

Lái Thiêu, ngày 06 tháng 4 năm 2026

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh trong điều trị nội trú và dịch vụ hành chính tại Trung tâm Y tế khu vực Thuận An năm 2025

Căn cứ Kế hoạch số 1197/KH-TTYT ngày 28 tháng 11 năm 2025 của Trung tâm Y tế khu vực Thuận An về việc khảo sát trải nghiệm người bệnh trong thời gian điều trị nội trú và dịch vụ hành chính tại Trung tâm Y tế khu vực Thuận An;

Trung tâm Y tế khu vực Thuận An thực hiện Báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh trong điều trị nội trú và dịch vụ hành chính tại Trung tâm Y tế khu vực Thuận An năm 2025, cụ thể như sau:

I. PHẠM VI BÁO CÁO

Báo cáo này tổng hợp kết quả của 02 cuộc khảo sát được thực hiện tại Trung tâm Y tế khu vực Thuận An trong năm 2025, gồm: khảo sát trải nghiệm người bệnh trong thời gian điều trị nội trú và khảo sát ý kiến đối với các dịch vụ liên quan đến thủ tục hành chính.

II. PHƯƠNG PHÁP VÀ CỖ MẪU KHẢO SÁT

Khảo sát được thực hiện bằng phiếu hỏi trực tuyến. Tổng số phiếu hợp lệ gồm 42 phiếu đối với khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú và 18 phiếu đối với khảo sát dịch vụ hành chính.

Đối tượng khảo sát là người bệnh, thân nhân người bệnh và người dân trực tiếp sử dụng dịch vụ tại đơn vị. Các kết quả chi tiết theo từng câu hỏi được tổng hợp tại 02 phụ lục ở cuối báo cáo.

III. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Kết quả khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú

Kết quả khảo sát cho thấy người bệnh và thân nhân đánh giá tích cực đối với công tác chuyên môn, thái độ phục vụ và việc cung cấp thông tin trong quá trình điều trị nội trú.

Tất cả người được khảo sát đều cho biết đã được giải thích rõ lý do nhập viện, tình trạng bệnh và hướng điều trị. Đa số người bệnh được bác sĩ khám ngay khi vào khoa. Các nội dung liên quan đến giải thích thuốc, xét nghiệm, cận lâm sàng, thủ thuật và hướng dẫn trước xuất viện cũng được ghi nhận ở mức tích cực.

Bên cạnh đó, công tác công khai chi phí và minh bạch hóa đơn viện phí được đánh giá tương đối tốt. Đây là những điểm mạnh cần tiếp tục duy trì trong thời gian tới.

Tuy nhiên, khảo sát cũng ghi nhận một số nội dung cần quan tâm cải thiện, chủ yếu tập trung ở cơ sở vật chất và trải nghiệm phục vụ. Một bộ phận người bệnh phản ánh còn phải chờ nhập khoa nội trú, chờ giấy ra viện, nhà vệ sinh chưa

bảo đảm sạch sẽ như mong đợi, cơ sở vật chất còn xuống cấp, dịch vụ tiện ích còn hạn chế và vẫn còn ý kiến liên quan đến an ninh trật tự trong khu vực điều trị.

Điểm đánh giá trải nghiệm chung ở mức khá. Kết quả này cho thấy đơn vị có thể mạnh mẽ về chuyên môn và giao tiếp ứng xử, nhưng vẫn cần tiếp tục cải thiện điều kiện phục vụ để nâng mức hài lòng chung của người bệnh.

2. Kết quả khảo sát dịch vụ hành chính

Kết quả khảo sát về các dịch vụ liên quan đến thủ tục hành chính cho thấy đa số người dân đánh giá tích cực về khả năng tiếp cận dịch vụ, thái độ phục vụ và năng lực giải quyết công việc của nhân viên.

Các nội dung về ứng dụng công nghệ thông tin trong quảng bá và cung cấp dịch vụ được ghi nhận thuận lợi. Thời gian, thời điểm cung cấp dịch vụ nhìn chung phù hợp, giúp người dân dễ tiếp cận hơn khi có nhu cầu thực hiện thủ tục.

Đối với nhóm tiêu chí về minh bạch thông tin và thủ tục hành chính, kết quả cho thấy đơn vị đã thực hiện niêm yết và thông báo tương đối đầy đủ. Tuy nhiên, vẫn còn khá nhiều ý kiến đánh giá ở mức bình thường đối với các nội dung như thời gian chờ, sơ đồ khoa phòng, quy trình thủ tục, giá dịch vụ, hóa đơn và hình thức tiếp nhận phản hồi.

