

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh/người sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh 6 tháng đầu năm 2026

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: 6 tháng đầu năm 2026 (từ ngày 01 /01/2026 đến 13/05/2026)
- Số lượng mẫu phỏng vấn: 318 mẫu
- Phương pháp chọn mẫu: Ngẫu nhiên đơn
- Cơ cấu mẫu:
 - o Ngoại trú: Tại thời điểm khảo sát có 234 BN điều trị ngoại trú nên chọn: 111 mẫu
 - o Quý I Nội trú: Tại thời điểm khảo sát có 74 bệnh nhân nên chọn: 50 mẫu
 - o Nội trú: tại thời điểm khảo sát có 86 bệnh nhân điều trị nội trú nên chọn: 66 mẫu
 - o Nhân viên: tại thời điểm khảo sát có 91/93 nhân viên (1 đi nhân viên đi học, 1 nhân viên thai sản).

2. Kết quả:

2.1. Đặc điểm đối tượng khảo sát:

Đối tượng khảo sát	Nội trú		Ngoại trú	
	n	%	n	%
Người phỏng vấn / điền phiếu	a. Người bệnh tự điền (hoặc người nhà)	85 73,3%	96 62,2%	
	b. Nhân viên của bệnh viện	31 26,7%	41 36,9%	
	c. Đối tượng khác, ghi rõ...		1 0,9%	
Người trả lời	a. Người bệnh	30 25,9%	24 21,6%	
	b. Người nhà	86 74,1%	87 78,4%	
Khoa nằm điều trị trước ra viện	Khoa Bệnh Người Cao Tuổi	58 50%		
	Khoa Nội Nhi	58 50%		
	Khoa VLTL-PHCN		111 100%	
A1. Giới tính	1. Nam	69 59,5%	58 52,3%	
	2. Nữ	47 40,5%	53 47,3%	
A2. có sử dụng thẻ BHYT	1. Có	106 91,4%	111 100%	
	2. không	10 8,6%		
A3. Nơi sinh sống	1. Thành thị	58 50%	63 56,8%	
	2. Nông thôn	57 49,1%	48 43,2%	

A4. Phân loại sức sống của gia đình	1.Nghèo	6	5,2%	3	2,7%
	2.Cận nghèo			4	3,6%
	3.Khác	110	94,8%	104	93,7%

2.2. Các chỉ số hài lòng người bệnh theo 5 thành phần:

- 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)	2. Phiếu khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú (QĐ56)	3. Khảo sát ý kiến nhân viên y tế
1	Tổng điểm TB người dùng chọn	4.978688 (20791/4176)	4.911072 (16899/3441)	4.852148 (19428/4004)
2	Tỷ lệ hài lòng chung	99.9521% (4174/4176)	99.2444% (3415/3441)	98.5265% (3945/4004)
3	Điểm TB theo từng phần	A: 4.982759 (2890/580) B: 4.982759 (4046/812) C: 4.969436 (6341/1276) D: 4.982759 (4046/812) E: 4.982759 (3468/696)	A: 4.886486 (2712/555) B: 4.914414 (5455/1110) C: 4.872748 (4327/888) D: 4.959459 (2202/444) E: 4.961712 (2203/444)	A: 4.846154 (3969/819) B: 4.896215 (4010/819) C: 4.796703 (5238/1092) D: 4.847724 (3088/637) E: 4.902669 (3123/637)
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	97.896552 (11356/116)	96.558559 (10718/111)	
5	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	100% (116/116)	100% (111/111)	
6	Chỉ số hài lòng toàn diện	99.1379% (115/116)	90.991% (101/111)	85.7143% (78/91)
-	Tổng số phiếu được phân tích	116	111	91

2.2. Phân tích

2.2.1. Những điểm mạnh trong cung cấp dịch vụ được người bệnh ghi nhận

Kết quả khảo sát cho thấy Bệnh viện Phục hồi chức năng tỉnh Tây Ninh đã duy trì tốt chất lượng khám chữa bệnh và công tác phục vụ người bệnh. Người bệnh và nhân viên y tế đánh giá cao tinh thần phục vụ, thái độ giao tiếp, sự hỗ trợ chuyên môn cũng như hiệu quả điều trị và kết quả cung cấp dịch vụ.

- Một số điểm mạnh nổi bật được ghi nhận gồm:

- Người bệnh đánh giá cao thái độ phục vụ của nhân viên y tế, sự tận tình hướng dẫn và hỗ trợ trong quá trình khám chữa bệnh.
- Quy trình chuyên môn và kết quả điều trị được người bệnh ghi nhận tích cực.
- Người bệnh phần lớn cảm thấy tin tưởng, hài lòng và sẵn sàng quay trở lại sử dụng dịch vụ.

➤ Mức độ hài lòng chung ở cả nội trú, ngoại trú và nhân viên y tế đều đạt mức rất cao, cho thấy chất lượng dịch vụ của bệnh viện ổn định và có sự cải thiện rõ rệt.

