

Hồ Tràm, ngày tháng 10 năm 2025

Số:

**BÁO CÁO KẾT QUẢ**  
**Khảo sát hài lòng người bệnh NGOẠI TRÚ**  
**QUÝ III năm 2025**

**I. THÔNG TIN CHUNG:**

**1. Thông tin cơ bản về cơ sở:**

- Trung tâm Y tế khu vực Hồ Tràm là bệnh viện hạng II, cấp cơ bản.
- Số khám bệnh Ngoại trú trung bình: 10.500 lượt/tháng.

**2. Phương pháp khảo sát:**

- Thời gian khảo sát: Từ ngày 15/09 đến ngày 20/09/2025.
- Người khảo sát: Điều dưỡng hành chính khoa.
- Mẫu khảo sát: Mẫu phiếu khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú ban hành kèm theo Quyết định 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ Y tế.
- Cỡ mẫu: 100 người bệnh hoặc người nhà, thân nhân khám ngoại trú.
- Phương pháp chọn mẫu:

Chọn mẫu phân tầng theo tỉ lệ KCB tại các chuyên khoa, người bệnh (bao gồm phụ nữ mang thai) từ 18 tuổi trở lên, có đủ điều kiện về sức khỏe để trả lời khảo sát, sau khi đã cơ bản hoàn thành quy trình khám bệnh, đang chờ thanh toán hoặc chờ nhận thuốc đồng ý tham gia.

- Nhập số liệu và phân tích số liệu khảo sát

Các mẫu phiếu thu được sau đợt khảo sát được nhập trực tiếp vào địa chỉ <http://chatluongbenhvien.vn> của Bộ y tế.

Số liệu khảo sát được phân tích theo hướng dẫn ban hành kèm theo Quyết định số 56/QĐ-BYT, ngày 08/01/2024 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành hướng dẫn phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024 -2030;

## II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT:

### 1. Thông tin chung về đối tượng khảo sát:

| Nội dung           | Số lượng (n=100) | Tỷ lệ (%) |
|--------------------|------------------|-----------|
| Giới tính          |                  |           |
| Nam                | 46               | 46%       |
| Nữ                 | 54               | 54%       |
| Tỷ lệ sử dụng BHYT |                  |           |
| Có                 | 100              | 100%      |
| Không              | 0                | 0%        |

### 2. Kết quả về sự hài lòng người bệnh ngoại trú:

#### *Kết quả tổng thể bệnh viện:*

- Tổng điểm trung bình chung: 4.1
- Tỷ lệ hài lòng chung: 99.4%
- Điểm trung bình theo từng phần:
  - + A. Khả năng tiếp cận: 4.07
  - + B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị: 4.1
  - + C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh: 4.1
  - + D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế: 4.2
  - + E. Kết quả cung cấp dịch vụ: 4.2
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 90.7%
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại: 100%.
- Tỷ số hài lòng toàn diện: 91%

### 3. Tỷ lệ hài lòng qua 5 nhóm tiêu chí:

| Nội dung                                                   | Tỷ lệ hài lòng (%) | So sánh với đánh giá trước (BC 6 tháng đầu 2025) |
|------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------------------------------------|
| Khả năng tiếp cận (A)                                      | 99.2               | Tăng 9.2 %                                       |
| Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (B)  | 99.5               | Tăng 13.5%                                       |
| Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (C)       | 99.7               | Tăng 14.7%                                       |
| Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (D) | 99.2               | Tăng 13.2%                                       |
| Kết quả cung cấp dịch vụ (E)                               | 99                 | Tăng 14%                                         |

### III. KẾT QUẢ KHẢO SÁT THEO TỪNG NHÓM TIÊU CHÍ:

#### 1. Khả năng tiếp cận (A1-A5)

| Nội dung                                                                                                               | Điểm TB | Tỷ lệ hài lòng (%) |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------------------|
| A1.Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm                                                  | 4.06    | 99                 |
| A2.Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, Phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm                      | 4.09    | 100                |
| A3.Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm                                                                | 4.1     | 100                |
| A4.Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi                                                             | 4.1     | 100                |
| 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 | 4.04    | 97                 |

**\* Nhận xét:**

- Tổng điểm trung bình chung của nhóm tiêu chí về khả năng tiếp cận đạt: 4.07 điểm.
- Tỷ lệ hài lòng chung: 99.2 %
- Các tiêu chí trong nhóm được người bệnh đánh giá rất cao.

