

Vĩnh Thanh Trung, ngày 10 tháng 9 năm 2025

Số: 100 /BC- TQLCL

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh Ngoại 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 khám, điều trị tại các khoa: Khoa khám bệnh; Phòng khám Da liễu, Phòng khám Răng hàm mặt, Phòng khám Mắt, Phòng khám Tai mũi họng, Phòng khám Y học cổ truyền – phục hồi chức năng, Khoa Xét nghiệm - Chẩn đoán hình ảnh; Phòng khám ngoại; Phòng khám sức khỏe sinh sản 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 thực hiện khảo sát người bệnh Ngoại trú và báo cáo 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 02 Ban hành kèm theo Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/1/2024 của Bộ trưởng Bộ Y tế về 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 khám, điều trị ngoại trú tại khoa Cận lâm sàng và 03 khoa Lâm sàng đồng ý hợp tác điều tra, người bệnh tinh táo, không bị bệnh nặng, từ

18 tuổi trở lên, có đủ điều kiện sức khỏe để trả lời khảo sát, sau khi cơ bản đã hoàn thành quy trình khám bệnh, đang chờ thanh toán hoặc chờ nhận thuốc.

* Phương pháp chọn mẫu và phương pháp khảo sát: Theo hướng dẫn của Bộ y tế.

Cỡ mẫu: 200 người.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

STT	Tên khoa	Số phiếu đánh giá	Tỷ lệ %
1	Khoa khám bệnh.	60	30
2	Phòng khám Da Liễu	10	5
3	Phòng khám Răng - Hàm - Mặt	10	5
4	Phòng khám Mắt	10	5
5	Phòng khám Tai - Mũi - Họng	10	5
6	Khoa Y học cổ truyền - Phục hồi chức năng	20	10
7	Khoa Xét nghiệm - Chẩn đoán hình ảnh	40	20
8	Phòng khám ngoại tổng hợp	20	10
9	Phòng khám sức khỏe sinh sản - Phụ sản	20	10
10	Toàn Trung tâm	200	100
Tổng		200	200

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

STT	Giới tính	Số phiếu đánh giá	Tỷ lệ %
1	Nam	78	39.00
2	Nữ	122	61.00
Tổng		200	100.00

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

So sánh tỷ lệ có tỷ lệ Nam giới giảm 2.50%, Nữ giới tăng 1.67% 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	13	6.50
2	Từ 25 – 35 tuổi	36	18.00
3	Từ 36 tuổi trở lên.	151	75.50
Tổng		200	100.00

Nhận xét: Về nhóm tuổi của đối tượng được khảo sát có 6.50% là độ tuổi từ 18 – 24 tuổi, nhóm từ 25 - 35 tuổi chiếm 18.0% và 75.50% từ 36 tuổi trở lên.

So sánh tỷ lệ nhóm tuổi của đối tượng khảo sát nhận thấy: ở nhóm từ 18 – 24 tuổi giảm 7.14%, nhóm từ 25 - 35 tuổi tăng 31.14% và nhóm từ 36 tuổi trở lên giảm 3.82% so với quý III/2024.

BẢNG 3: Ước tính khoảng cách từ nhà đến bệnh viện.

STT	Ước tính khoảng cách	Số phiếu đánh giá	Tỷ lệ %
1	Dưới 2 Km	2	1.00
2	Từ 2 - 10 Km	156	78.00
3	Từ 11 km trở lên.	42	21.00
Tổng		200	100.00

Nhận xét: Trung bình khoảng cách từ nhà đến Trung tâm y tế Châu Phú của đối tượng được khảo sát nhận thấy: khoảng cách dưới 2Km có 2 lượt chiếm 1.0%, từ 2 - 10Km chiếm 78.0% và từ 11 Km trở lên chiếm 21.0%.

So sánh tỷ lệ các đối tượng đến khám bệnh ở từng vị trí khoảng cách có: nhóm đối tượng khoảng cách dưới 2Km có tỷ lệ không thay đổi, từ 2-10Km tăng 9.86% và khoảng cách từ 11Km trở lên giảm 25% so với quý III/2024.

