

Số: 260/BC-BV

Than Uyên, ngày 23 tháng 9 năm 2026

## BÁO CÁO

### Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh đối với dịch vụ y tế 9 tháng năm 2026

Căn cứ Quyết định 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ Y tế về việc 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, Bệnh viện Đa khoa than Uyên báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh đối với dịch vụ y tế 9 tháng năm 2026, cụ thể như sau:

#### I. THÔNG TIN CHUNG

Bệnh viện Đa khoa Than Uyên là đơn vị y tế hạng II, xếp cấp chuyên môn cơ bản; kế hoạch giao 220 giường bệnh, 02 phòng chức năng, 13 khoa chuyên môn. Tổng số biên chế có 204 viên chức, người lao động. Trình độ chuyên môn sau đại học 33 người (đạt 16,2%); đại học, cao đẳng 153 người (đạt 75%); trung cấp 07 người (đạt 3,4%); chưa đào tạo 11 người (5,4%).

#### II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

**1. Nội dung khảo sát:** Thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng người bệnh nội trú, ngoại trú với 05 nhóm tiêu chí sau:

- 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.

#### 2. Phương pháp khảo sát

**2.1. Thời gian khảo sát:** Tháng 1/2026 đến tháng 9/2026 theo kế hoạch.

**2.2. Người khảo sát:** Tổ khảo sát hài lòng người bệnh.

**2.3. Mẫu khảo sát:** Mẫu phiếu khảo sát hài lòng người bệnh nội trú, ngoại trú theo Quyết định 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ Y tế.

**2.4. Cỡ mẫu:** 802 người

- Người bệnh nội trú: 300 người.
- Người bệnh ngoại trú: 300 người
- Nhân viên y tế: 202

### 2.5. Phương pháp chọn mẫu

- Khảo sát người bệnh nội trú:

+ Chọn khoa để khảo sát: Chọn mẫu tại một số khoa lâm sàng trong một lần khảo sát, thay đổi sang các khoa lâm sàng khác ở lần khảo sát tiếp theo, đảm bảo mỗi khoa sẽ được khảo sát ít nhất 01 lần/năm.

+ Chọn đối tượng để phỏng vấn: Chọn ngẫu nhiên đơn, chọn ngẫu nhiên người bệnh/người nhà người bệnh bất kỳ trong danh sách người bệnh sắp ra viện của khoa đến đủ số mẫu.

- Khảo sát người bệnh ngoại trú:

Chọn đối tượng để phỏng vấn: Chọn mẫu thuận tiện, chọn người bệnh đang chờ nhận thuốc, thanh toán để phỏng vấn cho đến khi đủ số mẫu.

- Khảo sát nhân viên y tế: Tất cả các đồng chí nhân viên y tế, nhân viên hợp đồng (trừ các trường hợp mới vào hợp đồng).

## III. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

### 1. Thông tin chung

#### 1.1. Giới tính

| Nội dung         | Nội trú             |            | Ngoại trú           |            |
|------------------|---------------------|------------|---------------------|------------|
|                  | Số lượng<br>(n=300) | Tỷ lệ      | Số lượng<br>(n=300) | Tỷ lệ      |
| Nam              | 105                 | 35%        | 98                  | 32%        |
| Nữ               | 195                 | 65%        | 202                 | 67%        |
| <b>Tổng cộng</b> | <b>300</b>          | <b>100</b> | <b>300</b>          | <b>100</b> |

#### 1.2. Nơi sinh sống

| Nội dung          | Nội trú             |            | Ngoại trú           |            |
|-------------------|---------------------|------------|---------------------|------------|
|                   | Số lượng<br>(n=300) | Tỷ lệ      | Số lượng<br>(n=300) | Tỷ lệ      |
| Nông thôn         | 218                 | 72%        | 179                 | 60%        |
| Vùng sâu, vùng xa | 82                  | 27%        | 121                 | 40%        |
| <b>Tổng cộng</b>  | <b>300</b>          | <b>100</b> | <b>300</b>          | <b>100</b> |

