

Số: 24/25/BC-QLCL

Thành phố. Hồ Chí Minh, ngày 15 tháng 07 năm 2025

## BÁO CÁO

### Khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú 6 tháng đầu năm 2025

#### I. Phương pháp khảo sát

##### 1. Nội dung khảo sát:

- Dựa trên biểu mẫu số 2 của Bộ Y tế: Phiếu khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú, nội dung khảo sát dựa trên các 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 có đáp ứng được sự mong đợi của người bệnh.

##### 2. Thực hiện khảo sát:

2.1 *Chu kỳ khảo sát:* Ban Khảo sát hài lòng tổ chức khảo sát 6 tháng/ lần.

2.2 *Phương pháp:* Khảo sát cắt ngang.

2.3 *Chọn mẫu:*

- Khảo sát tại Khoa Khám bệnh – Cấp cứu (khoa KB-CC) và Đơn vị Lọc máu của khoa Nội – Đơn vị Lọc máu (ĐVLM)
- Trong mỗi khoa, chọn người bệnh theo phương pháp sau:
  - Các bệnh nhân đến khám và trải nghiệm hết quy trình khám bệnh.
  - Tiến hành khảo sát người bệnh.

2.4 *Giám sát thực hiện khảo sát:*

- Khảo sát viên là điều dưỡng tại các khoa.

3. Thời gian thực hiện khảo sát: 01/01 – 30/06/2025

##### 4. Xử lý và nhập số liệu:

Nhập và xử lý số liệu trên phần mềm báo cáo online của Bộ Y tế

#### II. Báo cáo

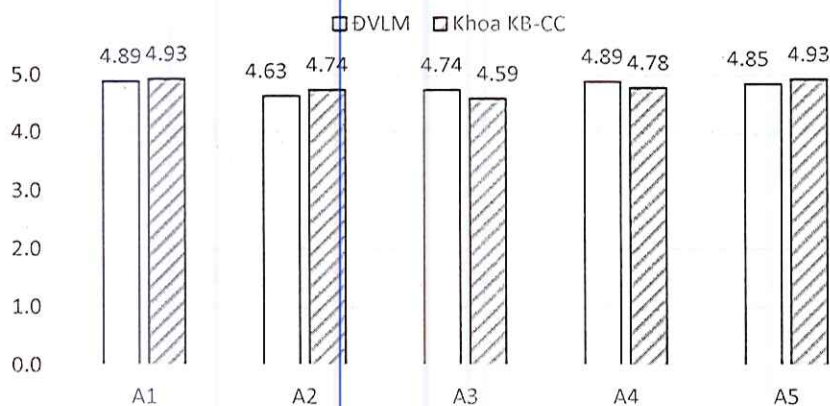
##### 1. Kết quả đánh giá việc sử dụng dịch vụ y tế

1.1 Sự hài lòng của người bệnh đối với khả năng tiếp cận dịch vụ

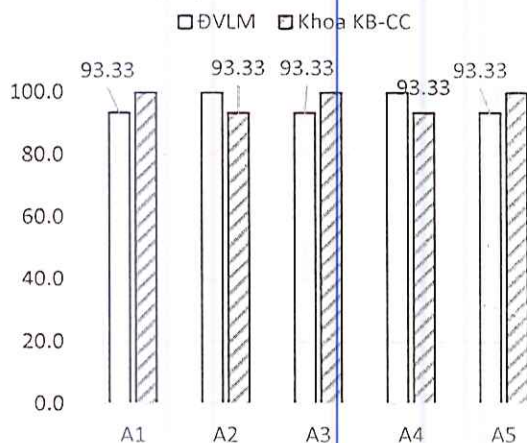


Nội dung câu hỏi	Điểm TB		Tỷ lệ hài lòng theo khoa (%)			
	ĐV LM	Khoa KB- CC	ĐVLM		Khoa KB-CC	
			Có BHYT	Không BHYT	Có BHYT	Không BHYT
A1. Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm	4.89	4.93	93.33	100.00	100.00	100.00
A2. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	4.63	4.74	100.00	100.00	93.33	100.00
A3. Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm	4.74	4.59	93.33	100.00	100.00	100.00
A4. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	4.89	4.78	100.00	100.00	93.33	100.00
A5. Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) thuận tiện	4.85	4.93	93.33	100.00	100.00	100.00

