

## BÁO CÁO

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

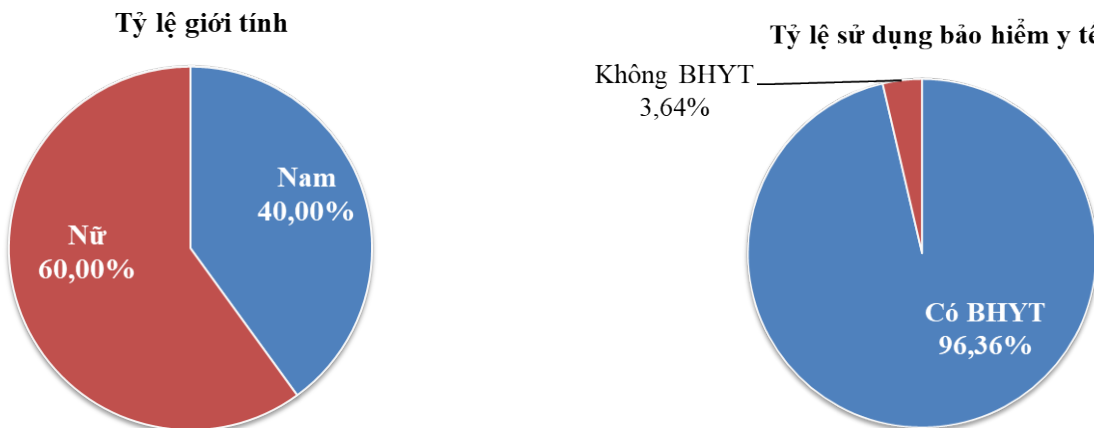
Thực hiện Kế hoạch số 19/KH-BVTM ngày 28/01/2026 của Bệnh viện ĐKKV Tháp Mười về khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế năm 2026.

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 người bệnh nữ chiếm 60,00% cao hơn so với nam giới. Có 96,36% người bệnh đến điều trị là đối tượng có bảo hiểm y tế.

##### 1.2. Tỷ lệ nhóm tuổi

| Nhóm tuổi        | Số người bệnh (n) | Tỷ lệ (%)  | Tuổi trung bình                     |
|------------------|-------------------|------------|-------------------------------------|
| 18-30            | 23                | 20,91      | 45,94 ± 17,08<br>Min: 19<br>Max: 87 |
| 31-45            | 38                | 34,55      |                                     |
| 46-60            | 26                | 23,64      |                                     |
| >60              | 23                | 20,91      |                                     |
| <b>Tổng cộng</b> | <b>110</b>        | <b>100</b> |                                     |

**Nhận xét:** Độ tuổi trung bình của người được khảo sát là 45,94 tuổi. Người bệnh có độ tuổi 31-45 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất 34,55%.

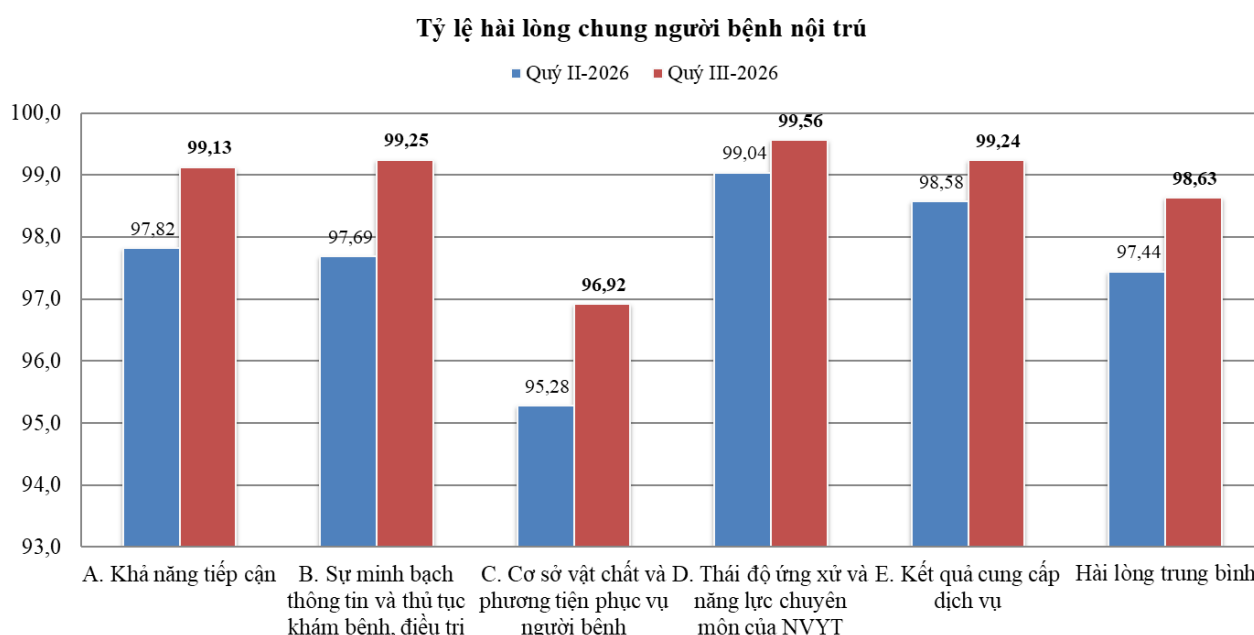
### 1.3. Số ngày điều trị bình quân

| Ngày điều trị    | Số người bệnh (n) | Tỷ lệ (%)  | Ngày trung bình                  |
|------------------|-------------------|------------|----------------------------------|
| 3 - 7 ngày       | 96                | 87,27      | 4,75 ± 2,25<br>Min: 03<br>Max:12 |
| 8 - 15 ngày      | 14                | 12,73      |                                  |
| >15 ngày         | 0                 | -          |                                  |
| <b>Tổng cộng</b> | <b>110</b>        | <b>100</b> |                                  |

