

SỞ Y TẾ TỈNH BẮC NINH
BỆNH VIỆN ĐA KHOA TÂN YÊN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số: /BC-BVĐK

Tân Yên, ngày tháng năm 2026

BÁO CÁO

HÀİ LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ QUÝ I NĂM 2026

I. THÔNG TIN CHUNG

Thời gian khảo sát: Tháng 3 năm 2026

Người khảo sát: Tổ khảo sát hài lòng người bệnh

Mẫu khảo sát: Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 về việc ban hành hướng dẫn về phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024-2030.

Phương pháp chọn mẫu và phương pháp khảo sát: Theo hướng dẫn của BHYT.

Đối tượng: Lấy danh sách người bệnh đang nằm điều trị của tất cả các khoa lâm sàng bằng phần mềm.

Trong danh sách đã lập, chọn người bệnh chuẩn bị xuất viện trong 1, 2 ngày tới (trường hợp không đủ số lượng người bệnh có thể lấy thêm những người đã nằm điều trị từ ít nhất 3 ngày trở lên); loại những người mới nằm viện 1, 2 ngày, những người không thể trả lời.

Cỡ mẫu: 110 người

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

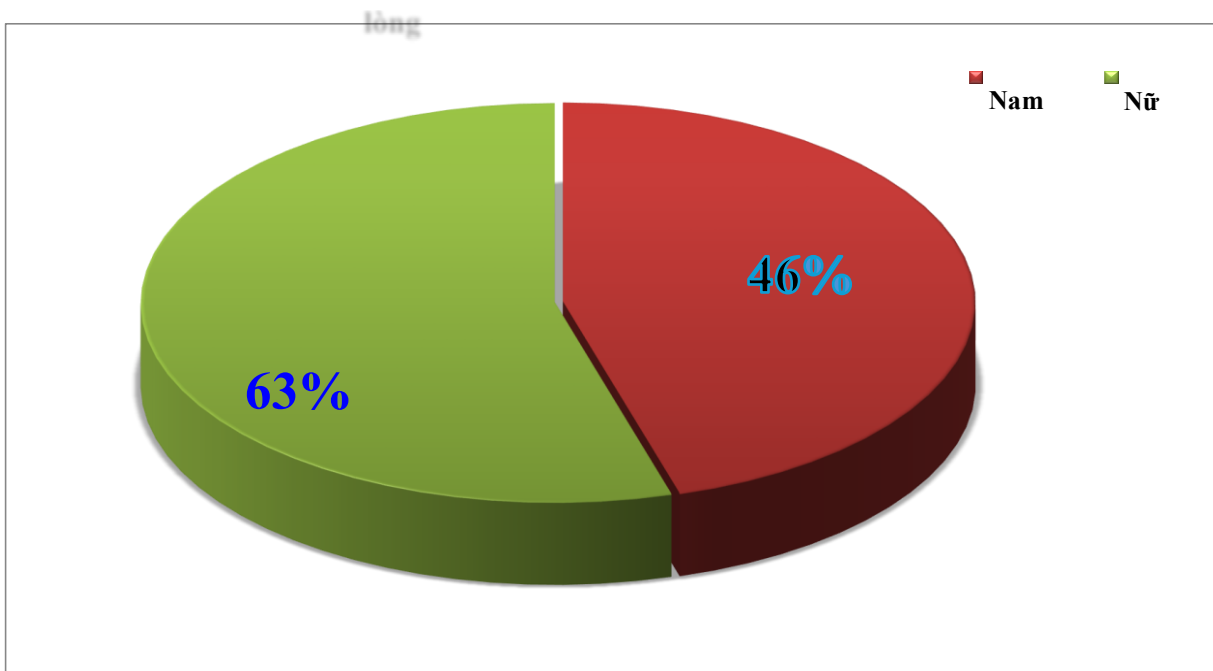
1. Khoa điều trị nội trú được đánh giá sự hài lòng

STT	TÊN KHOA	SỐ PHIẾU
1	Phụ sản - CSSKSS	15
2	Ngoại	15
3	Nội	30
4	Nhi	15
5	Y học cổ truyền - PHCN	20
6	Cấp cứu - HSTC & CĐ	10
7	Khoa Liên chuyên khoa	5
Tổng		110

***Nhận xét:** Tổng số phiếu thu được là 110, được phân bổ cho 7 khoa điều trị. Nhìn chung, số phiếu khá đồng đều giữa các khoa, thể hiện sự tham gia tương đối rộng rãi. Sự khác biệt về số phiếu giữa các khoa chủ yếu là do quy mô và số lượng bệnh nhân thực tế tại từng khoa.

2. Giới tính người bệnh được đánh giá sự hài lòng

STT	GIỚI TÍNH	SỐ LƯỢNG	TỶ LỆ %
1	Nam	46	42%
2	Nữ	63	58%
Tổng		110	100%



Biểu đồ 1: Giới tính

***Nhận xét:** Cơ cấu giới tính người bệnh tham gia khảo sát cho thấy nữ chiếm tỷ lệ cao hơn (58%) so với nam (42%), với số lượng tương ứng là 63 nữ và 46 nam trên tổng số 110 người được khảo sát.

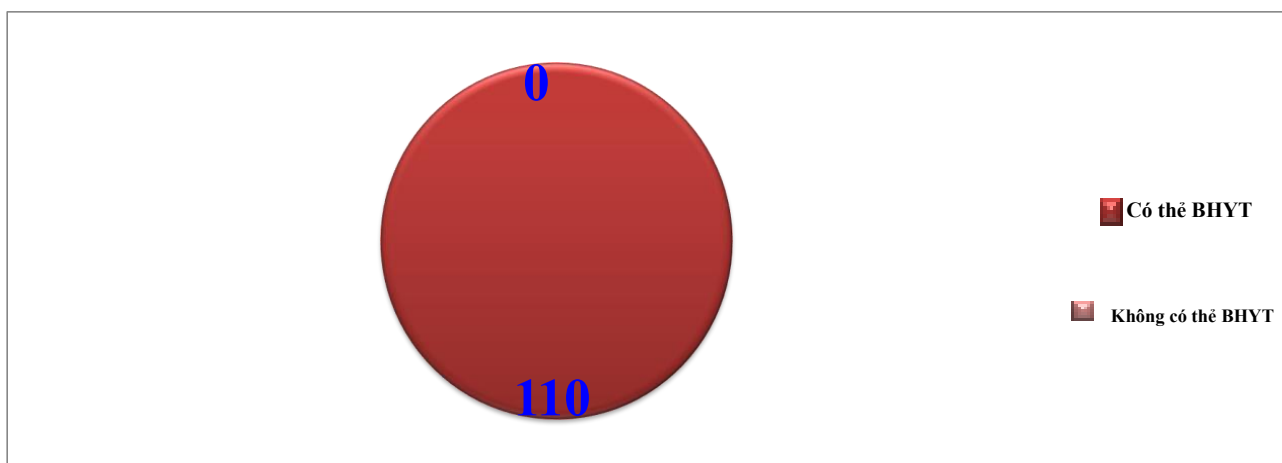
Điều này phản ánh tỷ lệ người bệnh đến khám ngoại trú chủ yếu là nữ, phù hợp với thực tế tại nhiều cơ sở y tế, khi nhu cầu chăm sóc sức khỏe của nữ giới thường cao hơn và có xu hướng chủ động hơn trong việc khám chữa bệnh.

Mặc dù có sự chênh lệch giữa hai nhóm, tuy nhiên tỷ lệ phân bố vẫn tương đối cân đối, đảm bảo tính đại diện để đánh giá mức độ hài lòng chung của người bệnh.

Do đó, kết quả khảo sát có độ tin cậy và phản ánh tương đối khách quan thực trạng chất lượng dịch vụ tại bệnh viện.

