

Số: 178 /BC-BVPHCN

Tân Ninh, Ngày 23 tháng 10 năm 2025

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh/người sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh khám chữa bệnh
quý III năm 2025

1. Thông tin chung:

- Thông tin cơ bản về cơ sở: Bệnh viện Phục hồi chức năng, 100 giường bệnh
- Thời điểm tiến hành khảo sát: Quý III (từ ngày 23/09/2025 đến 30/09/2025)
- Số lượng mẫu phỏng vấn: 70 mẫu
- Phương pháp chọn mẫu: Ngẫu nhiên đơn
- Cơ cấu mẫu:
 - o Nội trú: Tại thời điểm khảo sát có 95 bệnh nhân điều trị nội trú nên chọn: 70 mẫu

2. Kết quả:

2.1. Các chỉ số hài lòng:

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

TT	LOẠI THỐNG KÊ	1. PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ (QĐ56)
1	Tổng điểm TB người dùng chọn	5.000000 (12600/2520)
2	Tỷ lệ hài lòng chung	100% (2520/2520)
3	Điểm TB theo từng phần	A: 5.000000 (1750/350) B: 5.000000 (2450/490) C: 5.000000 (3850/770) D: 5.000000 (2450/490) E: 5.000000 (2100/420)
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	99.028571 (6932/70)
5	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	100% (70/70)
6	Chỉ số hài lòng toàn diện	100% (70/70)
-	Tổng số phiếu được phân tích	70

2.2. Phân tích:

2.2.1. Những điểm nổi bật được ghi nhận:

- Tỷ lệ và điểm số hài lòng của người bệnh nội trú trong quý III năm 2025 đạt mức rất cao.

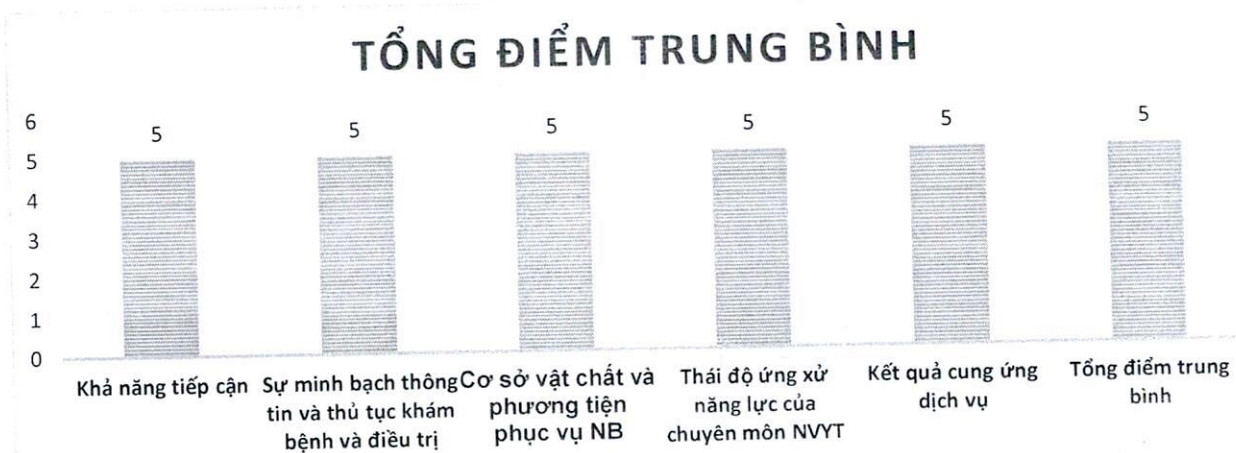
- Sự hài lòng của người bệnh nội trú đạt mức điểm tuyệt đối (5.0/5.0) trên tất cả các tiêu chí đánh giá, thể hiện chất lượng vượt trội trong công tác điều trị và chăm sóc nội trú.

* Phân tích yếu tố ảnh hưởng đến chỉ số hài lòng chung và chỉ số hài lòng theo thành phần.