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

STT	Đối tượng	Số phiếu đánh giá	Tỷ lệ %
1	Có thẻ BHYT	196	98.00
2	Không có thẻ BHYT	4	2.00
Tổng		200	100.00

Nhận xét: Đối tượng có sử dụng BHYT trong lần khám chữa bệnh này chiếm 98.0% và đối tượng không có thẻ BHYT chiếm 2.0%.

Tỷ lệ nhóm đối tượng có sử dụng BHYT 0.51% và nhóm đối tượng không sử dụng BHYT giảm 20% so với quý III/2024.

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

STT	Tỷ lệ hài lòng	Số phiếu đánh giá	Tỷ lệ %
1	Tỷ lệ hài lòng nhóm có BHYT	196	98.49
2	Tỷ lệ hài lòng nhóm không có BHYT	4	98
Tổng		200	

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 98.49% tăng 1.82% và nhóm không có BHYT đạt 98% tăng 0.99% so với quý III/2024.

BẢNG 6: Tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi của người bệnh.

STT	Đáp ứng so mong đợi	Số phiếu đánh giá	Tỷ lệ %
1	Dưới 50%	0	0.00
2	Từ 50% đến 80%	0	0.00
3	Trên 80%	200	100.00
4	Đáp ứng chung so với mong đợi		96.08

Nhận xét: Tỷ lệ đánh giá đáp ứng so với mong đợi không ghi nhận mức dưới 50% và từ 50% đến 80%, 100% người bệnh đánh giá đáp ứng so với mong đợi trên 80%. Tỷ lệ đáp ứng chung so mong đợi đạt 96.08%.

So sánh số liệu phân tích nhận thấy người bệnh đánh giá tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi trong đợt khảo sát này mức trên 80% tăng 4.71% so với quý III/2024 và tỷ lệ đáp ứng chung so với mong đợi tăng 1.93%.

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

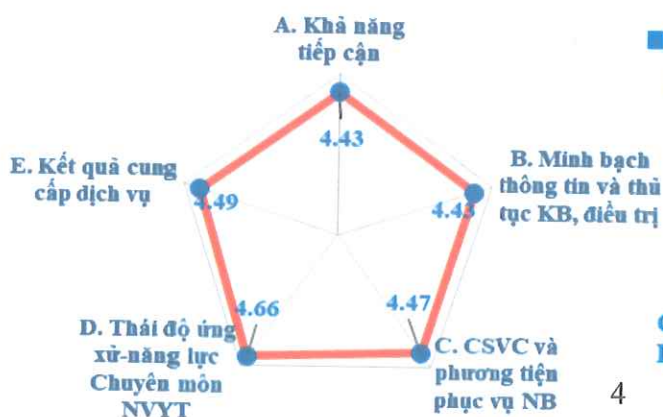
STT	Nhu cầu quay lại khám chữa bệnh	Số phiếu đánh giá	Tỷ lệ %
1	Chắc chắn không bao giờ quay lại	0	0
2	Không muốn quay lại	0	0.00
3	Chuyển BV khác	0	0.00
4	Có thể sẽ quay lại	45	22.50
5	Chắc chắn sẽ quay lại và giới thiệu cho người khác	155	77.50
Tổng		200	100

Nhận xét: Nhu cầu quay lại khám chữa bệnh có 22.50% người bệnh có thể sẽ quay lại và 77.50% người bệnh chắc chắn sẽ quay lại và giới thiệu cho người khác.

So sánh biểu đồ phân tích nhận thấy tỷ lệ không muốn quay lại và chuyển bệnh viện khác giảm 100%, nhu cầu của người bệnh có thể sẽ quay lại giảm 29%, người bệnh chắc chắn sẽ quay lại và giới thiệu cho người khác tăng 14.81% so quý III/2024.

BẢNG 8: Điểm hài lòng chung của từng nhóm nội dung.

