

Đà Nẵng, ngày 29 tháng 7 năm 2025

**BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT**  
**SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI 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	25	25%
30-60	40	40%
>60	35	35%
<b>Giới</b>		
Nam	43	43%
Nữ	57	57%
<b>Đối tượng</b>		
BHYT	100	100%
Viện phí	0	0%
<b>Khoa điều trị</b>		
Da 1	41	41%
Da 2	38	38%
PTTM	6	6%
Da lây	15	15%
<b>Số ngày điều trị tại khoa</b>		
<7	38	38%
7-14	51	51%
>14	11	11%

Nơi sinh sống hiện nay		
Thành thị	69	69%
Nông thôn	31	31%
Vùng sâu, xa khó khăn	0	0%
Phân loại mức sống của gia đình		
Nghèo	3	3%
Cận nghèo	2	2%
Khác	95	95%

## 2. Kết quả khảo sát và bàn luận

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

Điểm trung bình chung: 4,47

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý II 2024	Điểm trung bình quý II 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	4,22	<b>4,54</b>
Các tòa nhà, cầu thang bộ, thang máy, buồng bệnh được đánh số và hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm	100	4,20	<b>4,49</b>
Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, an toàn, dễ đi	100	4,25	<b>4,43</b>
Thời gian chờ đợi thang máy, làm thủ tục và chờ đợi trong quá trình khám, chữa bệnh chấp nhận được	100	4,25	<b>4,38</b>
Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết	100	4,43	<b>4,52</b>

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

Điểm trung bình chung: 4,53

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý II 2024	Điểm trung bình quý II 2025
Quy trình, thủ tục hành chính (nhập, xuất viện, chuyển viện, chuyển khoa...) rõ ràng, công khai, thuận tiện	100	4,27	4,55
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	4,25	4,5
Quy trình, thời gian làm thủ tục thanh toán viện phí khi ra viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	100	4,30	4,51
Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ	100	4,37	4,56
Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ	100	4,40	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	4,38	4,55
Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị	100	4,41	4,57

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

Điểm trung bình chung: 4,48

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý II 2024	Điểm trung bình quý II 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	4,07	4,49
Buồng bệnh yên tĩnh, bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện	100	4,12	4,4
Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, chắc chắn, sử dụng tốt	100	4,21	4,5
Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	100	4,24	4,5

Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt	100	4,13	<b>4,43</b>
Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh ngay tại khoa điều trị	100	4,29	<b>4,59</b>
Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh	100	4,18	<b>4,52</b>
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	4,14	<b>4,45</b>
Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng	100	4,20	<b>4,41</b>
Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	100	4,30	<b>4,51</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	4,20	<b>4,49</b>

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

Điểm trung bình chung: 4,6

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý II 2024	Điểm trung bình quý II 2025
Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	100	4,53	<b>4,7</b>
Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	100	4,41	<b>4,64</b>
Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	100	4,47	<b>4,6</b>
Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	100	4,41	<b>4,6</b>
Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị	100	4,40	<b>4,6</b>
Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng	100	4,30	<b>4,61</b>
Không bị nhân viên y tế gợi ý bồi dưỡng	100	4,42	<b>4,6</b>

## 2.5. Kết quả cung cấp dịch vụ

Điểm trung bình chung: 4,55

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý II 2024	Điểm trung bình quý II 2025
Thời gian chờ đợi khi khám, chữa bệnh tại bệnh viện	100	4,14	4,55
Được cấp phát cho dùng thuốc đúng giờ, hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ và các tác dụng phụ nếu có	100	4,28	4,57
Được nhắc lịch tái khám và hướng dẫn thực hành ăn uống, luyện tập, chăm sóc tại nhà trước khi ra viện	100	4,29	4,6
Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh	100	4,24	4,51
Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng	100	4,30	4,51
Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	100	4,30	4,6

## 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	41%
Rẻ hơn so với chất lượng	100	48%
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	93,34% 32 bệnh nhân $\leq 90\%$ 68 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	10%
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	100	90%
Điểm HLNB chung	100	<b>4,53</b>

