

BÁO CÁO

Khảo sát sự hài lòng của người bệnh quý III - năm 2025

Căn cứ Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành “Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam”;

Căn cứ Quyết định số 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;

Thực hiện Kế hoạch số 1340/KH-BVLBP ngày 24/12/2024 của Bệnh viện Lao và Bệnh phổi thành phố Cần Thơ về Khảo sát sự hài lòng đối với các dịch vụ y tế tại Bệnh viện Lao và Bệnh phổi thành phố Cần Thơ năm 2025;

Thực hiện sự chỉ đạo của Ban Giám đốc về việc tiến hành khảo sát sự hài lòng người bệnh nhằm cải tiến chất lượng khám, chữa bệnh ngày một tốt hơn.

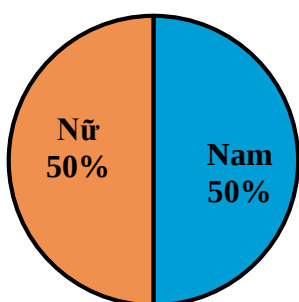
Trong quý III năm 2025, Bệnh viện đã tiến hành khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh như sau:

I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT NỘI TRÚ

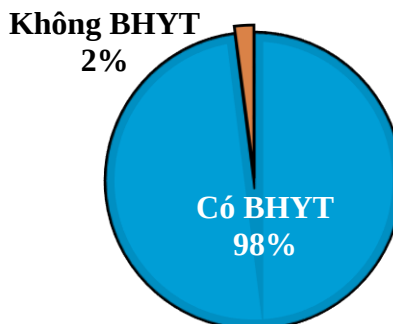
1. Kết quả chung

Bảng 1. Các khoa điều trị nội trú được đánh giá hài lòng

STT	Tên khoa	Số phiếu
1	Khoa Táp	60
2	Khoa Lao	30
3	Khoa Lao kháng thuốc (MDR)	10
Tổng		100



Biểu đồ 1. Phân bố giới tính



Biểu đồ 2. Phân bố sử dụng BHYT

Nhận xét: Tỷ lệ người bệnh nam (50%) được khảo sát bằng với người bệnh nữ (50%). Trong đó có 98% người bệnh có sử dụng BHYT và 2% không sử dụng BHYT.

Bảng 2. Kết quả chung theo tiêu chí

Chủ đề được đánh giá		Kết quả
Tổng điểm trung bình người dùng chọn		4,63
Điểm trung bình theo từng phần	A. Khả năng tiếp cận	4,56
	B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,61
	C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,62
	D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	4,71
	E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4,62
Chỉ số hài lòng toàn diện		99%

Bảng 3. Kết quả sự hài lòng của người bệnh theo các mức hài lòng

Mức đánh giá	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Tổng cộng
Số lượng	0	0	2	1333	2265	3600
Tỷ lệ %	0	0	0,06	37,03	62,92	100

Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng chung là 99,94% (mức 4 và mức 5). Có 01 mức 3 ở tiêu chí Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (C) và 01 mức 3 ở tiêu chí Kết quả cung cấp dịch vụ (E).

Bảng 4. Đánh giá nhu cầu quay lại khám chữa bệnh tại bệnh viện

STT	Nhu cầu quay lại khám chữa bệnh	Số lượng	Tỷ lệ (%)
1	Chắc chắn không bao giờ quay lại	0	0%
2	Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác	0	0%
3	Muốn chuyển sang bệnh viện khác	0	0%
4	Có thể sẽ quay lại	57	57%
5	Chắc chắn sẽ quay lại và giới thiệu	43	43%
6	Khác	0	0%

Nhận xét: Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại là 100%.

