

Số: 587/BC-TTYT

Thời Sơn, ngày 13 tháng 11 năm 2025

BÁO CÁO
KẾT QUẢ KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH QUÝ III NĂM 2025

I. NỘI DUNG, PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

1. Nội dung khảo sát:

Thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh với 5 nhóm tiêu chí sau:

- A. Khả năng tiếp cận
- B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị
- C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh
- D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế
- E. Kết quả cung cấp dịch vụ

2. Phương pháp khảo sát:

- Thiết kế nghiên cứu: Điều tra cắt ngang.
- Công cụ khảo sát: Mẫu phiếu khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú ban hành kèm theo Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024.
- Thời gian khảo sát: Từ ngày 01/10/2025 đến ngày 10/11/2025 (các ngày làm việc trong tuần).
- Cỡ mẫu: + Nội trú: 110 bệnh nhân, gồm 48 nam và 62 nữ.
+ Ngoại trú: 133 bệnh nhân, gồm 59 nam và 74 nữ.
- Nhập số liệu và phân tích số liệu khảo sát
- Các mẫu phiếu thu được sau khảo sát được nhập trực tiếp vào địa chỉ <http://hailong.chatluongbenhvien.vn> của Bộ Y tế.
- Số liệu khảo sát được phân tích theo hướng dẫn ban hành kèm theo Quyết định 6859/QĐ-BYT ngày 18/11/2016.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH

A. NỘI TRÚ

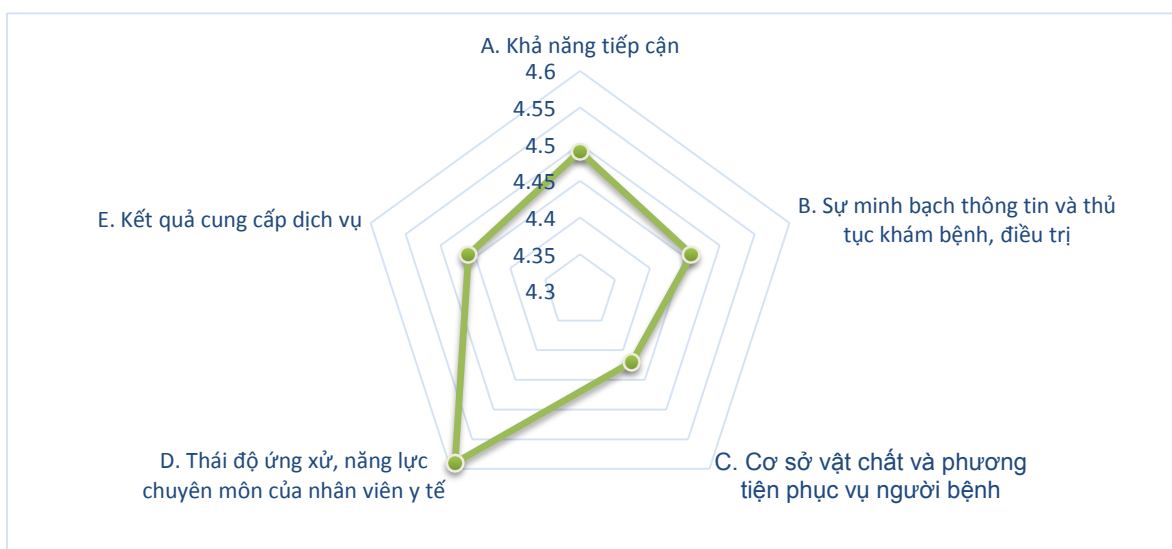
1. Báo cáo kết quả

Báo cáo từ phần mềm trực tuyến kết quả hài lòng chung toàn trung tâm Y tế Tĩnh Biên:

#	LOẠI THỐNG KÊ	1. PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ (QĐ56)
1	Tổng điểm TB người dùng chọn	4.479798 (17740/3960)
2	Tỷ lệ hài lòng chung	97.6515% (3867/3960)
3	Điểm TB theo từng phần	A: 4.485455 (2467/550) B: 4.463636 (3437/770) C: 4.422314 (5351/1210) D: 4.596104 (3539/770) E: 4.463636 (2946/660)
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	92.572727 (10183/110)
5	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	98.1818% (108/110)
6	Chỉ số hài lòng toàn diện	82.7273% (91/110)
-	Tổng số phiếu được phân tích	110