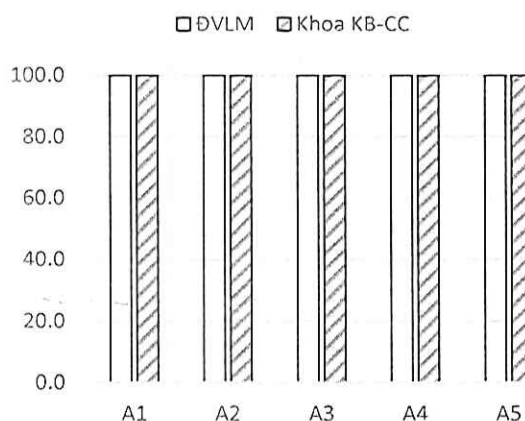
Điểm trung bình



Tỷ lệ HLNБ có BHYT



Tỷ lệ HLNБ không BHYT



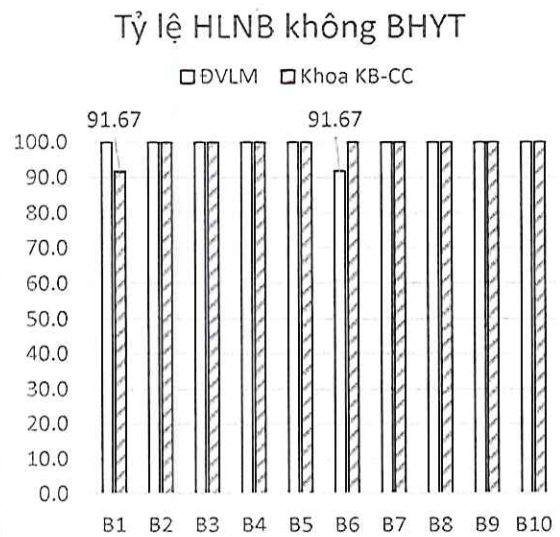
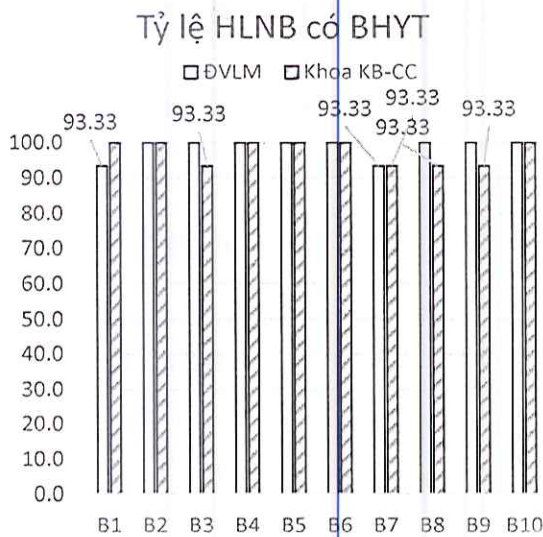
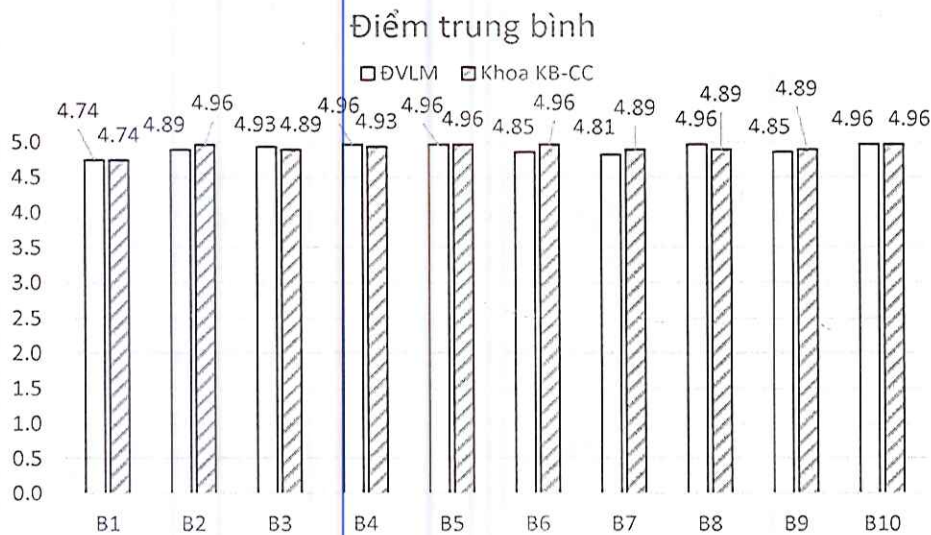
Điểm trung bình của mục “Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm” của khoa KB-CC là thấp nhất 4.59, tiếp theo là “Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm” của có điểm trung bình đạt 4.63, các mục khác đạt trên 4.74.

