

Số: /BC-BVĐK

Tân Yên, ngày tháng năm 2026

**BÁO CÁO**  
**SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ QUÝ I NĂM 2026**

**I. THÔNG TIN CHUNG**

Thời gian khảo sát: Quý I năm 2026.

Người khảo sát: Tổ KSHL Bệnh viện Đa khoa Tân Yên.

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 Bộ Y tế.

Đối tượng: Chọn người bệnh hoặc người nhà người bệnh đến khám tại phòng khám của bệnh viện đồng ý hợp tác điều tra, tinh tảo, không bị bệnh nặng, trên 18 tuổi.

Cỡ mẫu: 100 người.

**1. Giới tính người bệnh được đánh giá sự hài lòng**

STT	GIỚI TÍNH	SỐ LƯỢNG	TỶ LỆ %
1	Nam	40	40
2	Nữ	60	60
<b>TỔNG CỘNG</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

**BIỂU ĐỒ:**

Tỷ lệ% Giới tính người bệnh được đánh giá hài lòng



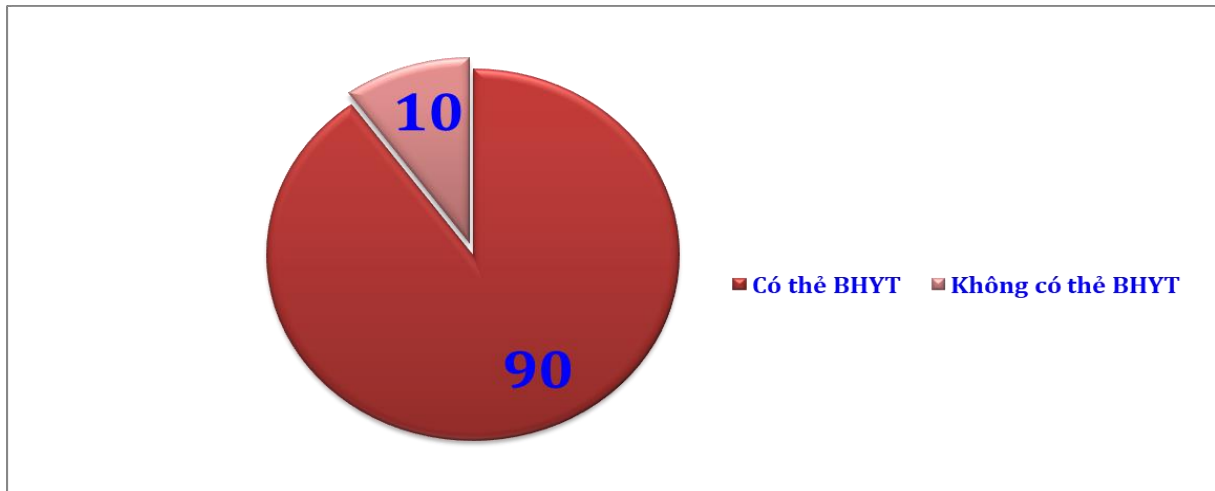
## Biểu đồ: tỷ lệ % giới tính người bệnh được đánh giá hài lòng

### \*Nhận xét:

Cơ cấu giới tính người bệnh tham gia khảo sát có sự chênh lệch, trong đó nữ chiếm tỷ lệ cao hơn (60%) so với nam (40%). Điều này cho thấy tỷ lệ người bệnh đến khám ngoại trú chủ yếu là nữ. 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.

### 2. Bảng thống kê đối tượng được đánh giá sự hài lòng

STT	ĐỐI TƯỢNG	SỐ LƯỢNG	TỶ LỆ %
1	Có thẻ BHYT	90	90%
2	Không có thẻ BHYT	10	10%



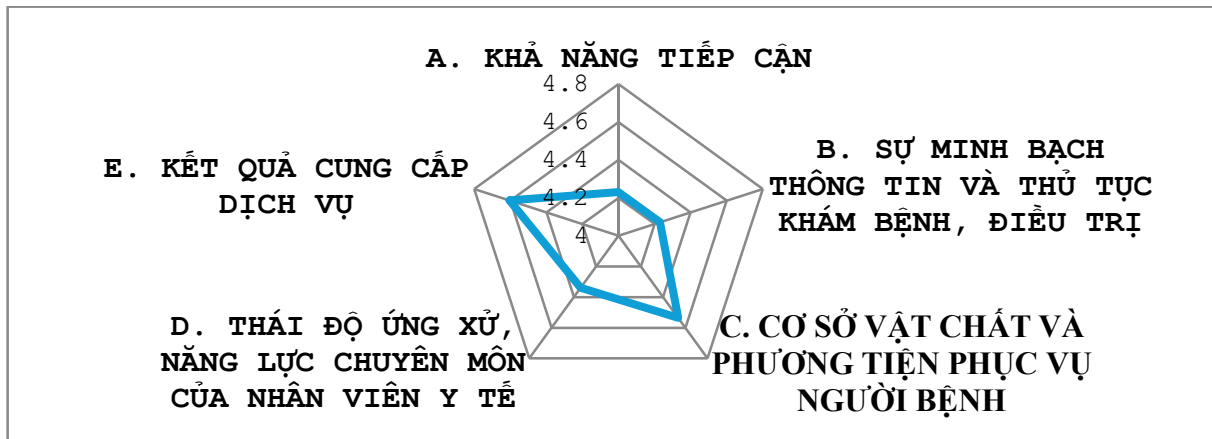
### Biểu đồ: thống kê đối tượng được đánh giá sự hài lòng

\***Nhận xét:** Trong tổng số 100 người bệnh được khảo sát, có 90 người (90%) có thẻ BHYT và chỉ 10 người (10%) không có thẻ. Tỷ lệ phân bố này góp phần đảm bảo kết quả khảo sát phản ánh sát thực tế nhóm người bệnh chính đang sử dụng dịch vụ tại bệnh viện.