STT	Nhóm nội dung	Kết quả	Tỷ lệ
1	A. Khả năng tiếp cận	4.43	97.60%
2	B. Minh bạch thông tin và thủ tục KB, điều trị	4.43	97.70%
3	C. CSVC và phương tiện phục vụ NB	4.47	98.88%
4	D. Thái độ ứng xử-năng lực Chuyên môn NVYT	4.66	99.88%
5	E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.49	99.38%
6	E5. Nhận xét về số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế?	3.37	Tương xứng so với chất lượng
7	BV đáp ứng % mong đợi	96.08	
Nếu có nhu cầu khám bệnh		4.78	Có thể quay lại
ĐIỂM HÀI LÒNG TRUNG BÌNH CHUNG		4.48	98.48%



■ Nếu có nhu cầu khám bệnh



CHẮC CHẮN QUAY LẠI

Nhận xét về số tiền chi trả?



TƯƠNG XỨNG SO VỚI CHẤT LƯỢNG

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 4.66/5 điểm, thấp nhất có nhóm [A]. Khả năng tiếp cận và nhóm [B]. Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị đạt 4.43/5 điểm.

So sánh biểu đồ các nhóm nội dung so với quý III/2024 có: Nhóm [A] đạt 4.43/5 điểm tăng 0.87%, nhóm [B] đạt 4.43/5 điểm tăng 0.56%, nhóm [C] đạt 4.47/5 điểm tăng 0.53%, nhóm [D] đạt 4.66/5 điểm tăng 1.97% và nhóm [E] đạt 4.49/5 điểm giảm 0.58%. Tổng điểm trung bình chung các nhóm đạt 4.48/5 điểm tăng 0.64%.

BẢNG 9: 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	Hài lòng chung	Tổng
Số lượng	0	0	94	3036	3070	0	6200	3100
Tỷ lệ %	0.00	0.00	1.52	48.97	49.52	0.00	98.48	100

Nhận xét: Kết quả đánh giá theo mức độ Hài lòng trong quý III/2025 không ghi nhận mức 0, mức 1 và mức 2, mức 3 có 94 lượt chiếm 1.52%, mức 4 có 3036 lượt chiếm 48.97% và mức 5 có 3070 lượt chiếm 49.52%. Mức độ hài lòng chung (4 & 5) khá cao đạt 98.48%.

So sánh lần khảo sát quý III/2024: mức 3 có 1.52/3.18 giảm 52.29%, ở mức 4 có 48.97/48.31 tăng 1.35%, mức 5 có 49.52/48.43 tăng 2.25%. Tỷ lệ hài lòng chung đạt 98.48/96.74 tăng 1.80%.

BẢNG 10: Kết quả sự hài lòng người bệnh tính từng mức (So sánh theo khoa).

STT	MỨC	Khoa KB	PK. Da liễu	PK. RHM	PK. Mắt	PK. TMH	PK. YHCT	Khoa XN-CDHA	PK. ngoại	PK. SKSS	Trung tâm
1	Mức 1	0.00	0.00	0.00	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	0.00	0.00	0.00
3	Mức 3	1.77	0.00	0.65	0.00	0.00	1.45	2.98	1.77	0.32	1.52
4	Mức 4	53.82	64.84	35.81	32.90	47.74	67.42	40.89	35.48	52.90	48.97
5	Mức 5	44.41	35.16	63.55	67.10	52.26	31.13	56.13	62.74	46.77	49.52
6	Mức 0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Mức hài lòng chung		98.23	100.00	99.35	100.00	100.00	98.55	97.02	98.23	99.68	98.48

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 toàn Trung tâm vướng 1.52%.

Tỷ lệ "Hài lòng và rất hài lòng" cao nhất có Phòng khám Da liễu, Phòng khám Mắt, Phòng khám TMH 100%, thấp nhất là Khoa XN-CDHA dừng lại ở mức 97.02%.

Tỷ lệ hài lòng chung ở Khoa Khám bệnh tăng 3.46%, ở Phòng khám Da liễu tăng 2.31%, Phòng khám RHM giảm 0.65%, Phòng Mắt tăng 1.97%, Phòng khám TMH tăng

Tỷ lệ "Hài lòng và rất hài lòng" thấp nhất có Phòng khám Khoa Ngoại đạt 95%, Khoa Khám bệnh đạt 97.50%, Phòng khám RHM đạt 99.00%, Phòng khám YHCT đạt 98.00%, Khoa XN-CDHA đạt 96.00% và các khoa còn lại đạt 100%.