3. Đối tượng người bệnh được đánh giá sự hài lòng

STT	ĐỐI TƯỢNG	SỐ LƯỢNG	TỶ LỆ %
1	Có thẻ BHYT	110	100%
2	Không có thẻ BHYT	0	0%
Tổng		110	100%



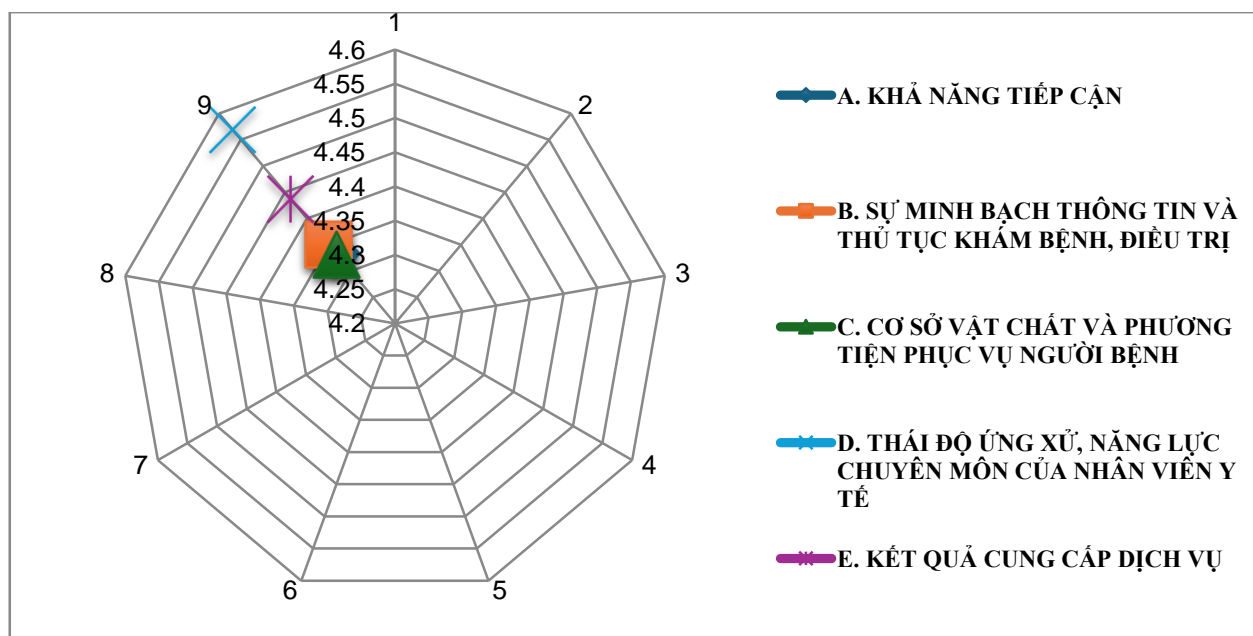
Biểu đồ 2: Đối tượng người bệnh có thẻ BHYT được đánh giá sự hài lòng

**Nhận xét:* 100% người bệnh tham gia khảo sát là người có thẻ bảo hiểm y tế (BHYT), chiếm toàn bộ mẫu khảo sát (110/110 người).

Người bệnh điều trị nội trú tại đơn vị chủ yếu là đối tượng có BHYT.

4. Kết quả chung

CHỦ ĐỀ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ	KẾT QUẢ
A. Khả năng tiếp cận	4.3
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.3
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.3
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.5
E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.4
Tổng điểm trung bình người dùng chọn	4.4



Biểu đồ 3: Kết quả đánh giá sự hài lòng chung

***Nhận xét:**

Kết quả khảo sát cho thấy mức độ hài lòng chung của người bệnh đạt 4,4 điểm, ở mức cao, phản ánh chất lượng khám chữa bệnh và dịch vụ của bệnh viện cơ bản đáp ứng tốt nhu cầu của người bệnh.

Tiêu chí D – Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đạt điểm cao nhất (4,5 điểm), cho thấy người bệnh đánh giá cao tinh thần phục vụ và trình độ chuyên môn của đội ngũ nhân viên y tế.

Tiêu chí E – Kết quả cung cấp dịch vụ đạt 4,4 điểm, phản ánh hiệu quả khám chữa bệnh đáp ứng tương đối tốt kỳ vọng của người bệnh.

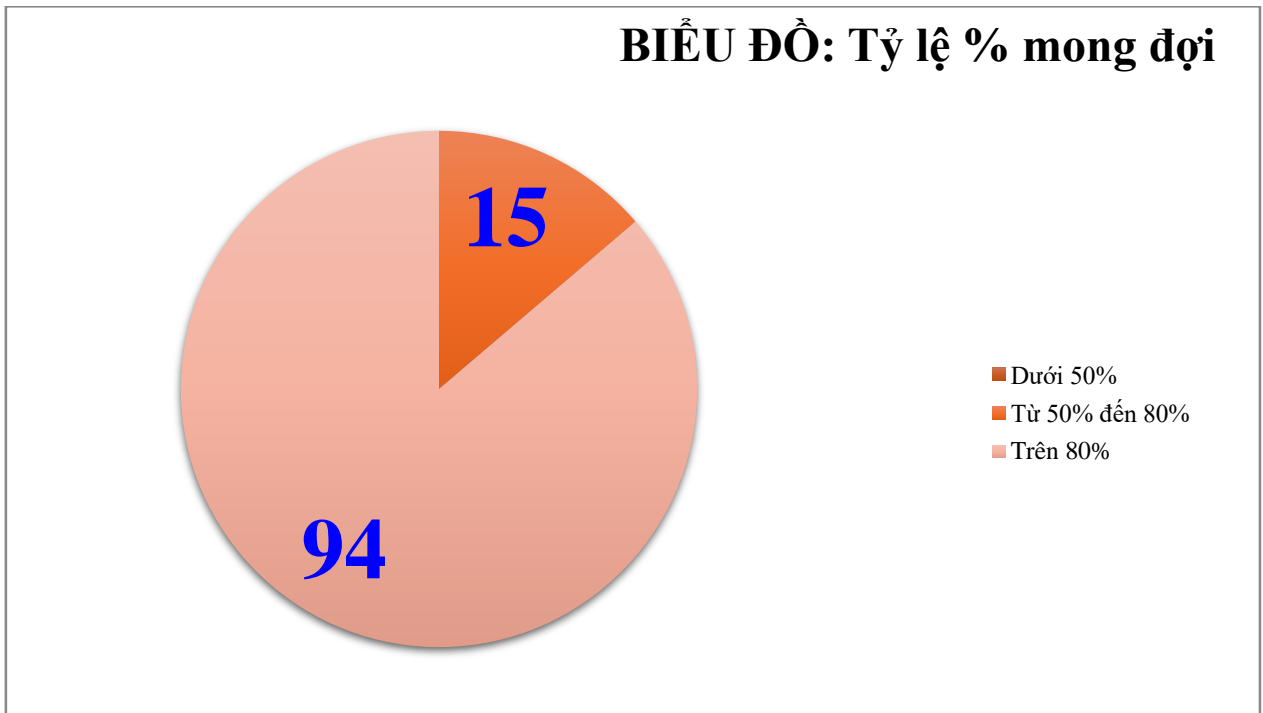
Các tiêu chí A, B, C đều đạt 4,3 điểm, cho thấy người bệnh hài lòng với khả năng tiếp cận, tính minh bạch thông tin và cơ sở vật chất, tuy nhiên vẫn còn dư địa để tiếp tục cải thiện.

Nhìn chung, các tiêu chí có điểm số tương đối đồng đều, không có sự chênh lệch lớn, cho thấy chất lượng dịch vụ được duy trì ổn định. Tuy nhiên, bệnh viện cần tiếp tục cải tiến các nội dung liên quan đến tiếp cận dịch vụ, thủ tục hành chính và cơ sở vật chất nhằm nâng cao hơn nữa mức độ hài lòng của người bệnh trong thời gian tới.

5. Đánh giá chung % mong đợi

STT	Tỷ lệ % mong đợi	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Dưới 50%	0	0%