Đối với người bệnh có bảo hiểm, có một số người bệnh vẫn chưa hài lòng về khả năng tiếp cận dịch vụ của bệnh viện, nhưng các mục đều có tỷ lệ hài lòng trên 90.00%. Đối với người bệnh không BHYT thì tất cả người bệnh và người nhà đều hài lòng với khả năng tiếp cận dịch vụ của bệnh viện.

*1.2 Sự hài lòng của người bệnh đối với sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị*

Nội dung câu hỏi	Điểm TB		Tỷ lệ hài lòng theo khoa (%)			
	ĐV LM	Khoa KB-CC	ĐVLM		Khoa KB-CC	
			Có BHYT	Không BHYT	Có BHYT	Không BHYT
B1. Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu	4.74	4.74	93.33	100.00	100.00	91.67
B2. Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện	4.89	4.96	100.00	100.00	100.00	100.00
B3. Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai	4.93	4.89	100.00	100.00	93.33	100.00
B4. Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình	4.96	4.93	100.00	100.00	100.00	100.00
B5. Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp	4.96	4.96	100.00	100.00	100.00	100.00
B6. Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám	4.85	4.96	100.00	91.67	100.00	100.00
B7. Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám	4.81	4.89	93.33	100.00	93.33	100.00
B8. Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn	4.96	4.89	100.00	100.00	93.33	100.00
B9. Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp	4.85	4.89	100.00	100.00	93.33	100.00
B10. Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp	4.96	4.96	100.00	100.00	100.00	100.00

26  
CƠ  
SỞ  
Y  
HỌC  
BỆ  
NH  
Đ  
T  
V 5



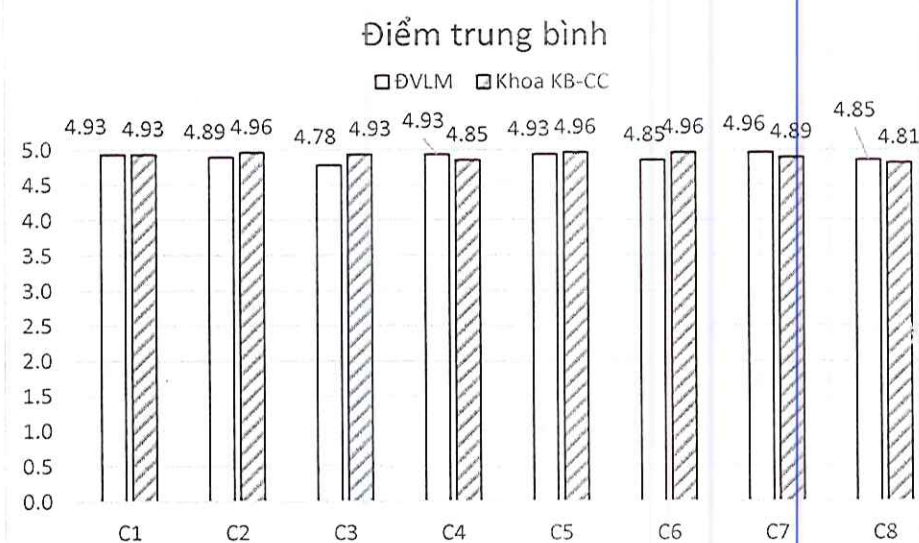
Đa số người bệnh đều tin tưởng vào sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị của bệnh viện, điểm trung bình đều trên 4.74.

