

Bắc Ninh, ngày tháng 7 năm 2026

BÁO CÁO

Kết quả Khảo sát hài lòng người bệnh nội trú quý II năm 2026

Thực hiện Kế hoạch số 06/KH-BKSHL ngày 07/01/2026 của Ban khảo sát hài lòng về khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế năm 2026, Ban khảo sát hài lòng báo cáo kết quả Khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú quý II năm 2026 cụ thể như sau:

I. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP

1. Nội dung khảo sát

Thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh nội trú với 5 nhóm tiêu chí sau:

- A. Khả năng tiếp cận
- B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị
- C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh
- D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế
- E. Kết quả cung cấp dịch vụ

2. Phương pháp khảo sát

- 2.1. Thiết kế nghiên cứu:** Điều tra cắt ngang
- 2.2. Công cụ khảo sát:** Thông tin thu thập theo mẫu phiếu của Bộ Y tế.
- 2.3. Thời gian khảo sát:** Tháng 4, 5, 6 năm 2026.
- 2.4. Cỡ mẫu:** 254 người bệnh điều trị nội trú.

2.5. Phương pháp chọn mẫu: Để bảo đảm tính ngẫu nhiên, đại diện, đồng thời giúp bệnh viện xác định những vấn đề người bệnh chưa hài lòng, việc chọn mẫu người bệnh nội trú thực hiện như sau: Khảo sát 100% các khoa lâm sàng có giường bệnh. Chọn ngẫu nhiên người bệnh bất kỳ trong danh sách người bệnh sắp ra viện của khoa đến khi đủ số mẫu.

2.6. Nhập số liệu và phân tích số liệu khảo sát:

Ban khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế phỏng vấn trực tiếp người bệnh và khảo sát trên ứng dụng phần mềm trực tuyến.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Thông tin chung:

Bảng 1: Đặc điểm chung của đối tượng khảo sát

Nội dung		N: 254	%
Đối tượng	Người bệnh	90	35,4
	Người nhà	164	64,6
Giới tính	Nam	122	48
	Nữ	132	52
Bảo hiểm y tế	Có sử dụng	251	98,8
	Không sử dụng	3	1,2

Tuổi trung bình: 47 tuổi; Số ngày nằm viện trung bình: 6,437 ngày.

2. Kết quả về sự hài lòng người bệnh nội trú

2.1. Kết quả tổng thể bệnh viện

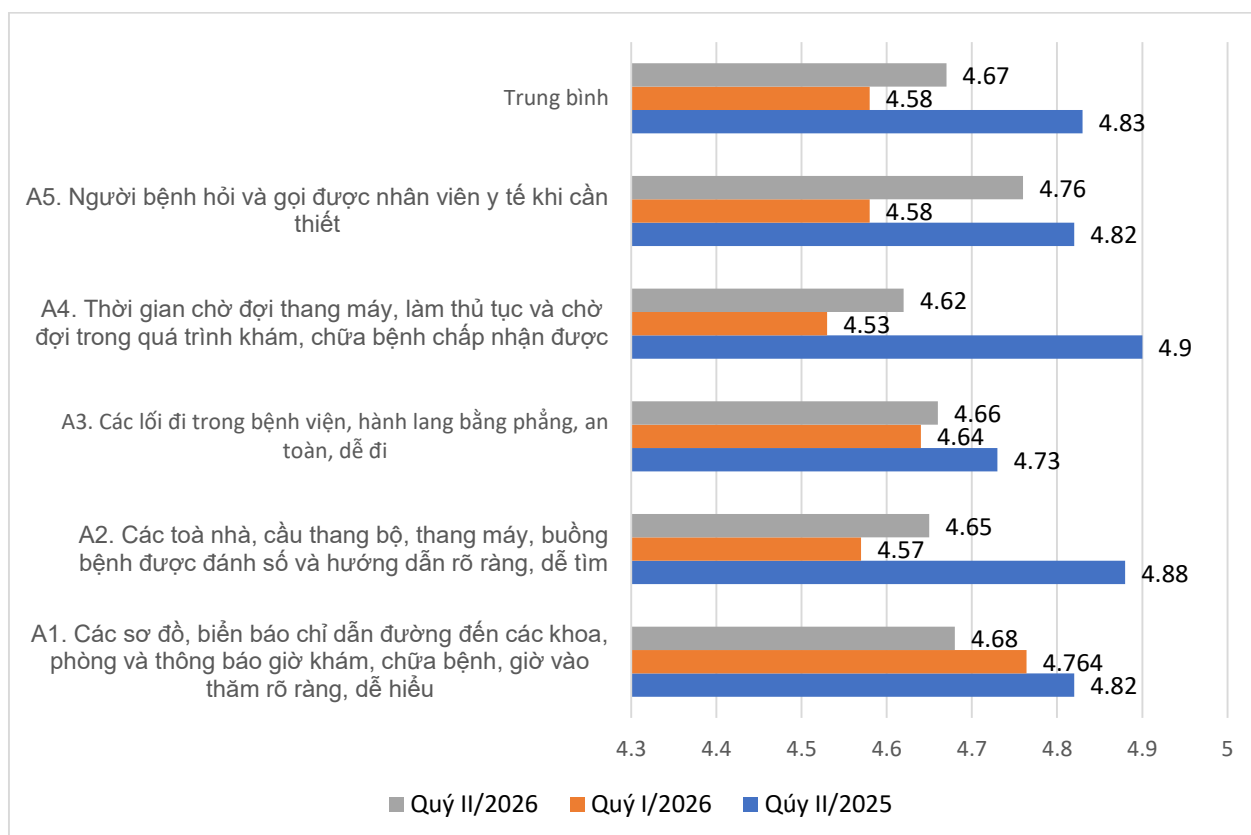
Bảng 2: Điểm trung bình chung các tiêu chí

