

Đà Nẵng, ngày 29 tháng 7 năm 2025

**BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT**  
**SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ**  
Quý II năm 2025

**I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT**

**1. Thông tin chung**

Thông tin chung	Số lượng	Tỷ lệ
<b>Nhóm tuổi</b>		
<30	41	41%
30-60	50	50%
>60	9	9%
<b>Giới</b>		
Nam	39	39%
Nữ	61	61%
<b>Đối tượng</b>		
BHYT	25	25%
Viện phí	75	75%
<b>Khoảng cách từ nơi cư trú đến bệnh viện</b>		
<10km	41	41%
10-50km	51	51%
>50km	8	8%

Nơi sinh sống hiện nay		
Thành thị	94	94%
Nông thôn	6	6%
Vùng sâu, xa khó khăn	0	0%
Phân loại mức sống của gia đình		
Nghèo	1	1%
Cận nghèo	0	0%
Khác	99	99%

## 2. Kết quả khảo sát và bàn luận

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

Điểm trung bình chung: 4,46

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý II 2024	Điểm trung bình quý II 2025
Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.	100	4,53	4,46
Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	100	4,63	4,48
Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	100	4,61	4,50
Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	100	4,62	4,43
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	4,49	4,45

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

Điểm trung bình chung: 4,43

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý II 2024	Điểm trung bình quý II 2025
Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu.	100	4,59	4,44
Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện.	100	4,58	4,38
Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	100	4,56	4,48
Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình.	100	4,57	4,43
Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp.	100	4,46	4,47
Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	100	4,56	4,43
Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	100	4,62	4,45
Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	100	4,49	4,43
Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	100	4,48	4,41
Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.	100	4,46	4,41

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

Điểm trung bình chung: 4,44

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý II 2024	Điểm trung bình quý II 2025
Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông.	100	4,50	4,45
Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.	100	4,52	4,42
Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	100	4,46	4,49
Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	100	4,44	4,44

Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	100	4,46	4,42
Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	100	4,42	4,42
Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	100	4,45	4,41
Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	100	4,39	4,47

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

Điểm trung bình chung: 4,46

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý II 2024	Điểm trung bình quý II 2025
Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	100	4,52	4,52
Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	100	4,45	4,41
Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	100	4,47	4,46
Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	100	4,46	4,46

#### 2.5. Kết quả cung cấp dịch vụ

Điểm trung bình chung: 4,46

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý II 2024	Điểm trung bình quý II 2025
Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà.	100	4,53	4,48
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	4,48	4,44

Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	100	4,46	4,47
Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	100	4,46	4,46

<b>Nhận xét về số tiền chi trả tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế</b>	<b>Cỡ mẫu</b>	<b>Kết quả</b>
Rất đắt so với chất lượng	100	0%
Đắt hơn so với chất lượng	100	0%
Tương xứng so với chất lượng	100	87%
Rẻ hơn so với chất lượng	100	12%
Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán)	100	1%

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

<b>Nội dung</b>	<b>Cỡ mẫu</b>	<b>Kết quả</b>
Bệnh viện đã đáp ứng được % so với mong đợi của bệnh nhân trước khi vào viện	100	86,80% 100 BN ≤ 90% 0 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	98
Bị bệnh lại, bệnh nhân chắc chắn quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến	100	02
Điểm HLNB chung	100	4,44

## 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	6	3	p = 0,227
	<60	40	51	
Giới tính	Nam	19	20	p = 0,502
	Nữ	27	34	
Có BHYT	Có	14	11	p = 0,154
	Không	32	43	

- 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. Ý KIẾN CỦA NGƯỜI BỆNH

Hiện chưa ghi nhận bất kỳ ý kiến nào từ người bệnh

## III. NHẬN XÉT CHUNG:

- Cơ cấu người bệnh chủ yếu thuộc nhóm tuổi  $< 60$  tuổi (chiếm 91%), trong đó độ tuổi từ 30–60 chiếm tỷ lệ cao nhất (50%). Điều này cho thấy phần lớn bệnh nhân đến khám là người trong độ tuổi lao động, có khả năng tự đưa ra đánh giá độc lập về chất lượng dịch vụ.

- Về khoảng cách địa lý, đa số người bệnh đến khám cư trú trong phạm vi dưới 50km (92%), thuận lợi cho việc tiếp cận dịch vụ y tế tại bệnh viện.

- Tỷ lệ sử dụng BHYT thấp (chỉ 25%), cho thấy vẫn còn nhiều người bệnh khám theo hình thức viện phí.

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

+ Cao nhất là nhóm tiêu chí "Sự hài lòng đối với nhân viên y tế" và "Khả năng tiếp cận dịch vụ y tế" và "Kết quả cung cấp dịch vụ" đạt điểm cao nhất (4,46); trong đó có tiêu mục: "Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực" đạt điểm cao nhất (4,52)

+ Thấp nhất là nhóm "Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị" chỉ đạt 4,43 điểm; trong đó tiêu mục "Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện" đạt điểm thấp nhất (4,38)

- Điểm HLNB chung giảm so với quý II năm 2024 từ (4,50) năm 2024 xuống (4,44) năm 2025. Tỷ lệ % đáp ứng so với mong đợi cũng giảm, từ 92,42% năm 2024 xuống 86,80% năm 2025.

Nhìn chung, sự hài lòng của bệnh nhân ngoại trú Quý II năm 2025 giảm đều ở các tiêu mục so với cùng kỳ quý II năm 2024. Trong quý II/2025, bệnh viện chưa nhận được góp ý nào của người bệnh. Với mong muốn nỗ lực không ngừng hoàn thiện chất lượng dịch vụ, bệnh viện luôn lắng nghe và ghi nhận tất cả phản hồi và góp ý của người bệnh để phục vụ người bệnh được tốt hơn.

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

- Tăng cường công tác vệ sinh, kiểm tra định kỳ khu vực nhà vệ sinh và sảnh chờ.

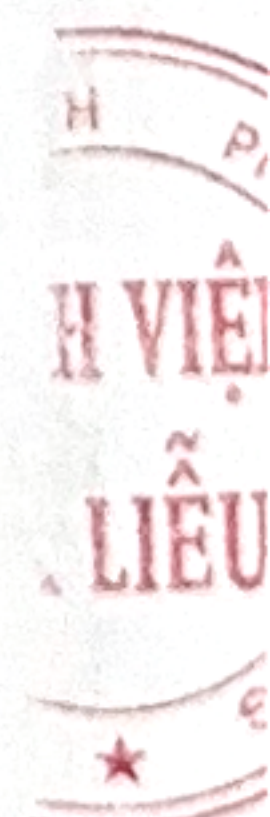
- Bổ sung hoặc bảo trì ghế ngồi, quạt/điều hòa, nước uống tại phòng chờ nhằm nâng cao trải nghiệm người bệnh.

- Tổ Công nghệ thông tin tăng cường thông tin định hướng, biển chỉ dẫn trong khuôn viên bệnh viện và trên website.

- Cập nhật các nội dung mới trên cổng thông tin điện tử để người bệnh dễ dàng tìm hiểu và đăng ký khám.

- Tiếp tục hoàn thiện hệ thống phần mềm FPT, đảm bảo hoạt động ổn định.

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



- 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**

