

## BÁO CÁO

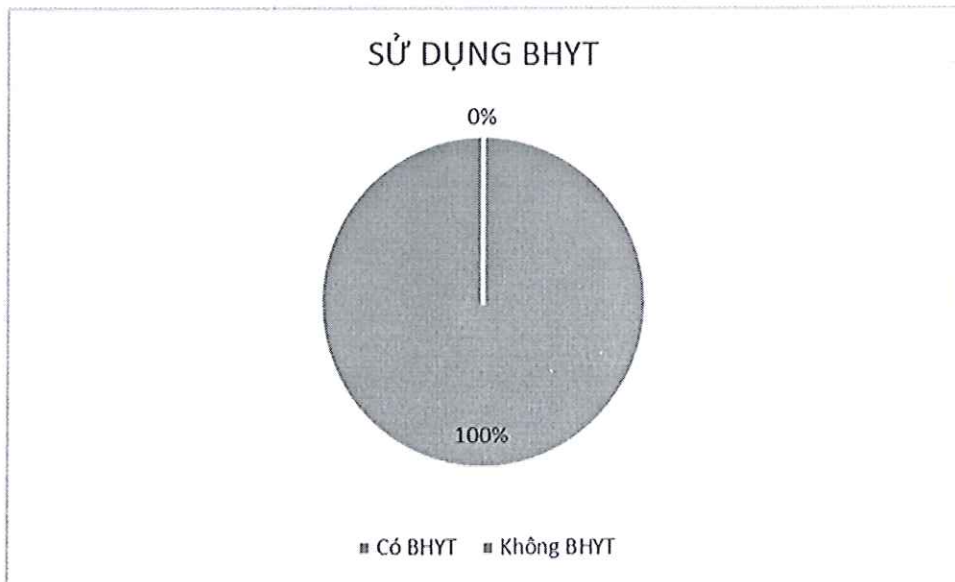
### Kết quả khảo sát hài lòng của người bệnh/thân nhân người bệnh quý II/2025

**Địa điểm khảo sát:** Các khoa Lâm sàng Bệnh viện quận Tân Bình

**Tổng số phiếu khảo sát NB Nội trú: 43**

**Tổng số phiếu khảo sát NB Ngoại trú: 200**

#### PHẦN I: KẾT QUẢ KHẢO SÁT NỘI TRÚ



Hình 1.1. Tỷ lệ người bệnh khám BHYT và không BHYT

#### Nhận xét:

Có 100% đối tượng khảo sát nội trú có sử dụng thẻ BHYT.

#### A. Khả năng tiếp cận

STT	Câu hỏi	Chỉ số hài lòng thành phần theo đối tượng		Chỉ số hài lòng thành phần (N=43)
		Có BHYT (N=43)	Không có BHYT (N=0)	
1	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	95,3	0	95,3

2	Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.	95,3	0	95,3
3	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	95,3	0	95,3
4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	95,3	0	95,3
5	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	95,3	0	95,3
<b>Chỉ số hài lòng</b>		<b>95,3</b>	<b>0</b>	<b>95,3</b>

**Bảng 1.1. Khả năng tiếp cận theo khối**

**Nhận xét:** Bảng 1.1 cho thấy về khả năng tiếp cận theo khối: chỉ số hài lòng của người bệnh nội trú là 95,3.

STT	Câu hỏi	Chỉ số hài lòng theo khoa			Chỉ số hài lòng thành phần (N=43)
		K.Nội (N=20)	K.Ngoại (N= 13)	K.Mắt (N= 10)	
1	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	90,0	100	100	95,3
2	Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.	90,0	100	100	95,3
3	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	90,0	100	100	95,3
4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	85,0	100	100	95,3
5	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	90,0	100	100	95,3
<b>Chỉ số hài lòng</b>		<b>89,0</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>95,3</b>

**Bảng 1.2. NB hài lòng về khả năng tiếp cận theo khoa**

**Nhận xét:** Bảng 1.2 cho thấy chỉ số hài lòng về khả năng tiếp cận theo khoa như sau: khoa Nội có chỉ số hài lòng là 89,0; khoa Ngoại có chỉ số hài lòng là 100, khoa Mắt là 100.

