

Số: 141 /BC-BVTH

Hà Nội, ngày 01 tháng 7 năm 2026

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh/người sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh Quý II năm 2026

Căn cứ Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/1/2024 của Bộ Y tế 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;

Thực hiện Kế hoạch số 1329/KH-SYT ngày 11/02/2026 của Sở Y tế Hà Nội về Kế hoạch thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh nội trú, ngoại trú và người dân sử dụng dịch vụ tiêm chủng mở rộng của Ngành Y tế Hà Nội năm 2026;

Thực hiện kế hoạch số 261/KH-BVTH ngày 13/02/2026 của Bệnh viện Thận Hà Nội về Kế hoạch khảo sát hài lòng người bệnh, người nhà người bệnh nội trú, ngoại trú năm 2026.

Nhằm nâng cao chất lượng công tác chăm sóc người bệnh toàn diện, để đáp ứng sự hài lòng của người bệnh, người nhà người bệnh tại Bệnh viện.

Trong Quý II năm 2026, Bệnh viện Thận Hà Nội đã phối hợp với các khoa lâm sàng thực hiện khảo sát ý kiến của người bệnh – người nhà người bệnh điều trị ngoại trú (Khoa Thận nhân tạo, Khoa Khám bệnh) và nội trú (Khoa Nội thận tiết niệu) của Bệnh viện và nhập số liệu khảo sát vào phần mềm trực tuyến của Cục Quản lý Khám, Chữa bệnh – Bộ Y tế theo quy định.

1. Thông tin chung

- Thông tin cơ bản về Bệnh viện Thận Hà Nội: 47 giường bệnh nội trú, số lượng khám ngoại trú hàng ngày khoảng 70 người bệnh, điều trị thận nhân tạo chu kỳ mỗi ngày 120 người bệnh.
- Thời điểm tiến hành khảo sát: hàng tháng trong quý II/2026
- Số lượng mẫu: nội trú: 130, ngoại trú: 313
- Phương pháp chọn mẫu: ngẫu nhiên đơn, mẫu toàn bộ (người bệnh nội trú đáp ứng đủ tiêu chuẩn lựa chọn tại thời điểm lấy mẫu)

2. Kết quả

2.1. Các chỉ số hài lòng:

- Chỉ số hài lòng người bệnh/người sử dụng dịch vụ:

	Tổng điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng chung
Ngoại trú	4,35	96,9%
Nội trú	4,75	98,3%

- Chỉ số hài lòng của người bệnh theo 5 thành phần

STT	Thành phần	Ngoại trú	Nội trú
1	Chỉ số thành phần về tiếp cận	4,34	4,74
2	Chỉ số thành phần về minh bạch thông tin và thủ tục hành chính	4,34	4,78
3	Chỉ số thành phần về cơ sở vật chất, trang thiết bị	4,15	4,68
4	Chỉ số thành phần về nhân viên y tế	4,62	4,79
5	Chỉ số thành phần về kết quả cung cấp dịch vụ	4,49	4,79

- Chỉ số hài lòng theo khoa lâm sàng:

STT	Thành phần	Khoa KB (n=169)	Khoa TNT (n=144)	Khoa NTTN (n=130)
1	Chỉ số thành phần về tiếp cận	4,23	4,47	4,74
2	Chỉ số thành phần về minh bạch thông tin và thủ tục hành chính	4,2	4,51	4,78
3	Chỉ số thành phần về cơ sở vật chất, trang thiết bị	4,06	4,25	4,68
4	Chỉ số thành phần về nhân viên y tế	4,4	4,87	4,79
5	Chỉ số thành phần về kết quả cung cấp dịch vụ	4,45	4,5	4,79
	Chỉ số hài lòng chung	4,27	4,49	4,75



- Chỉ số hài lòng theo đối tượng khám:

STT	Thành phần	Ngoại trú (n=313)		Nội trú
		BHYT (n=300)	Không BHYT (n=13)	BHYT (n=130)
1	Chỉ số thành phần về tiếp cận	4,36	3,97	4,74
2	Chỉ số thành phần về minh bạch thông tin và thủ tục hành chính	4,36	4,05	4,78
3	Chỉ số thành phần về cơ sở vật chất, trang thiết bị	4,16	3,81	4,68
4	Chỉ số thành phần về nhân viên y tế	4,64	4,15	4,79
5	Chỉ số thành phần về kết quả cung cấp dịch vụ	4,5	4,31	4,79
	Chỉ số hài lòng chung	4,4	4,06	4,75

2.2. Phân tích

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

Phòng khám, phòng điều trị xanh – sạch – đẹp, thái độ phục vụ của nhân viên y tế ân cần, niềm nở; trình độ chuyên môn của bác sĩ tốt;

- Phân tích yếu tố ảnh hưởng đến chỉ số hài lòng chung và chỉ số hài lòng theo thành phần: Một số người bệnh (đặc biệt đối tượng không BHYT) chưa hài lòng ở các nội dung sau:

+ Sơ đồ, biển báo, chỉ dẫn đường đến các khoa/phòng và đánh số các phòng, vị trí chưa rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm (Chỉ số thành phần về tiếp cận)

+ Thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp, chờ nhận kết quả còn chưa như mong muốn (chỉ số thành phần về minh bạch thông tin và thủ tục hành chính)

+ Chỉ số thành phần về cơ sở vật chất, trang thiết bị: bao gồm các nội dung về cơ sở vật chất tại phòng chờ; phương tiện (tivi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống), đảm bảo riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật; nhà vệ sinh; môi trường khuôn viên; an ninh trật tự tại khu khám bệnh.

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

Các khoa/phòng, bộ phận tiếp tục nâng cao năng lực giao tiếp ứng xử khi giao tiếp với người bệnh

Phòng HCTC phối hợp với các khoa/phòng nghiên cứu giải pháp sắp xếp, đánh số, vị trí phòng để người bệnh dễ tiếp cận hơn.

Khoa khám bệnh phối hợp phòng TCKT, KHTH tiếp tục hoàn thiện quy trình khám bệnh 1 chiều nhằm rút ngắn thời gian chờ (đặc biệt giai đoạn chờ tiếp đón và chờ khám bác sĩ).

Khoa khám bệnh, Bộ phận cận lâm sàng áp dụng các biện pháp trả kết quả sớm, chính xác, rút ngắn thời gian chờ khám của người bệnh.

Bộ phận KSNK chú ý công tác vệ sinh.

Bộ phận CNTT, truyền thông cập nhật các thông tin về bệnh viện lên website đầy đủ, kịp thời; phối hợp tổ công tác xã hội tuyên truyền rộng rãi và hướng dẫn sử dụng web/app để tra cứu kết quả điện tử.

Trên đây là tổng hợp kết quả và giải pháp cải tiến chất lượng bệnh viện, từ các ý kiến góp ý của người bệnh sau khi khảo sát ý kiến của người bệnh, nhằm khắc phục kịp thời các vấn đề còn chưa hài lòng người bệnh để nâng cao chất lượng Bệnh viện hơn nữa đáp ứng sự hài lòng của người bệnh về Bệnh viện.

Nơi nhận:

- Sở Y tế Hà Nội (để báo cáo);
- BV PSHN
- Các K/P, BP (để ph/h thực hiện)
- Lưu VT, KHTH (Lập)



Phan Tùng Linh