2	Từ 50% đến 80%	15	14%
3	Trên 80%	94	86%
Tổng		110	100



Biểu đồ 4: % mong đợi

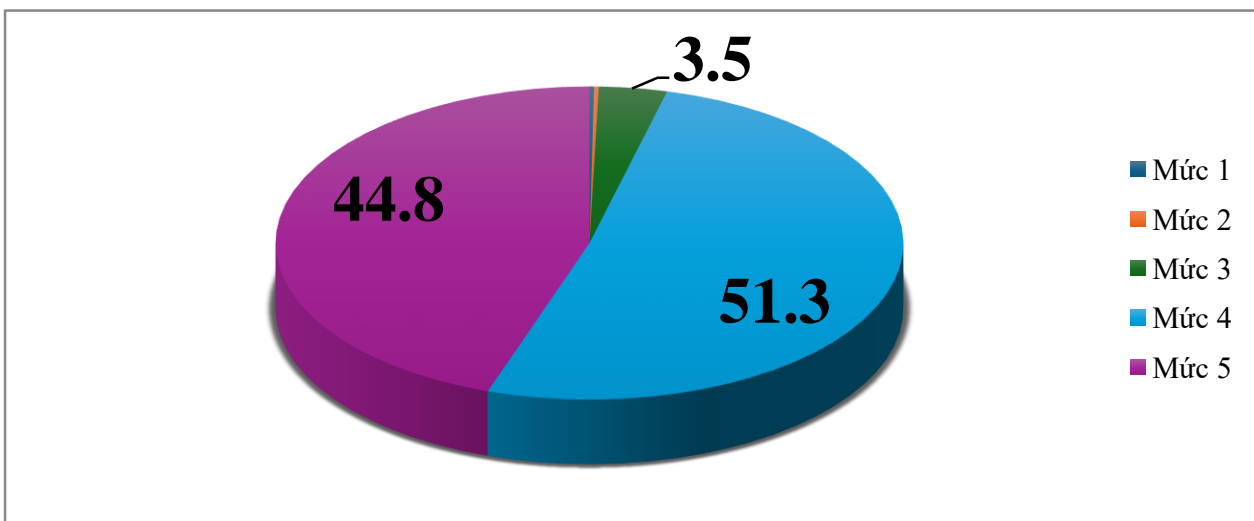
****Nhận xét:***

Kết quả khảo sát cho thấy mức độ mong đợi của người bệnh đối với chất lượng dịch vụ y tế ở mức cao, trong đó 86% người bệnh kỳ vọng trên 80%, tương ứng với 94 người. Điều này phản ánh người bệnh có niềm tin và kỳ vọng lớn vào chất lượng khám chữa bệnh của bệnh viện.

Nhóm người bệnh có mức mong đợi từ 50% đến 80% chiếm 14% (15 người), thể hiện một bộ phận nhỏ có kỳ vọng ở mức trung bình. Đáng chú ý, không có người bệnh nào có mức mong đợi dưới 50%, cho thấy nhìn chung người bệnh đều có thái độ tích cực và kỳ vọng cao đối với dịch vụ y tế của bệnh viện. Tuy nhiên, mức kỳ vọng cao này cũng đặt ra yêu cầu cho đơn vị cần tiếp tục duy trì và không ngừng cải tiến chất lượng dịch vụ, nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu và sự hài lòng của người bệnh trong thời gian tới.

6. Kết quả sự hài lòng của người bệnh theo các mức hài lòng

Mức đánh giá	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Tổng cộng
Số lượng	9	9	134	1954	1706	3812
Tỷ lệ %	0.2	0.2	3.5	51.3	44.8	100



Biểu đồ 5: kết quả sự hài lòng chia theo các mức

**Nhận xét:*

Kết quả cho thấy phần lớn ý kiến đánh giá tập trung ở mức 4 và mức 5 với tỷ lệ rất cao (lần lượt 51,3% và 44,8%, tổng cộng 96,1%), phản ánh mức độ hài lòng chung của người được khảo sát là rất tích cực.

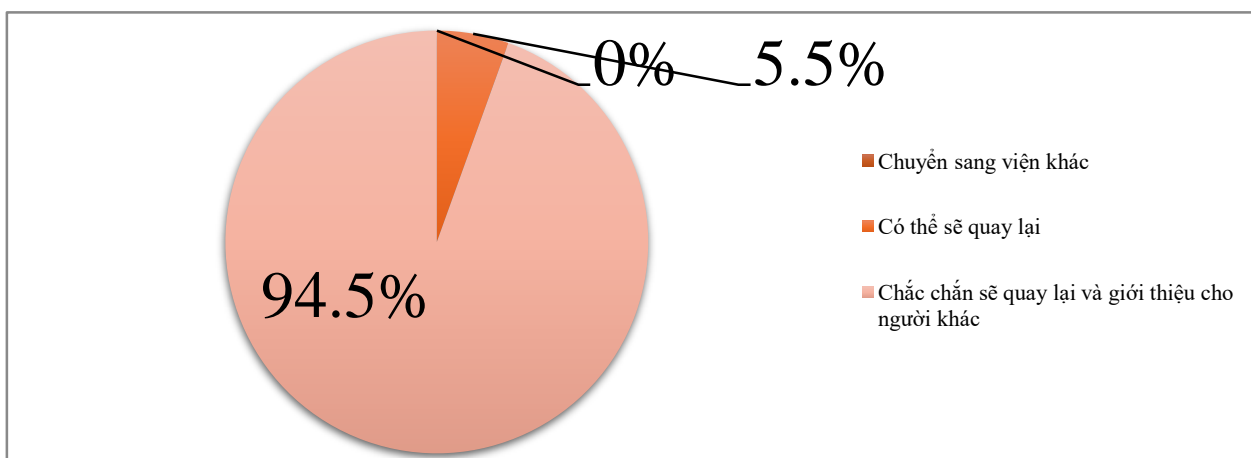
Tuy nhiên, vẫn còn một tỷ lệ nhỏ ý kiến ở mức 1 và mức 2 (mỗi mức 0,2%), cùng với mức 3 là 3,5%. Dù chiếm tỷ lệ không đáng kể, nhưng đây là những phản hồi cần được quan tâm, xem xét để xác định nguyên nhân cụ thể và có biện pháp cải thiện phù hợp.

Nhìn chung, chất lượng dịch vụ được đánh giá tốt, song vẫn cần tiếp tục duy trì và nâng cao để giảm thiểu tối đa các ý kiến chưa hài lòng.

7. Đánh giá nhu cầu quay lại khám chữa bệnh tại bệnh viện

STT	Nhu cầu quay lại khám chữa bệnh	Số lượng	Tỷ lệ %
-----	---------------------------------	----------	---------

1	Chuyển sang viện khác	0	0.0
2	Có thể sẽ quay lại	6	5.5%
3	Chắc chắn sẽ quay lại và giới thiệu cho người khác	104	94.5%
Tổng		110	100



Biểu đồ 6: đánh giá nhu cầu quay lại khám chữa bệnh tại Bệnh viện

***Nhận xét:**

Kết quả khảo sát cho thấy mức độ tin tưởng và hài lòng của người bệnh đối với bệnh viện là rất cao. Cụ thể, có tới 94,5% người được khảo sát khẳng định chắc chắn sẽ quay lại khám chữa bệnh và sẵn sàng giới thiệu cho người khác, phản ánh chất lượng dịch vụ và uy tín của bệnh viện đã tạo được niềm tin vững chắc.

Bên cạnh đó, 5,5% người bệnh lựa chọn có thể sẽ quay lại, cho thấy vẫn còn một bộ phận nhỏ đang cân nhắc, có thể do một số trải nghiệm chưa thực sự tối ưu. Đây là nhóm cần được quan tâm, phân tích nguyên nhân để nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ.

Đáng chú ý, không có người bệnh nào lựa chọn chuyển sang cơ sở y tế khác, cho thấy bệnh viện hiện chưa ghi nhận xu hướng rời bỏ dịch vụ. Tuy nhiên, vẫn cần tiếp tục duy trì và cải tiến chất lượng nhằm giữ vững và nâng cao hơn nữa sự hài lòng của người bệnh.

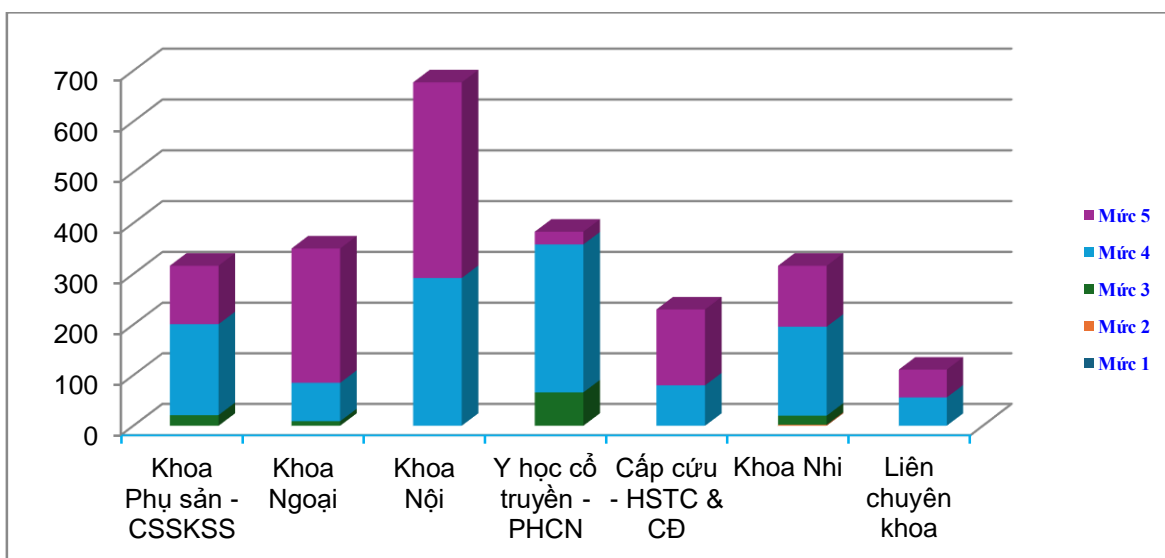
III. CHI TIẾT TỪNG TIÊU CHÍ

1. Tiêu chí A: Khả năng tiếp cận của các đối tượng khảo sát sự hài lòng

1.1. Toàn Bệnh viện

STT	TIÊU CHÍ	A1	A2	A3	A4	A5	Tổng
-----	----------	----	----	----	----	----	------

2	Mức 2	0	0	0	0	0	2	0	2
3	Mức 3	21	9	0	66	0	18	0	114
4	Mức 4	180	76	292	292	80	176	56	1152
5	Mức 5	115	265	385	25	150	120	55	1115
Tổng cộng		316	350	677	383	230	316	111	2383