Nội dung		Quý II/2025	Quý I/2026	Quý II/2026	Tỷ lệ hài lòng (%)
A.	Khả năng tiếp cận	4,82	4,62	4,67	93,4
B.	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,88	4,56	4,75	95
C.	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,73	4,58	4,63	92,6
D.	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,9	4,58	4,85	97

E.	Kết quả cung cấp dịch vụ	4,82	4,59	4,75	95
Điểm trung bình chung		4,83 (96,6%)	4,58 (91,6%)	4,72 (94,4%)	
G.	Đáp ứng % so với mong đợi	94,38%	91,68%	93,45%	

Nhận xét: Điểm trung bình chung quý II năm 2026 đạt 4,72 (94.4%), tăng so với quý I năm 2026 (91,6%) và giảm so với quý II/2025 (96,6%). Tất cả 5 nhóm tiêu chí đều đạt mức trên 92% sự hài lòng.

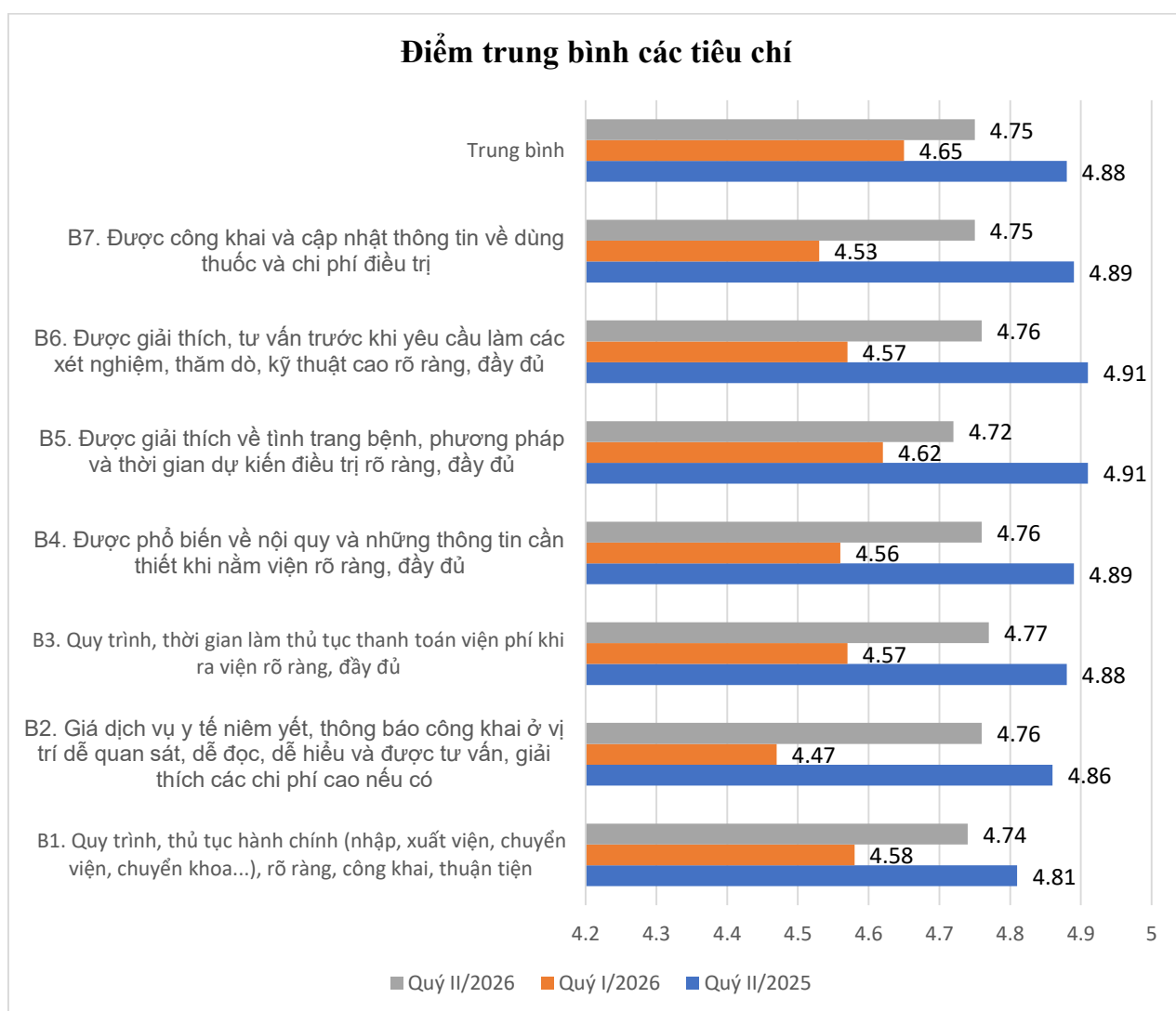
2.2. Về Khả năng tiếp cận (A)



