

## BÁO CÁO

### Khảo sát hài lòng người bệnh nội trú Quý II năm 2025

#### I. Phương pháp khảo sát

##### 1. Nội dung khảo sát:

- Dựa trên biểu mẫu số 1 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 3 tháng/ lần.

2.2 *Phương pháp:* Khảo sát cắt ngang.

2.3 *Chọn mẫu:*

- Khảo sát tại khoa Ngoại – Gây mê hồi sức – Đơn vị ung bướu (khoa Ngoại) và khoa Nội – Đơn vị Lọc máu (khoa Nội)
- Trong mỗi khoa, chọn người bệnh theo phương pháp sau:
  - Các bệnh nhân nhập viện tại bệnh viện.
  - 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: 01/04 – 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

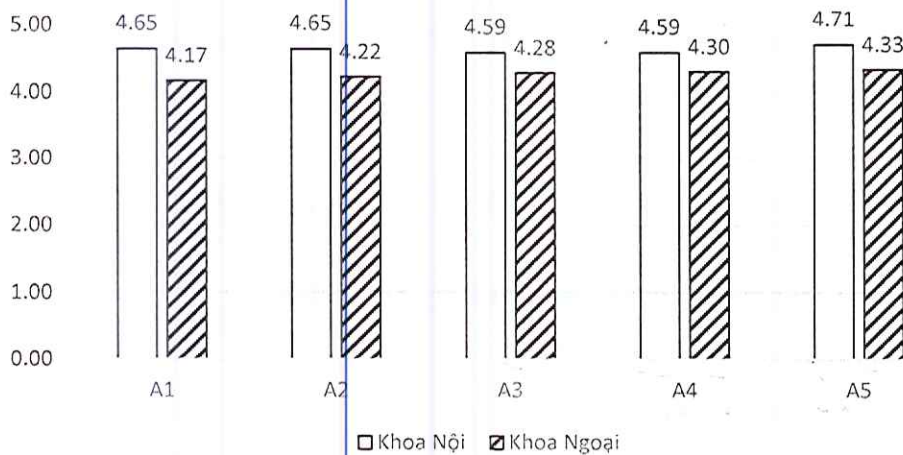
#### II. Báo cáo

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

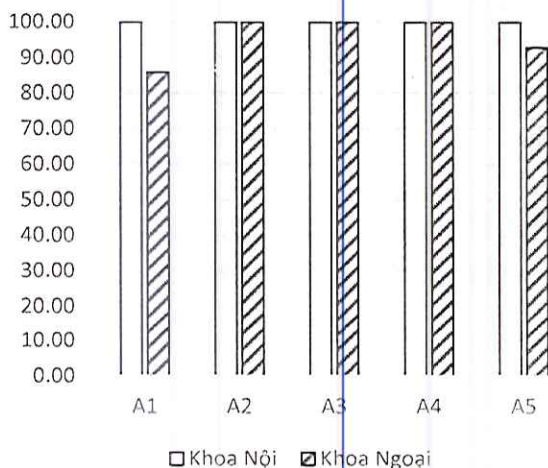
1.1 Sự hài lòng của người bệnh đối với khả năng tiếp cận dịch vụ

Nội dung câu hỏi	Điểm TB		Tỷ lệ hài lòng theo khoa (%)			
	Khoa Nội	Khoa Ngoại	Khoa Nội		Khoa Ngoại	
			Có BHYT	Không BHYT	Có BHYT	Không BHYT
A1. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	4.65	4.17	100.00	100.00	85.71	100.00
A2. Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng	4.65	4.22	100.00	85.71	100.00	97.50
A3. Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm	4.59	4.28	100.00	100.00	100.00	95.00
A4. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	4.59	4.30	100.00	85.71	100.00	97.50
A5. Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết	4.71	4.33	100.00	100.00	92.86	100.00

