

Vĩnh Long, ngày 21 tháng 04 năm 2025

BÁO CÁO

Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế quý I năm 2025

I. Thông tin chung:

Bệnh viện Y Dược cổ truyền tỉnh Vĩnh Long là Bệnh viện tuyến tỉnh, hạng 2 với quy mô là 109 giường kế hoạch, 150 giường thực kê, trong 03 tháng tổng số người bệnh đến khám bệnh là 7415 lượt người, số bệnh nhân điều trị nội trú là 738 lượt người, tổng số nhân lực là 111 nhân viên.

- Thời điểm khảo sát: 17/3/2025 đến ngày 28/3/2025
- Người khảo sát: Tổ khảo sát sự hài lòng người bệnh và nhân viên y tế
- Mẫu khảo sát:

+ Đối với người bệnh: sử dụng mẫu phiếu ban hành kèm theo Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ Y tế về việc Hướng dẫn phương pháp đo lường hài lòng người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024 – 2030

+ Đối với nhân viên y tế: sử dụng mẫu phiếu ban hành kèm theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ Y tế về việc Ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng Người bệnh và Nhân viên y tế

- Cỡ mẫu: 100 người bệnh nội trú, 102 người bệnh ngoại trú, 30 nhân viên y tế
- Phương pháp chọn mẫu:

+ Đối với khảo sát người bệnh nội trú: chọn ngẫu nhiên và tiến hành khảo sát 70 người bệnh khoa Nội tổng hợp, 30 người bệnh khoa HSTC- CD

+ Đối với khảo sát người bệnh ngoại trú: chọn ngẫu nhiên và tiến hành khảo sát 102 người bệnh tại khoa Khám bệnh đa khoa, khoa Châm cứu dưỡng sinh và khoa Phục hồi chức năng.

+ Đối với khảo sát nhân viên y tế: chọn ngẫu nhiên và tiến hành khảo sát 30 nhân viên y tế

II. Kết quả

1. Người bệnh nội trú.

1.1. Thông tin chung

Thông tin		Số lượng
Khoa	Nội tổng hợp	70
	HSTC - CD	30

Đối tượng	Người bệnh	66
	Người thân	34
Giới tính	Nam	30
	Nữ	70
Sử dụng BHYT	Có	100
	Không	0

1.2. Kết quả đánh giá hài lòng và sử dụng dịch vụ y tế

Người bệnh hay người thân chọn từ mức độ 1 đến mức độ 5 tương ứng với rất không hài lòng hoặc rất kém (1 điểm), không hài lòng hoặc kém (2 điểm), bình thường hoặc trung bình (3 điểm), hài lòng hoặc tốt (4 điểm), rất hài lòng hoặc tốt (5 điểm) và không sử dụng

STT	Nội dung	Quý I/2025	
		Kết quả	Tỷ lệ (%)
1	Tổng điểm TB người dùng chọn	4,601	92,02
2	Tỷ lệ hài lòng chung	99,88	
3	Điểm TB theo từng phần	A: 4,644	A: 92,88
		B: 4,575	B: 91,50
		C: 4,573	C: 91,46
		D: 4,632	D: 92,64
		E: 4,613	E: 92,26
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	98,51	
5	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	99%	
6	Chỉ số hài lòng toàn diện	98%	

Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú quý I tại bệnh viện cho thấy mức độ hài lòng rất cao và đồng đều ở tất cả các tiêu chí đánh giá.