Biểu 1. Kết quả các tiêu mục về Khả năng tiếp cận

Nhận xét: Điểm trung bình đạt 4,67 (93,4%), tăng 0,09 điểm so với quý I năm 2026 và giảm 0,16 điểm so với cùng kỳ năm trước.

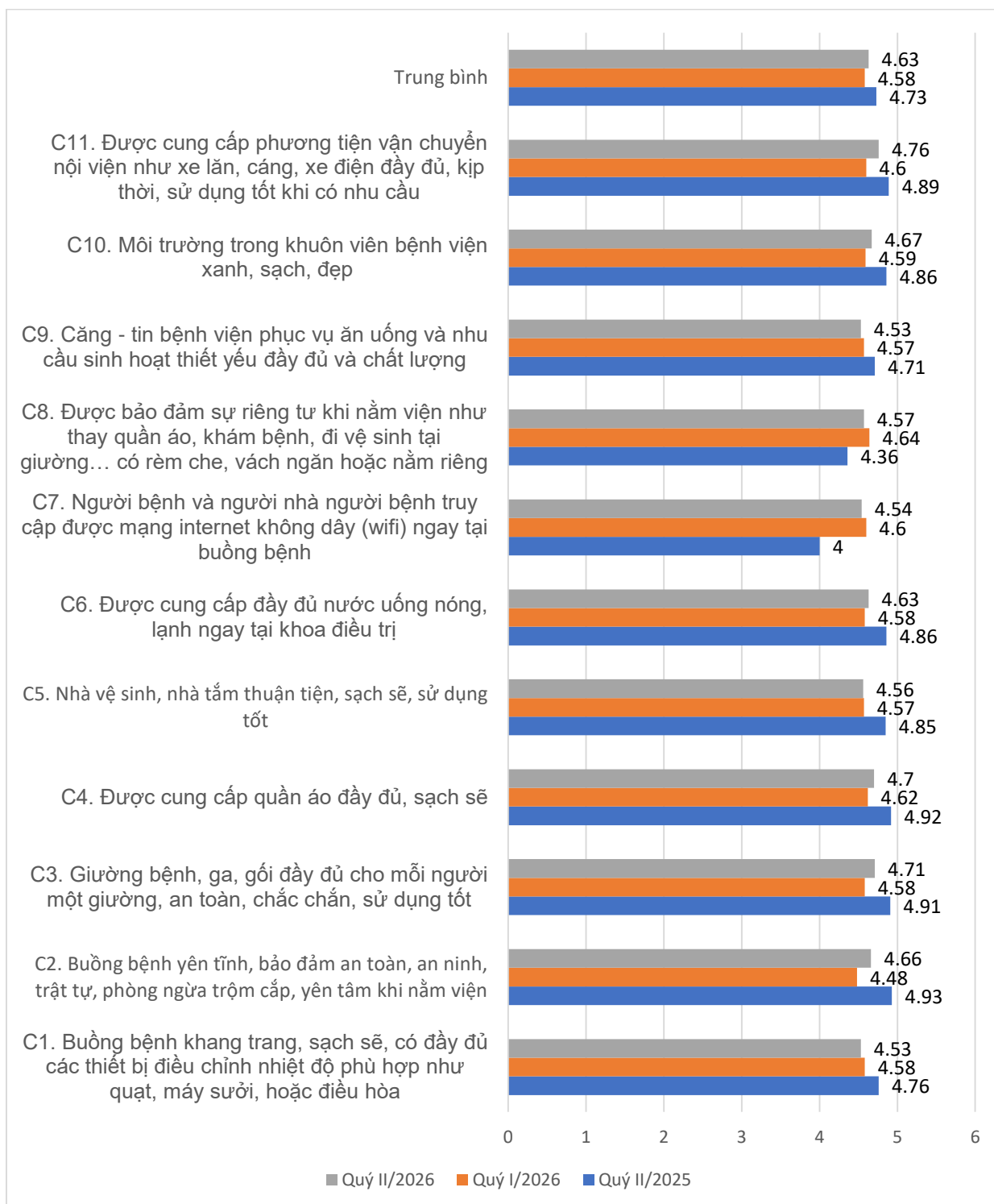
2.3. Về Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (B)



Biểu 2. Kết quả các tiểu mục về Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

Nhận xét: Điểm trung bình đạt 4,75 (95%), tăng 0,1 điểm so với quý I năm 2026, và giảm 0,13 điểm so với cùng kỳ năm trước. Người bệnh nhìn chung đánh giá thủ tục nhập viện, điều trị, ra viện rõ ràng, công khai, thuận tiện, dễ dàng nắm bắt thông tin cần thiết, yên tâm trong quá trình điều trị.