### B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

STT	Câu hỏi	Chỉ số hài lòng thành phần theo đối tượng		Chỉ số hài lòng thành phần (N=43)
		Có BHYT (N=43)	Không có BHYT (N=0)	
1	Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.	97,7	0	97,7
2	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	97,7	0	97,7
z	Quy trình, thời gian làm thủ tục thanh toán viện phí khi ra viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.	97,7	0	97,7
4	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.	97,7	0	97,7
5	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.	97,7	0	97,7
6	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ.	97,7	0	97,7
7	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.	97,7	0	97,7
<b>Chỉ số hài lòng</b>		<b>97,7</b>	<b>0</b>	<b>97,7</b>

**Bảng 1.3. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị theo khối**

**Nhận xét:** Bảng 1.3 cho thấy chỉ số hài lòng người bệnh về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị là 97,7.

STT	Câu hỏi	Chỉ số hài lòng theo khoa			Chỉ số hài lòng thành phần (N=43)
		K.Nội (N=20)	K.Ngoại (N=13)	K.Mắt (N= 10)	
1	Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.	95,0	100	100	97,7
2	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	95,0	100	100	97,7

	phí cao nếu có				
3	Quy trình, thời gian làm thủ tục thanh toán viện phí khi ra viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.	95,0	100	100	97,7
4	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.	95,0	100	100	97,7
5	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.	95,0	100	100	97,7
6	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ.	95,0	100	100	97,7
7	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.	95,0	100	100	97,7
<b>Chỉ số hài lòng</b>		<b>95,0</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>97,7</b>

**Bảng 1.4. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị theo khoa**

**Nhận xét:** Bảng 1.4 cho chỉ số hài lòng sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị theo khoa như sau: khoa Nội có chỉ số hài lòng là 95,0; khoa Ngoại có chỉ số hài lòng là 100, khoa Mắt là 100.

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

STT	Câu hỏi	Chỉ số hài lòng thành phần theo đối tượng		Chỉ số hài lòng thành phần (N=43)
		Có BHYT (N=43)	Không có BHYT (N=0)	
1	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.	97,7	0	97,7
2	Buồng bệnh yên tĩnh, bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện	97,7	0	97,7
3	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt.	97,7	0	97,7

4	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.	97,7	0	97,7
5	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	97,7	0	97,7
6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh ngay tại khoa điều trị.	97,7	0	97,7
7	Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh.	97,7	0	97,7
8	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.	97,7	0	97,7
9	Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.	97,7	0	97,7
10	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	97,7	0	97,7
11	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.	97,7	0	97,7
<b>Chỉ số hài lòng</b>		<b>97,7</b>	<b>0</b>	<b>97,7</b>

**Bảng 1.5. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh theo khối**

**Nhận xét:** Bảng 1.5 cho thấy chỉ số hài lòng của người bệnh về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh là 97,7.

STT	Câu hỏi	Chỉ số hài lòng theo khoa			Chỉ số hài lòng thành phần (N=43)
		K.Nội (N=20)	K.Ngoại (N=13)	K.Mắt (N= 10)	
1	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.	95,0	100	100	97,7
2	Buồng bệnh yên tĩnh, bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện	95,0	100	100	97,7
3	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt.	95,0	100	100	97,7
4	Được cung cấp quần áo đầy	95,0	100	100	97,7

	đủ, sạch sẽ.				
5	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	95,0	100	100	97,7
6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh ngay tại khoa điều trị..	95,0	100	100	97,7
7	Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh.	95,0	100	100	97,7
8	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.	95,0	100	100	97,7
9	Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.	95,0	100	100	97,7
10	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	95,0	100	100	97,7
11	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.	95,0	100	100	97,7
<b>Chỉ số hài lòng</b>		<b>95,0</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>97,7</b>

**Bảng 1.6a. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh theo khoa**

**Nhận xét:** Bảng 1.6a cho thấy chỉ số hài lòng của người bệnh về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh theo từng khoa mỗi khoa đều đạt là 97,7.

**D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế**

STT	Câu hỏi	Chỉ số hài lòng thành phần theo đối tượng		Chỉ số hài lòng thành phần (N=43)
		Có BHYT (N=43)	Không có BHYT (N=0)	
1	Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	97,7	0	97,7
2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	97,7	0	97,7
3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử	97,7	0	97,7

	công bằng, quan tâm, giúp đỡ.			
4	Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	97,7	0	97,7
5	Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.	97,7	0	97,7
6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.	97,7	0	97,7
7	Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng.	97,7	0	97,7
<b>Chỉ số hài lòng</b>		<b>97,7</b>	<b>0</b>	<b>97,7</b>

**Bảng 1.6b. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế theo khối**

**Nhận xét:** Bảng 1.6b cho thấy chỉ số hài lòng của người bệnh về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế là 97,7.