Về cơ sở vật chất tại khu vực cung cấp dịch vụ, phần lớn ý kiến đánh giá ở mức trung bình. Một số hạng mục như bàn ghế, quạt và vật dụng hỗ trợ vẫn còn được phản ánh là chưa đáp ứng tốt. Đây là nhóm nội dung cần ưu tiên đầu tư, điều chỉnh để nâng cao trải nghiệm người dân khi đến giao dịch.

Đối với kết quả cung cấp dịch vụ, đa số người được khảo sát đánh giá ở mức tốt. Tuy vậy, tiêu chí phù hợp với thời gian hẹn và tốc độ xử lý thủ tục vẫn cần được tiếp tục cải thiện do còn nhiều ý kiến ở mức bình thường và có góp ý rằng thủ tục còn chậm.

IV. ƯU ĐIỂM, NHƯỢC ĐIỂM

Qua tổng hợp kết quả của 02 cuộc khảo sát, có thể nhận thấy Trung tâm Y tế khu vực Thuận An có nhiều điểm mạnh nổi bật về chuyên môn, tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ và khả năng giải thích, hướng dẫn cho người bệnh cũng như người dân đến liên hệ công việc.

Người bệnh đánh giá tốt công tác thăm khám, tư vấn, hướng dẫn điều trị và minh bạch chi phí. Người dân cũng ghi nhận tích cực đối với khả năng tiếp cận dịch vụ hành chính, thái độ ứng xử và năng lực giải quyết công việc của nhân viên.

Tuy nhiên, vẫn còn một số tồn tại cần tiếp tục tập trung khắc phục như cơ sở vật chất chưa đồng bộ, vệ sinh một số khu vực chưa đáp ứng kỳ vọng, tiện ích phục vụ còn hạn chế, thời gian chờ ở một số khâu còn kéo dài và mức độ minh bạch thông tin hành chính chưa thật sự đồng đều giữa các nội dung.

Nhìn chung, mức độ hài lòng chung của người bệnh và người dân ở mức khá. Kết quả khảo sát là cơ sở quan trọng để đơn vị tiếp tục rà soát, củng cố các nội dung đã làm tốt và xây dựng giải pháp cải tiến phù hợp trong thời gian tới.

V. KIẾN NGHỊ

1. Tiếp tục duy trì và phát huy các điểm mạnh về thái độ phục vụ, giao tiếp ứng xử, tinh thần trách nhiệm và chất lượng chuyên môn của đội ngũ nhân viên y tế.

2. Rà soát và chuẩn hóa hơn nữa quy trình tiếp đón, nhập viện, xuất viện và giải quyết thủ tục hành chính nhằm giảm thời gian chờ, đặc biệt vào các khung giờ cao điểm.

3. Tăng cường công khai, niêm yết và hướng dẫn rõ ràng hơn đối với các nội dung liên quan đến quy trình, thời gian thực hiện, chi phí, thành phần hồ sơ và kênh tiếp nhận phản hồi của người dân.

4. Xây dựng kế hoạch cải thiện cơ sở vật chất tại các khu vực phục vụ người bệnh và người dân, trong đó ưu tiên nhà vệ sinh, khu vực chờ, bàn ghế, quạt, vật dụng hỗ trợ và các tiện ích đi kèm.

5. Tăng cường kiểm tra vệ sinh môi trường, bảo đảm cảnh quan sạch, gọn, thuận tiện; đồng thời củng cố công tác an ninh trật tự trong khuôn viên đơn vị.

6. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong truyền thông, hướng dẫn và hỗ trợ thực hiện thủ tục để góp phần nâng cao tính minh bạch, giảm thời gian xử lý và cải thiện trải nghiệm của người sử dụng dịch vụ.

Trên đây là Báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh trong điều trị nội trú và dịch vụ hành chính tại Trung tâm Y tế khu vực Thuận An năm 2025.

Trân trọng./.

Nơi nhận:

- Sở Y tế (để báo cáo);
- Ban Giám đốc;
- Các khoa, phòng;
- Lưu: VT, KHN(VQ).