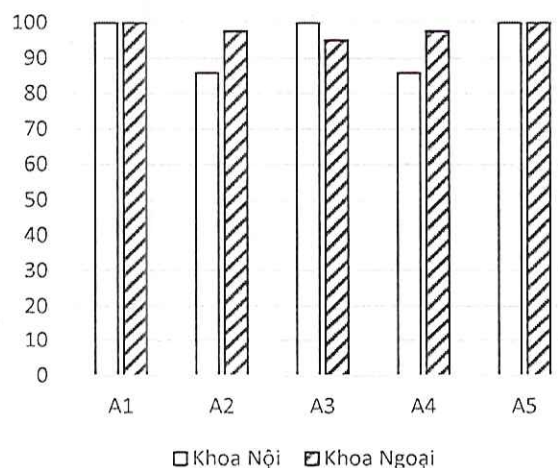
Điểm trung bình



Tỷ lệ hài lòng NB có BHYT



Tỷ lệ hài lòng NB không BHYT

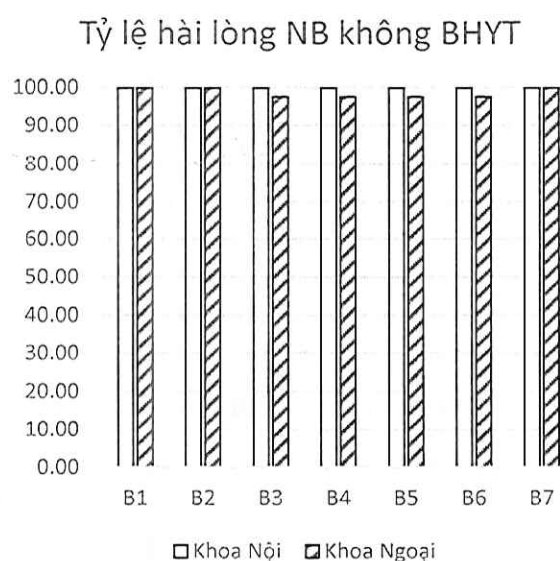
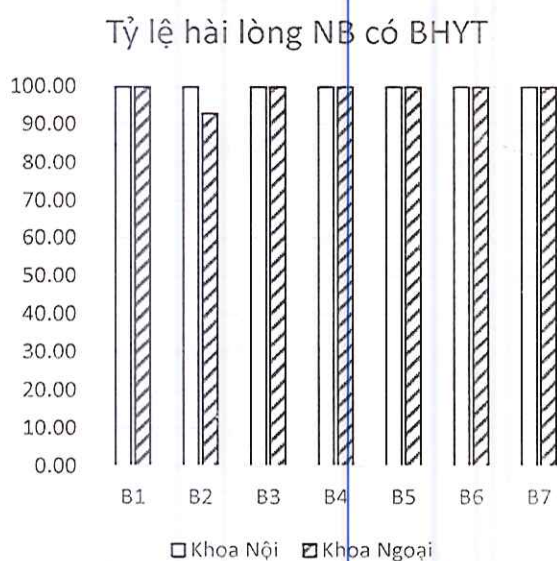
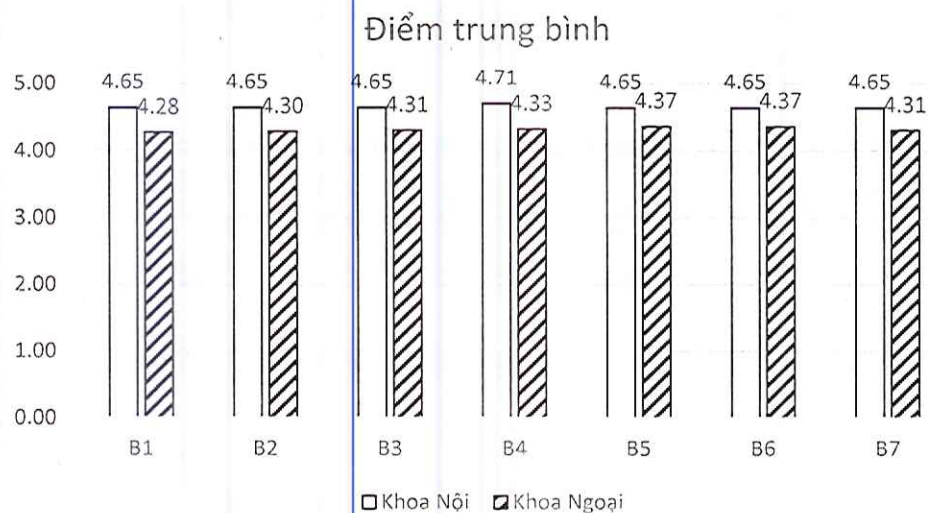


Điểm trung bình của “Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng” đạt thấp nhất 4.17 ở khoa Ngoại, cao nhất là khoa Nội với 4.71 điểm ở mục “Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết”.