STT	Câu hỏi	Chỉ số hài lòng theo khoa			Chỉ số hài lòng thành phần (N=43)
		K. Nội (N=20)	K.Ngoại (N=13)	K.Mắt (N= 10)	
1	Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	95,0	100	100	97,7
2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	95,0	100	100	97,7
3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	95,0	100	100	97,7
4	Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	95,0	100	100	97,7
5	Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.	95,0	100	100	97,7
6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.	95,0	100	100	97,7
7	Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng.	95,0	100	100	97,7
<b>Chỉ số hài lòng</b>		<b>95,0</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>97,7</b>

**Bảng 1.7a. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế theo khoa**

**Nhận xét:** Bảng 1.7a cho thấy chỉ số hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế theo từng khoa: mỗi khoa đều có chỉ số hài lòng là 100.

### E. Kết quả cung cấp dịch vụ

STT	Câu hỏi	Chỉ số hài lòng thành phần theo đối tượng		Chỉ số hài lòng thành phần (N=43)
		Có BHYT (N=43)	Không có BHYT (N=0)	
1	Thời gian chờ đợi khi khám, chữa bệnh tại bệnh viện	97,7	0	97,7
2	Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng.	97,7	0	97,7
3	Được nhắc lịch tái khám và hướng dẫn thực hành ăn uống, luyện tập, chăm sóc tại nhà trước khi ra viện.	97,7	0	97,7
4	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng.	97,7	0	97,7
5	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.	97,7	0	97,7
6	Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	97,7	0	97,7
<b>Chỉ số hài lòng</b>		<b>97,7</b>	<b>0</b>	<b>97,7</b>

### Bảng 1.7b. Kết quả cung cấp dịch vụ theo khối

**Nhận xét:** Bảng 1.7b cho thấy kết quả cung cấp dịch vụ theo khối: chỉ số hài lòng NB có sử dụng thẻ BHYT 97,7.

E7. Nhận xét về số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế hay không?	Kết quả	
	Số lượng (N)	Tỷ lệ %
1. Rất đắt so với chất lượng	0	0
2. Đắt hơn so với chất lượng	0	0
3. Tương xứng so với chất lượng	40	93,0
4. Rẻ hơn so với chất lượng	0	0
5. Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán)	3	7,0
6. Ý kiến khác	0	0

### Bảng 1.7c. Nhận xét về giá dịch vụ y tế

**Nhận xét:** Bảng 1.7c cho thấy tất cả người bệnh được khảo sát đều cho rằng giá dịch vụ tương xứng với chất lượng dịch vụ mang lại.

STT	Câu hỏi	Chỉ số hài lòng theo khoa			Chỉ số hài lòng thành phần (N=43)
		K. Nội (N=20)	K.Ngoại (N=13)	K.Mắt (N=10)	
1	Thời gian chờ đợi khi khám, chữa bệnh tại bệnh viện	95,0	100	100	97,7
2	Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng.	95,0	100	100	97,7
3	Được nhắc lịch tái khám và hướng dẫn thực hành ăn uống, luyện tập, chăm sóc tại nhà trước khi ra viện.	95,0	100	100	97,7
4	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng.	95,0	100	100	97,7
5	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.	95,0	100	100	97,7
6	Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	95,0	100	100	97,7
<b>Chỉ số hài lòng</b>		<b>95,0</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>97,7</b>

**Bảng 1.8. Kết quả cung cấp dịch vụ theo khoa**

**Nhận xét:** Bảng 1.8 cho thấy chỉ số hài lòng về cung cấp dịch vụ theo khoa là: chỉ số hài lòng khoa Nội là 95,0; khoa Ngoại là 100 và khoa Mắt là 100.

#### **Kết quả chung**

Nhóm câu hỏi	Nội dung	Chỉ số hài lòng
A	Khả năng tiếp cận	95,3
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	97,7
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	97,7
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	97,7
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	97,7