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

- Mặc dù chỉ số hài lòng chung rất cao, kết quả khảo sát vẫn cho thấy một số yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng toàn diện, tập trung chủ yếu ở các nội dung thuộc cơ sở vật chất, tiện ích phục vụ, điều kiện sinh hoạt, và ở mức độ nhất định là minh bạch thông tin, thủ tục hành chính và tiếp cận dịch vụ.

a) Nhóm cơ sở vật chất, trang thiết bị và tiện ích phục vụ người bệnh

Đây là nhóm bộc lộ rõ nhất các ý kiến chưa hài lòng. Một số nội dung tuy vẫn đạt mức đánh giá cao, nhưng còn xuất hiện phiếu chấm 3 hoặc 4 điểm, cho thấy người bệnh vẫn kỳ vọng bệnh viện tiếp tục cải thiện điều kiện phục vụ hằng ngày.

- Cụ thể:

➤ C4. Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ: có 4/116 phiếu chấm mức 4 điểm, chiếm 3,4%. Điều này cho thấy một số người bệnh vẫn chưa thật sự hài lòng về mức độ đầy đủ hoặc sự thuận tiện trong cung cấp trang phục bệnh nhân.

➤ C6. Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh ngay tại khoa điều trị: có 1/116 phiếu chấm 3 điểm và 5/116 phiếu chấm 4 điểm, tổng cộng 5,2% chưa đạt mức hài lòng tối đa. Đây là nội dung cần quan tâm vì nước uống là nhu cầu thiết yếu của người bệnh trong quá trình điều trị, đặc biệt với người bệnh phục hồi chức năng thường phải lưu trú tại khoa trong thời gian dài.

➤ C7. Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh: có 1/116 phiếu chấm 3 điểm và 5/116 phiếu chấm 4 điểm, tương đương 5,2% chưa hài lòng hoàn toàn. Điều này cho thấy hạ tầng công nghệ, chất lượng sóng wifi hoặc khả năng truy cập thực tế tại buồng bệnh vẫn còn hạn chế ở một số thời điểm.

➤ C9. Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng: có 6/116 phiếu chấm 4 điểm, chiếm 5,2%. Nội dung này phản ánh nhu cầu sinh hoạt của người bệnh và người nhà chưa được đáp ứng đồng đều, nhất là về sự tiện lợi, chủng loại hàng hóa, giá cả hoặc thời gian phục vụ.

- Từ các tiêu mục trên có thể thấy, nhóm cơ sở vật chất không phải là điểm yếu lớn, nhưng là nhóm có nhiều ý kiến góp ý nhất. Các ý kiến này chủ yếu không phản ánh mức độ không hài lòng nghiêm trọng, mà là mong muốn bệnh viện tiếp tục hoàn thiện điều kiện phục vụ để đồng bộ hơn với chất lượng chuyên môn.

b) Nhóm minh bạch thông tin và thủ tục hành chính

Nhìn chung, nhóm này được đánh giá tốt, tuy nhiên vẫn còn một số phản ánh chưa đạt mức tuyệt đối, liên quan đến:

- Thủ tục nhập viện, xuất viện, chuyển viện;
- Thông tin về giá dịch vụ;
- Tư vấn giải thích bệnh, xét nghiệm, thuốc;
- Cách thức hướng dẫn thông tin còn cần dễ hiểu, thống nhất hơn đối với người

bệnh lớn tuổi và thân nhân.

- Các nội dung này vẫn được đánh giá tích cực, nhưng việc chưa đạt tuyệt đối ở một số phiếu cho thấy bệnh viện cần tiếp tục chuẩn hóa cách hướng dẫn, tăng cường truyền thông nội bộ và bảo đảm thông tin được giải thích thống nhất, rõ ràng hơn.

c) Nhóm tiếp cận dịch vụ

Ở nhóm này, tỷ lệ chấm 5 điểm nhìn chung rất cao, song vẫn có một số ít phiếu chấm 4 điểm ở các nội dung:

- Chi dẫn đường đến khoa phòng;
- Vị trí tòa nhà, thang máy, buồng bệnh;
- Thời gian chờ thang máy, làm thủ tục;
- Khả năng gọi nhân viên y tế khi cần.

- Điều này cho thấy về cơ bản bệnh viện đã đáp ứng tốt khả năng tiếp cận, nhưng vẫn còn dư địa để cải thiện ở các yếu tố như:

- Biển chỉ dẫn trực quan hơn;
- Bố trí hỗ trợ người bệnh lớn tuổi, người khuyết tật;
- Giảm thời gian chờ trong giờ cao điểm;
- Tăng khả năng hỗ trợ người bệnh khi cần liên hệ nhân viên y tế.

d) Nhóm kết quả cung cấp dịch vụ và chi phí điều trị

Các nội dung thuộc nhóm này nhìn chung được đánh giá rất cao. Tuy nhiên, tiêu chí:

- E7. Số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế không?

vẫn cho thấy có một số ý kiến chưa thật sự đồng thuận tuyệt đối:

- 110/116 phiếu cho rằng chi phí tương xứng;
- 5 phiếu cho rằng chi phí còn rẻ hơn so với chất lượng;
- 1 phiếu không tự chi trả nên không có ý kiến.