**Nhận xét:** Số ngày điều trị bình quân là 4,75 ngày. Người bệnh điều trị từ 3-7 ngày chiếm tỷ lệ cao nhất 87,27%.

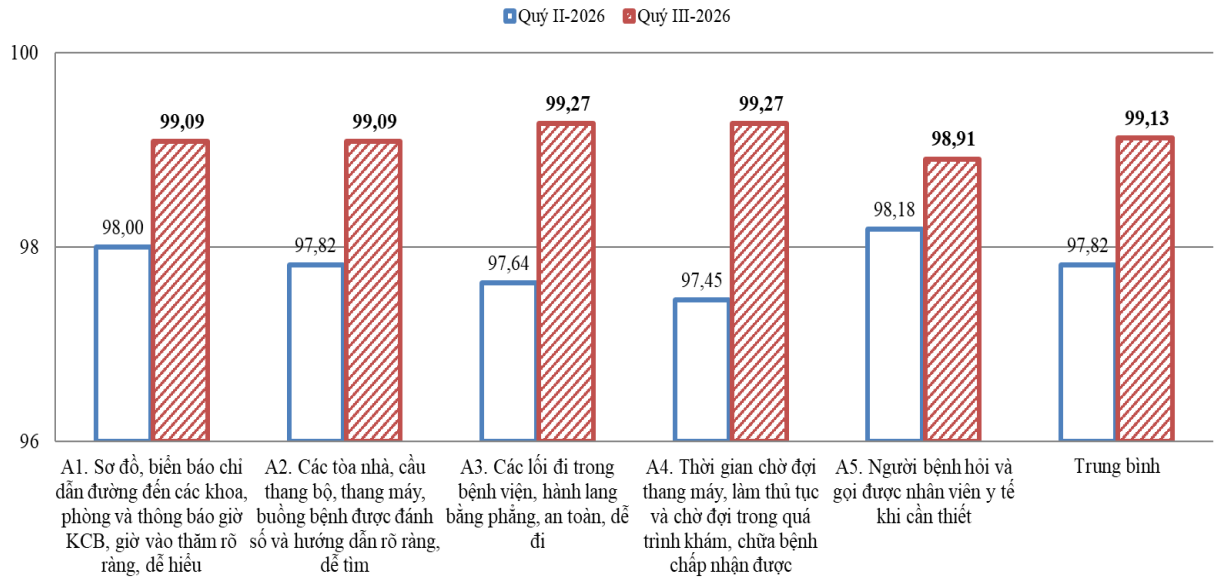
## II. TỶ LỆ HÀI LÒNG KHI SỬ DỤNG DỊCH VỤ Y TẾ:

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



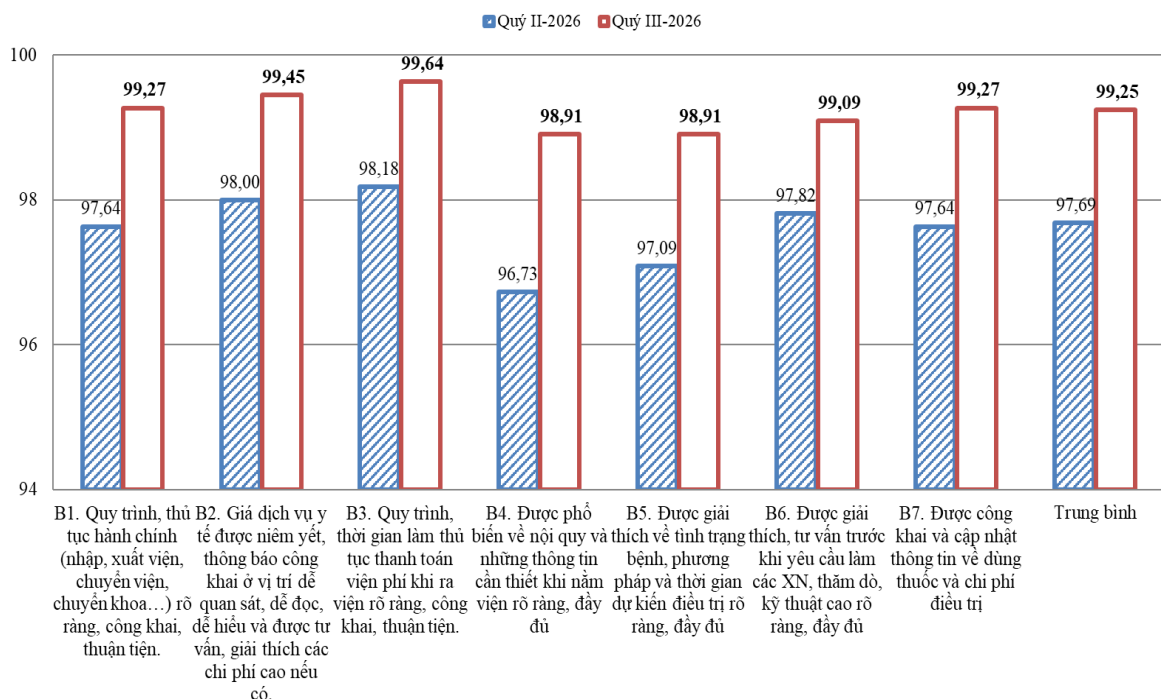
**Nhận xét:** Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh nội trú Quý III/2026 đạt 98,63%, tăng 1,19% so với Quý II/2026 (97,44%) và tiếp tục vượt mục tiêu bệnh viện đề ra ( $\geq 90\%$ ). Cả 05 nhóm tiêu chí đều ghi nhận mức cải thiện so với quý trước; trong đó tăng nhiều nhất là nhóm “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh” và “Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị”. Nhóm “Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế” tiếp tục đạt tỷ lệ hài lòng cao nhất (99,56%). Kết quả cho thấy người bệnh đánh giá tích cực đối với các hoạt động khám, điều trị, chăm sóc và phục vụ tại bệnh viện. Tuy nhiên, một số nội dung thuộc nhóm cơ sở vật chất, tiện ích phục vụ và một số khoa có tỷ lệ hài lòng thấp hơn mặt bằng chung cần tiếp tục được ưu tiên cải tiến.

