

Số: 195/BC-TTYT

Dương Minh Châu, ngày 15 tháng 04 năm 2026

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú, ngoại trú quý I năm 2026

Kính gửi: Sở Y tế Tây Ninh

1. Thông tin chung

1.1. Thông tin cơ bản về cơ sở:

- Quy mô giường bệnh: 50 giường
- Số khám ngoại trú: 10,828 lượt
- Nội trú: 748 lượt

1.2. Thời điểm tiến hành khảo sát, khoảng thời gian khảo sát diễn ra:

Tuần 1 và tuần 2 của tháng 1,2,3 năm 2026

1.3. Số lượng mẫu phỏng vấn:

- Phỏng vấn người bệnh nội trú: 100 phiếu.
- Phỏng vấn người bệnh ngoại trú 50 phiếu.
- Phỏng vấn người mẹ sinh con tại bệnh viện: tất cả mẫu.

1.4. Phương pháp chọn mẫu:

- Phỏng vấn người bệnh nội trú:

Chọn mẫu ngẫu nhiên đơn: Chọn ngẫu nhiên người bệnh/người nhà người bệnh bất kỳ trong danh sách người bệnh sắp ra viện của khoa đến đủ số mẫu.

- Phỏng vấn người bệnh ngoại trú:

Chọn mẫu thuận tiện: Chọn người bệnh đang chờ thanh toán, nhận thuốc để phỏng vấn cho đến khi đủ cỡ mẫu.

- Phỏng vấn người mẹ sinh con tại bệnh viện: Chọn tất cả sản phụ sinh con tại bệnh viện.

1.5. Cơ cấu mẫu:

- Biểu mẫu số 1: Phiếu khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú gồm 5 nhóm chỉ số, mức độ hài lòng của người sử dụng dịch vụ với từng chỉ số thành phần sẽ đo lường được theo thang đo Lilert 5 mức, từ mức thấp đến mức cao nhất, cụ thể: (1) hoàn toàn không hài lòng, (2) không hài lòng, (3) bình thường, (4) hài lòng, (5) rất hài lòng.

- Biểu mẫu số 2: Phiếu khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú gồm 5 nhóm chỉ số, mức độ hài lòng của người sử dụng dịch vụ với từng chỉ số thành phần sẽ đo lường được theo thang đo Lilert 5 mức, từ mức thấp đến mức cao nhất, cụ thể: (1) hoàn toàn không hài lòng, (2) không hài lòng, (3) bình thường, (4) hài lòng, (5) rất hài lòng.

