

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sơ bộ sự hài lòng người bệnh nội trú trong Quý I năm 2025

Thực hiện Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ Y tế 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;

Thực hiện Kế hoạch số 114/KH-BVĐKY ngày 07/02/2025 của Bệnh viện Đa khoa Yersin Nha Trang về Khảo sát sự hài lòng người bệnh năm 2025;

Nhằm mục tiêu nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh nhằm hướng tới đáp ứng sự hài lòng người bệnh trong quá trình điều trị tại Bệnh viện;

Bệnh viện Đa khoa Yersin Nha Trang tiến hành khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú Quý I năm 2025, đạt được kết quả cụ thể như sau:

1. Thông tin chung:

Tổ khảo sát đã tiến hành khảo sát, lấy ý kiến sự hài lòng người bệnh nhân nội trú đang điều trị tại Bệnh viện.

- Thời điểm khảo sát: Quý I năm 2025.

- Nơi khảo sát: 04 khoa lâm sàng

+ Khoa Nội tổng hợp.

+ Khoa Ngoại tổng hợp.

+ Khoa Phụ Sản.

+ Khoa Nhi.

Cụ thể như sau:

a) Theo khoa lâm sàng: Quý I/2025, tổ khảo sát đã tiến hành lấy ý kiến về sự hài lòng của 42 bệnh nhân nội trú ở 04 khoa lâm sàng.

Bảng 1: Số lượng bệnh nhân/người nhà được khảo sát theo khoa

STT	Giới tính Khoa	Nam		Nữ		Tổng	
		N	%	N	%	n	%
1	Nội tổng hợp	10	23,8	3	7,1	13	31,0
2	Ngoại tổng hợp	3	7,1	5	11,9	8	19,0
3	Phụ Sản	0	0,0	8	19,0	8	19,0
4	Nhi	4	9,5	9	21,4	13	31,0
Tổng		17	40,5	25	59,5	42	100

b) Theo đối tượng người được phỏng vấn:

Bảng 2: Tỷ lệ bệnh nhân được khảo sát có BHYT và không có BHYT

STT	Khoa \ BHYT	Có BHYT		Không có BHYT		Tổng	
		n	%	N	%	n	%
1	Nội tổng hợp	13	31,0	0	0,0	13	31,0
2	Ngoại tổng hợp	7	16,7	1	2,4	8	19,0
3	Phụ Sản	8	19,0	0	0,0	8	19,0
4	Nhi	13	31,0	0	0,0	13	31,0
Toàn viện		41	97,6	1	2,4	42	100

Số liệu Bảng 2 cho thấy, trong tổng số 42 bệnh nhân được khảo sát, có 41 bệnh nhân có bảo hiểm y tế (BHYT) chiếm 97.6 %, có 01 bệnh nhân không có BHYT chiếm 2.4%. Như vậy, bệnh nhân hầu hết tiếp cận việc sử dụng BHYT để được giảm chi phí điều trị bệnh.

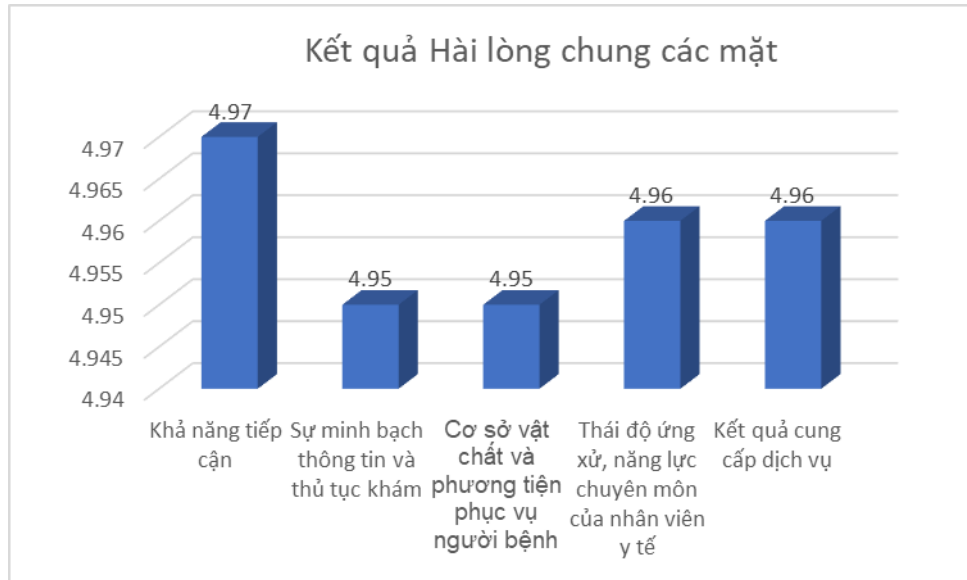
2. Kết quả sự hài lòng chung của bệnh nhân nội trú trong việc sử dụng dịch vụ y tế tại Bệnh viện:

Để khảo sát sự hài lòng của người bệnh, tổ khảo sát đã tiến hành khảo sát theo mẫu phiếu khảo sát của Bộ Y tế ban hành, được chia thành 5 tiểu mục như sau:

- A. Sự hài lòng về khả năng tiếp cận khoa, phòng, cơ sở khám chữa bệnh.
- B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám, chữa bệnh.
- C. Sự hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh.
- D. Sự hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.
- E. Sự hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ.

Bảng 3: Kết quả hài lòng chung các mặt của bệnh nhân

Mục	Nội dung	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn
A	Khả năng tiếp cận	4,97	0,15
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám	4,95	0,16
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,95	0,16
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,96	0,07
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4,96	0,07
Điểm trung bình hài lòng chung về các mặt		4,95	0,12



Biểu đồ 1: Sự hài lòng chung về các mặt của bệnh nhân ở Quý I/2025

Các câu hỏi được khảo sát ở từng tiêu mục trên được đánh giá theo thang điểm từ 1 đến 5. Trong đó, 1 là rất không hài lòng, 2 là không hài lòng, 3 là bình thường, 4 là hài lòng và 5 là rất hài lòng.

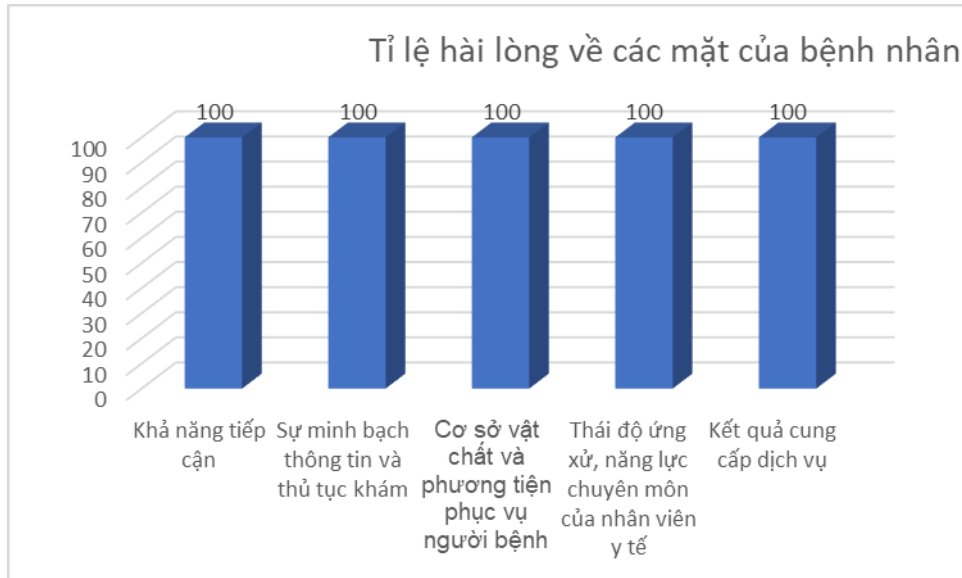
Nhân xét: Qua Biểu đồ 1 cho thấy tổng số 42 bệnh nhân và người nhà được khảo sát đều có điểm trung bình hài lòng chung từ 4,95 đến 4,97 nằm ở mức ý nghĩa hài lòng ở cả 5 tiêu mục được khảo sát:

- Khả năng tiếp cận
- Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám
- 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

3. Tỷ lệ hài lòng của bệnh nhân trong việc sử dụng dịch vụ y tế tại Bệnh viện:

Bảng 4: Tỷ lệ hài lòng về các mặt của bệnh nhân

Mục	Nội dung	Tỷ lệ hài lòng (%)
A	Khả năng tiếp cận	100
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám	100
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	100
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	100
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	100
Tỷ lệ hài lòng toàn diện		100



Biểu đồ 2: Tỉ lệ hài lòng về các mặt của bệnh nhân ở Quý I/2025

Tỉ lệ hài lòng được tính dựa trên những câu trả lời hài lòng và rất hài lòng.

