SỞ Y TẾ THÁI NGUYÊN
BỆNH VIỆN SỨC KHỎE TÂM THẦN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:943/BC-BVSKTT

Thái nguyên, ngày 02 tháng 7 năm 2026

BÁO CÁO
Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú và ngoại trú đối với bệnh viện lần 2 năm 2026

Căn cứ Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ trưởng 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;

Căn cứ Kế hoạch số 11/KH-BVSKTT ngày 06/01/2026 của Bệnh viện Sức khỏe Tâm thần về việc thực hiện khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế tại Bệnh viện Sức khỏe Tâm thần năm 2026.

Bệnh viện Sức khỏe Tâm thần đã tổ chức thực hiện khảo sát mức độ hài lòng của người bệnh lần 2 năm 2026, diễn ra trong thời gian từ ngày 01/06/2026 đến ngày 12/06/2026. Hoạt động này nhằm đánh giá khách quan mức độ hài lòng của người bệnh đang điều trị nội trú tại các khoa lâm sàng, cũng như người bệnh đến khám và điều trị ngoại trú tại khoa Khám bệnh; từ đó làm cơ sở đề xuất các mục tiêu và giải pháp nâng cao chất lượng khám bệnh, chữa bệnh của bệnh viện.

Khảo sát đối với người bệnh nội trú được triển khai tại các khoa lâm sàng với tổng số 75 phiếu, phân bổ đồng đều: khoa Nam 25 phiếu, khoa Nữ 25 phiếu và khoa Trẻ em 25 phiếu. Đối với người bệnh ngoại trú, khảo sát được thực hiện tại khoa Khám bệnh với 43 phiếu. Phương pháp khảo sát là điều tra cắt ngang, thông qua hình thức phỏng vấn trực tiếp người bệnh hoặc người nhà theo bộ câu hỏi được thiết kế sẵn.

Sau thời gian khảo sát, chúng tôi có đưa ra một số kết quả như sau:

I.NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ

1.1. Thông tin cá nhân

Thông tin		Số lượng	Tỉ lệ %
Giới Tính	**Nam**	39	52.00
	Nữ	36	48.00
Bảo hiểm y tế	**Có**	73	97.33
	Không	2	2.67
Nơi sống hiện nay	**Thành thị**	26	34.67
	Nông thôn	49	65.33
	Vùng sâu, xa khó khăn	0	0.00
Phân loại	**Nghèo**	3	4.00

mức sống của gia đình	**Cận nghèo**	3	4.00
	Khác	69	92.00
Số ngày nằm viện trung bình		15.32 ngày	

Đã có 75 người bệnh và người nhà tham gia khảo sát, thông tin cá nhân của các đối tượng này được thống kê như sau: tỉ lệ nam giới tham gia khảo sát là 52%, tỉ lệ nữ giới tham gia khảo sát là 48%, tỉ lệ người tham gia khảo sát có bảo hiểm y tế là 97.33%, tỉ lệ người tham gia khảo sát không có bảo hiểm y tế là 2.67%, tỉ lệ người tham gia khảo sát sống ở thành thị là là 34.67%, tỉ lệ người tham gia khảo sát sống ở nông thôn là 65.33%, tỉ lệ người tham gia khảo sát sống ở vùng sâu, xa khó khăn là: 0%, tỉ lệ người tham gia khảo sát có phân loại mức sống thuộc hộ nghèo là 4%, tỉ lệ người tham gia khảo sát có phân loại mức sống thuộc hộ cận nghèo là 4%, tỉ lệ người tham gia khảo sát có phân loại mức sống khác là 92%, số ngày nằm viện trung bình là 15.32 ngày.

1.2. Chỉ số hài lòng của người bệnh

Mã câu hỏi	**Rất không hài lòng (1 điểm)** n = 75		**Không hài lòng (2 điểm)** n = 75		**Bình thường (3 điểm)** n = 75		**Hài lòng (4 điểm)** n = 75		**Rất hài lòng (5 điểm)** n = 75		**Chỉ số hài lòng thành phần**	**Điểm trung bình**
	n	**%**	**n**	**%**	**n**	**%**	**n**	**%**	**n**	**%**		
A	**Khả năng tiếp cận**										100	4.82
A1							11	14.67	64	85.33	100	4.85
A2							12	16.00	63	84.00	100	4.84
A3							13	17.33	62	82.67	100	4.83
A4							16	21.33	59	78.67	100	4.79
A5							14	18.67	61	81.33	100	4.81
B	**Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị**										100	4.85
B1							12	16.00	63	84.00	100	4.84
B2							12	16.00	63	84.00	100	4.84
B3							10	13.33	65	86.67	100	4.87
B4							11	14.67	64	85.33	100	4.85
B5							12	16.00	63	84.00	100	4.84
B6							10	13.33	65	86.67	100	4.87
B7							10	13.33	65	86.67	100	4.87
C	**Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh**										100	4.75
C1							21	28.00	54	72.00	100	4.72
C2							23	30.67	52	69.33	100	4.69
C3							21	28.00	54	72.00	100	4.72