Biểu đồ 8: Khả năng tiếp cận

***Nhận xét:**

Kết quả khảo sát cho thấy mức độ hài lòng của người bệnh về khả năng tiếp cận dịch vụ tại các khoa lâm sàng đạt mức cao và tương đối đồng đều. Tổng cộng 2.383 điểm đánh giá, trong đó phần lớn tập trung ở mức 4 và mức 5, phản ánh người bệnh cơ bản thuận lợi trong việc tiếp cận dịch vụ khám chữa bệnh.

Không ghi nhận điểm mức 1, cho thấy không có phản ánh về khó khăn nghiêm trọng trong quá trình tiếp cận. Tuy nhiên, điểm mức 2 vẫn xuất hiện với số lượng rất ít (tại khoa Nhi), bước đầu cho thấy vẫn còn tồn tại một số trường hợp người bệnh chưa hài lòng, cần được quan tâm xem xét và cải thiện.

Nhóm đánh giá mức 3 (114 điểm) xuất hiện chủ yếu tại các khoa Y học cổ truyền (66 điểm), Sản (21 điểm) và Nhi (18 điểm), Ngoại (9 điểm) phản ánh một bộ

phần nhỏ người bệnh cảm nhận ở mức trung bình, có thể liên quan đến thời điểm đông bệnh nhân hoặc quy trình tiếp nhận chưa thực sự tối ưu.

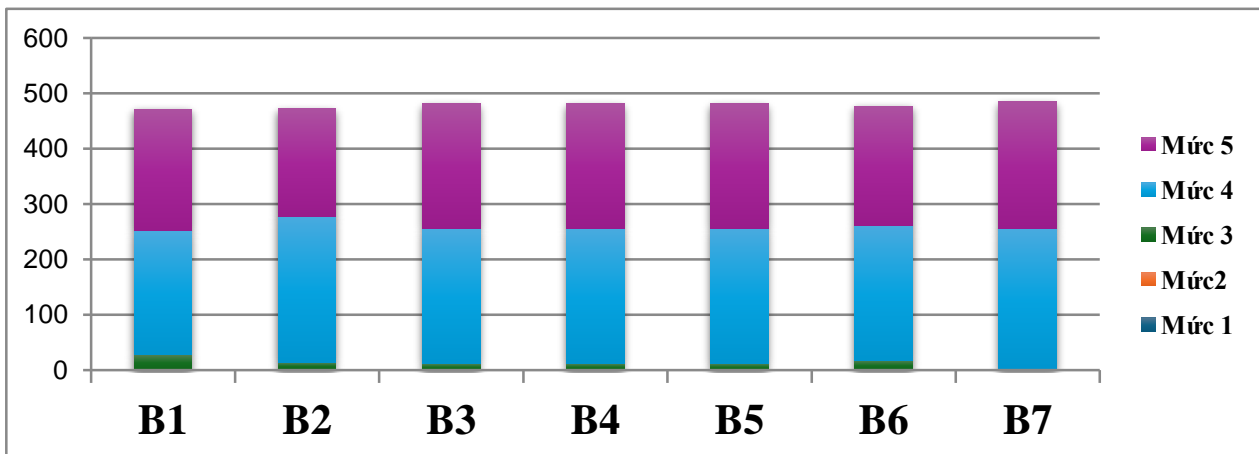
Điểm nổi bật là mức 4 (1.152 điểm) và mức 5 (1.115 điểm) chiếm tỷ lệ áp đảo, đặc biệt tại các khoa Ngoại, Nội – TN, Sản và Nhi, thể hiện sự hài lòng cao của người bệnh trong việc tiếp cận dịch vụ. Khoa Cấp cứu dù có đặc thù áp lực cao vẫn duy trì được mức đánh giá tích cực.

Khả năng tiếp cận tại các khoa lâm sàng được tổ chức tương đối hiệu quả, người bệnh được hướng dẫn và tiếp cận dịch vụ thuận lợi. Tuy nhiên, vẫn cần tiếp tục rà soát và cải tiến tại một số khoa, đặc biệt là khu vực có phát sinh đánh giá mức 2 và mức 3, nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ và trải nghiệm của người bệnh.

2. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

2.1. Toàn Bệnh viện

STT	TC	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	Tổng cộng
1	Mức 1	1	0	0	0	0	0	0	1
2	Mức 2	0	2	0	0	0	0	0	2
3	Mức 3	27	12	12	12	12	18	3	96
4	Mức 4	224	264	244	244	244	244	252	1716
5	Mức 5	220	195	225	225	225	215	230	1535
Điểm TB		4.29	4.3	4.37	4.37	4.37	4.34	4.41	4.35



Biểu đồ 9: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

**Nhận xét:*

Kết quả khảo sát cho thấy mức độ hài lòng của người bệnh đối với nhóm tiêu chí về minh bạch thông tin và thủ tục khám chữa bệnh nhìn chung rất tích cực và ổn định. Phần lớn các đánh giá tập trung ở các mức cao (mức 4–5), trong khi các mức thấp gần như không đáng kể.

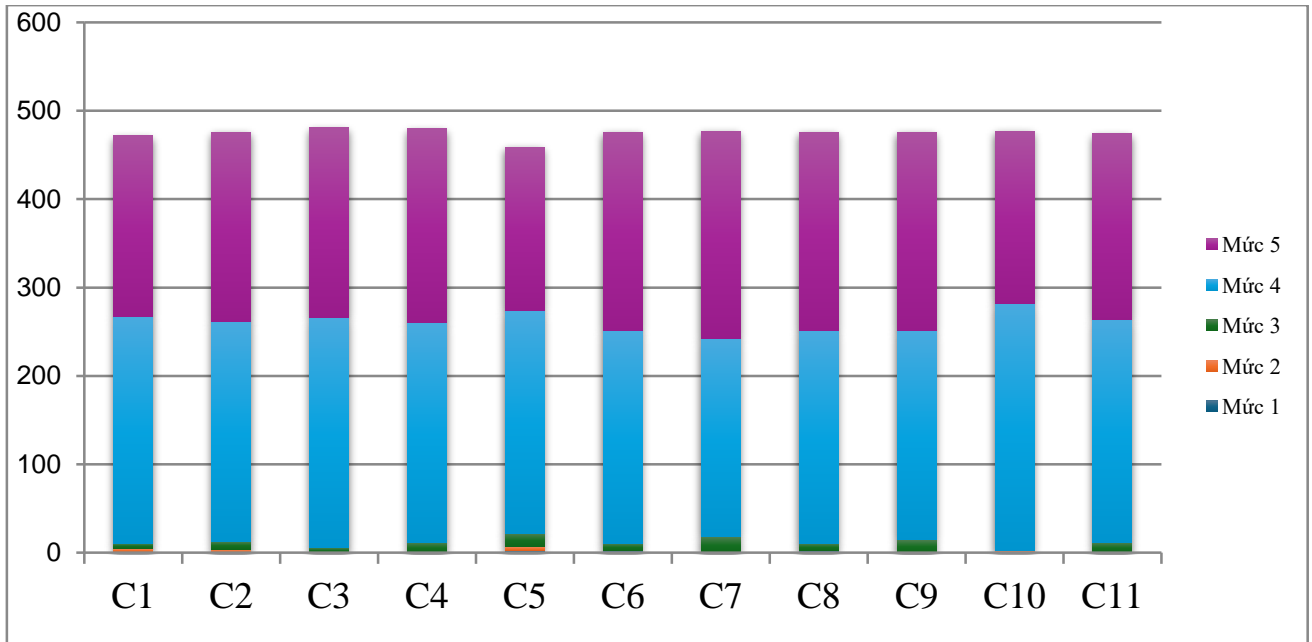
Cụ thể, toàn bộ nhóm tiêu chí chỉ ghi nhận 01 điểm mức 1 tại B1 và 02 điểm mức 2 tại B2, cho thấy rất ít trường hợp người bệnh chưa hài lòng. Các tiêu chí còn lại (B3–B7) không xuất hiện đánh giá mức thấp, phản ánh sự đồng đều trong việc triển khai minh bạch thông tin và hướng dẫn thủ tục giữa các nội dung.