2.2.2. Đặc điểm đối tượng khảo sát:

Đối tượng khảo sát		Nội trú	
		n	%
Người phỏng vấn / điền phiếu	a. Người bệnh tự điền (hoặc người nhà)	35	50%
	b. Nhân viên của bệnh viện	35	50%
	c. Đối tượng khác, ghi rõ...		
Người trả lời	a. Người bệnh	13	18,6%
	b. Người nhà	57	81,4%
Khoa nằm điều trị trước ra viện	Khoa Bệnh Người Cao Tuổi	35	50%
	Khoa Nội Nhi	35	50%
A1. Giới tính	1. Nam	33	47,1%
	2. Nữ	37	52,9%
A2. có sử dụng thẻ BHYT	1. Có	67	95,7%
	2. không	3	4,3%
A3. Nơi sinh sống	1. Thành thị	7	10%
	2. Nông thôn	63	90%
	3. Vùng sâu, xa khó khăn		
A4. Phân loại sức sống của gia đình	1. Nghèo	8	11,4%
	2. Cận nghèo		
	3. Khác	62	88,6%

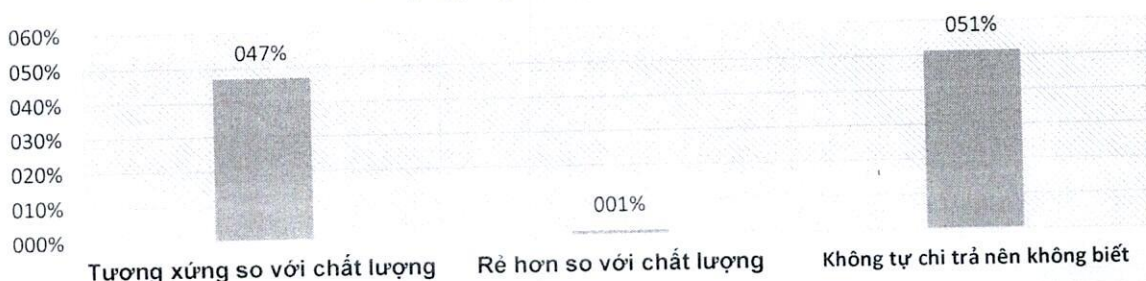
2.2.3. Phân tích điểm hài lòng theo từng tiêu chí:



* Khoa nội trú: Điểm hài lòng đạt mức tuyệt đối 5.0/5.0 ở cả 5 nhóm tiêu chí.

2.2.4. Kết quả cung cấp dịch vụ:

Nhận xét về số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế không



3. Đánh giá, kiến nghị và đề xuất:

3.1 Đánh giá chung:

- Kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú quý III năm 2025 cho thấy chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh của bệnh viện được người bệnh và người nhà người bệnh đánh rất cao.
- Tỷ lệ hài lòng chung, hài lòng toàn diện và tỷ lệ quay trở lại đều được đánh giá ở mức cao 100%.

3.2. Vấn đề cần cải thiện:

- Bảng ca tại khoa Lão rất cao, đề nghị có thêm băng ca xếp gọn để phục vụ các ca cấp cứu tốt hơn (vì khoa có các bệnh nhân bị tai biến rất dễ bị té ngã).

3.3 Đề xuất và kiến nghị:

- Tham mưu Ban lãnh đạo và phòng vật tư- trang thiết bị y tế xem xét trang bị thêm 01-02 băng ca xếp gọn, có chiều cao thấp và dễ di chuyển để hỗ trợ kịp thời trong các trường hợp cấp cứu, đặc biệt bệnh nhân tai biến, đảm bảo an toàn hạn chế nguy cơ té ngã cho người bệnh.

Trên đây là kết quả báo cáo khảo sát hài lòng người bệnh quý III năm 2025 của bệnh viện PHCN tỉnh Tây Ninh.

DUYỆT LÃNH ĐẠO
PHÓ GIÁM ĐỐC



Trương Văn Cảnh

Người tổng hợp

Valanh
Lê Ngọc Huỳnh Anh