- Như vậy, chưa ghi nhận ý kiến phản nản rõ rệt về chi phí, nhưng đây vẫn là nội dung cần tiếp tục theo dõi, nhất là trong bối cảnh người bệnh ngày càng quan tâm nhiều hơn đến tính minh bạch, công khai và sự phù hợp giữa chi phí với chất lượng dịch vụ.

2.2.3. Xác định nguyên nhân chưa hài lòng theo từng chỉ số thành phần và qua câu hỏi định tính

Từ kết quả khảo sát và phân tích định tính, các nguyên nhân chưa hài lòng chủ yếu gồm:

➤ Điều kiện sinh hoạt chưa thật sự đồng bộ: nước uống, quần áo, wifi, căng-tin, tiện ích buồng bệnh.

➤ Hạ tầng phục vụ còn hạn chế ở một số khu vực: chất lượng mạng wifi, khả năng truy cập internet, biển chỉ dẫn, thuận tiện di chuyển.

➤ Một số thủ tục và thông tin chưa thật sự thuận tiện tuyệt đối: đặc biệt với người bệnh cao tuổi hoặc người nhà đi cùng.

➤ Kỳ vọng ngày càng cao của người bệnh: người bệnh không chỉ quan tâm đến chuyên môn mà còn mong muốn môi trường điều trị tiện nghi, thân thiện, hiện đại hơn.

Tổng thể cho thấy, những nội dung chưa hài lòng không nằm ở chất lượng chuyên môn điều trị mà chủ yếu thuộc về phục vụ hỗ trợ, điều kiện sinh hoạt và tiện ích đi kèm.

3. Đề xuất giải pháp và kiến nghị cải thiện chất lượng dịch vụ

- Đề tiếp tục nâng cao mức độ hài lòng người bệnh trong thời gian tới, bệnh viện cần tập trung triển khai một số giải pháp sau:

3.1. Về cơ sở vật chất, tiện ích phục vụ người bệnh

- Bổ sung và bảo đảm đầy đủ hơn quần áo người bệnh, tăng cường kiểm tra chất lượng cấp phát.

- Nâng cấp chất lượng wifi tại buồng bệnh, bảo đảm khả năng truy cập ổn định.

- Tăng cường kiểm tra, chấn chỉnh hoạt động căng-tin bệnh viện, bảo đảm chất lượng, giá cả và sự tiện lợi.

- Cải thiện các tiện ích sinh hoạt thiết yếu phục vụ người bệnh và thân nhân.

3.2. Về minh bạch thông tin và thủ tục hành chính

- Chuẩn hóa quy trình hướng dẫn thủ tục nhập viện, xuất viện, chuyển viện.

- Tăng cường giải thích rõ ràng, dễ hiểu về giá dịch vụ, quyền lợi bảo hiểm y tế và các khoản chi phí liên quan.

- Đẩy mạnh truyền thông nội bộ, bảo đảm thông tin tư vấn được thống nhất giữa các bộ phận.

- Hỗ trợ tốt hơn cho người bệnh lớn tuổi, người nhà và các đối tượng khó tiếp cận thông tin.

3.3. Về tiếp cận dịch vụ

- Cải thiện hệ thống biển chỉ dẫn trong bệnh viện.

- Bố trí thêm hỗ trợ di chuyển cho người cao tuổi, người khuyết tật, người có khó khăn vận động.

- Rà soát thời gian chờ tại thang máy và các khu vực tiếp nhận để giảm ùn tắc.

- Tăng khả năng hỗ trợ người bệnh liên hệ với nhân viên y tế khi cần.

3.4. Về duy trì và phát huy kết quả đạt được

- Tiếp tục duy trì thái độ phục vụ tận tình, chu đáo của nhân viên y tế.

- Phát huy hiệu quả các điểm mạnh về chuyên môn và tinh thần trách nhiệm.

- Thường xuyên khảo sát, tiếp nhận góp ý của người bệnh để kịp thời điều chỉnh.

- Gắn kết quả khảo sát hài lòng với công tác thi đua, khen thưởng và cải tiến chất lượng bệnh viện.

⇒ Kết quả khảo sát cho thấy mức độ hài lòng của người bệnh tại Bệnh viện Phục hồi chức năng tỉnh Tây Ninh rất cao, song một số ý kiến chưa hài lòng vẫn tập trung chủ yếu ở nhóm cơ sở vật chất, tiện ích phục vụ và điều kiện sinh hoạt hằng ngày. Trong đó, nổi bật wifi, căng-tin và trang phục người bệnh. Đây là những vấn đề cần ưu tiên cải tiến trong thời gian tới nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ và sự hài lòng của người bệnh, thân nhân khi đến khám và điều trị tại bệnh viện.

Trên đây là báo cáo khảo sát hài lòng người bệnh/ người sử dụng dịch vụ khám chữa

bệnh 6 tháng đầu năm 2026 của bệnh viện Phục hồi chức năng tỉnh Tây Ninh. / *Anh*

Nơi nhận:

- Các khoa, phòng
- Lưu VT; PĐD-KSNK

GIÁM ĐỐC

Uhal