### 3. Kết quả chung sự hài lòng

Tên tiêu chí được đánh giá	Kết quả
A. Khả năng tiếp cận	4.23
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.23
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.54
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.34

E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.61
<b>Điểm hài lòng trung bình chung:</b>	<b>4.4</b>



**Biểu đồ:** Kết quả chung của sự hài lòng

**\*Nhận xét:** Kết quả khảo sát cho thấy mức độ hài lòng của người bệnh và thân nhân nhìn chung đạt mức tốt, với điểm hài lòng trung bình chung 4,4/5. Các tiêu chí được đánh giá tương đối đồng đều, phản ánh chất lượng phục vụ ổn định trên nhiều phương diện.

### **3.1. Khả năng tiếp cận A (4,23 điểm)**

Người bệnh đánh giá cao khả năng tiếp cận dịch vụ của bệnh viện, bao gồm quy trình tiếp nhận, hướng dẫn và hỗ trợ ban đầu. Mức điểm cho thấy sự thuận tiện và tính sẵn sàng của dịch vụ đã được người bệnh ghi nhận tích cực.

### **3.2. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị B (4,23 điểm)**

Các thông tin liên quan đến khám chữa bệnh, quy trình, chi phí và hướng dẫn đã được truyền đạt tương đối rõ ràng. Điều này thể hiện sự nỗ lực của bệnh viện trong việc minh bạch hóa thông tin và giảm khó khăn cho người bệnh trong quá trình thực hiện thủ tục.

### **3.3. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh C (4,54 điểm)**

Người bệnh đánh giá tốt về điều kiện cơ sở vật chất và các phương tiện hỗ trợ khám chữa bệnh. Mặc dù chưa đạt mức xuất sắc, nhưng kết quả cho thấy môi trường điều trị cơ bản đáp ứng được nhu cầu chăm sóc và điều trị.

### **3.4. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế D(4,34 điểm)**

Đây là tiêu chí phản ánh sự hài lòng rõ rệt của người bệnh đối với thái độ phục vụ, tinh thần trách nhiệm và năng lực chuyên môn của đội ngũ nhân viên y tế. Kết quả này là điểm mạnh nổi bật và là yếu tố quan trọng góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ bệnh viện.

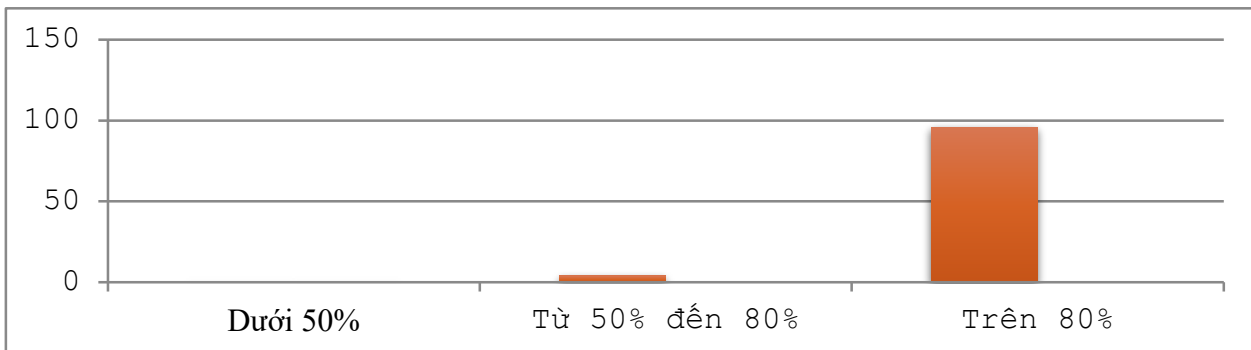
### 3.5. Kết quả cung cấp dịch vụ E (4,61 điểm)

Người bệnh đánh giá tốt về hiệu quả điều trị và chất lượng dịch vụ tổng thể. Mức điểm ổn định cho thấy các hoạt động chuyên môn được triển khai đúng quy trình và đáp ứng được mong đợi của người bệnh.

Điểm trung bình 4,4/5 khẳng định bệnh viện đang duy trì được chất lượng dịch vụ ở mức tốt, ổn định và nhận được sự hài lòng của đa số người bệnh. Không có tiêu chí nào bị đánh giá thấp, đồng thời có tiêu chí đạt mức cao hơn trung bình (4,61), thể hiện ưu điểm đậm nét về yếu tố con người.

### 4. Bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % với mong đợi của người bệnh

STT	Tỷ lệ % mong đợi	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Dưới 50%	0	0
2	Từ 50% đến 80%	04	04%
3	Trên 80%	96	96%
<b>TỔNG</b>		100	100%



### Biểu đồ: % so với mong đợi của người bệnh

**\*Nhận xét:** Kết quả khảo sát cho thấy bệnh viện đã đáp ứng rất tốt kỳ vọng của người bệnh, với 96% người bệnh đánh giá mức độ hài lòng ở ngưỡng trên 80% mong đợi. Đây là tỷ lệ rất cao, thể hiện sự tin tưởng và ghi nhận tích cực đối với chất lượng dịch vụ mà bệnh viện đang cung cấp.

0% người bệnh đánh giá mức hài lòng dưới 50% mong đợi:

Điều này cho thấy không có trường hợp nào cảm nhận chất lượng dịch vụ ở mức thấp, phản ánh tính ổn định và sự an toàn trong cung cấp dịch vụ.

4% người bệnh đánh giá hài lòng ở mức 50–80% mong đợi:

Đây là nhóm đánh giá ở mức khá, chiếm tỷ lệ nhỏ. Mặc dù chưa đạt mức tuyệt đối nhưng không xuất hiện các phản nàn nghiêm trọng, cho thấy chỉ cần cải tiến thêm ở một số khâu dịch vụ.