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

Lương Chiên Bích

PHỤ LỤC 1 Bảng tổng hợp kết quả khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú



Nhóm nội dung	Chỉ tiêu	Kết quả tổng hợp
Thông tin chung	Câu 1. Đối tượng trả lời	Thân nhân người bệnh: 57,14%; Người bệnh: 42,86%
	Câu 2. Địa chỉ	TP. Hồ Chí Minh: 97,62%; Tỉnh: 2,38%
	Câu 3. Giới tính	Nữ: 57,14%; Nam: 42,86%
	Câu 5. Trình độ học vấn	THCS: 32,5%; Tiểu học: 20%; Đại học: 20%; THPT: 15%; Sau đại học: 5%; Trung cấp/Cao đẳng: 5%; Không biết chữ: 2,5%
	Câu 6. BHYT chi trả	Có: 95,24%; Không: 4,76%
	Câu 7. Khoa/phòng điều trị	Khoa/phòng thường: 93,33%; Khoa/phòng dịch vụ: 6,67%
	Câu 8. Số lần điều trị tại bệnh viện	Nhiều lần, không nhớ rõ: 52,38%; Lần thứ...: 26,19%; Lần đầu tiên: 21,43%
	Câu 9. Lý do biết và chọn bệnh viện	Đăng ký khám BHYT: 33,93%; Bản thân/người thân từng điều trị: 32,14%; Cơ sở y tế khác chuyển đến: 10,71%; Khác: 10,71%; Bạn bè/người thân giới thiệu: 8,93%; Báo đài/Internet: 3,57%
	Lúc nhập viện	Câu 10. Điểm đến ban đầu
Câu 11. Được giải thích lý do nhập viện		100% được giải thích rõ ràng
Câu 12. Chờ nhập khoa nội trú		Không phải chờ: 54,76%; Phải chờ: 45,24%
Câu 13. Được bác sĩ khám ngay khi vào khoa		Được khám ngay: 90,48%; Phải chờ: 9,52%
Câu 14. Giải thích tình trạng bệnh và hướng điều trị		100% được giải thích rõ ràng



Nhóm nội dung	Chỉ tiêu	Kết quả tổng hợp
	Câu 15. Công khai giá dịch vụ kỹ thuật	Đầy đủ, dễ thấy: 66,67%; Không thấy: 9,52%; Không quan tâm: 14,29%; Khác: 9,52%
	Câu 16. Giải thích khoản BHYT chi trả/tự chi trả	100% được giải thích rõ ràng
Cơ sở vật chất - tiện ích	Câu 18. Nằm chung giường	Có giường riêng ngay: 76,19%; Nằm ghép rời chuyển: 23,81%
	Câu 19. Nhà vệ sinh	Sạch: 16,67%; Chấp nhận được: 69,05%; Bẩn/thiếu: 14,28%
	Câu 20. Dung dịch rửa tay tại buồng bệnh	Luôn có và thuận tiện: 42,5%; Có nhưng vị trí chưa thuận tiện: 17,5%; Lúc có lúc không: 25%; Không để ý: 15%
	Câu 21. An ninh, trật tự	Khá yên tâm và kiểm soát ra/vào: 44%; Có quy định giờ ra vào: 28%; Có người bị mất trộm: 16%; Có người buôn bán rong: 12%
	Câu 22. Dịch vụ tiện ích	Khá đa dạng và giá hợp lý: 35%; Không có gì cả: 30%; Không để ý: 25%; Phàn nàn giá/ít dịch vụ: 10%
	Câu 23. Hỗ trợ người bệnh khó khăn	Thường xuyên hỗ trợ: 67,5%; Thỉnh thoảng: 12,5%; Không có: 5%; Không để ý: 10%; Chỉ hỗ trợ bữa ăn: 5%
	Câu 24. Yên tĩnh buổi tối	Rất yên tĩnh: 40,91%; Tương đối yên tĩnh: 40,91%; Có tiếng ồn vọng vào: 18,18%
	Câu 25. Tiêu chí xanh - sạch - đẹp	Đạt mức chấp nhận: 52,38%; Nhiều cây xanh, sạch đẹp: 23,81%; Chưa đạt/nhận xét tiêu cực: 14,28%; Không để ý: 9,52%
Tinh thần/thái độ phục vụ	Câu 26. Trang phục NVYT	Đẹp, lịch sự: 85%; Chấp nhận được: 15%
	Câu 27. Đối xử tử tế, tôn trọng	Rất tử tế và tôn trọng: 77,5%; Chấp nhận được: 22,5%