C4							17	22.67	58	77.33	100	4.77
C5							22	29.33	53	70.67	100	4.71
C6							21	28.00	54	72.00	100	4.72
C7							17	22.67	58	77.33	100	4.77
C8							15	20.00	60	80.00	100	4.80
C9							18	24.00	57	76.00	100	4.76
C10							18	24.00	57	76.00	100	4.76
C11							14	18.67	61	81.33	100	4.81
D	**Thái độ ứng sử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế**										100	4.86
D1							9	12.00	66	88.00	100	4.88
D2							14	18.67	61	81.33	100	4.81
D3							10	13.33	65	86.67	100	4.87
D4							11	14.67	64	85.33	100	4.85
D5							10	13.33	65	86.67	100	4.87
D6							8	10.67	67	89.33	100	4.89
D7							10	13.33	65	86.67	100	4.87
E	**Kết quả cung cấp dịch vụ**										100	4.84
E1							16	21.33	59	78.67	100	4.79
E2							13	17.33	62	82.67	100	4.83
E3							9	12.00	66	88.00	100	4.88
E4							14	18.67	61	81.33	100	4.81
E5							11	14.67	64	85.33	100	4.85
E6							8	10.67	67	89.33	100	4.89

E7: Ông bà nhận xét về số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế không:

Nội dung	Kết quả	Tỉ lệ %
1. Rất đắt so với chất lượng	0	0.00
2. Đắt hơn so với chất lượng	0	0.00
3. Tương xứng so với chất lượng	65	86.67
4. Rẻ hơn so với chất lượng	2	2.67
5. Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán)	8	10.66
6. Ý kiến khác	0	0.00
Tổng cộng	75	100.00

G1: Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng bao nhiêu % so với mong đợi:

Tỉ lệ bệnh nhân hài lòng về bệnh viện đã đáp ứng được 94.44% so với mong đợi của người bệnh trước khi nằm viện.

G2: Nếu có nhu cầu khám chữa bệnh những bệnh tương tự, có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác:

Nội dung	Kết quả	Tỉ lệ %
1. Chắc chắn không bao giờ quay lại	0	0.00
2. Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác	1	1.33
3. Muốn chuyển sang bệnh viện khác	0	0.00
4. Có thể sẽ quay lại	24	32.00
5. Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	50	66.67
6. Khác	0	0.00
Tổng cộng	75	100.00

H. Khảo sát sự hài lòng người bệnh theo các khoa lâm sàng:

Khoa / Nhóm tiêu chí	Khoa Nam	Khoa Nữ	Khoa Trẻ em	Điểm trung bình
Nhóm A: Khả năng tiếp cận	4.98	4.94	4.54	4.82
Nhóm B: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.98	4.91	4.67	4.85
Nhóm C: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.93	4.89	4.43	4.75
Nhóm D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.94	4.97	4.68	4.86
Nhóm E: Kết quả cung cấp dịch vụ	4.99	4.95	4.59	4.84
Điểm TB từng khoa	4.96	4.93	4.58	4.83

I.Khảo sát hài lòng theo người bệnh có bảo hiểm y tế và không có bảo hiểm y tế:

BHYT / Nhóm tiêu chí	Có BHYT	Không có BHYT	Điểm trung bình
Nhóm A: Khả năng tiếp cận	4.82	5.00	4.82
Nhóm B: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh. điều trị	4.85	5.00	4.85
Nhóm C: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.76	4.45	4.75
Nhóm D: Thái độ ứng xử. năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.86	5.00	4.86

Nhóm E: Kết quả cung cấp dịch vụ	4.85	4.50	4.84
Điểm TB chung	4.83	4.79	4.83

1.3. Nhận xét

- Kết quả khảo sát nhóm A về khả năng tiếp cận: có chỉ số hài lòng thành phần là 100%, điểm trung bình là 4.82 điểm.