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



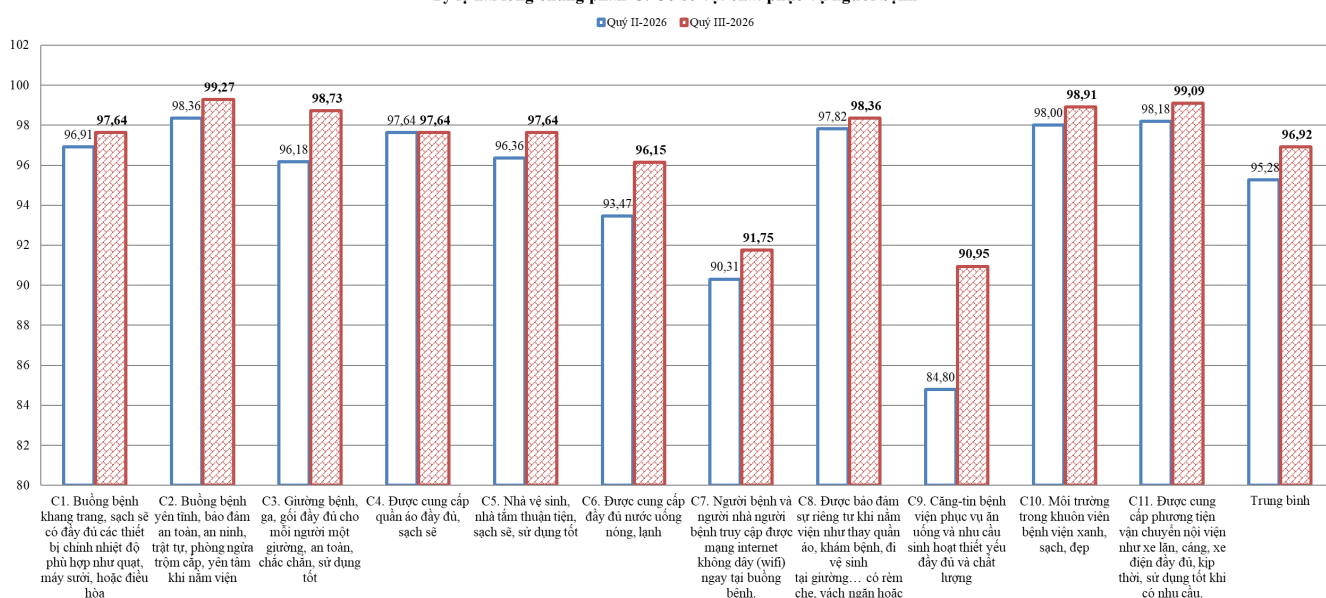
**Nhận xét:** Tỷ lệ hài lòng chung phần A "Khả năng tiếp cận" Quý III/2026 đạt 99,13%, tăng 1,31% so với Quý II/2026 (97,82%). Nhìn chung cả 05 tiêu chí đều có sự gia tăng điểm số tích cực, trong đó tăng nhiều nhất là tiêu chí A4 “Thời gian chờ đợi thang máy, làm thủ tục và chờ đợi trong quá trình khám, chữa bệnh chấp nhận được” (tăng 1,82%, từ 97,45% lên 99,27%) và tiêu chí A3 “Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, an toàn, dễ đi” (tăng 1,63%, từ 97,64% lên 99,27%). Cả hai tiêu chí A3 và A4 cũng là những tiêu chí đạt tỷ lệ hài lòng cao nhất trong Quý III/2026. Tỷ lệ hài lòng ở tất cả các tiêu chí đều duy trì ở mức cao (trên 98%), cho thấy công tác chỉ dẫn, bố trí hạ tầng lối đi và rút ngắn thời gian chờ đợi phục vụ người bệnh đã được cải thiện rất tốt. Trong thời gian tới, bệnh viện cần duy trì các giải pháp hiện hành, đồng thời tiếp tục tối ưu hóa quy trình tiếp đón và hướng dẫn để duy trì sự hài lòng của người bệnh ở mức cao nhất.

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



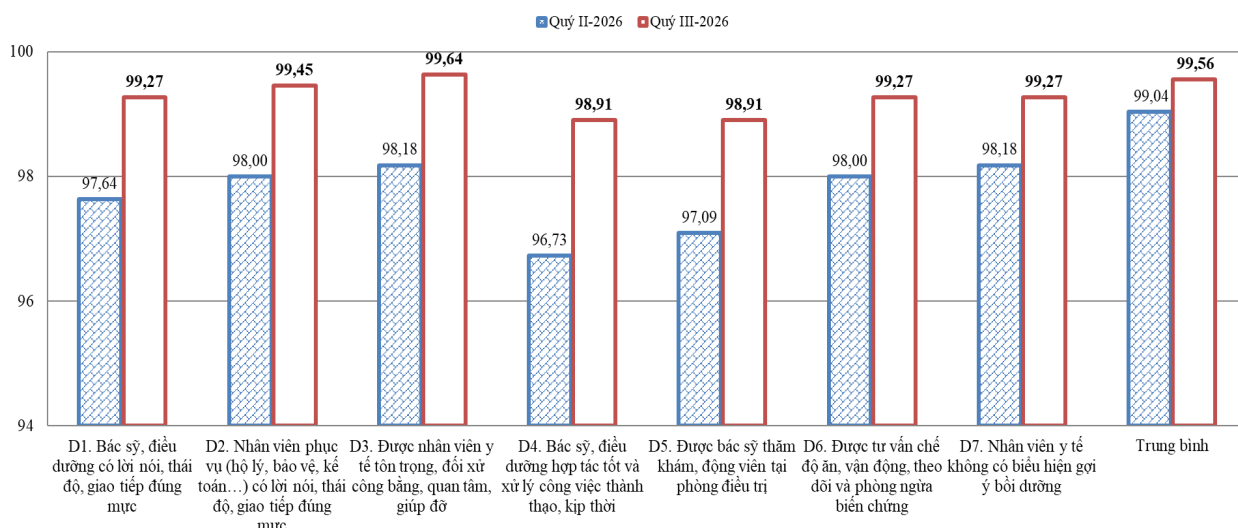
**Nhận xét:** Phần B có tỷ lệ hài lòng trung bình Quý III/2026 đạt 99,25%, tăng 1,56% so với Quý II/2026 (97,69%). Toàn bộ 07 tiêu chí đều có sự cải thiện rõ rệt. Đáng chú ý, tiêu chí B4 "Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện" có bước tiến lớn nhất khi tăng 2,18% (từ 96,73% lên 98,91%). Về mặt điểm số, tiêu chí B3 "Quy trình, thời gian làm thủ tục thanh toán viện phí khi ra viện" dẫn đầu toàn nhóm với tỷ lệ ấn tượng 99,64%. Sự tăng trưởng đồng đều này phản ánh nỗ lực hiệu quả của bệnh viện trong việc công khai giá dịch vụ, đơn giản hóa thủ tục hành chính và nâng cao chất lượng tư vấn, giải thích cho người bệnh. Thời gian tới, đơn vị nên duy trì các đợt rà soát định kỳ nhằm bảo đảm tính công khai, minh bạch và tối ưu hơn nữa quy trình tiếp đón, điều trị.

