

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh **Nội trú quý III năm 2025**

Căn cứ Kế hoạch số 74/KH-TTYT ngày 03 tháng 02 năm 2025 của Ban khảo sát hài lòng người bệnh Trung tâm y tế Châu Phú;

Với mục đích nâng cao chất lượng phục vụ người bệnh, chúng tôi tiến hành khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người bệnh khi đến điều trị tại 06 khoa Lâm sàng của Trung tâm y tế Châu Phú ở 5 tiêu chí: Khả năng tiếp cận; Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị; Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh; Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế; Kết quả cung cấp dịch vụ. Tổ quản lý chất lượng phối hợp Tổ khảo sát hài lòng người bệnh thực hiện khảo sát người bệnh Nội trú và kết quả như sau:

I. THÔNG TIN CHUNG

Trung tâm Y tế Châu Phú là Trung tâm Y tế cấp cơ bản, thực hiện đa chức năng KCB, YTDP, ATTP và Dân số. Tổng số giường bệnh theo kế hoạch là: 152 giường. Số giường thực kê là: 167 giường.

Trung tâm Y tế có 04 Phòng chức năng, 17 Khoa lâm sàng, Cận lâm sàng và 13 Trạm y tế xã phục vụ cho hoạt động chuyên môn.

Số lượt khám bệnh ngoại trú: 900 -1200 lượt/ ngày.

Số lượt khám bệnh nội trú: 20 – 50 lượt/ ngày.

Thời gian tiến hành khảo sát từ ngày 01/8/2025 đến ngày 31/8/2025;

Mẫu khảo sát: Theo mẫu phiếu khảo sát số 01 Ban hành kèm theo Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/1/2024 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế;

Người khảo sát: Các thành viên tổ khảo sát luân phiên theo số lượng mẫu được phân công;

* Đối tượng: Chọn người bệnh đang nằm điều trị nội trú tại 06 khoa Lâm sàng từ 01 ngày trở lên, từ đủ 18 tuổi trở lên, đồng ý hợp tác điều tra, người bệnh tỉnh táo, không bị bệnh nặng.

* Phương pháp chọn mẫu và phương pháp khảo sát: Căn cứ Quyết định số: 56/QĐ-BYT ngày 08 tháng 1 năm 2024 về việc Ban hành “Ứng dụng khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên Y tế trên thiết bị điện tử thông minh di động” theo hướng dẫn của Bộ y tế.

Cỡ mẫu: 100 người.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

STT	Tên khoa	Số phiếu đánh giá	Tỷ lệ %
1	Khoa Cấp cứu Hồi sức tích cực và chống độc	15	15.00
2	Khoa Nội	20	20.00
3	Khoa Nhi	20	20.00
4	Khoa Truyền Nhiễm	15	15.00
5	Khoa Ngoại tổng hợp	15	15.00
6	Khoa Chăm sóc sức khỏe sinh sản - Phụ sản	15	15.00
7	Toàn Trung tâm	100	100
Tổng		100	100

BẢNG 1: Giới tính người bệnh được đánh giá về sự hài lòng.

STT	Giới tính	Số phiếu đánh giá	Tỷ lệ %
1	Nam	39	39.00
2	Nữ	61	61.00
Tổng		100	100.00

Nhận xét: Về giới tính đối tượng được khảo sát nhận thấy tỷ lệ Nam chiếm 39% thấp hơn Nữ chiếm 61%.

Trong đợt khảo sát này, cho thấy tỷ lệ Nam tăng 56%, tỷ lệ Nữ giảm 18.67% so với quý III/2024.

BẢNG 2: Nhóm tuổi người bệnh được đánh giá về sự hài lòng.

STT	Nhóm tuổi	Số phiếu đánh giá	Tỷ lệ %
1	Từ 18 – 24 tuổi	6	6.00
2	Từ 25 – 35 tuổi	29	29.00
3	Từ 36 tuổi trở lên.	65	65.00
Tổng		100	100.00

Nhận xét: Về nhóm tuổi của đối tượng được khảo sát có 6% là độ tuổi từ 18 – 24 tuổi, nhóm từ 25 - 35 tuổi chiếm 29% và 65% từ tuổi 36 trở lên.

So sánh tỷ lệ nhóm tuổi của đối tượng khảo sát nhận thấy: ở nhóm từ 18 – 24 tuổi tăng 80%, nhóm từ 25 - 35 tuổi tăng 45% và nhóm từ 36 tuổi trở lên giảm 15.22% so với quý III/2024.

BẢNG 3: Số ngày nằm viện.