### 1.3. Đơn vị được khảo sát (khoa)

| TT | Tên khoa           | Số phiếu   |
|----|--------------------|------------|
| 1  | Khoa Nội           | 63         |
| 2  | Khoa Nhi           | 63         |
| 3  | Khoa Mắt - RHM TMH | 34         |
| 4  | Khoa Phụ sản       | 44         |
| 5  | Khoa Truyền nhiễm  | 33         |
| 6  | Khoa Ngoại         | 63         |
| 7  | Khoa Khám bệnh     | 300        |
|    | <b>Tổng cộng</b>   | <b>600</b> |

## 2. Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh Nội trú

### 2.1. Kết quả tổng thể chung

- + Tổng điểm trung bình chung: 4,05 điểm.
- + Tỷ lệ hài lòng chung: 93,6%.
- + Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 84,9%.
- + Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại: 93,5%.
- + Tỷ lệ hài lòng toàn diện: 81,5%.

### 2.2. Bảng 2. Tỷ lệ hài lòng theo từng tiêu chí

| TT | Nội dung                                                   | Điểm TB     | Tỷ lệ hài lòng (%) |
|----|------------------------------------------------------------|-------------|--------------------|
| 1  | Khả năng tiếp cận (A)                                      | 4,06        | 87                 |
| 2  | Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (B)  | 4,06        | 86                 |
| 3  | Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (C)       | 4,02        | 85                 |
| 4  | Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (D) | 4,08        | 89                 |
| 5  | Kết quả cung cấp dịch vụ (E)                               | 4,07        | 88                 |
|    | <b>Tỷ lệ hài lòng trung bình chung</b>                     | <b>4,05</b> | <b>87</b>          |

**2.3. Bảng 3. Điểm trung bình, tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí A**

| STT | Tên tiêu chí | Mức 1    | Mức 2    | Mức 3      | Mức 4      | Mức 5      | Điểm TB     | Tỷ lệ hài lòng (%) |
|-----|--------------|----------|----------|------------|------------|------------|-------------|--------------------|
| 1   | A1           | 0        | 0        | 34         | 208        | 58         | 4,08        | 88                 |
| 2   | A2           | 0        | 0        | 36         | 205        | 59         | 4,07        | 88                 |
| 3   | A3           | 0        | 0        | 37         | 210        | 53         | 4,05        | 87                 |
| 4   | A4           | 0        | 0        | 34         | 206        | 60         | 4,08        | 88                 |
| 5   | A5           | 0        | 0        | 40         | 203        | 57         | 4,05        | 86                 |
|     | <b>Cộng</b>  | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>181</b> | <b>843</b> | <b>287</b> | <b>4.06</b> | <b>87</b>          |

Nhận xét: Khả năng tiếp cận với bệnh viện đạt tỷ lệ hài lòng 86% - 88%.

**2.4. Bảng 4. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị**

| STT | Tên tiêu chí | Mức 1    | Mức 2    | Mức 3      | Mức 4       | Mức 5      | Điểm TB     | Tỷ lệ hài lòng |
|-----|--------------|----------|----------|------------|-------------|------------|-------------|----------------|
| 1   | B1           | 0        | 0        | 32         | 208         | 60         | 4,09        | 89             |
| 2   | B2           | 0        | 0        | 40         | 205         | 55         | 4,05        | 86             |
| 3   | B3           | 0        | 0        | 39         | 206         | 55         | 4,04        | 87             |
| 4   | B4           | 0        | 0        | 34         | 201         | 65         | 4,10        | 88             |
| 5   | B5           | 0        | 0        | 43         | 198         | 59         | 4.06        | 85             |
| 6   | B6           | 0        | 0        | 44         | 197         | 59         | 4.06        | 85             |
| 7   | B7           | 0        | 0        | 38         | 204         | 58         | 4.06        | 87             |
|     | <b>Cộng</b>  | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>274</b> | <b>1419</b> | <b>407</b> | <b>4.06</b> | <b>86</b>      |

Nhận xét: 89% hài lòng sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh.