Kết quả này cho thấy bệnh viện đã thực hiện tốt việc: Công khai thông tin liên quan đến khám chữa bệnh; Hướng dẫn quy trình rõ ràng, dễ hiểu; Đảm bảo người bệnh nắm bắt được các bước thực hiện trong quá trình điều trị.

Nhìn chung, nhóm tiêu chí B đạt mức đánh giá cao, thể hiện sự tin tưởng của người bệnh đối với tính minh bạch và rõ ràng trong hoạt động khám chữa bệnh tại đơn vị.

2.2. Theo các khoa lâm sàng

STT	Khoa	Sản	Ngoại	Nội	YHCT	CC	Nhi	LCK	Tổng
1	Mức 1	0	1	0	0	0	0	0	1
2	Mức 2	0	2	0	0	0	0	0	2
3	Mức 3	18	18	3	45	0	12	0	96
4	Mức 4	248	132	424	460	128	240	84	1716
5	Mức 5	185	320	515	50	190	205	70	1535
Tổng cộng		451	473	942	555	318	457	154	3350



Biểu đồ 11: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

***Nhận xét:**

Kết quả khảo sát với tổng 5.224 điểm cho thấy mức độ hài lòng của người bệnh đối với cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ đạt mức cao (điểm trung bình 4,3), tương đối đồng đều giữa các nội dung đánh giá từ C1 đến C11.

Các mức đánh giá thấp rất ít, chỉ ghi nhận 8 điểm mức 1 và 14 điểm mức 2, rải rác ở một số tiêu chí như C1, C2, C5, C6 và C10. Điều này cho thấy vẫn còn một số ít người bệnh chưa thực sự hài lòng, có thể liên quan đến điều kiện sử dụng thực tế hoặc thời điểm quá tải.

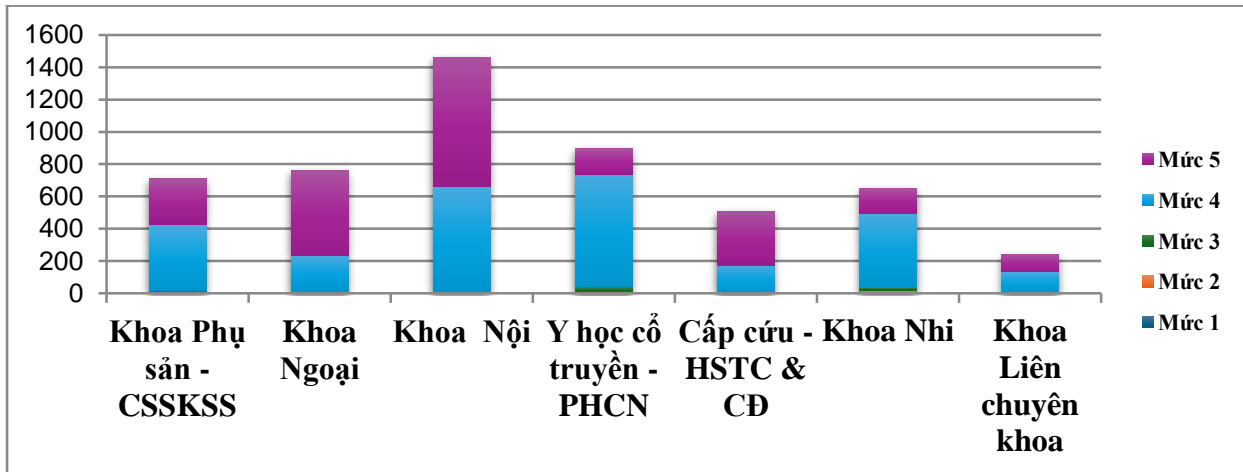
Mức 3 có 111 điểm, tập trung nhiều hơn ở các tiêu chí như C5, C7, C9 và C11, phản ánh một bộ phận người bệnh đánh giá ở mức trung bình, cho thấy một số khía cạnh về tiện nghi, không gian hoặc trang thiết bị vẫn còn dư địa cải thiện.

Chiếm ưu thế tuyệt đối là mức 4 (2.736 điểm) và mức 5 (2.355 điểm), thể hiện đa số người bệnh đánh giá tốt và rất tốt về điều kiện cơ sở vật chất, vệ sinh môi trường và phương tiện phục vụ.

3.2. Theo khoa Lâm sàng

STT	Mức	Sản	Ngoại	Nội	YHCT	CC	Nhi	LCK	Tổng
1	Mức 1	0	0	0	0	0	8	0	8
2	Mức 2	0	0	4	0	0	10	0	14
3	Mức 3	21	15	9	45	0	21	0	111
4	Mức 4	408	220	652	692	176	452	136	2736

5	Mức 5	280	525	795	160	330	160	105	2355
Điểm TB		709	760	1460	897	506	651	241	5224



Biểu đồ 12: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

***Nhận xét:**

Kết quả khảo sát với tổng 5.224 điểm cho thấy mức độ hài lòng của người bệnh đối với cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ tại các khoa lâm sàng đạt mức rất cao, phản ánh sự đầu tư và duy trì môi trường khám chữa bệnh tương đối đồng bộ, an toàn và thuận tiện.

Các mức đánh giá thấp hầu như không đáng kể, chỉ ghi nhận 8 điểm mức 1 và 14 điểm mức 2, tập trung chủ yếu tại khoa Nhi và một phần ở khoa Nội. Điều này cho thấy vẫn còn rất ít trường hợp người bệnh chưa hài lòng, có thể liên quan đến thời điểm quá tải hoặc điều kiện sử dụng thực tế tại một số khu vực.

Mức 3 ghi nhận 111 điểm, xuất hiện nhiều hơn ở các khoa có lưu lượng bệnh nhân lớn như YHCT, Sản, Nhi và Ngoại, phản ánh một bộ phận người bệnh còn cảm nhận hạn chế về không gian, tiện nghi hoặc mức độ đáp ứng tại giờ cao điểm.

Điểm nổi bật là mức 4 (2.736 điểm) và mức 5 (2.355 điểm) chiếm tuyệt đối, cho thấy phần lớn người bệnh đánh giá tốt và rất tốt về điều kiện cơ sở vật chất, vệ sinh môi trường, trang thiết bị và tiện ích phục vụ.

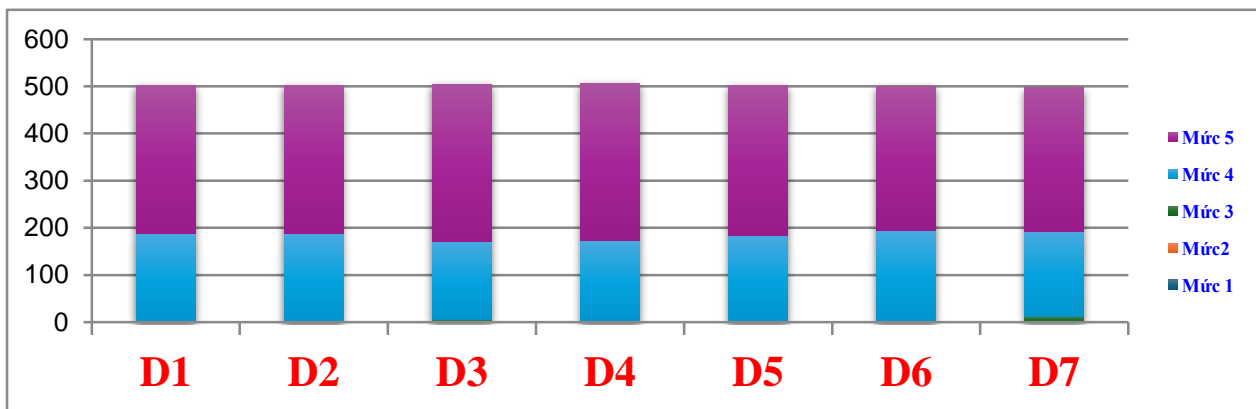
Xét theo từng khoa, khoa Nội và khoa Ngoại có tổng điểm cao nhất, thể hiện mức độ hài lòng nổi trội; các khoa còn lại như Sản, YHCT, Cấp cứu – HSTC, Nhi và LCK dù quy mô khác nhau nhưng đều duy trì tỷ lệ đánh giá tích cực chiếm ưu thế.