So sánh tỷ lệ Khoa Khám bệnh tăng 5.79%, Phòng khám Da liễu tăng 1.01%, Phòng khám RHM giảm 1.00%, Phòng khám Mắt tăng 1.01%, Phòng khám TMH tăng 7.53%, Khoa YHCT- PHCN giảm 2.00%, Khoa Xét nghiệm – CDHA tăng 1.59%, Phòng khám Ngoại giảm 5.00% và Phòng khám sức khỏe sinh sản không thay đổi so quý III/2024. Toàn trung tâm đạt 97.70% tăng 1.66%.

BẢNG 13A: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh.

STT	MỨC	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	Tỷ lệ %
1	Mức 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
2	Mức 2	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
3	Mức 3	4	1	1	0	3	5	2	2	1.13
4	Mức 4	96	115	97	100	102	102	94	101	50.44
5	Mức 5	100	84	102	100	95	93	104	97	48.44
6	Mức 0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
Điểm trung bình		4.48	4.42	4.51	4.50	4.46	4.44	4.51	4.48	98.88

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 vướng 1.13%.

So sánh từng nhóm nhận thấy: nhóm [C1] đạt 4.48/5 điểm tăng 1.30%, [C2] đạt 4.42/5 điểm tăng 3.11%, [C3] đạt 4.51/5 điểm tăng 2.05%, [C4] đạt 4.50/5 điểm tăng 5.82%, [C5] đạt 4.46/5 điểm tăng 1.03%, [C6] đạt 4.44/5 điểm 4.84%, [C7] 4.51/5 điểm và [C8] đạt 4.48/5 điểm tăng 7.61% so với quý III/2024.

Tỷ lệ "Hài lòng và rất hài lòng" đạt 98.88% và tăng 3.06% so quý III/2024.

BẢNG 13B: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB (So sánh theo khoa).

STT	MỨC	Khoa KB	Da liễu	RHM	Mắt	TMH	YHCT	Khoa XN-CDHA	PK. ngoại	PK. SKSS	Trung tâm
1	Mức 1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
2	Mức 2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
3	Mức 3	1.7	0.0	0.0	0.0	0.0	1.3	1.6	0.6	1.3	1.1
4	Mức 4	55.6	66.3	35.0	30.0	43.8	75.0	37.2	33.1	67.5	50.4
5	Mức 5	42.7	34	65.0	70.0	56.3	23.8	61.3	66.3	31.3	48.4
6	Mức 0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Hài lòng chung		98.33	100	100	100	100	99	98.44	99	99	98.88

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 toàn Trung tâm vướng 1.1%.

Tỷ lệ "Hài lòng và rất hài lòng" thấp nhất Khoa Khám bệnh đạt 98.33%, Khoa XN-CĐHA đạt 98.44%, Khoa YHCT-PHCN, Phòng khám khoa Ngoại, Phòng khám CSSKSS đạt 99% và các khoa phòng còn lại đều đạt 100%.

So sánh tỷ lệ Khoa Khám bệnh tăng 4.21%, Phòng khám Mắt tăng 1.27%, Phòng khám TMH tăng 8.11%, Khoa YHCT-PHCN và Phòng khám SKSS giảm 1.25%, Khoa XN-CĐHA tăng 9.00%, Phòng khám Ngoại giảm 0.63%, Phòng khám Da liễu và Phòng khám RHM không thay đổi so quý III/2024. Toàn trung tâm tăng 3.06%.

BẢNG 14A: Thái độ ứng xử-năng lực chuyên môn NVYT.

STT	MỨC	D1	D2	D3	D4	Tỷ lệ %
1	Mức 1	0	0	0	0	0.00
2	Mức 2	0	0	0	0	0.00
3	Mức 3	0	0	0	1	0.13
4	Mức 4	68	76	67	57	33.50
5	Mức 5	132	124	133	142	66.38
6	Mức 0	0	0	0	0	0.00
Điểm Trung bình		4.66	4.62	4.67	4.71	99.88

Nhận xét: Kết quả nhóm D "Thái độ ứng xử - năng lực chuyên môn NVYT" từ [D1 - D4] không ghi nhận mức 0, mức 1 và mức 2, ở mức 3 vướng 0.13%.

