

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát hài lòng của người bệnh/thân nhân người bệnh quý III/2026

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

Tổng số phiếu khảo sát NB Nội trú: 76

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 96,1% 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=76)
		Có BHYT (N=73)	Không có BHYT (N=3)	
1	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	100	100	100

2	Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.	100	100	100
3	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	100	100	100
4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	100	100	100
5	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	100	100	100
Chỉ số hài lòng		100	100	100

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 có sử dụng BHYT và không sử dụng BHYT là 100.

STT	Câu hỏi	Chỉ số hài lòng theo khoa			Chỉ số hài lòng thành phần (N=76)
		K.Nội (N=29)	K.Ngoại (N= 23)	K.Mắt (N= 24)	
1	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	100	100	100	100
2	Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.	100	100	100	100
3	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	100	100	100	100
4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	100	100	100	100
5	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	100	100	100	100
Chỉ số hài lòng		100	100	100	100

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: tất cả các khoa đều có chỉ số hài lòng 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=76)
		Có BHYT (N=73)	Không có BHYT (N=3)	
1	Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.	100	100	100
2	Gía 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	100	100	100
z	Quy trình, thời gian làm thủ tục thanh toán viện phí khi ra viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.	100	100	100
4	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.	100	100	100
5	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.	100	100	100
6	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ.	100	100	100
7	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.	100	100	100
Chỉ số hài lòng		100	100	100

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 100.

STT	Câu hỏi	Chỉ số hài lòng theo khoa			Chỉ số hài lòng thành phần (N=76)
		K.Nội (N=29)	K.Ngoại (N=24)	K.Mắt (N=23)	
1	Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.	100	100	100	100
2	Gía 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	100	100	100	100

	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.	100	100	100	100
4	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.	100	100	100	100
5	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.	100	100	100	100
6	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ.	100	100	100	100
7	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.	100	100	100	100
Chỉ số hài lòng		100	100	100	100

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: chỉ số hài lòng mỗi khoa 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=76)
		Có BHYT (N=73)	Không có BHYT (N=3)	
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.	100	100	100
2	Buồng bệnh yên tĩnh, bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện	100	100	100
3	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt.	100	100	100

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

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 100.

STT	Câu hỏi	Chỉ số hài lòng theo khoa			Chỉ số hài lòng thành phần (N=76)
		K.Nội (N=29)	K.Ngoại (N=24)	K.Mắt (N= 23)	
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.	100	100	100	100
2	Buồng bệnh yên tĩnh, bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện	100	100	100	100
3	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt.	100	100	100	100
4	Được cung cấp quần áo đầy	100	100	100	100

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

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 100.

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=76)
		Có BHYT (N=73)	Không có BHYT (N=3)	
1	Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	100	100	100
2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	100	100	100
3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử	100	100	100

	công bằng, quan tâm, giúp đỡ.			
4	Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	100	100	100
5	Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.	100	100	100
6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.	100	100	100
7	Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng.	100	100	100
Chỉ số hài lòng		100	100	100

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 100.

STT	Câu hỏi	Chỉ số hài lòng theo khoa			Chỉ số hài lòng thành phần (N=76)
		K. Nội (N=29)	K. Ngoại (N=24)	K. Mắt (N=23)	
1	Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	100	100	100	100
2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	100	100	100	100
3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	100	100	100	100
4	Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	100	100	100	100
5	Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.	100	100	100	100
6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.	100	100	100	100
7	Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng.	100	100	100	100
Chỉ số hài lòng		100	100	100	100

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=76)
		Có BHYT (N=73)	Không có BHYT (N=3)	
1	Thời gian chờ đợi khi khám, chữa bệnh tại bệnh viện	100	100	100
2	Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng.	100	100	100
3	Được nhắc lịch tái khám và hướng dẫn thực hành ăn uống, luyện tập, chăm sóc tại nhà trước khi ra viện.	100	100	100
4	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng.	100	100	100
5	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.	100	100	100
6	Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	100	100	100
Chỉ số hài lòng		100	100	100

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 dùng BHYT và đối tượng NB không dùng BHYT là 100.

