

Số: 46/BC-BVTM

Tháp Mười, ngày 10 tháng 10 năm 2025

## BÁO CÁO

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

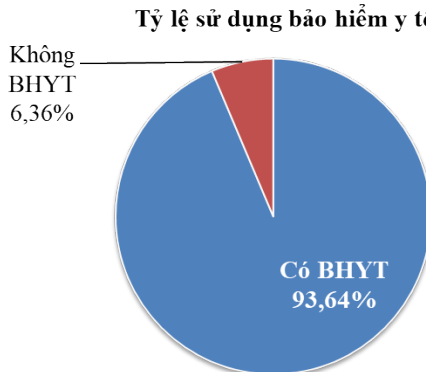
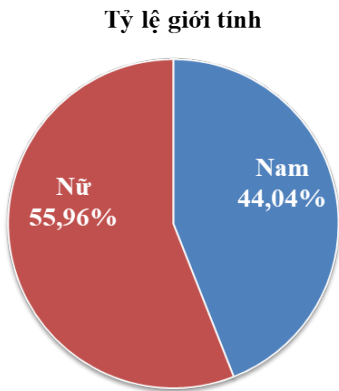
Thực hiện Kế hoạch số 25/KH-BVTM ngày 07/02/2025 của Bệnh viện ĐKKV Tháp Mười về khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế năm 2025.

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 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 cao hơn so với nam giới. Trên 93% bệnh nhân đến điều trị là đối tượng có bảo hiểm y tế, đối tượng không có bảo hiểm chiếm tỷ lệ rất ít

##### 1.2. Tỷ lệ nhóm tuổi

| Nhóm tuổi        | Số bệnh nhân (n) | Tỷ lệ (%)   | Tuổi trung bình                     |
|------------------|------------------|-------------|-------------------------------------|
| 18-30            | 35               | 31,82       | 42,33 ± 17,21<br>Min: 18<br>Max: 78 |
| 31-45            | 30               | 27,27       |                                     |
| 46-60            | 26               | 23,64       |                                     |
| >60              | 19               | 17,27       |                                     |
| <b>Tổng cộng</b> | <b>110</b>       | <b>1000</b> |                                     |

**Nhận xét:** Độ tuổi trung bình của người được khảo sát là 42,33 tuổi. Người bệnh có độ tuổi từ 18-30 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất 31,82%.

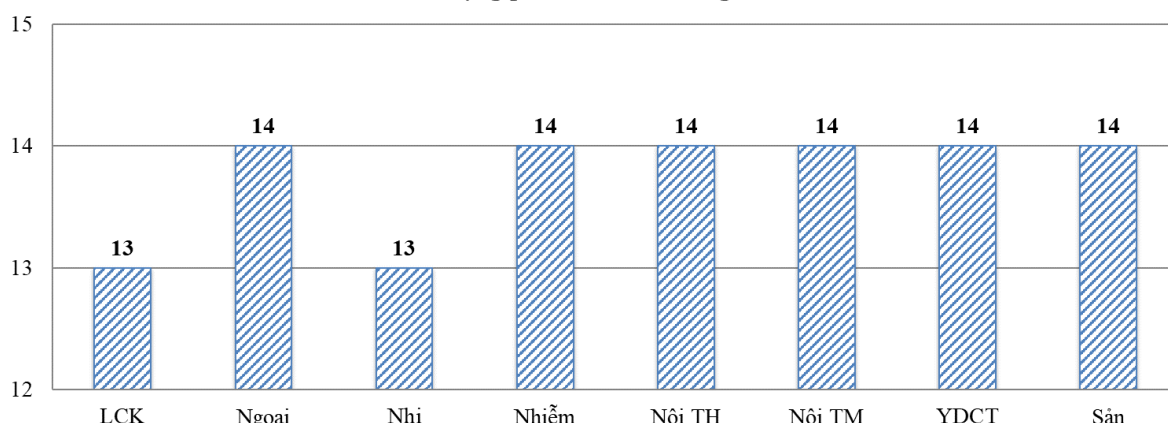
### 1.3. Số ngày điều trị bình quân

| Ngày điều trị    | Số bệnh nhân (n) | Tỷ lệ (%)   | Ngày trung bình |
|------------------|------------------|-------------|-----------------|
| 3 - 7 ngày       | 98               | 89,09       | 5,11 ± 3,75     |
| 8 - 15 ngày      | 10               | 9,09        |                 |
| >15 ngày         | 2                | 1,82        |                 |
| <b>Tổng cộng</b> | <b>110</b>       | <b>1000</b> |                 |