Nhìn chung, kết quả cho thấy cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh tại các khoa lâm sàng được đảm bảo tốt, góp phần nâng cao trải nghiệm và sự hài lòng chung của người bệnh trong toàn bệnh viện.

4. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

4.1. Toàn Bệnh viện

STT	Mức	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	Tổng
1	Mức 1	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Mức 2	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Mức 3	0	0	6	0	3	3	12	24
4	Mức 4	188	188	164	172	180	192	180	1264
5	Mức 5	315	315	335	335	320	305	305	2230
Điểm TB		4.58	4.57	4.59	4.61	4.57	4.54	4.52	4.6



Biểu đồ 13: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

***Nhận xét:**

Kết quả khảo sát với tổng 3.518 điểm cho thấy người bệnh đánh giá rất cao về thái độ phục vụ và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế, với điểm trung bình chung 4,6 (dao động từ 4,52 đến 4,61), thể hiện mức hài lòng cao và đồng đều giữa các tiêu chí.

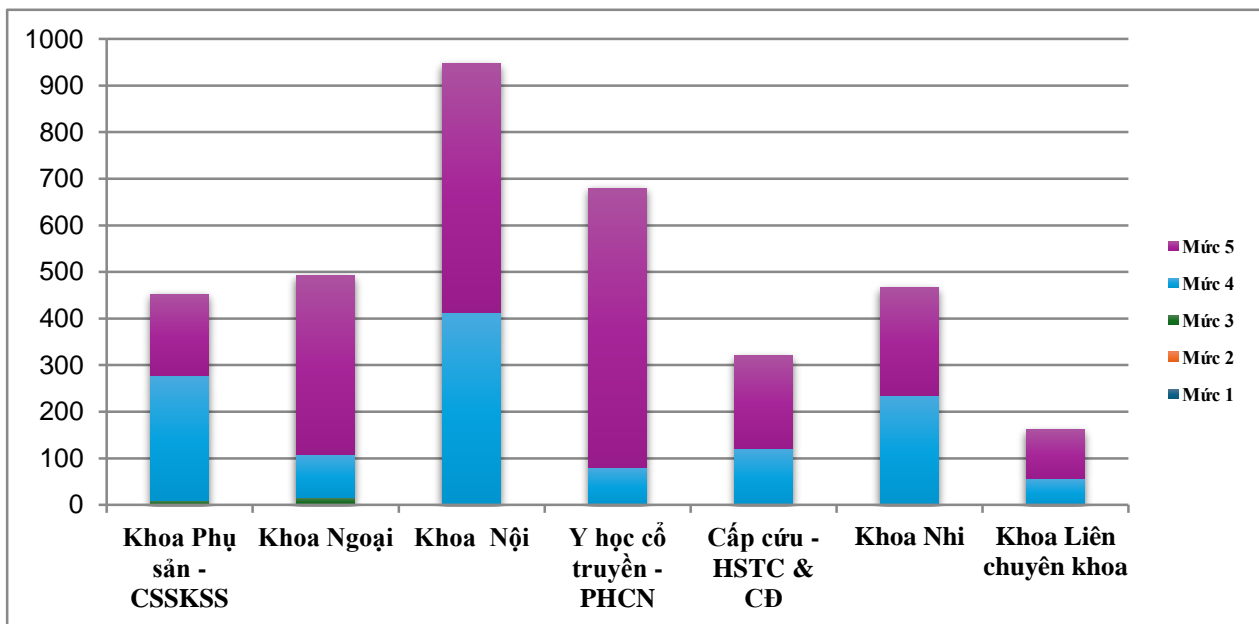
Không ghi nhận đánh giá ở mức 1 và mức 2, khẳng định không có phản ánh tiêu cực trong quá trình giao tiếp, thăm khám và chăm sóc người bệnh. Mức 3 chỉ có 24 điểm, xuất hiện rải rác ở một số tiêu chí (D3, D5, D6, D7), tỷ lệ rất nhỏ và không ảnh hưởng đến xu hướng chung.

Các mức 4 và 5 chiếm gần như toàn bộ tổng điểm, trong đó mức 5 chiếm ưu thế (2.230 điểm), cho thấy người bệnh đánh giá rất cao sự tận tình, tinh thần trách nhiệm và năng lực chuyên môn của đội ngũ nhân viên y tế.

Nhìn chung, kết quả khẳng định đội ngũ nhân viên y tế đã duy trì tốt chất lượng chuyên môn và thái độ phục vụ, góp phần nâng cao trải nghiệm và sự hài lòng của người bệnh trong toàn bệnh viện.

4.2. Theo khoa lâm sàng

STT	Mức	Sản	Ngoại	Nội	YHCT	CC	Nhi	LCK	Tổng
1	Mức 1	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Mức 2	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Mức 3	9	15	0	0	0	0	0	24
4	Mức 4	268	92	412	80	120	236	56	1264
5	Mức 5	175	385	535	600	200	230	105	2230
Tổng cộng		452	492	947	680	320	466	161	3518



Biểu đồ 14: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

**Nhận xét:*

Kết quả khảo sát với tổng 3.518 điểm cho thấy người bệnh đánh giá rất cao về thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế tại các khoa lâm sàng.

Không ghi nhận đánh giá ở mức 1 và mức 2, cho thấy không có phản ánh tiêu cực đáng kể liên quan đến thái độ phục vụ hay chuyên môn. Mức 3 chỉ có 24 điểm,

tập trung tại Khoa Sản (9 điểm) và Khoa Ngoại (15 điểm), phản ánh một số ít trường hợp người bệnh đánh giá ở mức trung bình, nhưng tỷ lệ không đáng kể.

Các mức đánh giá tích cực chiếm ưu thế tuyệt đối, trong đó mức 4 đạt 1.264 điểm và mức 5 đạt 2.230 điểm, cho thấy đa số người bệnh hài lòng và rất hài lòng với tinh thần phục vụ, sự tận tình và năng lực chuyên môn của đội ngũ nhân viên y tế.

Xét theo từng khoa:

- Khoa Nội (947 điểm) và Khoa YHCT (680 điểm) có tổng điểm cao, trong đó tỷ lệ mức 5 chiếm ưu thế rõ rệt, thể hiện mức độ hài lòng vượt trội.

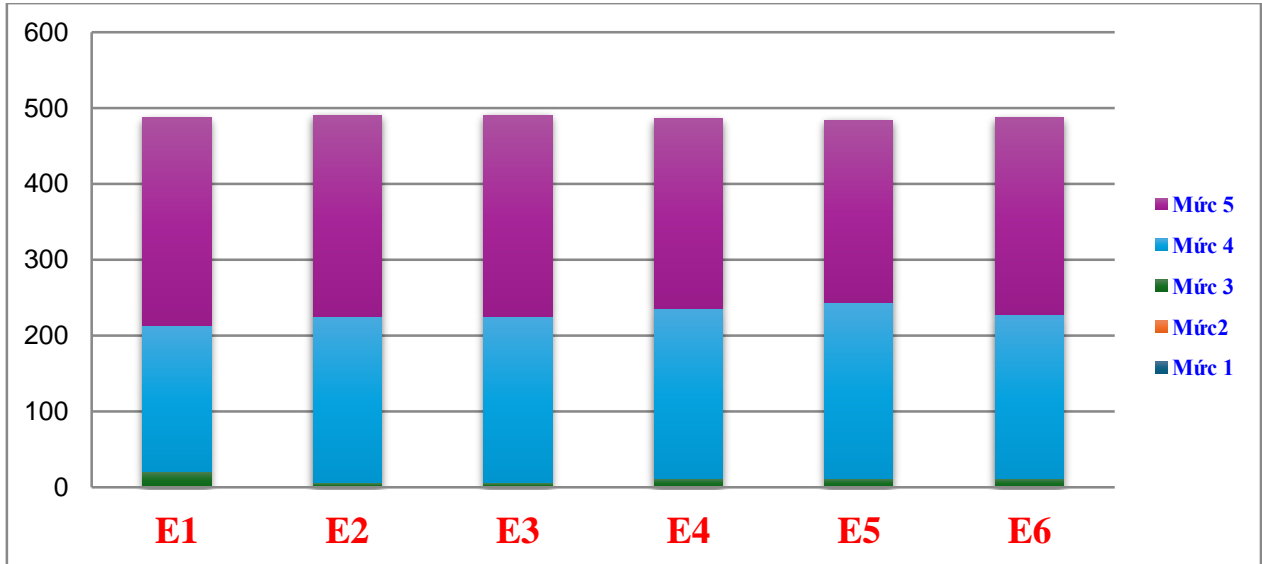
- Khoa Ngoại (492 điểm) và Khoa Sản (452 điểm) cũng duy trì mức đánh giá rất tích cực, đặc biệt ở mức 5.