2. Kết quả:

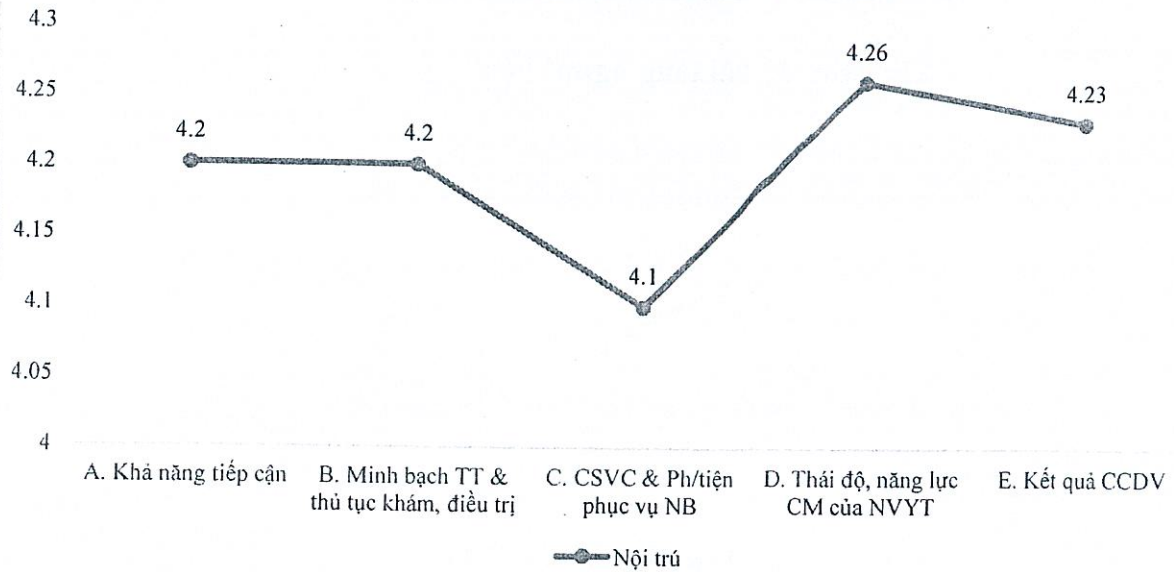
2.1. Các chỉ số hài lòng

STT	LOẠI THỐNG KÊ	KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ	KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ	KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI MẸ SINH CON TẠI BỆNH VIỆN
1	Tổng điểm trung bình chung cho 5 nội dung (từ phần A đến phần E)	4.18	4.34	4.26
2	Tỷ lệ hài lòng chung	97,67% (3516/3600)	96,84% (1501/1550)	100% (23/23)
3	A. Khả năng tiếp cận	4.20	4.29	4.50
	B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.20	4.38	4.00
	C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.10	4.13	4.00
	D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.26	4.60	4.00
	E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.23	4.48	5.00
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	97,63 (9763/100)	95,64 (4782/50)	100 (100/1)
5	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	99%	100%	100%
6	Chỉ số hài lòng toàn diện	78%	74%	100%
7	Tổng số phiếu phân tích	100	50	1

2.2. Phân tích

2.2.1 Kết quả các chỉ số khảo sát hài lòng người bệnh nội trú quý I năm 2026

Biểu đồ 1: Mức độ hài lòng người bệnh nội trú quý I năm 2026



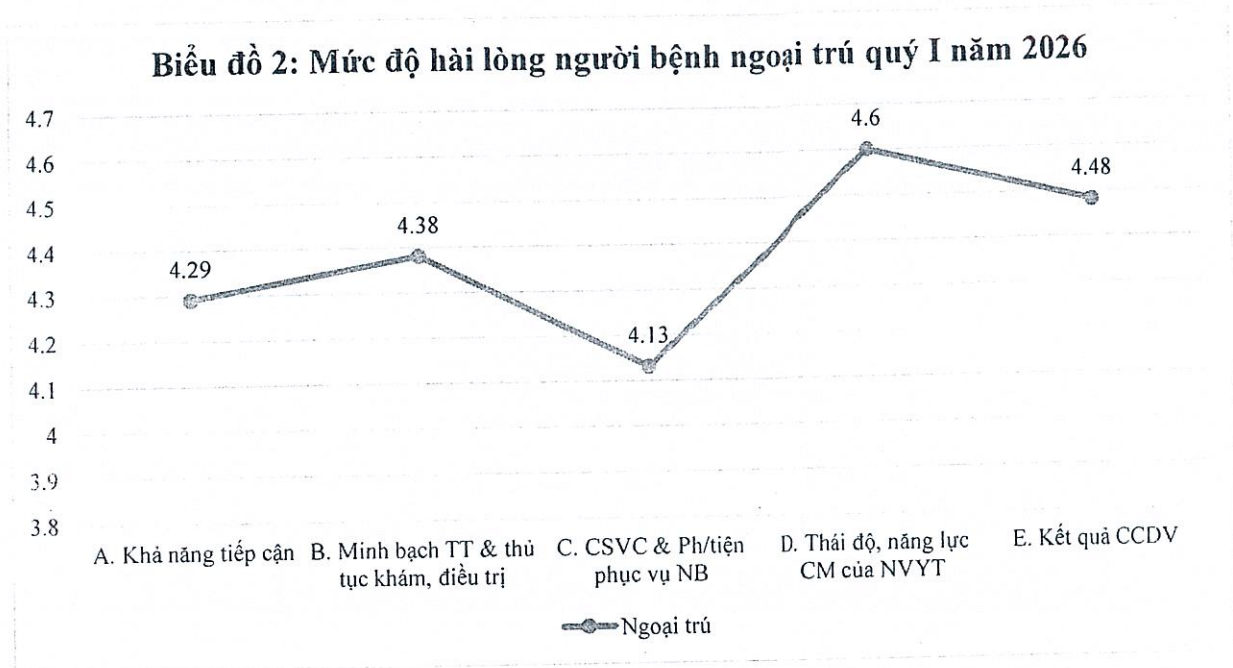
- Những điểm mạnh trong cung cấp dịch vụ được người bệnh ghi nhận:

- + Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đạt tỷ lệ hài lòng cao với 4.26/5 điểm.
- + Kết quả cung cấp dịch vụ đạt 4.23/5 điểm.
- + Tiêu chí khả năng tiếp cận và tiêu chí sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị tương đương về sự hài lòng, đạt 4.20/5 điểm.
- + Đánh giá chung bệnh viện đã đáp ứng được 97,67% so với mong đợi của người bệnh nằm viện nội trú.
- + Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại đạt 99%.
- + Chỉ số hài lòng toàn diện trong đợt khảo sát đạt 78%.

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

- + Yếu tố về Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh cần được cải thiện trong đó có hoạt động của căng tin bệnh viện chưa đáp ứng được. Thời gian sắp tới bệnh viện đã xin cấp trên kế hoạch giải quyết nhằm đáp ứng nhu cầu của bệnh nhân, nâng cao chất lượng phục vụ đảm bảo sự hài lòng của người bệnh.

2.2.2. Kết quả các chỉ số khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú quý I năm 2026



- Những điểm mạnh trong cung cấp dịch vụ được người bệnh ghi nhận:

- + Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế và kết quả cung cấp dịch vụ đạt tỷ lệ hài lòng cao với 4.60/5 điểm.
- + Tiêu chí kết quả cung cấp dịch vụ đứng thứ hai với 4.48/5 điểm.
- + Đánh giá chung bệnh viện đã đáp ứng được 96,84% so với mong đợi của người bệnh đến sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh ngoại trú.
- + Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại đạt 100%.
- + Chỉ số hài lòng toàn diện trong đợt khảo sát đạt 74%.

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

- + Với bệnh nhân ngoại trú vấn đề cần được quan tâm cải thiện là khả năng tiếp cận và sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị. Trong thời gian qua bệnh viện đã rút kinh nghiệm và tăng cường công tác chăm sóc người bệnh. Người bệnh đến khám được hướng dẫn tận tình, thủ tục nhanh gọn nhất có thể giúp bệnh nhân thuận tiện khám và lấy kết quả.

3. Kiến nghị:

Từ kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú và ngoại trú quý I năm 2026, Trung tâm Y tế khu vực Dương Minh Châu đề xuất một số kiến nghị như sau:

- Đối với công tác khám chữa bệnh ngoại trú:
 - + Tiếp tục rà soát, cải tiến quy trình tiếp đón, hướng dẫn người bệnh nhằm nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ.
 - + Tăng cường công khai, minh bạch thông tin và quy trình khám bệnh, chỉ định cận lâm sàng, thanh toán viện phí để người bệnh dễ thực hiện.
- Đối với công tác khám chữa bệnh nội trú:

+ Đầu tư cải thiện cơ sở vật chất và các điều kiện sinh hoạt cho người bệnh, bao gồm nâng cấp, sửa chữa nhà vệ sinh; nâng cấp hệ thống điện, nước, quạt, máy lạnh, giường bệnh và bảo đảm môi trường khám chữa bệnh sạch đẹp, an toàn.

- Tiếp tục duy trì và phát huy những kết quả tích cực về thái độ phục vụ và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.

Trên đây là kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh quý I/2026 của Trung tâm Y tế Khu vực Dương Minh Châu./.

Nơi nhận:

- SYT Tây Ninh;
- BGĐ TTYT;
- Khoa, phòng;
- Lưu VT, KHN. (Ds Ngọc)



BSCKI TRẦN VĂN LƯU