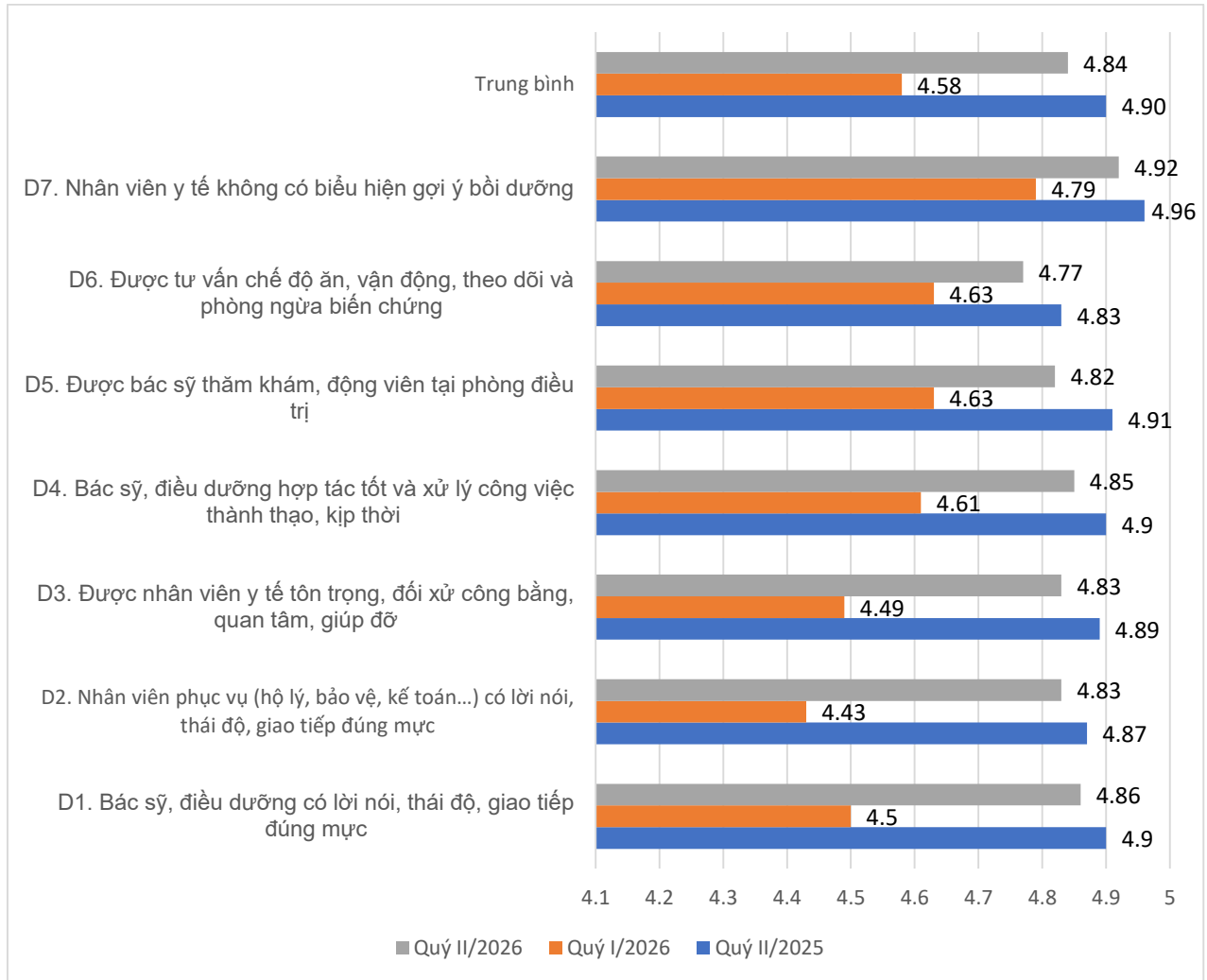
2.4. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (C)



Biểu 3. Kết quả các tiểu mục về Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

Nhận xét: Điểm trung bình đạt 4,63 (92,6 %), tăng 0,05 điểm so với quý I/2026 và giảm 0,1 điểm so với cùng kỳ năm trước.