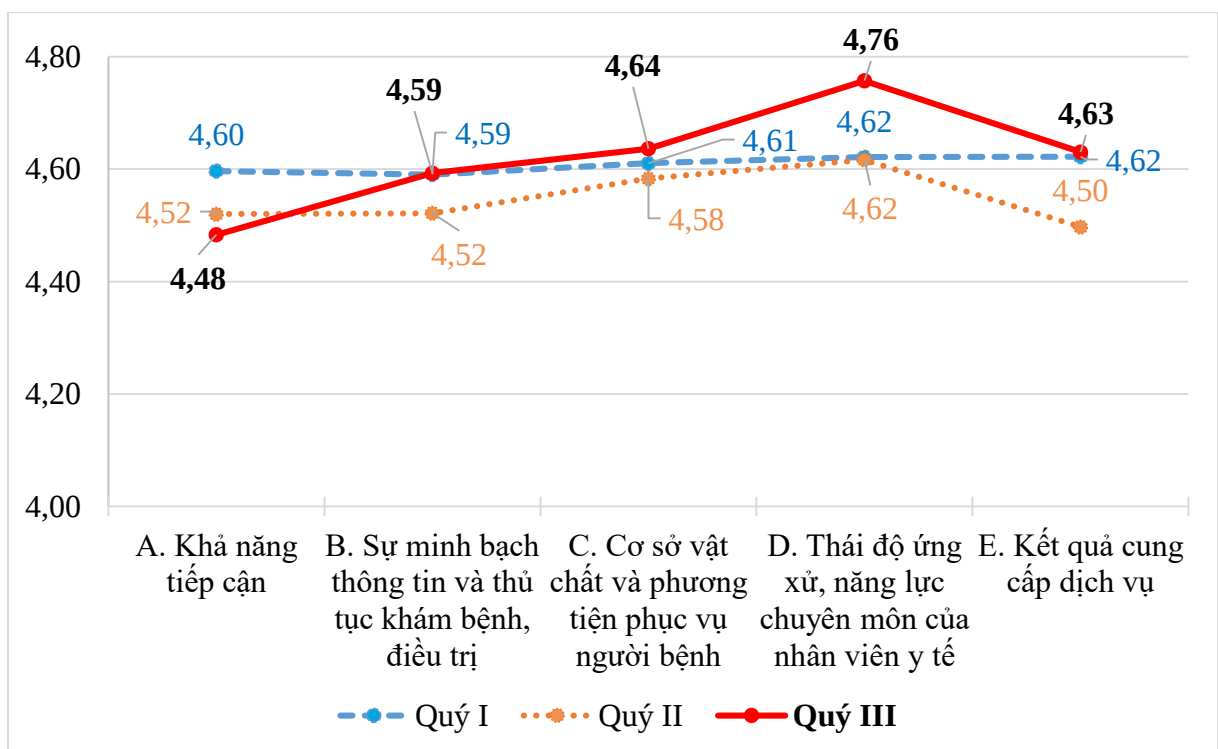
Bảng 5. Số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế

STT	Đánh giá	Số lượng	Tỉ 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	60	60%
4	Rẻ hơn so với chất lượng	39	39%
5	Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán)	1	1%
6	Khác	0	0%

Nhận xét: Người bệnh/người nhà người bệnh đa số cho rằng tiền chi trả tương xứng so với chất lượng chiếm 99%. Có 1% người bệnh “không tự chi trả nên không biết”.

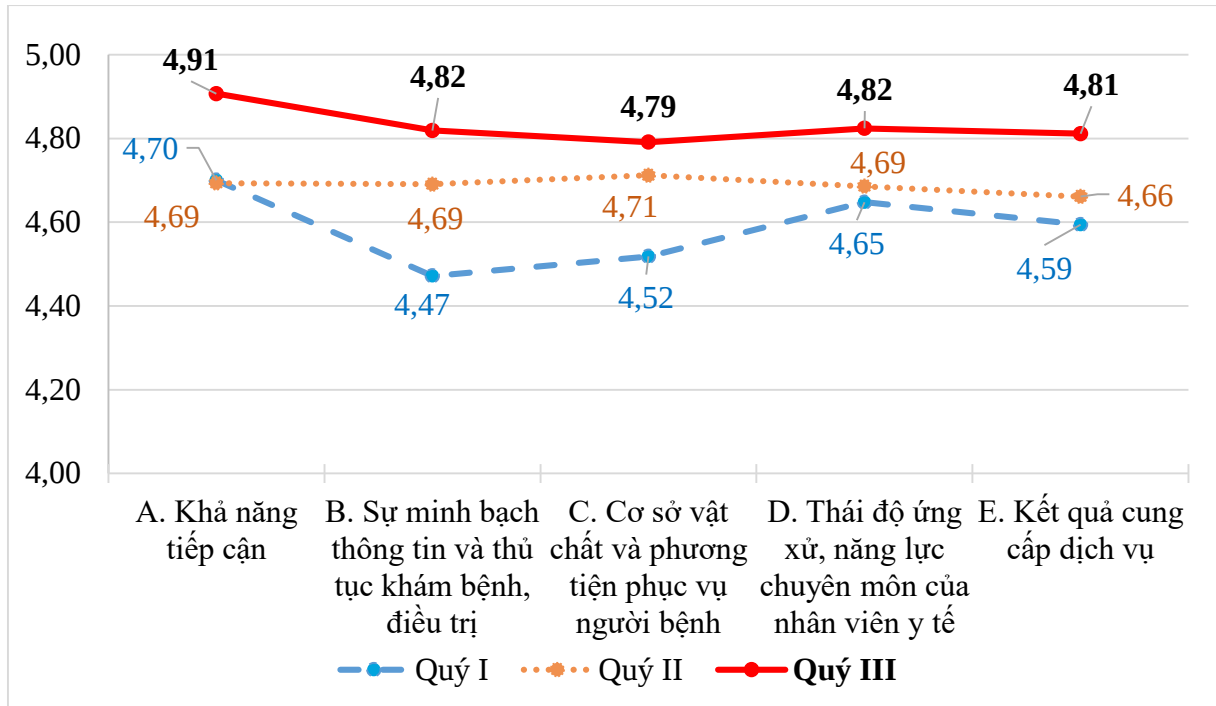
2. Điểm hài lòng theo tiêu chí của các khoa