STT	Số ngày nằm viện	Số phiếu đánh giá	Tỷ lệ %
1	Từ 1 – 2 ngày	3	3.00
2	Từ 3 - 5 ngày	67	67.00
3	Từ 6 ngày trở lên.	30	30.00
TỔNG		100	100.00

Nhận xét: Về số ngày nằm viện có: Số ngày nằm viện từ 1-2 ngày chiếm 3% giảm 64%, từ 3-5 ngày chiếm 67% tăng 5.79% và từ 6 ngày trở lên chiếm 30% tăng 5.88% so với quý III/2024.

So sánh tỷ lệ nhóm theo số ngày nằm viện của các đối tượng khảo sát nhận thấy: nhóm từ 3-5 ngày chiếm tỷ lệ cao nhất.

BẢNG 4: Đối tượng có BHYT và không có BHYT.

STT	Đối tượng	Số phiếu đánh giá	Tỷ lệ %
1	Có thẻ BHYT	95	95.00
2	Không có thẻ BHYT	5	5.00
Tổng		100	100.00

Nhận xét: Đối tượng có sử dụng BHYT trong lần khám chữa bệnh này chiếm 95% và nhóm đối tượng không sử dụng BHYT chiếm 5%.

Tỷ lệ nhóm đối tượng có sử dụng BHYT trong lần khảo sát này giảm 5% và nhóm đối tượng không sử dụng BHYT tăng 100% so với quý III/2024.

BẢNG 5: Tỷ lệ hài lòng người bệnh nội trú có BHYT và không BHYT.

STT	Đối tượng	Số phiếu đánh giá	Tỷ lệ %
1	Tỷ lệ hài lòng nhóm có BHYT	95	99.88
2	Tỷ lệ hài lòng nhóm không có BHYT	5	100.00
Tổng		100	

Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng của nhóm đối tượng có BHYT và không có BHYT chênh lệch không nhiều, nhóm đối tượng có BHYT đạt tỷ lệ 99.88% tăng 3.81% và nhóm không có BHYT đạt 100% so với quý III/2024.

BẢNG 6: Nơi sinh sống hiện nay.

STT	Nơi sinh sống hiện nay	Số phiếu đánh giá	Tỷ lệ %
1	1. Thành thị	2	2.00
2	2. Nông thôn	98	98.00
3	3. Vùng sâu, xa khó khăn	0	0.00
Tổng		100	100.00

Nhận xét: Về nơi sinh sống hiện nay có: nhóm đối tượng sống ở thành thị chiếm 2%, ở nông thôn chiếm 98% và không ghi nhận nhóm đối tượng sinh sống ở vùng sâu, xa khó khăn.

So sánh nhóm đối tượng về nơi sinh sống có: ở thành thị tăng 100% và ở nông thôn giảm 2% so với quý III/2024.

BẢNG 7. Phân loại mức sống của gia đình.

STT	Phân loại mức sống của gia đình	Số phiếu đánh giá	Tỷ lệ %
1	Nghèo	0	0.00
2	Cận nghèo	0	0.00
3	Khác	100	100.00
Tổng		100	100.00

Nhận xét: Về phân loại mức sống của gia đình có: không ghi nhận ở mức nghèo và cận nghèo. Mức sống khác chiếm tỷ lệ 100%.

Tỷ lệ phân loại mức sống của các đối tượng khảo sát không thay đổi so với quý III/2024.

BẢNG 8: Đây là lần điều trị thứ mấy của Ông/Bà.

STT	Nơi sinh sống hiện nay	Số phiếu đánh giá	Tỷ lệ %
1	Lần đầu	46	46.00
2	Lần thứ hai	32	32.00
3	Lần thứ ba	13	13.00
4	Lần thứ tư trở lên	9	9.00
Tổng		100	100

Nhận xét: Về lần điều trị thứ mấy của Ông/Bà có: lần đầu chiếm 46%, lần thứ hai chiếm 32%, lần thứ ba chiếm 13%, lần thứ tư trở lên chiếm 9%.

So sánh biểu đồ phân tích nhận thấy tỷ lệ người bệnh đến khám lần đầu tiên chiếm tỷ lệ cao nhất.

Tỷ lệ đến điều trị ở lần đầu tiên tăng 10%, lần thứ hai giảm 8.57%, lần thứ ba giảm 2.5% và lần thứ tư trở lên giảm 10% so với quý III/2024.

BẢNG 9: Đánh giá nhu cầu quay lại khám chữa bệnh tại bệnh viện.