Đối với người bệnh có BHYT, tỷ lệ hài lòng đạt 93.33% ở ĐVLM là “Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu”, “Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám”; tỷ lệ hài lòng đạt 93.33% ở Khoa KB-CC là “Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai”, “Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám”, “Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn”, “Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp”, các mục còn lại đều hài lòng 100.00%

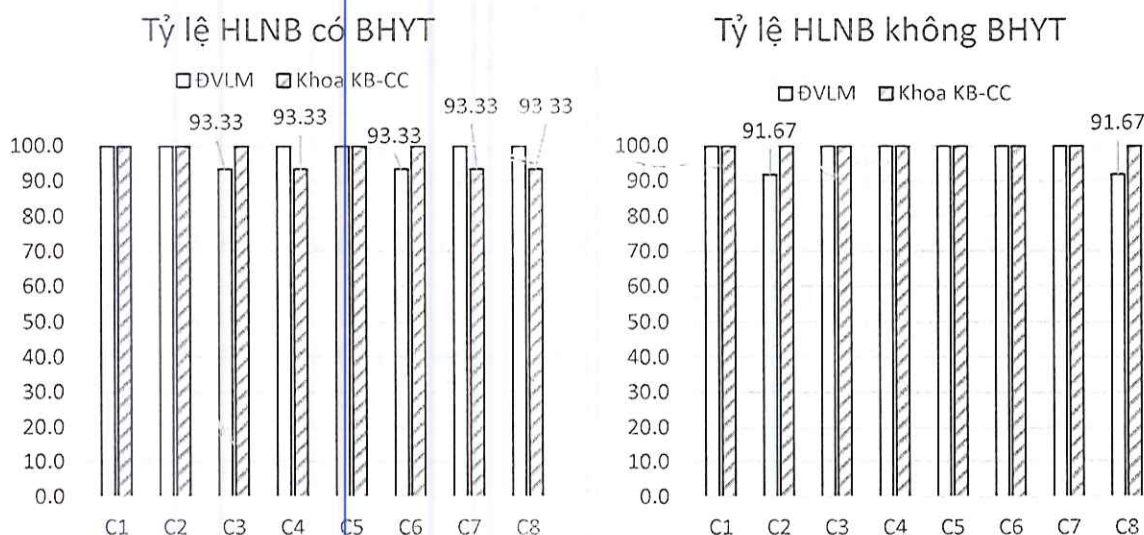
Đối với người bệnh không có BHYT, Tỷ lệ hài lòng về “Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu” khoa KB-CC và “Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám” là 91.67%, các mục còn lại đều đạt 100.00%

### 1.3 Sự hài lòng của người bệnh đối với cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

Nội dung câu hỏi	Điểm TB		Tỷ lệ hài lòng theo khoa (%)			
	ĐV LM	Khoa KB-CC	ĐVLM		Khoa KB-CC	
			Có BHYT	Không BHYT	Có BHYT	Không BHYT
C1. Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông	4.93	4.93	100.00	100.00	100.00	100.00
C2. Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt	4.89	4.96	100.00	91.67	100.00	100.00
C3. Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên	4.78	4.93	93.33	100.00	100.00	100.00
C4. Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	4.93	4.85	100.00	100.00	93.33	100.00
C5. Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật	4.93	4.96	100.00	100.00	100.00	100.00
C6. Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	4.85	4.96	93.33	100.00	100.00	100.00
C7. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	4.96	4.89	100.00	100.00	93.33	100.00
C8. Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân	4.85	4.81	100.00	91.67	93.33	100.00