a. Khoa Tập

**Biểu đồ 3. Điểm hài lòng theo tiêu chí của khoa Tập**

Nhận xét: Nhìn chung, điểm hài lòng của người bệnh/người nhà người bệnh về các tiêu chí chất lượng tại khoa Tập ở quý III (từ 4,48 - 4,76) có tăng so với quý II (từ 4,50 - 4,62 điểm). Trong đó, tiêu chí “Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế” tăng nhiều nhất (0,14 điểm), tiêu chí “Khả năng tiếp cận” giảm so với quý II và quý I.

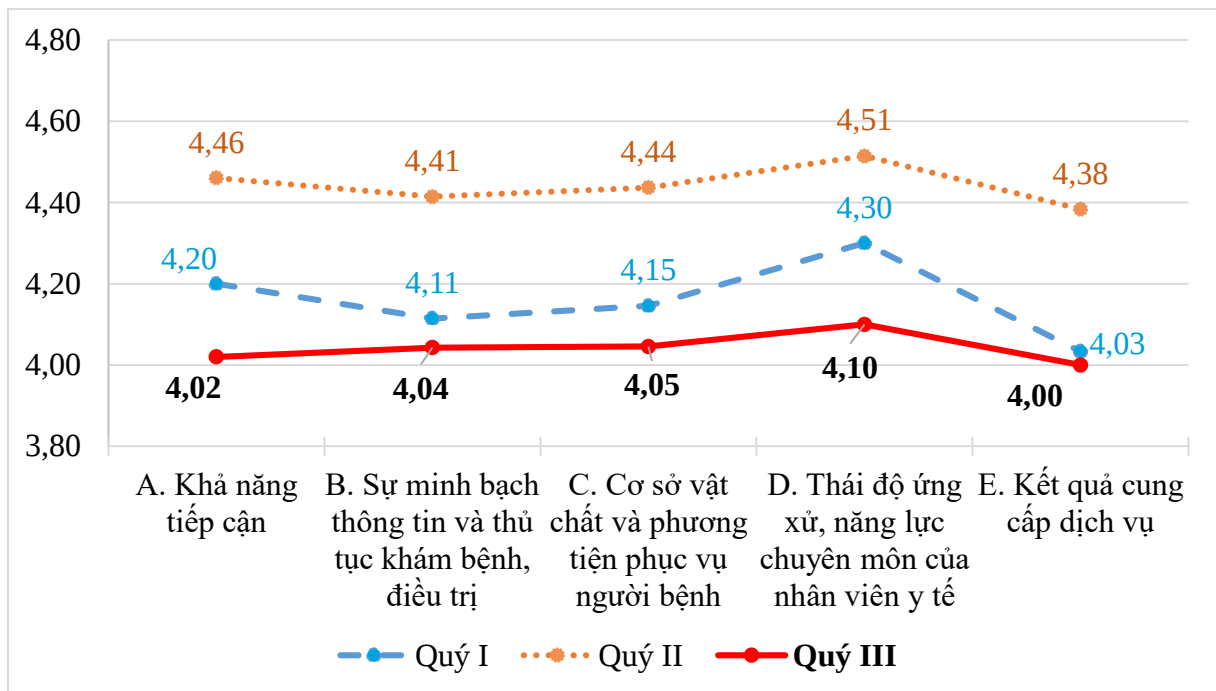
b. Khoa Lao



Biểu đồ 4. Điểm hài lòng theo tiêu chí của khoa Lao

Nhận xét: Điểm hài lòng về các tiêu chí tại khoa Lao ở quý III (từ 4,79 - 4,91) tăng cao so với quý II (4,66 - 4,71) và quý I (4,47 - 4,70). Trong đó, tiêu chí “Khả năng tiếp cận” ở quý III (4,91 điểm) tăng nhiều nhất và có điểm số cao nhất trong 5 tiêu chí.