**Nhận xét:** Số ngày điều trị bình quân là 4,78 ngày. Người bệnh điều trị từ 3-7 ngày chiếm tỷ lệ cao nhất 89,09%

### 1.4. Phân bố phiếu khảo sát:

Số lượng phiếu khảo sát từng khoa

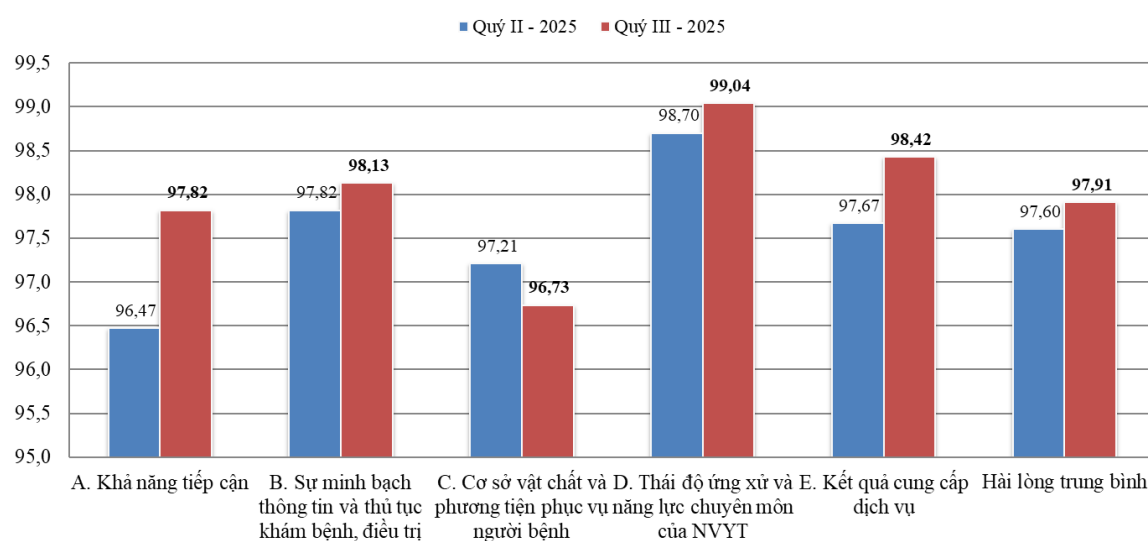


**Nhận xét:** Tất cả các khoa có giường bệnh đều được khảo sát trừ khoa HSCC và PT-GMHS

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

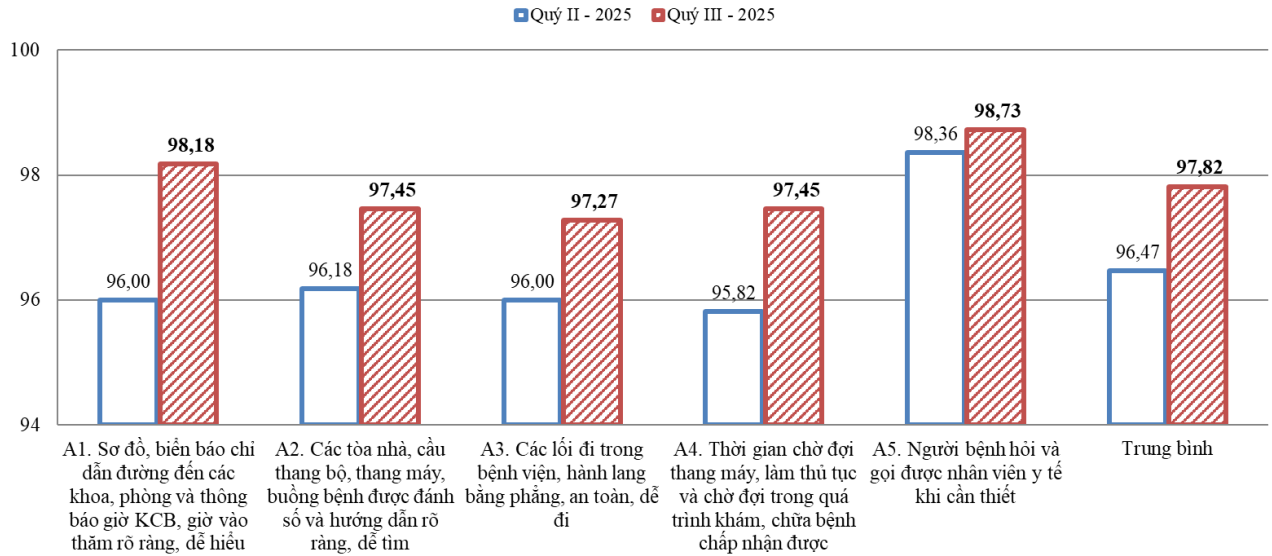
### 2.1. Tỷ lệ hài lòng chung của toàn bệnh viện:

Tỷ lệ hài lòng chung người bệnh nội trú



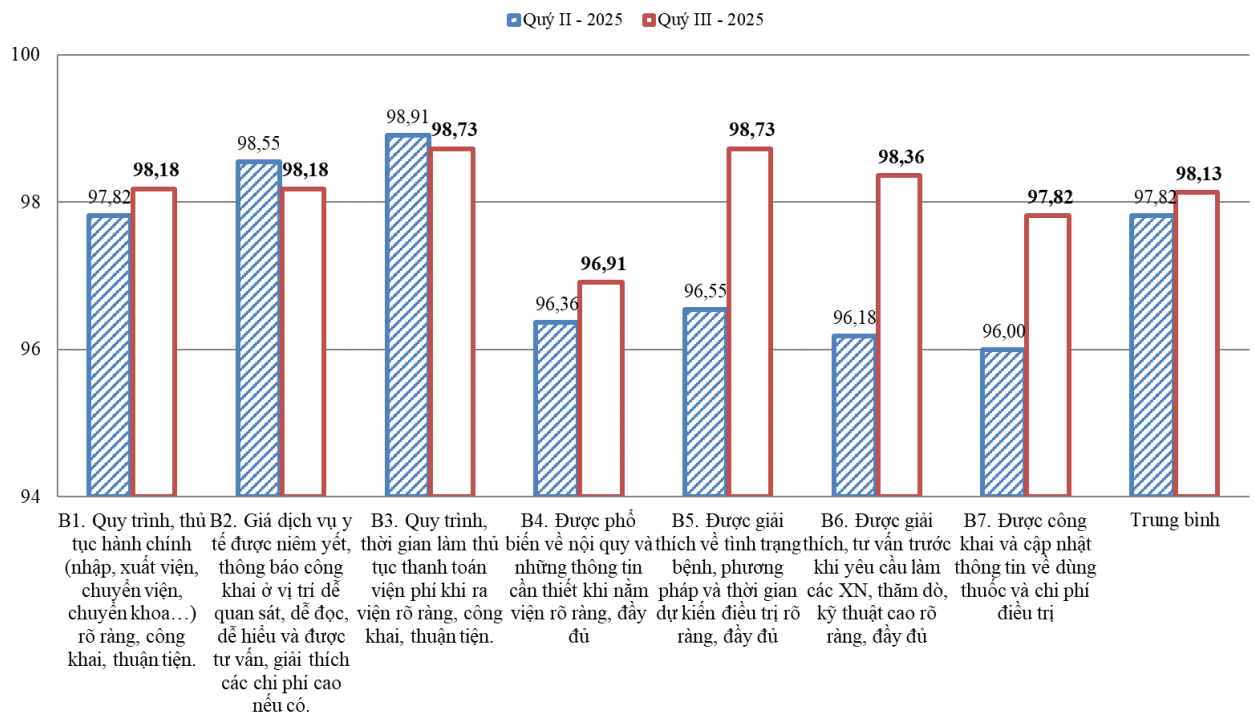
**Nhận xét:** Tỷ lệ hài lòng chung Quý III/2025 là 97,91% cao hơn so với Quý II/2025 và cao hơn so với kế hoạch ( $\geq 90\%$ ). Trong đó, phần “C. Cơ sở vật chất” có tỷ lệ thấp nhất 96,73%. Cao nhất là phần “D. Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của NVYT” với 99,04%