- Kết quả về nhóm B về minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị: có chỉ số hài lòng thành phần là 100%, điểm trung bình là 4.85 điểm.

- Kết quả khảo sát nhóm C về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh: có chỉ số hài lòng thành phần là 100%, điểm trung bình là 4.75 điểm.

- Kết quả khảo sát nhóm D về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế: có chỉ số hài lòng thành phần là 100%, điểm trung bình là 4.86 điểm.

- Kết quả khảo sát nhóm E về kết quả cung cấp dịch vụ: có chỉ số hài lòng thành phần là 100%, điểm trung bình là 4.84 điểm.

- Chỉ số hài lòng chung bệnh nhân nội trú (A_{nt}) là: 100%

- Nhận xét về số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế không:

+ Có tới 86.67% có ý kiến tương xứng so với chất lượng

+ Có 2.67% có ý kiến rẻ hơn so với chất lượng

+ Có 10.66% có ý kiến không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán)

+ Ý kiến khác: không có ý kiến khác.

- Đánh giá chung bệnh viện đã đáp ứng bao nhiêu % so với mong đợi: người bệnh đều đánh giá cao: 94.44%.

- Về nhu cầu khám chữa bệnh những bệnh tương tự, có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác:

+ Có tới 66.67% có ý kiến: chắc chắn sẽ quay trở lại điều trị hoặc giới thiệu cho người khác.

+ Có 32% có ý kiến: có thể sẽ quay lại

+ Chỉ có 1.33% có ý kiến: không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác

+ Ý kiến khác: không có ý kiến khác.

- Điểm trung bình khảo sát hài lòng người bệnh tính theo khoa:

+ Khoa Nam là: 4.96 điểm

+ Khoa Nữ là: 4.93 điểm

+ Khoa Trẻ em là: 4.58 điểm

- Điểm trung bình khảo sát hài lòng người bệnh tính theo người bệnh có bảo hiểm y tế và không có bảo hiểm y tế:

+ Người bệnh có bảo hiểm y tế là: 4.83 điểm

+ Người bệnh không có bảo hiểm y tế là: 4.79 điểm

1.4. Vấn đề cần cải thiện đối với người bệnh nội trú trong lần khảo sát này: tất cả các mục của người bệnh nội trú đều đạt tỷ lệ hài lòng trở lên, điểm trung bình từ 4 đến 5 điểm nên tập trung phát huy tốt để ngày càng đạt điểm cao hơn.

II. NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ

2.1. Thông tin cá nhân

Thông tin		Số lượng	Tỉ lệ %
Giới Tính	**Nam**	23	53.49
	Nữ	20	46.51
Bảo hiểm y tế	**Có**	37	86.05
	Không	6	13.95
Nơi sống hiện nay	**Thành thị**	18	41.86
	Nông thôn	24	55.81
	Vùng sâu, xa khó khăn	1	2.33
Phân loại mức sống của gia đình	**Nghèo**	2	4.65
	Cận nghèo	4	9.30
	Khác	37	86.05
Ước tính khoảng cách từ nươi sinh sống đến bệnh viện		28.33 km	

Đã có 43 người bệnh vào khám tham gia khảo sát, thông tin cá nhân của các đối tượng này được thống kê như sau: tỉ lệ nam giới tham gia khảo sát là 53.49%, tỉ lệ nữ giới tham gia khảo sát là 46.51%, tỉ lệ người tham gia khảo sát có bảo hiểm y tế là 86.05%, tỉ lệ người tham gia khảo sát không có bảo hiểm y tế là 13.95%, tỉ lệ người tham gia khảo sát sống ở thành thị là là 41.86%, tỉ lệ người tham gia khảo sát sống ở nông thôn là là 55.81%, tỉ lệ người tham gia khảo sát sống ở vùng sâu, xa khó khăn là 2.33%, tỉ lệ người tham gia khảo sát có phân loại mức sống thuộc hộ nghèo là 4.65%, tỉ lệ người tham gia khảo sát có phân loại mức sống thuộc hộ cận nghèo là 9.30%, tỉ lệ người tham gia khảo sát có phân loại mức sống khác là 86.05%, ước tính khoảng cách trung bình từ nơi sinh sống đến bệnh viện là: 28.33 km

