

Đà Nẵng, ngày 07 tháng 5 năm 2025

**BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT  
SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ**

Quý I năm 2025

**I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT**

**1. Thông tin chung**

Thông tin chung	Số lượng	Tỷ lệ
<b>Nhóm tuổi</b>		
<30	28	28%
30-60	55	55%
>60	17	17%
<b>Giới</b>		
Nam	50	50%
Nữ	50	50%
<b>Đối tượng</b>		
BHYT	34	34%
Viện phí	66	66%
<b>Khoảng cách từ nơi cư trú đến bệnh viện</b>		
<10km	42	42%
10-50km	45	45%
>50km	13	13%

<b>Nơi sinh sống hiện nay</b>		
Thành thị	89	89%
Nông thôn	11	11%
Vùng sâu, xa khó khăn	0	0%
<b>Phân loại mức sống của gia đình</b>		
Nghèo	0	0%
Cận nghèo	0	0%
Khác	100	100%

## 2. Kết quả khảo sát và bàn luận

### 2.1. Khả năng tiếp cận dịch vụ y tế

Điểm trung bình chung: 4,86

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý I 2024	Điểm trung bình quý I 2025
Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.	100	4,33	4,82
Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	100	4,46	4,86
Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	100	4,30	4,86
Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	100	4,40	4,90
Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) thuận tiện.	100	4,29	4,86

### 2.2. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

Điểm trung bình chung: 4,82

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý I 2024	Điểm trung bình quý I 2025
Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu.	100	4,44	4,80
Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện.	100	4,39	4,78
Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	100	4,37	4,80
Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình.	100	4,38	4,84
Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp.	100	4,28	4,83
Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	100	4,35	4,84
Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	100	4,42	4,76
Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	100	4,48	4,86
Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	100	4,43	4,81
Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.	100	4,41	4,88

### 2.3. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

Điểm trung bình chung: 4,78

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý I 2024	Điểm trung bình quý I 2025
Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông.	100	4,24	4,78
Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.	100	4,40	4,72
Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	100	4,42	4,79
Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	100	4,45	4,80

Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	100	4,33	4,75
Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	100	4,33	4,81
Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	100	4,38	4,76
Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	100	4,38	4,84

#### 2.4. Sự HLNĐ đối với nhân viên y tế

Điểm trung bình chung: 4,80

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý I 2024	Điểm trung bình quý I 2025
Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	100	4,32	4,80
Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	100	4,37	4,74
Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	100	4,33	4,81
Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	100	4,44	4,87

#### 2.5. Kết quả cung cấp dịch vụ

Điểm trung bình chung: 4,82

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý I 2024	Điểm trung bình quý I 2025
Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà.	100	4,40	4,78
Các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, minh bạch và được giải thích nếu có thắc mắc.	100	4,27	4,86

Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	100	4,40	4,79
Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	100	4,46	4,88

Nhận xét về số tiền chi trả tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế	Cỡ mẫu	Kết quả
Rất đắt so với chất lượng	100	0%
Đắt hơn so với chất lượng	100	0%
Tương xứng so với chất lượng	100	51%
Rẻ hơn so với chất lượng	100	49%
Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán)	100	0%

## 2.6. Kỳ vọng, khả năng quay lại và điểm HLNB chung

Nội dung	Cỡ mẫu	Kết quả
Bệnh viện đã đáp ứng được % so với mong đợi của bệnh nhân trước khi vào viện	100	90,3% 35 BN $\leq$ 90% 65 BN $>$ 90%
Chắc chắn không bao giờ muốn quay lại hoặc bị bệnh lại, bệnh nhân không muốn quay lại nhưng có ít sự lựa chọn khác	100	0%
Bị bệnh lại, bệnh nhân có thể quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến	100	60%
Bị bệnh lại, bệnh nhân chắc chắn quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến	100	40%
Điểm HLNB chung	100	4,81

## 2.7. Các yếu tố ảnh hưởng đến HLNB

Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh

Đặc điểm		Rất hài lòng	Hài lòng, chấp nhận được	HLNB
Tuổi	≥60	11	7	p = 0,968
	<60	54	28	
Giới tính	Nam	27	23	p= 0,113
	Nữ	38	12	
Có BHYT	Có	24	10	p = 0,466
	Không	41	25	

Người có tuổi  $\geq 60$  có sự hài lòng không có sự khác biệt với người có tuổi  $< 60$ .

Nam giới có sự hài lòng khác biệt so với nữ giới không có ý nghĩa thống kê

Người có BHYT có sự hài lòng không có sự khác biệt so với người không có BHYT.

### II. NHẬN XÉT CHUNG:

- Đa số người bệnh thuộc nhóm 30–60 tuổi (55%), thể hiện phần lớn bệnh nhân là người trung niên.

- Tỷ lệ nam và nữ đều nhau (50% mỗi giới).

- Về khoảng cách địa lý, có 87% người bệnh sống trong bán kính 50km, với 45% cách 10–50km và 42% cách dưới 10km.

- Tỷ lệ bệnh nhân đến khám đa số không sử dụng BHYT (66%), số còn lại có sử dụng BHYT (34%).

- Điểm HLNB chung tăng so với quý I năm 2024 (4,37) lên (4,81) năm 2025. Tỷ lệ % đáp ứng so với mong đợi của người bệnh cũng tăng theo, từ 88,42% năm 2024 lên 90,3% năm 2025.

- Mức độ hài lòng có điểm trung bình như sau:

+ Cao nhất là ở mục 2.1. Khả năng tiếp cận dịch vụ y tế (4,86), trong đó có tiêu mục “Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.” (4,90) đạt điểm cao nhất.

+ Thấp nhất là ở mục 2.3. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (4,78), trong đó có tiêu mục “Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt. (4,72) đạt điểm thấp nhất..

Trong quý I/2025, bệnh viện chưa ghi nhận ý kiến phản hồi tiêu cực nào

Bệnh viện đã có nhiều cải thiện rõ rệt trong Quý I/2025, với điểm số sự hài lòng đạt mức cao trên mọi mặt. Đây là kết quả tích cực thể hiện hiệu quả của những cải cách trong hạ tầng, hành chính và thái độ phục vụ. Tuy vậy, bệnh viện vẫn cần tiếp tục duy trì và nâng cao chất lượng, đặc biệt trong khâu tổ chức quy trình chờ đợi.

#### IV. ĐỀ XUẤT VÀ GIẢI PHÁP KHẮC PHỤC TỒN TẠI

- - Nâng cao chất lượng cơ sở vật chất, vệ sinh ghế ngồi, quạt và khu vực sảnh chờ nhằm giúp bệnh nhân cảm thấy thoải mái trong thời gian chờ đợi.

- Tổ Công tác xã hội tiếp tục duy trì công tác tư vấn, hướng dẫn nhằm cải thiện đề đáp ứng so với mong đợi của bệnh nhân.

- Tổ Công nghệ thông tin tiếp tục các công tác quảng bá hình ảnh, chỉ dẫn đường đi đến bệnh viện dễ hiểu, thông báo trên Internet và website bệnh viện nhằm thu hút người bệnh hơn nữa.

- Tiếp tục triển khai và đẩy mạnh các dịch vụ khám yêu cầu và lắng nghe phản hồi người bệnh.

- Đưa những góp ý cần cải thiện từ người bệnh tới các khoa/phòng để nhân viên y tế nhận biết được những hạn chế, thiếu sót của mình. Từ đó có biện pháp cải thiện nhằm phục vụ người bệnh được tốt hơn.

**Người báo cáo**



**Trần Vũ Long**

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**



**Đoàn Văn Hùng**