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

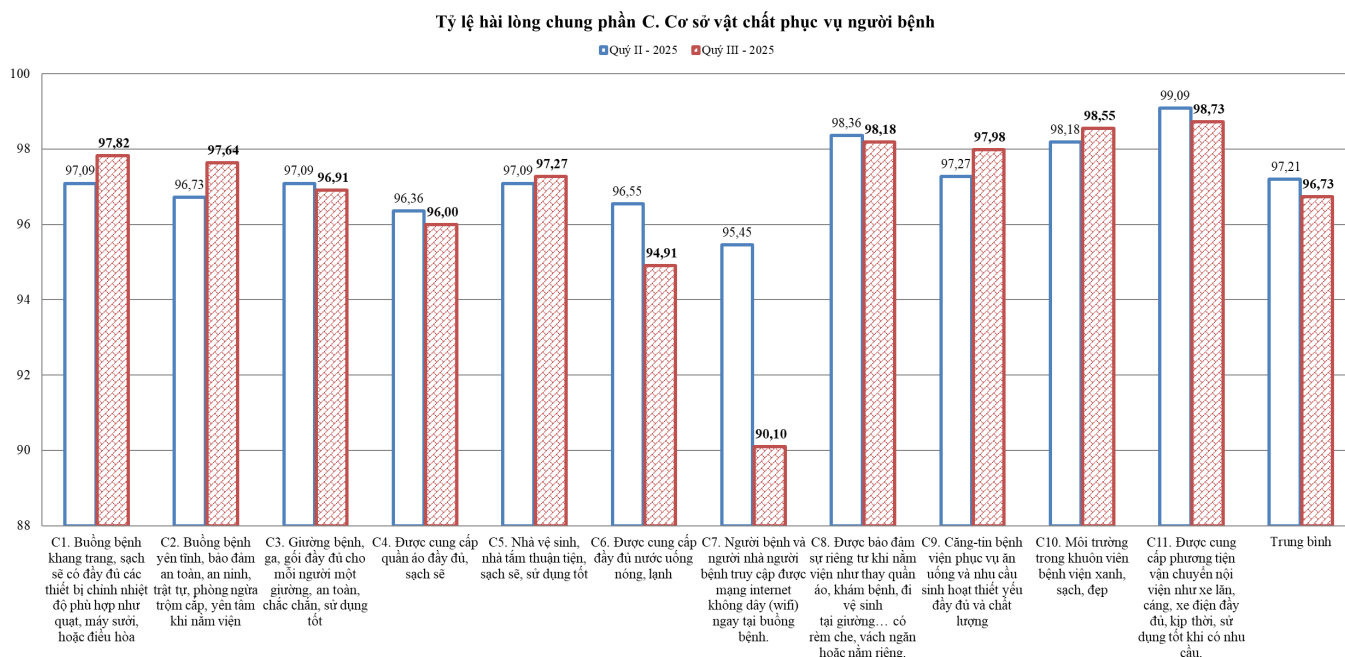


**Nhận xét:** Trong Quý III/2025, tỷ lệ hài lòng trung bình của người bệnh về khả năng tiếp cận đạt 97,82%, tăng 1,35% so với Quý II/2025 (96,47%), cho thấy xu hướng cải thiện rõ rệt. Tiêu chí A5 (Người bệnh dễ dàng hỏi và gọi nhân viên y tế khi cần) đạt 98,73%, cao nhất trong các tiêu chí, phản ánh sự sẵn sàng hỗ trợ và tinh thần phục vụ tốt của nhân viên y tế. Các tiêu chí đều cao so với Quý trước. Nhìn chung, người bệnh đánh giá rất hài lòng về khả năng tiếp cận dịch vụ tại bệnh viện. Để duy trì kết quả này, cần tiếp tục cải tiến quy trình hướng dẫn, giảm thời gian chờ đợi và đảm bảo cơ sở vật chất thuận lợi cho người bệnh trong mọi hoàn cảnh..

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

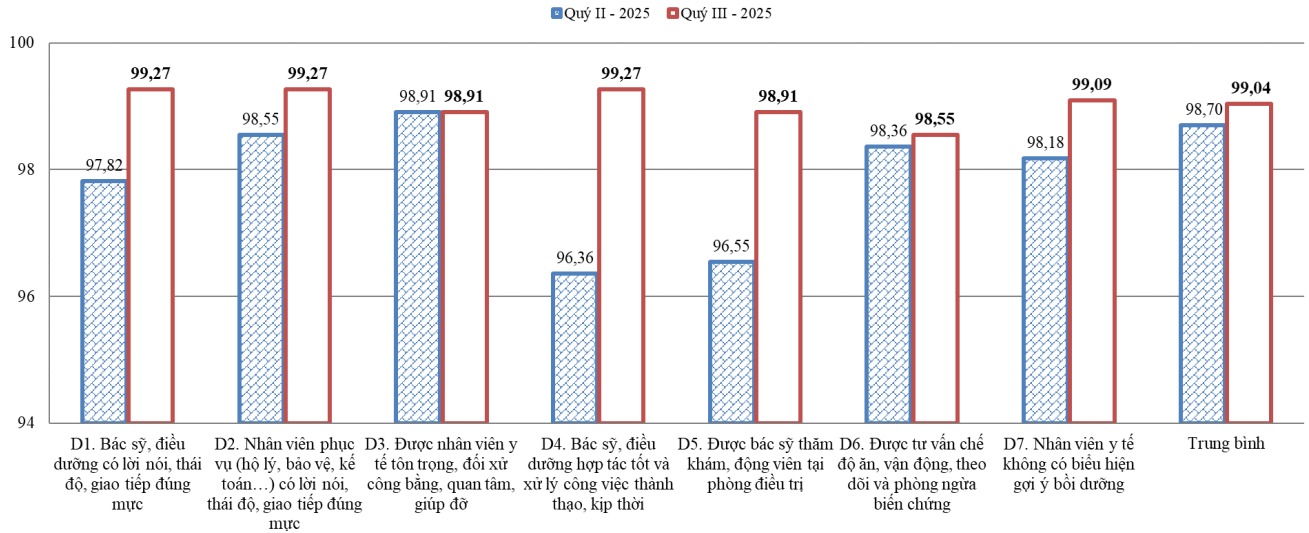


**Nhận xét:** Phần B có tỷ lệ hài lòng trung bình Quý III/2025 là 98,13% cao hơn so với Quý II/2025. Tiêu chí B3 (Quy trình và thời gian làm thủ tục thanh toán viện phí rõ ràng, thuận tiện) đạt 98,73%, cho thấy công tác tài chính – thanh toán ngày càng minh bạch và nhanh gọn. Các tiêu chí khác như niêm yết giá dịch vụ, quy trình thủ tục hành chính, giải thích, tư vấn, công khai dịch vụ cập nhật thông tin chi phí điều trị đều được duy trì ở mức hài lòng cao. Nhìn chung, người bệnh cảm nhận rõ sự công khai, minh bạch và thuận tiện trong quy trình khám chữa bệnh.



