

Số: 421/BC-TTYT

Dương Minh Châu, ngày 25 tháng 08 năm 2026

BÁO CÁO

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

Căn cứ Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28 tháng 08 năm 2019 Về việc Ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế;

Căn cứ Quyết định 56/QĐ-BYT ngày 08 tháng 01 năm 2024 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;

Căn cứ Kế hoạch số 06/KH-TTYT, ngày 08 tháng 01 năm 2026 của Trung tâm Y tế khu vực Dương Minh Châu Về việc khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế năm 2026;

Căn cứ vào kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh của Phòng Kế hoạch – Nghiệp vụ (bao gồm Kiểm soát nhiễm khuẩn), báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh thường quy quý II năm 2026 như sau:

1. Thông tin chung

1.1. Thông tin cơ bản về cơ sở:

- Quy mô giường bệnh: 50 giường
- Số khám ngoại trú: 11,633 lượt
- Nội trú: 1,053 lượt

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

Tuần 1 và tuần 2 của tháng 4,5,6 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:

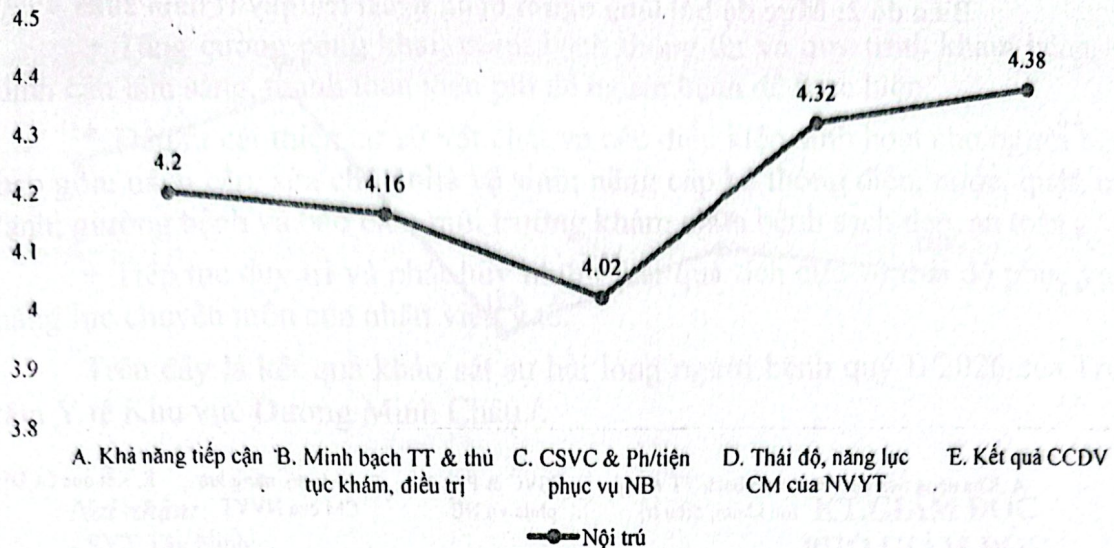
2.1. Các chỉ số hài lòng

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)	4.19	4.37	4.24
2	Tỷ lệ hài lòng chung	99,73% (3626/3636)	99,48% (1542/1550)	100% (46/46)
3	A. Khả năng tiếp cận	4.20	4.32	4.25
	B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.16	4.36	4.00
	C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.02	4.21	4.00
	D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.32	4.63	4.08
	E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.38	4.51	4.75
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	97,20 (9763/100)	95,20 (4760/50)	98,50 (197/2)
5	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	100%	100%	100%
6	Chỉ số hài lòng toàn diện	95,05%	98%	100%
7	Tổng số phiếu phân tích	100	50	2

2.2. Phân tích

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

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



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

Về khả năng tiếp cận

+ Trung tâm Y tế đã tăng cường đào tạo quy tắc ứng xử của nhân viên y tế, sắp xếp số lượng điều dưỡng hợp lý để hoàn thành tốt công tác chăm sóc người bệnh tại khoa Nội tổng hợp – Nhi – Truyền nhiễm và khoa Cấp cứu - Hồi sức tích cực và Chống độc và Ngoại - Phẫu thuật - Gây mê hồi sức.