07746  
 NG TY  
 HIỂM HỮ  
 NH VIỆ  
 C KHA  
 TP. HỒ

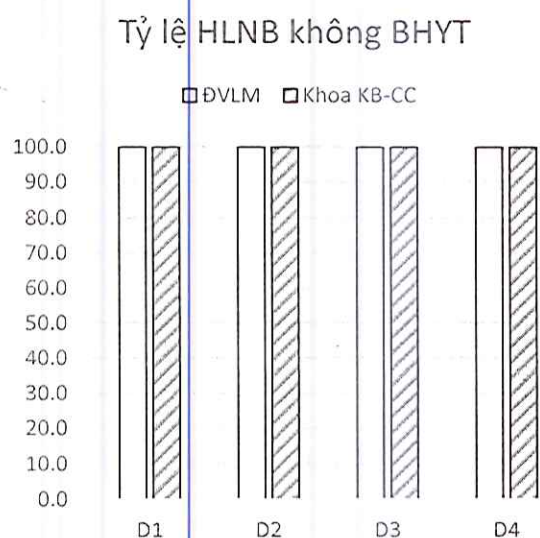
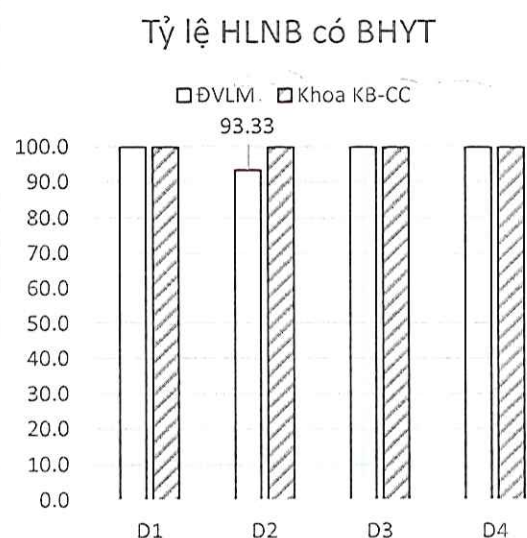
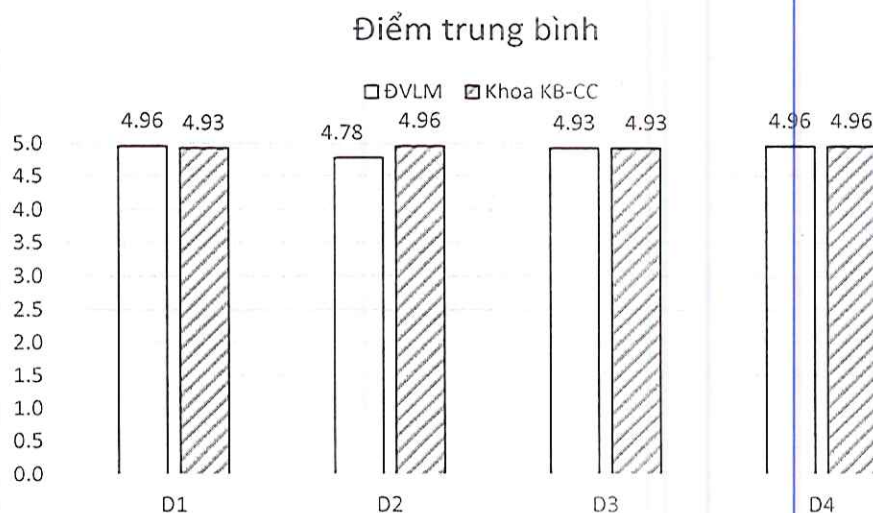


Điểm trung bình của hài lòng của người bệnh đối với cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh đều trên 4.75.