- Khoa Nhi, Cấp cứu và LCK tuy quy mô điểm thấp hơn nhưng đều có tỷ lệ mức 4-5 chiếm gần như toàn bộ, cho thấy sự ổn định và đồng đều trong chất lượng phục vụ.

5. Tiêu chí E: Kết quả cung cấp dịch vụ

5.1. Toàn Bệnh viện

	Mức	E1	E2	E3	E4	E5	E6	Tổng
1	Mức 1	0	0	0	0	0	0	0
2	Mức 2	0	0	0	0	0	0	0
3	Mức 3	21	6	6	12	12	12	69
4	Mức 4	192	220	220	224	232	216	1304
5	Mức 5	275	265	265	250	240	260	1555
Điểm TB		4.44	4.46	4.46	4.42	4.4	4.44	4.44



Biểu đồ 15: Kết quả cung cấp dịch vụ

***Nhận xét:**

Kết quả khảo sát cho thấy mức độ hài lòng của người bệnh đối với kết quả cung cấp dịch vụ đạt rất cao và đồng đều, với điểm trung bình chung 4,44/5.

Không ghi nhận mức 1 và mức 2 ở tất cả các tiêu chí E1–E6, cho thấy không có phản ánh tiêu cực về kết quả điều trị, cấp phát thuốc, hướng dẫn chăm sóc hay mức độ tin tưởng dịch vụ.

Mức 3 có 69 điểm, phân bố rải rác ở các tiêu chí, phản ánh vẫn còn một tỷ lệ nhỏ người bệnh cảm nhận dịch vụ chưa tối ưu hoàn toàn, chủ yếu liên quan đến thời gian chờ, hướng dẫn sau điều trị hoặc trải nghiệm cá nhân.

Mức 4 đạt 1.304 điểm, thể hiện sự hài lòng cao và ổn định trên toàn bộ các nội dung đánh giá.

Mức 5 chiếm tỷ trọng lớn nhất với 1.555 điểm, khẳng định đa số người bệnh đánh giá rất tốt về hiệu quả điều trị, sự đầy đủ của trang thiết bị, cũng như mức độ tin tưởng vào chất lượng dịch vụ y tế.

Xét theo từng tiêu chí:

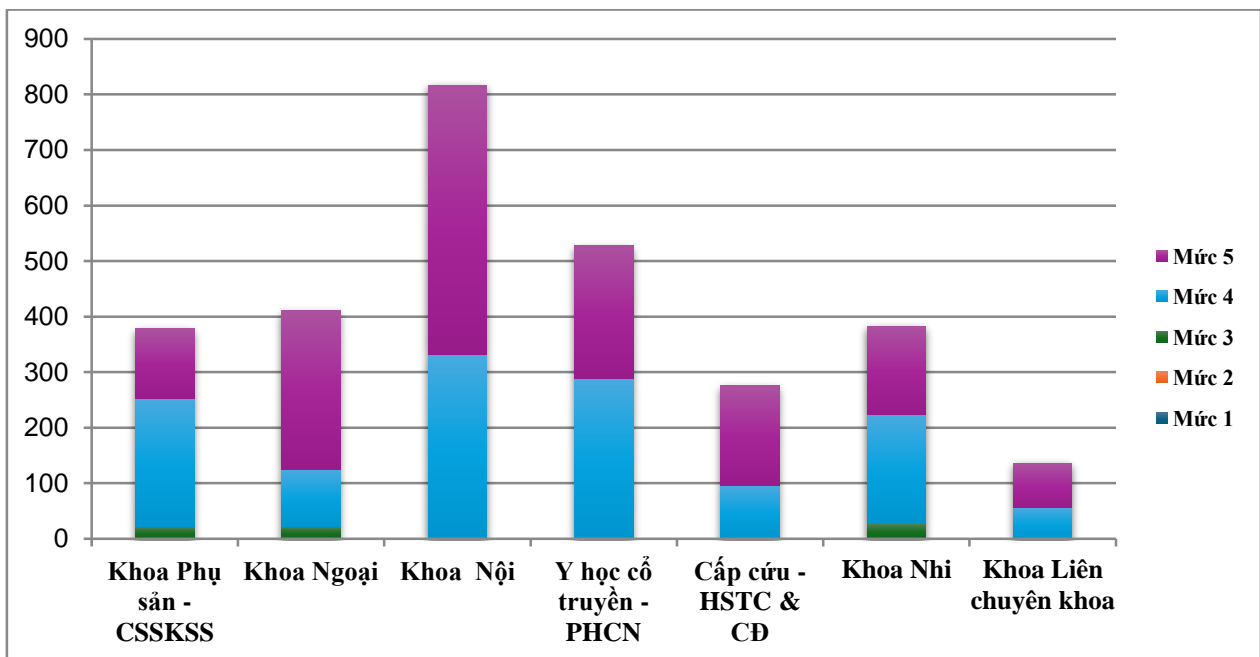
- Các tiêu chí E2, E3 (liên quan đến cấp phát thuốc, hướng dẫn sử dụng) có điểm trung bình cao nhất (4,46), cho thấy được thực hiện tốt và rõ ràng.

- Tiêu chí E4, E5 có điểm thấp hơn nhẹ (4,40–4,42), phản ánh còn dư địa cải thiện về kết quả đáp ứng kỳ vọng và trải nghiệm dịch vụ tổng thể.

Kết quả cung cấp dịch vụ cho thấy bệnh viện đã đáp ứng tốt nhu cầu điều trị và kỳ vọng của người bệnh, duy trì chất lượng dịch vụ ổn định, tạo được niềm tin và sự hài lòng cao trong toàn bộ quá trình khám chữa bệnh.

5.2. Theo khoa lâm sàng

STT	Mức	Sản	Ngoại	Nội	YHCT	CC	Nhi	LCK	Tổng
1	Mức 1	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Mức 2	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Mức 3	21	21	0	0	0	27	0	69
4	Mức 4	232	104	332	288	96	196	56	1304
5	Mức 5	125	285	485	240	180	160	80	1555
Tổng cộng		378	410	817	528	276	383	136	2928



Biểu đồ 16: Kết quả cung cấp dịch vụ

*Nhận xét:

Kết quả khảo sát với 2.928 lượt đánh giá cho thấy người bệnh đánh giá rất cao hiệu quả cung cấp dịch vụ tại các khoa lâm sàng.

Không ghi nhận mức 1 và mức 2, khẳng định không có phản ánh tiêu cực hoặc trải nghiệm kém liên quan đến kết quả khám chữa bệnh.

Mức 3 có 69 điểm, xuất hiện tại các khoa Sản, Ngoại và Nhi, cho thấy vẫn còn một tỷ lệ nhỏ người bệnh cảm nhận kết quả dịch vụ chưa đạt tối ưu tuyệt đối ở một số thời điểm, tuy nhiên không ảnh hưởng đến xu hướng chung.

Mức 4 đạt 1.304 điểm, thể hiện sự hài lòng cao và ổn định ở hầu hết các khoa.

Mức 5 chiếm tỷ trọng lớn nhất với 1.555 điểm, phản ánh sự tin tưởng và đánh giá rất tốt của người bệnh đối với kết quả điều trị và chất lượng dịch vụ.

Xét theo từng khoa:

- Khoa Nội (817 điểm) và Khoa YHCT (528 điểm) có tổng điểm cao, cho thấy mức độ hài lòng nổi bật và ổn định.

- Khoa Ngoại và Khoa Cấp cứu có tỷ lệ mức 5 cao, thể hiện hiệu quả điều trị được người bệnh ghi nhận tích cực.

- Khoa Nhi và Sản vẫn duy trì mức đánh giá tốt, dù có xuất hiện một số điểm mức 3 do đặc thù bệnh nhân và kỳ vọng điều trị.

Kết quả cho thấy các khoa lâm sàng đã cung cấp dịch vụ hiệu quả, đáp ứng tốt nhu cầu và kỳ vọng của người bệnh, góp phần nâng cao sự hài lòng và uy tín chung của bệnh viện.

IV. CÁC VẤN ĐỀ NGƯỜI BỆNH CHƯA HÀI LÒNG, CÁCH CẢI TIẾN VÀ KẾ HOẠCH CẢI TIẾN

1. Các vấn đề người bệnh chưa hài lòng

Qua phân tích kết quả khảo sát, mặc dù đa số người bệnh đánh giá hài lòng, vẫn ghi nhận một số ý kiến nhỏ ở mức 1, mức 2 và mức 3.