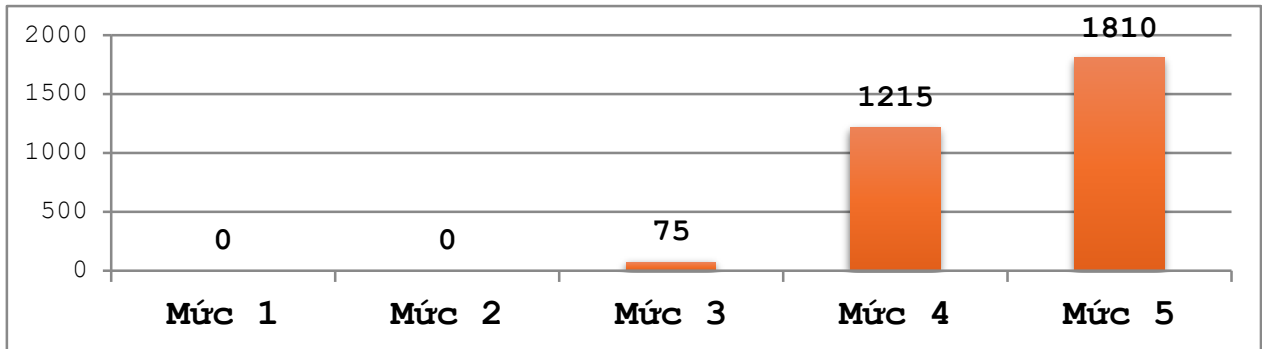
96% người bệnh đánh giá hài lòng trên 80% mong đợi:

Đây là điểm mạnh nổi bật của bệnh viện. Tỷ lệ cao cho thấy chất lượng phục vụ, thái độ nhân viên y tế, quy trình khám chữa bệnh và môi trường điều trị đã đáp ứng tốt nhu cầu thực tế cũng như kỳ vọng của người bệnh.

Với 100% người bệnh ghi nhận mức hài lòng từ 50% trở lên và gần như toàn bộ (96%) đạt mức rất hài lòng, kết quả khảo sát chứng minh bệnh viện đang vận hành hiệu quả, chất lượng dịch vụ ổn định và được người bệnh đánh giá tích cực. Đây là cơ sở quan trọng để tiếp tục duy trì các điểm mạnh và triển khai các cải tiến nhỏ nhằm đạt mức độ hài lòng tối ưu hơn trong thời gian tới.

### 5. 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	0	0	75	1215	1810	3100
Tỷ lệ %	0%	0%	2.42%	39.19%	58.39%	100%



**Biểu đồ: Kết quả sự hài lòng theo các mức**

**\*Nhận xét:** Kết quả khảo sát trên 3.100 điểm người bệnh cho thấy mức độ hài lòng đạt ở ngưỡng cao và ổn định. Không có trường hợp nào đánh giá ở mức 1 hoặc mức 2, chứng tỏ dịch vụ cung cấp không bị ghi nhận ở mức không hài lòng hay rất không hài lòng.

Mức 3 - Bình thường (2,42%): Chỉ có 75 người bệnh đánh giá ở mức trung bình. Đây là nhóm nhỏ, phản ánh một số ít người bệnh cảm nhận dịch vụ chưa hoàn toàn đáp ứng kỳ vọng. Tuy nhiên, không có phản hồi tiêu cực mạnh, thể hiện chất lượng dịch vụ vẫn được đảm bảo.

Mức 4 - Hài lòng (39,19%): Đây là nhóm đánh giá chiếm tỷ lệ tương đối cao với 1.215 người bệnh. Kết quả cho thấy phần lớn người bệnh cảm nhận dịch vụ ở mức tốt, thỏa mãn nhu cầu. Đây là chỉ số phản ánh hiệu quả vận hành và chất lượng chăm sóc ổn định của bệnh viện.

Mức 5 – Rất hài lòng (58,39%): Có 1.810 người bệnh đánh giá ở mức cao

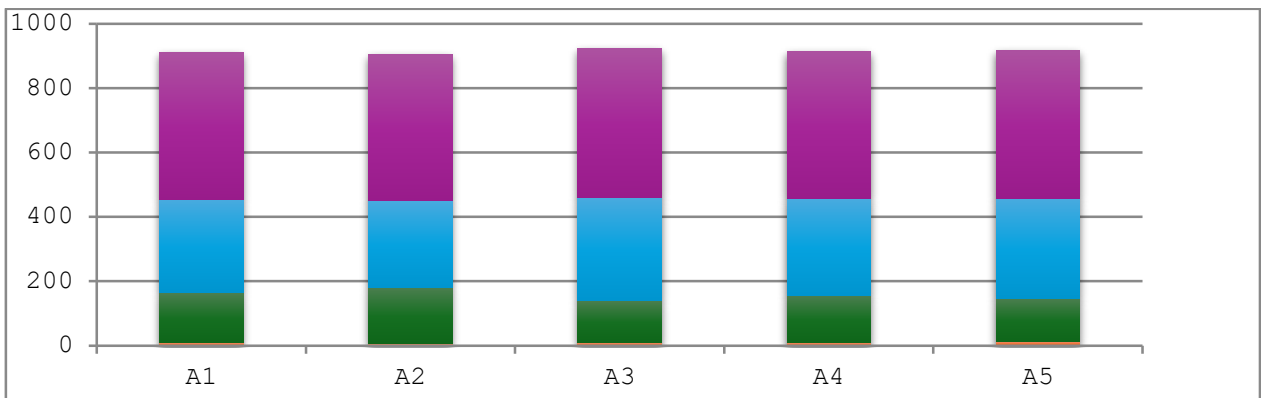
nhất. Tỷ lệ gần 58,39% là minh chứng rõ ràng về sự ghi nhận đối với chất lượng điều trị, thái độ phục vụ và môi trường khám chữa bệnh. Đây là điểm mạnh và là động lực để bệnh viện tiếp tục duy trì, phát huy.