Ý kiến khác: Không

* Biểu đồ mô tả mức điểm trung bình sự hài lòng của người bệnh nội trú

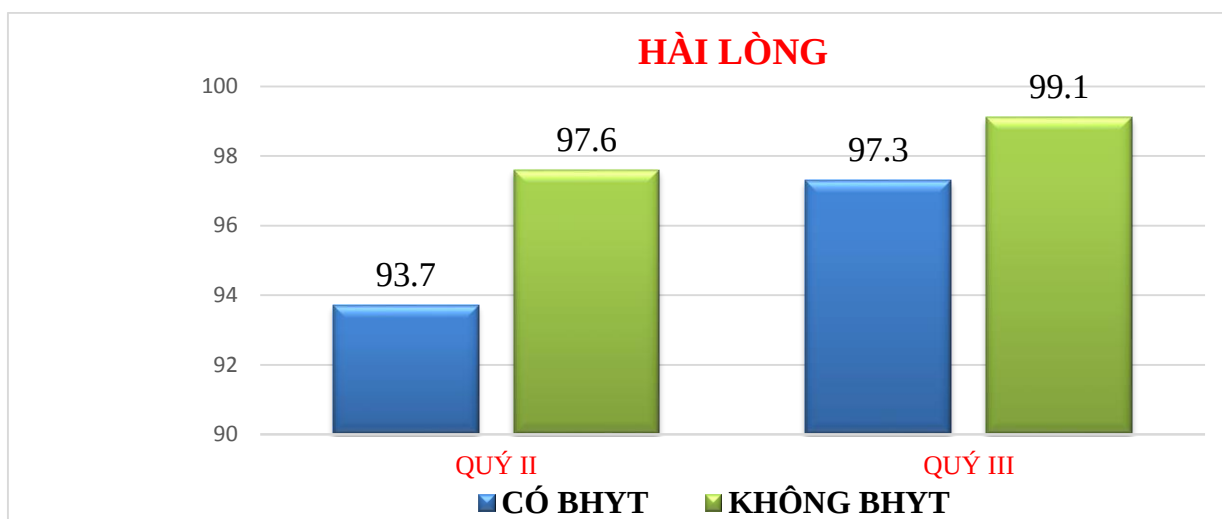


Nhận xét: Biểu đồ trên mô tả mức điểm trung bình sự hài lòng của người bệnh nội trú ở 5 nhóm tiêu chí đánh giá. Mức điểm trung bình chung của tất cả các nhóm tiêu chí là 4.48 điểm, trên thang điểm cao nhất là 5 điểm, kết quả cho thấy điểm trung bình ở mục D, A, B, E cao hơn, mục C có điểm thấp hơn.

2. Bảng kết quả sự hài lòng người bệnh nội trú có BHYT và không có BHYT

NỘI DUNG	QUÝ II/2025		QUÝ III/2025	
	SỐ PHIẾU	TỶ LỆ HÀI LÒNG(%)	SỐ PHIẾU	TỶ LỆ HÀI LÒNG(%)
Có bảo hiểm y tế	108	93.7	104	97.6
Không có bảo hiểm y tế	06	97.3	06	99.1

*Biểu đồ so sánh tỷ lệ hài lòng giữa người bệnh có BHYT và không có BHYT quý I và quý II năm 2025.