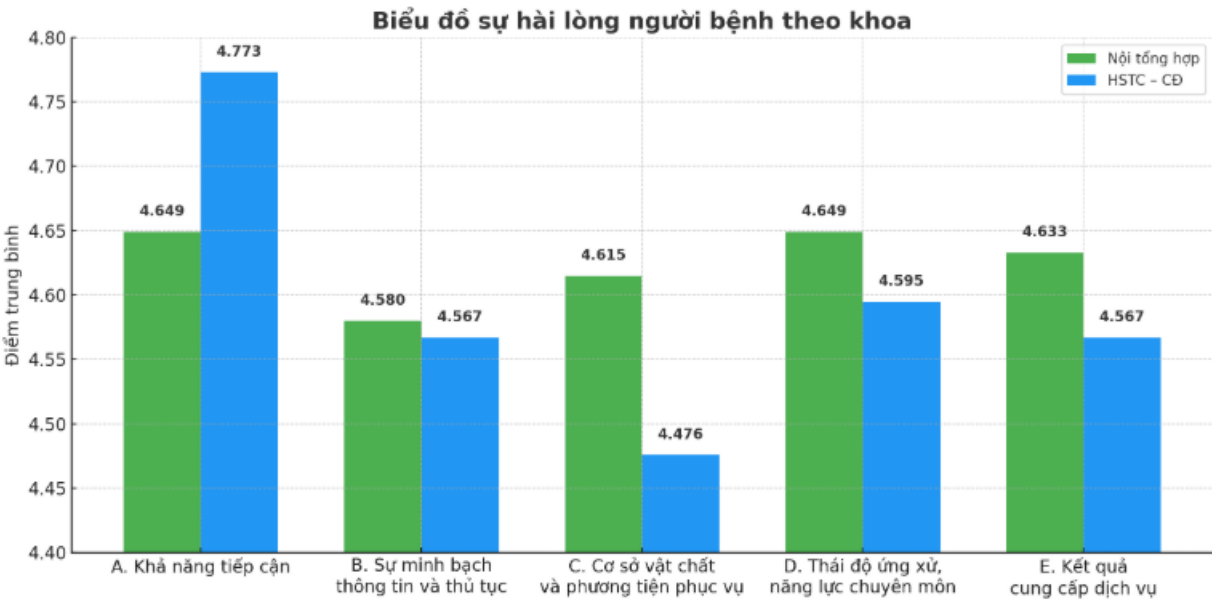
Điểm trung bình chung đạt 4,601/5 điểm, tương đương 98,51% mức hài lòng so với mong đợi, phản ánh rõ nét sự tin tưởng và hài lòng của người bệnh đối với chất lượng dịch vụ tại bệnh viện.

Đặc biệt, tỷ lệ người bệnh sẵn sàng quay lại điều trị đạt 99%, cùng với chỉ số hài lòng toàn diện 98%, cho thấy hiệu quả trong công tác chăm sóc, giao tiếp ứng xử và chất lượng phục vụ của đội ngũ nhân viên y tế.

Đây là những tín hiệu tích cực, đồng thời là cơ sở vững chắc để bệnh viện tiếp tục duy trì, phát huy điểm mạnh và có chiến lược cải tiến phù hợp nhằm nâng cao hơn nữa sự hài lòng của người bệnh trong thời gian tới.

