

Đà Nẵng, ngày 30 tháng 12 năm 2025

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

I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Thông tin chung

Thông tin chung	Số lượng	Tỷ lệ
Nhóm tuổi		
<30	42	42%
30-60	49	49%
>60	9	9%
Giới		
Nam	48	48%
Nữ	52	52%
Đối tượng		
BHYT	36	36%
Viện phí	64	64%
Khoảng cách từ nơi cư trú đến bệnh viện		
<10km	56	56%
10-50km	39	39%
>50km	5	5%

Nơi sinh sống hiện nay		
Thành thị	78	78%
Nông thôn	22	22%
Vùng sâu, xa khó khăn	0	0%
Phân loại mức sống của gia đình		
Nghèo	01	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: 4,50

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý IV 2024	Điểm trung bình quý IV 2025
Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.	100	4,30	4,53
Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	100	4,44	4,52
Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	100	4,41	4,49
Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	100	4,46	4,50
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	4,35	4,49

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

Điểm trung bình chung: 4,52

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý IV 2024	Điểm trung bình quý IV 2025
Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu.	100	4,46	4,58
Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện.	100	4,35	4,56
Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	100	4,40	4,54
Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình.	100	4,27	4,57
Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp.	100	4,43	4,56
Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	100	4,26	4,51
Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	100	4,34	4,49
Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	100	4,33	4,52
Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	100	4,26	4,45
Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.	100	4,41	4,48

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

Điểm trung bình chung: 4,42

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý IV 2024	Điểm trung bình quý IV 2025
Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông.	100	4,45	4,47
Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.	100	4,37	4,44
Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	100	4,29	4,42

Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	100	4,29	4,39
Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	100	4,32	4,47
Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	100	4,25	4,35
Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	100	4,29	4,40
Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	100	4,35	4,49

2.4. Sự HLNB đối với nhân viên y tế

Điểm trung bình chung: 4,61

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý IV 2024	Điểm trung bình quý IV 2025
Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	100	4,44	4,65
Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	100	4,40	4,60
Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	100	4,33	4,63
Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	100	4,38	4,59

2.5. Kết quả cung cấp dịch vụ

Điểm trung bình chung: 4,58

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý IV 2024	Điểm trung bình quý IV 2025
Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà.	100	4,36	4,63
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	4,29	4,58

Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	100	4,29	4,56
Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	100	4,36	4,56

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	89
Rẻ hơn so với chất lượng	100	5
Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán)	100	6

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 nào viện	100	96,51% 3 BN ≤ 90% 97 BN > 90%
Chắc chắn không bao giờ quay lại	100	0
Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác	100	0
Muốn chuyển sang bệnh viện khác	100	0
Có thể sẽ quay lại	100	8
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	100	92
Điểm HLNB chung	100	4,52

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	8	2	p = 0,087
	<60	42	48	
Giới tính	Nam	21	27	p = 0,357
	Nữ	29	23	
Có BHYT	Có	21	15	p = 0,257
	Không	29	35	

Người có tuổi ≥ 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

- Chưa ghi nhận ý nào của người bệnh

III. NHẬN XÉT CHUNG:

- Đa số bệnh nhân đến khám ngoại trú thuộc nhóm tuổi 30–60 tuổi chiếm 49%, tiếp đến là nhóm < 30 tuổi chiếm 42% và nhóm > 60 tuổi chiếm 9%; cho thấy người bệnh ngoại trú chủ yếu là người trong độ tuổi lao động và trung niên.

- Phần lớn người bệnh cư trú gần bệnh viện, trong đó 56% ở khoảng cách < 10 km, 39% ở 10–50 km và chỉ 5% ở > 50 km, thuận lợi cho việc tiếp cận dịch vụ khám chữa bệnh.

- Tỷ lệ người bệnh không sử dụng BHYT chiếm 64%, trong khi 36% có BHYT, cho thấy đa số người bệnh chấp nhận chi trả viện phí để sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh tại bệnh viện.

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

+ Cao nhất là mục 2.4. Sự hài lòng của người bệnh đối với nhân viên y tế với điểm trung bình (4,61), trong đó có tiểu mục Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực. (4,65)

+ Thấp nhất là mục 2.3. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh với điểm trung bình (4,42), trong đó có tiêu mục Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ có điểm thấp nhất (4,35)

Điểm HLNB chung Quý IV/2025 đạt 4,52, tăng so với Quý IV/2024 (4,35). Tỷ lệ người bệnh cho biết chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác đạt 92%, phản ánh mức độ tin tưởng và hài lòng rất cao đối với chất lượng dịch vụ của bệnh viện.

Phân tích các yếu tố ảnh hưởng cho thấy tuổi, giới tính và việc có hay không có BHYT không làm thay đổi có ý nghĩa thống kê mức độ hài lòng của người bệnh ($p > 0,05$).

Nhìn chung, kết quả khảo sát Quý IV/2025 cho thấy người bệnh ngoại trú đánh giá rất cao chất lượng dịch vụ, thái độ phục vụ và tính minh bạch trong khám chữa bệnh tại Bệnh viện. Đây là tín hiệu tích cực, khẳng định những nỗ lực cải tiến của đơn vị trong thời gian qua, đồng thời là cơ sở để tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ trong thời gian tới.

IV. ĐỀ XUẤT VÀ GIẢI PHÁP KHẮC PHỤC TỒN TẠI

- Tiếp tục nâng cao chất lượng cơ sở vật chất, chú trọng cải thiện khu vực phòng chờ, ghé ngò, quạt/điều hòa, nhà vệ sinh và các tiện ích phục vụ người bệnh; bảo đảm vệ sinh sạch sẽ, tạo môi trường khám chữa bệnh thân thiện, thoải mái.

- Duy trì và phát huy vai trò của Tổ Công tác xã hội trong việc tư vấn, hướng dẫn, hỗ trợ người bệnh trong suốt quá trình khám chữa bệnh, góp phần nâng cao mức độ hài lòng và đáp ứng kỳ vọng của người bệnh.

- Tổ Công nghệ thông tin tiếp tục đẩy mạnh công tác truyền thông, quảng bá hình ảnh bệnh viện; cập nhật, hoàn thiện hệ thống website, thông tin đăng ký khám và chỉ dẫn đường đi đến bệnh viện rõ ràng, dễ tiếp cận.

- Tiếp tục triển khai và phát triển các dịch vụ khám yêu cầu, đáp ứng nhu cầu đa dạng của người bệnh, góp phần nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp dịch vụ y tế.

- Đảm bảo công khai, minh bạch giá dịch vụ y tế, giải thích rõ ràng, đầy đủ các khoản chi phí cho người bệnh; điều chỉnh giá dịch vụ hợp lý, tương xứng với chất lượng khám chữa bệnh.

- Đơn giản hóa và rút ngắn quy trình thanh toán, đặc biệt là thủ tục BHYT; tăng cường hướng dẫn, hỗ trợ người bệnh trong quá trình làm thủ tục nhằm giảm thời gian chờ đợi.

- Thường xuyên chuyên tải kết quả khảo sát và các nội dung cần cải thiện đến các khoa/phòng, giúp nhân viên y tế nhận diện những hạn chế, thiếu sót để có biện pháp khắc phục, nâng cao chất lượng phục vụ người bệnh ngày càng tốt hơn.

Người báo cáo



Trần Vũ Long



**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC
BỆNH VIỆN
DA LIỄU
Đ. S. HO CHI MINH**
Đoàn Văn Hùng