

Đà Nẵng, ngày 07 tháng 5 năm 2024

BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT
SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ
Quý I năm 2025

I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Thông tin chung

Thông tin chung	Số lượng	Tỷ lệ
Nhóm tuổi		
<30	34	34%
30-60	40	40%
>60	26	26%
Giới		
Nam	58	58%
Nữ	42	42%
Đối tượng		
BHYT	83	83%
Viện phí	17	17%
Khoa điều trị		
Da 1	17	17%
Da 2	20	20%
PTTM	24	24%
Da lây	39	39%
Số ngày điều trị tại khoa		
<7	36	36%
7-14	45	45%
>14	19	19%

Nơi sinh sống hiện nay		
Thành thị	69	69%
Nông thôn	30	30%
Vùng sâu, xa khó khăn	01	1%
Phân loại mức sống của gia đình		
Nghèo	7	7%
Cận nghèo	0	0%
Khác	93	93%

2. Kết quả khảo sát và bàn luận

2.1.Khả năng tiếp cận dịch vụ y tế

Điểm trung bình chung: 4,45

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý I 2024	Điểm trung bình quý I 2025
Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng và thông báo giờ khám, chữa bệnh, giờ vào thăm rõ ràng, dễ hiểu	100	4,3	4.45
Các tòa nhà, cầu thang bộ, thang máy, buồng bệnh được đánh số và hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm	100	4,35	4.41
Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, an toàn, dễ đi	100	4,34	4.44
Thời gian chờ đợi thang máy, làm thủ tục và chờ đợi trong quá trình khám, chữa bệnh chấp nhận được	100	4,32	4.38
Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết	100	4,4	4.58

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

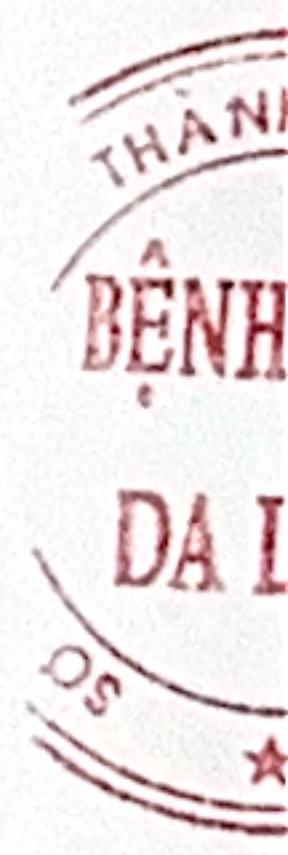
Điểm trung bình chung: 4,48

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý I 2024	Điểm trung bình quý I 2025
Quy trình, thủ tục hành chính (nhập, xuất viện, chuyển viện, chuyển khoa...) rõ ràng, công khai, thuận tiện	100	4,37	4.48
Giá dịch vụ y tế được niêm yết, thông báo công khai ở vị trí dễ quan sát, dễ đọc, dễ hiểu và được tư vấn, giải thích các chi phí cao nếu có	100	4,32	4.5
Quy trình, thời gian làm thủ tục thanh toán viện phí khi ra viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	100	4,39	4.49
Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ	100	4,39	4.48
Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ	100	4,4	4.46
Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ	100	4,39	4.49
Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị	100	4,36	4.51

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

Điểm trung bình chung: 4,35

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý I 2024	Điểm trung bình quý I 2025
Buồng bệnh khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi, hoặc điều hòa	100	4,26	4.28
Buồng bệnh yên tĩnh, bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện	100	4,29	4.4
Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, chắc chắn, sử dụng tốt	100	4,3	4.4
Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	100	4,3	4.3
Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt	100	4,19	4.2



Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh ngay tại khoa điều trị	100	4,34	4.45
Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh	100	4,21	4.35
Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại giường... có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng	100	4,18	4.4
Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng	100	4,19	4.05
Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	100	4,43	4.41
Được cung cấp phương tiện vận chuyển nội viện như xe lăn, cáng, xe điện đầy đủ, kịp thời, sử dụng tốt khi có nhu cầu	100	4,32	4.34