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	76	100
4. Rẻ hơn so với chất lượng	0	0
5. Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán)	0	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=76)
		K. Nội (N=29)	K. Ngoại (N=24)	K. Mắt (N=23)	
1	Thời gian chờ đợi khi khám, chữa bệnh tại bệnh viện	100	100	100	100
2	Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng.	100	100	100	100
3	Được nhắc lịch tái khám và hướng dẫn thực hành ăn uống, luyện tập, chăm sóc tại nhà trước khi ra viện.	100	100	100	100
4	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng.	100	100	100	100
5	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.	100	100	100	100
6	Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	100	100	100	100
Chỉ số hài lòng		100	100	100	100

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: mỗi khoa đều có chỉ số hài lòng là 100.

Kết quả chung

Nhóm câu hỏi	Nội dung	Chỉ số hài lòng
A	Khả năng tiếp cận	100
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	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

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 100%.

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

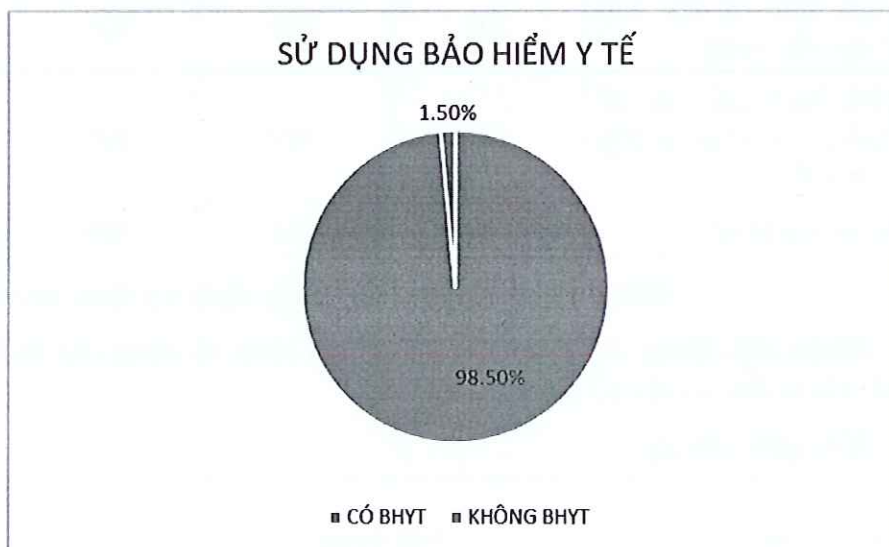
G2. Nếu có nhu cầu khám chữa bệnh, người bệnh sẽ lựa chọn

Nội dung	Kết quả	
	Số lượng (N)	Tỷ lệ %
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	76	100

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

Nhận xét: Bảng 1.10 cho thấy 100% 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 98,5%.

A. Khả năng tiếp cận

STT	Câu hỏi	Chỉ số hài lòng thành phần theo đối tượng		Chỉ số hài lòng thành phần (N=200)
		Có BHYT (N=197)	Không BHYT (N=3)	

A1.	Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.	98,0	100	98,0
A2.	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	98,0	100	98,0
A3.	Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	98,0	100	98,0
A4.	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	98,0	100	98,0
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.	98,0	100	98,0
Chỉ số hài lòng		98,0	100	98,0

Bảng 2.1. Khả năng tiếp cận

Nhận xét: Bảng 2.1 cho thấy về chỉ số hài lòng khả năng tiếp cận NB là 98,0 trong đó chỉ số hài lòng người bệnh sử dụng thẻ BHYT là 98,0 và chỉ số hài lòng người bệnh không sử dụng BHYT là 100.