2.2. Mức độ hài lòng của người bệnh

Mã câu hỏi	Rất không hài lòng (1 điểm) n = 43		Không hài lòng (2 điểm) n = 43		Bình thường (3 điểm) n = 43		Hài lòng (4 điểm) n = 43		Rất hài lòng (5 điểm) n = 43		Chỉ số hài lòng thành phần	Điểm trung bình
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
A	**Khả năng tiếp cận**										100	4.88
A1							1	2.33	42	97.67	100	4.98
A2							1	2.33	42	97.67	100	4.98
A3							11	25.58	32	74.42	100	4.74
A4							8	18.60	35	81.40	100	4.81
A5							4	9.30	39	90.70	100	4.91
B	**Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị.**										100	4.85
B1							7	16.28	36	83.72	100	4.84
B2							5	11.63	38	88.37	100	4.88
B3							13	30.23	30	69.77	100	4.70
B4							7	16.28	36	83.72	100	4.84
B5							4	9.30	39	90.70	100	4.91
B6							4	9.30	39	90.70	100	4.91
B7							6	13.95	37	86.05	100	4.86
B8							6	13.95	37	86.05	100	4.86
B9							6	13.95	37	86.05	100	4.86
B10							8	18.60	35	81.40	100	4.81
C	**Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh**										100	4.90
C1							5	11.63	38	88.37	100	4.88
C2							1	2.33	42	97.67	100	4.98
C3							7	16.28	36	83.72	100	4.84
C4							9	20.93	34	79.07	100	4.79
C5							2	4.65	41	95.35	100	4.95
C6							3	6.98	40	93.02	100	4.93
C7							4	9.30	39	90.70	100	4.91
C8							5	11.63	38	88.37	100	4.88
D	**Thái độ ứng sử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế**										100	4.95
D1							3	6.98	40	93.02	100	4.93
D2							1	2.33	42	97.67	100	4.98
D3							2	4.65	41	95.35	100	4.95

D4							3	6.98	40	93.02	100	4.93
E	**Kết quả cung cấp dịch vụ**										100	4.89
E1							7	16.28	36	83.72	100	4.84
E2							4	9.30	39	90.70	100	4.91
E3							5	11.63	38	88.37	100	4.88
E4							3	6.98	40	93.02	100	4.93

E5: Ông bà cho nhận xét về số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế không:

Nội dung	Kết quả	Tỉ lệ %
1. Rất đắt so với chất lượng	0	0.00
2. Đắt hơn so với chất lượng	0	0.00
3. Tương xứng so với chất lượng	1	2.33
4. Rẻ hơn so với chất lượng	12	27.91
5. Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán)	30	69.77
6. Ý kiến khác	0	0.00
Tổng cộng	43	100.00

G1: Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng bao nhiêu % so với mong đợi:

Tỉ lệ bệnh nhân hài lòng về bệnh viện đã đáp ứng được 98.16% so với mong đợi của người bệnh trước khi đến khám bệnh.

G2: Nếu có nhu cầu khám chữa bệnh những bệnh tương tự, có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác:

Nội dung	Kết quả	Tỉ lệ %
1. Chắc chắn không bao giờ quay lại	0	0.00
2. Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác	0	0.00
3. Muốn chuyển sang bệnh viện khác	0	0.00
4. Có thể sẽ quay lại	19	44.19
5. Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	24	55.81
6. Khác	0	0.00
Tổng cộng	43	100

2.3. Nhận xét:

- Kết quả khảo sát nhóm A về khả năng tiếp cận: có chỉ số hài lòng thành phần là 100%, điểm trung bình là 4.88 điểm.

- Kết quả khảo sát nhóm B về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị: có chỉ số hài lòng thành phần là 100%, điểm trung bình là 4.85 điểm.

- Kết quả khảo sát nhóm C về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh: có chỉ số hài lòng thành phần là 100%, điểm trung bình là 4.90 điểm.

- Kết quả khảo sát nhóm D về thái độ ứng sử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế: có chỉ số hài lòng thành phần là 100%, điểm trung bình là 4.95 điểm.

- Kết quả khảo sát nhóm E về kết quả cung cấp dịch vụ: có chỉ số hài lòng thành phần là 100%, điểm trung bình là 4.89 điểm.

- Chỉ số hài lòng chung bệnh nhân ngoại trú (A_{ngt}) là: 100%

- Nhận xét về số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế không:

+ Có tới 69.77% có ý kiến không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán)

+ Có tới 27.91% có ý kiến rẻ hơn so với chất lượng

+ Chỉ có 2.33% có ý kiến tương xứng so với chất lượng.

+ Ý kiến khác: không có ý kiến khác.

- Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng 98.16% so với mong đợi.