Qua bảng 4 và Biểu đồ 2 cho thấy, tỉ lệ hài lòng toàn diện của Bệnh viện đạt 100%. Trong từng tiêu mục thì khả năng tiếp cận; sự minh bạch thông tin và thủ tục khám, thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế; kết quả cung cấp dịch vụ chiếm tỉ lệ hài lòng cao nhất 100%.

4. Kết quả sự hài lòng của bệnh nhân nội trú tại bệnh viện trong từng nội dung sử dụng dịch vụ y tế:

a) Khả năng tiếp cận:

Bảng 5.1: Chi tiết các tiêu mục về khả năng tiếp cận

Nội dung		Khoa	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
A1. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	n	Nội tổng hợp					13
	%						100
	n	Ngoại tổng hợp					8
	%						100
	n	Phụ Sản					8
	%						100
	n	Nhi				1	12
	%					7,7	92,3
A2. Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.	n	Nội tổng hợp					13
	%						100
	n	Ngoại tổng hợp					8
	%						100

Nội dung		Khoa	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
	n	Phụ Sản					8
	%						100
	n	Nhi				1	12
	%					7,7	92,3
A3. Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	n	Nội tổng hợp				1	12
	%					7,7	92,3
	n	Ngoại tổng hợp					8
	%						100
	n	Phụ Sản					8
	%						100
	n	Nhi				1	12
	%					7,7	92,3
A4. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	n	Nội tổng hợp					13
	%						100
	n	Ngoại tổng hợp					8
	%						100
	n	Phụ Sản				1	7
	%					12,5	87,5
	n	Nhi				1	12
	%					7,7	92,3
A5. Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	n	Nội tổng hợp					13
	%						100
	n	Ngoại tổng hợp					8
	%						100
	n	Phụ Sản					8
	%						100
	n	Nhi				1	12
	%					7,7	92,3

Bảng 5.2: Điểm trung bình khả năng tiếp cận

STT	Khoa	N	Trung bình	SD
1	Nội tổng hợp	13	4,93	0,23
2	Ngoại tổng hợp	8	5,00	0,00
3	Phụ Sản	8	4,83	0,17
4	Nhi	13	4,98	0,39

Kết quả Bảng 5.1 và 5.2 cho thấy sự hài lòng về khả năng tiếp cận của người bệnh, người nhà có điểm trung bình là từ 4,4 đến 4,62 đạt mức ý nghĩa hài lòng ở tất cả các khoa.

b) Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị:

Bảng 6.1: Chi tiết các tiêu mục về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

Nội dung		Khoa	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
B1. Quy trình, thủ tục hành chính (nhập, xuất viện, chuyển viện, chuyển khoa...) rõ ràng, công khai, thuận tiện.	n	Nội tổng hợp					13
	%	Nội tổng hợp					100
	n	Ngoại tổng hợp				1	7
	%	Ngoại tổng hợp				12,5	87,5
	n	Phụ Sản					8
	%	Phụ Sản					100
	n	Nhi					13
	%	Nhi					100
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.	n	Nội tổng hợp				1	12
	%	Nội tổng hợp				7,7	92,3
	n	Ngoại tổng hợp				2	6
	%	Ngoại tổng hợp				25,0	75,0
	n	Phụ Sản					8
	%	Phụ Sản					100
	n	Nhi					13
	%	Nhi					100

Nội dung		Khoa	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
B3. Quy trình, thời gian làm thủ tục thanh toán viện phí khi ra viện rõ ràng, đầy đủ	n	Nội tổng hợp				1	12
	%					7,7	92,3
	n	Ngoại tổng hợp				1	7
	%					12,5	87,5
	n	Phụ Sản					8
	%						100
	n	Nhi					13
	%						100
B4. Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.	n	Nội tổng hợp				1	12
	%					7,7	92,3
	n	Ngoại tổng hợp					8
	%						100
	n	Phụ Sản				2	6
	%					25,0	75,0
	n	Nhi					13
	%						100
B5. Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.	n	Nội tổng hợp				1	12
	%					7,7	92,3
	n	Ngoại tổng hợp				1	7
	%					12,5	87,5
	n	Phụ Sản					8
	%						100
	n	Nhi					13
	%						100
B6. Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ.	n	Nội tổng hợp				1	12
	%					7,7	92,3
	n	Ngoại tổng hợp				2	6
	%					25,0	75,0
	n	Phụ Sản					8
	%						100

Nội dung		Khoa	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
	n	Nhi					13
	%						100
B7. Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.	n	Nội tổng hợp					
	%					1	12
	n	Ngoại tổng hợp				7,7	92,3
	%						100
	n	Phụ Sản					8
	%						100
	n	Nhi					13
	%						100

Bảng 6.2: Điểm trung bình về Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