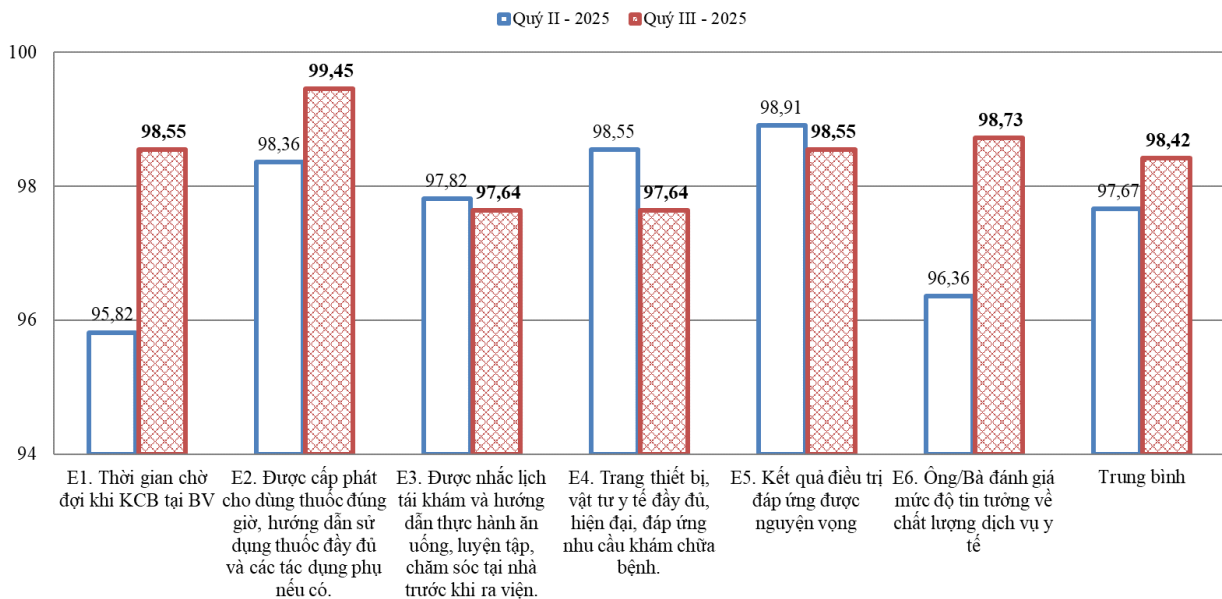
**Nhận xét:** Trong Quý III/2025, tỷ lệ hài lòng trung bình của người bệnh về cơ sở vật chất đạt 96,73%, giảm nhẹ so với Quý II/2025 (97,21%), song vẫn duy trì ở mức rất cao. Phần lớn các tiêu chí được đánh giá ổn định và tích cực, đặc biệt là: C11 (phương tiện vận chuyển nội viện đầy đủ, kịp thời, sử dụng thuận tiện) đạt 98,73%, phản ánh tốt công tác hỗ trợ người bệnh di chuyển. C8 (bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện) và C9 (căng-tin phục vụ đầy đủ, chất lượng) đều đạt trên 98%, cho thấy bệnh viện quan tâm đến yếu tố tiện ích và tâm lý người bệnh. C1, C2, C5 (buồng bệnh sạch sẽ, an toàn, vệ sinh thuận tiện) duy trì trên 97%, chứng tỏ môi trường điều trị được đảm bảo vệ sinh và an toàn. Tuy nhiên, một số tiêu chí như C6 (nước nóng – lạnh) và C7 (mạng wifi tại buồng bệnh) có tỷ lệ hài lòng giảm nhẹ, cần được xem xét cải thiện về tiện ích sinh hoạt và hạ tầng công nghệ để đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người bệnh.

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

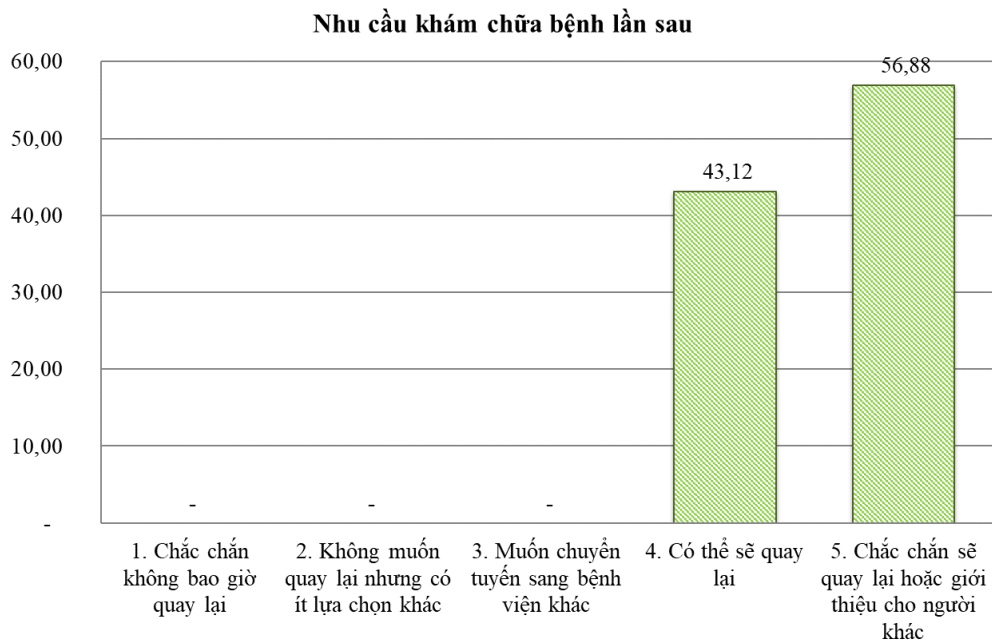


**Nhận xét:** Phần D tỷ lệ hài lòng của người bệnh về thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đạt 99,04%, cao hơn so với Quý II/2025 (98,70%). Tất cả các tiêu chí đều đạt trên 98%. Nhìn chung, thái độ ứng xử, giao tiếp và trình độ chuyên môn của nhân viên y tế được người bệnh đánh giá rất cao, 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