Với 97,58% người bệnh đánh giá hài lòng và rất hài lòng, kết quả khảo sát cho thấy bệnh viện đang cung cấp dịch vụ chất lượng, đáp ứng tốt kỳ vọng của người bệnh. Tỷ lệ hài lòng ở mức trung bình rất thấp (2,42%) và không ghi nhận bất kỳ đánh giá tiêu cực nào là tín hiệu tích cực, chứng minh sự ổn định trong công tác chăm sóc và phục vụ người bệnh.

## II. CHI TIẾT TỪNG TIÊU CHÍ

### 1. Khả năng tiếp cận (tiêu chí A)

STT	TÊN TIÊU CHÍ	A1	A2	A3	A4	A5	Tổng cộng
1	Mức 1	0	0	0	0	0	<b>0</b>
2	Mức 2	0	0	0	0	0	<b>0</b>
3	Mức 3	9	6	9	9	12	<b>45</b>
4	Mức 4	156	176	132	148	136	<b>748</b>
5	Mức 5	290	270	320	300	310	<b>1490</b>
<b>Điểm Trung bình</b>		455	452	461	457	458	<b>4.57</b>



### **Biểu đồ:** Khả năng tiếp cận của các đối tượng khảo sát sự hài lòng

**\*Nhận xét:** Kết quả khảo sát đối với tiêu chí A cho thấy mức độ hài lòng của người bệnh về khả năng tiếp cận dịch vụ đạt mức rất cao và ổn định. Không có bất kỳ phản hồi tiêu cực nào được ghi nhận ở mức 1 và mức 2, phản ánh rằng người bệnh hoàn toàn không gặp trở ngại lớn trong quá trình tiếp cận dịch vụ khám chữa bệnh.

Mức 3 – Đánh giá trung bình (45 điểm): Đây là nhóm phản hồi chiếm tỷ lệ thấp. Một số ít người bệnh đánh giá khả năng tiếp cận ở mức trung bình, cho thấy vẫn còn những điểm nhỏ cần cải thiện như thời gian chờ, hỗ trợ hướng dẫn ban đầu hoặc thủ tục đăng ký.

Mức 4 – Hài lòng (748 điểm): Đây là nhóm có số điểm đánh giá tương đối cao. Người bệnh nhìn chung đánh giá tốt về tính thuận tiện trong tiếp nhận, khả năng tiếp cận dịch vụ, quy trình di chuyển và bố trí khu vực khám. Điều này chứng minh bệnh viện đang đảm bảo được tính sẵn sàng và dễ tiếp cận cho đa số người bệnh.

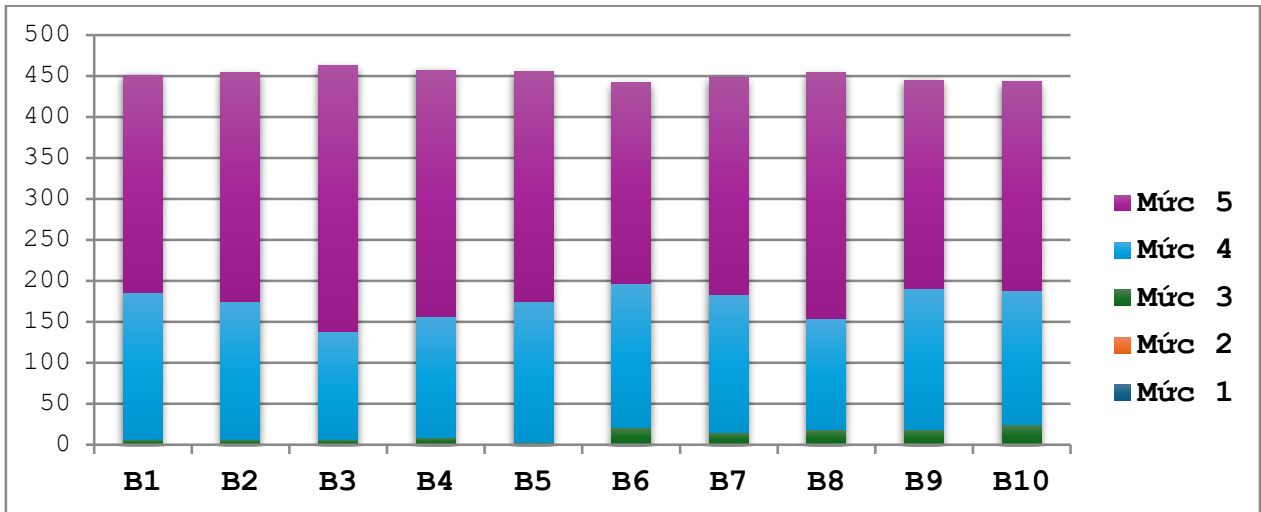
Mức 5 – Rất hài lòng (1490 điểm): Đây là nhóm có số điểm đánh giá cao nhất cho thấy người bệnh đặc biệt hài lòng với sự hỗ trợ nhanh chóng, rõ ràng trong khâu tiếp cận dịch vụ; đồng thời ghi nhận thái độ hướng dẫn, chỉ dẫn ban đầu của nhân viên y tế là chuyên nghiệp và hiệu quả.

Điểm trung bình chung đạt 4,57: Điểm trung bình của tiêu chí A thể hiện mức độ hài lòng cao và đồng đều giữa các tiểu mục A1–A5. Điều này cho thấy chất lượng phục vụ trong toàn bộ các khâu của khả năng tiếp cận đều được duy trì ổn định, không có sự chênh lệch về chất lượng giữa các điểm đánh giá.