So sánh từng nhóm nhận thấy: nhóm [D1] đạt 4.66/5 điểm tăng 1.52%, [D2] đạt 4.62/5 điểm tăng 3.09%, [D3] đạt 4.67/5 điểm và [D4] đạt 4.71/5 điểm không thay đổi so với quý III/2024.

Tỷ lệ "Hài lòng và rất hài lòng" đạt 99.88% tăng 1.14% so quý III/2024.

BẢNG 14B: Thái độ ứng xử-năng lực chuyên môn NVYT (So sánh theo khoa)

STT	MỨC	Khoa KB	Da liễu	RHM	Mắt	TMH	YHCT	Khoa XN-CĐHA	PK. ngoại	PK. SKSS	Trung tâm
1	Mức 1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
2	Mức 2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
3	Mức 3	0.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1
4	Mức 4	39.6	25.0	27.5	37.5	50.0	62.5	28.1	22.5	5.0	33.5
5	Mức 5	60.0	75	72.5	62.5	50.0	37.5	71.9	77.5	95.0	66.4
6	Mức 0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Hài lòng chung		99.58	100	100	100	100	100	100.00	100	100	99.88

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 và mức 2, ở mức 3 vướng 0.1%.

Tỷ lệ "hài lòng và rất hài lòng" ở Khoa Khám bệnh đạt 99.58% còn lại tất cả các khoa đều đạt 100%.

So sánh tỷ lệ có Khoa Khám bệnh tăng 2.14%, Phòng khám Mắt tăng 2.56%, Khoa Xét nghiệm - CDHA tăng 1.91% và các khoa khác có tỷ lệ không thay đổi so quý III/2024. Tỷ lệ toàn trung tâm tăng 1.14%.

BẢNG 15A: Kết quả cung cấp dịch vụ.

STT	MỨC	E1	E2	E3	E4	Tỷ lệ %
1	Mức 1	0	0	0	0	0.00
2	Mức 2	0	0	0	0	0.00
3	Mức 3	1	2	1	1	0.63
4	Mức 4	94	108	94	102	49.75
5	Mức 5	105	90	105	97	49.63
6	Mức 0	0	0	0	0	0.00
Điểm Trung bình		4.52	4.44	4.52	4.48	99.38

Nhận xét: Kết quả nhóm E "Kết quả cung cấp dịch vụ" từ [E1 - E4] không ghi nhận mức 0, mức 1 và mức 2, ở mức 3 vướng 0.63%.

So sánh từng nhóm nhận thấy: nhóm [E1] đạt 4.52/5 điểm tăng 1.02%, [E2] đạt 4.44/5 điểm giảm 0.50%, [E3] đạt 4.52/5 điểm tăng 1.53%, [E4] đạt 4.48/5 điểm tăng 0.51% so với quý III/2024. Tỷ lệ "hài lòng và rất hài lòng" đạt 99.38% tăng 0.63% so với quý III/2024.

BẢNG 15B: Kết quả cung cấp dịch vụ (so sánh theo khoa).

STT	MỨC	Khoa KB	Da liễu	RHM	Mắt	TMH	YHCT	Khoa XN-CDHA	PK. ngoại	PK. SKSS	Trung tâm
1	Mức 1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
2	Mức 2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
3	Mức 3	1.3	0.0	2.5	0.0	0.0	0.0	0.6	0.0	0.0	0.6
4	Mức 4	54.6	70.0	32.5	25.0	57.5	72.5	37.5	31.3	62.5	49.8
5	Mức 5	44.2	30	65.0	75.0	42.5	27.5	61.9	68.8	37.5	49.6
6	Mức 0	0.0	0	0.0	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Hài lòng chung		98.75	100	98	100	100	100	99.38	100	100	99.38

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, ở mức 3 vướng 0.6%.