**2.5 Bảng 5. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh**

| STT | Tên tiêu chí | Mức 1    | Mức 2    | Mức 3      | Mức 4       | Mức 5      | Điểm TB     | Tỷ lệ hài lòng |
|-----|--------------|----------|----------|------------|-------------|------------|-------------|----------------|
| 1   | C1           | 0        | 0        | 40         | 204         | 56         | 4,05        | 86             |
| 2   | C2           | 0        | 0        | 46         | 203         | 51         | 4.01        | 84             |
| 3   | C3           | 0        | 0        | 36         | 210         | 54         | 4.04        | 88             |
| 4   | C4           | 0        | 0        | 44         | 206         | 50         | 4.02        | 85             |
| 5   | C5           | 0        | 0        | 46         | 204         | 50         | 4.01        | 84             |
| 6   | C6           | 0        | 0        | 45         | 206         | 49         | 4.01        | 84             |
| 7   | C7           | 0        | 0        | 47         | 203         | 50         | 4.01        | 84             |
| 8   | C8           | 0        | 0        | 42         | 205         | 53         | 4.02        | 86             |
| 9   | C9           | 0        | 0        | 50         | 204         | 46         | 4.01        | 83             |
| 10  | C10          | 0        | 0        | 46         | 203         | 51         | 4.01        | 84             |
| 11  | C11          | 0        | 0        | 44         | 203         | 53         | 4.04        | 85             |
|     | <b>Tổng</b>  | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>443</b> | <b>2250</b> | <b>563</b> | <b>4.02</b> | <b>85</b>      |

Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh 80% - 86%.

**2.6. Bảng 6. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế**

| STT         | Tên tiêu chí | Mức 1    | Mức 2    | Mức 3      | Mức 4       | Mức 5      | Điểm TB     | Tỷ lệ hài lòng |
|-------------|--------------|----------|----------|------------|-------------|------------|-------------|----------------|
| 1           | D1           | 0        | 0        | 33         | 206         | 61         | 4,09        | 89             |
| 2           | D2           | 0        | 0        | 32         | 208         | 60         | 4,10        | 89             |
| 3           | D3           | 0        | 0        | 35         | 210         | 55         | 4,06        | 88             |
| 4           | D4           | 0        | 0        | 34         | 205         | 61         | 4,09        | 88             |
| 5           | D5           | 0        | 0        | 31         | 206         | 63         | 4,10        | 89             |
| 6           | D6           | 0        | 0        | 36         | 209         | 55         | 4,06        | 88             |
| 7           | D7           | 0        | 0        | 33         | 205         | 62         | 4,10        | 89             |
| <b>Tổng</b> |              | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>203</b> | <b>1058</b> | <b>354</b> | <b>4.08</b> | <b>89</b>      |

Nhận xét: Thái độ giao tiếp ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đạt tỷ lệ hài lòng 88% -89%.

**2.7. Bảng 7. Kết quả cung cấp dịch vụ**

| STT         | Tên tiêu chí | Mức 1    | Mức 2    | Mức 3      | Mức 4       | Mức 5      | Điểm TB     | Tỷ lệ hài lòng |
|-------------|--------------|----------|----------|------------|-------------|------------|-------------|----------------|
| 1           | E1           | 0        | 0        | 30         | 211         | 59         | 4,09        | 90             |
| 2           | E2           | 0        | 0        | 34         | 213         | 53         | 4,06        | 88             |
| 3           | E3           | 0        | 0        | 32         | 210         | 58         | 4,08        | 89             |
| 4           | E4           | 0        | 0        | 30         | 211         | 59         | 4,09        | 90             |
| 5           | E5           | 0        | 0        | 36         | 206         | 58         | 4,07        | 86             |
| 6           | E6           | 0        | 0        | 35         | 205         | 60         | 4,08        | 86             |
| <b>Tổng</b> |              | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>197</b> | <b>1256</b> | <b>347</b> | <b>4.07</b> | <b>88</b>      |

Nhận xét: Kết quả cung cấp dịch vụ đạt tỷ lệ hài lòng 86% - 90%.

**2.8. Bảng 8. Kết quả cung cấp dịch vụ (n= 300)**

| STT         | Nội dung                        | Số lượng   | Tỷ lệ %    |
|-------------|---------------------------------|------------|------------|
| 1           | Tương xứng với chất lượng       | 60         | 20         |
| 2           | Rẻ hơn so với chất lượng        | 06         | 2          |
| 3           | Không tự chi trả nên không biết | 234        | 78         |
| <b>Tổng</b> |                                 | <b>300</b> | <b>100</b> |

Nhận xét: 78% người bệnh không tự chi trả nên không đánh giá được chi phí; 22% còn lại nhận định chi phí tương xứng hoặc thấp hơn chất lượng dịch vụ.