Tiêu chí A – Khả năng tiếp cận được người bệnh đánh giá rất tích cực, nổi bật ở việc không có phản hồi mức thấp, đa số đánh giá ở mức hài lòng và rất hài lòng. Điều này khẳng định bệnh viện đã đảm bảo được tính thuận tiện, dễ tiếp cận và hỗ trợ ban đầu hiệu quả cho người bệnh. Đây là một trong những điểm mạnh cần tiếp tục duy trì và phát huy trong thời gian tới.

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

STT	TC	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	Tổng
1	Mức 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
2	Mức 2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
3	Mức 3	6	6	6	9	3	21	15	18	18	24	<b>126</b>
4	Mức 4	180	168	132	148	172	176	168	136	172	164	<b>1616</b>
5	Mức 5	265	280	325	300	280	245	265	300	255	255	<b>2770</b>
<b>Điểm TB</b>		<b>451</b>	<b>454</b>	<b>463</b>	<b>457</b>	<b>455</b>	<b>442</b>	<b>448</b>	<b>454</b>	<b>445</b>	<b>443</b>	<b>4.5</b>



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

**\*Nhận xét:**

Kết quả khảo sát cho thấy Tiêu chí B được người bệnh đánh giá ở mức rất cao, phản ánh sự minh bạch, rõ ràng và thuận tiện trong toàn bộ quá trình cung cấp thông tin và thực hiện thủ tục khám chữa bệnh tại bệnh viện.

Không có bất kỳ điểm số nào thuộc mức 1 và mức 2, cho thấy người bệnh không ghi nhận vấn đề hoặc trở ngại nghiêm trọng trong việc tiếp cận thông tin hoặc thực hiện các thủ tục liên quan. Đây là một chỉ báo tích cực về mức độ tin tưởng của người bệnh đối với hệ thống quy trình của đơn vị.

Mức 3 (126 điểm): Số điểm mức 3 chiếm tỷ lệ nhỏ, phản ánh rằng vẫn còn một số ít người bệnh cảm nhận mức độ thuận lợi của quy trình chưa đạt tối đa, nhưng vẫn nằm trong ngưỡng chấp nhận được và không tác động lớn đến tổng thể.

Điểm mức 4 (1.616 điểm): Đây là mức điểm chiếm tỷ trọng lớn nhất, cho thấy phần lớn người bệnh đánh giá tốt về sự minh bạch, rõ ràng của thủ tục; sự niềm yết công khai; cũng như cách thức tổ chức, hướng dẫn và bố trí quy trình khám chữa bệnh.

Điểm mức 5 (2.770 điểm): Điểm số mức 5 ở mức cao nhất khẳng định rằng nhiều người bệnh đánh giá xuất sắc đối với các khía cạnh như: Công khai quy trình và giá dịch vụ; Sự hỗ trợ, hướng dẫn của nhân viên y tế; Sự thuận tiện và đơn giản của thủ tục

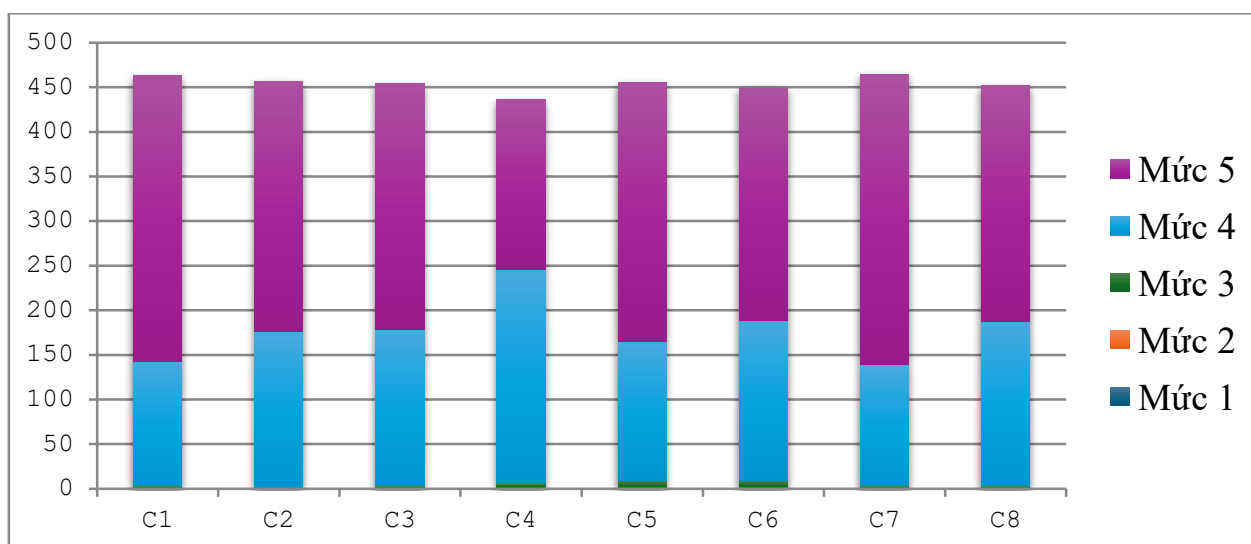
Điểm trung bình của nhóm tiêu chí B đạt 4.5, phản ánh mức độ hài lòng cao và ổn định. Nhìn chung, Tiêu chí B được người bệnh đánh giá rất tích cực. Bệnh viện đã thực hiện tốt các yêu cầu.

Kết quả này khẳng định mức độ tin cậy cao của người bệnh đối với hệ thống quy trình và chất lượng phục vụ tại bệnh viện, đồng thời là một trong những nhóm

tiêu chí góp phần quan trọng nâng cao mức độ hài lòng chung.

### 3. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

STT	TIÊU CHÍ	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	Tổng cộng
1	Mức 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Mức 2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Mức 3	3	0	3	6	9	9	3	3	36
4	Mức 4	140	176	176	240	156	180	136	184	1388
5	Mức 5	320	280	275	190	290	260	325	265	2205
<b>Điểm Trung bình</b>		463	456	454	436	455	449	464	452	<b>4.5</b>



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

**\*Nhận xét:**

Nhóm tiêu chí C – Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh cho thấy kết quả đánh giá ở mức rất tích cực. Không ghi nhận ý kiến ở mức 1 và mức 2, chứng tỏ không có phản hồi không hài lòng từ phía người bệnh đối với điều kiện cơ sở vật chất tại bệnh viện.