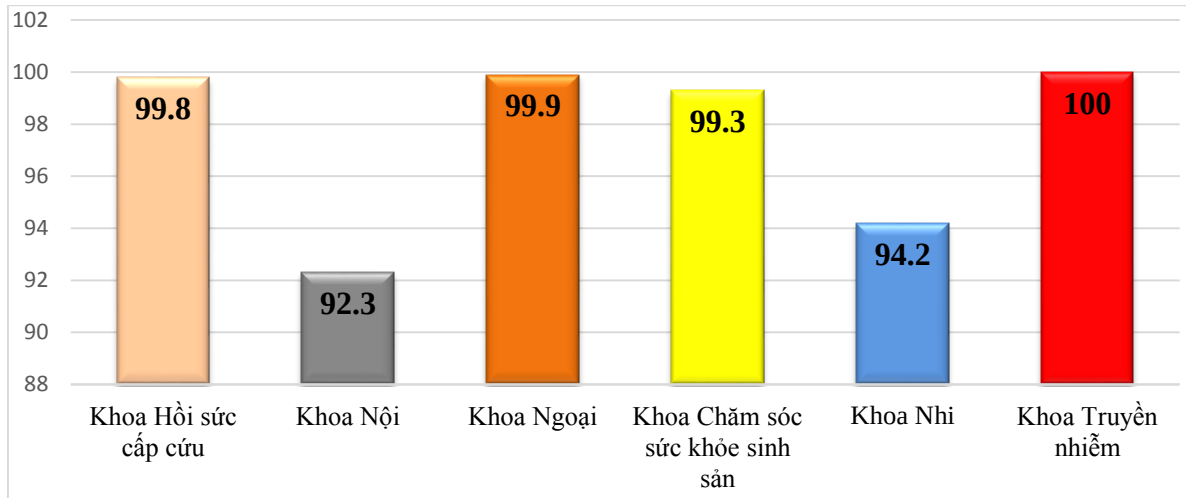


Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng của người bệnh có và không có bảo hiểm y tế đều tăng nhẹ trong Quý III/2025. Đặc biệt, nhóm có bảo hiểm y tế cải thiện rõ (từ 93,7% lên 97,6%), cho thấy công tác phục vụ, hướng dẫn và giải quyết thủ tục BHYT được cải thiện tốt hơn, góp phần nâng cao sự hài lòng chung của người bệnh.

3. Bảng tổng hợp sự HÀI LÒNG của người bệnh nội trú theo các khoa lâm sàng.

TIÊU CHÍ KHOA LS	A	B	C	D	E	TỶ LỆ HÀI LÒNG TOÀN PHẦN / KHOA LS (%)
Khoa Hồi sức cấp cứu	70	98	154	98	83	99.8
Khoa Nội	118	167	237	173	140	92.3
Khoa Ngoại	125	175	274	175	150	99.9
Khoa Chăm sóc sức khỏe sinh sản	60	83	130	84	72	99.3
Khoa Nhi	53	73	110	77	60	94.2
Khoa Truyền nhiễm	115	161	253	161	138	100
TỶ LỆ HÀI LÒNG TỪNG PHẦN	98.364	98.312	95.702	99.74	97.424	99.7

**Biểu đồ so sánh tỷ lệ hài lòng người bệnh giữa các khoa lâm sàng quý III năm 2025*

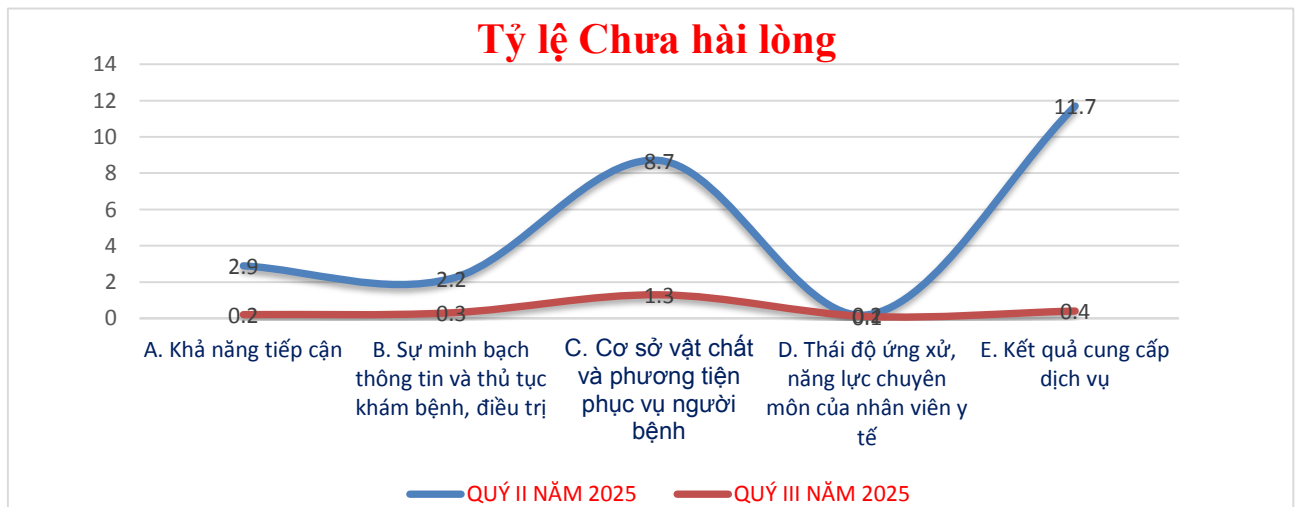


Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng người bệnh cao nhất là khoa Truyền Nhiễm 100%, thấp nhất là Nội 92.3%.