### 2.9. Bảng 9. Thông tin bổ sung (n=300)

| STT         | Nội dung                                        | Số lượng   | Tỷ lệ %    |
|-------------|-------------------------------------------------|------------|------------|
| 1           | Muốn chuyển sang bệnh viện khác                 | 0          | 0          |
| 2           | Có thể quay trở lại                             | 15         | 5          |
| 3           | Chắc chắn quay lại và giới thiệu cho người khác | 285        | 95         |
| <b>Tổng</b> |                                                 | <b>300</b> | <b>100</b> |

Nhận xét: 95% người bệnh chắc chắn quay lại và giới thiệu cho người khác; 5% có thể quay lại, không có người muốn chuyển sang bệnh viện khác.

### 3. Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh Ngoại trú

#### 3.1. Kết quả tổng thể chung người bệnh ngoại trú

- Chỉ số hài lòng chung của người bệnh sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh theo 5 thành phần:

- + Tổng điểm trung bình chung: 4,06%.
- + Tỷ lệ hài lòng chung: 93,5%.
- + Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 87,8%.
- + Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại: 97%.
- + Tỷ lệ hài lòng toàn diện: 81,0%.

#### 3.2. Bảng 2. Tỷ lệ hài lòng theo từng tiêu chí

| TT                                     | Nội dung                                                   | Điểm trung bình | Tỷ lệ hài lòng % |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------|------------------|
| 1                                      | Khả năng tiếp cận (A)                                      | 4,08            | 88               |
| 2                                      | Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (B)  | 4,04            | 86               |
| 3                                      | Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (C)       | 4,04            | 86               |
| 4                                      | Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (D) | 4,07            | 89               |
| 5                                      | Kết quả cung cấp dịch vụ (E)                               | 4,07            | 88               |
| <b>Tỷ lệ hài lòng trung bình chung</b> |                                                            | <b>4.06</b>     | <b>87</b>        |

Nhận xét: Hài lòng chung 87%; cao nhất D (89%), thấp nhất B và C (86%).

**3.3. Bảng 3. Kết quả theo tiêu chí khả năng tiếp cận (nhóm A)**

| STT         | Tên tiêu chí | Mức 1    | Mức 2    | Mức 3      | Mức 4       | Mức 5      | Điểm TB     | Tỷ lệ hài lòng (%) |
|-------------|--------------|----------|----------|------------|-------------|------------|-------------|--------------------|
| 1           | A1           | 0        | 0        | 36         | 194         | 70         | 4,11        | 88                 |
| 2           | A2           | 0        | 0        | 34         | 204         | 62         | 4,09        | 88                 |
| 3           | A3           | 0        | 0        | 36         | 206         | 58         | 4,07        | 88                 |
| 4           | A4           | 0        | 0        | 37         | 200         | 63         | 4,08        | 88                 |
| 5           | A5           | 0        | 0        | 33         | 206         | 61         | 4,09        | 88                 |
| <b>Tổng</b> |              | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>176</b> | <b>1010</b> | <b>314</b> | <b>4.08</b> | <b>88</b>          |

Nhận xét: Mức độ hài lòng trung bình của người bệnh ngoại trú về khả năng tiếp cận đạt 88%.

**3.4. Bảng 4. Kết quả theo tiêu chí sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (nhóm B)**

| STT         | Tên tiêu chí | Mức 1    | Mức 2    | Mức 3      | Mức 4      | Mức 5       | Điểm TB     | Tỷ lệ hài lòng |
|-------------|--------------|----------|----------|------------|------------|-------------|-------------|----------------|
| 1           | B1           | 0        | 0        | 48         | 192        | 60          | 4,04        | 84             |
| 2           | B2           | 0        | 0        | 46         | 190        | 64          | 4,06        | 84             |
| 3           | B3           | 0        | 0        | 42         | 193        | 65          | 4,08        | 86             |
| 4           | B4           | 0        | 0        | 40         | 192        | 69          | 4,08        | 87             |
| 5           | B5           | 0        | 0        | 42         | 190        | 68          | 4,09        | 86             |
| 6           | B6           | 0        | 0        | 46         | 198        | 56          | 4,03        | 84             |
| 7           | B7           | 0        | 0        | 48         | 199        | 53          | 4,01        | 84             |
| 8           | B8           | 0        | 0        | 46         | 200        | 54          | 4,03        | 84             |
| 9           | B9           | 0        | 0        | 44         | 202        | 54          | 4,03        | 86             |
| 10          | B10          | 0        | 0        | 45         | 197        | 58          | 4.04        | 85             |
| <b>Tổng</b> |              | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>448</b> | <b>448</b> | <b>1782</b> | <b>4.04</b> | <b>86</b>      |

Nhận xét: Mức độ hài lòng trung bình của người bệnh ngoại trú về tiêu chí sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị đạt 84% đến 87%.