Các ý kiến đánh giá tập trung chủ yếu ở mức 4 và mức 5, trong đó mức 5 chiếm tỷ lệ cao, thể hiện người bệnh đánh giá rất hài lòng với môi trường khám chữa bệnh. Điều này phản ánh bệnh viện đã chú trọng đầu tư và duy trì tốt các điều kiện phục vụ như: phòng chờ khám, trang thiết bị, vệ sinh môi trường và đảm bảo an ninh

trật tự.

Xét theo từng tiêu chí cụ thể:

- Các nội dung như môi trường xanh – sạch – đẹp (C7) và an ninh trật tự (C8) có xu hướng được đánh giá cao, cho thấy công tác quản lý chung của bệnh viện được thực hiện tốt.

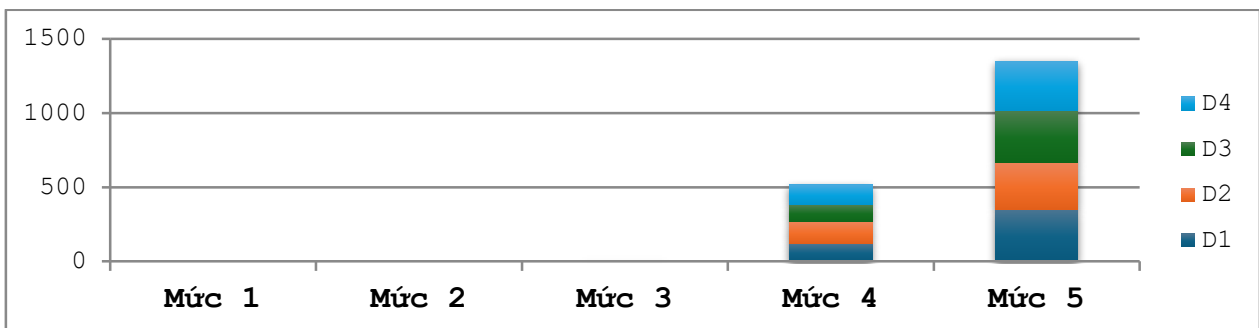
- Các tiêu chí về phòng chờ, ghế ngồi, điều hòa (C1–C3) nhìn chung đạt mức hài lòng, tuy nhiên vẫn có một số ý kiến ở mức 3, cho thấy vào một số thời điểm cao điểm, điều kiện phục vụ có thể chưa thực sự đáp ứng đầy đủ nhu cầu.

- Tiêu chí nhà vệ sinh (C6) và phương tiện hỗ trợ người bệnh (C4) cũng xuất hiện một số đánh giá trung bình, phản ánh cần tiếp tục cải thiện về tiện nghi và chất lượng phục vụ.

Tổng điểm trung bình các tiêu chí đạt 4,5 điểm, cho thấy mức độ hài lòng cao. Tuy nhiên, bệnh viện vẫn cần tiếp tục duy trì những mặt đã đạt được, đồng thời tập trung cải thiện các yếu tố còn có đánh giá mức 3, đặc biệt là các tiện ích hỗ trợ và điều kiện phục vụ trong giờ cao điểm, nhằm nâng cao hơn nữa trải nghiệm của người bệnh.

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

STT	TIÊU CHÍ	D1	D2	D3	D4	Tổng cộng
1	Mức 1	0	0	0	0	0
2	Mức 2	0	0	0	0	0
3	Mức 3	0	0	3	0	3
4	Mức 4	120	148	116	132	516
5	Mức 5	350	315	350	335	1350
<b>Điểm Trung bình</b>		470	463	469	467	<b>4.7</b>



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

**\*Nhận xét:**

Nhóm tiêu chí D – Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y

tế đạt kết quả rất tích cực, với điểm trung bình chung khoảng 4,7 điểm, là một trong những nhóm tiêu chí có mức hài lòng cao nhất trong khảo sát.

Cụ thể, không ghi nhận ý kiến đánh giá ở mức 1 và mức 2, cho thấy không có phản ánh không hài lòng từ phía người bệnh đối với thái độ phục vụ cũng như trình độ chuyên môn của đội ngũ nhân viên y tế.

Các đánh giá tập trung chủ yếu ở mức 4 và mức 5, trong đó:

- Mức 5 chiếm tỷ lệ rất cao (1350 điểm), phản ánh phần lớn người bệnh rất hài lòng với thái độ giao tiếp, tinh thần phục vụ và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.

- Mức 4 (516 điểm) cho thấy người bệnh hài lòng, tuy nhiên vẫn còn kỳ vọng cải thiện thêm ở một số khía cạnh.

Chỉ có một số rất ít ý kiến ở mức 3 (3 điểm), cho thấy vẫn tồn tại một số trường hợp người bệnh cảm nhận ở mức trung bình, có thể liên quan đến trải nghiệm cá nhân trong giao tiếp hoặc thời điểm phục vụ.