Tỷ lệ hài lòng mục “Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng” của người bệnh khoa Ngoại có BHYT, mục “Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng” và “Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi” của người bệnh khoa Nội không có BHYT có tỷ lệ hài lòng thấp nhất 85.71%, tỷ lệ hài lòng của các mục còn lại đều trên 90%.

*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 (%)			
	Khoa Nội	Khoa Ngoại	Khoa Nội		Khoa Ngoại	
			Có BHYT	Không BHYT	Có BHYT	Không BHYT
B1. Quy trình, thủ tục hành chính (nhập, xuất viện, chuyển viện, chuyển khoa...) rõ ràng, công khai, thuận tiện	4.65	4.28	100.00	100.00	100.00	100.00
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	4.65	4.30	100.00	100.00	92.86	100.00
B3. Quy trình, thời gian làm thủ tục thanh toán viện phí khi ra viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	4.65	4.31	100.00	100.00	100.00	97.50
B4. Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ	4.71	4.33	100.00	100.00	100.00	97.50
B5. Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ	4.65	4.37	100.00	100.00	100.00	97.50
B6. Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ	4.65	4.37	100.00	100.00	100.00	97.50
B7. Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị	4.65	4.31	100.00	100.00	100.00	100.00



Điểm trung bình của mục “Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện” của khoa Ngoại có điểm thấp nhất là 4.28. Các mục còn lại đều đạt trên 4.30

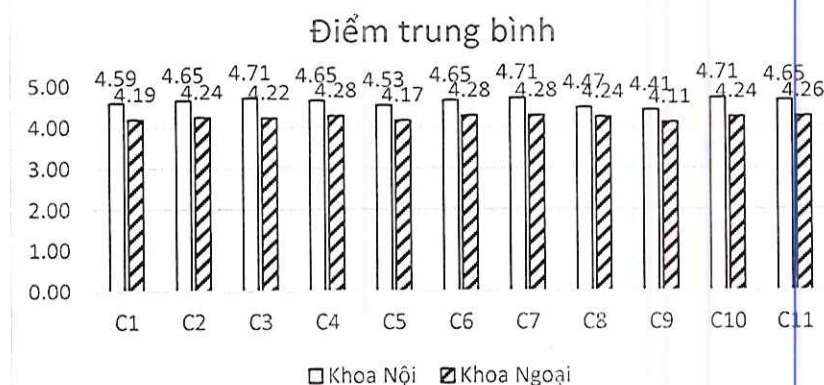
“Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ” của người bệnh không có BHYT khoa Ngoại có tỷ lệ hài lòng thấp nhất đạt 92.86%, các mục khác có tỷ lệ hài lòng trên 97.00%.

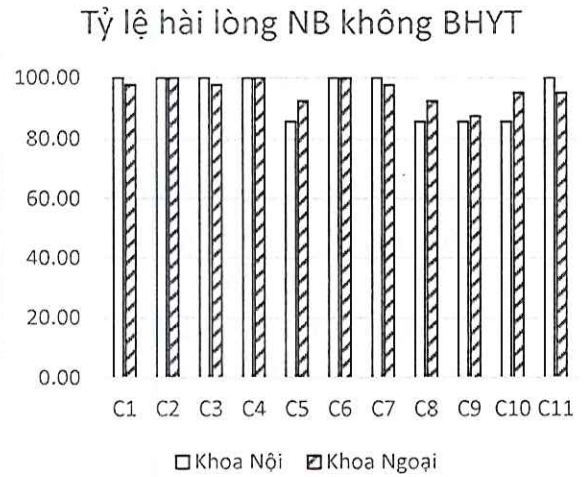
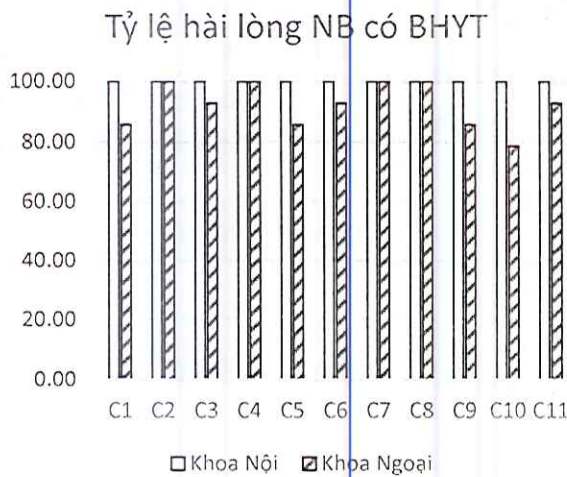
### 1.3 Sự hài lòng của người bệnh đối với cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

