

Số: 2547 /BC-BV

Nghệ An, ngày 20 tháng 8 năm 2025

BÁO CÁO
Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh 6 tháng đầu năm 2025

Kính gửi: - Ban Giám đốc Bệnh viện
 - Các Khoa/Trung tâm trong bệnh viện

Căn cứ kế hoạch số 91/KH-BV ngày 06/02/2025 về việc Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế năm 2025. Bệnh viện HNĐK Nghệ An đã triển khai khảo sát hài lòng người bệnh và báo cáo kết quả như sau:

1. Đối tượng khảo sát:

- Đối tượng: Bệnh nhân đang điều trị nội trú tại 34 khoa lâm sàng và bệnh nhân ngoại trú.

- Người bệnh có sử dụng thẻ BHYT: 90%, không sử dụng thẻ BHYT: 10%

2. Thời gian và phương pháp khảo sát

2.1 Thời gian khảo sát

- Thời gian khảo sát: 6 tháng đầu năm 2025.

2.2. Phương pháp khảo sát

- Phỏng vấn trực tiếp bệnh nhân/người nhà hoặc phát phiếu cho người bệnh/người nhà để tự điền theo mẫu phiếu khảo sát do Bộ Y tế ban hành.

- Tiêu chí đo lường sự hài lòng đối với dịch vụ khám chữa bệnh nội trú, ngoại trú:

STT	5 nhóm chỉ số	Nội trú	Ngoại trú
1	Chỉ số thành phần về tiếp cận	5 tiêu chí	5 tiêu chí
2	Chỉ số thành phần về minh bạch thông tin, thủ tục hành chính	7 tiêu chí	10 tiêu chí
3	Chỉ số thành phần về cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ	11 tiêu chí	8 tiêu chí

4	Chỉ số thành phần về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	7 tiêu chí	4 tiêu chí
5	Chỉ số thành phần về kết quả cung cấp dịch vụ	6 tiêu chí	4 tiêu chí

- Thang đo: Mức độ hài lòng của người sử dụng dịch vụ với từng chỉ số thành phần sẽ được đo lường theo thang đo Likert 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.

3. Số lượng phiếu khảo sát

- Số lượt người bệnh/người sử dụng dịch vụ trong 6 tháng đầu năm 2025

+ Nội trú: 2.461 người bệnh/ngày

+ Ngoại trú: 1.600 - 1.800 người bệnh/ngày

- Số lượng mẫu:

Tổng cỡ mẫu khảo sát: 20.258 trong đó:

+ Tổng cỡ mẫu khảo sát người bệnh nội trú: 13.991

+ Tổng cỡ mẫu khảo sát người bệnh ngoại trú: 6.267

4. Kết quả khảo sát

4.1 Kết quả chỉ số hài lòng chung của người bệnh

Chỉ số hài lòng người bệnh quý năm 2025	Tỷ lệ phần trăm
Chỉ số hài lòng chung của người bệnh đối với dịch vụ khám, chữa bệnh	98.3%
Chỉ số hài lòng chung của người bệnh đối với dịch vụ khám, chữa bệnh nội trú	98.4%
Chỉ số hài lòng chung của người bệnh đối với dịch vụ khám, chữa bệnh ngoại trú	98.2%

4.2 Kết quả chỉ số hài lòng theo thành phần

Chỉ số hài lòng chung và chỉ số hài lòng thành phần của bệnh viện:

Chỉ số	Nội trú	Ngoại trú
1 Chỉ số thành phần về tiếp cận	98.2%	97.2%

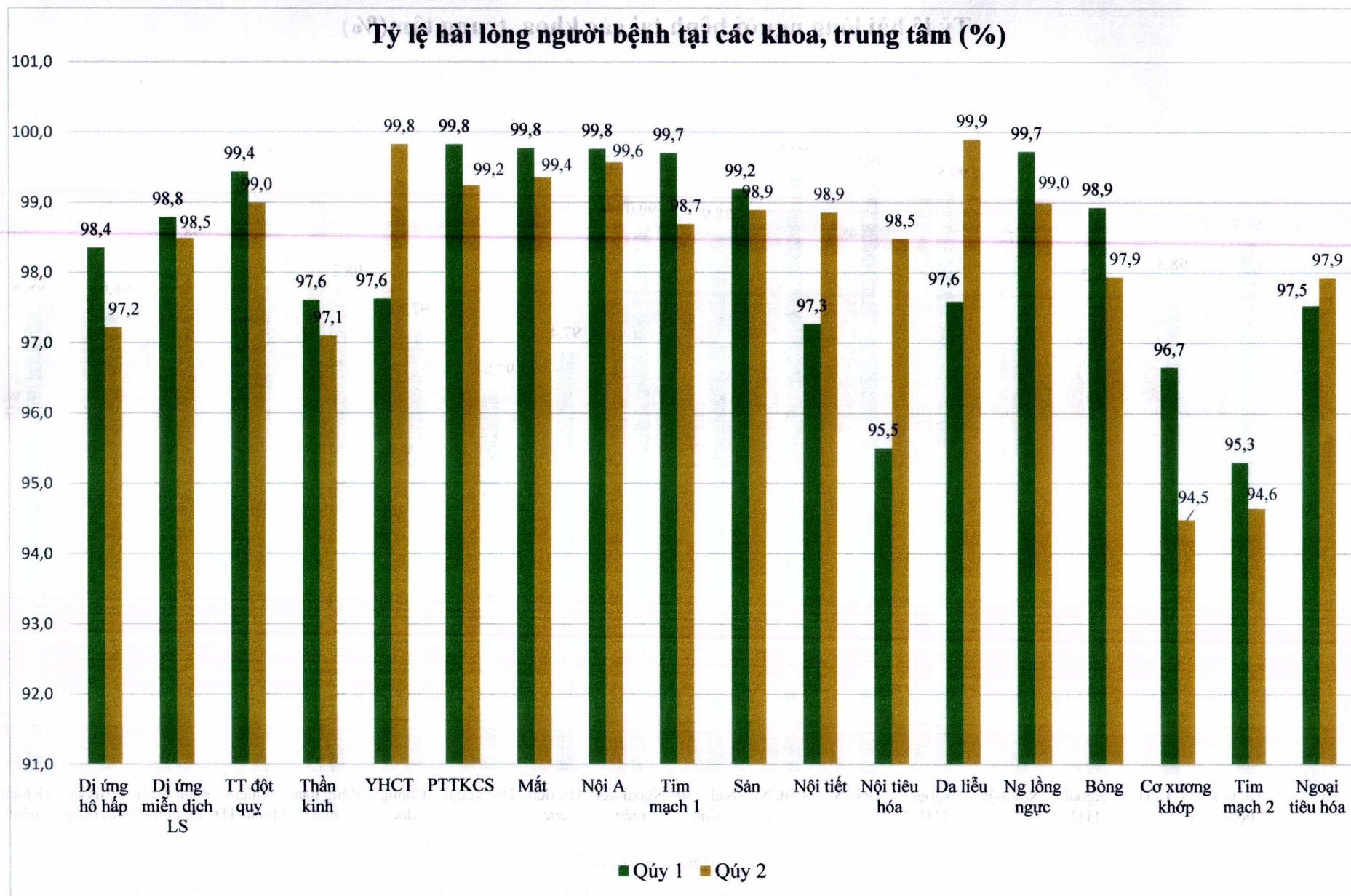
2	Chỉ số thành phần về minh bạch thông tin, thủ tục hành chính	99.0 %	98.4%
3	Chỉ số thành phần về cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ	96.9%	97.9%
4	Chỉ số thành phần về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	99.3%	98.9%
5	Chỉ số thành phần về kết quả cung cấp dịch vụ	99.1%	98.9%