Xét theo từng nội dung:

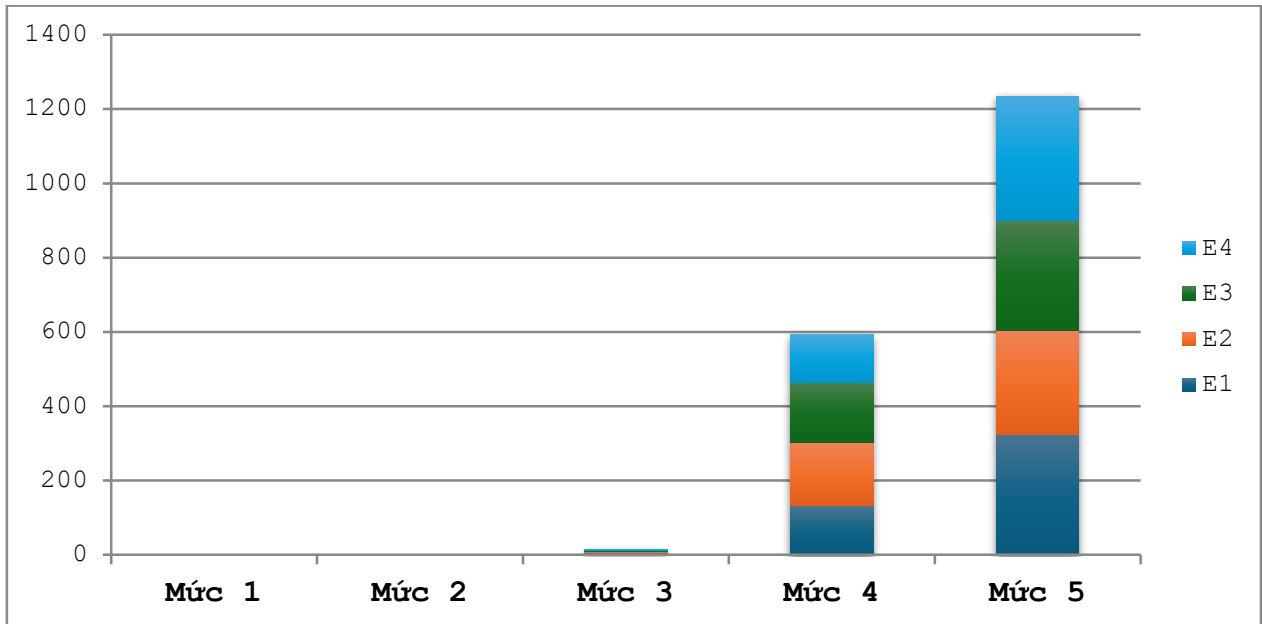
- Các tiêu chí về thái độ giao tiếp, ứng xử của bác sỹ, điều dưỡng và nhân viên phục vụ (D1, D2, D3) được đánh giá rất cao, thể hiện tinh thần phục vụ người bệnh ngày càng được nâng cao.

- Tiêu chí năng lực chuyên môn (D4) cũng nhận được nhiều đánh giá mức 5, cho thấy người bệnh tin tưởng vào chất lượng chuyên môn của đội ngũ y tế.

Tổng thể, kết quả khảo sát cho thấy đội ngũ nhân viên y tế của bệnh viện có thái độ phục vụ tốt, chuyên môn vững vàng, tạo được niềm tin và sự hài lòng cao cho người bệnh. Trong thời gian tới, bệnh viện cần tiếp tục phát huy những kết quả đạt được, đồng thời tăng cường đào tạo kỹ năng giao tiếp, ứng xử nhằm hướng tới sự hài lòng cao hơn nữa của người bệnh.

## 5. Kết quả cung cấp dịch vụ

STT	TÊN TIÊU CHÍ	E1	E2	E3	E4	Tổng cộng
1	Mức 1	0	0	0	0	<b>0</b>
2	Mức 2	0	0	0	0	<b>0</b>
3	Mức 3	6	3	3	3	<b>15</b>
4	Mức 4	132	172	160	128	<b>592</b>
5	Mức 5	325	280	295	335	<b>1235</b>
<b>Điểm Trung bình</b>		<b>463</b>	<b>455</b>	<b>458</b>	<b>466</b>	<b>4.6</b>



**Biểu đồ:** Kết quả cung cấp dịch vụ

**\*Nhận xét:**

Nhóm tiêu chí E – Kết quả cung cấp dịch vụ đạt mức đánh giá cao, với điểm trung bình chung khoảng 4,6 điểm, cho thấy người bệnh hài lòng và tin tưởng vào kết quả khám chữa bệnh tại bệnh viện.

Cụ thể, không ghi nhận ý kiến ở mức 1 và mức 2, điều này phản ánh không có sự không hài lòng rõ rệt của người bệnh đối với kết quả dịch vụ y tế.

Các mức đánh giá tập trung chủ yếu ở:

- Mức 5 (1235 điểm): chiếm tỷ lệ cao nhất, thể hiện phần lớn người bệnh rất hài lòng với kết quả điều trị, hiệu quả khám chữa bệnh cũng như chất lượng dịch vụ nhận được.

- Mức 4 (592 điểm): cho thấy người bệnh hài lòng, tuy nhiên vẫn còn một số kỳ vọng cải thiện thêm.

Một số ít ý kiến ở mức 3 (15 điểm) phản ánh vẫn còn tồn tại những trải nghiệm chưa thực sự tối ưu, có thể liên quan đến thời gian điều trị, hiệu quả chưa đạt kỳ vọng hoặc yếu tố cá nhân của người bệnh.

Xét theo từng tiêu chí:

- E1 và E4 có điểm trung bình cao hơn (463 và 466), cho thấy người bệnh đánh giá tốt về kết quả điều trị và mức độ cải thiện sức khỏe sau khi sử dụng dịch vụ.

- E2 và E3 có điểm thấp hơn một chút (455–458), cho thấy đây có thể là các nội dung còn dư địa để cải thiện, như sự đáp ứng kỳ vọng hoặc tính ổn định của kết

quả dịch vụ.

Kết quả khảo sát cho thấy chất lượng cung cấp dịch vụ của bệnh viện được người bệnh đánh giá cao, đảm bảo hiệu quả và tạo được sự hài lòng. Trong thời gian tới, bệnh viện cần tiếp tục duy trì chất lượng chuyên môn, đồng thời cải thiện các yếu tố liên quan đến trải nghiệm điều trị để nâng cao hơn nữa mức độ hài lòng của người bệnh.