### Bảng 1.9. Kết quả chung toàn Bệnh viện

**Nhận xét:** Bảng 1.9 cho thấy chỉ số hài lòng NB tất cả các tiêu chí đều đạt trên 95%.

**G1. Bệnh viện đã đáp ứng được 90,7% so với mong đợi trước khi tới khám bệnh.**

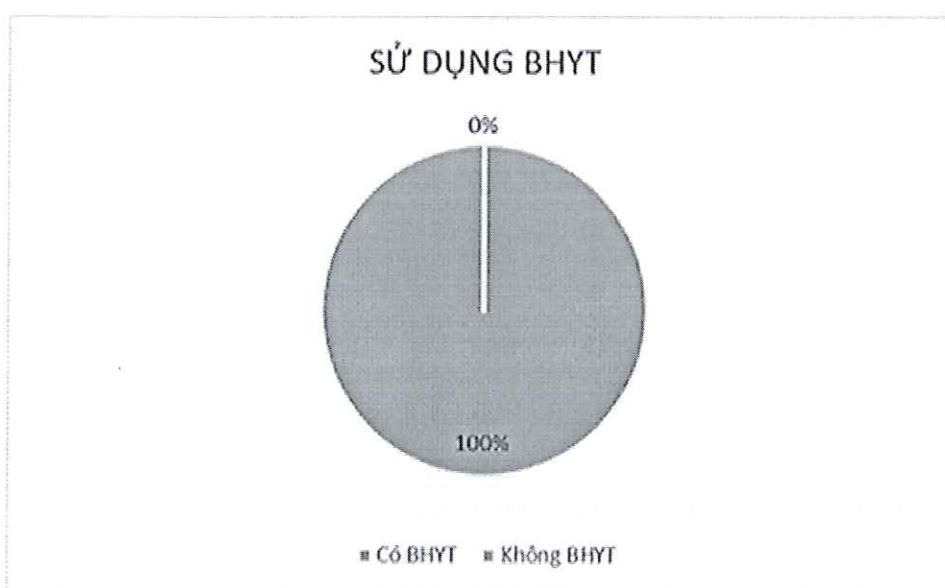
**G2. Nếu có nhu cầu khám chữa bệnh, người bệnh sẽ lựa chọn**

Nội dung	Kết quả	
	Số lượng (N)	Tỷ lệ %
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	42	97,7
Có thể sẽ quay trở lại	1	2,3

### Bảng 1.10. Nhu cầu quay lại khám chữa bệnh của người bệnh

**Nhận xét:** Bảng 1.10 cho thấy 97,7% đối tượng khảo sát nội trú chắc chắn sẽ quay trở lại bệnh viện khi có nhu cầu khám chữa bệnh hoặc giới thiệu cho người khác đến khám chữa bệnh tại bệnh viện.

## PHẦN II: KẾT QUẢ KHẢO SÁT NB NGOẠI TRÚ



**Hình 2.1: Tỷ lệ người bệnh khám BHYT và không BHYT**

**Nhận xét:**

Số người bệnh khám bệnh có sử dụng thẻ BHYT chiếm 100%.

**A. Khả năng tiếp cận**

STT	Câu hỏi	Chỉ số hài lòng thành phần theo đối tượng	Chỉ số hài lòng thành
-----	---------	---	-----------------------

		<b>Có BHYT (N= 200)</b>	<b>Không BHYT (N= 0)</b>	<b>phần (N=200)</b>
A1.	Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.	94,0	0	94,0
A2.	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	94,5	0	94,5
A3.	Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	94,5	0	94,5
A4.	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	94,5	0	94,5
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.	94,5	0	94,5
<b>Chỉ số hài lòng</b>		<b>94,4</b>	<b>0</b>	<b>94,4</b>

**Bảng 2.1. Khả năng tiếp cận**

**Nhận xét:** Bảng 2.1 cho thấy về chỉ số hài lòng khả năng tiếp cận NB sử dụng thẻ BHYT là 94,4.

**B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị**

<b>ST T</b>	<b>Câu hỏi</b>	<b>Chỉ số hài lòng theo đối tượng</b>		<b>Chỉ số hài lòng thành phần (N=200)</b>
		<b>Có BHYT (N=200)</b>	<b>Không BHYT (N=0)</b>	
B1.	Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu.	97,0	0	98,0
B2.	Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện.	98,0	0	98,0
B3.	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	98,0	0	98,0
B4.	Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình.	98,0	0	98,0
B5.	Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp.	98,0	0	98,0

B6.	Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	98,0	0	98,0
B7.	Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	98,0	0	98,0
B8.	Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	98,0	0	98,0
B9.	Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	98,0	0	98,0
B10.	Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.	98,0	0	98,0
<b>Chỉ số hài lòng</b>		<b>97,9</b>	<b>0</b>	<b>97,9</b>

**Bảng 2.2. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị**

**Nhận xét:** Bảng 2.2 cho thấy chỉ số hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị NB sử dụng thẻ BHYT là 97,9.