Nội dung câu hỏi	Điểm TB		Tỷ lệ hài lòng theo khoa (%)			
	Khoa Nội	Khoa Ngoại	Khoa Nội		Khoa Ngoại	
			Có BHYT	Không BHYT	Có BHYT	Không BHYT
C1. Buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi, hoặc điều hòa	4.59	4.19	100.00	100.00	85.71	97.50

326077  
**CÔNG**  
**CH NGHIỆP**  
**BỆNH**  
**ĐỨC K**  
 5 - TP

Nội dung câu hỏi	Điểm TB		Tỷ lệ hài lòng theo khoa (%)			
	Khoa Nội	Khoa Ngoại	Khoa Nội		Khoa Ngoại	
			Có BHYT	Không BHYT	Có BHYT	Không BHYT
C2. Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt	4.65	4.24	100.00	100.00	100.00	100.00
C3. Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt	4.71	4.22	100.00	100.00	92.86	97.50
C4. Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt	4.65	4.28	100.00	100.00	100.00	100.00
C5. Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện	4.53	4.17	100.00	85.71	85.71	92.50
C6. Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	4.65	4.28	100.00	100.00	92.86	100.00
C7. Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh	4.71	4.28	100.00	100.00	100.00	97.50
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	4.47	4.24	100.00	85.71	100.00	92.50
C9. Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng	4.41	4.11	100.00	85.71	85.71	87.50
C10. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	4.71	4.24	100.00	85.71	78.57	95.00
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	4.65	4.26	100.00	100.00	92.86	95.00



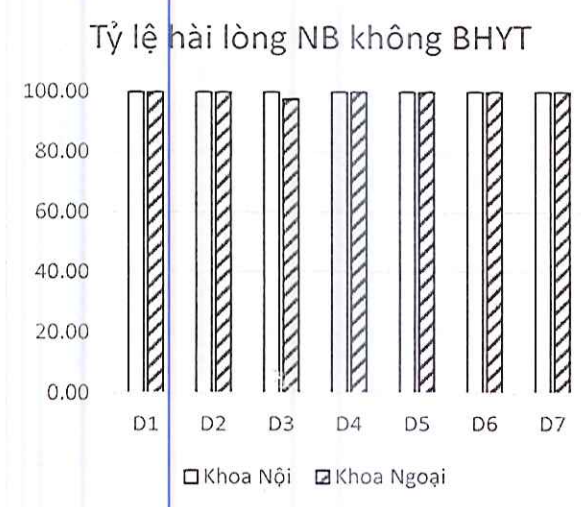
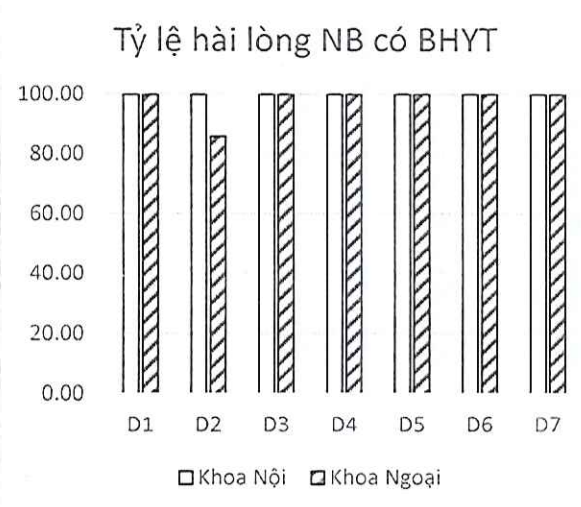
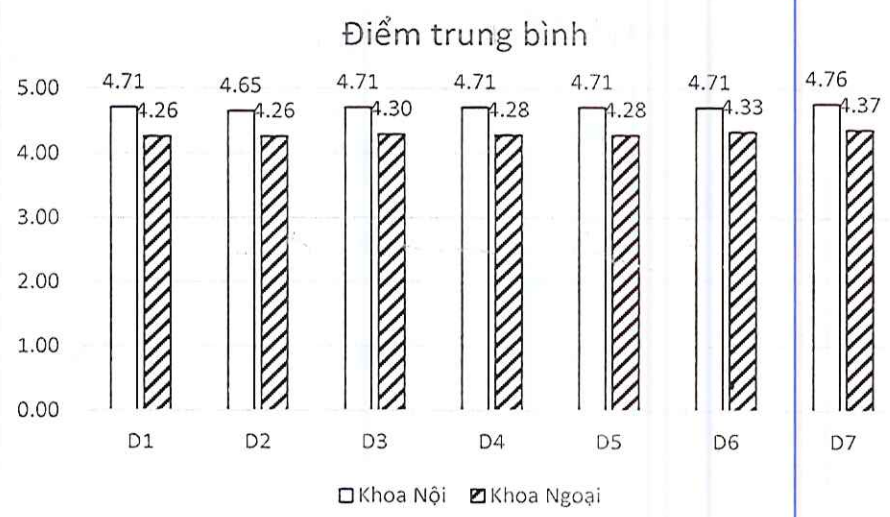