1.3. Bảng so sánh kết quả khảo sát hài lòng người bệnh giữa các khoa nội trú

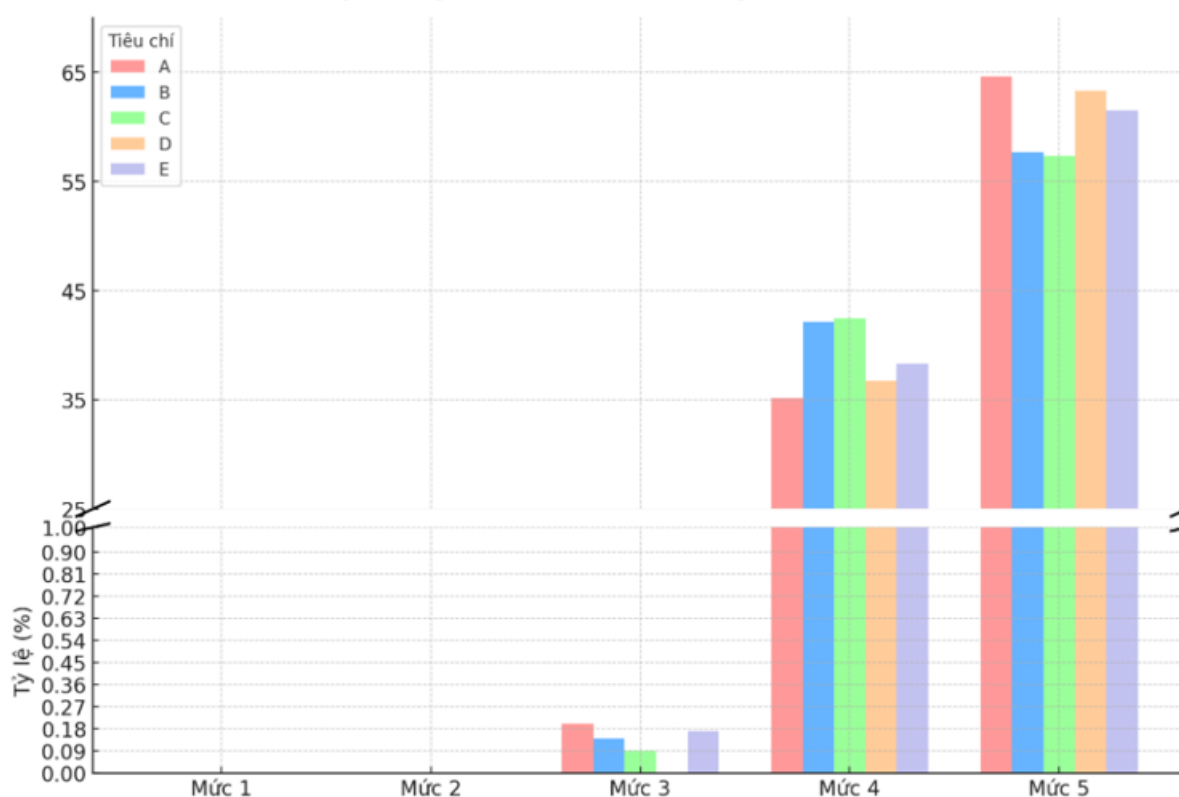
Nội dung Khoa	A. Khả năng tiếp cận	B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	E. Kết quả cung cấp dịch vụ
Nội tổng hợp	4,649	4,580	4,615	4,649	4,633
HSTC – CĐ	4,773	4,567	4,476	4,595	4,567



Qua so sánh thấy rõ người bệnh đánh giá cao chất lượng dịch vụ tại các khoa, với điểm trung bình ở mức từ 4,57 đến 4,77 trên thang điểm 5. Khoa (HSTC – CĐ) nổi bật ở tiêu chí “Khả năng tiếp cận” (4,773), cho thấy sự linh hoạt, kịp thời trong hỗ trợ người bệnh tiếp cận dịch vụ. Khoa Nội tổng hợp ghi nhận mức hài lòng cao và đồng đều trên tất cả các tiêu chí, đặc biệt là “Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế” và “Khả năng tiếp cận” (4,649), phản ánh tinh thần phục vụ tận tâm và chuyên nghiệp.

1.4. Đánh giá hài lòng người bệnh nội trú theo từng nhóm khảo sát

Tiêu chí	Nội dung chỉ số	Đánh giá của người bệnh (%)					
		Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Không sử dụng
A	Khả năng tiếp cận			0,20	35,20	64,60	
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị			0,14	42,14	57,72	
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh			0,09	42,45	57,37	0,09
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế				36,71	63,29	
E	Kết quả cung cấp dịch vụ			0,17	38,33	61,50	



Biểu đồ đánh giá hài lòng người bệnh nội trú theo từng nhóm khảo sát

Kết quả khảo sát cho thấy đánh giá mức 4 và mức 5 chiếm tỷ lệ rất cao, trong khi mức điểm thấp gần như không có, và tỷ lệ “không sử dụng” cực kỳ thấp (0,09%).