Tỷ lệ "Hài lòng và rất hài lòng" ở Khoa Khám bệnh đạt 98.75%, Phòng khám RHM đạt 98%, Khoa XN-CDHA đạt 99.38% và các khoa còn lại đều đạt 100%.

So sánh tỷ lệ ở các khoa có Phòng khám Da liễu tăng 2.56%, phòng khám RHM giảm 2.50%, Khoa XN-CDHA tăng 3.25% và các khoa còn lại có tỷ lệ không thay đổi so quý III/2024. Tỷ lệ toàn trung tâm đạt 99.38% tăng 0.63%.

BẢNG 16: Kết quả hài lòng chung.

Nhóm nội dung	Khoa KB	PK. Da liễu	PK. RHM	PK. Mắt	PK. TMH	PK. YHCT	Khoa XN-CDHA	PK. ngoại	PK. SKSS	Trung tâm
A. Khả năng tiếp cận	98.00	100.00	100.00	100.00	100.00	97.00	92.50	100.00	100.00	97.60
B. Minh bạch thông tin và thủ tục KB, điều trị	97.50	100.00	99.00	100.00	100.00	98.00	96.00	95.00	100.00	97.70
C. CSVC và phương tiện phục vụ NB	98.33	100.00	100.00	100.00	100.00	98.75	98.44	99.38	98.75	98.88
D. Thái độ ứng xử-năng lực CM NVYT	99.58	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.88
E. Kết quả cung cấp dịch vụ	98.75	100.00	97.50	100.00	100.00	100.00	99.38	100.00	100.00	99.38
TỶ LỆ HÀI LÒNG TRUNG BÌNH CHUNG	98.23	100.00	99.35	100.00	100.00	98.55	97.02	98.23	99.68	98.48

TỶ LỆ HÀI LÒNG TRUNG BÌNH CHUNG

Nhận xét: Khoa có tỷ lệ hài lòng chung cao nhất là Phòng khám Da liễu, phòng khám Mắt và phòng khám TMH đạt 100%, thấp nhất là Khoa XN-CDHA đạt 97.02% trong lần khảo sát này.

Khoa Khám bệnh đạt tỷ lệ 98.23% tăng 3.46%, Phòng khám Da liễu đạt 100.00% tăng 2.31%, Phòng khám RHM đạt 99.35% giảm 0.65%, Phòng khám Mắt đạt 100% tăng 1.97%, Phòng khám TMH đạt 100% tăng 5.08%, Khoa YHCT đạt 98.55% giảm 1.45%, Khoa XN-CDHA đạt 97.02% tăng 3.71%, phòng khám Ngoại đạt 98.23% giảm 1.77% và Phòng khám sức khỏe sinh sản đạt 99.6% giảm 0.32%. Toàn Trung tâm đạt 98.48% tăng 1.80% so quý III/2024.

III. Ý KIẾN NGƯỜI BỆNH

1. Nhà vệ sinh khu khám bệnh còn hôi, đề nghị lau dọn thường xuyên.
2. Thời gian chờ kết quả xét nghiệm lâu.

IV. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ KIẾN NGHỊ

4.1. Đánh giá chung:

- Tổng điểm trung bình người dùng chọn:	4.4800 điểm	(27776/6200)
- Tỷ lệ hài lòng chung:	98.4839%	(6106/6200)
- Điểm TB theo từng phần:	A: 4.429000	(4429/1000)
	B: 4.434000	(8868/2000)
	C: 4.473125	(7157/1600)
	D: 4.662500	(3730/800)
	E: 4.490000	(3592/800)
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi:	96.080000	(19216/200)
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại:	100%	(200/200)
- Chỉ số hài lòng toàn diện:	87%	(174/200)
- Tổng số phiếu được phân tích:	200	

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 khám bệnh: Tỷ lệ hài lòng trung bình chung đạt 98.23% tăng 3.46%, trong đó nhóm [A] tăng 1.73%, nhóm [B] tăng 5.79%, nhóm [C] tăng 4.21%, nhóm [D] tăng 2.14% và nhóm [E] không thay đổi.