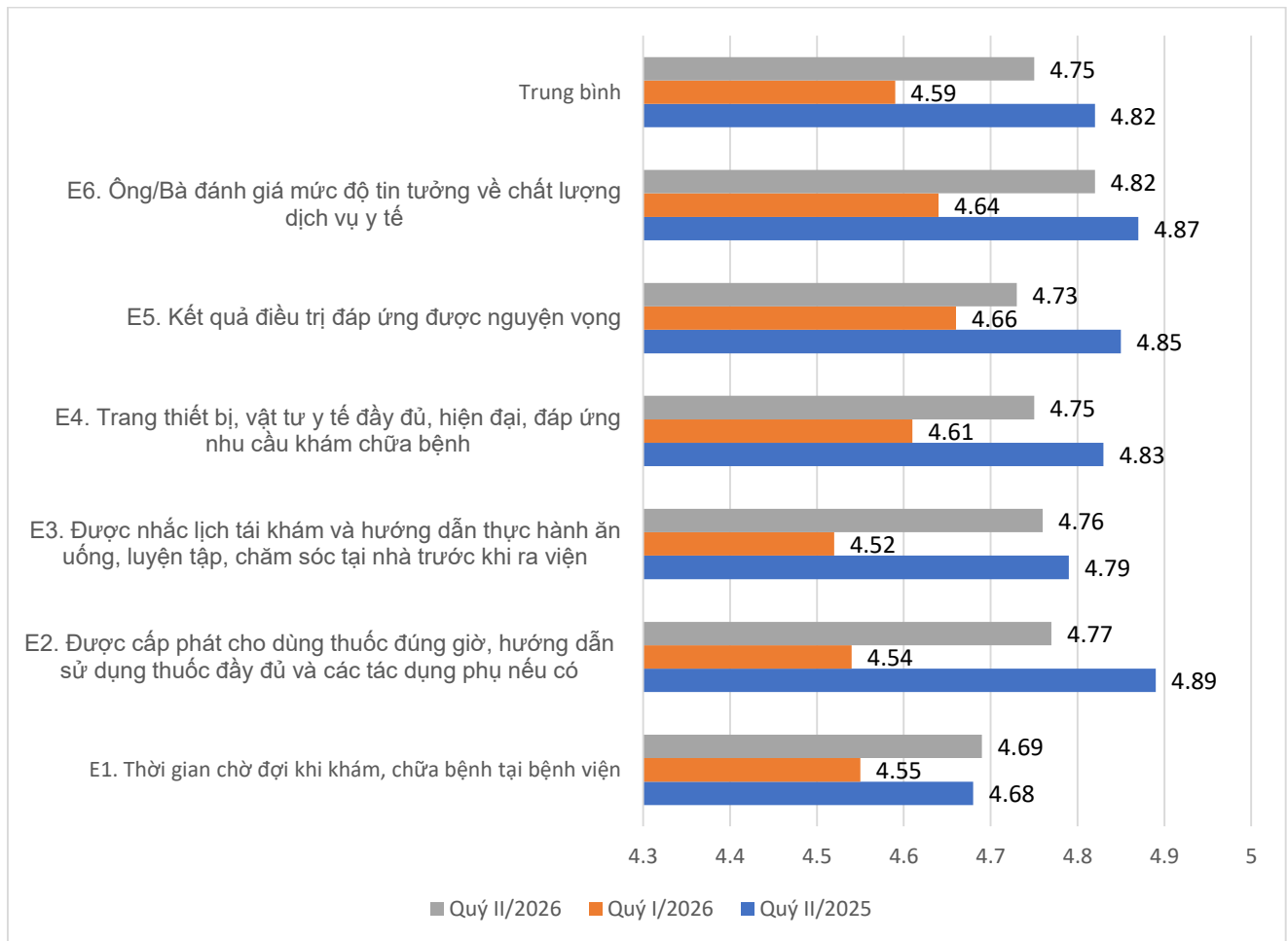
2.5. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (D)



Biểu 4. Kết quả các tiêu mục về Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

Nhận xét: Điểm trung bình đạt 4,84 (96,8%), tăng 0,26 điểm so với quý I năm 2026 và 0,06 điểm so với cùng kỳ năm trước.

2.6. Kết quả cung cấp dịch vụ (E)



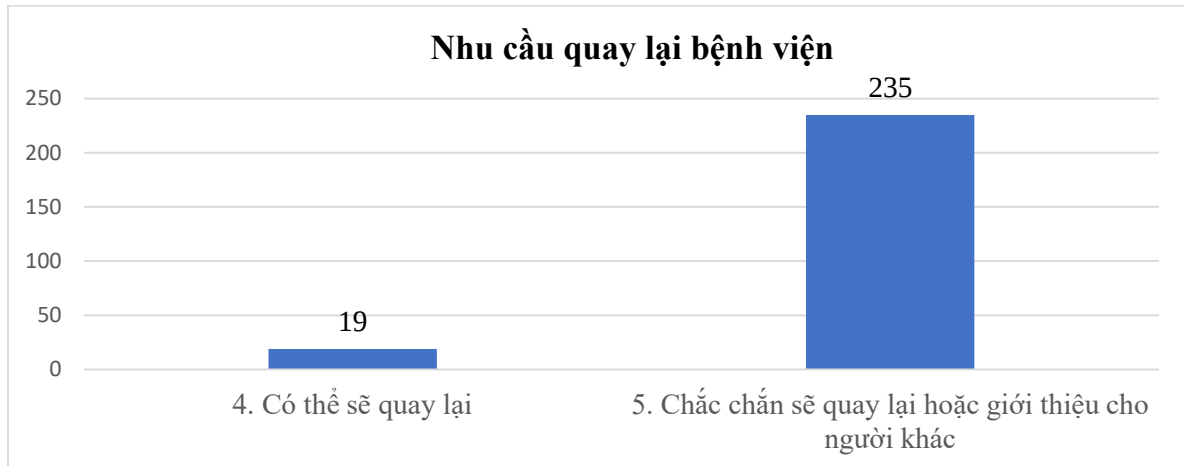
Biểu 5. Kết quả các tiểu mục về Kết quả cung cấp dịch vụ