Điểm trung bình của mục “Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng” khoa Ngoại có điểm trung bình thấp nhất.

Tỷ lệ hài lòng của “Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp” của người bệnh khoa Ngoại có BHYT có tỷ lệ hài lòng thấp nhất 78.57%.

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 (%)			
	Khoa Nội	Khoa Ngoại	Khoa Nội		Khoa Ngoại	
			Có BHYT	Không BHYT	Có BHYT	Không BHYT
D1. Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4.71	4.26	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	4.65	4.26	100.00	100.00	85.71	100.00
D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	4.71	4.30	100.00	100.00	100.00	97.50
D4. Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	4.71	4.28	100.00	100.00	100.00	100.00
D5. Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị	4.71	4.28	100.00	100.00	100.00	100.00
D6. Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng	4.71	4.33	100.00	100.00	100.00	100.00
D7. Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng	4.76	4.37	100.00	100.00	100.00	100.00

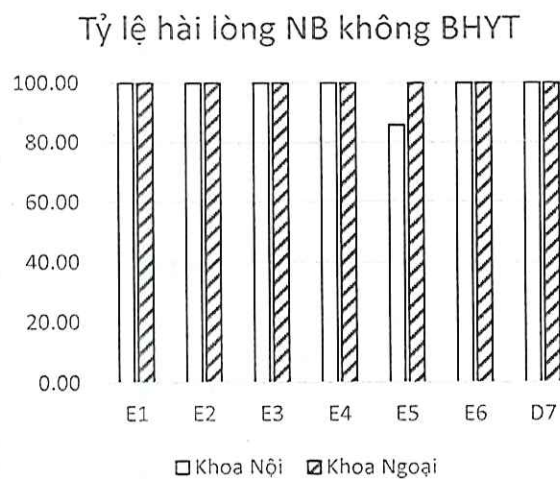
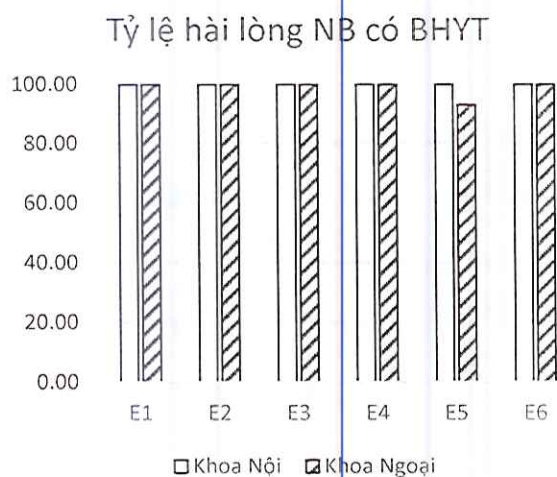
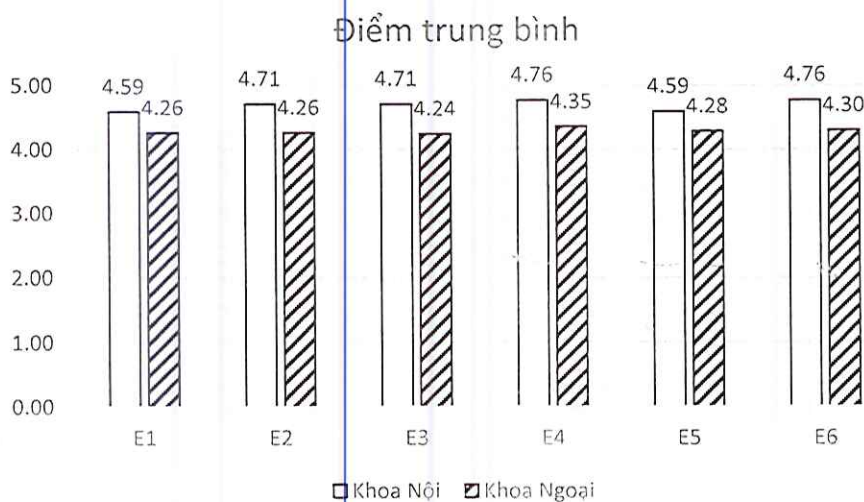