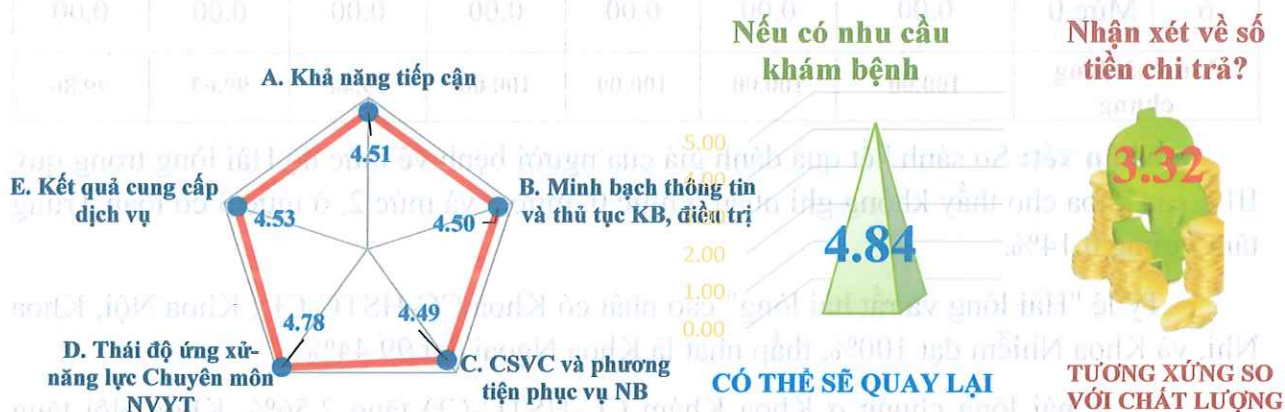
STT	Nhu cầu quay lại khám chữa bệnh	Số phiếu đánh giá	Tỷ lệ %
1	Chắc chắn không bao giờ quay lại	0	0
2	Không muốn quay lại	0	0
3	Muốn chuyển sang bệnh viện khác	0	0.00
4	Có thể sẽ quay lại	16	16.00
5	Chắc chắn sẽ quay lại và giới thiệu cho người khác	84	84.00
TỔNG		100	100

Nhận xét: Nhu cầu quay lại khám chữa bệnh có 16% người bệnh có thể sẽ quay lại và 84% người bệnh chắc chắn sẽ quay lại và giới thiệu cho người khác.

So sánh biểu đồ phân tích nhận thấy tỷ lệ nhu cầu của người bệnh có thể sẽ quay lại tăng 20%, người bệnh chắc chắn sẽ quay lại và giới thiệu cho người khác giảm 3.08% so quý III/2024.

BẢNG 10: Điểm hài lòng chung của từng nhóm nội dung.

STT	Nhóm nội dung	Kết quả	Tỷ lệ
1	A. Khả năng tiếp cận	4.51	100.00%
2	B. Minh bạch thông tin và thủ tục KB, điều trị	4.50	100.00%
3	C. CSVC và phương tiện phục vụ NB	4.49	99.71%
4	D. Thái độ ứng xử-năng lực Chuyên môn NVYT	4.78	100.00%
5	E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.53	100.00%
6	E7. Nhận xét về số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế?	3.32	Tương xứng so với chất lượng
7	G1: BV đáp ứng % mong đợi		97.68
Nếu có nhu cầu khám bệnh		4.84	Có thể sẽ quay lại
ĐIỂM HÀI LÒNG TRUNG BÌNH CHUNG		4.557	99.86



Nhận xét: Điểm trung bình từng nhóm nội dung cho thấy cao nhất nhóm [D]. Thái độ ứng xử-năng lực Chuyên môn NVYT đạt 4.78/5 điểm, thấp nhất có nhóm [C]. CSVC và phương tiện phục vụ NB chỉ đạt 4.49/5 điểm.

So sánh biểu đồ thể hiện các nhóm nội dung có: Nhóm [A] đạt 4.51/5 điểm tăng 5.44%, nhóm [B] đạt 4.50/5 điểm tăng 4.52%, nhóm [C] đạt 4.49/5 điểm tăng 5.30%, nhóm [D] đạt 4.78/5 điểm tăng 4.83% và nhóm [E] đạt 4.53/5 điểm tăng 5.05%. Tổng điểm trung bình chung các nhóm đạt 4.557/5 điểm tăng 5.03% so với quý III/2024.

BẢNG 11: Kết quả sự hài lòng của người bệnh theo từng mức.

Mức đánh giá	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Mức 0 (Không sử dụng)	HL chung
Số lượng	0	0	5	1586	2009	0	3595
Tỷ lệ %	0.00	0.00	0.14	44.06	55.81	0.00	99.86

Nhận xét: Kết quả đánh giá theo mức độ Hài lòng trong quý III không ghi nhận mức 0, mức 1 và mức 2, mức 3 có 5 lượt chiếm 0.14%, mức 4 có 1586 lượt chiếm 44.06% và mức 5 có 2009 lượt chiếm 55.81%. Mức độ hài lòng chung (4 & 5) khá cao đạt 99.86%.