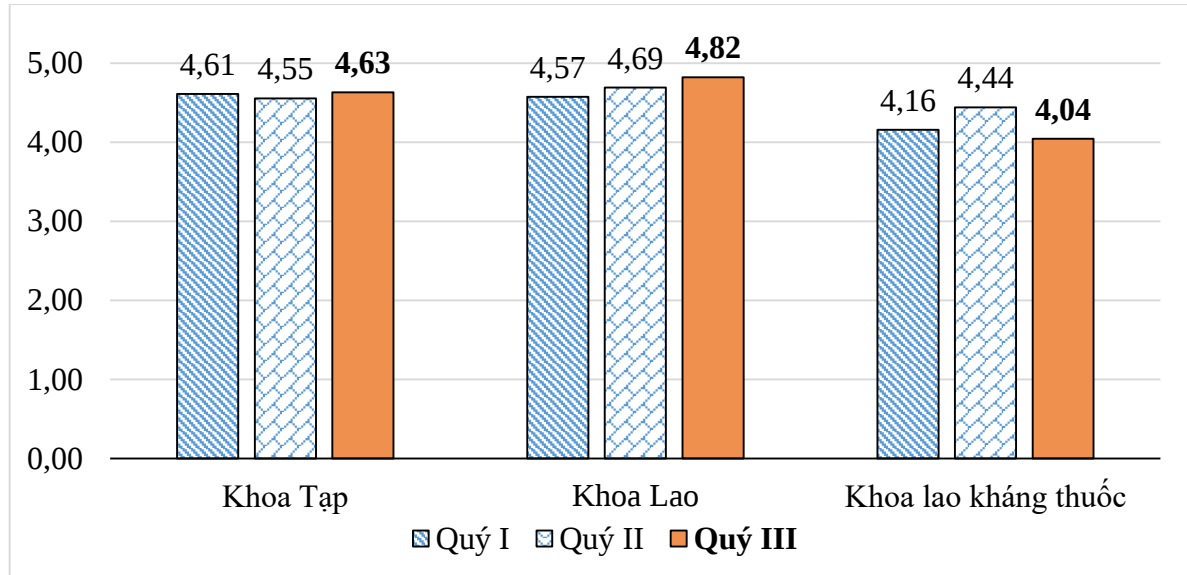
c. Khoa Lao kháng thuốc



Biểu đồ 5. Điểm hài lòng theo tiêu chí của khoa Lao kháng thuốc

Nhận xét: Điểm hài lòng về các tiêu chí tại khoa Lao kháng thuốc ở quý III (4,00 - 4,10 điểm) đều giảm so với quý II (4,38 - 4,51 điểm) và quý I (4,03 - 4,30). Trong đó, điểm tiêu chí “Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế” (D) giảm 0,41 điểm và tiêu chí “Khả năng tiếp cận” (A) giảm 0,44 điểm so với quý II.