### **III. CÁC VẤN ĐỀ NGƯỜI BỆNH CHƯA HÀI LÒNG, GIẢI PHÁP CẢI TIẾN VÀ KẾ HOẠCH CẢI TIẾN**

#### **1. Các vấn đề tỷ lệ hài lòng chưa cao**

Qua kết quả khảo sát, mặc dù mức độ hài lòng chung của người bệnh đạt cao, tuy nhiên vẫn còn một số tiêu chí có tỷ lệ hài lòng chưa tuyệt đối.

Ở nhóm A và B, vẫn còn một số ý kiến đánh giá mức 3, cho thấy việc tiếp cận dịch vụ và cung cấp thông tin, hướng dẫn thủ tục đôi lúc chưa thật sự thuận tiện, rõ ràng.

Đối với nhóm C, một số nội dung về cơ sở vật chất, tiện ích phục vụ người bệnh còn xuất hiện đánh giá trung bình, cho thấy điều kiện phục vụ chưa đồng đều tại một số thời điểm.

Ở nhóm D và E, tuy điểm số cao nhưng vẫn còn rất ít ý kiến ở mức 3, phản ánh chất lượng phục vụ và kết quả dịch vụ trong một số trường hợp chưa đáp ứng hoàn toàn kỳ vọng của người bệnh.

Nhìn chung, các vấn đề tồn tại không lớn, chủ yếu mang tính cục bộ và cần tiếp tục được duy trì, cải tiến trong thời gian tới.

#### **2. Giải pháp cải tiến**

Tiếp tục duy trì và phát huy các nội dung đã đạt được, đặc biệt là thái độ phục vụ và chất lượng chuyên môn của nhân viên y tế.

Tăng cường công tác hướng dẫn, chỉ dẫn người bệnh, cải tiến quy trình khám bệnh nhằm giảm thời gian chờ đợi, tạo thuận lợi trong quá trình tiếp cận dịch vụ.

Rà soát, bổ sung và nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị và các tiện ích phục vụ người bệnh, đặc biệt tại các khu vực có đông người bệnh.

Đẩy mạnh công khai, minh bạch thông tin, hướng dẫn rõ ràng, dễ hiểu về quy trình khám chữa bệnh, chi phí và các dịch vụ liên quan.

Tiếp tục đào tạo, nâng cao kỹ năng giao tiếp, ứng xử cho nhân viên y tế, hướng tới sự hài lòng cao hơn của người bệnh.

#### **3. Kế hoạch cải tiến**

Trong thời gian tới, bệnh viện tiếp tục triển khai các hoạt động cải tiến chất

lượng dịch vụ khám chữa bệnh, tập trung vào các nội dung còn hạn chế đã được ghi nhận qua khảo sát.

Giao các khoa, phòng liên quan rà soát quy trình tiếp đón, hướng dẫn người bệnh, kịp thời điều chỉnh nhằm giảm thời gian chờ đợi và nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ.

Thực hiện kiểm tra, đánh giá định kỳ cơ sở vật chất, bổ sung, sửa chữa các hạng mục cần thiết nhằm đảm bảo điều kiện phục vụ người bệnh.

Tăng cường công tác đào tạo, tập huấn kỹ năng giao tiếp, ứng xử cho nhân viên y tế, nâng cao tinh thần thái độ phục vụ.

Tiếp tục tổ chức khảo sát mức độ hài lòng người bệnh định kỳ, làm cơ sở đánh giá hiệu quả các biện pháp cải tiến và đề ra giải pháp phù hợp trong thời gian tiếp theo.

#### **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Căn cứ kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú tại Bệnh viện, đề nghị các phòng, khoa và bộ phận liên quan triển khai các giải pháp cải tiến cụ thể như sau:

##### **1. Ban Giám đốc**

Quan tâm chỉ đạo các khoa/phòng tiếp tục duy trì và nâng cao chất lượng phục vụ, đặc biệt ở các nội dung người bệnh đánh giá cao như thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn và tính minh bạch trong quy trình khám chữa bệnh.

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 Khám bệnh**

Rà soát, cải tiến quy trình tiếp đón, hướng dẫn người bệnh; giảm thời gian chờ đợi; tăng cường hỗ trợ người bệnh trong quá trình khám.

Thường xuyên kiểm tra, nhắc nhở cán bộ, nhân viên thực hiện đúng quy trình

chuyên môn và văn hóa giao tiếp, đặc biệt trong khâu đón tiếp ban đầu.

Phối hợp với các phòng chức năng xử lý nhanh các phản ánh của người bệnh.

#### **4. Khoa Cận lâm sàng, Khoa Xét nghiệm**

Duy trì thái độ phục vụ chuẩn mực; tăng cường giải thích, tư vấn cho người bệnh; phối hợp tối ưu hóa thời gian thực hiện xét nghiệm, chiếu chụp, khám và trả kết quả.

#### **5. Phòng Tổ chức - Hành chính**

Kiểm tra, bổ sung cơ sở vật chất, trang thiết bị, biển chỉ dẫn; đảm bảo vệ sinh môi trường, điều kiện phục vụ tại các khu vực đông người bệnh.

Đảm bảo vệ sinh, bảo trì nhà vệ sinh thường xuyên; trang bị thêm quạt, điều hòa, nước uống tại khu vực chờ và buồng bệnh trong thời gian nắng nóng cao điểm.

Phối hợp với bộ phận bảo vệ tăng cường an ninh, trật tự và kiểm soát ra vào.

#### **6. Khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn - DDTC**

Tăng cường giám sát vệ sinh môi trường, đặc biệt tại khu vực nhà vệ sinh, phòng chờ; đảm bảo môi trường xanh – sạch – đẹp.

Trên đây là Báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát mức độ hài lòng người bệnh ngoại 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, KHTH.

**GIÁM ĐỐC**

**Nguyễn Văn Hoàn**