Tỷ lệ hài lòng chung phần C. Cơ sở vật chất phục vụ người bệnh



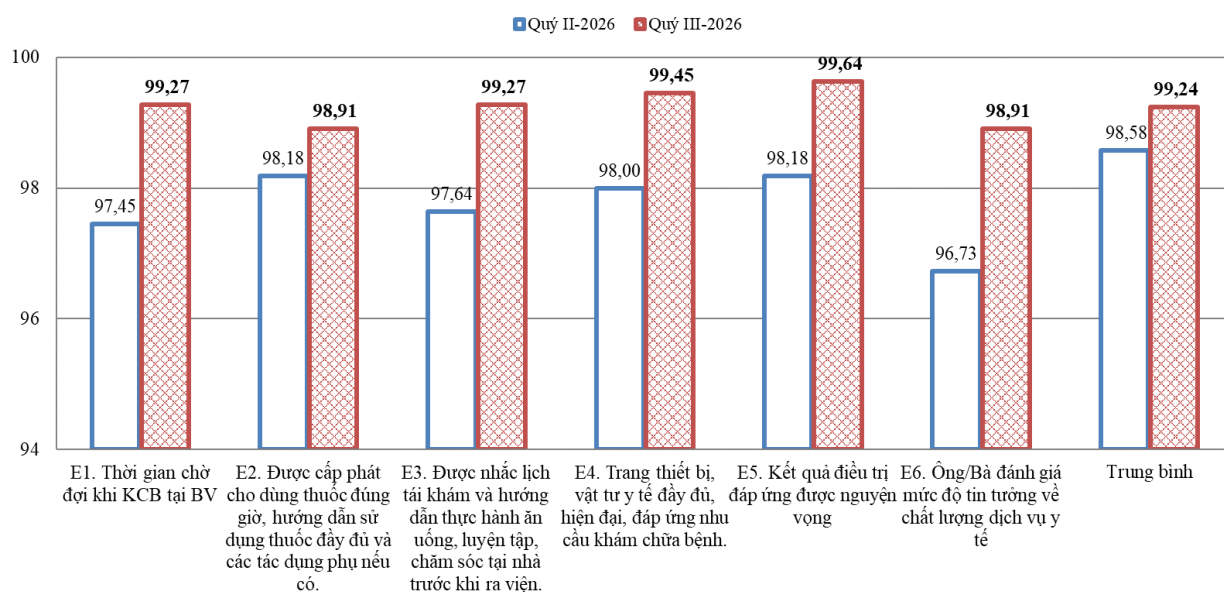
**Nhận xét:** Chỉ số hài lòng chung ở phần C "Cơ sở vật chất phục vụ người bệnh" trong Quý III/2026 đạt 96,92%, tăng 1,64% so với Quý II/2026 (95,28%). Hầu hết các tiêu chí đều ghi nhận sự tăng trưởng, ngoại trừ tiêu chí C4 (cung cấp quần áo) giữ nguyên ở mức 97,64%. Đột phá nhất là tiêu chí C9 "Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu" với mức tăng mạnh 6,15% (từ 84,80% lên 90,95%), tiếp theo là tiêu chí C6 "Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh" tăng 2,68% (từ 93,47% lên 96,15%). Về điểm số tuyệt đối, tiêu chí C2 "Buồng bệnh yên tĩnh, bảo đảm an toàn, an ninh" dẫn đầu toàn nhóm khi đạt tới 99,27%. Sự chuyển biến này khẳng định những nỗ lực nâng cấp tiện nghi, chất lượng dịch vụ căng-tin và hạ tầng buồng bệnh đã mang lại hiệu quả rõ rệt. Bệnh viện cần tiếp tục duy trì đà cải thiện này, tập trung chăm chút thêm cho các dịch vụ tiện ích đi kèm như wifi (C7) và căng-tin (C9) để tối ưu trải nghiệm của người bệnh.