4. Tỷ lệ người bệnh Nội trú CHƯA hài lòng (Mức 1,2,3) quý III năm 2025

TIÊU CHÍ	QUÝ II NĂM 2025	TỶ LỆ (%)	QUÝ III NĂM 2025	TỶ LỆ (%)
A. Khả năng tiếp cận	17	2.9	9	0.2
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	18	2.2	13	0.3
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	110	8.7	52	1.3
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	2	0.2	2	0.1
E. Kết quả cung cấp dịch vụ	93	11.7	17	0.4
TỶ LỆ CHƯA HÀI LÒNG TOÀN PHẦN (%)		5.69		2.3

**Biểu đồ so sánh tỷ lệ người bệnh Nội trú chưa hài lòng quý II/2025 và quý III/2025.*

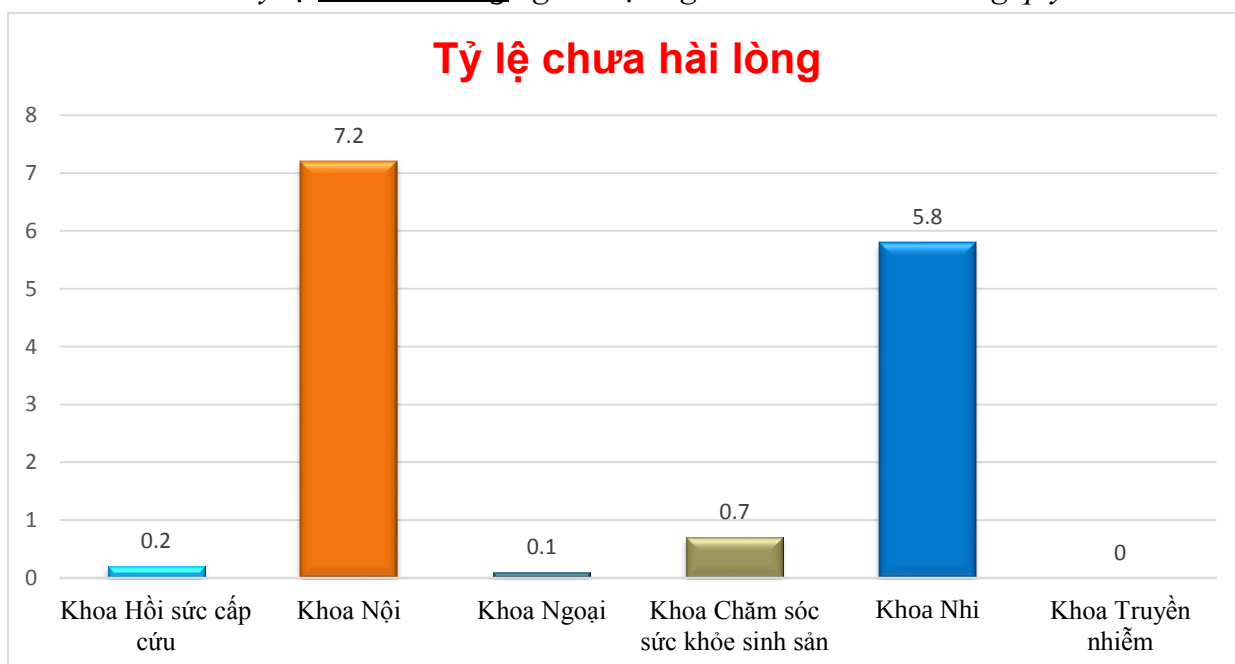


Nhận xét: Tỷ lệ người bệnh chưa hài lòng trong Quý III/2025 giảm rõ rệt so với Quý II/2025 (từ 5,69% xuống còn 2,3%). Mức giảm thể hiện ở hầu hết các tiêu chí, đặc biệt là cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ và kết quả cung cấp dịch vụ.