Điều này cho thấy đa số người bệnh hài lòng cao với điều kiện vật chất và phương tiện hiện có tại bệnh viện.

Các tiêu chí như khả năng tiếp cận, thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế, kết quả cung cấp dịch vụ đều được đánh giá tích cực. Đây là những yếu tố trực tiếp ảnh hưởng đến sự thoải mái, an tâm và hài lòng trong quá trình điều trị nội trú, đặc biệt ở nhóm bệnh nhân điều trị dài ngày tại bệnh viện. Tuy nhiên, vẫn cần lưu ý tới một tỷ lệ rất nhỏ (dưới 1%) người bệnh chưa hoàn toàn hài lòng.

2. Người bệnh ngoại trú:

2.1. Thông tin chung

Thông tin		Số lượng
Đối tượng	Người bệnh	78
	Người thân	24
Giới tính	Nam	42
	Nữ	60
Sử dụng BHYT	Có	87
	Không	15

2.2. Kết quả đánh giá hài lòng và sử dụng dịch vụ y tế

STT	Nội dung	Quý I/2025	
		Kết quả	Tỷ lệ (%)
1	Tổng điểm TB người dùng chọn	4,787	95,74
2	Tỷ lệ hài lòng chung	100	
3	Điểm TB theo từng phần	A: 4,756	A: 95.12
		B: 4,782	B: 95,64
		C: 4,794	C: 95,88
		D: 4,804	D: 96,08
		E: 4,804	E: 96,08
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	98,51	
5	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	99%	
6	Chỉ số hài lòng toàn diện	98%	

Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh Quý I/2025 cho thấy chất lượng phục vụ của bệnh viện đang ở mức rất tốt, với 100% người bệnh hài lòng, chỉ số hài lòng toàn diện đạt 98% và 99% sẵn sàng quay lại khi cần.

Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi đạt 98,51%, cho thấy bệnh viện không chỉ đáp ứng đúng nhu cầu mà còn tạo được ấn tượng tích cực với người bệnh trong quá trình điều trị.

2.3. Đánh giá hài lòng người bệnh ngoại trú theo từng nhóm khảo sát

Tiêu chí	Nội dung chỉ số	Đánh giá của người bệnh (%)					
		Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Không sử dụng
A	Khả năng tiếp cận				24,12	74,90	0,98
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị				21,76	78,24	
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh				20,59	79,41	
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế				19,61	80,39	
E	Kết quả cung cấp dịch vụ				19,61	80,39	

Kết quả đánh giá cho thấy đa số người bệnh hài lòng cao với các tiêu chí khảo sát, với tỷ lệ đánh giá ở mức 5 (rất hài lòng) dao động từ 74,90% đến 80,39%.

Tiêu chí liên quan đến thái độ, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế và kết quả cung cấp dịch vụ – được đánh giá cao nhất, phản ánh sự tin tưởng của người bệnh đối với đội ngũ y tế và hiệu quả điều trị.

Các tiêu chí còn lại như minh bạch thông tin và cơ sở vật chất cũng nhận được đánh giá tích cực, cho thấy bệnh viện đã tạo điều kiện thuận lợi trong tiếp nhận và điều trị người bệnh.

Không có người bệnh nào chọn mức 1, 2, hoặc 3, cho thấy không ghi nhận ý kiến tiêu cực trong đợt khảo sát này.