So sánh với lần khảo sát quý III/2024 có mức 2 giảm 100%, mức 3 có 0.14/3.38 giảm 95.89%, ở mức 4 có 44.06/58.98 giảm 25.31%, mức 5 có 55.81/37.50 tăng 48.81%. Tỷ lệ hài lòng chung đạt 99.86/96.48 tăng 3.50%.

BẢNG 12: Kết quả sự hài lòng người bệnh tính từng mức (So sánh theo khoa).

STT	MỨC	Khoa CC-HSTC-CĐ	Khoa Nội	Khoa Nhi	Khoa TN	Khoa Ngoại	Khoa CSSKSS	Trung tâm
1	Mức 1	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2	Mức 2	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
3	Mức 3	0.00	0.00	0.00	0.00	0.56	0.37	0.14
4	Mức 4	37.41	72.22	31.67	16.85	53.33	47.59	44.06
5	Mức 5	62.59	27.78	68.33	83.15	46.11	52.04	55.81
6	Mức 0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Mức hài lòng chung		100.00	100.00	100.00	100.00	99.44	99.63	99.86

Nhận xét: So sánh kết quả đánh giá của người bệnh về mức độ Hài lòng trong quý III ở các khoa cho thấy không ghi nhận ở mức 0, mức 1 và mức 2, ở mức 3 có toàn Trung tâm vướng 0.14%.

Tỷ lệ "Hài lòng và rất hài lòng" cao nhất có Khoa CC-HSTC-CĐ, Khoa Nội, Khoa Nhi, và Khoa Nhiễm đạt 100%, thấp nhất là Khoa Ngoại đạt 99.44%.

Tỷ lệ hài lòng chung ở Khoa Khám CC-HSTC-CĐ tăng 2.56%, Khoa Nội tăng 3.15%, Khoa Nhi tăng 3.15%, Khoa Nhiễm tăng 5.88%, Khoa Ngoại tăng 3.47% và Khoa CSSKSS - Phụ sản tăng 2.77% so quý III/2024.

Tỷ lệ hài lòng chung của toàn Trung tâm đạt 99.86% tăng 3.50% so quý III/2024.

BẢNG 13A: Khả năng tiếp cận.

STT	MỨC	A1	A2	A3	A4	A5	Tỷ lệ %
1	Mức 1	0	0	0	0	0	0.00
2	Mức 2	0	0	0	0	0	0.00
3	Mức 3	0	0	0	0	0	0.00
4	Mức 4	34	66	47	62	38	49.40
5	Mức 5	66	34	53	38	62	50.60
6	Mức 0	0	0	0	0	0	0.00
Điểm Trung bình		4.66	4.34	4.53	4.38	4.62	100.00

Nhận xét: Kết quả nhóm A "Khả năng tiếp cận" từ A1 - A5 không ghi nhận mức 0, mức 1, mức 2 và mức 3.

So sánh từng nhóm nhận thấy: nhóm [A1] đạt 4.66/5 điểm tăng 78.57%, [A2] đạt 4.34/5 điểm tăng 85.19%, [A3] đạt 4.53/5 điểm tăng 75.44%, [A4] đạt 4.38/5 điểm tăng 92.31% và [A5] đạt 4.62/5 điểm tăng 66.67% so với quý III/2024.

Tỷ lệ "Hài lòng và rất hài lòng" đạt 100%, so với quý III/2024 tăng 7.53%.

BẢNG 13B: Khả năng tiếp cận. (So sánh theo khoa).

STT	MỨC	Khoa CC-HSTC-CD	Khoa Nội	Khoa Nhi	Khoa TN	Ngoại	CSSKSS	Trung tâm
1	Mức 1	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2	Mức 2	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
3	Mức 3	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
4	Mức 4	44.00	81.00	52.00	24.00	37.33	46.67	49.40
5	Mức 5	56.00	19.00	48.00	76.00	62.67	53.33	50.60
6	Mức 0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Hài lòng chung		100	100	100	100	100	100	100.00

Nhận xét: So sánh kết quả nhóm A "Khả năng tiếp cận" các khoa không ghi nhận mức 0, mức 1, mức 2 và mức 3.

Tỷ lệ "Hài lòng và rất hài lòng" tất cả các khoa trong Trung tâm đều đạt 100%.

So sánh tỷ lệ có Khoa CC-HSTC-CD, Khoa Nội, Khoa Nhi tăng 6.38%, Khoa Nhiễm tăng 8.70%, Khoa Ngoại tăng 13.64%, Khoa CSSKSS - Phụ sản tăng 4.17% và toàn Trung tâm tăng 7.53% so quý III/2024.

BẢNG 14A: Minh bạch thông tin và thủ tục KB, điều trị.