Tỷ lệ hài lòng người bệnh thấp nhất là 91.67% ở người bệnh không BHYT ĐVLM “Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt” và “Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân”

1.4 Sự hài lòng của người bệnh đối với thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

Nội dung câu hỏi	Điểm TB		Tỷ lệ hài lòng theo khoa (%)			
	ĐV LM	Khoa KB-CC	ĐVLM		Khoa KB-CC	
			Có BHYT	Không BHYT	Có BHYT	Không BHYT
D1. Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4.96	4.93	100.00	100.00	100.00	100.00
D2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4.78	4.96	93.33	100.00	100.00	100.00
D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	4.93	4.93	100.00	100.00	100.00	100.00
D4. Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi	4.96	4.96	100.00	100.00	100.00	100.00



Điểm trung bình hài lòng của người bệnh các khoa đều trên 4.75.

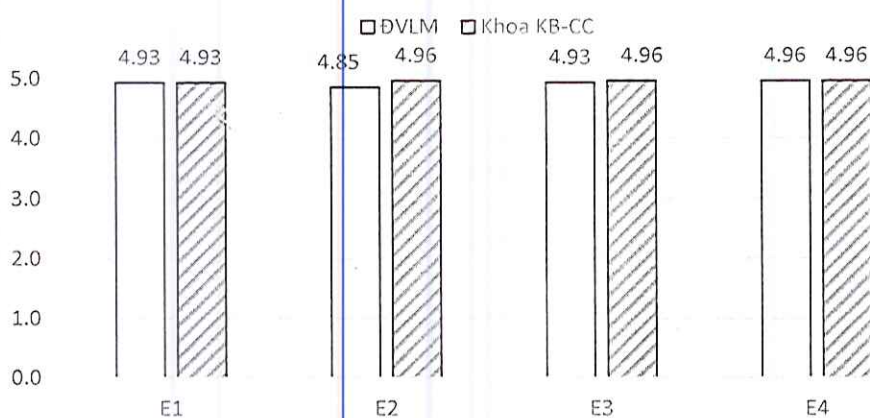
Người bệnh ĐVLM có BHYT có tỷ lệ hài lòng về “Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực” là 93.33%, các mục khác người bệnh đều hài lòng 100.00%

*1.5 Sự hài lòng của người bệnh đối với kết quả cung cấp dịch vụ*

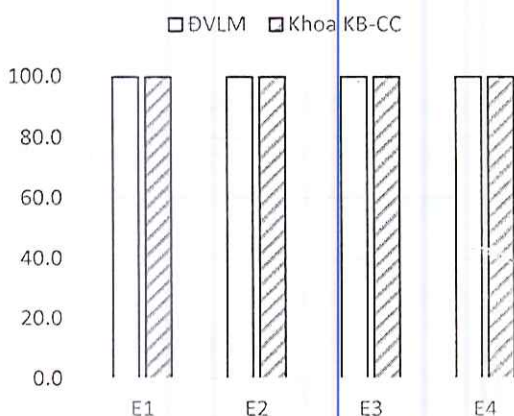
Nội dung câu hỏi	Điểm TB		Tỷ lệ hài lòng theo khoa (%)			
	ĐVLM	Khoa KB-CC	ĐVLM		Khoa KB-CC	
			Có BHYT	Không BHYT	Có BHYT	Không BHYT
E1. Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà	4.93	4.93	100.00	100.00	100.00	100.00
E2. Các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh được cung cấp đầy đủ, rõ ràng,	4.85	4.96	100.00	100.00	100.00	100.00

Nội dung câu hỏi	Điểm TB		Tỷ lệ hài lòng theo khoa (%)			
	ĐV LM	Khoa KB-CC	ĐVLM		Khoa KB-CC	
			Có BHYT	Không BHYT	Có BHYT	Không BHYT
minh bạch và được giải thích nếu có thắc mắc						
E3. Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	4.93	4.96	100.00	100.00	100.00	100.00
E4. Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	4.96	4.96	100.00	100.00	100.00	100.00