Tuy nhiên, có một tỷ lệ rất nhỏ (0,98%) chưa hài lòng tuyệt đối

3. Nhân viên y tế.

3.1. Kết quả đánh giá hài lòng về bệnh viện

STT	Nội dung	Quý I/2025	
		Kết quả	Tỷ lệ (%)
1	Tổng điểm TB người dùng chọn	4,80	95,74
2	Tỷ lệ hài lòng chung	100	
3	Điểm TB theo từng phần	A: 4.80	A: 96

		B: 4.80 C: 4.80 D: 4.80 E: 4.80	B: 96 C: 96 D: 96 E: 96
4	Sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài	100%	
5	Mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện	100%	
6	Chỉ số hài lòng toàn diện	100%	

Kết quả khảo sát cho thấy mức độ hài lòng rất cao và đồng đều trên tất cả các tiêu chí. Điểm trung bình đạt 4.80/5 (tương ứng 95.74%) cùng với tỷ lệ hài lòng và chỉ số gắn bó đều đạt 100%, thể hiện sự tin tưởng, gắn kết và hài lòng toàn diện của nhân viên đối với môi trường làm việc và sự lãnh đạo của bệnh viện. Các nội dung đánh giá đều ổn định và không có chênh lệch, chứng tỏ công tác quản lý, điều hành và hỗ trợ nhân sự đang được thực hiện rất hiệu quả.

3.2. Đánh giá hài lòng nhân viên theo từng nhóm khảo sát

Tiêu chí	Nội dung chỉ số	Đánh giá của nhân viên (%)				
		Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5
A	Sự hài lòng về môi trường làm việc				20	80
B	Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp				20	80
C	Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi				20	80
D	Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến				20	80
E	Sự hài lòng chung về bệnh viện				20	80

Kết quả khảo sát cho thấy nhân viên đánh giá ở Mức 5 (rất hài lòng) chiếm 80%, còn lại 20% ở Mức 4 (hài lòng) cho tất cả các tiêu chí từ A đến E. Không có đánh giá nào ở các mức thấp hơn (1 → 3), cho thấy:

- Môi trường làm việc, lãnh đạo, đồng nghiệp, chế độ phúc lợi và cơ hội phát triển đều được nhân viên đánh giá rất tích cực.

- Sự đồng đều trong tỷ lệ đánh giá các tiêu chí cho thấy chất lượng nội bộ bệnh viện được duy trì nhất quán, không có điểm yếu nổi bật.

- Đây là tín hiệu tích cực, thể hiện sự hài lòng toàn diện và mức độ gắn bó cao của nhân viên với bệnh viện.

III. Danh sách các vấn đề người bệnh chưa hài lòng ở mức cao

1. Nội trú:

- A4: Thời gian chờ đợi thang máy, làm thủ tục và chờ đợi trong quá trình khám, chữa bệnh (Mức 3).

- B3: Quy trình, thời gian làm thủ tục thanh toán viện phí khi ra viện rõ ràng, công khai, thuận tiện (Mức 3).

- C9: Căn tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng (Mức 3 và Mức không sử dụng).

- E5: Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng (Mức 3).

2. Ngoại trú:

- 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 (Mức Không sử dụng)

IV. Đề xuất, kiến nghị:

- Bệnh viện sớm hoàn thành các thủ tục giấy tờ để mở căn tin nhằm nâng cao tỷ lệ hài lòng người bệnh.

- Khoa điều trị nội trú quan tâm, xem xét những vấn đề người bệnh chưa thật sự hài lòng trong quá trình điều trị có hợp lý hay không để đáp ứng nhu cầu cho người bệnh ngày càng hoàn thiện hơn.

- Bệnh viện cần cập nhật, làm phong phú thêm nội dung trên website về hướng dẫn đăng ký khám bệnh, giới thiệu dịch vụ, ... tiếp tục tăng cường giao tiếp, tư vấn cho người bệnh và thân nhân, duy trì, kiểm tra định kỳ cơ sở vật chất và trang thiết bị, đảm bảo môi trường điều trị luôn sạch sẽ, tiện nghi và an toàn.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế Quý I/2025. Các Trưởng/phó/quản lý khoa phòng triển khai báo cáo kết quả khảo sát đến toàn thể nhân viên khoa/phòng được biết và thực hiện.

Nơi nhận:

- BGĐ (để b/c);
- Các khoa Phòng;
- Lưu: VT, Tổ Khảo sát hài lòng.

GIÁM ĐỐC

Quan Kim Vinh