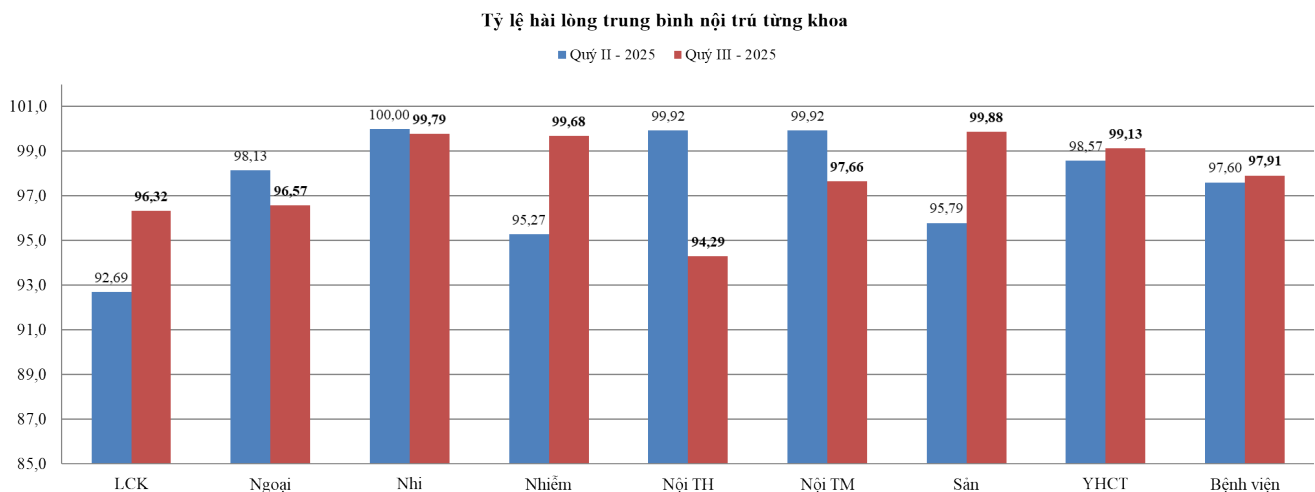


**Nhận xét:** Trong Quý III/2025, mức độ hài lòng trung bình của người bệnh về kết quả cung cấp dịch vụ đạt 98,42%, tăng nhẹ so với Quý II/2025 (97,67%). Các nội dung đều đạt trên 97%, cho thấy bệnh viện đáp ứng tốt nhu cầu và kỳ vọng của người bệnh. E2 (Cấp phát thuốc đúng giờ, hướng dẫn sử dụng đầy đủ) đạt 99,45%, là tiêu chí nổi bật nhất. Nhìn chung, kết quả cung cấp dịch vụ y tế tại bệnh viện được người bệnh đánh giá tốt.



**Nhận xét:** Có 56,88% bệnh nhân chắc chắn sẽ quay lại bệnh viện nếu lần sau có nhu cầu KCB và có 43,12% bệnh nhân có thể sẽ quay lại bệnh viện. Qua khảo sát chưa có bệnh nhân nào muốn chuyển BV khác hoặc không muốn quay lại.

## 2.2. Tỷ lệ hài lòng của từng khoa:



**Nhận xét:** Có 7/8 khoa có tỷ lệ hài lòng trong quý II/2025 đạt trên 95%, trong đó nhiều khoa vượt mức 98%. Nhìn chung, đa số các khoa duy trì mức hài lòng rất cao ( $\geq 96\%$ ), các khoa LCK, Sản, Nhiễm có thay đổi đáng kể so với quý trước thể hiện hiệu quả của các giải pháp cải tiến quy trình và thái độ phục vụ. Khoa Nội tổng hợp giảm từ 99,92% xuống 94,29%, 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 | 96,9 | 97,1  | 100 | 100   | 94,3   | 98,6   | 100 | 98,6 | 98,2      |

|          |                                                                                                     |             |             |            |            |             |             |            |             |              |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------|------------|-------------|-------------|------------|-------------|--------------|
|          | bệnh, giờ vào thăm rõ ràng, dễ hiểu.                                                                |             |             |            |            |             |             |            |             |              |
| A2       | Các tòa nhà, cầu thang bộ, thang máy, buồng bệnh được đánh số và hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm.         | 96,9        | 97,1        | 100        | 100        | 92,9        | 100         | 100        | 92,9        | 97,5         |
| A3       | Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, an toàn, dễ đi.                                   | 96,9        | 95,7        | 100        | 100        | 95,7        | 100         | 100        | 90,0        | 97,3         |
| A4       | Thời gian chờ đợi thang máy, làm thủ tục và chờ đợi trong quá trình khám, chữa bệnh chấp nhận được. | 96,9        | 94,3        | 100        | 100        | 91,4        | 98,6        | 100        | 98,6        | 97,5         |
| A5       | Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.                                            | 95,4        | 98,6        | 100        | 100        | 95,7        | 100         | 100        | 100         | 98,7         |
| <b>A</b> | <b>Trung bình</b>                                                                                   | <b>96,6</b> | <b>96,6</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>94,0</b> | <b>99,4</b> | <b>100</b> | <b>96,0</b> | <b>97,82</b> |

**Nhận xét:** Ở phần A thì khoa Khoa Nhi, Nhiễm, Sản có tỷ lệ hài lòng cao nhất (100%). Khoa Nội TH là khoa có mức độ hài lòng thấp nhất phần A (94%), cần ưu tiên khắc phục các yếu tố về chỉ dẫn và thời gian chờ để nâng cao sự hài lòng trong các kỳ khảo sát tới.