Nhóm nội dung	Chỉ tiêu	Kết quả tổng hợp
	Câu 28. Thông tin/giải thích diễn tiến bệnh	Chủ động giải thích rõ: 95%; Không nhớ: 5%
	Câu 29. Trả lời thắc mắc thỏa đáng	Luôn thỏa đáng: 75%; Chấp nhận được: 15%; Không có thắc mắc: 10%
	Câu 30. Câu trả lời có thống nhất	Rất thống nhất: 80%; Hiếm khi khác: 10%; Thường xuyên khác: 5%; Không có thắc mắc: 5%
	Câu 37. Đảm bảo riêng tư	Rất tôn trọng riêng tư: 73,68%; Chấp nhận được: 21,05%; Lúc có lúc không: 5,26%
Hoạt động khám chữa bệnh	Câu 31. Giải thích lý do sử dụng thuốc	Giải thích đầy đủ và rõ: 85,71%; Chưa rõ: 9,52%; Chỉ nói tên thuốc: 4,76%
	Câu 32. Giải thích lý do xét nghiệm/cận lâm sàng	Giải thích đầy đủ và rõ: 95,24%; Chỉ thông báo đi làm: 4,76%
	Câu 33. Giải thích trước phẫu thuật/thủ thuật	Giải thích đầy đủ và rõ: 80,95%; Chỉ thông báo: 4,76%; Không làm thủ thuật: 14,29%
	Câu 34. Điều dưỡng hướng dẫn dùng thuốc hằng ngày	Rất rõ ràng: 80,95%; Được hướng dẫn: 19,05%
	Câu 35. Khi có triệu chứng bất thường được khám lại kịp thời	Có khám lại kịp thời: 75%; Không có triệu chứng bất thường: 25%
	Câu 36. Tư vấn lựa chọn phương pháp điều trị	Rất rõ ràng và đầy đủ: 85,71%; Chung chung: 9,52%; Chưa rõ/không đầy đủ: 4,76%
Chi trả viện phí	Câu 38. Công khai khoản thu trên hóa đơn	Công khai đầy đủ và chi tiết: 85,71%; Công khai nhưng không chi tiết: 9,52%; Không công khai: 4,76%
	Câu 39. Có bồi dưỡng thêm cho nhân viên	Không: 85,71%; Có: 14,29%

Nhóm nội dung	Chỉ tiêu	Kết quả tổng hợp
	Câu 40. Hỗ trợ thanh toán cho người khó khăn	Chủ động hướng dẫn và hỗ trợ: 39,47%; Thủ tục khó và mất thời gian: 10,53%; Không có: 15,79%; Không để ý: 34,21%
Trước khi xuất viện	Câu 41. Hướng dẫn thuốc/chế độ ăn/chăm sóc tại nhà	Chủ động hướng dẫn rõ: 90,48%; Phải hỏi thêm: 4,76%; Không để ý: 4,76%
	Câu 42. Hướng dẫn dấu hiệu và thời gian tái khám	Rõ ràng: 85,71%; Phải hỏi thêm: 9,52%; Không để ý: 4,76%
	Câu 43. Khó khăn khi làm thủ tục xuất viện	Không gặp bất tiện: 64,29%; Chờ giấy ra viện lâu: 30,95%; Chờ đóng viện phí lâu: 4,76%
	Câu 44. Thời gian nhận giấy ra viện	≤ 1 giờ: 11,90%; 1-3 giờ: 9,52%; >3-12 giờ: 14,29%; 24 giờ: 9,52%; ≥ 1 ngày: 38,10%; Không nhớ/Chưa xuất viện/Chưa biết: 16,67%
Nhận xét chung	Câu 45. Chấm điểm trải nghiệm	Điểm trung bình: 6,57; Trung vị: 7; Tỷ lệ từ 7 điểm trở lên: 66,67%
	Câu 46. Quay lại/giới thiệu	Chắc chắn quay lại và giới thiệu: 38,1%; Có thể quay lại nhưng có thể chọn BV khác: 57,14%; Phải quay lại vì không còn lựa chọn: 4,76%
Ý kiến mở	Câu 47-49. Các nhóm ý kiến chính	Hài lòng: thái độ, sự tận tình, chi phí hợp lý, giải thích rõ, cấp cứu nhanh. Chưa hài lòng: nhà vệ sinh, cơ sở vật chất xuống cấp, thiếu tiện ích, phải mua thuốc ngoài. Đề xuất: nâng cấp cơ sở vật chất, cải thiện vệ sinh, bổ sung tiện ích, hạn chế mua thuốc ngoài.