Các phản hồi mức 1 và mức 2 tuy ít nhưng tập trung chủ yếu ở nhóm cơ sở vật chất, trong đó tiêu chí nhà vệ sinh, nhà tắm (C5) là nội dung có mức không hài lòng cao nhất. Ngoài ra, còn xuất hiện rải rác ở buồng bệnh (C1, C2), nước uống, wifi, căng-tin (C6, C7, C9) và một phần ở thời gian chờ (A4), công khai giá dịch vụ (B2).

Theo khoa, các ý kiến mức 1, 2 và mức 3 tập trung nhiều nhất tại Khoa Nội, tiếp đến là Khoa Nhi, chủ yếu liên quan đến cơ sở vật chất và thời gian chờ do số lượng người bệnh đông.

Đối với mức 3, phân bố ở nhiều tiêu chí, chủ yếu liên quan đến cơ sở vật chất, thời gian chờ, thủ tục hành chính và khả năng tiếp cận dịch vụ, cho thấy vẫn còn khoảng cách giữa chất lượng hiện tại và kỳ vọng của người bệnh.

Ngoài ra, tiêu chí chi phí điều trị so với chất lượng (E7) còn có một số ý kiến cho rằng chi phí chưa tương xứng, cần tăng cường tư vấn, giải thích cho người bệnh.

Nhìn chung, các vấn đề chưa hài lòng tập trung vào cơ sở vật chất, thời gian chờ và thủ tục hành chính, nổi bật tại các khoa đông bệnh nhân như Khoa Nội và Khoa Nhi, cần được ưu tiên cải tiến trong thời gian tới.

2. Giải pháp cải tiến

Trên cơ sở các vấn đề người bệnh chưa hài lòng, đơn vị đề ra một số giải pháp cải tiến như sau:

Tập trung ưu tiên cải thiện cơ sở vật chất và điều kiện sinh hoạt, đặc biệt là hệ thống nhà vệ sinh, nhà tắm tại các khoa; tăng cường kiểm tra, giám sát công tác vệ sinh hằng ngày, bổ sung đầy đủ vật tư tiêu hao và sửa chữa kịp thời các hạng mục hư hỏng. Đồng thời rà soát, bổ sung các tiện ích phục vụ người bệnh như nước uống, wifi, căng-tin nhằm nâng cao sự tiện nghi và thoải mái trong quá trình điều trị.

Đối với tình trạng thời gian chờ, cần rà soát lại quy trình tiếp đón, khám chữa bệnh, bố trí hợp lý nhân lực tại các thời điểm đông bệnh nhân, đặc biệt tại Khoa Nội và Khoa Nhi; tăng cường hướng dẫn, phân luồng người bệnh ngay từ đầu để giảm ùn tắc và thời gian chờ đợi.

Tiếp tục cải tiến thủ tục hành chính và minh bạch thông tin, đảm bảo các quy trình nhập viện, ra viện, thanh toán được hướng dẫn rõ ràng, dễ hiểu; niêm yết công khai và tăng cường tư vấn, giải thích về chi phí điều trị, giúp người bệnh nắm rõ và yên tâm trong quá trình sử dụng dịch vụ.

Bên cạnh đó, duy trì và nâng cao chất lượng giao tiếp, tư vấn của nhân viên y tế, đặc biệt chú trọng giải thích đầy đủ về tình trạng bệnh, phương pháp điều trị và chi phí, nhằm cải thiện cảm nhận của người bệnh về sự tương xứng giữa chi phí và chất lượng dịch vụ.

3. Kế hoạch cải tiến

Trong thời gian tới, đơn vị tiếp tục tăng cường công tác quản lý, giám sát và duy trì chất lượng các hoạt động chuyên môn; đồng thời rà soát, cải tiến các nội dung còn hạn chế liên quan đến cơ sở vật chất, quy trình khám chữa bệnh, thời gian chờ và công tác phục vụ người bệnh.

Bên cạnh đó, chú trọng nâng cao điều kiện cơ sở vật chất, đảm bảo môi trường điều trị sạch sẽ, thuận tiện; từng bước bổ sung, hoàn thiện các tiện ích phục vụ người bệnh, đặc biệt chú trọng khoa Nhi và Khoa Nội – Truyền nhiễm. Tiếp tục cải tiến quy trình khám chữa bệnh theo hướng đơn giản, thuận tiện, giảm thời gian chờ đợi; tăng cường hướng dẫn, hỗ trợ người bệnh trong suốt quá trình khám và điều trị.

Đơn vị cũng sẽ đẩy mạnh công tác đào tạo, nhắc nhở nhân viên y tế về thái độ giao tiếp, tinh thần phục vụ và kỹ năng tư vấn, giải thích cho người bệnh; đảm bảo cung cấp đầy đủ, rõ ràng các thông tin liên quan đến quá trình điều trị và chi phí dịch vụ.

Đồng thời, duy trì hoạt động khảo sát hài lòng người bệnh định kỳ, phân tích, đánh giá kết quả để kịp thời đưa ra các giải pháp cải tiến phù hợp, góp phần nâng cao chất lượng khám chữa bệnh và sự hài lòng của người bệnh trong thời gian tới.

V. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

1. Ban Giám đốc

Quan tâm chỉ đạo các khoa/phòng tiếp tục duy trì và nâng cao chất lượng.

Hỗ trợ bố trí nguồn lực cần thiết để cải thiện một số hạng mục cơ sở vật chất, tiện ích phòng chờ, hệ thống điều hòa – quạt, bảng hướng dẫn và môi trường cảnh quan nhằm nâng cao hơn nữa trải nghiệm của người bệnh.

2. Phòng Kế hoạch tổng hợp

Tiếp tục thực hiện khảo sát hài lòng người bệnh định kỳ theo đúng kế hoạch, đảm bảo thu thập dữ liệu đầy đủ, khách quan và phản ánh đúng mức độ trải nghiệm của người bệnh trong từng giai đoạn.

Thực hiện phân tích xu hướng hài lòng theo quý để nhận diện sớm các vấn đề phát sinh và kiến nghị giải pháp phù hợp.

Tổng hợp và báo cáo Ban Giám đốc định kỳ, đồng thời phối hợp các đơn vị liên quan trong việc duy trì và nâng cao chất lượng dịch vụ, đảm bảo người bệnh được phục vụ trong môi trường an toàn, minh bạch và chuyên nghiệp.

3. Khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn - DDTC

Phối hợp với các khoa lâm sàng giám sát nhân viên vệ sinh định kỳ.

Đề xuất các vấn đề liên quan đến công tác vệ sinh.

4. Phòng Tổ chức - Hành chính

Rà soát tình trạng xuống cấp của các nhà vệ sinh, lập kế hoạch sửa chữa, cải tạo (thay thế vòi nước, quạt thông gió, tay vịn, sàn trơn trượt...).

Bảo trì, sửa chữa thường xuyên cơ sở vật chất (ghế ngồi, quạt mát, hệ thống vệ sinh, bảng chỉ dẫn).

Tham mưu kế hoạch đầu tư, nâng cấp trang thiết bị và tiện ích phục vụ người bệnh.

Rà soát, bổ sung biển chỉ dẫn, thay thế các biển đã cũ, rách để đảm bảo cho người bệnh nhìn dễ dàng.

5. Các khoa lâm sàng

Tiếp tục duy trì và phát huy điểm mạnh về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.

Chú trọng cải thiện các khâu còn hạn chế như: thủ tục hành chính, cơ sở vật chất (nhà vệ sinh, nước uống, wifi, căng-tin), giảm thời gian chờ đợi và nâng cao sự thuận tiện cho người bệnh.

Tăng cường công tác tư vấn, giải thích rõ ràng để người bệnh và người nhà yên tâm trong suốt quá trình điều trị.

Theo dõi nhân viên vệ sinh theo ca cụ thể, kiểm tra định kỳ mỗi ngày.

Điều dưỡng trưởng khoa chịu trách nhiệm giám sát việc duy trì vệ sinh, cơ sở vật chất kịp thời báo cáo các bất cập về cơ sở vật chất.

Trên đây là toàn bộ nội dung báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú quý I năm 2026. Đề nghị các khoa, phòng liên quan căn cứ nội dung báo cáo triển khai thực hiện các giải pháp cải tiến nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và sự hài lòng của người bệnh./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc (b/c);
- Các khoa, phòng (t/h);
- Lưu: VT, ĐD - QLCL.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Văn Hoàn