Hầu hết người bệnh đều hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.

#### 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 (%)			
	Khoa Nội	Khoa Ngoại	Khoa Nội		Khoa Ngoại	
			Có BHYT	Không BHYT	Có BHYT	Không BHYT
E1. Thời gian chờ đợi khi khám, chữa bệnh tại bệnh viện	4.59	4.26	100.00	100.00	100.00	100.00
E2. Được cấp phát cho dùng thuốc đúng giờ, hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ và các tác dụng phụ nếu có	4.71	4.26	100.00	100.00	100.00	100.00
E3. Được nhắc lịch tái khám và hướng dẫn thực hành ăn uống, luyện tập, chăm sóc tại nhà trước khi ra viện	4.71	4.24	100.00	100.00	100.00	100.00

Nội dung câu hỏi	Điểm TB		Tỷ lệ hài lòng theo khoa (%)			
	Khoa Nội	Khoa Ngoại	Khoa Nội		Khoa Ngoại	
			Có BHYT	Không BHYT	Có BHYT	Không BHYT
E4. Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh	4.76	4.35	100.00	100.00	100.00	100.00
E5. Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng	4.59	4.28	100.00	85.71	92.86	100.00
E6. Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	4.76	4.30	100.00	100.00	100.00	100.00



Hầu hết người bệnh đều hài lòng với kết quả cung cấp dịch vụ của bệnh viện.

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

Bệnh viện đã đáp ứng được 96.49% 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

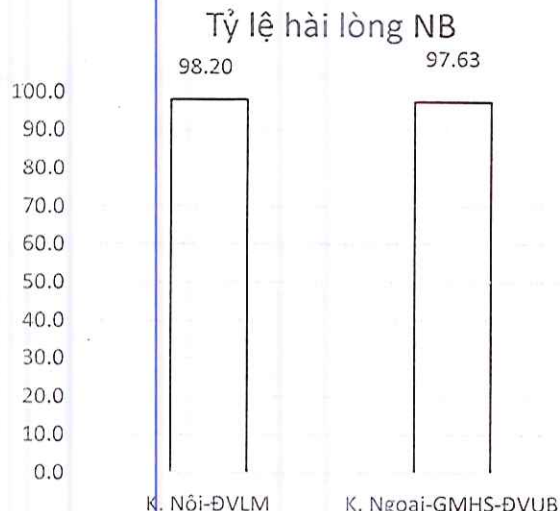
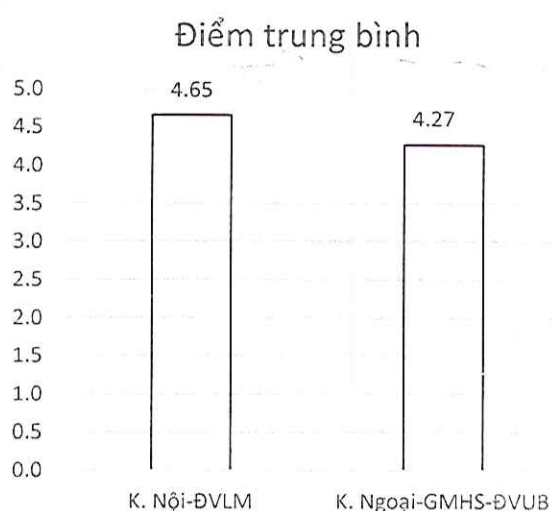
NỘI DUNG	Tỷ lệ (%)
1. Chắc chắn không bao giờ quay lại	0.00
2. Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác	0.00
3. Muốn chuyển sang bệnh viện khác	0.00
4. Có thể sẽ quay lại	14.08
5. Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	85.92
6. Ý kiến khác	0.00
<b>Tổng</b>	<b>100.00</b>