**3.5. Bảng 5. Kết quả theo tiêu chí cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (nhóm C)**

| STT         | Tên tiêu chí | Mức 1    | Mức 2    | Mức 3      | Mức 4       | Mức 5      | Điểm TB     | Tỷ lệ hài lòng |
|-------------|--------------|----------|----------|------------|-------------|------------|-------------|----------------|
| 1           | C1           | 0        | 0        | 45         | 200         | 55         | 4,03        | 85             |
| 2           | C2           | 0        | 0        | 43         | 199         | 58         | 4,00        | 85             |
| 3           | C3           | 0        | 0        | 44         | 201         | 55         | 4,03        | 85             |
| 4           | C4           | 0        | 0        | 40         | 208         | 52         | 4,04        | 86             |
| 5           | C5           | 0        | 0        | 30         | 212         | 58         | 4,09        | 90             |
| 6           | C6           | 0        | 0        | 36         | 209         | 55         | 4,06        | 88             |
| 7           | C7           | 0        | 0        | 40         | 216         | 46         | 4,04        | 87             |
| 8           | C8           | 0        | 0        | 33         | 217         | 50         | 4,05        | 89             |
| <b>Tổng</b> |              | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>311</b> | <b>1482</b> | <b>429</b> | <b>4.04</b> | <b>86</b>      |

Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng về cơ sở vật chất bệnh viện đạt 85% - 90%.

**3.6. Bảng 6. Kết quả theo tiêu chí thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (nhóm D)**

| STT         | Tên tiêu chí | Mức 1    | Mức 2    | Mức 3      | Mức 4      | Mức 5      | Điểm TB     | Tỷ lệ hài lòng |
|-------------|--------------|----------|----------|------------|------------|------------|-------------|----------------|
| 1           | D1           | 0        | 0        | 36         | 210        | 54         | 4,06        | 88             |
| 2           | D2           | 0        | 0        | 33         | 209        | 58         | 4,08        | 89             |
| 3           | D3           | 0        | 0        | 35         | 206        | 59         | 4,08        | 88             |
| 4           | D4           | 0        | 0        | 30         | 218        | 52         | 4,07        | 90             |
| <b>Tổng</b> |              | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>134</b> | <b>843</b> | <b>223</b> | <b>4.07</b> | <b>89</b>      |

Nhận xét: Nhân viên phục vụ, năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng được người bệnh đạt tỷ lệ hài lòng từ 88% - 90%.

**3.7. Bảng 7. Kết quả theo tiêu chí kết quả cung cấp dịch vụ (nhóm E)**

| STT         | Tên tiêu chí | Mức 1    | Mức 2    | Mức 3      | Mức 4      | Mức 5      | Điểm TB     | Tỷ lệ hài lòng(%) |
|-------------|--------------|----------|----------|------------|------------|------------|-------------|-------------------|
| 1           | E1           | 0        | 0        | 32         | 216        | 52         | 4,06        | 89                |
| 2           | E2           | 0        | 0        | 34         | 208        | 58         | 4,08        | 88                |
| 3           | E3           | 0        | 0        | 35         | 202        | 63         | 4,09        | 88                |
| 4           | E4           | 0        | 0        | 32         | 211        | 57         | 4,08        | 89                |
| <b>Tổng</b> |              | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>133</b> | <b>837</b> | <b>230</b> | <b>4,07</b> | <b>88</b>         |

Nhận xét: Kết quả cung cấp dịch vụ đạt tỷ lệ hài lòng 88% - 89%.