- Nhu cầu khám chữa bệnh những bệnh tương tự, có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác**:**

+ Có tới 55.81% có ý kiến chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác.

+ Có 44.19% có ý kiến có thể sẽ quay lại.

+ Ý kiến khác: không có ý kiến khác.

2.4. Vấn đề cần cải thiện đối với người bệnh ngoại trú trong đợt khảo sát này: tất cả các mục của người bệnh ngoại trú đều đạt tỷ lệ hài lòng trở lên, điểm trung bình từ 4 đến 5 điểm nên tập trung phát huy tốt để lần khảo sát sau đạt điểm cao hơn.

2.5. So sánh với các kết quả khảo sát lần trước:

- So với các báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh lần trước thì kết quả khảo sát lần này tỷ lệ hài lòng cao. Tỉ lệ hài lòng và rất hài lòng của người bệnh đạt tỉ lệ từ 90% - 100%.

III. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG TOÀN VIỆN

Chỉ số hài lòng chung toàn viện được xác định trên cơ sở tổng hợp kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người bệnh nội trú và ngoại trú, theo công thức:

$$A_{tv} = \frac{A_{nt} \text{ x } 75 + A_{ngt} \text{ x } 43}{75 + 43}$$

Trong đó:

A_{tv} là chỉ số hài lòng toàn viện

A_{nt} là chỉ số hài lòng nội trú

A_{ngt} là chỉ số hài lòng ngoại trú

75 là số phiếu nội trú khảo sát

43 là số phiếu ngoại trú khảo sát

Thay số vào ta được:

$$A_{tv} = \frac{100 \text{ x } 75 + 100 \text{ x } 43}{75 + 43} = 100$$

Kết quả cho thấy chỉ số hài lòng chung của toàn viện đạt mức tối đa (100%), thể hiện mức độ đánh giá rất cao của người bệnh đối với chất lượng khám bệnh, chữa bệnh và dịch vụ y tế do bệnh viện cung cấp.

Phân tích chi tiết cho thấy, đa số người bệnh nội trú và ngoại trú đều đánh giá ở mức hài lòng và rất hài lòng đối với các nội dung khảo sát. Các tiêu chí liên quan đến năng lực chuyên môn, tinh thần trách nhiệm, thái độ giao tiếp, ứng xử của nhân viên y tế; quy trình khám, chữa bệnh; công tác hướng dẫn, hỗ trợ người bệnh; cũng như điều kiện cơ sở vật chất, vệ sinh môi trường và an ninh, trật tự trong bệnh viện đều được ghi nhận ở mức cao và đồng đều.

Kết quả này phản ánh rõ nét sự chuyển biến tích cực, toàn diện trong công tác quản lý chất lượng bệnh viện, là minh chứng cho hiệu quả của việc triển khai đồng bộ các giải pháp cải tiến chất lượng, lấy người bệnh làm trung tâm, hướng tới nâng cao trải nghiệm và sự hài lòng của người bệnh. Đồng thời, đây cũng là cơ sở quan trọng để khẳng định uy tín, vị thế của bệnh viện trong công tác chăm sóc và bảo vệ sức khỏe tâm thần nhân dân trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.

Bên cạnh những kết quả đạt được, bệnh viện xác định việc duy trì và không ngừng nâng cao chỉ số hài lòng của người bệnh là nhiệm vụ trọng tâm, xuyên suốt. Trong thời gian tới, bệnh viện sẽ tiếp tục đẩy mạnh các hoạt động cải tiến chất lượng, tăng cường đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn và kỹ năng giao tiếp cho đội ngũ nhân viên y tế; đồng thời, thường xuyên tổ chức khảo sát, đánh giá để kịp thời phát hiện những tồn tại, hạn chế và có giải pháp khắc phục phù hợp, nhằm hướng tới mục tiêu nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ y tế và sự hài lòng của người bệnh.

Khảo sát hài lòng người bệnh nội trú, ngoại trú lần 2 năm 2026 đa số người bệnh đều hài lòng, rất hài lòng với chất lượng khám bệnh, chữa bệnh của Bệnh viện Sức khỏe Tâm thần./.

Nơi nhận:
- Ban Giám đốc;
- Các khoa, phòng;
- Website bệnh viện;
- Lưu: VT, KHTH (G 01b).

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

SỞ Y TẾ TỈNH THÁI NGUYÊN
BỆNH VIỆN SỨC KHỎE TÂM THẦN

Phạm Việt Hùng