Nhận xét: Điểm trung bình đạt 4,75 (91,8%), tăng 0,16 điểm so với quý I năm 2026 và giảm 0,07 điểm so với cùng kỳ năm trước.

* Kết quả nhận xét về số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế hay không?

Nội dung nhận xét	Số lượng	Tỷ lệ (%)
1. Rất đắt so với chất lượng	0	
2. Đắt hơn so với chất lượng	0	
3. Tương xứng so với chất lượng	193	76%
4. Rẻ hơn so với chất lượng	4	1,6%
5. Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán)	57	22,4%
6. Ý kiến khác, ghi rõ	Không	Không

3. Nhu cầu quay lại bệnh viện

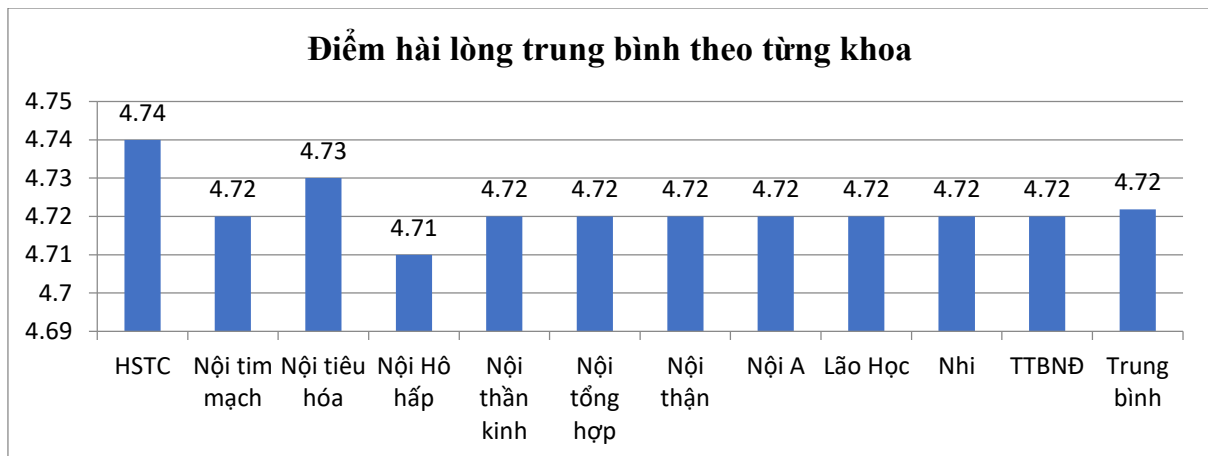


Biểu 6. Nhu cầu quay lại bệnh viện

Nhận xét: Phần lớn người bệnh và người nhà khẳng định sẽ tiếp tục quay lại khi có nhu cầu khám, chữa bệnh, thể hiện sự tin tưởng và gắn bó với Bệnh viện. Tuy nhiên, để duy trì và nâng cao tỷ lệ này, Bệnh viện cần tiếp tục khắc phục các tồn tại về cơ sở hạ tầng, dịch vụ ăn uống và thái độ ứng xử ở một số vị trí.