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



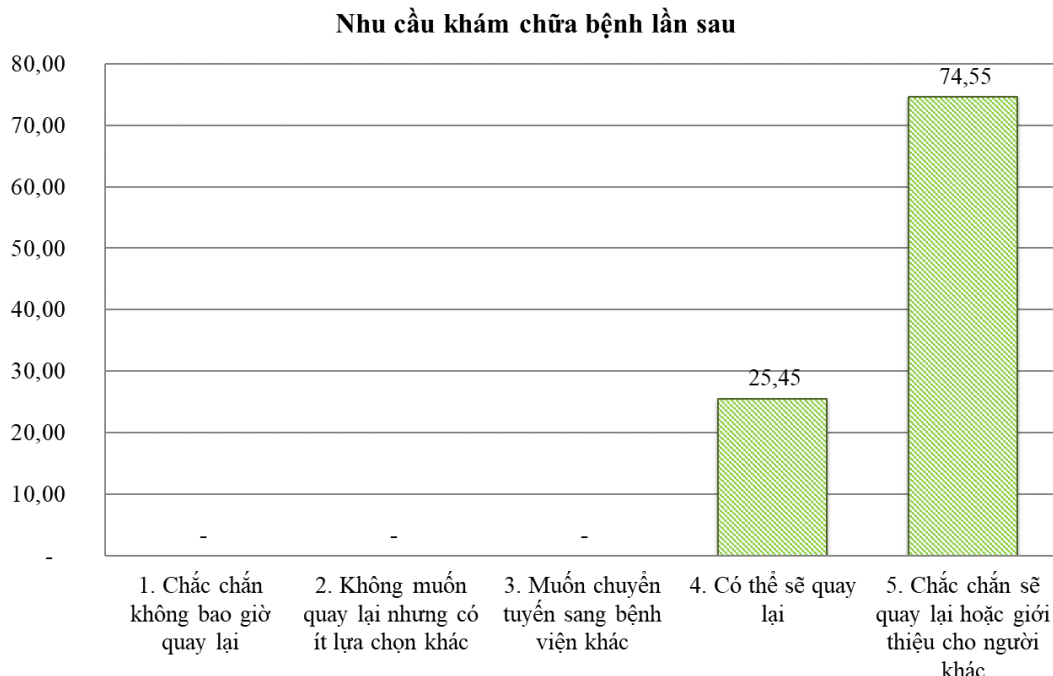
**Nhận xét:** Tỷ lệ hài lòng chung ở phần D "Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của NVYT" Quý III/2026 đạt mức rất ấn tượng là 99,56%, tăng 0,52% so với Quý II/2026 (99,04%). Toàn bộ 07 tiêu chí đều ghi nhận sự cải thiện về điểm số. Sự gia tăng nổi bật nhất thuộc về tiêu chí D4 "Bác sĩ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời" (tăng 2,18%, từ 96,73% lên 98,91%) và tiêu chí D5 "Được bác sĩ thăm khám, động viên tại phòng điều trị" (tăng 1,82%, từ 97,09% lên 98,91%). Chiếm vị trí cao nhất toàn nhóm là tiêu chí D3 "Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ" đạt tới 99,64%, theo sau sát sao là tiêu chí D2 (thái độ của nhân viên phục vụ) với 99,45%. Kết quả xuất sắc này minh chứng cho tinh thần trách nhiệm, năng lực chuyên môn vững vàng và văn hóa ứng xử chuẩn mực của đội ngũ y bác sĩ cũng như nhân viên hỗ trợ. Bệnh viện cần tiếp tục phát huy tinh thần phục vụ này để giữ vững niềm tin từ phía người bệnh.

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



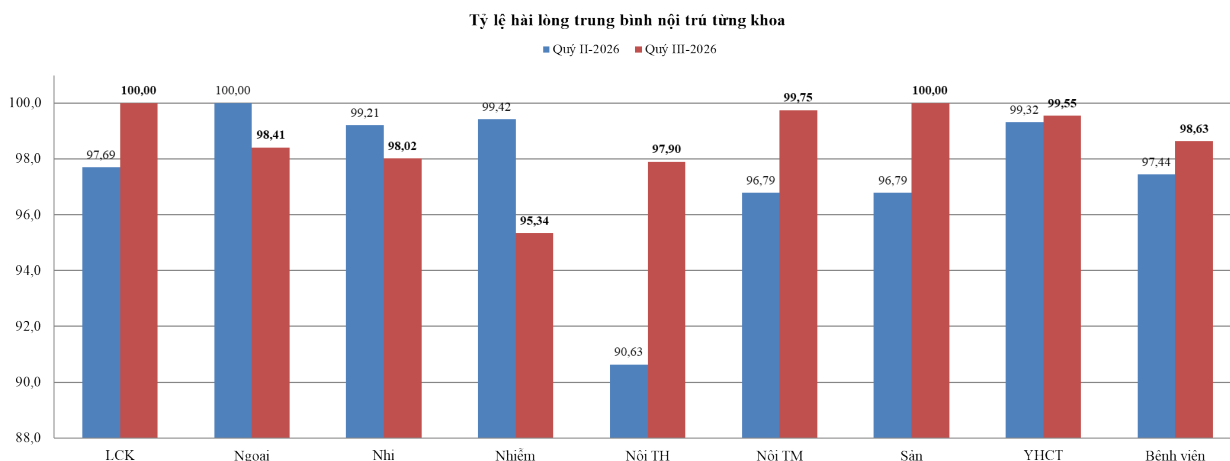
**Nhận xét:** Chỉ số hài lòng chung ở phần E "Kết quả cung cấp dịch vụ" Quý III/2026 đạt 99,24%, tăng 0,66% so với Quý II (98,58%). 100% tiêu chí đều cải thiện

điểm số, nổi bật nhất là tiêu chí E6 (mức độ tin tưởng của người bệnh) tăng tới 2,18%. Tiêu chí E5 (kết quả điều trị đáp ứng nguyện vọng) đạt đỉnh cao nhất nhóm với 99,64%. Kết quả này chứng minh chất lượng chữa trị và công tác phục vụ chuyên môn đã đem lại sự an tâm, tin tưởng lớn cho người bệnh. Bệnh viện cần tiếp tục giữ vững phong độ chuyên môn và không ngừng tối ưu hóa trải nghiệm điều trị cho quý tiếp theo.



**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 74,55% người bệnh cho biết chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu bệnh viện cho người khác, và 25,45% 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:** Đánh giá mức độ hài lòng trung bình người bệnh nội trú theo từng khoa trong Quý III/2026 ghi nhận chỉ số trung bình toàn Bệnh viện đạt 98,63%, tăng 1,18% so với Quý II/2026 (97,44%). Sự thay đổi chỉ số giữa hai quý có sự phân hóa khá rõ rệt giữa các khoa. Khoa Nội TH có mức tăng cao nhất, từ 90,63% lên 97,90%, tăng 7,27%, tiếp đến là Sản (tăng 3,21%, từ 96,79% lên 100,00%), LCK (tăng 2,31% lên 100,00%) và Nội TM (tăng 2,96% lên 99,75%); Nhóm khoa đạt mốc tối đa trong Quý III/2026 là khoa LCK và Sản ghi nhận tỷ lệ hài lòng tuyệt đối 100%. Bên cạnh đó đáng chú ý là khoa Nhiễm giảm sâu nhất với mức giảm 4,08% (từ 99,42% xuống 95,34%), tiếp sau là Ngoại (giảm 1,59%, từ 100,00% xuống 98,41%) và Nhi (giảm 1,19%, từ 99,21% xuống 98,02%). Nhìn chung, chất lượng phục vụ toàn viện vẫn giữ đà tăng trưởng tích cực, song sự sụt giảm ở một số khoa trọng điểm như Nhiễm, Ngoại, Nhi là tín hiệu cần quan tâm. Bệnh viện cần tiếp tục duy trì thế mạnh ở các khoa đạt điểm tối đa, đồng thời khẩn trương rà soát nguyên nhân tại các khoa giảm điểm để có giải pháp khắc phục kịp thời trong quý tiếp theo.