STT	MỨC	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	Tỷ lệ %
1	Mức 1	0	0	0	0	0	0	0	0.00
2	Mức 2	0	0	0	0	0	0	0	0.00
3	Mức 3	0	0	0	0	0	0	0	0.00
4	Mức 4	44	44	59	48	52	44	56	49.57
5	Mức 5	56	56	41	52	48	56	44	50.43
6	Mức 0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
Điểm Trung bình		4.56	4.56	4.41	4.52	4.48	4.56	4.44	100.00

Nhận xét: Kết quả nhóm B "Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị" từ B1 - B7 không ghi nhận mức 0, mức 1, mức 2 và mức 3.

So sánh từng nhóm nhận thấy: nhóm [B1] đạt 4.56/5 điểm tăng 66.67%, [B2] đạt 4.56/5 điểm tăng 78.57%, [B3] đạt 4.41/5 điểm tăng 75.44%, [B4] đạt 4.52/5 điểm tăng

72.41%, [B5] đạt 4.48/5 điểm tăng 69.49%, [B6] đạt 4.56/5 điểm tăng 69.49%, [B7] đạt 4.44/5 điểm tăng 69.49% so với quý III/2024.

Tỷ lệ "Hài lòng và rất hài lòng" đạt 100% và tăng 2.94% so quý III/2024.

BẢNG 14B: Minh bạch thông tin và thủ tục KB, điều trị (So sánh theo khoa).

STT	MỨC	Khoa CC-HSTC-CĐ	Khoa Nội	Khoa Nhi	Khoa TN	Khoa Ngoại	Khoa CSSKSS	Trung tâm
1	Mức 1	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2	Mức 2	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
3	Mức 3	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
4	Mức 4	48.57	81.43	29.29	29.52	58.10	46.67	49.57
5	Mức 5	51.43	18.57	70.71	70.48	41.90	53.33	50.43
6	Mức 0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Hài lòng chung		100	100	100	100	100	100	100.00

Nhận xét: So sánh kết quả nhóm B "Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị" các khoa không ghi nhận mức 0, mức 1, mức 2 và mức 3.

Tỷ lệ "Hài lòng và rất hài lòng" tất cả các đều đạt 100%.

So sánh tỷ lệ Khoa CC-HSTC-CĐ, Khoa Ngoại và Khoa CSSKSS tăng 1.45%, Khoa Nội tăng 2.94%, Khoa Nhi 4.48%, Khoa Nhiễm tăng 6.06% so quý III/2024.

BẢNG 15A: CSVC và phương tiện phục vụ NB.

STT	MỨC	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	Tỷ lệ %
1	Mức 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
2	Mức 2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
3	Mức 3	0	0	0	0	1	1	0	2	0	0	0	0.36
4	Mức 4	44	57	51	48	48	49	63	50	47	49	51	50.64
5	Mức 5	56	43	49	52	51	50	35	50	53	51	49	49.00
6	Mức 0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
Điểm Trung bình		4.56	4.43	4.49	4.52	4.50	4.49	4.33	4.50	4.53	4.51	4.49	99.64

Nhận xét: Kết quả nhóm C "Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh" từ C1 - C8 không ghi nhận mức 0, mức 1 và mức 2, trong đó mức 3 còn vương 0.36%.

So sánh từng nhóm nhận thấy: nhóm [C1] đạt 4.56/5 điểm tăng 78.57%, [C2] đạt 4.43/5 điểm tăng 88.68%, [C3] đạt 4.49/5 điểm tăng 72.41%, [C4] đạt 4.52/5 điểm tăng 66.67%, [C5] đạt 4.50/5 điểm tăng 76.79%, [C6] đạt 4.49/5 điểm tăng 65.00%, [C7] đạt 4.33/5 điểm tăng 84.91%, [C8] đạt 4.50/5 điểm tăng 85.19%, [C9] đạt 4.53/5 điểm tăng

78.57%, [C10] đạt 4.51/5 điểm tăng 66.67%, [C11] đạt 4.49/5 điểm tăng 66.67 so với quý III/2024.

Tỷ lệ "Hài lòng và rất hài lòng" đạt 99.64% và tăng 5.05% so quý III/2024.

BẢNG 15B: CSVC và phương tiện phục vụ NB (So sánh theo khoa).

STT	MỨC	Khoa CC-HSTC-CD	Khoa Nội	Khoa Nhi	Khoa TN	Khoa Ngoại	Khoa CSSKSS	Trung tâm
1	Mức 1	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2	Mức 2	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
3	Mức 3	0.00	0.00	0.00	0.00	1.21	1.21	0.36
4	Mức 4	38.18	87.27	26.36	16.36	81.82	49.70	50.64
5	Mức 5	61.82	12.73	73.64	83.64	16.97	49.09	49.00
6	Mức 0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Hài lòng chung		100	100	100	100	99	99	99.64

Nhận xét: So sánh kết quả nhóm C "Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh" các khoa không ghi nhận mức 0, mức 1 và mức 2, ở mức 3 có toàn Trung tâm vướng 0.36%.