**3.8. Bảng 8. Kết quả cung cấp dịch vụ (n= 300)**

| STT | Nội dung                        | Số lượng | Tỷ lệ % |
|-----|---------------------------------|----------|---------|
| 1   | Tương xứng với chất lượng       | 60       | 20      |
| 2   | Rẻ hơn so với chất lượng        | 21       | 7       |
| 3   | Không tự chi trả nên không biết | 219      | 73      |

Nhận xét: 73% người bệnh không tự chi trả nên không biết; 27% đánh giá chi phí tương xứng hoặc rẻ hơn chất lượng.

**3.9. Bảng 8. Thông tin bổ sung(n= 300)**

| STT | Nội dung                                        | Số lượng | Tỷ lệ % |
|-----|-------------------------------------------------|----------|---------|
| 1   | Muốn chuyển sang bệnh viện khác                 | 03       | 1       |
| 2   | Có thể quay trở lại                             | 25       | 9       |
| 3   | Chắc chắn quay lại và giới thiệu cho người khác | 271      | 90      |

Nhận xét: 90% chắc chắn quay lại và giới thiệu; 9% có thể quay lại; 1% muốn chuyển bệnh viện.

**3. Kết quả khảo sát hài lòng nhân viên y tế.**

**3.1. Kết quả tổng thể chung**

+ Tổng điểm trung bình chung: 4,15 điểm.

+ Tỷ lệ hài lòng chung: 96,8%.

- + Tỷ lệ hài lòng chung về lãnh đạo: 92,9%.
- + Tỷ lệ hài lòng sẽ gắn bó lâu dài với bệnh viện: 99,0%.
- Phân tích mức hài lòng chung thành phần:

| TT | Nội dung                                                | Điểm trung bình | Tỷ lệ hài lòng % |
|----|---------------------------------------------------------|-----------------|------------------|
| 1  | Sự hài lòng về môi trường làm việc (A)                  | 4,15            | 93               |
| 2  | Sự hài lòng lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp (B)         | 4,19            | 95               |
| 3  | Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi (C) | 4,12            | 92               |
| 4  | Sự hài lòng về công việc, học tập, thăng tiến (D)       | 4,14            | 93               |
| 5  | Sự hài lòng chung về bệnh viện (E)                      | 4,16            | 94               |
|    | <b>Tỷ lệ hài lòng trung bình chung</b>                  | <b>4,15</b>     | <b>93</b>        |

Nhận xét: Mức độ hài lòng trung bình các thành phần dao động từ 92% đến 95%.

#### **4. Nhận xét chung**

##### **4.1 Điểm mạnh đối với người bệnh nội trú và ngoại trú.**

- Điểm hài lòng chung nội trú 4,05/5, ngoại trú 4,06/5 phản ánh người bệnh đánh giá tích cực chung về trải nghiệm tại Bệnh viện.

- Thái độ và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế và khả năng tiếp cận là 2 yếu tố nổi bật của 2 nhóm:

+ Nội trú: 4,08

+ Ngoại trú: 4,08

- Cho thấy sự chuyên nghiệp và tận tâm của đội ngũ y tế và quá trình người bệnh tiếp cận chờ khám, Sơ đồ biển bảng rõ ràng, người hướng dẫn chu đáo đang là điểm mạnh của đơn vị.

- Tỷ lệ người bệnh quay trở lại rất cao:

+ Nội trú: 93,5%

+ Ngoại trú: 97%

- Đây là chỉ số phản ánh lòng tin và sự hài lòng bền vững của người bệnh và người nhà bệnh nhân đối với Bệnh viện.

##### **4.2. Đối với nhân viên y tế**

- Tỷ lệ hài lòng lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp (B): Điểm trung bình 4,19 , tỷ lệ hài lòng 95% (đạt mức cao nhất).

- Điều này phản ánh một môi trường làm việc có tính gắn kết nội bộ rất cao. Qua đó, khẳng định vai trò then chốt của đội ngũ quản lý cấp trung trong việc sâu sát, hỗ trợ nhân viên, đồng thời cho thấy mối quan hệ đồng nghiệp tại các phòng ban đang phát triển theo hướng tích cực, lành mạnh và đồng lòng vì mục tiêu chung.