2.4. Sự HLNB đối với nhân viên y tế

Điểm trung bình chung: 4,61

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý I 2024	Điểm trung bình quý I 2025
Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	100	4,41	4.61
Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	100	4,42	4.61
Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	100	4,4	4.6
Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	100	4,4	4.6
Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị	100	4,4	4.6
Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng	100	4,35	4.6
Không bị nhân viên y tế gợi ý bồi dưỡng	100	4,46	4.6

2.5. Kết quả cung cấp dịch vụ

Điểm trung bình chung: 4,42

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý I 2024	Điểm trung bình quý I 2025
Thời gian chờ đợi khi khám, chữa bệnh tại bệnh viện	100	4,28	4.35
Được cấp phát cho dùng thuốc đúng giờ, hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ và các tác dụng phụ nếu có	100	4,41	4.44
Được nhắc lịch tái khám và hướng dẫn thực hành ăn uống, luyện tập, chăm sóc tại nhà trước khi ra viện	100	4,35	4.49
Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh	100	4,27	4.37
Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng	100	4,33	4.44
Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	100	4,4	4.5

2.6. Nhận xét về số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế

Nội dung	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	54%
Rẻ hơn so với chất lượng	100	28%
Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán)	100	18%



2.7. Kỳ vọng, khả năng quay lại và điểm HLNБ 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	93,97% 09 bệnh nhân ≤90% 10 bệnh nhân > 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	15%
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	100	85%
Điểm HLNB chung	100	4,45

2.7. Các yếu tố ảnh hưởng đến HLNB

Đặc điểm		Rất hài lòng	Hài lòng, chấp nhận được	HLNB
Tuổi	≥ 60	14	13	$p = 0,407$
	< 60	31	42	
Giới tính	Nam	21	37	$p = 0,038$
	Nữ	24	18	
Số ngày nằm viện	≥ 10	16	24	$p = 0,417$
	< 10	29	31	
Có BHYT	Có	39	44	$p = 0,383$
	Không	6	11	
Khoa	Da 1	12	5	$p = 0,001$
	Da 2	7	13	
	PTTM	21	3	
	Da lây	5	34	

Người bệnh trên 60 tuổi và dưới 60 tuổi không có sự khác biệt HLNB ý nghĩa thống kê

Nam giới và nữ giới có sự khác biệt HLNB có ý nghĩa thống kê, với $p = 0,038$

Người nằm viện ≥ 10 ngày và < 10 ngày có sự khác biệt HLNB không có ý nghĩa thống kê.

Người có BHYT và không có BHYT có sự khác biệt HLNB không có ý nghĩa thống kê.

Giữa 4 khoa người bệnh điều trị nội trú sự khác biệt HLNB có ý nghĩa thống kê, với $p = 0,001$

II. Ý KIẾN CỦA NGƯỜI BỆNH

- Hải lòng
- Tuyệt vời
- Rất tốt
- Tôi rất hài lòng
- Điều dưỡng Diệu ở phòng hậu phẫu rất tốt
- Đội ngũ y tá bác sĩ rất thân thiện và chuyên nghiệp. Khuôn viên bệnh viện sạch đẹp thoáng mát. Thủ tục thăm khám điều trị được hướng dẫn tận tình chi tiết, thời gian chờ làm các thủ tục này cũng vô cùng nhanh chóng. 10 điểm cho chất lượng !!!
- Giá giữ xe bệnh viện quá cao so với những bệnh viện khác khác trên địa bàn.
- Đề nghị có căn tin hoạt động để đáp ứng nhu cầu ăn uống cho bệnh nhân nội trú
- Kiểm soát việc bệnh nhân hút thuốc lá chặt chẽ và cứng rắn hơn

III. NHẬN XÉT CHUNG:

- Độ tuổi trung bình của bệnh nhân nằm viện điều trị đa số là những người thuộc độ tuổi 30-60 (40%). Điều đó cho thấy, bệnh nhân nằm viện hầu hết có độ tuổi trung niên.
- Đa số bệnh nhân điều trị đều sử dụng BHYT (83%).
- Hầu hết bệnh nhân nằm viện điều trị tại khoa Da liễu (39%), số còn lại phân bố tương đối đều tại 3 khoa Da 1, Da 2 và PTTM.
- Số ngày điều trị tại khoa phần lớn thuộc nhóm 7-14 ngày (45%) và <7 ngày (36%), số ít còn lại thuộc nhóm >14 ngày (19%)
- Nơi sinh sống của người bệnh đến khám đa số thuộc vùng thành thị (69%), số còn lại thuộc vùng nông thôn (30%), số ít rơi vào vùng sâu, xa khó khăn (1%)