#### 2. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (B1-B10)

| Nội dung                                                                | Điểm TB | Tỷ lệ hài lòng (%) |
|-------------------------------------------------------------------------|---------|--------------------|
| B1. Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, Công khai, dễ hiểu       | 4.09    | 100                |
| B2. Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện | 4.14    | 100                |
| B3. Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai                        | 4.12    | 100                |

|                                                                                                                  |      |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----|
| B4. Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình                              | 4.22 | 100 |
| B5. Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp | 4.13 | 100 |
| B6. Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám                                                          | 4.09 | 100 |
| B7. Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám                                                                  | 4.08 | 100 |
| B8. Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn                                                                | 4.08 | 100 |
| B9. Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp                                                            | 4.08 | 100 |
| B10. Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp                                                  | 4.03 | 95  |

**\* Nhận xét:**

- Tổng điểm trung bình: 4.1 điểm.
- Tỷ lệ hài lòng chung: 99.5%
- Nhóm tiêu chí về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị đạt tỷ lệ rất cao, nhiều tiêu chí đạt tỷ lệ hài lòng 100%.
- Tiếp tục duy trì và đánh giá hằng năm về quy trình khám chữa bệnh ngoại trú để phát hiện và cải tiến kịp thời quy trình, thủ tục khám bệnh nâng cao tỷ lệ hài lòng của người dân.

**3. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (C1-C8):**

| Nội dung                                                                                 | Điểm TB | Tỷ lệ hài lòng (%) |
|------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------------------|
| C1. Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông | 4.14    | 100                |
| C2. Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt                               | 4.13    | 100                |
| C3. Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên                          | 4.01    | 100                |

|                                                                                                                 |      |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----|
| C4. Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống... | 4.07 | 99  |
| C5. Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật                                           | 4.11 | 100 |
| C6. Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ                                                                | 4.17 | 100 |
| C7. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp                                                       | 4.15 | 100 |
| C8. Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, Phòng ngừa trộm cắp cho người dân                                   | 4.08 | 99  |

**\* Nhận xét:**

- Tổng điểm trung bình: 4.1 điểm
- Tỷ lệ hài lòng chung: 99.7 %
- Nhiều tiêu chí đã được cải thiện so với trước đây như: trang bị được máy lọc nước uống đầy đủ cho bệnh nhân, nhà vệ sinh sạch sẽ ...

**4. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (D1-D4)**

| Nội dung                                                                                  | Điểm TB | Tỷ lệ hài lòng (%) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------------------|
| D1. Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực           | 4.26    | 99                 |
| D2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực | 4.29    | 100                |
| D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng,                                      | 4.28    | 100                |
| D4. Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi                           | 4.14    | 98                 |

**\* Nhận xét:**

- Tổng điểm trung bình: 4.2 điểm
- Tỷ lệ hài lòng chung: 99.2 %
- Tinh thần thái độ, kỹ năng giao tiếp ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế luôn được người dân quan tâm.
- Tỷ lệ hài lòng rất cao, tăng 13.4% so với 6 tháng đầu năm sau khi VNYT đã được triển khai tập huấn kỹ năng giao tiếp ứng xử.

## 5. Kết quả cung cấp dịch vụ (E1-E4)

| Nội dung                                                                                                                               | Điểm TB | Tỷ lệ hài lòng (%) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------------------|
| E1. Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà                                                                           | 4.22    | 98                 |
| 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 | 4.23    | 100                |
| E3. Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế                                                                               | 4.2     | 99                 |
| E4. Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ Y tế                                                                                    | 4.2     | 99                 |

### \* Nhận xét:

- Tổng điểm trung bình chung đạt: 4.2 điểm,
- Tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí đạt 99% .

## IV. ĐỀ XUẤT VÀ KIẾN NGHỊ:

Nghiêm túc thực hiện tốt công việc và nhiệm vụ được giao đáp ứng tốt việc khám chữa bệnh và cung ứng các dịch vụ chăm sóc sức khỏe người bệnh.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú quý III năm 2025./.

### Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các khoa, phòng;
- Đăng trên website TTYT;
- Lưu: VT, ĐD -CTXH.

**KT.GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Trần Viết Như Hữu**