STT	Khoa	N	Trung bình	SD
1	Nội tổng hợp	13	4,93	0,23
2	Ngoại tổng hợp	8	4,83	0,17
3	Phụ Sản	8	4,83	0,17
4	Nhi	13	4,98	0,39

Kết quả Bảng 6.1 và 6.2 cho thấy về mức độ hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị tất cả bệnh nhân, người nhà đều đánh giá ở mức hài lòng và rất hài lòng ở từng chi tiết của tiểu mục. Đánh giá điểm trung bình của 04 khoa lâm sàng có điểm trung bình từ 4,83 – 4,98 đều ở mức hài lòng.

c) Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh:

Bảng 7.1: Chi tiết từng tiểu mục về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

Nội dung		Khoa	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
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.	n	Nội tổng hợp				1	12
	%					7,7	92,3
	n	Ngoại tổng hợp				1	7
	%					12,5	87,5
	n	Phụ Sản					8
	%						100
	n	Nhi					13
	%						100

Nội dung		Khoa	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
C2. Buồng bệnh yên tĩnh, đảm bảo an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện	n	Nội tổng hợp				1	12
	%					7,7	92,3
	n	Ngoại tổng hợp				1	7
	%					12,5	87,5
	n	Phụ Sân					8
	%						100
	n	Nhi					13
	%						100
C3. Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt.	n	Nội tổng hợp				1	12
	%					7,7	92,3
	n	Ngoại tổng hợp				1	7
	%					12,5	87,5
	n	Phụ Sân				3	5
	%					37,5	62,5
	n	Nhi					13
	%						100
C4. Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	n	Nội tổng hợp				1	12
	%					7,7	92,3
	n	Ngoại tổng hợp				1	7
	%					12,5	87,5
	n	Phụ Sân					8
	%						100
	n	Nhi					13
	%						100
C5. Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.	n	Nội tổng hợp				1	12
	%					7,7	92,3
	n	Ngoại tổng hợp				2	6
	%					25,0	75,0
	n	Phụ Sân					8
	%						100
	n	Nhi					13
	%						100

Nội dung		Khoa	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
C6. Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.	n	Nội tổng hợp				1	12
	%					7,7	92,3
	n	Ngoại tổng hợp				1	7
	%					12,5	87,5
	n	Phụ Sân					8
	%						100
	n	Nhi					13
	%						100
C7. Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh.	n	Nội tổng hợp				1	12
	%					7,7	92,3
	n	Ngoại tổng hợp				1	7
	%					12,5	87,5
	n	Phụ Sân					8
	%						100
	n	Nhi					13
	%						100
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.	n	Nội tổng hợp				1	12
	%					7,7	92,3
	n	Ngoại tổng hợp					8
	%						100
	n	Phụ Sân					8
	%						100
	n	Nhi					13
	%						100
C9. Cảm tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.	n	Nội tổng hợp				1	12
	%					7,7	92,3
	n	Ngoại tổng hợp					8
	%						100
	n	Phụ Sân					8
	%						100

Nội dung		Khoa	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
	n	Nhi					13
	%						100
C10. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	n	Nội tổng hợp				1	12
	%					7,7	92,3
	n	Ngoại tổng hợp					8
	%						100
	n	Phụ Sân					8
	%						100
	n	Nhi					13
	%						100
C11. Được cung cấp phương tiện vận chuyển nội viện: xe lăn, cáng, xe điện đầy đủ, kịp thời	n	Nội tổng hợp				1	12
	%					7,7	92,3
	n	Ngoại tổng hợp					8
	%						100
	n	Phụ Sân					8
	%						100
	n	Nhi					13
	%						100

Bảng 7.2: Điểm trung bình về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

STT	Khoa	N	Trung bình	SD
1	Nội tổng hợp	13	4,92	0,27
2	Ngoại tổng hợp	8	4,90	0,29
3	Phụ Sản	8	4,90	0,29
4	Nhi	13	5,00	0,00

Kết quả Bảng 7.1 và 7.2 cho thấy phần cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh, người nhà đánh giá ở các khoa đạt chỉ số 4,90 – 5,00. Cả 04 khoa đều nằm trong mức hài lòng, rất hài lòng.

d) Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế:

Bảng 8.1: Chi tiết từng tiêu mục về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