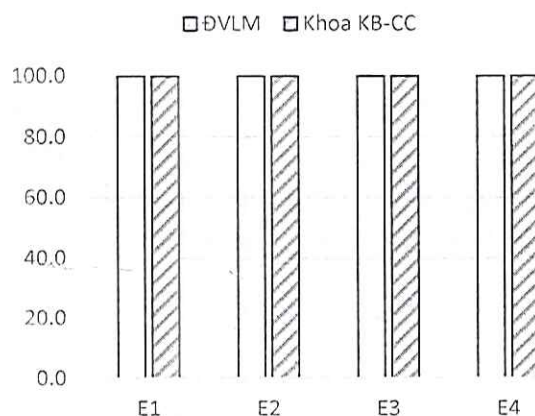
Điểm trung bình



Tỷ lệ HLNB có BHYT



Tỷ lệ HLNB không BHYT



Đối với kết quả cung cấp dịch vụ, có điểm trung bình cao đều trên 85.00%.

Tỷ lệ hài lòng của người bệnh đều đạt 100.00%.

### 1.6 Nhu cầu đáp ứng mong đợi của người bệnh

Bệnh viện đã đáp ứng được 97.48% nhu cầu mong đợi của người bệnh. Đây là tỷ lệ cao thể hiện nỗ lực vì người bệnh của toàn thể bệnh viện trong công tác chăm sóc sức khỏe cho người dân.

1.7 Nhu cầu quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác

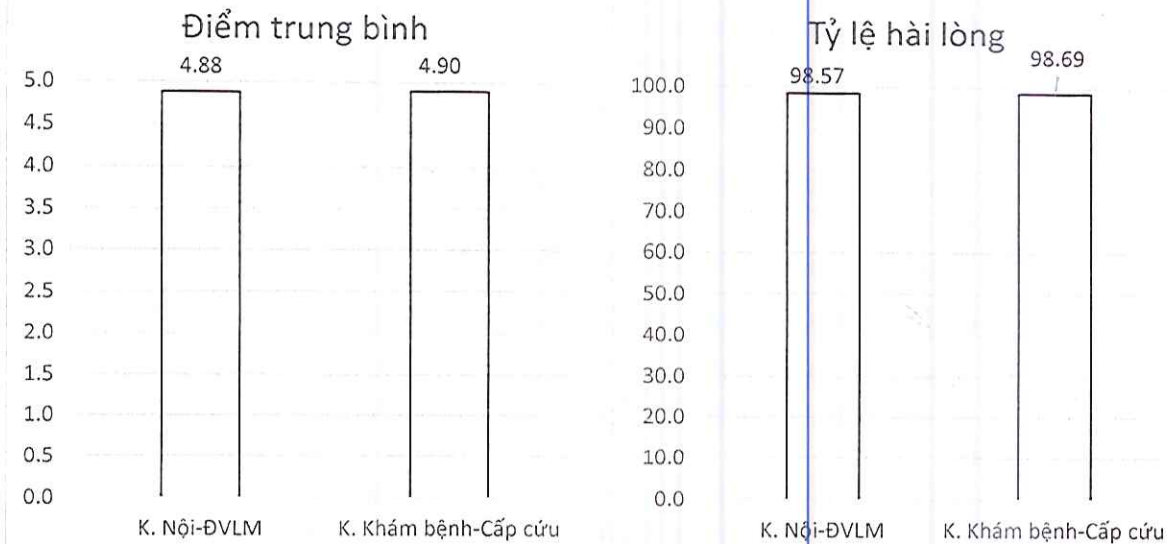
NỘI DUNG	Số lượng	Tỷ lệ (%)
1. Chắc chắn không bao giờ quay lại	0	0.00
2. Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác	0	0.00
3. Có thể sẽ quay lại	85	44.04
4. Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	108	55.96
<b>Tổng</b>	<b>193</b>	<b>100.00</b>

Tất cả người bệnh đều muốn quay lại bệnh viện khám và điều trị, ngoài ra cũng muốn giới thiệu dịch vụ bệnh viện cho những người khác.