4. Kết quả khảo sát theo từng khoa, từng khối lâm sàng

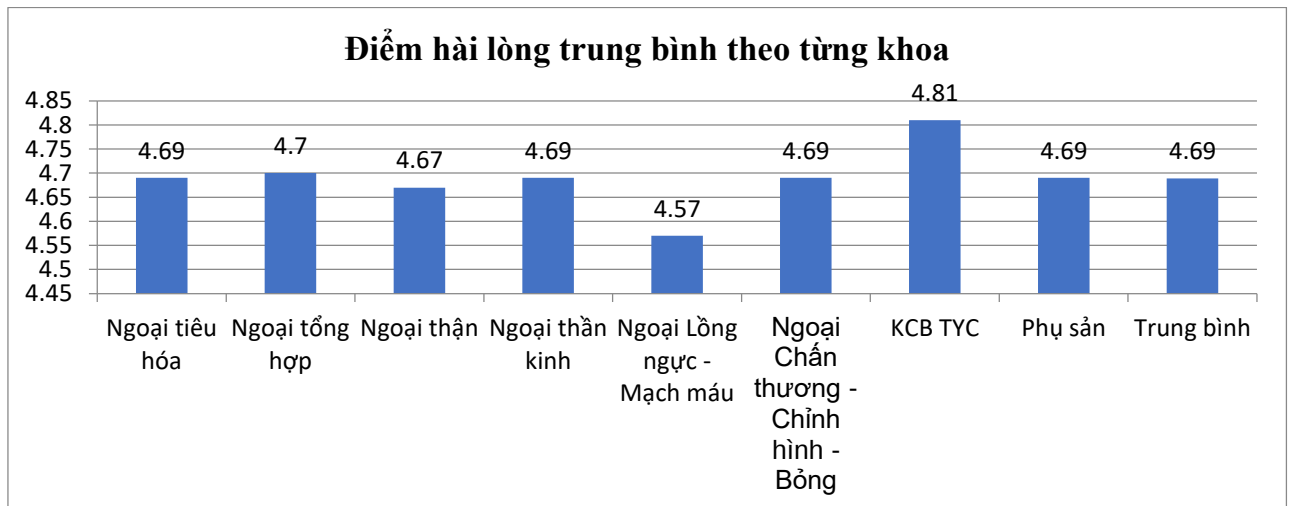
4.1. Các khoa thuộc hệ Nội



Biểu 7. Kết quả khảo sát các khoa thuộc hệ Nội

Nhận xét: Trong khối Nội, khoa Hồi sức tích cực chống độc đạt điểm cao nhất (4,74). Ngược lại, khoa Hô hấp có điểm thấp nhất (4,71).

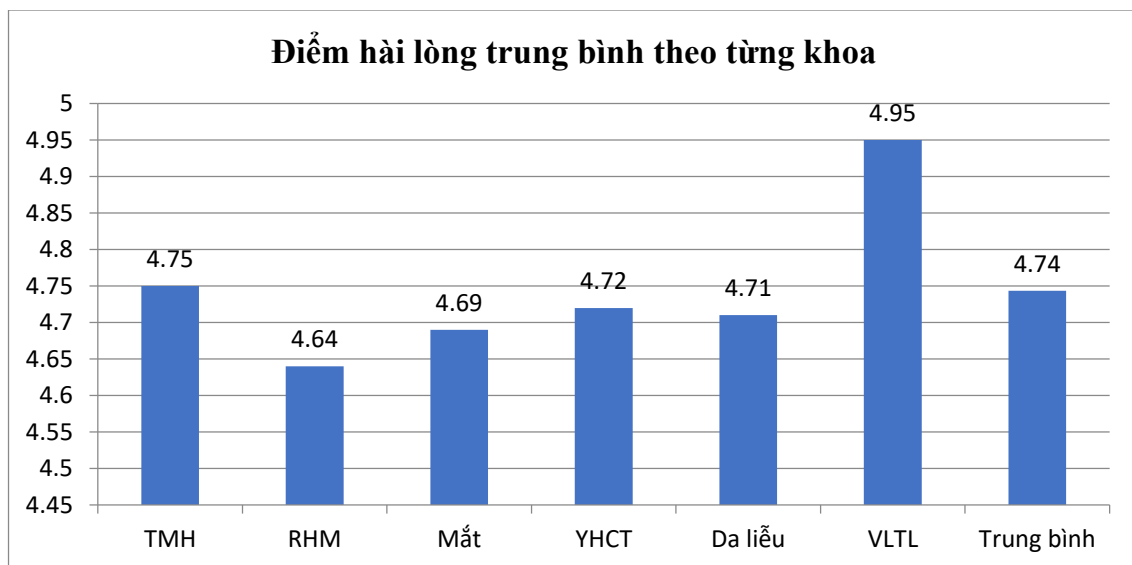
4.2. Các khoa thuộc hệ Ngoại - Sản



Biểu 8. Kết quả khảo sát các khoa thuộc hệ Ngoại

Nhận xét: Trong hệ Ngoại - Sản, cao nhất là khoa Khám chữa bệnh theo yêu cầu (4,81), phản ánh sự hài lòng toàn diện về chuyên môn và thái độ phục vụ. Thấp nhất là khoa Ngoại Lồng ngực mạch máu (4,57).

4.3. Các khoa thuộc khối Chuyên khoa



Biểu 9. Kết quả khảo sát các khoa thuộc khối Chuyên khoa

Nhận xét: Trong khối Chuyên khoa, điểm số dao động từ 4,64 đến 4,95. Khoa Vật lý trị liệu đạt điểm cao nhất (4,95). Thấp nhất là khoa Răng hàm mặt (4,64)

III. Ý KIẾN ĐÓNG GÓP CỦA NGƯỜI BỆNH:

1. Về cơ sở vật chất, trang thiết bị:

Trung tâm Bệnh nhiệt đới:

+ Người bệnh phản ánh quạt và tường bẩn, bụi bám nhiều; đề nghị tăng cường vệ sinh và lau dọn thường xuyên để đảm bảo phòng bệnh sạch sẽ. Ngoài ra, khu vực lối đi dành cho xe lăn ở sảnh thường xuyên bị úng nước, cần được kiểm tra và khắc phục để đảm bảo an toàn, thuận tiện cho việc di chuyển.