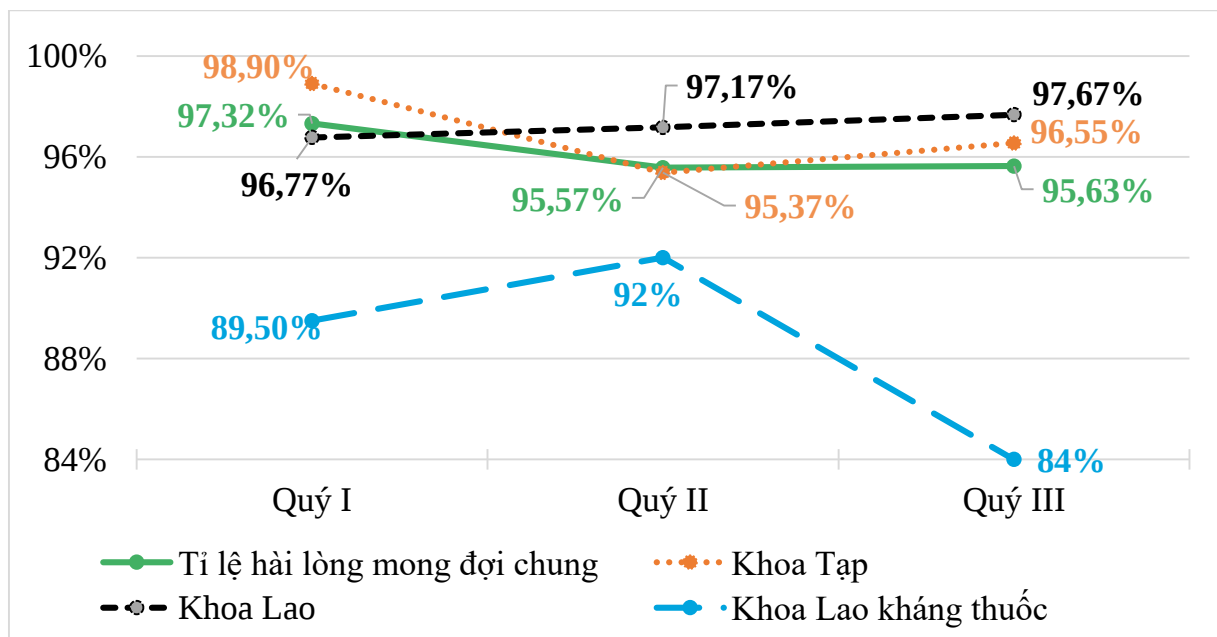
3. Đánh giá điểm hài lòng người bệnh nội trú giữa các khoa



Biểu đồ 6. Điểm hài lòng nội trú chung của các khoa

Nhận xét: Điểm hài lòng người bệnh nội trú của khoa Tật và Khoa Lao có tăng so với quý II và quý I. Khoa Lao kháng thuốc có điểm hài lòng chung ở quý III giảm so với quý II và quý I.

6. Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi của người bệnh nội trú giữa các khoa



Biểu đồ 7. Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi của người bệnh giữa các khoa

Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi của người bệnh nội trú quý III là 95,63%, cao hơn so với quý II (95,57%) và thấp hơn quý I (97,32%). Trong đó, tỷ lệ hài lòng so với mong đợi của người bệnh trong quý III tại khoa Lao có kết quả cao nhất là 97,67% (tăng so với quý I và quý II), khoa Tật đạt 96,55% (cao hơn quý II và thấp hơn quý I) và khoa Lao kháng thuốc đạt 84% (giảm mạnh so với quý I và quý II).

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT NGOẠI TRÚ

1. Kết quả chung

Qua khảo sát sự hài lòng của 100 người bệnh/thân nhân người bệnh ngoại trú chúng ta có kết quả như sau:

Bảng 6. Kết quả sự hài lòng của người bệnh theo các mức hài lòng

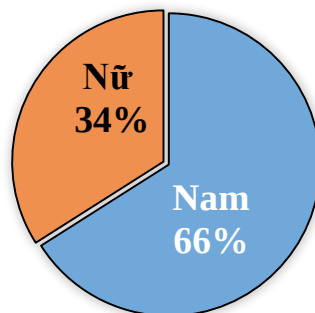
Mức đánh giá	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Tổng cộng
Số lượng	0	0	0	1965	1118	3083
Tỷ lệ %	0	0	0	63,74	36,26	100

Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng chung là 100% (mức 4 và mức 5). Không có tiêu chí đánh giá mức 1, mức 2 và mức 3.

Bảng 7. Đánh giá nhu cầu quay lại khám chữa bệnh tại bệnh viện

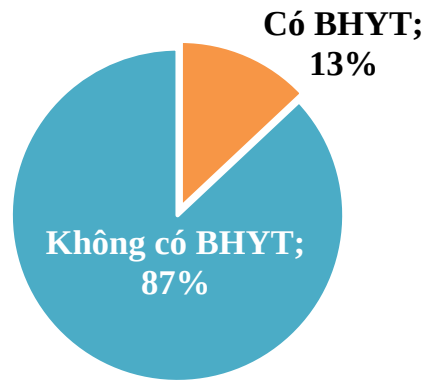
STT	Nhu cầu quay lại khám chữa bệnh	Số lượng	Tỷ lệ (%)
1	Có thể sẽ quay lại	67	67%
2	Chắc chắn sẽ quay lại và giới thiệu	33	33%
Tổng		100	100

Nhận xét: Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại là 100%.



