

Đà Nẵng, ngày 30 tháng 12 năm 2025

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

Quý IV năm 2025

**I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT**

**1. Thông tin chung**

Thông tin chung	Số lượng	Tỷ lệ
<b>Nhóm tuổi</b>		
<30	24	24%
30-60	40	40%
>60	36	36%
<b>Giới</b>		
Nam	54	54%
Nữ	46	46%
<b>Đối tượng</b>		
BHYT	91	91%
Viện phí	9	9%
<b>Khoa điều trị</b>		
Da 1	40	40%
Da 2	36	36%
PTTM	9	9%
Da lây	15	15%
<b>Số ngày điều trị tại khoa</b>		
<7	46	46%
7-14	34	34%
>14	20	20%
<b>Nơi sinh sống hiện nay</b>		

Thành thị	86	86%
Nông thôn	14	14%
Vùng sâu, xa khó khăn	0	0%
<b>Phân loại mức sống của gia đình</b>		
Nghèo	2	2%
Cận nghèo	0	0%
Khác	98	98%

## 2. Kết quả khảo sát và bàn luận

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

Điểm trung bình chung: 4,44

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý IV 2024	Điểm trung bình quý IV 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	4,45	<b>4,44</b>
Các tòa nhà, cầu thang bộ, thang máy, buồng bệnh được đánh số và hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm	100	4,48	<b>4,45</b>
Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, an toàn, dễ đi	100	4,45	<b>4,38</b>
Thời gian chờ đợi thang máy, làm thủ tục và chờ đợi trong quá trình khám, chữa bệnh chấp nhận được	100	4,50	<b>4,38</b>
Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết	100	4,62	<b>4,57</b>

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

Điểm trung bình chung: 4,50

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý IV 2024	Điểm trung bình quý IV 2025
----------	--------	-----------------------------	-----------------------------

Quy trình, thủ tục hành chính (nhập, xuất viện, chuyển viện, chuyển khoa...) rõ ràng, công khai, thuận tiện	100	4,52	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	4,50	4,42
Quy trình, thời gian làm thủ tục thanh toán viện phí khi ra viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	100	4,55	4,50
Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ	100	4,58	4,47
Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ	100	4,52	4,52
Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ	100	4,58	4,53
Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị	100	4,64	4,56

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

Điểm trung bình chung: 4,37

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý IV 2024	Điểm trung bình quý IV 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	4,34	4,34
Buồng bệnh yên tĩnh, bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện	100	4,33	4,41
Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, chắc chắn, sử dụng tốt	100	4,49	4,43
Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	100	4,33	4,22
Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt	100	4,32	4,26
Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh ngay tại khoa điều trị	100	4,55	4,52
Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được	100	4,46	4,44

mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh			
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	4,35	<b>4,39</b>
Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng	100	3,85	<b>4,18</b>
Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	100	4,32	<b>4,48</b>
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	4,48	<b>4,43</b>

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

Điểm trung bình chung: 4,57

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý IV 2024	Điểm trung bình quý IV 2025
Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	100	4,62	<b>4,53</b>
Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	100	4,52	<b>4,52</b>
Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	100	4,57	<b>4,58</b>
Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	100	4,65	<b>4,60</b>
Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị	100	4,58	<b>4,55</b>
Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng	100	4,58	<b>4,57</b>
Không bị nhân viên y tế gợi ý bồi dưỡng	100	4,64	<b>4,63</b>

#### 2.5. Kết quả cung cấp dịch vụ

Điểm trung bình chung: 4,46

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình	Điểm trung bình quý IV
----------	--------	-----------------	------------------------

		quý IV 2024	2025
Thời gian chờ đợi khi khám, chữa bệnh tại bệnh viện	100	4,41	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	4,50	4,48
Được nhắc lịch tái khám và hướng dẫn thực hành ăn uống, luyện tập, chăm sóc tại nhà trước khi ra viện	100	4,55	4,47
Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh	100	4,48	4,46
Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng	100	4,49	4,43
Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	100	4,56	4,47

## 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	32%
Rẻ hơn so với chất lượng	100	29%
Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán)	100	39%

## 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	94,64% 7 bệnh nhân <90% 93 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	5%



Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	100	95%
Điểm HLNB chung	100	<b>4,46</b>

### 2.7. Các yếu tố ảnh hưởng đến HLNB

Đặc điểm		Rất hài lòng	Hài lòng, chấp nhận được	HLNB
Tuổi	≥ 60	15	24	p = 0,450
	< 60	31	30	
Giới tính	Nam	41	13	p = 0,000001
	Nữ	5	41	
Số ngày nằm viện	≥ 10	10	25	p = 0,176
	< 10	36	29	
Có BHYT	Có	38	53	p = 0,023
	Không	8	1	
Khoa	Da 1	0	40	p = 0,000001
	Da 2	25	11	
	PTTM	6	3	
	Da lây	15	0	