Tỷ lệ "Hài lòng và rất hài lòng" cao nhất có Khoa CC-HSTC-CD, Khoa Nội, Khoa Nhi và Khoa Nhiễm đạt 100%. Khoa Ngoại và Khoa CSSKSS - Phụ sản đạt tỷ lệ 99%.

So sánh tỷ lệ Khoa CC-HSTC-CD tăng 0.92%, Khoa Nội tăng 5.77%, Khoa Nhi tăng 2.80%, Khoa Nhiễm tăng 10.00%, Khoa Ngoại và Khoa CSSKSS - Phụ sản tăng 5.50% so quý III/2024. Toàn trung tâm đạt 99.64% tăng 5.05%.

BẢNG 16A: Thái độ ứng xử-năng lực chuyên môn NVYT.

STT	MỨC	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	Tỷ lệ %
1	Mức 1	0	0	0	0	0	0	0	0.00
2	Mức 2	0	0	0	0	0	0	0	0.00
3	Mức 3	0	0	0	0	0	0	0	0.00
4	Mức 4	22	27	15	19	28	22	23	22.29
5	Mức 5	78	73	85	81	72	78	77	77.71
6	Mức 0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
Điểm trung bình		4.78	4.73	4.85	4.81	4.72	4.78	4.77	100.00

Nhận xét: Kết quả nhóm D "Thái độ ứng xử - năng lực chuyên môn NVYT" từ [D1 - D7] không ghi nhận mức 0, mức 1, mức 2 và mức 3.

So sánh từng nhóm nhận thấy: nhóm [D1] đạt 4.78/5 điểm tăng 66.67%, [D2] đạt 4.73/5 điểm tăng 72.41%, [D3] đạt 4.85/5 điểm tăng 66.67%, [D4] đạt 4.81/5 điểm, [D5] đạt 4.72/5 điểm và [D6] đạt 4.78/5 điểm không thay đổi, [D7] đạt 4.77/5 điểm tăng 66.67% so với quý III/2024. Tỷ lệ "Hài lòng và rất hài lòng" đạt 100% tăng 0.48%.

BẢNG 16B: Thái độ ứng xử-năng lực chuyên môn NVYT (So sánh theo khoa).

STT	MỨC	Khoa CC-HSTC-CD	Khoa Nội	Khoa Nhi	Khoa TN	Khoa Ngoại	Khoa CSSKSS	Trung tâm
1	Mức 1	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2	Mức 2	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
3	Mức 3	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
4	Mức 4	23.81	20.71	30.00	10.48	0.00	46.67	22.29
5	Mức 5	76.19	79.29	70.00	89.52	100.00	53.33	77.71
6	Mức 0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Hài lòng chung		100	100	100	100	100	100	100.00

Nhận xét: So sánh kết quả nhóm D "Thái độ ứng xử - năng lực chuyên môn NVYT" các khoa không ghi nhận mức 0, mức 1, mức 2 và mức 3.

Tỷ lệ "hài lòng và rất hài lòng" ở tất cả các khoa đều đạt 100%.

So sánh tỷ lệ với quý III/2024 có Khoa CC-HSTC-CC, Khoa Nội, Khoa Nhiễm, Khoa Ngoại không thay đổi. Khoa Nhi và Khoa CSSKSS tăng 1.45%. Tỷ lệ toàn trung tâm đạt 100% tăng 1.48% so với quý III/2024.

BẢNG 17A: Kết quả cung cấp dịch vụ.

STT	MỨC	E1	E2	E3	E4	E5	E6	Tỷ lệ %
1	Mức 1	0	0	0	0	0	0	0.00
2	Mức 2	0	0	0	0	0	0	0.00
3	Mức 3	0	0	0	0	0	1	0.17
4	Mức 4	45	43	52	46	44	49	46.50
5	Mức 5	55	57	48	54	56	50	53.33
6	Mức 0	0	0	0	0	0	0	0.00
Điểm Trung bình		4.55	4.57	4.48	4.54	4.56	4.49	99.83

Nhận xét: Kết quả nhóm E "Kết quả cung cấp dịch vụ" từ [E1 - E6] không ghi nhận mức 0, mức 1 và mức 2, mức 3 còn vướng 0.17%.

So sánh từng nhóm nhận thấy: nhóm [E1] đạt 4.55/5 điểm tăng 69.49%, [E2] đạt 4.57/5 điểm tăng 72.41%, [E3] đạt 4.48/5 điểm tăng 69.49% và [E4] đạt 4.54/5 điểm tăng 69.49%, [E5] đạt 4.56/5 điểm tăng 69.49%, [E6] đạt 4.49/5 điểm tăng 67.80% so với quý III/2024.