Biểu đồ 8. Phân bố giới tính

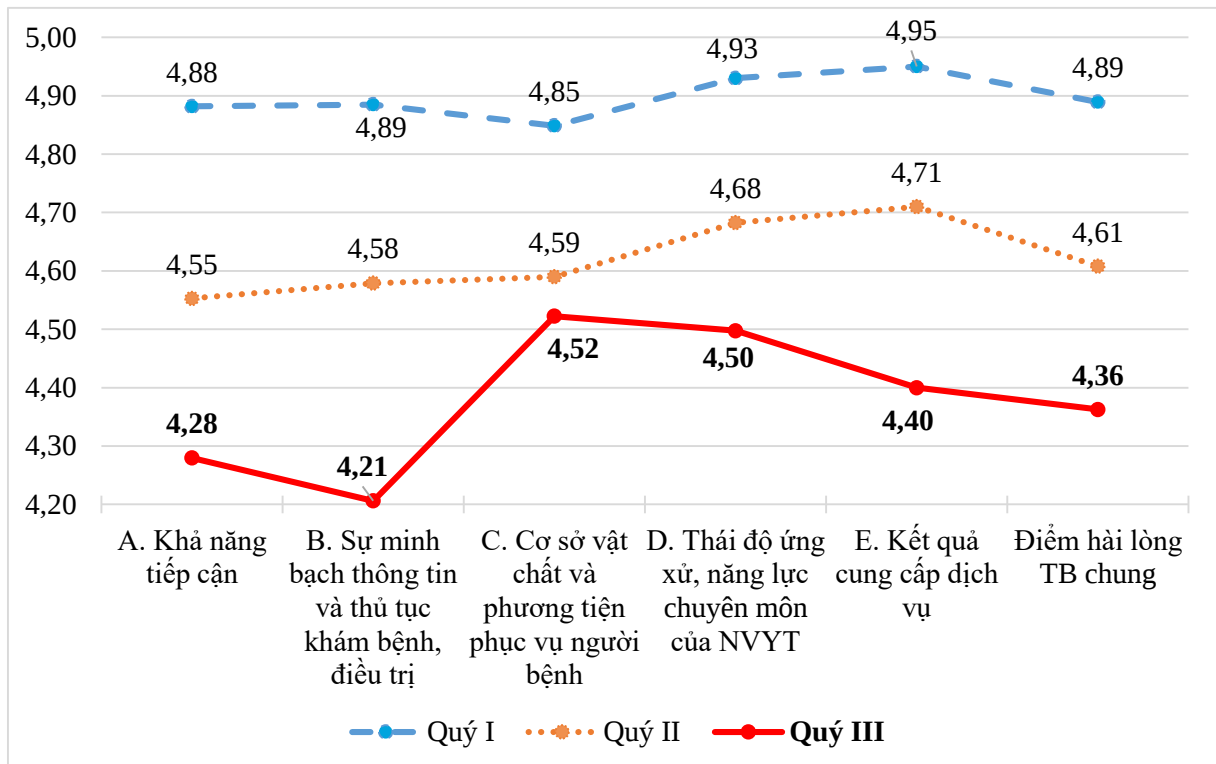
Nhận xét: Tỷ lệ người bệnh được khảo sát là nam chiếm tỷ lệ là 66% cao hơn người bệnh được khảo sát là nữ (chiếm tỷ lệ 34%).



Biểu đồ 9. Phân bố sử dụng BHYT

Nhận xét: Đa số người bệnh không có sử dụng BHYT chiếm 87%, chỉ có 13% người bệnh sử dụng BHYT.