+ Nhân viên y tế tích cực hỗ trợ người bệnh khó đi lại khi có nhu cầu sử dụng xe lăn.

Thủ tục, quy trình hành chính

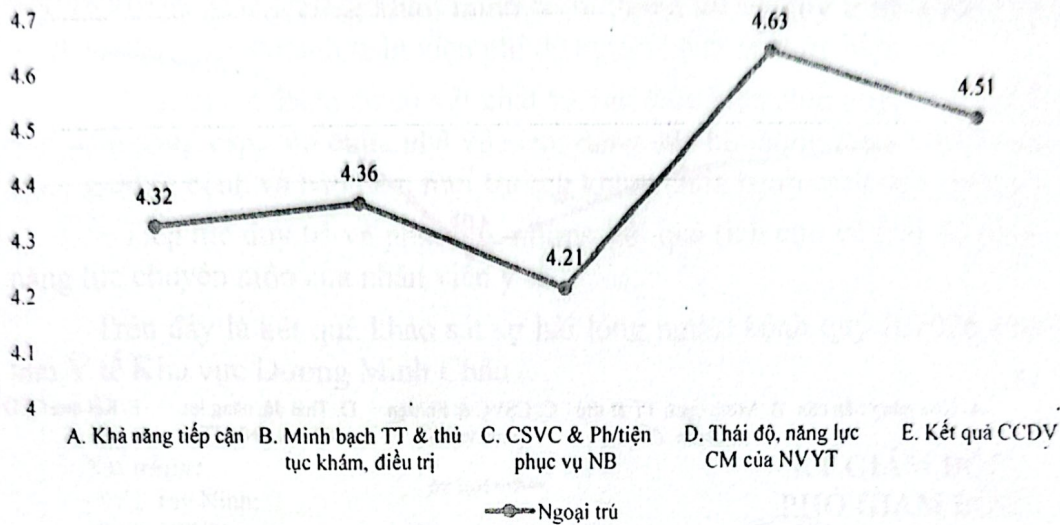
+ Phần mềm khám bệnh ngày càng đi vào hoạt động ổn định, góp phần tối ưu quy trình tiếp đón trên phần mềm khám bệnh, hỗ trợ người bệnh đăng ký nhanh hơn, giảm thời gian chờ.

- Những điểm còn tồn tại trong cung cấp dịch vụ được người bệnh ghi nhận

+ Hoạt động của căng tin bệnh viện chưa đáp ứng được với nhu cầu thực tế.

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

Biểu đồ 2: Mức độ hài lòng người bệnh ngoại trú quý II năm 2026



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

Về khả năng tiếp cận

+ Trung tâm đã tăng cường đào tạo quy tắt ứng xử của nhân viên y tế, sắp xếp người hướng dẫn bệnh nhân tại khu vực tiếp đón và các vị trí đông người tại Khoa Khám bệnh - Răng Hàm Mặt - Mắt - Tai Mũi Họng và Tư vấn - Điều trị nghiện chất.

+ Điều dưỡng các khoa được phân công tăng cường luân phiên ở các khoa quá tải bệnh nhân để đảm bảo chăm sóc người bệnh kịp thời.

Thủ tục, quy trình hành chính

+ Các khoa đã rà soát quy trình cấp phát thuốc và dùng thuốc hằng ngày để đảm bảo đúng giờ cho người bệnh ngoại trú.

Thái độ và năng lực NVYT

+ Trung tâm tiếp tục duy trì tinh thần phục vụ người bệnh, đồng thời tổ chức nhắc nhở những nhân viên có tinh thần và thái độ chưa tốt với người bệnh.

+ Trung tâm đã tổ chức các lớp tập huấn về nâng cao kỹ năng giao tiếp, ứng xử cho toàn bộ nhân viên của bệnh viện, nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và sự hài lòng của người bệnh.

- Những điểm còn tồn tại trong cung cấp dịch vụ được người bệnh ghi nhận

+ Cần tăng cường người hướng dẫn trực tiếp và cung cấp thông tin quy trình khám bệnh cho người bệnh tại các khu vực tiếp đón, phòng khám.

+ Theo dõi và cải tiến thời gian trả kết quả cận lâm sàng.

3. Kiến nghị:

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

+ 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.

+ 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 II/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)

**KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



TRẦN VĂN LƯU