5. Bảng tổng hợp chưa hài lòng người bệnh nội trú theo các khoa lâm sàng (gồm: mức 1,2,3)

TIÊU CHÍ KHOA LS	A	B	C	D	E	TỶ LỆ HÀI LÒNG TOÀN PHẦN / KHOA LS (%)
Khoa Hồi sức cấp cứu	0	0	0	0	1	0.2
Khoa Nội	7	8	38	2	10	7.2
Khoa Ngoại	0	0	1	0	0	0.1
Khoa Chăm sóc sức khỏe sinh sản	0	1	2	0	0	0.7
Khoa Nhi	2	4	11	0	6	5.8
Khoa Truyền nhiễm	0	0	0	0	0	0.0
TỶ LỆ CHƯA HÀI LÒNG TỪNG PHẦN / KHOA LS (%)	9	13	52	2	17	2.3

**Biểu đồ so sánh tỷ lệ chưa hài lòng người bệnh giữa các khoa lâm sàng quý III năm 2025*



Nhận xét: Tỷ lệ người bệnh chưa hài lòng tập trung chủ yếu ở tiêu chí C (cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ) và tiêu chí B (minh bạch thông tin, thủ tục khám chữa bệnh). Trong đó, Khoa Nội và Khoa Nhi có tỷ lệ chưa hài lòng cao hơn, phản ánh cần ưu tiên cải thiện điều kiện cơ sở vật chất, quy trình phục vụ và truyền thông thông tin cho người bệnh tại khoa Nội và khoa Nhi.

6. Người bệnh chọn mức độ không hài lòng hoặc kém (Mức 0,1,2)

Trong quý I bệnh nhân chọn mức độ "kém" hoặc "không hài lòng,"

STT	NỘI DUNG	QUÝ II NĂM 2025		QUÝ III NĂM 2025	
		SỐ PHIẾU	TỶ LỆ	SỐ PHIẾU	TỶ LỆ
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh					
	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	0	0%	0	0.9%
	C4. Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	0	0%	1	0.9%
	C5. Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt	0	0%	2	1.8%
	C6. Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh ngay tại khoa điều trị	0	0%	3	2.7%
	C7. Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh	4	1.8%	0	0%
E. Kết quả cung cấp dịch vụ					
	E3. Được nhắc lịch tái khám và hướng dẫn thực hành ăn uống, luyện tập, chăm sóc tại nhà trước khi ra viện	0	0%	1	0.9%
	E7. Ông/Bà cho nhận xét về số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế không?	1	0.9%	2	1.8%

Nhận xét: So với Quý II/2025, Quý III xuất hiện một số ý kiến chưa hài lòng ở các tiêu chí thuộc cơ sở vật chất và kết quả cung cấp dịch vụ, đặc biệt là về nước uống, nhà vệ sinh và chi phí dịch vụ. Tuy nhiên, các tỷ lệ chưa hài lòng vẫn ở mức thấp (dưới 3%), cho thấy nhìn chung người bệnh vẫn đánh giá tích cực, chỉ cần tiếp tục cải thiện tiện nghi sinh hoạt và truyền thông hướng dẫn trước ra viện.

7. Bảng tổng hợp không hài lòng người bệnh nội trú theo các khoa lâm sàng (gồm: mức 0,1,2)

TIÊU CHÍ KHOA LS	A	B	C	D	E	TỶ LỆ HÀI LÒNG TOÀN PHẦN / KHOA LS (%)
Khoa Hồi sức cấp cứu	0	0	0	0	0	0
Khoa Nội	0	0	0	0	8	0.9
Khoa Ngoại	0	0	0	0	0	0
Khoa Chăm sóc sức khỏe sinh sản	0	0	0	0	0	0
Khoa Nhi	0	0	0	0	0	0
Khoa Truyền nhiễm	0	0	0	0	0	0

Nhận xét: Trong Quý này, tỷ lệ người bệnh chưa hài lòng hầu như không đáng kể ở tất cả các khoa lâm sàng, chỉ có Khoa Nội ghi nhận một số ít phản hồi chưa hài lòng ở tiêu chí kết quả cung cấp dịch vụ (E). có thể do số lượng bệnh nhân đông, dẫn đến quá tải và ảnh hưởng phần nào đến chất lượng chăm sóc.