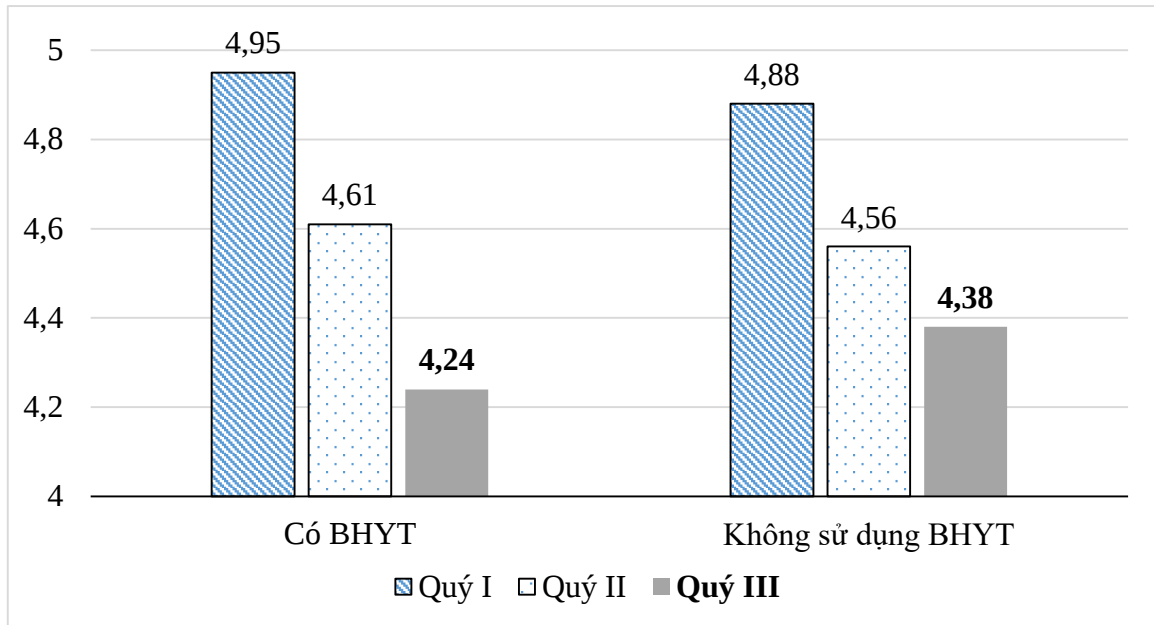
2. Điểm khảo sát hài lòng theo từng tiêu chí tại khoa khám bệnh



Biểu đồ 10. Điểm hài lòng người bệnh ngoại trú theo tiêu chí

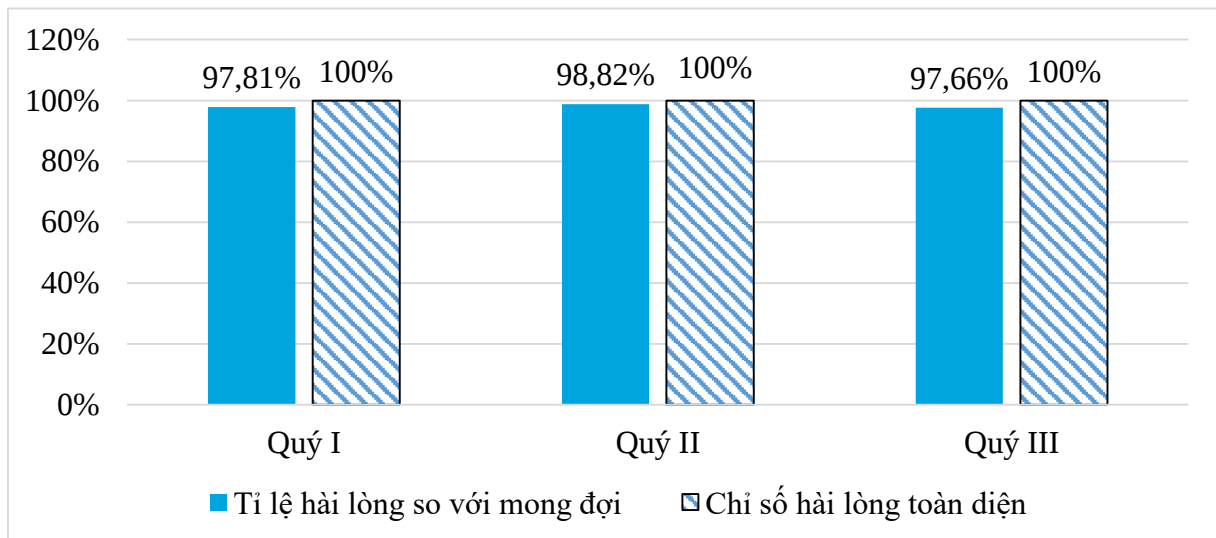
Nhận xét: Nhìn chung, điểm hài lòng của các tiêu chí ở quý III (từ 4,21 - 4,52) đều giảm so với quý II (4,55 - 4,71) và quý I (4,85 - 4,95). Trong đó, tiêu chí “Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị” (B) (4,21). có điểm số giảm mạnh so với quý II (giảm 0,37 điểm).