- Phân loại mức sống của gia đình đến khám chỉ có 7% thuộc hộ nghèo, còn 93% rơi vào các hộ khác

- Mức độ hài lòng có điểm trung bình:

+ Cao nhất là ở mục 2.4. Sự HLNБ đối với nhân viên y tế (4,61), trong đó có tiêu mục “Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực” (4,61) và Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực (4,61) đạt điểm cao nhất.

+ Thấp nhất là ở mục 2.3. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (4,35), trong đó có tiêu mục “Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu, đầy đủ và chất lượng” có điểm thấp nhất (4,05).

Điểm HLNБ chung tăng so với quý I năm 2024 từ (4,34) năm 2024 lên (4,45) năm 2025. Tuy nhiên, tỉ lệ % đáp ứng so với mong đợi lại giảm từ 95,41% (2024) xuống 93,97% (2025)

- Đối với các góp ý của người bệnh, bệnh viện sẽ làm việc với đơn vị trông giữ xe, rà soát lại mức giá gửi xe hiện tại và điều chỉnh giá về mức hợp lý. Nâng cao chất lượng căng-tin phục vụ dinh dưỡng tốt hơn. Tăng tuyên truyền, kiểm tra trong buồng bệnh và xử lý nếu có vi phạm

IV. ĐỀ XUẤT VÀ GIẢI PHÁP KHẮC PHỤC TỒN TẠI

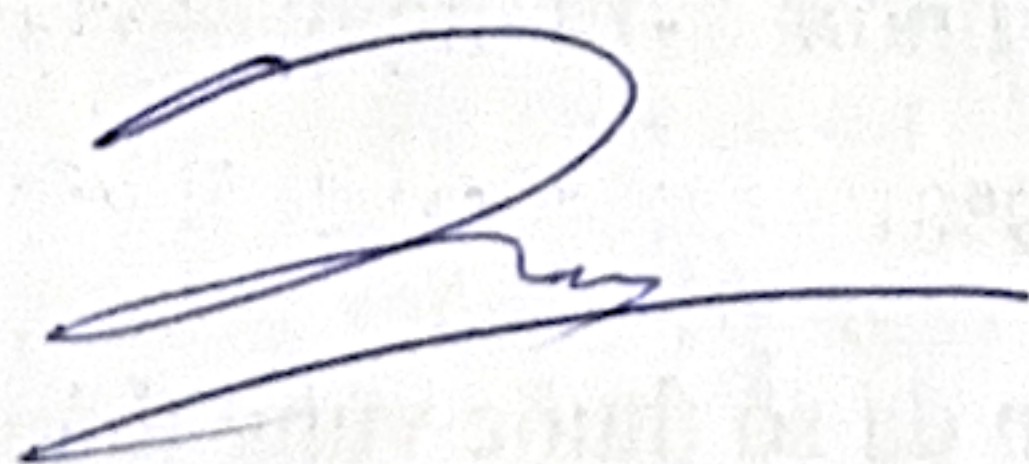
- Phối hợp với khoa KSNK tăng cường kiểm tra nhà vệ sinh, đảm bảo không có mùi khó chịu, giữ gìn nhà vệ sinh sạch sẽ, đạt tiêu chuẩn.

- Đội ngũ nhân viên y tế tiếp tục công tác chăm sóc người bệnh chu đáo, nhiệt tình vì đây là điểm mạnh và được người bệnh đánh giá cao.

- Tiếp tục nâng cao chất lượng căng-tin bệnh viện nhằm phục vụ người bệnh tốt hơn, giúp người bệnh có chế độ dinh dưỡng hợp lý trong thời gian điều trị.

- Tiếp tục duy trì công tác tư vấn, điều trị nhằm nâng cao % đáp ứng và chất lượng điều trị so với mong đợi của bệnh nhân.

Người báo cáo



Trần Vũ Long



**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Đoàn Văn Hùng