PHỤ LỤC 2. Bảng tổng hợp kết quả khảo sát dịch vụ hành chính

Nhóm nội dung	Chỉ tiêu	Kết quả tổng hợp
Thông tin người tham gia	Câu 1. Năm sinh	Ghi nhận các năm sinh từ 1955 đến 2000; nhóm năm 2000 chiếm tỷ lệ cao nhất 22,22%
	Câu 2. Giới tính	Nam: 33,33%; Nữ: 66,67%
	Câu 3. Loại dịch vụ sử dụng	Cấp giấy tóm tắt hồ sơ bệnh án: 66,67%; Cấp giấy chứng nhận thương tích: 11,11%; Cấp giấy nghỉ ốm hưởng BHXH: 11,11%; Cấp giấy chứng sinh: 11,11%
	Câu 4. Hình thức cấp giấy chứng nhận	Cấp mới: 100%
Khả năng tiếp cận dịch vụ	Câu 5. Biên chỉ dẫn giữa các khu vực	Đễ dàng: 66,67%; Rất dễ dàng: 11,11%; Bình thường: 22,22%
	Câu 6. Ứng dụng CNTT trong quảng bá khả năng cung cấp dịch vụ	Đễ dàng: 100%
	Câu 7. Thời gian, thời điểm cung cấp dịch vụ	Đễ dàng: 77,78%; Bình thường: 22,22%
Minh bạch thông tin và thủ tục	Câu 8. Thời gian cung cấp dịch vụ được niêm yết/thông báo	Rõ ràng, cụ thể: 77,78%; Bình thường: 22,22%
	Câu 9. Thủ tục cần đáp ứng khi sử dụng dịch vụ	Rõ ràng, cụ thể: 66,67%; Bình thường: 33,33%
	Câu 10. Thời gian chờ đợi được thông báo trước	Rõ ràng, cụ thể: 55,56%; Bình thường: 44,44%
	Câu 11. Sơ đồ các khoa/phòng được niêm yết	Rõ ràng, cụ thể: 44,44%; Bình thường: 55,56%
	Câu 12. Quy trình thủ tục hành chính được thông báo	Rõ ràng, cụ thể: 55,56%; Bình thường: 44,44%



Nhóm nội dung	Chỉ tiêu	Kết quả tổng hợp
	Câu 13. Giá dịch vụ được niêm yết/thông báo	Rõ ràng, cụ thể: 55,56%; Bình thường: 44,44%
	Câu 14. Hóa đơn, phiếu thu, kết quả giải quyết TTHC, lịch hẹn	Rõ ràng, cụ thể: 44,44%; Bình thường: 55,56%
	Câu 15. Bộ phận/hình thức tiếp nhận phản hồi	Rõ ràng, cụ thể: 55,56%; Bình thường: 44,44%
	Câu 16. Ứng dụng CNTT trong giải quyết TTHC	Rõ ràng, cụ thể: 55,56%; Bình thường: 44,44%
Cơ sở vật chất	Câu 17. Diện tích địa điểm cung cấp dịch vụ	Đáp ứng tốt: 33,33%; Bình thường: 55,56%; Không tốt: 11,11%
	Câu 18. Bàn ghế, quạt và vật dụng hỗ trợ	Đáp ứng tốt: 33,33%; Bình thường: 44,44%; Không tốt: 22,22%
	Câu 19. Trang thiết bị cung cấp dịch vụ	Đáp ứng tốt: 33,33%; Bình thường: 55,56%; Không tốt: 11,11%
	Câu 20. Vệ sinh môi trường, quang cảnh	Bình thường: 88,89%; Không tốt: 11,11%
Thái độ ứng xử và kỹ năng	Câu 21. Kỹ năng giao tiếp	Tốt: 77,78%; Bình thường: 22,22%
	Câu 22. Tác phong, thái độ phục vụ	Tốt: 77,78%; Bình thường: 22,22%
	Câu 23. Năng lực giải quyết công việc	Tốt: 100%
Kết quả cung cấp dịch vụ	Câu 24. Kết quả đạt được so với mong đợi	Tốt: 66,67%; Bình thường: 33,33%
	Câu 25. Kết quả ứng dụng CNTT trong cung cấp dịch vụ	Tốt: 55,56%; Bình thường: 44,44%
	Câu 26. Tín nhiệm đối với cơ sở	Tốt: 55,56%; Bình thường: 44,44%

Nhóm nội dung	Chỉ tiêu	Kết quả tổng hợp
	Câu 27. Dịch vụ cung cấp có phù hợp với thời gian hẹn	Tốt: 44,44%; Bình thường: 55,56%
	Câu 28. Mức thu phí dịch vụ	Rất tốt: 11,11%; Tốt: 44,44%; Bình thường: 44,44%
	Câu 29. Khả năng chi trả	Rất tốt: 11,11%; Tốt: 33,33%; Bình thường: 55,56%
Ý kiến góp ý	Câu 30. Ý kiến/đề xuất	Không có ý kiến: 77,78%; Tạm hài lòng nhưng thủ tục còn chậm: 11,11%; Khác/không rõ nội dung: 11,11%