4.3. Kết quả hài lòng người bệnh của các khoa, trung tâm

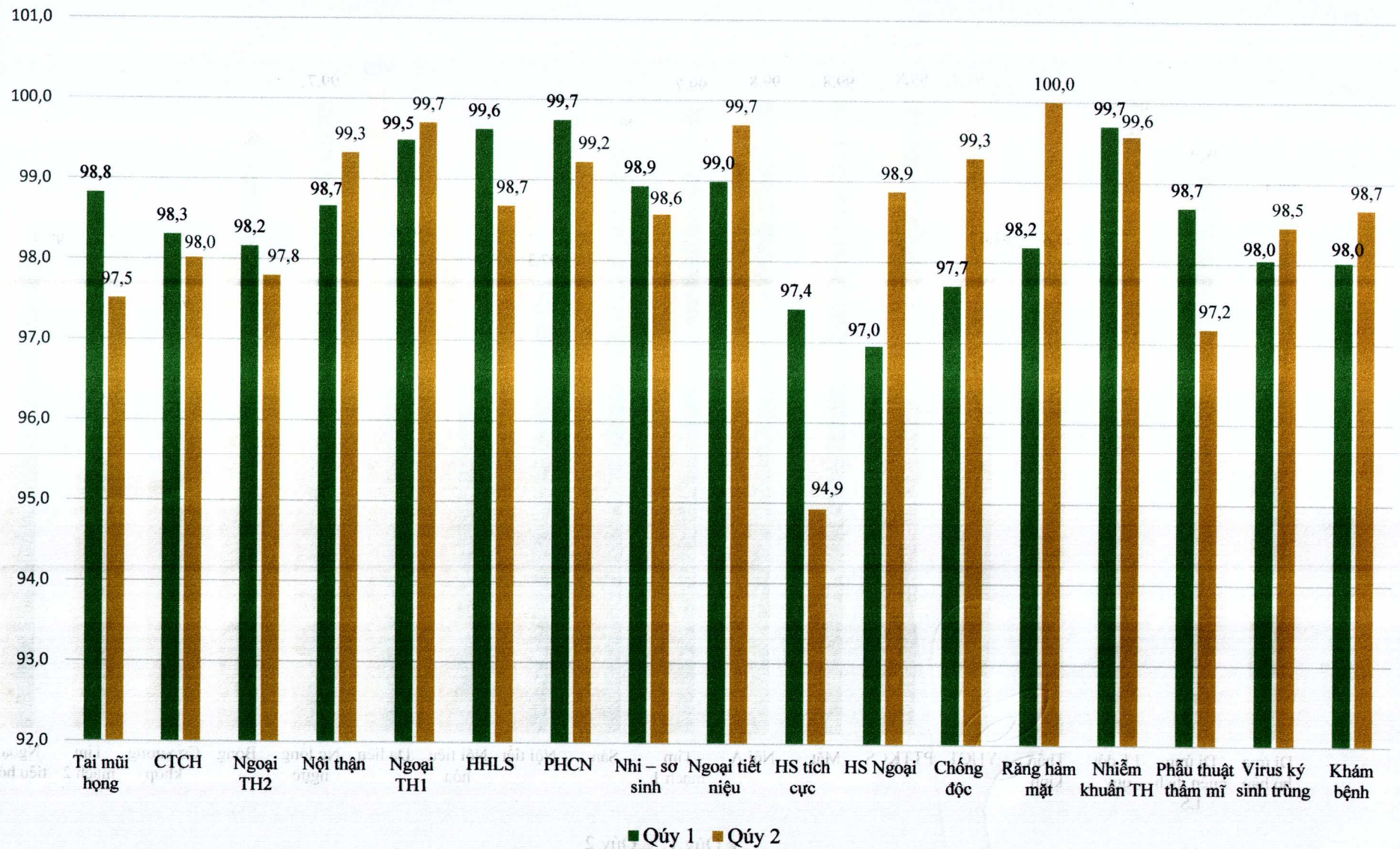
TT	Khoa	Tỷ lệ hài lòng người bệnh (%)						
		Tháng 1	Tháng 2	Tháng 3	Tháng 4	Tháng 5	Tháng 6	Trung bình
1	Dị ứng hô hấp	98.7	98.1	98.3	98.5	97.1	96.9	97.9
2	Dị ứng miễn dịch lâm sàng	100	98.9	98.8	99.6	98.9	98.1	98.8
3	TT đột quỵ	100	99.3	99.7	99.2	99.2	98.9	99.3
4	Thần kinh	96.3	97.0	93.3	98.5	94.3	97.4	97.2
5	Y học cổ truyền	100	99.9	99.2	99.0	99.9	100.0	98.6
6	Phẫu thuật thần kinh cột sống	100	100.0	99.9	99.8	99.8	99.0	99.7
7	Mắt	100	98.9	99.9	100.0	100.0	99.0	99.7
8	Nội A	100	100.0	99.8	100.0	99.5	99.5	99.7
9	Tim mạch 1	98.6	100.0	99.8	99.2	99.5	98.4	99.4
10	Sản	99.6	98.8	98.4	98.4	98.3	99.2	98.9
11	Nội tiết	90.4	99.2	97.3	97.3	98.9	99.2	97.9
12	Nội tiêu hóa	94.8	95.9	95.4	96.3	97.9	99.2	96.7
13	Da liễu	99.8	100.0	99.6	99.4	100.0	100.0	98.7
14	Ng lòng ngực	99.3	100.0	99.6	99.2	99.3	98.9	99.4
15	Bỏng	98.2	98.1	98.4	98.1	98.1	97.9	98.5