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

STT	Câu hỏi	Chỉ số hài lòng thành phần theo đối tượng		Chỉ số hài lòng thành phần (N=200)
		Có BHYT (N=200)	Không BHYT (N=0)	
C1.	Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông.	98,0	0	98,0
C2.	Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.	98,0	0	98,0
C3.	Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	98,0	0	98,0
C4.	Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	98,0	0	98,0
C5.	Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	98,0	0	98,0
C6.	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	98,0	0	98,0
C7.	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	98,0	0	98,0
C8.	Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	98,0	0	98,0

Chỉ số hài lòng	98,0	0	98,0
-----------------	------	---	------

**Bảng 2.3. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh theo khối**

**Nhận xét:** Bảng 2.3 cho thấy chỉ số hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh của NB sử dụng thẻ BHYT là 98,0.

**D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế**

STT	Câu hỏi	Chỉ số hài lòng thành phần theo đối tượng		Chỉ số hài lòng thành phần (N=200)
		Có BHYT (N=200)	Không BHYT (N=0)	
D1.	Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	98,0	0	98,0
D2.	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	98,0	0	98,0
D3.	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	98,0	0	98,0
D4.	Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	98,0	0	98,0
<b>Chỉ số hài lòng</b>		<b>98,0</b>	<b>0</b>	<b>98,0</b>

**Bảng 2.4. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế**

**Nhận xét:** Bảng 2.4 cho thấy chỉ số hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn nhân viên y tế của NB sử dụng thẻ BHYT là 98,0.

**E. Kết quả cung cấp dịch vụ**

STT	Câu hỏi	Chỉ số hài lòng thành phần theo đối tượng		Chỉ số hài lòng thành phần (N=200)
		Có BHYT (N=200)	Không BHYT (N=0)	
E1.	Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà.	98,0	0	98,0
E2.	Các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, minh bạch và được giải thích nếu có thắc mắc.	98,0	0	98,0
E3.	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	98,0	0	98,0
E4.	Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả	98,0	0	98,0

	dịch vụ y tế.			
<b>Chỉ số hài lòng</b>		<b>98,0</b>	<b>0</b>	<b>98,0</b>

**Bảng 2.5. Kết quả cung cấp dịch vụ**

**Nhận xét:** Bảng 2.5 cho thấy về chỉ số hài lòng kết quả cung ứng dịch vụ của NB sử dụng thẻ BHYT là 100 và người bệnh không sử dụng thẻ BHYT là 98,0.

	Nội dung	Kết quả	
		Số lượng (N)	Tỷ lệ %
E5. Ông bà nhận xét về số tiền chi trả có tương ứng với chất lượng dịch vụ y tế không?	1. Rất đắt so với chất lượng	0	0
	2. Đắt hơn so với chất lượng	0	0
	3. Tương xứng so với chất lượng	192	96,0
	4. Rẻ hơn so với chất lượng	0	0
	5. Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán)	8	4,0

**Bảng 2.6. Nhận xét về giá dịch vụ y tế**

**Nhận xét:** đa số người bệnh ngoại trú (96%) cho rằng giá dịch vụ tương xứng với chất lượng dịch vụ mang lại, còn lại thì không tự chi trả nên không rõ (4%).

**G. Thông tin bổ sung**

G1. Bệnh viện đã đáp ứng được **89,4%** so với mong đợi trước khi tới khám bệnh.

G2.

Nội dung	Kết quả	
	Số lượng (N)	Tỷ lệ %
BN có thể quay lại	6	3,0
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	194	97,0

**Bảng 2.6. Nhu cầu quay lại khám chữa bệnh của người bệnh**

**Nhận xét:** Bảng 2.6 cho thấy 97,0% NB lựa chọn chắc chắn sẽ quay lại khám, giới thiệu cho người khác đến khám chữa bệnh tại bệnh viện.

**Kết quả chung**

Nhóm câu hỏi	Nội dung	Chỉ số hài lòng
A	Khả năng tiếp cận	94,4

B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	97,9
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	98,0
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	98,0
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	98,0

Trên đây là báo cáo khảo sát hài lòng của người bệnh và thân nhân người bệnh quý II/2025. Kính trình Ban Giám Đốc xem xét chỉ đạo./.

**Nơi nhận:**

- BGĐ/BV;
- Ban HLNB;
- Tổ QLCL;
- Các khoa, phòng;
- Lưu: VT.

**NGƯỜI LẬP BÁO CÁO**

**BS. Nguyễn Thị Thanh Tuyền**

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**



**Bs. Phan Hồng Ngọc**

