

Đà Nẵng, ngày 09 tháng 10 năm 2025

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

I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Thông tin chung

Thông tin chung	Số lượng	Tỷ lệ
Nhóm tuổi		
<30	25	25%
30-60	47	47%
>60	28	28%
Giới		
Nam	44	44%
Nữ	56	56%
Đối tượng		
BHYT	92%	92%
Viện phí	8	8%
Khoa điều trị		
Da 1	42	42%
Da 2	35	35%
PTTM	8	8%
Da lây	15	15%
Số ngày điều trị tại khoa		
<7	37	37%
7-14	42	42%

>14	21	21%
Nơi sinh sống hiện nay		
Thành thị	78	78%
Nông thôn	21	21%
Vùng sâu, xa khó khăn	01	1%
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: 4,40

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý III 2024	Điểm trung bình quý III 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	4,35	4,38
Các tòa nhà, cầu thang bộ, thang máy, buồng bệnh được đánh số và hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm	100	4,33	4,37
Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, an toàn, dễ đi	100	4,38	4,37
Thời gian chờ đợi thang máy, làm thủ tục và chờ đợi trong quá trình khám, chữa bệnh chấp nhận được	100	4,28	4,34
Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết	100	4,35	4,56

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

Điểm trung bình chung: 4,54

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý III 2024	Điểm trung bình quý III 2025
Quy trình, thủ tục hành chính (nhập, xuất viện, chuyển viện, chuyển khoa...) rõ ràng, công khai, thuận tiện	100	4,37	4,52
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	4,30	4,52
Quy trình, thời gian làm thủ tục thanh toán viện phí khi ra viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	100	4,36	4,53
Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ	100	4,44	4,51
Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ	100	4,43	4,57
Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ	100	4,42	4,51
Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị	100	4,40	4,61

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

Điểm trung bình chung: 4,41

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý III 2024	Điểm trung bình quý III 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	4,21	4,34
Buồng bệnh yên tĩnh, bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện	100	4,29	4,47
Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, chắc chắn, sử dụng tốt	100	4,38	4,45
Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	100	4,39	4,52
Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt	100	4,17	4,35

Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh ngay tại khoa điều trị	100	4,41	4,51
Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh	100	4,13	4,18
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	4,24	4,53
Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng	100	4,47	4,29
Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	100	4,46	4,44
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	4,39	4,42

2.4. Sự HLNB đối với nhân viên y tế

Điểm trung bình chung: 4,59

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý III 2024	Điểm trung bình quý III 2025
Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	100	4,54	4,58
Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	100	4,56	4,56
Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	100	4,54	4,61
Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	100	4,56	4,62
Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị	100	4,55	4,59
Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng	100	4,54	4,60
Không bị nhân viên y tế gợi ý bồi dưỡng	100	4,56	4,56

2.5. Kết quả cung cấp dịch vụ

Điểm trung bình chung: 4,51

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý III 2024	Điểm trung bình quý III 2025
Thời gian chờ đợi khi khám, chữa bệnh tại bệnh viện	100	4,32	4,42
Được cấp phát cho dùng thuốc đúng giờ, hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ và các tác dụng phụ nếu có	100	4,42	4,55
Được nhắc lịch tái khám và hướng dẫn thực hành ăn uống, luyện tập, chăm sóc tại nhà trước khi ra viện	100	4,43	4,55
Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh	100	4,33	4,46
Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng	100	4,39	4,52
Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	100	4,41	4,55

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	56%
Rẻ hơn so với chất lượng	100	33%
Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán)	100	11%

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	94,71% 04 bệnh nhân <90% 90 bệnh nhân $\geq$ 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	34%
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	100	66%
Điểm HLNB chung	100	4,48

2.7. Các yếu tố ảnh hưởng đến HLNB

Đặc điểm		Rất hài lòng	Hài lòng, chấp nhận được	HLNB
Tuổi	≥ 60	10	21	$p = 0,001$
	< 60	44	25	
Giới tính	Nam	34	10	$p = 0,001$
	Nữ	20	36	
Số ngày nằm viện	≥ 10	27	19	$p = 0,662$
	< 10	27	27	
Có BHYT	Có	48	44	$p = 0,011$
	Không	6	2	
Khoa	Da 1	17	25	$p = 0,014$
	Da 2	21	14	
	PTTM	4	4	
	Da lây	12	3	

Người bệnh trên 60 tuổi và dưới 60 tuổi có sự khác biệt HLNB với $p = 0,001$

Nam giới và nữ giới có sự khác biệt HLNB có ý nghĩa thống kê với $p = 0,001$

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 có ý nghĩa thống kê với $p = 0,011$

Giữa 3 khoa người bệnh điều trị nội trú sự khác biệt HLNБ có ý nghĩa thống kê, với $p = 0,014$

II. Ý KIẾN CỦA NGƯỜI BỆNH

- Chị điều dưỡng Diệu rất thân thiện, hài hoà, thái độ cực kì tốt đối với bệnh nhân, tận tình hướng dẫn và chăm sóc em rất chu đáo, các bệnh nhân khác cũng nói chị Diệu rất nhiệt tình. Cho 5 sao

- Ở đây rất tốt

III. NHẬN XÉT CHUNG:

- Bệnh nhân điều trị nội trú tại bệnh viện trong Quý III/2025 chủ yếu thuộc nhóm tuổi 30–60 tuổi (47%), tiếp đến là nhóm >60 tuổi (28%) và <30 tuổi (25%), cho thấy bệnh nhân ở mọi độ tuổi đều có nhu cầu khám và điều trị tại bệnh viện.