Tất cả người bệnh và người nhà người bệnh đều trả lời sẽ quay lại bệnh viện điều trị hoặc giới thiệu cho người khác nếu có nhu cầu khám, chữa bệnh tương tự.

## 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 (%)
K. Nội-ĐVLN	4.65	98.20
K. Ngoại-GMHS-ĐVUB	4.27	97.63

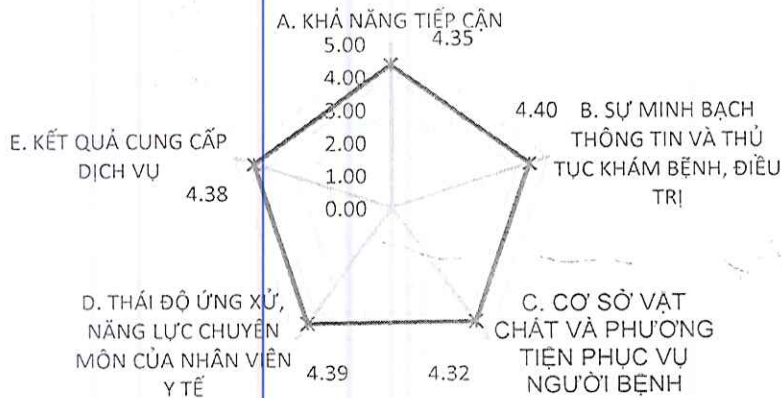


Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng người bệnh nội trú của khoa Nội – ĐVLN cao hơn khoa Ngoại – GMHS – ĐVUB. Hầu hết người bệnh đều hài lòng về chất lượng dịch vụ của bệnh viện. Đây là kết quả thể hiện sự nỗ lực của các nhân viên trong bệnh viện

### 2.2 Đánh giá chung

Thống kê	Khảo sát người bệnh nội trú
Tổng điểm TB từ A → E	4.36
Tỷ lệ hài lòng chung	97.77
Điểm TB theo từng phần	A: 4.35
	B: 4.40
	C: 4.32
	D: 4.39

Thông kê	Khảo sát người bệnh nội trú
	E: 4.38
Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	96.49
Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	100.00



Người bệnh không hài lòng nhất về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

### III. Kết luận và kiến nghị

#### 1. Kết luận

Với điểm trung bình chung quý I là 4.36 ~ 97.77% đạt loại Tốt.

Phần lớn người bệnh và người nhà người bệnh đến khám chữa bệnh tại Bệnh viện Đức Khang có tỷ lệ hài lòng cao đối với Bệnh viện, trong đó là hài lòng nhất với sự minh bạch thông tin, thủ tục khám bệnh, điều trị. Thấp nhất là cơ sở vật chất do cơ sở hạ tầng chật hẹp và không có căng-tin phục vụ người bệnh...

#### 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 đầu 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

- Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp

### 4. Kiến nghị

- Bố trí thêm các chậu cây cảnh trong khuôn viên bệnh viện
- 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: VT, KHTH-QLCL.

TỔ QLCL

*ThS. Trần Mỹ Liên*



*BS. CKII. Lê Quang Minh*