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

STT	Câu hỏi	Chỉ số hài lòng theo đối tượng		Chỉ số hài lòng thành phần (N=200)
		Có BHYT (N=197)	Không BHYT (N=3)	
B1.	Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu.	98,0	100	98,0
B2.	Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện.	98,0	100	98,0
B3.	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	98,0	100	98,0
B4.	Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình.	98,0	100	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	100	98,0
B6.	Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	98,0	100	98,0
B7.	Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	98,0	100	98,0

B8.	Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	98,0	100	98,0
B9.	Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	98,0	100	98,0
B10.	Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.	98,0	100	98,0
Chỉ số hài lòng		98,0	100	98,0

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 là 98,0 trong đó chỉ số hài lòng người bệnh sử dụng thẻ BHYT là 98,0 và chỉ số hài lòng người bệnh không sử dụng BHYT 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=200)
		Có BHYT (N=197)	Không BHYT (N=3)	
C1.	Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông.	98,0	100	98,0
C2.	Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.	98,0	100	98,0
C3.	Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	98,0	100	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	100	98,0
C5.	Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	98,0	100	98,0
C6.	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	98,0	100	98,0
C7.	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	98,0	100	98,0
C8.	Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	98,0	100	98,0
Chỉ số hài lòng		98,0	100	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 là 98,0 trong đó chỉ số hài lòng người bệnh sử dụng thẻ BHYT là 98,0 và chỉ số hài lòng người bệnh không sử dụng BHYT là 100.

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

ST T	Câu hỏi	Chỉ số hài lòng thành phần theo đối tượng		Chỉ số hài lòng thành phần (N=200)
		Có BHYT (N=197)	Không BHYT (N=3)	
D1.	Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	98,0	100	98,0
D2.	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	98,0	100	98,0
D3.	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	98,0	100	98,0
D4.	Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	98,0	100	98,0
Chỉ số hài lòng		98,0	100	98,0

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 là 98,0 trong đó chỉ số hài lòng người bệnh sử dụng thẻ BHYT là 98,0 và chỉ số hài lòng người bệnh không sử dụng BHYT 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=200)
		Có BHYT (N=197)	Không BHYT (N=3)	
E1.	Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà.	98,0	100	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	100	98,0
E3.	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	98,0	100	98,0

E4.	Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	98,0	100	98,0
Chỉ số hài lòng		98,0	100	98,0

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 là 98,0 trong đó chỉ số hài lòng của NB sử dụng thẻ BHYT là 98,0 và người bệnh không sử dụng thẻ BHYT là 100.

	Nội dung	Tỷ lệ (%)	
		Có BHYT (N=197)	Không BHYT (N=3)
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	98,5 (194/197)	100 (3/3)
	4. Rẻ hơn so với chất lượng	0	0
	5. Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán)	1,5 (3/197)	0

Bảng 2.6. Nhận xét về giá dịch vụ y tế

Nhận xét: Đa số người bệnh ngoại trú cho rằng giá dịch vụ tương xứng với chất lượng dịch vụ mang lại.

G. Thông tin bổ sung

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

G2.

Nội dung	Kết quả	
	Số lượng (N)	Tỷ lệ %
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	198	99
Có thể sẽ quay lại	2	1

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

Nhận xét: Bảng 2.6 cho thấy 99% 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	98,0
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	98,0
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

PHẦN III: ĐỀ XUẤT VÀ KIẾN NGHỊ

Các khoa, phòng tiếp tục phát huy và duy trì công tác chăm sóc, hỗ trợ người bệnh nhằm tăng chất lượng khám chữa bệnh và sự hài lòng người bệnh.

Tăng cường truyền thông cho người bệnh nội trú và ngoại trú về dinh dưỡng, vận động, cách chăm sóc tại nhà phù hợp với bệnh lý của người bệnh.

Tăng cường giám sát công tác vệ sinh trong mùa mưa, đặc biệt là các nhà vệ sinh công cộng, ngoại cảnh, hành lang nhằm đảm bảo vệ sinh sạch sẽ và chống trơn trượt cho người bệnh đến khám chữa bệnh.

Phòng Tổ chức – Hành chính quản trị đảm bảo an toàn, đề phòng tệ nạn và trơn trượt cho người bệnh.

Trên đây là báo cáo khảo sát hài lòng của người bệnh và thân nhân người bệnh quý III/2026. 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