**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.                                 | 96,9        | 98,6        | 100        | 100        | 92,9        | 97,1        | 100        | 100        | 98,2         |
| 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. | 95,4        | 98,6        | 100        | 100        | 92,9        | 98,6        | 100        | 100        | 98,2         |
| B3       | Quy trình, thời gian làm thủ tục thanh toán viện phí khi ra viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.                                             | 96,9        | 97,1        | 100        | 100        | 97,1        | 98,6        | 100        | 100        | 98,7         |
| B4       | Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.                                                          | 95,4        | 94,3        | 100        | 100        | 98,6        | 87,1        | 100        | 100        | 96,9         |
| B5       | Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.                                               | 96,9        | 94,3        | 100        | 100        | 100         | 98,6        | 100        | 100        | 98,7         |
| B6       | Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ                                          | 98,5        | 94,3        | 100        | 100        | 95,7        | 98,6        | 100        | 100        | 98,4         |
| B7       | Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị                                                                       | 96,9        | 97,1        | 100        | 100        | 90,0        | 98,6        | 100        | 100        | 97,8         |
| <b>B</b> | <b>Trung bình</b>                                                                                                                            | <b>96,7</b> | <b>96,3</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>95,3</b> | <b>96,7</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>98,13</b> |

**Nhận xét:** Ở phần B thì các khoa Nhi, Nhiễm, Sản và YHCT TM đạt 100% ở tất cả tiêu chí, cho thấy công tác công khai, minh bạch và hướng dẫn người bệnh đã được duy trì tốt. Khoa Liên chuyên khoa và Ngoại đều có mức hài lòng cao (lần lượt 96,7% và 96,33%). Khoa Nội tim mạch có tiêu chí B4 (phổ biến nội quy, quy định và hướng dẫn đầy đủ) chỉ đạt 87,14% và Khoa Nội tổng hợp có tiêu chí B7 (công khai thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị) chỉ đạt tỷ lệ hài lòng vừa đủ 90%, cần được xem xét 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 khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi, hoặc điều hòa.            | 95,4        | 95,7        | 100         | 100         | 94,3        | 98,6        | 98,6        | 100         | 97,8         |
| C2       | Buồng bệnh yên tĩnh, bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.                                | 96,9        | 92,9        | 100         | 100         | 92,9        | 98,6        | 100         | 100         | 97,6         |
| C3       | Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, chắc chắn, sử dụng tốt.                                                     | 95,4        | 92,9        | 100         | 100         | 92,9        | 95,7        | 98,6        | 100         | 96,9         |
| C4       | Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.                                                                                            | 90,8        | 87,1        | 100         | 100         | 92,9        | 98,6        | 98,6        | 100         | 96,0         |
| C5       | Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.                                                                            | 96,9        | 95,7        | 100         | 100         | 88,6        | 97,1        | 100         | 100         | 97,3         |
| C6       | Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh ngay tại khoa điều trị.                                                                 | 90,8        | 97,1        | 100         | 100         | 84,3        | 90,0        | 100         | 97,1        | 94,9         |
| C7       | Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh.                              | 89,2        | 95,7        | 93,8        | 92,9        | 82,9        | 81,4        | 100         | 92,9        | 90,1         |
| 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. | 90,8        | 97,1        | 100         | 100         | 97,1        | 100         | 100         | 100         | 98,2         |
| C9       | Căng tin bệnh viện phục vụ ăn uống, nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ, chất lượng                                                | 96,9        | 96,9        | 98,5        | 97,1        | 97,1        | 98,6        | 100         | 98,6        | 98,0         |
| C10      | Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.                                                                            | 96,9        | 95,7        | 100         | 98,6        | 98,6        | 98,6        | 100         | 100         | 98,5         |
| 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.             | 93,8        | 97,1        | 100         | 100         | 98,6        | 100         | 100         | 100         | 98,7         |
| C        | <b>Trung bình</b>                                                                                                                 | <b>94,0</b> | <b>94,9</b> | <b>99,3</b> | <b>99,0</b> | <b>92,7</b> | <b>96,1</b> | <b>99,6</b> | <b>99,0</b> | <b>96,81</b> |

**Nhận xét:** Ở phần này, các khoa Nhi, Nhiễm, Sản và Y học cổ truyền đều đạt trên 98%, thể hiện cơ sở vật chất được quan tâm, sạch sẽ, tiện nghi, đáp ứng tốt nhu cầu người bệnh. Khoa Nội Tổng hợp có tỷ lệ hài lòng thấp nhất chỉ đạt 92,7%, trong đó các tiêu chí về nhà vệ sinh, cung cấp nước uống và wifi có tỷ lệ hài lòng dưới 90%. Tỷ lệ hài lòng về vấn đề truy cập wifi tại các khoa LCK và

Nội TM cũng chưa đạt. Khoa Ngoại cần quan tâm vấn đề cung cấp quần áo cho người bệnh.