+ Đệm của giường bệnh cũ, hỏng, hi vọng Bệnh viện có thể trang bị được đệm, chiếu tốt hơn cho người bệnh.

+ Người bệnh mong muốn được lắp đặt hệ thống nóng lạnh để có thể sử dụng nước ấm khi tắm, giúp thuận tiện và đảm bảo sức khỏe hơn.

2. Về tiện ích sinh hoạt:

- Khoa Ngoại Tổng hợp: Thời gian chờ khám lâu.

- **Trung tâm Bệnh nhiệt đới:**

+ Người nhà cho biết giá cả tại nhà ăn bệnh viện còn tương đối cao, thực đơn chưa phong phú nên nhiều người lựa chọn ăn bên ngoài. Mặc dù rất muốn ăn trong Bệnh viện để đảm bảo vệ sinh và an toàn thực phẩm, nhưng do chưa có nhiều lựa chọn phù hợp nên người bệnh và người nhà vẫn phải ra ngoài ăn uống.

+ Người bệnh phòng 207 phản ánh phòng chật chội, kê 5 giường trong 1 phòng nhỏ nên gây bất tiện trong sinh hoạt và di chuyển. Đồng thời mong muốn được trang bị giường bệnh có chức năng nâng hạ để thuận tiện hơn trong quá trình sinh hoạt và chăm sóc.

+ Do số lượng người bệnh đông, người nhà đi lại nhiều nên khu vực buồng bệnh và nhà vệ sinh nhanh bẩn dù nhân viên vệ sinh đã thường xuyên dọn dẹp. Đề nghị tăng cường nhân viên, tăng tần suất vệ sinh và nhắc nhở người bệnh, người nhà cùng giữ gìn vệ sinh chung.

Ngoại Lòng ngực – Mạch máu: Thời gian chờ thang máy lâu.

- **Ngoại Chấn thương – Chỉnh hình – Bỏng:** Nhà vệ sinh không sạch sẽ P408.

- **Ngoại Thận:** Thời gian chờ đợi khám lâu, còn tình trạng nằm ghép, phòng chưa có rèm che.

3. Về thái độ và chăm sóc của nhân viên y tế

- Không.

4. Phản hồi tích cực

- Không.

IV. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Ưu điểm:

- Các tiêu chí đều duy trì ở mức cao, không có tiêu chí nào xuống mức 3.
- Người bệnh đánh giá cao sự minh bạch trong thủ tục, thái độ tận tình, chuyên môn vững của nhân viên y tế;

2. Hạn chế, tồn tại:

- Cơ sở vật chất còn hạn chế: Cơ sở vật chất Trung tâm Bệnh nhiệt đới có dấu hiệu xuống cấp nhanh chóng. Ngoài ra, lượng người bệnh đông, nhân lực thiếu gây ảnh hưởng đến tiện ích sinh hoạt của người bệnh và người nhà người bệnh.
- Có nhiều ý kiến phản ánh về chất lượng và giá cả thức ăn tại nhà ăn bệnh viện.
- Một số khoa có phản ánh thời gian chờ khám lâu.

V. MỘT SỐ VẤN ĐỀ ƯU TIÊN CẦN GIẢI QUYẾT

1. Cần nâng cấp, thay thế, bổ sung cơ sở vật chất bị xuống cấp Trung tâm Bệnh nhiệt đới
2. Cần tăng cường công tác vệ sinh phòng bệnh, nhà vệ sinh sạch sẽ hơn, hạn chế tình trạng bẩn, có mùi hôi.
3. Khảo sát đánh giá chất lượng dịch vụ, giá cả dịch vụ tại nhà ăn bệnh viện.

VI. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

1. **Phòng Hành chính quản trị:** Khảo sát đánh giá thực trạng cơ sở vật chất tại Trung tâm Bệnh nhiệt đới.
2. **Khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn:** Tăng cường công tác giám sát việc thực hiện vệ sinh phòng bệnh và nhà vệ sinh.

3. Phòng Quản lý chất lượng: Theo dõi việc thực hiện, tổng hợp báo cáo định kỳ, tham mưu Ban Giám đốc các biện pháp can thiệp kịp thời để duy trì và nâng cao mức độ hài lòng người bệnh.

Ban khảo sát hài lòng báo cáo kết quả Khảo sát hài lòng người bệnh nội trú quý II/2026 yêu cầu lãnh đạo các khoa, phòng, trung tâm phổ biến đến toàn thể nhân viên y tế và triển khai các biện pháp can thiệp để nâng tỷ lệ hài lòng của người bệnh./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các khoa, phòng/TT;
- Lưu: VT, QLCL.

**TM. BAN KSHL NGƯỜI
BỆNH&NVYT
TRƯỞNG BAN**

**PHÓ GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN
Vũ Thanh Giang**