Tỷ lệ "Hài lòng và rất hài lòng" đạt 99.83% tăng 1.81% so với quý III/2024.

BẢNG 17B: Kết quả cung cấp dịch vụ. (Chia theo khoa)

STT	MỨC	Khoa CC-HSTC-CĐ	Khoa Nội	Khoa Nhi	Khoa TN	Khoa Ngoại	Khoa CSSKSS	Trung tâm
1	Mức 1	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2	Mức 2	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
3	Mức 3	0.00	0.00	0.00	0.00	1.11	0.00	0.17
4	Mức 4	33.33	86.67	29.17	4.44	71.11	46.67	46.50
5	Mức 5	66.67	13.33	70.83	95.56	27.78	53.33	53.33
6	Mức 0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Hài lòng chung		100	100	100	100	99	100	99.83

Nhận xét: So sánh kết quả nhóm E "Kết quả cung cấp dịch vụ" các khoa không ghi nhận mức 0, mức 1 và mức 2, mức 3 còn vướng 0.17%.

Tỷ lệ "Hài lòng và rất hài lòng" ở Khoa Ngoại đạt 99%, các khoa còn lại đạt 100%.

So sánh tỷ lệ Khoa CC-HSTC-CĐ tăng 7.14%, Khoa Nhi tăng 1.69%, Khoa Nhiễm 3.45%, Khoa Ngoại giảm 1.11%, Khoa Nội và Khoa CSSKSS có tỷ lệ 100% không thay đổi so với quý III/2024. Toàn trung tâm đạt 100% tăng 1.81% so với quý III/2024.

BẢNG TỔNG HỢP HÀI LÒNG CHUNG (4+5)

STT	Nhóm nội dung	Khoa CC-HSTC-CĐ	Khoa Nội	Khoa Nhi	Khoa TN	Khoa Ngoại	Khoa CS SKSS	Trung tâm
1	A. Khả năng tiếp cận	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
2	B. Minh bạch thông tin và thủ tục KB, điều trị	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
3	C. CSVC và phương tiện phục vụ NB	100.00	100.00	100.00	100.00	98.79	98.79	99.64
4	D. Thái độ ứng xử-năng lực CM NVYT	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
5	E. Kết quả cung cấp dịch vụ	100.00	100.00	100.00	100.00	98.89	100.00	99.83
TỶ LỆ HÀI LÒNG TRUNG BÌNH CHUNG		100.00	100.00	100.00	100.00	99.44	99.63	99.86



Nhận xét: So sánh kết quả tỷ lệ hài lòng trung bình chung tại các khoa nhận thấy Khoa CC-HSTC-CD, khoa Nội, khoa Truyền Nhiễm và khoa Nhi đạt tỷ lệ cao nhất 100% và thấp nhất là khoa Ngoại đạt 99.44%. Toàn Trung tâm đạt 99.86%.

Tỷ lệ hài lòng chung có khoa Hồi sức cấp cứu tăng 2.56%, khoa Nội tổng hợp và khoa Nhi tăng 3.15%, khoa Nhiễm tăng 5.88%, khoa Ngoại tổng hợp tăng 3.47%, khoa Chăm sóc sức khỏe sinh sản – Phụ sản tăng 2.77% và toàn Trung tâm tăng 3.50% so với quý III/2024.

III. Ý KIẾN CỦA NGƯỜI BỆNH

1. Hệ thống mạng còn yếu.
2. Thái độ phục vụ của các cô chú rất nhiệt tình và chu đáo với bệnh nhân.

IV. ĐÁNH GIÁ VÀ KIẾN NGHỊ

4.1. Đánh giá chung.

- Tổng điểm trung bình người dùng chọn đạt 4.56 điểm (16404/3600)
- Tỷ lệ hài lòng chung: 99.86% (3595/3600)
- Điểm TB theo từng phần:
 - A: 4.50 (2253/500)
 - B: 4.50 (3153/700)
 - C: 4.49 (4935/1100)
 - D: 4.78 (3344/700)
 - E: 4.53 (2719/600)
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 97.68% (9747/100)
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại: 100% (100/100)
- Chỉ số hài lòng toàn diện: 96.00% (96/100)
- Tổng số phiếu được phân tích: 100

Tỷ lệ hài lòng chung các nhóm khía cạnh trong quý III năm 2025 có sự chuyển biến so với cùng kỳ quý III năm trước, cụ thể như:

Khoa CC-HSTC-CD: Tỷ lệ hài lòng trung bình chung đạt 100% tăng 2.56%, trong đó nhóm [A] tăng 6.38%, nhóm [B] tăng 1.45%, nhóm [C] tăng 0.92%, nhóm [D] không thay đổi và nhóm [E] tăng 7.14%.

