

**BÁO CÁO**  
**KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH/NGƯỜI SỬ DỤNG**  
**DỊCH VỤ KHÁM CHỮA BỆNH NGOẠI TRÚ 6 THÁNG CUỐI NĂM 2025**

**I. Thông tin chung**

- Quy mô giường bệnh: 1300 giường kế hoạch với 1422 giường thực kê.
- Số lượt khám ngoại trú/ngày: 900 - 1200 lượt
- Số người điều trị nội trú/ngày: 150 - 300
- Thời gian tiến hành khảo sát: từ ngày 05/11 đến ngày 20/11/2025
- Số lượng mẫu phỏng vấn: 215
- Phương pháp chọn mẫu: Chọn mẫu thuận tiện: chọn người bệnh đang chờ nhận thuốc, thanh toán hoặc chờ nhận thẻ BHYT để phỏng vấn cho đến khi đủ cỡ mẫu.

**II. Kết quả:**

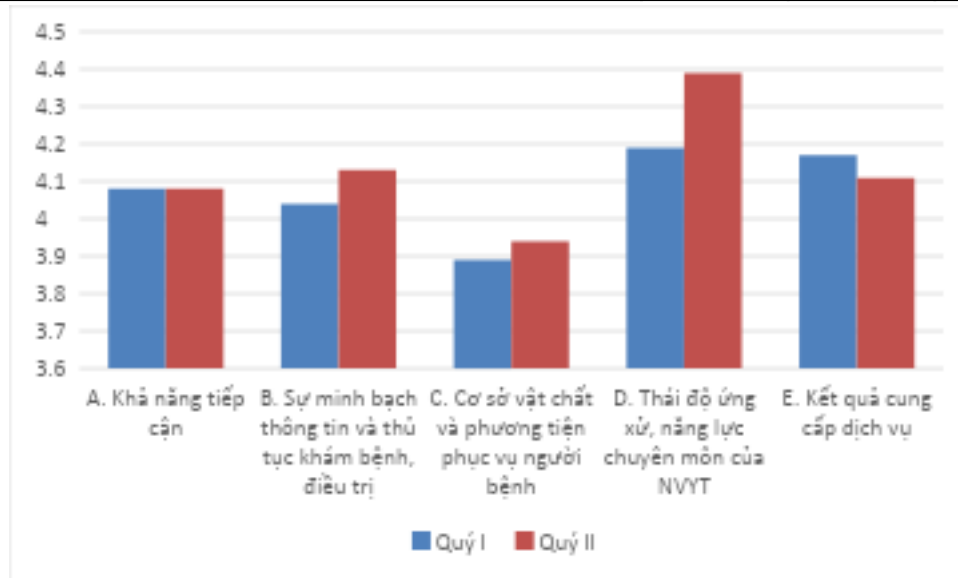
2.1. Chỉ số hài lòng chung của người bệnh/người sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh ngoại trú:

- Tổng điểm trung bình: 4,10
- Tỷ lệ hài lòng chung: 96,68%

2.2. Chỉ số hài lòng người bệnh/người sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh ngoại trú theo 5 thành phần so với Quý I:

Tiêu chí đánh giá	Quý I	Quý II	Tỷ lệ
A. Khả năng tiếp cận	4.08	4.08	100%
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.04	4.13	102.2%
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	3.89	3.94	101.3%
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	4.19	4.39	104.8%
E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.17	4.11	98.6%

<b>Điểm hài lòng trung bình chung:</b>	<b>4.07</b>	<b>4.1</b>	<b>101.4%</b>
--	-------------	------------	---------------



### **Sơ đồ tỷ lệ chỉ số hài lòng của người bệnh Quí I và II**

Nhận xét: Biểu đồ trên mô tả mức điểm trung bình sự hài lòng của người bệnh ngoại trú ở 5 nhóm tiêu chí đánh giá. Mức điểm trung bình chung của tất cả các nhóm tiêu chí Quí II là 4.1 và nhìn chung đều có mức hài lòng cao hơn Quí I. Tiêu chí được người bệnh đánh giá cao nhất là thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của NVYT là 4.39, tăng cao hơn Quí I là 4.8% (4.39/4.19). Phần cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh thấp nhất là 3.94.

### **III. Phân tích:**

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

Nhìn chung bệnh nhân đều rất hài lòng với dịch vụ khám chữa bệnh của bệnh viện, đặc biệt là đánh giá cao thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế. Bệnh nhân rất hài lòng và có trải nghiệm tốt khi ở bệnh viện, khi đến khám được nhân viên y tế hướng dẫn, tư vấn nhiệt tình...

- Phân tích yếu tố ảnh hưởng đến chỉ số hài lòng chung và chỉ số hài lòng theo thành phần: Phần cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh vẫn còn thấp vì nhà vệ sinh chưa được sạch sẽ.

- Xác định những nguyên nhân chưa hài lòng theo từng Chỉ số thành phần và qua câu hỏi định tính: không có ý kiến

### **3. Đề xuất giải pháp và cải tiến chất lượng dịch vụ**

- Nâng cao chất lượng cơ sở vật chất, vệ sinh sạch sẽ khu vực sảnh chờ khám bệnh nhằm giúp bệnh nhân cảm thấy thoải mái trong thời gian chờ đợi.

- Phòng Công tác xã hội và đội hướng dẫn bệnh nhân tiếp tục duy trì công tác tư vấn, hướng dẫn nhằm cải thiện để đáp ứng so với mong đợi của bệnh nhân.

- Đề nghị các lãnh đạo khoa, phòng thường xuyên nhắc nhở tất cả nhân viên về kỹ năng giao tiếp, thái độ phục vụ người bệnh.

***Nơi nhận:***

- GD, PGD (để BC);
- Các khoa, phòng (thực hiện);
- Lưu: VT, QLCL.

**TRƯỞNG BAN KHẢO SÁT  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Tôn Đức Quý**