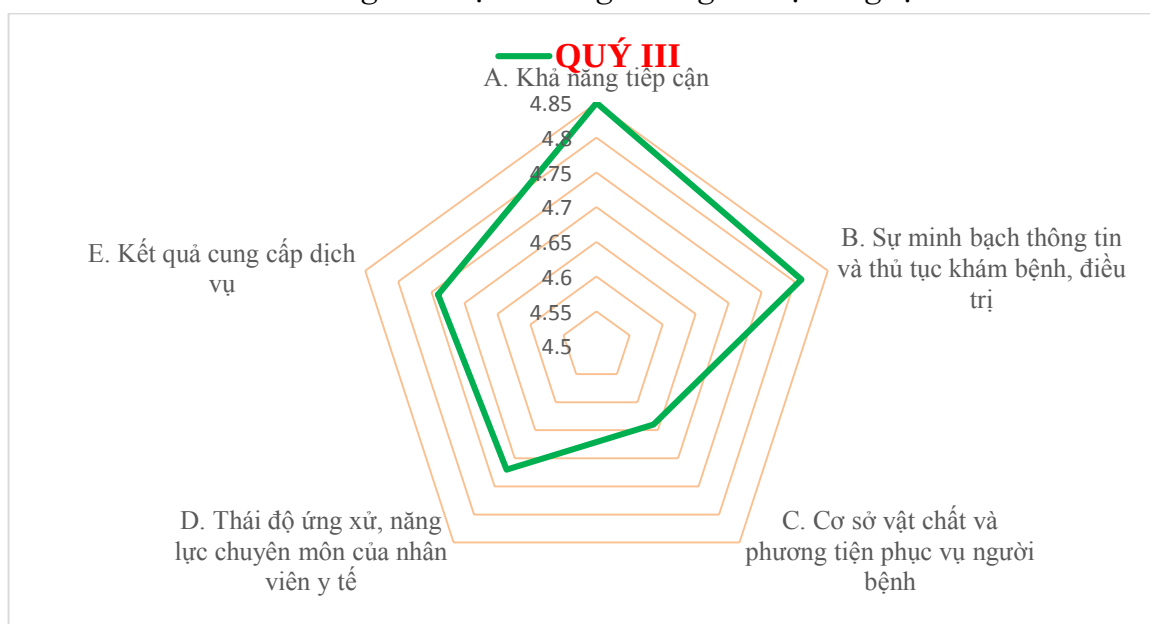
B. NGOẠI TRÚ

1. Báo cáo từ phần mềm trực tuyến kết quả hài lòng ngoại trú (QĐ56)

STT	LOẠI THỐNG KÊ	2. PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ (QĐ56)
1	Tổng điểm TB người dùng chọn	4.752850 (19596/4123)
2	Tỷ lệ hài lòng chung	100% (4123/4123)
3	Điểm TB theo từng phần	A: 4.845113 (3222/665) B: 4.813534 (6402/1330) C: 4.639098 (4936/1064) D: 4.721805 (2512/532) E: 4.744361 (2524/532)
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	94.842105 (12614/133)
5	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	100% (133/133)
6	Chỉ số hài lòng toàn diện	100% (133/133)
-	Tổng số phiếu được phân tích	133

Ý kiến khác:

* Biểu đồ mô tả mức điểm trung bình sự hài lòng của người bệnh ngoại trú



Nhận xét:

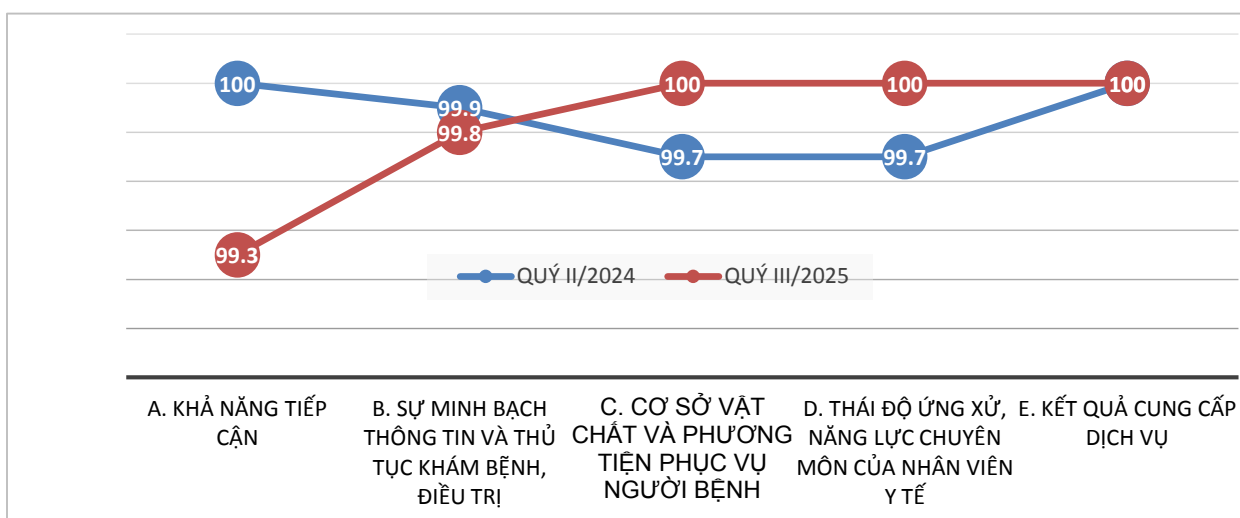
Biểu đồ trên mô tả mức điểm trung bình sự hài lòng của người bệnh ngoại trú ở 5 nhóm tiêu chí đánh giá. Mức điểm trung bình chung của tất cả các nhóm tiêu chí là 4.75 điểm, trên thang điểm cao nhất là 5 điểm, kết quả cho thấy điểm trung bình ở mức A cao