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

Đặc điểm		Rất hài lòng	Hài lòng, chấp nhận được	HLNB
Tuổi	$\geq 60$	16	22	$p = 0,265$
	$< 60$	34	28	
Giới tính	Nam	29	14	$p = 0,034$
	Nữ	21	36	
Số ngày nằm viện	$\geq 10$	29	13	$p = 0,007$
	$< 10$	21	37	
Có BHYT	Có	50	50	$p = 0$
	Không	0	0	
Khoa	Da 1	5	36	$p = 0,0001$
	Da 2	29	9	
	PTTM	5	1	
	Da lây	11	4	

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  $p = 0,034$

Người nằm viện  $\geq 10$  ngày và  $<10$  ngày có sự khác biệt HLNB có ý nghĩa thống kê, với  $p = 0,007$

Người có BHYT và không có BHYT có sự khác biệt HLNB không có ý nghĩa thống kê, với  $p = 0$

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

- Hành lang tối không bao giờ tắt đèn, ảnh hưởng giấc ngủ rất nhiều và tôi bị mất ngủ. Chỉ nên bật 1 vài đèn chính

## III. NHẬN XÉT CHUNG:

- Phần lớn người bệnh thuộc nhóm tuổi trung niên và người cao tuổi (75% trên 30 tuổi)

- 100% người bệnh sử dụng BHYT, cho thấy mức độ tiếp cận chính sách y tế toàn dân rất cao.

- Tập trung điều trị tại hai khoa Da 1 (41%) và Da 2 (38%) chiếm gần 80%

- Đa số người bệnh nằm viện trong thời gian 7-14 ngày (51%) – thời gian điều trị trung bình hợp lý cho các bệnh lý da liễu mạn tính hoặc cần theo dõi sát.

- Người bệnh đến từ khu vực thành thị chiếm 69%, không có bệnh nhân từ vùng sâu, xa

- Phân loại mức sống của gia đình đến khám chỉ có 3% thuộc hộ nghèo và 2% cận nghèo, còn lại 95% rơi vào các hộ khác

- Mức độ hải lòng có điểm trung bình:

+ Cao nhất là ở mục 2.4. Sự HLNB đối với nhân viên y tế (4,6), trong đó có tiêu mục “Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực” (4,7) đạt điểm cao nhất.

+ Thấp nhất là ở mục 2.1. Khả năng tiếp cận dịch vụ y tế (4,47), trong đó có tiêu mục “Thời gian chờ đợi thang máy, làm thủ tục và chờ đợi trong quá trình khám, chữa bệnh chấp nhận được (4,38).

Điểm HLNБ chung so với cùng kì tăng từ 4,29 năm 2024 lên 4,53 năm 2025. Tỷ lệ % đáp ứng so với mong đợi gần như không thay đổi 93,19% (2024) và 93,34% (2025).

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

- Điều chỉnh hệ thống chiếu sáng hành lang, chỉ duy trì đèn mờ hoặc đèn định hướng sau 22h để không ảnh hưởng đến giấc ngủ bệnh nhân.

- Tăng cường bảo dưỡng cơ sở vật chất như giường bệnh, rèm che, điều hòa và nhà vệ sinh – đảm bảo sử dụng tốt trong điều kiện thời tiết khắc nghiệt.

- Chủ động ứng phó thời tiết nắng nóng: xây dựng khung giờ hợp lý sử dụng điều hòa để vừa tiết kiệm điện vừa đảm bảo sức khỏe người bệnh.

- Duy trì hoạt động diệt muỗi, kiểm soát dịch tễ và vệ sinh môi trường định kỳ, tránh phát sinh các bệnh truyền nhiễm thứ phát.

- Cập nhật và đẩy mạnh công khai thông tin điều trị, chi phí, thuốc men, nhất là trong trường hợp có thay đổi đột xuất.

- Tăng cường truyền thông nội bộ để người bệnh hiểu rõ quy trình điều trị, quyền lợi BHYT, góp phần nâng cao sự tin tưởng và hợp tác.

- Tiếp tục nâng cao chất lượng tư vấn và điều trị, cải thiện kết quả đáp ứng điều trị nhằm tăng tỷ lệ hài lòng và mong đợi của người bệnh.

**Người báo cáo**



**Trần Vũ Long**

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**



**Đoàn Văn Hùng**