**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. | 100        | 97,1        | 98,6        | 96,9        | 100         | 100        | 100        | 100        | 99,1         |
| A2       | Các tòa nhà, cầu thang bộ, thang máy, buồng bệnh được đánh số và hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm.                            | 100        | 97,1        | 98,6        | 96,9        | 100         | 100        | 100        | 100        | 99,1         |
| A3       | Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, an toàn, dễ đi.                                                      | 100        | 100         | 98,6        | 95,4        | 100         | 100        | 100        | 100        | 99,3         |
| A4       | Thời gian chờ đợi thang máy, làm thủ tục và chờ đợi trong quá trình khám, chữa bệnh chấp nhận được.                    | 100        | 97,1        | 100         | 96,9        | 100         | 100        | 100        | 100        | 99,3         |
| A5       | Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.                                                               | 100        | 97,1        | 98,6        | 96,9        | 98,6        | 100        | 100        | 100        | 98,9         |
| A        | <b>Trung bình</b>                                                                                                      | <b>100</b> | <b>97,7</b> | <b>98,9</b> | <b>96,6</b> | <b>99,7</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>99,13</b> |

**Nhận xét:** Kết quả khảo sát phần A "Khả năng tiếp cận" đạt trung bình toàn Bệnh viện là 99,13%. Điểm sáng lớn là 4 khoa LCK, Nội TM, Sản, YDCT đạt tỷ lệ hài lòng tuyệt đối 100% ở toàn bộ 05 tiêu chí, cùng khoa Nội TH sát mốc tuyệt đối với 99,7%. Các tiêu chí A3 (lối đi, hành lang) và A4 (thời gian chờ đợi) đạt điểm cao nhất toàn viện (99,3%). Ngược lại, khoa Nhiễm ghi nhận chỉ số trung bình thấp nhất (96,6%), theo sau là khoa Ngoại (97,7%). Kết quả khẳng định khả năng tiếp cận dịch vụ tại bệnh viện rất tốt, đơn vị chỉ cần tập trung rà soát và tối ưu thêm quy trình hướng dẫn, lối đi tại khối khoa Nhiễm và Ngoại.

**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.                                 | 100        | 100         | 98,6        | 95,4        | 100        | 100        | 100        | 100        | 99,3         |
| 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        | 100         | 98,6        | 96,9        | 100        | 100        | 100        | 100        | 99,5         |
| B3       | Quy trình, thời gian làm thủ tục thanh toán viện phí khi ra viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.                                             | 100        | 100         | 100         | 96,9        | 100        | 100        | 100        | 100        | 99,6         |
| B4       | Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.                                                          | 100        | 98,6        | 98,6        | 93,8        | 100        | 100        | 100        | 100        | 98,9         |
| B5       | Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.                                               | 100        | 98,6        | 98,6        | 93,8        | 100        | 100        | 100        | 100        | 98,9         |
| 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         | 100         | 93,8        | 100        | 100        | 100        | 100        | 99,3         |
| B7       | Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị                                                                       | 100        | 100         | 100         | 93,8        | 100        | 100        | 100        | 100        | 99,3         |
| <b>B</b> | <b>Trung bình</b>                                                                                                                            | <b>100</b> | <b>99,6</b> | <b>99,2</b> | <b>94,9</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>99,25</b> |

**Nhận xét:** Kết quả khảo sát phần B "Minh bạch thông tin và thủ tục KCB" đạt mức trung bình toàn Bệnh viện là 99,25%. Điểm sáng nổi bật khi có tới 5 khoa (LCK, Nội TH, Nội TM, Sản, YDCT) đạt điểm số tuyệt đối 100% ở toàn bộ các tiêu chí. Khoa Ngoại (99,6%) và Nhi (99,2%) cũng duy trì kết quả rất cao. Tiêu chí B3 (thủ tục thanh toán viện phí) đạt đỉnh với 99,6%. Điểm cần lưu ý tập trung ở khoa Nhiễm khi chỉ số trung bình dừng lại ở mức 94,9% (các tiêu chí B4, B5, B6, B7 đều đạt 93,8%). Bệnh viện cần chú trọng đẩy mạnh công tác tư vấn, giải thích và phổ biến thông tin cho người bệnh tại khoa Nhiễm trong thời gian tới.

**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. | 100 | 94,3  | 100  | 90,8  | 100    | 100    | 100 | 95,7 | 97,6      |
| C2       | Buồng bệnh yên tĩnh, bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.                     | 100 | 98,6  | 100  | 95,4  | 100    | 100    | 100 | 100  | 99,3      |
| C3       | Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, chắc chắn, sử dụng tốt.                                          | 100 | 95,7  | 100  | 93,8  | 100    | 100    | 100 | 100  | 98,7      |
| C4       | Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.                                                                                 | 100 | 98,6  | 88,6 | 93,8  | 100    | 100    | 100 | 100  | 97,6      |

| Tiêu chí | Nội dung                                                                                                                          | LCK        | Ngoại       | Nhi         | Nhiễm       | Nội TH      | Nội TM      | Sản        | YDCT        | Bệnh viện   |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|-------------|-------------|
| C5       | Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.                                                                            | 100        | 94,3        | 95,7        | 95,4        | 98,6        | 100         | 100        | 97,1        | 97,6        |
| C6       | Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh ngay tại khoa điều trị.                                                                 | 100        | 97,1        | 90,0        | 93,8        | 100         | 90,8        | 100        | 97,1        | 96,1        |
| C7       | Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh.                              | 100        | 91,4        | 90,0        | 90,8        | 72,9        | 100         | 100        | 97,1        | 91,8        |
| 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        | 97,1        | 94,3        | 95,4        | 100         | 100         | 100        | 100         | 98,4        |
| C9       | Căng tin bệnh viện phục vụ ăn uống, nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ, chất lượng                                                | 100        | 92,9        | 87,1        | 93,8        | 64,3        | 100         | 100        | 100         | 90,9        |
| C10      | Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.                                                                            | 100        | 100         | 98,6        | 95,4        | 100         | 100         | 100        | 97,1        | 98,9        |
| 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        | 97,1        | 100         | 95,4        | 100         | 100         | 100        | 100         | 99,1        |
| C        | <b>Trung bình</b>                                                                                                                 | <b>100</b> | <b>96,1</b> | <b>94,9</b> | <b>94,0</b> | <b>94,2</b> | <b>99,1</b> | <b>100</b> | <b>98,4</b> | <b>96,9</b> |