2. Đánh giá chung

2.1 Đánh giá sự hài lòng tính theo từng khoa/ phòng

Khoa/phòng đơn vị	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng (%)
ĐVLM	4.88	98.57
K. KB-CC	4.90	98.69



Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng của Khoa KB-CC cao hơn khoa Nội-ĐVLM

2.2 Đánh giá chung

Thông kê	Khảo sát người bệnh ngoại trú
Tổng điểm TB từ A → E	4.89
Tỷ lệ hài lòng chung	98.53
Điểm TB theo từng phần	A: 4.80
	B: 4.90
	C: 4.90
	D: 4.93
	E: 4.94
Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	97.48
Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	100.00

Người bệnh không hài lòng nhất về khả năng tiếp cận dịch vụ và hài lòng nhất về kết quả cung cấp dịch vụ. Hầu hết người bệnh đều hài lòng về chất lượng dịch vụ của bệnh viện. Đây là kết quả thể hiện sự nỗ lực của các nhân viên trong bệnh viện.

### III. Kết luận và kiến nghị

#### 1. Kết luận

Với điểm trung bình chung quý I là 4.89 ~ 98.53% đạt loại Tốt.

Thể hiện sự nỗ lực vì người bệnh của bệnh viện trong việc cải thiện thủ tục hành chính, thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế nhằm nâng cao hài lòng của người bệnh, tỷ lệ hài lòng của người bệnh ngoại trú

#### 2. Ưu, nhược điểm

##### ❖ Ưu điểm:

- Nhận được sự quan tâm từ Ban Giám đốc bệnh viện trong từng hoạt động của từng khoa, phòng.
- Nhận được nhiều lời khen từ người bệnh về thái độ làm việc của nhân viên y tế.
- Nhận được những ý kiến góp ý rất hay đối với hoạt động của bệnh viện.
- Hệ thống công nghệ thông tin có sự thay đổi và nâng cấp phần mềm, giảm các thủ tục hành chính, giảm thời gian chờ và ngày càng đáp ứng được các nhu cầu hoạt động của bệnh viện, nhân viên góp phần thuận tiện hơn cho người bệnh.

##### ❖ Nhược điểm:

- Cơ sở hạ tầng bệnh viện cũ kỹ, không có căng-tin không đáp ứng đầy đủ nhu cầu của người bệnh.
- Nhân sự bệnh viện có nhiều biến động, nhiều vị trí chuyên môn còn thiếu.

#### 3. Những vấn đề chưa đạt được hài lòng cao cần được ưu tiên cải tiến chất lượng

- Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm
- Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm
- Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm
- Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi

Những vấn đề trên thuộc vào sự hài lòng của người bệnh về sự tiếp cận dịch vụ và đối với cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ. Đề nghị các khoa/phòng có biện pháp cải tiến, thay đổi hướng đến sự hài lòng người bệnh.

#### 4. Kiến nghị

- Thực hiện chỉnh sửa, bổ sung, cập nhật các biển báo, chỉ dẫn.
- Phân công nhân viên hướng dẫn, tư vấn người bệnh đến các vị trí khoa, phòng.
- Thực hiện tập huấn kỹ năng giao tiếp, kỹ năng chăm sóc người bệnh cho nhân viên y tế trong bệnh viện.
- Đẩy mạnh công tác kiểm tra, giám sát, cải cách thủ tục hành chính, tăng cường nhân lực, đặc biệt là điều dưỡng tại các khoa đông bệnh nhân.

##### Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các khoa/phòng;
- Lưu: KHTH-QLCL.

TỔ QLCL

ThS. Trần Mỹ Tiên



BS. CKII. Lê Quang Minh