

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh tháng 5/2026

Căn cứ Kế hoạch số 208/KH-BVM ngày 10/3/2026 của Bệnh viện Mắt thành phố Đà Nẵng về việc Tổ chức khảo sát hài lòng của người bệnh năm 2026.

Bệnh viện Mắt thành phố Đà Nẵng báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh tháng 5/2026 như sau:

I. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

1. Đối tượng, cỡ mẫu

a) Ngoại trú

- Bệnh nhân đến khám ngoại trú, có đủ điều kiện sức khỏe để trả lời khảo sát, sau khi đã cơ bản hoàn thành quy trình khám bệnh, đang chờ thanh toán hoặc chờ nhận thuốc đồng ý tham gia.

- Số lượng phiếu phát ra: 130 phiếu, thu về 130 phiếu hợp lệ.

+ Khoa Khám bệnh: 80 phiếu;

+ Khoa Dược: 50 phiếu.

b) Nội trú

- Bệnh nhân thuộc danh sách chuẩn bị xuất viện (trước ngày ra viện 01 ngày hoặc trong ngày xuất viện), hoặc người chăm sóc đủ điều kiện sức khỏe và đồng ý tham gia.

- Số lượng phiếu phát ra: 50 phiếu, thu về 50 phiếu hợp lệ.

+ Khoa Glocom: 20 phiếu;

+ Khoa Đáy mắt: 15 phiếu;

+ Khoa Nhãn nhi: 15 phiếu.

2. Phương pháp phân tích số liệu

a) Hình thức: sử dụng phiếu khảo sát giấy theo mẫu quy định của Bộ Y tế.

b) Cập nhật kết quả khảo sát hài lòng trên Website Khảo sát hài lòng của Bộ Y tế.

c) Trích xuất số liệu tổng hợp từ Website Khảo sát hài lòng của Bộ Y tế và sử dụng ứng dụng Excel; phân tích dữ liệu sau khi trích xuất.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Ngoại trú

1.1 Thông tin người bệnh

STT	Nội dung	N = 130	Tỷ lệ %
1	A1. Giới tính: Nam	74	56,9%
	Nữ	56	43,1%
2	A5. Có sử dụng BHYT cho lần điều trị này	58	44,6%
3	A6. Nơi sinh sống hiện nay:		
	Thành thị	40	30,8%
	Nông thôn	44	33,8%
	Vùng sâu, xa, khó khăn	46	35,4%
4	A7. Mức sống: Nghèo	6	4,6%
	Cận nghèo	40	30,8%
	Khác	84	64,6%

1.2 Tỷ lệ hài lòng của người bệnh

STT	Loại thống kê	Tháng 3	Tháng 4	Tháng 5
1	Tổng điểm từ A->E trung bình người dùng chọn	4,59 / 5	4,34 / 5	4,53 / 5
2	Tỷ lệ hài lòng chung	99,05%	98,23%	93,02 %
3	Điểm trung bình theo từng phần A, B, C, D, E			
	A. Khả năng tiếp cận	4,56 / 5	4,40 / 5	4,54 / 5
	B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục KB, điều trị.	4,59 / 5	4,29 / 5	4,52 / 5
	C. CSVC và phương tiện phục vụ NB	4,57 / 5	4,31 / 5	4,48 / 5
	D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	4,62 / 5	4,38 / 5	4,65 / 5
	E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4,65 / 5	4,37 / 5	4,56 / 5
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	94,75%	87,03%	95,87 %
5	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	97,69% (127/130)	98,46% (128/130)	100 % (130/130)
6	Chỉ số hài lòng toàn diện	94,61% (123/130)	79,23% (103/130)	80,76% (105/130)

1.3 Phân tích dữ liệu

a) Có 58/130 người bệnh (chiếm 44,6%) sử dụng BHYT trong đợt khảo sát; và số người bệnh đến từ vùng sâu, xa, khó khăn có tỉ lệ cao nhất với 46/130 người bệnh (chiếm 35,4%).

b) Người bệnh ngoại trú trong đợt khảo sát có kết quả hài lòng đối với Bệnh viện khá lớn, thể hiện qua các chỉ số đạt được rất cao như sau:

- Tỷ lệ hài lòng chung đạt 93,02%, với tổng điểm trung bình là 4,53/5;
- Chỉ số hài lòng toàn diện đạt 80,76%% (105/130);

Chỉ số hài lòng toàn diện được tính khi trong 01 phiếu khảo sát, toàn bộ các tiêu chí trong phiếu khảo sát đó đều được chọn ở mức độ hài lòng là 4 hoặc 5; không có bất cứ tiêu chí nào được chọn ở mức độ hài lòng là 1, 2 hoặc 3.

- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi đạt 95,87%;
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại đạt 100%.

c) Tỷ lệ mà Bệnh viện đã đáp ứng được so với mong đợi trước khi tới khám bệnh của người bệnh ngoại trú trong đợt khảo sát đạt mức cao với 95,87%.

d) Chi phí điều trị:

- “*Rất đắt so với chất lượng*”: có 0/130 (chiếm 0%) ý kiến;
- “*Đắt hơn so với chất lượng*”: có 0/130 (chiếm 0%) ý kiến;
- “*Tương xứng so với chất lượng*”: có 77/130 (chiếm 59,2%) ý kiến;
- “*Rẻ hơn so với chất lượng*”: có 35/130 (chiếm 26,9%) ý kiến;
- “*Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán)*”: có 18/130 (chiếm 13,8%) ý kiến;
- “*Ý kiến khác, ghi rõ...*”: có 0/130 (chiếm 0%) ý kiến.

e) Ý kiến của người bệnh:

Không có.