Nội dung		Khoa	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
D1. Bác sĩ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	n	Nội tổng hợp				1	12
	%					7,7	92,3
	n	Ngoại tổng hợp				1	7
	%					12,5	87,5
	n	Phụ Sản					8
	%						100
	n	Nhi				1	12
	%					7,7	92,3
D2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	n	Nội tổng hợp				1	12
	%					7,7	92,3
	n	Ngoại tổng hợp				1	7
	%					12,5	87,5
	n	Phụ Sản					8
	%						100
	n	Nhi					13
	%						100
D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	n	Nội tổng hợp				1	12
	%					7,7	92,3
	n	Ngoại tổng hợp				1	7
	%					12,5	87,5
	n	Phụ Sản					8
	%						100
	n	Nhi					13
	%						100
D4. Bác sĩ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	n	Nội tổng hợp				1	12
	%					7,7	92,3
	n	Ngoại tổng hợp				1	7
	%					12,5	87,5
	n	Phụ Sản					8
	%						100
	n	Nhi					13
	%						100

Nội dung		Khoa	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
D5. Được bác sĩ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.	n	Nội tổng hợp				1	12
	%					7,7	92,3
	n	Ngoại tổng hợp				1	7
	%					12,5	87,5
	n	Phụ Sản					8
	%						100
	n	Nhi					13
	%						100
D6. Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.	n	Nội tổng hợp				1	12
	%					7,7	92,3
	n	Ngoại tổng hợp					8
	%						100
	n	Phụ Sản					8
	%						100
	n	Nhi					13
	%						100
D7. Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng.	n	Nội tổng hợp				1	12
	%					7,7	92,3
	n	Ngoại tổng hợp					8
	%						100
	n	Phụ Sản					8
	%						100
	n	Nhi					13
	%						100

Bảng 8.2: Điểm trung bình về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

STT	Khoa	N	Trung bình	SD
1	Nội tổng hợp	13	4,92	0,27
2	Ngoại tổng hợp	8	4,91	0,25
3	Phụ Sản	8	4,91	0,25
4	Nhi	13	4,98	0,39

Kết quả Bảng 8.1 và 8.2 cho thấy sự hài lòng chung của bệnh nhân nội trú tại Bệnh viện về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế cho thấy điểm trung bình ở 04 khoa lâm sàng đạt từ 4,91 đến 4,98 ở mức hài lòng, rất hài lòng.

e) Kết quả cung cấp dịch vụ:

Bảng 9.1: Chi tiết từng tiêu mục về kết quả cung cấp dịch vụ

Nội dung		Khoa	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
E1. Thời gian chờ khi khám, chữa bệnh tại bệnh viện	n	Nội tổng hợp					13
	%						100
	n	Ngoại tổng hợp					8
	%						100
	n	Phụ Sản					8
	%						100
	n	Nhi					13
	%						100
E2. Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng.	n	Nội tổng hợp					13
	%						100
	n	Ngoại tổng hợp					8
	%						100
	n	Phụ Sản					8
	%						100
	n	Nhi					13
	%						100
E3. Được nhắc lịch tái khám và hướng dẫn thực hành ăn uống, tập luyện, chăm sóc tại nhà trước khi ra viện	n	Nội tổng hợp					13
	%						100
	n	Ngoại tổng hợp					8
	%						100
	n	Phụ Sản					8
	%						100
	n	Nhi					13
	%						100

Nội dung		Khoa	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
E4. Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng.	n	Nội tổng hợp					13
	%						100
	n	Ngoại tổng hợp					8
	%						100
	n	Phụ Sản					8
	%						100
	n	Nhi					13
	%						100
E5. Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.	n	Nội tổng hợp					13
	%						100
	n	Ngoại tổng hợp					8
	%						100
	n	Phụ Sản					8
	%						100
	n	Nhi					13
	%						100
E6. Giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	n	Nội tổng hợp					13
	%						100
	n	Ngoại tổng hợp					8
	%						100
	n	Phụ Sản					8
	%						100
	n	Nhi					13
	%						100

E7. Nhận xét về số tiền chi trả tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế

Mức độ tương xứng		Rất đắt so với chất lượng	Đắt hơn so với chất lượng	Tương xứng so với chất lượng	Rẻ hơn so với chất lượng	Không tự chi trả nên không biết	Khác
Khoa Nội tổng hợp	n	0	0		2	11	0
	%	0	0		15,4	84,6	0
Khoa Ngoại tổng hợp	n	0	0		2	6	0
	%	0	0		25,0	75,0	0
Khoa Phụ Sản	n	0	0	1	3	4	0
	%	0	0	12,5	37,4	50,0	0
Khoa Nhi	n	0	0		3	10	0
	%	0	0		23,1	76,9	0

Trong tổng khảo sát 42 bệnh nhân, các bệnh nhân cho rằng số tiền chi trả cho dịch vụ Y tế tương xứng với chất lượng, rẻ hơn so với chất lượng, một số bệnh nhân không tự chi trả nên không đánh giá mức chi dịch vụ y tế khi tới khám và điều trị.