#### **4.3. Điểm yếu và các vấn đề cần cải tiến.**

- Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh là điểm được đánh giá thấp nhất ở trong cả nhóm nội trú 4.02 đạt 85% và ngoại trú 4,04 đạt 86%, tuy nhiên đơn vị đã và đang cải tiến, xây dựng cơ sở vật chất 1 số khoa phòng cũng làm ảnh hưởng tới quá trình nằm viện người bệnh. tiến tới đơn vị nâng cấp, sửa chữa cung cấp phòng bệnh khang trang hơn, cung cấp thêm ghế ngồi tại phòng chờ, căng tin hoạt động phục vụ ăn uống cho người bệnh tốt hơn.

- Nhân viên y tế sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi còn thấp nhất điểm trung bình 4,12 đạt 92%. Cho thấy nhân viên còn chưa hài lòng về mức tiền lương và phúc lợi được hưởng.

- Đơn vị tham mưu khen thưởng đột xuất các nhóm, cá nhân, khoa phòng có thành tích xuất sắc, sắp xếp lương theo vị trí việc làm tương xứng với chất lượng công việc khuyến khích cho nhân viên y tế có nhiều sự đóng góp và hoàn thành công việc tốt hơn.

### **IV. TỒN TẠI ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP**

#### **1. Ban Giám đốc**

- Tiếp tục trình xin bổ sung kinh phí, phê duyệt đề án mua sắm các thiết bị hiện đại như máy CT.Scaner, hệ thống phẫu thuật nội soi, XQ kỹ thuật số... trong định mức, tăng cường đào tạo chuyên khoa sâu, phê duyệt để triển khai được các DVKT về sọ não, mắt, nội soi can thiệp. Chỉ đạo Khoa Dược tham mưu các giải pháp mua sắm, đấu thầu nhằm đáp ứng cung cấp đủ thuốc, hóa chất, sinh phẩm, vật tư y tế góp phần nâng cao chất lượng điều trị người bệnh.

- Bổ sung nguồn lực cải tạo, nâng cấp cơ sở hạ tầng, đặc biệt là các khu vực công cộng, khu vực chờ khám; bổ sung ghế ngồi chờ và giảm thời gian chờ khám, đáp ứng sự mong đợi của người bệnh và người nhà người bệnh.

#### **2. Tổ khảo sát hài lòng người bệnh**

- Thực hiện đầy đủ các đợt khảo sát hài lòng người bệnh nội trú điều trị tại các khoa theo quy định của BHYT.

- Phân tích dữ liệu thu thập tổng hợp báo cáo trình lãnh đạo phê duyệt và công bố công khai toàn bệnh viện.

- Đề xuất tham mưu những vấn đề ưu tiên đưa ra giải pháp can thiệp phù hợp, linh hoạt nhằm nâng cao chất lượng khám, điều trị và chăm sóc người bệnh.

- Thực hiện khảo sát đột xuất tại các khoa có điểm hài lòng thấp, tăng cường đối thoại trực tiếp với người bệnh để kịp thời nắm bắt và giải quyết các vấn đề phát sinh.

### 3. Các khoa, phòng

- Chủ động xây dựng kế hoạch theo tiêu chí chất lượng bệnh viện thuộc chuyên môn của khoa để đạt được các tiêu chí còn thấp và nâng cao thêm và duy trì các tiêu chí đã đạt.

- Các phòng chức năng tiếp tục tham mưu kế hoạch tổng thể, đánh giá định kỳ và đưa ra các giải pháp thực hiện đẩy nhanh tiến độ, hiệu quả, hoàn thiện các vị trí nhiệm vụ về cơ sở vật chất và yêu cầu về hệ thống bảng biểu theo bộ nhận dạng thương hiệu biển bảng sau khi thay đổi các vị trí một số khoa, phòng khám sau cải tạo, khu nhà mới.

- Tăng cường truyền thông về chi phí và tổ chức khảo sát hài lòng định kỳ nâng cao mức độ hài lòng người bệnh.

- Khuyến khích các viên chức trong toàn viện cùng đồng lòng xây dựng khoa, phòng luôn “ Xanh- Sạch- Đẹp” môi trường làm việc thân thiện bằng cây xanh hoặc tranh ảnh phù hợp với mô hình điều trị của khoa.

Trên đây là báo cáo của Bệnh viện Đa khoa Than Uyên về kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh đối với dịch vụ y tế 9 tháng năm 2026./.

**Nơi nhận:**

- Sở Y tế( b/c);
- Ban Giám đốc;
- Các khoa, phòng;
- Lưu: VT.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