Người bệnh trên 60 tuổi và dưới 60 tuổi không có sự khác biệt HLNB

Nam giới và nữ giới có sự khác biệt HLNB có ý nghĩa thống kê, với  $p = 0,000001$

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  $p = 0,023$

Giữa 3 khoa người bệnh điều trị nội trú sự khác biệt HLNB có ý nghĩa thống kê, với  $p = 0,000001$

## II. Ý KIẾN CỦA NGƯỜI BỆNH

- Các y bác sĩ rất tốt và nhiệt tình thân thiện
- Nên lắp bình nóng lạnh ở phòng hậu phẫu để tắm cho ấm

### III. NHẬN XÉT CHUNG:

- Độ tuổi bệnh nhân nằm viện điều trị chủ yếu tập trung ở nhóm 30–60 tuổi chiếm 40% và trên 60 tuổi chiếm 36%, cho thấy người bệnh nội trú phần lớn là người trung niên và cao tuổi, có nhu cầu điều trị và chăm sóc y tế dài ngày.

- Đa số bệnh nhân điều trị nội trú sử dụng BHYT chiếm 91%, chỉ 9% điều trị theo diện viện phí, phản ánh vai trò quan trọng của chính sách BHYT trong việc tiếp cận dịch vụ y tế của người bệnh nội trú.

- Bệnh nhân điều trị nội trú phân bố tương đối đồng đều tại các khoa Da 1 (40%) và Da 2 (36%), số còn lại điều trị tại khoa Da lây (15%) và PTTM (9%).

- Số ngày điều trị tại khoa chủ yếu thuộc nhóm dưới 7 ngày (46%) và 7–14 ngày (34%), nhóm điều trị trên 14 ngày chiếm 20%, cho thấy phần lớn bệnh nhân có thời gian nằm viện ngắn và trung bình.

- Nơi sinh sống của người bệnh điều trị nội trú đa số thuộc khu vực thành thị (86%), số còn lại là nông thôn (14%), không ghi nhận trường hợp thuộc vùng sâu, vùng xa khó khăn.

- Phân loại mức sống của gia đình người bệnh cho thấy 98% thuộc nhóm khác, chỉ 2% thuộc hộ nghèo, không ghi nhận trường hợp cận nghèo.

- Mức độ hài lòng có điểm trung bình:

+ Cao nhất là mục 2.4. Sự HLNB đối với nhân viên y tế (4,57), đặc biệt tiêu mục “Không bị nhân viên y tế gợi ý bồi dưỡng” đạt điểm cao nhất (4,63).

+ Thấp nhất là mục 2.3. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (4,37), 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” (4,18) có điểm thấp nhất

- Điểm HLNB chung Quý IV/2025 đạt 4,46, tỷ lệ người bệnh đánh giá chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác đạt 95%. Tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi của người bệnh đạt 94,64%, cho thấy mức độ hài lòng và tin tưởng cao đối với chất lượng điều trị nội trú của bệnh viện.

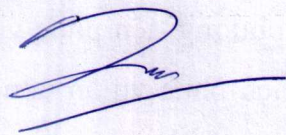
Điểm HLNБ chung so với cùng kỳ giảm từ 4,5 năm 2024 xuống 4,46 năm 2025. Tỷ lệ % đáp ứng so với mong đợi tăng từ 91,25% năm 2024 lên 94,64% năm 2025.

Nhìn chung, kết quả khảo sát Quý IV/2025 cho thấy người bệnh nội trú đánh giá cao chất lượng chuyên môn, thái độ phục vụ và sự minh bạch trong điều trị của Bệnh viện. Bên cạnh những kết quả đạt được, một số nội dung về cơ sở vật chất và tiện ích phục vụ người bệnh cần tiếp tục được quan tâm, cải thiện trong thời gian tới.

#### 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.
- Nâng cao chất lượng cơ sở vật chất nhằm giúp bệnh nhân cảm thấy hài lòng hơn trong thời gian điều trị
- Kiểm tra, bảo dưỡng trang thiết bị: Đặc biệt sửa chữa hệ thống điều hòa không khí tại buồng bệnh để đảm bảo máy lạnh hoạt động bình thường.
- Nâng cấp dịch vụ ăn uống: Cải thiện chất lượng căng-tin bệnh viện (an toàn vệ sinh, khẩu phần ăn)
- 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**



**Đoàn Văn Hùng**