Phòng khám Da Liễu: Tỷ lệ hài lòng trung bình chung đạt 100.00% tăng 2.31%, trong đó nhóm [A] tăng 11.11%, nhóm [B] tăng 1.01%, nhóm [C] và nhóm [D] không thay đổi, nhóm [E] tăng 2.56%.

Phòng khám RHM: Tỷ lệ hài lòng trung bình chung đạt 99.35% giảm 0.65%, trong đó nhóm [B] giảm 1.00%, nhóm [E] tăng 2.56%, nhóm [A], nhóm [C] và nhóm [D] không thay đổi.

Phòng khám Mắt: Tỷ lệ hài lòng trung bình chung đạt 100% tăng 1.97%, trong đó nhóm [A] tăng 6.38%, nhóm [B] tăng 1.01%, nhóm [C] tăng 1.27%, nhóm [D] tăng 2.56% và nhóm [E] không thay đổi.

Phòng khám TMH: Tỷ lệ hài lòng trung bình chung đạt 100% tăng 5.08%, trong đó nhóm nhóm [A] tăng 4.17%, nhóm [B] tăng 7.53%, nhóm [C] tăng 8.11%, nhóm [D] và nhóm [E] không thay đổi.

Phòng khám YHCT: Tỷ lệ hài lòng trung bình chung đạt 98.55%, trong đó nhóm [A] giảm 3.00%, nhóm [B] giảm 2.00%, nhóm [C] giảm 1.25%, nhóm [D] và nhóm [E] không thay đổi.

Khoa Xét nghiệm - CĐHA: Tỷ lệ hài lòng trung bình chung đạt 97.02% tăng 3.71%, trong đó nhóm [A] tăng 1.65%, nhóm [B] tăng 1.59%, nhóm [C] tăng 9.00%, nhóm [D] tăng 1.91%, nhóm [E] tăng 3.25%.

Phòng khám Ngoại: Tỷ lệ hài lòng trung bình chung đạt 98.23% giảm 1.77%, trong đó nhóm [B] giảm 5.00%, nhóm [C] giảm 0.63%, nhóm [A], nhóm [D] và nhóm [E] không thay đổi.

Phòng khám Sức khỏe sinh sản: Tỷ lệ hài lòng trung bình chung đạt 99.68% giảm 0.32%, trong đó nhóm [C] giảm 1.25%, nhóm [A], nhóm [B], nhóm [D] và nhóm [E] không thay đổi.

Khoa có tỷ lệ hài lòng chung cao nhất là Phòng khám da liễu và phòng khám TMH đạt 100%, thấp nhất là khoa XN-CĐHA.

Toàn Trung tâm đạt 98.48% và tăng 1.80% 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.

Môi trường làm việc và khuôn viên xung quanh trung tâm xanh, sạch, đẹp, thoáng mát. Có sảnh chờ đầy đủ ghế ngồi đáp ứng nhu cầu cho bệnh nhân và thân nhân bệnh nhân.

Trang thiết bị y tế đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh của người bệnh.

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

Do lượng bệnh nhân đến khám đông trong cùng một thời gian nên thời gian chờ làm các thủ tục khám chữa bệnh, thực hiện cận lâm sàng và nhận kết quả kéo dài.

4.2. Kiến nghị

Qua những ý kiến của người bệnh đề nghị các khoa có những giải pháp phù hợp:

- Thực hiện tốt công tác tiếp đón người bệnh, hướng dẫn người bệnh thực hiện các thủ tục khám chữa bệnh.

- Nhân viên y tế thực hiện tốt quy tắc ứng xử, tăng cường công tác truyền thông - giáo dục sức khỏe, tư vấn cho người bệnh về tình trạng bệnh, chế độ dinh dưỡng phù hợp với bệnh lý, tăng cường hướng dẫn người bệnh dịch vụ đăng ký khám online,...

- Phân bổ nguồn nhân lực phù hợp trong các giờ cao điểm nhằm đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh, thực hiện cận lâm sàng của người bệnh.

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

GIÁM ĐỐC



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

TM. TỔ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

A blue ink handwritten signature, appearing to read "Trần Thị Như Bình", with a long horizontal flourish extending to the right.

CNDD. Trần Thị Như Bình

Nơi nhận:

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