3. Sự hài lòng người bệnh ngoại trú



Biểu đồ 11. Điểm hài lòng của người bệnh có BHYT và không sử dụng BHYT

Nhận xét: Điểm hài lòng của người bệnh ngoại trú ở nhóm người bệnh có BHYT ở quý III thấp hơn so với người bệnh không có BHYT. Điểm hài lòng của người bệnh có BHYT và không sử dụng BHYT ở quý III thấp hơn so với quý II và quý I.



Biểu đồ 12. Tỉ lệ hài lòng so với mong đợi và chỉ số hài lòng toàn diện

Nhận xét: Tỉ lệ hài lòng so với mong đợi ở quý I, II và III đều trên 97%. Chỉ số hài lòng toàn diện ở cả 3 quý là 100%.

Bảng 8. Số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế

STT	Nhu cầu quay lại khám chữa bệnh	Số lượng	Tỉ 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	98	98%
4	Rẻ hơn so với chất lượng	2	2%
5	Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán)	0	0

Nhận xét: Ý kiến đánh giá số tiền chi trả tương xứng/rẻ hơn so với chất lượng dịch vụ y tế chiếm 100%. Không có ý kiến cho rằng số tiền chi trả đắt hơn so với chất lượng.

III. CÁC VẤN ĐỀ TỒN TẠI, ƯU TIÊN GIẢI QUYẾT VÀ BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC

Căn cứ vào kết quả khảo sát, đề xuất một số vấn đề cần khắc phục:

1. Về nội trú

- Bác sĩ, điều dưỡng cần quan tâm hơn và giải thích rõ tình trạng bệnh cho người bệnh; hướng dẫn người bệnh/người nhà người bệnh cách xem chỉ dẫn sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường; hướng dẫn sử dụng các thiết bị, vật tư đã được trang bị nhằm phục vụ tốt cho người bệnh/người nhà.

- Điều dưỡng các khoa cần phổ biến nội quy, quy chế nhập viện, thủ tục thanh toán cho người bệnh và người thân người bệnh.

2. Về ngoại trú

- Tiếp tục hướng dẫn người bệnh/người nhà người bệnh cách xem chỉ dẫn sơ đồ, quy trình khám bệnh, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu.

- Khoa Khám phối hợp cùng Tổ Chăm sóc khách hàng hướng dẫn cho người bệnh thủ tục đăng ký khám, giải thích rõ các trường hợp áp dụng bảo hiểm y tế, không áp dụng bảo hiểm y tế và trường hợp khám dịch vụ.

- Tiếp tục khảo sát cơ sở vật chất phục vụ người bệnh định kỳ.

3. Kiến nghị chung

- Đề nghị các trưởng khoa, phòng thường xuyên nhắc nhở tất cả nhân viên về kỹ năng giao tiếp ứng xử, thái độ khi chăm sóc người bệnh, tránh gây phiền hà cho người bệnh.

- Tiếp tục duy trì và cải tiến chất lượng phục vụ người bệnh, trong đó chú trọng việc rà soát cơ sở vật chất phục vụ người bệnh/người nhà; giải thích tình trạng bệnh, giá dịch vụ, quy trình, phương pháp điều trị, chăm sóc người bệnh trong thời gian nằm viện và trước khi ra viện.

- Các khoa, phòng thường xuyên cập nhật tình hình cơ sở vật chất hư hỏng, xuống cấp để kịp thời sửa chữa hoặc mua mới phục vụ người bệnh.

IV. CÁC CÔNG VIỆC ĐÃ TRIỂN KHAI ĐỂ TĂNG MỨC ĐỘ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH

- Bệnh viện tiếp tục triển khai khảo sát hài lòng người bệnh và người nhà người bệnh hàng quý, nhập liệu lên phần mềm Bộ Y tế.

- Tổ chức sinh hoạt Hội đồng người bệnh định kỳ, qua đó ghi nhận các góp ý của người bệnh (nếu có) làm cơ sở cải tiến chất lượng.

- Tổ chăm sóc khách hàng thực hiện tiếp đón, hướng dẫn người bệnh tại khu vực khám bệnh.

Nơi nhận:

- BGĐ (để báo cáo);
- Các khoa, phòng;
- Lưu: VT, QLCL.



GIÁM ĐỐC

Hứa Trung Tiếp