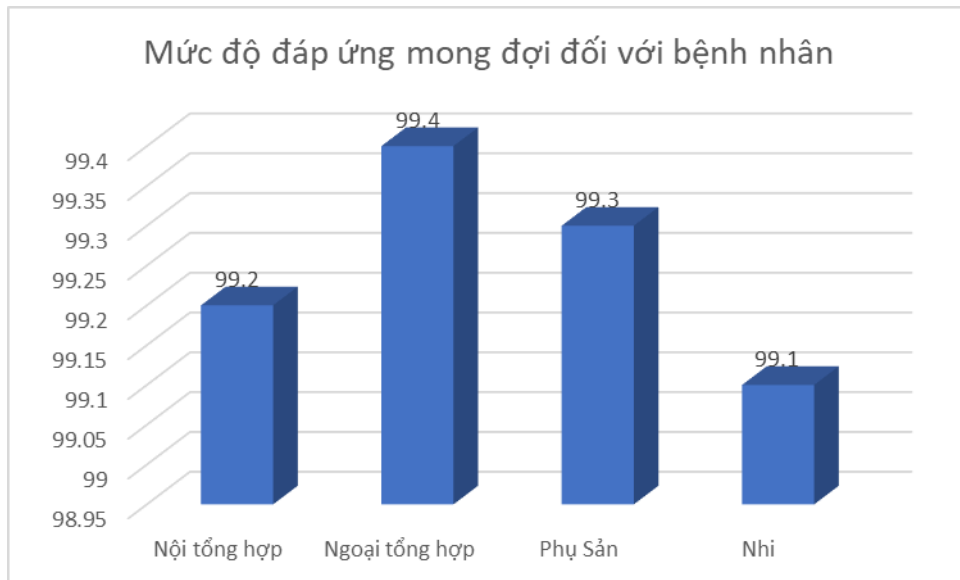
Bảng 9.2: Điểm trung bình về kết quả cung cấp dịch vụ

STT	Khoa	N	Trung bình	SD
1	Nội tổng hợp	13	4,97	0,53
2	Ngoại tổng hợp	8	4,96	0,66
3	Phụ Sản	8	4,96	0,66
4	Nhi	13	4,97	0,53

Kết quả Bảng 9.1 và 9.2 cho thấy sự hài lòng của người bệnh và người nhà về kết quả cung cấp dịch vụ ghi nhận điểm trung bình ở 04 khoa ở mức ý nghĩa hài lòng, rất hài lòng.

g) Mức độ đáp ứng của bệnh viện với những mong đợi của bệnh nhân/người nhà trước khi tới điều trị.

Khoa	Tỉ lệ trung bình (%)	Tỉ lệ hài lòng nội trú Toàn viện (%)
Nội tổng hợp	99,2	99,2%
Ngoại tổng hợp	99,4	
Phụ Sản	99,3	
Nhi	99,1	



Biểu đồ 3: Mức độ đáp ứng mong đợi của bệnh viện đối với bệnh nhân

Qua Biểu đồ 3 cho thấy đánh giá chung về mức độ đáp ứng mong đợi của người bệnh trong Quý III/2024 toàn viện là 99,7%.

h) Khả năng quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác khi người bệnh có nhu cầu khám, chữa những bệnh tương tự sau khi ra viện.

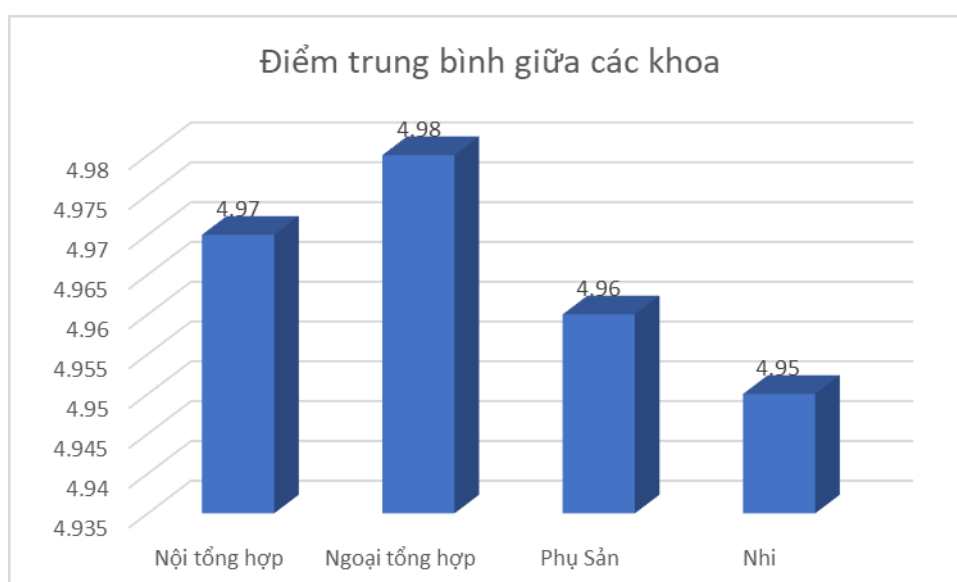
Bảng 10: Khả năng quay trở lại sau khi ra viện