nhất 4.85, mục D có điểm thấp nhất 4.72.

2. Tỷ lệ hài lòng từng phần người bệnh ngoại trú quý III năm 2025

TIÊU CHÍ	QUÝ II/2025	TỶ LỆ (%)	QUÝ III/2025	TỶ LỆ (%)
A. Khả năng tiếp cận	510	100	660	99.3
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	1019	99.9	1330	99.8
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	814	99.7	1064	100
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	407	99.7	532	100
E. Kết quả cung cấp dịch vụ	510	100	665	100
TỶ LỆ HÀI LÒNG CHUNG (%)		99.9		99.8

* Biểu đồ mô tả mức điểm hài lòng từng phần của người bệnh ngoại trú



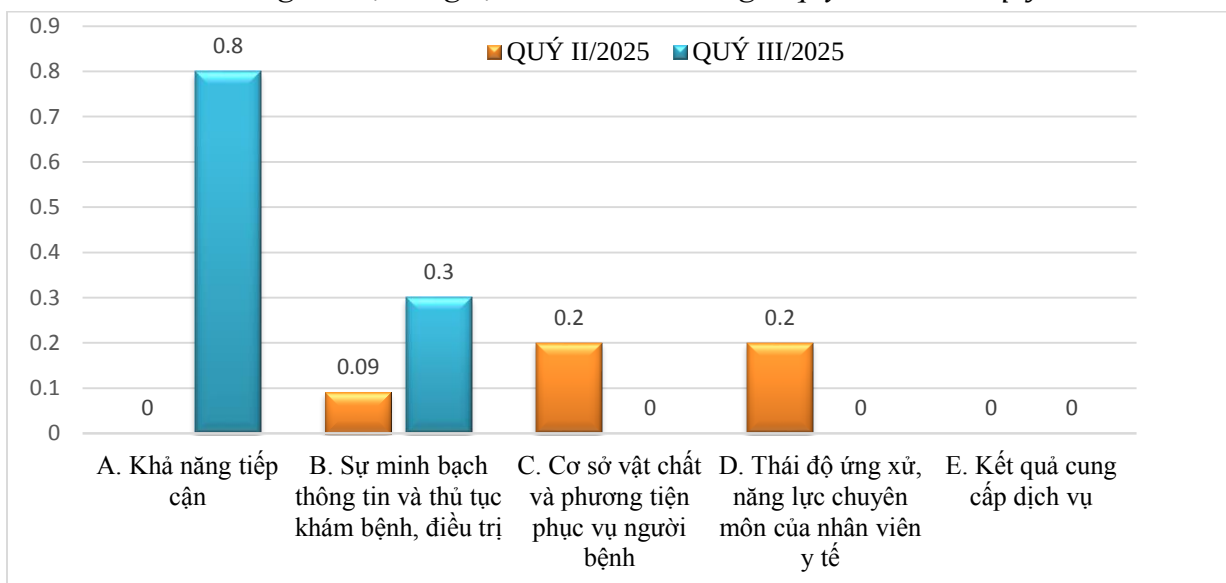
Nhận xét: Dưới đây là biểu đồ mô tả mức điểm hài lòng từng phần của người bệnh ngoại trú quý II và quý III năm 2025. Biểu đồ thể hiện rõ sự duy trì mức độ hài lòng cao ở tất cả các tiêu chí, đặc biệt quý III có sự tăng nhẹ ở “Cơ sở vật chất” và “Thái độ, năng lực nhân viên y tế”, đạt mức 100% hài lòng.