**Nhận xét:** Chỉ số hài lòng trung bình toàn Bệnh viện ở phần C "Cơ sở vật chất" đạt 96,9%. Khoa LCK và Sản duy trì phong độ xuất sắc khi đạt mốc tuyệt đối 100% trọn vẹn 11 tiêu chí. Điểm sáng lớn thuộc về tiêu chí C2 (an ninh, yên tĩnh buồng bệnh) đạt 99,3% và C11 (phương tiện vận chuyển) đạt 99,1%. Mặc dù vậy, kết quả ghi nhận sự sụt giảm ở các khoa Nhiễm (94,0%), Nội TH (94,2%) và Nhi (94,9%). Trong đó, nguyên nhân chính kéo điểm số xuống nằm ở hai tiêu chí C9 (căng-tin) và C7 (wifi) với điểm trung bình toàn viện chỉ đạt 90,9% và 91,8%. Đáng chú ý tại khoa Nội TH, điểm hài lòng đối với căng-tin (C9) giảm sâu xuống mức 64,3% và chất lượng wifi (C7) chỉ đạt 72,9%. Tiêu chí C9 tại khoa Nhi cũng ở mức thấp (87,1%) Bệnh viện cần tập trung ưu tiên cải thiện hạ tầng wifi và kiểm soát chất lượng căng-tin để tối ưu trải nghiệm của người bệnh. Việc cung cấp quần áo cho người bệnh (C4) tại Khoa Nhi chưa đáp ứng tốt nhu cầu, tỷ lệ hài lòng chỉ đạt 88,6%, là một trong các tiêu chí dưới 90% cần được rà soát và khắc phục.

**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 | 96,9  | 100    | 100    | 100 | 100  | 99,6      |
| D2       | Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực | 100 | 100   | 100 | 96,9  | 100    | 100    | 100 | 100  | 99,6      |
| D3       | Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.                   | 100 | 100   | 100 | 96,9  | 100    | 100    | 100 | 100  | 99,6      |

| Tiêu chí | Nội dung                                                                | LCK        | Ngoại      | Nhi        | Nhiễm       | Nội TH      | Nội TM     | Sản        | YDCT       | Bệnh viện    |
|----------|-------------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|--------------|
| D4       | Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời. | 100        | 100        | 100        | 96,9        | 100         | 100        | 100        | 100        | 99,6         |
| D5       | Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.                    | 100        | 100        | 100        | 96,9        | 100         | 100        | 100        | 100        | 99,6         |
| D6       | Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.     | 100        | 100        | 100        | 95,4        | 97,1        | 100        | 100        | 100        | 99,1         |
| D7       | Nhân viên y tế không có biểu hiện gọi ý bồi dưỡng.                      | 100        | 100        | 100        | 96,9        | 100         | 100        | 100        | 100        | 99,6         |
| <b>D</b> | <b>Trung bình</b>                                                       | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>96,7</b> | <b>99,6</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>99,56</b> |

**Nhận xét:** Bảng 2.4 về mức độ hài lòng từng khoa ở Phần D có tỷ lệ hài lòng trung bình cao nhất trong 05 nhóm tiêu chí, đạt 99,56%. Đây là phần ghi nhận điểm số đồng đều và cao nhất trong toàn bộ các nội dung khảo sát. Nhóm khoa đạt điểm tuyệt đối (100%): Có đến 6/8 khoa xuất sắc đạt tỷ lệ hài lòng tuyệt đối 100% ở tất cả 07 tiêu chí thành phần, bao gồm: LCK, Ngoại, Nhi, Nội TM, Sản và YDCT. Khoa Nội TH cũng sát mức tuyệt đối với trung bình 99,6% (chỉ riêng tiêu chí D6 đạt 97,1%, các tiêu chí còn lại đều đạt 100%); Nhóm khoa có chỉ số thấp nhất: Khoa Nhiễm ghi nhận mức trung bình thấp nhất toàn viện nhưng vẫn ở mức rất cao là 96,7% (với 6/7 tiêu chí đạt 96,9%, riêng tiêu chí D6 đạt 95,4%). Nhìn chung, tinh thần, thái độ giao tiếp ứng xử, năng lực chuyên môn và ý thức của đội ngũ y bác sỹ cũng như nhân viên hỗ trợ tại hầu hết các khoa đều nhận được sự đánh giá tuyệt đối từ người bệnh. Bệnh viện cần tiếp tục phát huy kết quả xuất sắc này, đồng thời tăng cường củng cố công tác tư vấn, hướng dẫn chế độ chăm sóc, phòng ngừa biến chứng tại khoa Nhiễm và Nội TH để duy trì chất lượng phục vụ toàn diện.

**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         | 96,9        | 100         | 100        | 100        | 100        | 99,6         |
| 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         | 96,9        | 100         | 100        | 100        | 100        | 99,6         |
| E3       | Được nhắc lịch tái khám và hướng dẫn thực hành ăn uống, luyện tập, chăm sóc tại nhà trước khi ra viện. | 100        | 100        | 100         | 93,8        | 92,9        | 100        | 100        | 100        | 98,4         |
| E4       | Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh.                          | 100        | 100        | 98,6        | 95,4        | 100         | 100        | 100        | 100        | 99,3         |
| E5       | Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.                                                             | 100        | 100        | 98,6        | 95,4        | 100         | 100        | 100        | 100        | 99,3         |
| E6       | Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế                                            | 100        | 100        | 98,6        | 95,4        | 100         | 100        | 100        | 100        | 99,3         |
| <b>E</b> | <b>Trung bình</b>                                                                                      | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>99,3</b> | <b>95,6</b> | <b>98,8</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>99,24</b> |

**Nhận xét:** Kết quả phần E "Kết quả cung cấp dịch vụ" đạt mức trung bình toàn Bệnh viện là 99,24%. Có tới 5 khoa (LCK, Ngoại, Nội TM, Sản, YDCT) đạt tỷ lệ hài

lòng tuyệt đối 100% ở tất cả tiêu chí; khoa Nhi đạt 99,3%. Hai tiêu chí E1 (thời gian chờ) và E2 (cấp phát thuốc) dẫn đầu toàn viện với 99,6%. Điểm lưu ý tập trung ở tiêu chí E3 (nhắc lịch tái khám, hướng dẫn chăm sóc tại nhà khi ra viện) khi điểm số tại khoa Nội TH (92,9%) và Nhiễm (93,8%) kéo trung bình tiêu chí này xuống 98,4%. Bệnh viện cần tiếp tục giữ vững hiệu quả điều trị cốt lõi, đồng thời tăng cường khâu dẫn dò người bệnh trước khi xuất viện tại khối Nội TH và Nhiễm.