16	Cơ xương khớp	95.5	94.4	95.3	95.3	96.4	93.8	95.9
17	Tim mạch 2	98.8	92.8	94.9	96.3	95.5	94.0	95.3
18	Ngoại tiêu hóa	99.9	99.9	98.8	100.0	99.1	97.1	98.1
19	Tai mũi họng	98.2	96.4	99.7	98.8	97.6	97.2	98.3
20	Chấn thương chỉnh hình	98.6	98.5	98.4	98.7	97.0	98.1	98.1
21	Ngoại TH2	97.9	97.8	97.8	97.6	97.9	97.8	98.0
22	Nội thận	99.4	100.0	99.1	99.2	99.4	99.4	99.0
23	Ngoại TH1	99.1	99.7	99.6	99.6	99.8	99.7	99.6
24	Huyết học lâm sàng	100.0	100.0	99.4	97.2	98.6	99.1	99.0
25	Phục hồi chức năng	100.0	100.0	99.1	98.6	100.0	99.2	99.5
26	Nhi – sơ sinh	98.5	98.0	98.0	98.4	98.8	98.6	98.8
27	Ngoại tiết niệu	99.8	99.9	99.8	99.8	99.9	99.6	99.4
28	Hồi sức tích cực	93.4	96.7	94.9	95.4	96.9	94.3	96.5
29	Hồi sức ngoại khoa	98.9	98.9	99.0	99.1	99.0	98.8	98.0
30	Chống độc	97.6	97.2	94.6	99.5	98.6	99.4	98.4
31	Răng hàm mặt	100.0	99.9	99.8	100.0	100.0	100.0	99.1
32	Nhiễm khuẩn tổng hợp	99.6	99.5	99.4	99.4	99.3	99.7	99.6
33	Phẫu thuật thẩm mỹ	98.9	99.2	95.5	92.9	98.3	98.0	97.5
34	Virus ký sinh trùng	100.0	100.0	94.7	99.3	99.4	98.0	98.5
35	Khám bệnh	98.3	97.5	97.4	98.7	98.8	98.5	98.2

Dưới đây là biểu đồ tỷ lệ hài lòng người bệnh tại từng khoa, trung tâm trong bệnh viện:



Tỷ lệ hài lòng người bệnh tại các khoa, trung tâm(%)



5. Ý kiến đóng góp của người bệnh và người nhà người bệnh

5.1. Khu vực điều trị nội trú

Khoa, trung tâm	Ý kiến của người bệnh, người nhà người bệnh
Ngoại tiết niệu	- Cầu thang máy chờ lâu, bệnh nhân đi lại khó khăn - Họng rác trước cổng khoa thường bốc mùi hôi thối
Nội A	Gián bệnh viện quá nhiều cần có phương án xử lý
Virus- kí sinh trùng	- Quần áo, ga trải giường có một số đã cũ, ổ vàng cần thay mới cho bệnh nhân - Bệnh viện quá nhiều chuột, cần có phương án xử lý
Nhi sơ sinh	- Không có nhà vệ sinh cho bệnh nhân nên rất bất tiện
Phẫu thuật thần kinh cột sống	Mạng wifi chập chờn, không vào được
Chống độc	- Thang máy vận chuyển bệnh nhân phải chờ lâu - Mạng internet không vào được - Món ăn của nhà ăn bệnh viện chưa đa dạng

5.2. Khu vực ngoại trú

- Mạng wifi không vào được, không có mạng để liên lạc
- Siêu âm còn chờ lâu, ùn tắc bệnh nhân.
- Một số thuốc của bảo hiểm hết, không có để cấp phát cho bệnh nhân

6. Đề xuất và kiến nghị

Căn cứ kết quả khảo sát ý kiến hài lòng người bệnh 6 tháng đầu năm 2025, các vấn đề cần được ưu tiên trong thời gian tới bao gồm:

- Khắc phục tình trạng thang máy ùn tắc, quá tải.
- Kiểm tra đường truyền internet cho bệnh nhân và người nhà bệnh nhân tại các khoa: Chống độc, Phẫu thuật thần kinh cột sống, Khám bệnh
- Xử lý mùi hôi bốc ra từ họng rác trước cửa khoa Ngoại tiết niệu
- Xử lý gián, chuột trong bệnh viện
- Sắp xếp, phân luồng bệnh nhân hợp lý tại các phòng siêu âm để giảm thời gian chờ đợi của người bệnh.

- Thay mới quần áo, ga giường bệnh nhân đã cũ kỹ, ố vàng.

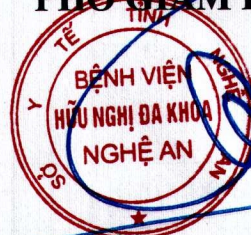
Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát ý kiến hài lòng người bệnh đối với các khoa/trung tâm 6 tháng đầu năm 2025. Kính trình Ban Giám đốc và các khoa/trung tâm có liên quan xem xét./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, P. QLCL.



**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Quê Anh Trâm