3. Tỷ lệ người bệnh ngoại trú chưa hài lòng ở quý III năm 2025

TIÊU CHÍ	THỜI ĐIỂM	
	Quý II/2025	Quý III/2025
A. Khả năng tiếp cận	0	0.8
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	0.09	0.3
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người	0.2	0

bệnh		
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	0.2	0
E. Kết quả cung cấp dịch vụ	0	0
TỶ LỆ KHÔNG HÀI LÒNG CHUNG (%)	0.12	1.1

** Biểu đồ so sánh người bệnh ngoại trú chưa hài lòng ở quý I/2025 và quý II/2025*



Nhận xét: Tỷ lệ người bệnh ngoại trú chưa hài lòng quý III/2025 tăng nhẹ so với quý II/2025, chủ yếu ở tiêu chí khả năng tiếp cận và minh bạch thông tin do lượng bệnh nhân tăng. Tuy nhiên, các tiêu chí khác như cơ sở vật chất, thái độ và năng lực nhân viên y tế đều được cải thiện rõ rệt, cho thấy chất lượng phục vụ nhìn chung ổn định và duy trì ở mức tốt.

III. KẾT LUẬN

1. Người bệnh nội trú:

Kết quả khảo sát cho thấy tỷ lệ hài lòng chung đạt 97,65%, tăng so với Quý II/2025. Mức độ hài lòng cao nhất ở tiêu chí D: thái độ, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (4,59 điểm) và A: khả năng tiếp cận (4,48 điểm).

Tỷ lệ chưa hài lòng toàn phần giảm rõ rệt (từ 5,69% xuống còn 2,3%), chủ yếu ở nhóm tiêu chí cơ sở vật chất và kết quả cung cấp dịch vụ. Một số phản hồi không hài lòng tập trung ở Khoa Nội và Khoa Nhi, có thể do số lượng bệnh nhân đông, gây quá tải tạm thời. Nhìn chung, người bệnh đánh giá tốt về tinh thần, thái độ phục vụ và chất lượng điều trị.

2. Người bệnh ngoại trú:

Mức độ hài lòng của người bệnh ngoại trú duy trì rất cao (99,8%), tất cả các tiêu chí đều đạt trên 99%.

Tỷ lệ chưa hài lòng chỉ xuất hiện ít ở tiêu chí khả năng tiếp cận và minh bạch thông tin, nguyên nhân chủ yếu do lượng bệnh nhân tăng trong quý. Điều này cho thấy quy trình khám chữa bệnh, cơ sở vật chất và năng lực phục vụ của nhân viên y tế đã được duy trì và cải thiện ổn định.

IV. KIẾN NGHỊ

1. Về cơ sở vật chất:

Tiếp tục cải thiện điều kiện nhà vệ sinh, khu tắm, hệ thống nước uống nóng – lạnh tại các khoa điều trị nội trú.

Rà soát, bảo trì thường xuyên thiết bị quạt, wifi tại buồng bệnh để đảm bảo tiện nghi cho người bệnh.

Bố trí, sắp xếp lại khu vực chờ khám và hướng dẫn thông tin cho người bệnh ngoại trú khi lượng bệnh tăng cao, cần bổ sung thêm ghế ngồi chờ khám.

2. Về chất lượng chuyên môn và dịch vụ:

Tăng cường truyền thông, hướng dẫn người bệnh trước ra viện, đặc biệt là việc tái khám, chế độ ăn uống, chăm sóc tại nhà.

Tiếp tục duy trì và phát huy thái độ phục vụ tận tình, chuyên nghiệp của nhân viên y tế.

Tăng cường giám sát sự hài lòng người bệnh định kỳ, coi đây là chỉ số quan trọng để cải tiến chất lượng của Trung tâm Y tế Tĩnh Biên.

Trên đây là Báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh tại bệnh viện quý III năm 2025. Giám đốc Trung tâm yêu cầu lãnh đạo các khoa, phòng phổ biến đến toàn thể cán bộ nhân viên biết và nghiêm túc thực hiện các yêu cầu./.

Nơi nhận :

- Ban giám đốc ;
- Các khoa, phòng;
- Lưu VT, QLCL&CNTT.

GIÁM ĐỐC



Nguyễn Tấn Huy