**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.                           | 98,5        | 98,6        | 100        | 100        | 97,1        | 100         | 100        | 100        | 99,3         |
| D2       | Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực | 100         | 98,6        | 100        | 100        | 95,7        | 100         | 100        | 100        | 99,3         |
| D3       | Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.                   | 98,5        | 98,6        | 100        | 100        | 94,3        | 100         | 100        | 100        | 98,9         |
| D4       | Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.               | 98,5        | 98,6        | 100        | 100        | 97,1        | 100         | 100        | 100        | 99,3         |
| D5       | Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.                                  | 98,5        | 97,1        | 100        | 100        | 95,7        | 100         | 100        | 100        | 98,9         |
| D6       | Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.                   | 98,5        | 97,1        | 100        | 100        | 94,3        | 98,6        | 100        | 100        | 98,5         |
| D7       | Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng.                                    | 98,5        | 98,6        | 100        | 100        | 95,7        | 100         | 100        | 100        | 99,1         |
| <b>D</b> | <b>Trung bình</b>                                                                     | <b>98,7</b> | <b>98,2</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>95,7</b> | <b>99,8</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>99,04</b> |

**Nhận xét:** Nhìn chung các nội dung ở phần D, tất cả các khoa đều đạt tỷ lệ hài lòng cao. Các khoa đạt mức tuyệt đối (100%) là Khoa Nhi, Nhiễm, Sản, Y học cổ truyền – cho thấy sự đồng đều trong phong cách phục vụ, giao tiếp nhẹ nhàng, ân cần và hiệu quả. Khoa Nội Tổng hợp có một số chỉ số thấp hơn so với trung bình, dao động từ 94,3% đến 97,1%, thấp nhất ở các nội dung D3 (được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng) và D6 (được tư vấn chế độ ăn, vận động, phòng ngừa biến chứng), cần tăng cường hơn nữa công tác tư vấn, giải thích, động viên người bệnh và đảm bảo công bằng trong chăm sóc

**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.                                                   | 98,5 | 97,1  | 100 | 100   | 94,3   | 98,6   | 100 | 100  | 98,5      |
| E2       | Được cấp phát cho dùng thuốc đúng giờ, hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ và các tác dụng phụ nếu có.      | 100  | 98,6  | 100 | 100   | 97,1   | 100    | 100 | 100  | 99,5      |
| E3       | Được nhắc lịch tái khám và hướng dẫn thực hành ăn uống, luyện tập, chăm sóc tại nhà trước khi ra viện. | 95,4 | 98,6  | 100 | 100   | 97,1   | 90,0   | 100 | 100  | 97,6      |
| E4       | Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh.                          | 95,4 | 97,1  | 100 | 100   | 91,4   | 97,1   | 100 | 100  | 97,6      |
| E5       | Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.                                                             | 96,9 | 98,6  | 100 | 100   | 92,9   | 100    | 100 | 100  | 98,5      |

|    |                                                             |             |             |            |            |             |             |            |            |              |
|----|-------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------|------------|-------------|-------------|------------|------------|--------------|
| E6 | Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế | 96,9        | 98,6        | 100        | 100        | 94,3        | 100         | 100        | 100        | 98,7         |
| E  | <b>Trung bình</b>                                           | <b>97,2</b> | <b>98,1</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>94,5</b> | <b>97,6</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>98,42</b> |

**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 98,42%, 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 Nhi, Sản, và Y học cổ truyền – thể hiện hiệu quả điều trị tốt, sự tin tưởng và hài lòng tuyệt đối của người bệnh. Khoa Nội Tổng hợp có tỷ lệ thấp nhất trong phần E (trung bình 94,5%), đặc biệt ở các nội dung E4 (Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại) chỉ đạt 91,43%, phản ánh hạn chế về cơ sở vật chất, thiết bị. Khoa Nội Tim mạch tiêu chí E3 (Nhắc lịch tái khám, hướng dẫn chăm sóc sau ra viện) đạt 90,00%, cho thấy thiếu sót trong công tác tư vấn và hướng dẫn người bệnh sau điều trị.

### III. KẾT LUẬN

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

- Tỷ lệ bệnh nhân là nữ chiếm trên 55% cao hơn so với nam giới. Có trên 93%% bệnh nhân đến điều trị là đối tượng có bảo hiểm y tế.

- Độ tuổi trung bình của người được khảo sát là 42,33 tuổi. Người có độ tuổi từ 18 – 30 chiếm tỷ lệ cao nhất 31,82%.

- Tỷ lệ hài lòng chung Quý III/2025 là 97,91% cao hơn so với Quý II/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 “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh” có tỷ lệ thấp nhất 96,73%. Cao nhất là phần “D. Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của NVYT” với 99,04%

#### 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, Sản, YDCT.

- Khoa Sản có tỷ lệ hài lòng chung cao nhất (99,88%). Khoa Nội TH có tỷ lệ thấp nhất (94,29%)

### IV. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ:

- Phòng Hành chính quản trị:

- + Đầu tư cơ sở vật chất máy điều hòa/quạt, cải thiện nhà vệ sinh – đặc biệt ở khoa Nội TH.

- + Xem xét trang bị wifi phủ toàn bệnh viện cho người bệnh sử dụng.

- Phòng Công tác xã hội: Phối hợp vận động nhà hảo tâm trang bị nước uống tại hành lang cho các khoa lâm sàng.

- Các khoa lâm sàng tăng cường cải tiến việc tiếp nhận bệnh nhân nội trú rút ngắn thời gian chờ đợi làm thủ tục, cung cấp đầy đủ vật dụng cần thiết cho người bệnh khi nhập viện, hướng dẫn người bệnh về việc tái khám và chăm sóc tại nhà khi ra viện.

- 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 Nội TH xem xét lại các tiêu chí phân cơ sở vật chất và kết quả cung cấp dịch vụ, phối hợp với các phòng chức năng 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 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**