STT	Khả năng quay lại Khoa lâm sàng	Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác		Có thể sẽ quay lại		Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác		Tổng	
		n	%	n	%	n	%	n	%
1	Nội tổng hợp	0	0	0	0,0	13	31,0	13	100
2	Ngoại tổng hợp	0	0	0	0,0	8	19,0	8	100
3	Phụ Sản	0	0	2	48	6	14,3	8	100
4	Nhi	0	0	1	2,4	12	28,6	13	100
Toàn viện		0	0	3	7,1	39	92,9	42	100

Kết quả Bảng 10 cho thấy trong tổng số 42 bệnh nhân/người nhà được khảo sát có 03 bệnh nhân chiếm 7,1 % có thể sẽ quay lại khám khi có nhu cầu khám, chữa bệnh; có 39 bệnh nhân chiếm 92,9 % chắc chắn sẽ quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác. Như vậy, đây là 2 lựa chọn phản ánh sự hài lòng của bệnh nhân và người nhà khi đến bệnh viện điều trị.

4. So sánh điểm trung bình hài lòng của bệnh nhân và người nhà theo các nhóm khác nhau:

a) Giữa các khoa:



Bảng 11: So sánh điểm trung bình hài lòng giữa các khoa

Khoa	Nội tổng hợp	Ngoại tổng hợp	Phụ Sản	Nhi
Điểm trung bình				
Hài lòng chung về các mặt	4,97	4,98	4,96	4,95

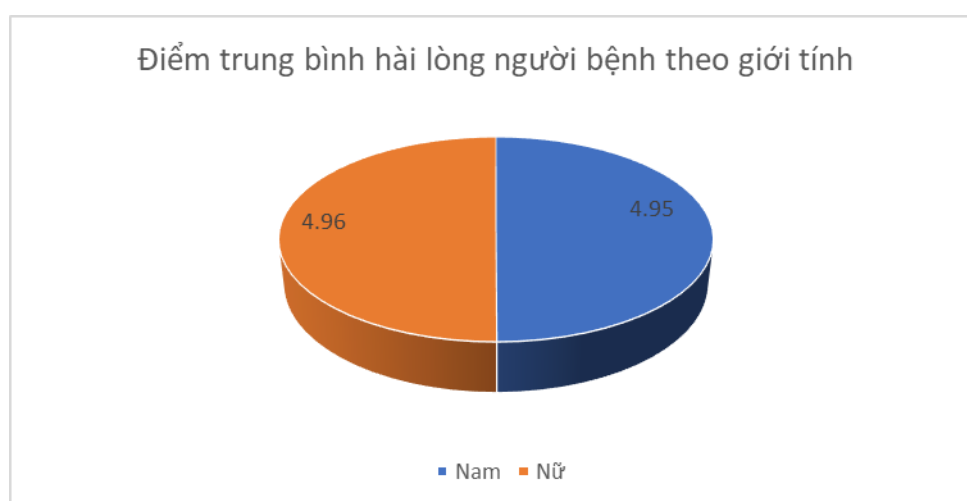
Biểu đồ 4: Điểm trung bình hài lòng giữa các khoa

Qua Bảng 11 và biểu đồ 4 cho thấy, điểm hài lòng chung về các mặt của các khoa đạt mức hài lòng và rất hài lòng.

b) Giữa hai nhóm giới:

Bảng 12: So sánh ĐTB hài lòng giữa hai giới

Giới	Số lượng	ĐTB hài lòng	Sig F
Nam	17	4,95	0,90
Nữ	25	4,96	

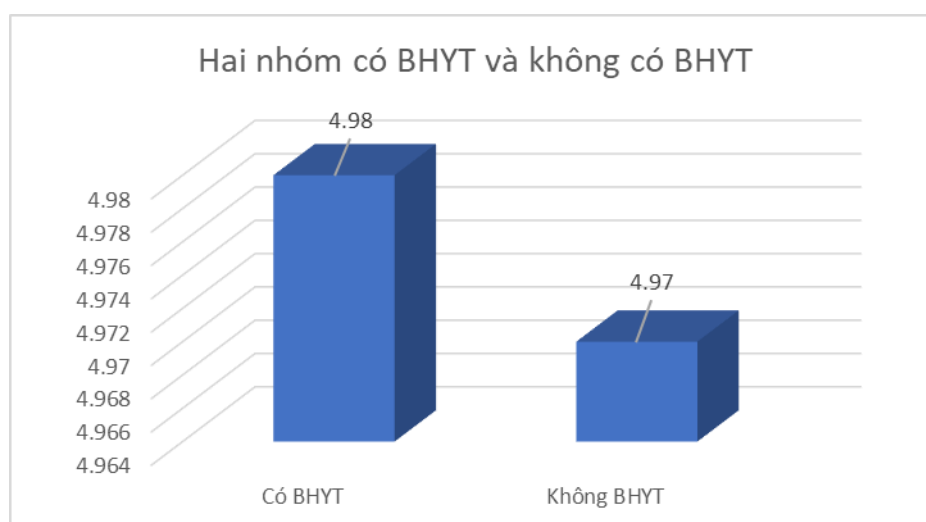


Biểu đồ 5: So sánh ĐTB hài lòng của người bệnh theo giới tính

c) Giữa 2 nhóm có bảo hiểm và không có bảo hiểm

Bảng 12: So sánh ĐTB giữa hai nhóm có BHYT và không có BHYT

BHYT	Số lượng	ĐTB hài lòng	Sig F
Có BHYT	41	4,98	0,82
Không BHYT	01	4,97	



Biểu đồ 6: So sánh ĐTB giữa hai nhóm có BHYT và không có BHYT

Qua Bảng 12 cho thấy điểm trung bình của nhóm có bảo hiểm (điểm trung bình là 4,98) và nhóm không có bảo hiểm (điểm trung bình là 4,97)

5. Kết quả và đề xuất:

a) Kết quả:

Qua kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú trong Quý I/2025 cho thấy kết quả điểm trung bình hài lòng chung khảo sát trên 42 đối tượng bệnh nhân và người nhà bệnh nhân ở cả 5 tiểu mục đạt 4,95%. Tỷ lệ hài lòng về các mặt nội trú chiếm 100%. Khảo sát về nhu cầu khám, chữa bệnh, có 03 bệnh nhân chiếm 7,1% chọn có thể sẽ quay lại khám khi có nhu cầu khám, chữa bệnh tương tự; có 39 bệnh nhân chiếm 92,9% chắc chắn sẽ quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác. Như vậy, trong quý I/2025 Bệnh viện đã thực hiện tốt các mặt được khảo sát trên bệnh nhân nội trú.

b) Đề xuất:

Căn cứ kết quả khảo sát đánh giá hài lòng của bệnh nhân và người nhà cho thấy không có sự phản ánh vấn đề cần lưu ý, tất cả các mặt đạt đều được ở mức hài lòng và rất hài lòng. Tuy nhiên, nhằm nâng cao chất lượng khám chữa bệnh và hướng tới sự hài lòng của người bệnh, người nhà, Bệnh viện đề nghị các khoa lâm sàng tiếp tục duy trì và thực hiện tốt tất cả các nội dung đã tiến hành khảo sát trong Quý I/2025, bao gồm:

- Sự hài lòng về khả năng tiếp cận khoa, phòng, cơ sở khám chữa bệnh.
- Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám, chữa bệnh.
- Sự hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh.

- Sự hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.
- Sự hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ.

Đồng thời duy trì các chỉ số mà bệnh nhân, người nhà đánh giá chất lượng hài lòng, rất hài lòng đã thực hiện tốt.

Trên đây là kết quả phân tích khảo sát sơ bộ sự hài lòng người bệnh nội trú trong quý I năm 2025 và điều cần chú ý để tăng sự hài lòng người bệnh, Bệnh viện đề nghị các Trưởng khoa, điều dưỡng trưởng các khoa lâm sàng thường xuyên kiểm tra định kỳ và đột xuất nhằm phát hiện những sai sót để điều chỉnh kịp thời./.

Nơi nhận:

- BGĐ BV (VBĐT);
- Các khoa, phòng (VBĐT);
- Lưu: VT, KHTH, tổ KSHL.

**KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Bùi Thị Thanh Vinh