## **KẾT LUẬN**

### **2.3. Tỷ lệ hài lòng người bệnh toàn bệnh viện:**

- Tỷ lệ người bệnh là nữ chiếm 60% cao hơn so với nam giới. Có trên 96% người bệnh đến điều trị là đối tượng có bảo hiểm y tế.

- Độ tuổi trung bình của người được khảo sát là 45,94 tuổi. Người có độ tuổi 31-45 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất 34,55%.

- Tỷ lệ hài lòng chung Quý III/2026 là 98,63% cao hơn so với Quý II/2026 (97,44%) 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 “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh” có tỷ lệ thấp nhất 96,92%. Cao nhất là phần “D. Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của NVYT” với 99,56%.

### **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 LCK và Sản có tỷ lệ hài lòng chung cao nhất (100%), Khoa Nhiễm có tỷ lệ thấp nhất (95,34%).

## **III. MỘT SỐ VẤN ĐỀ ƯU TIÊN GIẢI QUYẾT:**

- Cơ sở vật chất và các tiện ích phục vụ người bệnh còn một số hạn chế: tập trung ở dịch vụ phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu, hệ thống wifi tại buồng bệnh, cung cấp nước uống nóng/lạnh và quần áo cho người bệnh tại một số khoa.

- Dịch vụ phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu chưa đáp ứng tốt nhu cầu người bệnh: tỷ lệ hài lòng toàn viện đối với tiêu chí C9 đạt 90,95%; đặc biệt thấp tại Khoa Nội TH (64,3%) và Khoa Nhi (87,1%).

- Hệ thống wifi tại buồng bệnh chưa ổn định: tỷ lệ hài lòng toàn viện đạt 91,75%, trong đó Khoa Nội TH chỉ đạt 72,9%, cần được ưu tiên kiểm tra và khắc phục.

- Một số điều kiện phục vụ người bệnh tại từng khoa chưa đồng đều: việc cung cấp quần áo tại Khoa Nhi đạt 88,6%; cung cấp nước uống nóng/lạnh tại một số khoa còn hạn chế.

- Khoa Nhiễm có tỷ lệ hài lòng chung thấp nhất toàn bệnh viện (95,34%): kết quả thấp hơn mặt bằng chung ở cả 05 nhóm tiêu chí, đặc biệt là minh bạch thông tin, cơ sở vật chất và kết quả cung cấp dịch vụ; cần được phân tích nguyên nhân và triển khai giải pháp cải tiến trong Quý IV/2026.

- Công tác tư vấn, hướng dẫn người bệnh trước khi ra viện tại một số khoa chưa đồng đều: tập trung vào tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa

biến chứng; nhắc lịch tái khám và hướng dẫn chăm sóc tại nhà, đặc biệt tại Khoa Nội TH và Khoa Nhiễm.

- Một số khoa có tỷ lệ hài lòng giảm so với Quý II/2026: gồm Khoa Nhiễm, Ngoại và Nhi; cần rà soát các tiêu chí giảm để có biện pháp khắc phục, tránh xu hướng giảm kéo dài trong các quý tiếp theo.

#### **IV. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ:**

- Nâng cấp và cải thiện chất lượng hạ tầng cơ sở vật chất, tiện ích, khai thông "điểm nghẽn" hạ tầng wifi buồng bệnh, ưu tiên khắc phục ngay tại các khoa có điểm thấp như Nội TH, Nhiễm và Ngoại.

- Kiểm tra, làm việc lại với đơn vị cung ứng dịch vụ căng-tin để đảm bảo chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm, đa dạng hóa mặt hàng sinh hoạt thiết yếu và điều chỉnh giá cả phù hợp.

- Bổ sung, bảo trì hệ thống cây nước uống nóng/lạnh tại các hành lang buồng bệnh, đảm bảo cung cấp liên tục và thuận tiện.

- Xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng trọng điểm tại Khoa Nhiễm: Rà soát toàn bộ quy trình từ tiếp đón, chỉ dẫn, tư vấn minh bạch thông tin, đảm bảo điều kiện buồng bệnh đến thái độ chăm sóc nhằm nhanh chóng khắc phục đà sụt giảm điểm hài lòng.

- Cải thiện công tác dặn dò và tư vấn điều trị: Đẩy mạnh khâu phổ biến nội quy, giải thích tình trạng bệnh và tăng cường hướng dẫn người bệnh về chế độ ăn uống, vận động, nhắc lịch tái khám và tự theo dõi tại nhà trước khi ra viện (đặc biệt tại Khoa Nội TH và Khoa Nhiễm).

- Rà soát quy trình phục vụ tại các khoa ghi nhận điểm giảm: Tìm hiểu nguyên nhân và đưa ra giải pháp khắc phục kịp thời tại Khoa Ngoại và Khoa Nhi nhằm duy trì đà tăng trưởng chất lượng đồng bộ.

- Duy trì và phát huy các thế mạnh cốt lõi.

- Tiếp tục nhân rộng các điểm sáng xuất sắc về Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT (đạt 99,56%) và Kết quả cung cấp dịch vụ (đạt 99,24%).

- Duy trì mô hình phục vụ tốt tại các đơn vị đạt tỷ lệ hài lòng tuyệt đối 100% như Khoa Liên chuyên khoa (LCK) và Khoa Sản.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú Quý III năm 2026 và các vấn đề cần được ưu tiên giải quyết nhằm nâng cao mức độ hài lòng của người bệnh trong thời gian 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**