăm sóc, tư vấn và điều trị nhằm nâng cao mức độ hài lòng của người bệnh.

- Hoàn thiện hệ thống chỉ dẫn, biển báo và cải thiện quy trình phục vụ, giảm thời gian chờ đợi, tạo thuận lợi cho người bệnh trong quá trình khám và điều trị.

- Duy trì và phát huy các nội dung đạt kết quả tốt, đặc biệt về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế và chất lượng kết quả điều trị, góp phần nâng cao hơn nữa sự hài lòng của người bệnh trong thời gian tới.

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