Khoa Nội: Tỷ lệ hài lòng trung bình chung 100% tăng 3.15%, trong đó nhóm [A] tăng 6.38%, nhóm [B] tăng 2.94%, nhóm [C] tăng 5.77%, nhóm [D] và nhóm [E] không thay đổi.

Khoa Nhi: Tỷ lệ hài lòng trung bình chung 100% tăng 3.15%, trong đó nhóm [A] tăng 6.38%, nhóm [B] tăng 4.48%, nhóm [C] tăng 2.80%, nhóm [D] tăng 1.45% và nhóm [E] tăng 1.69%.

Khoa Truyền Nhiễm: Tỷ lệ hài lòng trung bình chung 100% tăng 5.88%, trong đó nhóm [A] tăng 8.70%, nhóm [B] tăng 6.06%, nhóm [C] tăng 10.0%. nhóm [D] không thay đổi và nhóm [E] tăng 3.45%.

Khoa Ngoại: Tỷ lệ hài lòng trung bình chung 99.44% tăng 3.47%, trong đó nhóm [A] tăng 13.64%, nhóm [B] tăng 1.45%, nhóm [C] tăng 5.50%, nhóm [D] không thay đổi và nhóm [E] giảm 1.11%.

Khoa CSSKSS - Phụ sản: Tỷ lệ hài lòng trung bình chung 99.63% tăng 2.77%, trong đó nhóm [A] 4.17%, nhóm [B] tăng 1.45%, nhóm [C] tăng 5.50%, nhóm [D] tăng 1.45% và nhóm [E] không thay đổi.

Khoa có tỷ lệ hài lòng chung cao nhất là Khoa CC-HSTC-CD, Khoa Nội, Khoa Nhi và khoa Nhiễm. Thấp nhất là Khoa Ngoại và thấp hơn tỷ lệ toàn Trung tâm trong lần khảo sát này.

Toàn Trung tâm đạt 99.86% và tăng 3.50%, trong đó nhóm [A] tăng 7.53%, nhóm [B] tăng 2.94%, nhóm [C] tăng 5.05%, nhóm [D] tăng 0.48% và nhóm [E] tăng 1.81% so quý III/2024.

4.2. Điểm mạnh

Nhân viên có thái độ phục vụ, tiếp đón ân cần, niềm nở, tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ và giao tiếp đúng mực đối với bệnh nhân và thân nhân người bệnh.

Người bệnh hài lòng về kết quả điều trị và chất lượng dịch vụ y tế tại Trung tâm.

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

Môi trường làm việc và khuôn viên xanh, sạch, đẹp, thoáng mát.

4.3. Nguyên Nhân và yếu tố ảnh hưởng đến chỉ số hài lòng chung và chỉ số hài lòng theo thành phần.

Số lượng bệnh nhân đông, nhiều người đăng nhập vào hệ thống mạng wifi cùng lúc nên đôi khi không thể đáp ứng được nhu cầu của người bệnh.

4.2. Kiến nghị.

Qua kết quả trên Tổ quản lý chất lượng kiến nghị:

Tỷ lệ hài lòng của khoa Ngoại đạt 99.44%, thấp hơn các khoa còn lại và thấp hơn tỷ lệ hài lòng toàn Trung tâm. Nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và tỷ lệ hài lòng của người bệnh, đề nghị Lãnh đạo Khoa Ngoại cần quan tâm hơn và tìm giải pháp các vấn đề còn vướng.

Các Điều dưỡng của khoa tăng cường tư vấn về tình trạng bệnh, chế độ ăn uống và chăm sóc cho người bệnh và người nhà người bệnh hiểu và hợp tác tốt trong quá trình điều trị nhằm mang lại hiệu quả tốt nhất. Giải thích, hướng dẫn người bệnh về chế độ và quyền lợi của người bệnh được hưởng khi có bảo hiểm Y tế. Đồng thời tuyên truyền phổ biến những nội quy, quy định của khoa trong thời gian nằm viện.

Tăng cường hướng dẫn người bệnh và thân nhân người bệnh giữ vệ sinh chung, bỏ rác đúng nơi quy định. Người bệnh tuân thủ đúng các nội quy, quy định của khoa và Trung tâm.

Trên đây báo cáo tổng hợp về kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh Nội trú trong quý III năm 2025./.



GIÁM ĐỐC

Bs. CKII. Nguyễn Hoàng Huy
TRƯỞNG BAN KHẢO SÁT HLNB

TM. TỔ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Trần Thị Như Bình

Nơi nhận:

- Ban lãnh đạo;
- Các khoa / Phòng;
- Lưu: Tổ quản lý chất lượng.