- Đa số người bệnh sử dụng BHYT (92%)

- Phân bố bệnh nhân điều trị tương đối đồng đều giữa các khoa: Da 1 chiếm 42%, Da 2 chiếm 35%, Da Lây chiếm 15%, và PTTM chiếm 8%, thể hiện hoạt động chuyên môn ổn định tại các khoa lâm sàng.

- Thời gian điều trị chủ yếu tập trung trong khoảng 7–14 ngày (42%), cho thấy đa số người bệnh được điều trị, theo dõi và xuất viện trong thời gian hợp lý.

- Nơi sinh sống của người bệnh chủ yếu ở khu vực thành thị (78%), phù hợp với vị trí địa lý của bệnh viện; tuy nhiên, bệnh viện vẫn tiếp nhận một tỷ lệ nhỏ người bệnh ở vùng nông thôn và vùng sâu, xa (22%).

- Phân loại mức sống của gia đình đến khám chỉ có 1% thuộc hộ nghèo và còn lại 99% 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 (4,59), trong đó có các tiểu mục “Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ”, “Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị”, (4,61) đạt điểm cao nhất.

+ Thấp nhất là ở mục 2.3. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (4,41), trong đó có tiểu mục “Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh (4,18) đạt điểm thấp nhất.

Phần lớn người bệnh cho rằng chi phí tại Bệnh viện rẻ hơn hoặc tương xứng so với chất lượng, phản ánh được phần nào về sự hài lòng cũng như chất lượng điều trị tại Bệnh viện.

Điểm HLNB chung so với cùng kì tăng từ (4,39) năm 2024 lên (4,48) năm 2025. Tỷ lệ % đáp ứng so với mong đợi cũng tăng nhẹ từ 93,87% năm 2024 lên 94,11% năm 2025.

Một số ý kiến tích cực từ người bệnh ghi nhận sự tận tâm, thân thiện, và thái độ phục vụ chu đáo của đội ngũ điều dưỡng, đặc biệt là khen ngợi tinh thần trách nhiệm và phong cách giao tiếp của nhân viên y tế.

Nhìn chung, kết quả khảo sát Quý III/2025 cho thấy mức độ hài lòng của người bệnh duy trì ở mức cao, công tác chuyên môn và phục vụ người bệnh được đảm bảo, tuy nhiên cần tiếp tục khắc phục một số hạn chế nhỏ về hạ tầng, đặc biệt là dịch vụ căng-tin và kết nối wifi nội viện.

IV. ĐỀ XUẤT VÀ GIẢI PHÁP KHẮC PHỤC TỒN TẠI

- Kiểm tra, bảo trì hệ thống mạng wifi nội viện, bố trí thêm thiết bị phát sóng tại các khu vực sóng yếu để đảm bảo người bệnh và thân nhân sử dụng ổn định.

- Tiếp tục duy trì công tác kiểm soát nhiễm khuẩn, phối hợp với Khoa KSNK thường xuyên kiểm tra vệ sinh buồng bệnh, nhà tắm, nhà vệ sinh – đảm bảo luôn sạch sẽ, không có mùi khó chịu, đạt tiêu chuẩn vệ sinh bệnh viện.

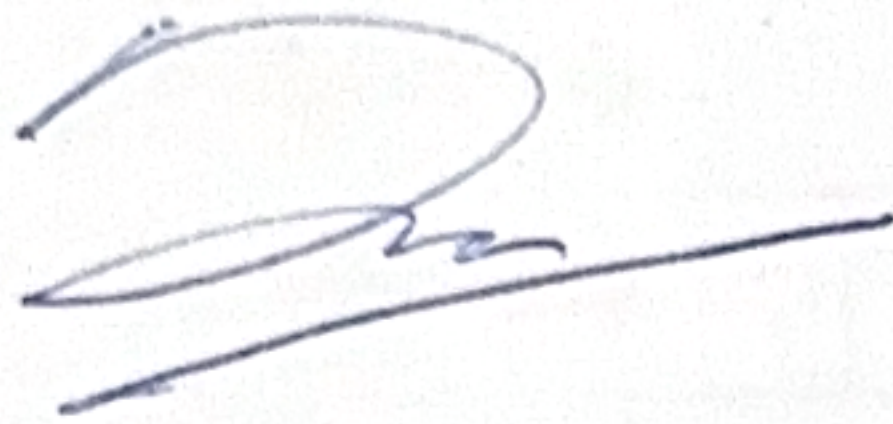
- Phát huy thế mạnh về chất lượng phục vụ của nhân viên y tế, duy trì phong cách giao tiếp văn minh, thân thiện; đồng thời tổ chức tập huấn định kỳ nhằm nâng cao kỹ năng giao tiếp, ứng xử với người bệnh.

- Nâng cao chất lượng cơ sở vật chất và môi trường điều trị, đảm bảo buồng bệnh thông thoáng, duy trì hệ thống điều hòa trong khung giờ hợp lý, vừa tiết kiệm năng lượng vừa giúp người bệnh thoải mái trong điều trị.

- Tăng cường công tác truyền thông nội bộ và lấy ý kiến người bệnh, khuyến khích phản hồi trực tiếp hoặc qua mã QR khảo sát nhằm kịp thời nắm bắt các vấn đề cần cải thiện.

- Duy trì, nâng cao tỉ lệ đáp ứng mong đợi của người bệnh, chú trọng hơn vào giai đoạn ra viện – hướng dẫn chế độ dinh dưỡng, luyện tập và tái khám để bệnh nhân an tâm điều trị lâu dài.

Người báo cáo



Trần Vũ Long



Đoàn Văn Hùng

ĐÀ
NẴNG