1.4 Những vấn đề còn tồn tại

a) Kết quả khảo sát 130 phiếu ngoại trú với tất cả các nhóm tiêu chí A, B, C, D, E thì không có ý kiến nào ở mức 1 (*Rất không hài lòng hoặc Rất kém*)

b) Kết quả khảo sát 130 phiếu ngoại trú với tất cả các nhóm tiêu chí A, B, C, D, E thì có 281/4030 (6,97%) ý kiến ở mức 3 (*Bình thường hoặc Trung bình*) rải rác ở các tiêu chí; tập trung ở các nhóm tiêu chí B (89 ý kiến) và C (103 ý kiến).

2. Nội trú

2.1 Thông tin người bệnh

STT	Nội dung	N = 50	Tỷ lệ %
1	A1. Giới tính: Nam	25	50%
	Nữ	25	50%
2	A5. Có sử dụng BHYT cho lần điều trị này	46	92%
3	A6. Nơi sinh sống hiện nay:		
	Thành thị	32	64%
	Nông thôn	16	32%
	Vùng sâu, xa, khó khăn	02	4%
4	A7. Mức sống: Nghèo	00	0%
	Cận nghèo	00	0%
	Khác	50	100%

2.2 Tỷ lệ hài lòng của người bệnh

STT	Loại thống kê	Tháng 3	Tháng 4	Tháng 5
1	Tổng điểm từ A->E trung bình người dùng chọn	4,66 / 5	4,40 / 5	4,69 / 5
2	Tỷ lệ hài lòng chung	99,60%	91,83%	98,71%
3	Điểm trung bình theo từng phần A, B, C, D, E			
	A. Khả năng tiếp cận	4,68 / 5	4,62 / 5	4,66 / 5
	B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục KB, điều trị.	4,66 / 5	4,58 / 5	4,68 / 5
	C. CSVC và phương tiện phục vụ NB	4,64 / 5	3,99 / 5	4,63 / 5
	D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	4,70 / 5	4,63 / 5	4,76 / 5
	E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4,64 / 5	4,49 / 5	4,75 / 5
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	94,66%	95,94%	97,32%
5	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	100% (50/50)	100% (50/50)	100% (50/50)
6	Chỉ số hài lòng toàn diện	94% (47/50)	28% (14/50)	80% (40/50)

2.3 Tỷ lệ hài lòng của người bệnh theo từng khoa

TT	Khoa	Không hài lòng %	Bình thường %	Hài lòng %
1	Đáy mắt	0%	1,85%	98,15%
2	Glôcôm	0%	0%	100%
3	Nhãn nhi	0%	2,45%	97,55%

2.4 Phân tích dữ liệu

a) Có 46/50 người bệnh (chiếm 92%) sử dụng BHYT trong đợt khảo sát; và số người bệnh đến từ thành thị có tỉ lệ cao nhất 32/50 người bệnh (chiếm 64%).

b) Người bệnh nội trú trong đợt khảo sát có kết quả hài lòng đối với Bệnh viện khá lớn, thể hiện qua các chỉ số đạt được rất cao như sau:

- Tỷ lệ hài lòng chung đạt 98,71%, với tổng điểm trung bình là 4,69/5;
- Chỉ số hài lòng toàn diện đạt mức 80% (40/50);

Chỉ số hài lòng toàn diện được tính khi trong 01 phiếu khảo sát, toàn bộ các tiêu chí trong phiếu khảo sát đó đều được chọn ở mức độ hài lòng là 4 hoặc 5; không có bất cứ tiêu chí nào được chọn ở mức độ hài lòng là 1, 2 hoặc 3.

- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi đạt 97,32%;
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại đạt 100%.

c) Tỷ lệ chung mà Bệnh viện đã đáp ứng được so với mong đợi trước khi tới khám bệnh của người bệnh nội trú trong đợt khảo sát đạt mức cao với 97,32% ($\pm 0,03$), trong đó:

- Khoa Đáy mắt: 98%;
- Khoa Glôcôm: 97,05%;
- Khoa Nhãn nhi: 97%.

d) Chi phí điều trị:

- “Rất đắt so với chất lượng”: có 0/130 (chiếm 0%) ý kiến;
- “Đắt hơn so với chất lượng”: có 0/130 (chiếm 0%) ý kiến;
- “Tương xứng so với chất lượng”: có 02/50 (chiếm 4%) ý kiến;
- “Rẻ hơn so với chất lượng”: có 40/50 (chiếm 80%) ý kiến;
- “Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán)”: có 08/50 (chiếm 16%) ý kiến;
- “Ý kiến khác, ghi rõ...”: có 0/50 (chiếm 0%) ý kiến.

e) Ý kiến của người bệnh:

Không có.

2.5 Những vấn đề còn tồn tại

a) Kết quả khảo sát 50 phiếu nội trú với tất cả các nhóm tiêu chí A, B, C, D, E thì không có ý kiến nào ở mức 1 (*Rất không hài lòng hoặc Rất kém*).

b) Kết quả khảo sát 50 phiếu nội trú với tất cả các nhóm tiêu chí A, B, C, D, E thì không có ý kiến nào ở mức 2 (*Không hài lòng hoặc Kém*).

c) Kết quả khảo sát 50 phiếu nội trú với tất cả các nhóm tiêu chí A, B, C, D, E thì có 23/1790 (1,28%) ý kiến ở mức 3 (*Bình thường hoặc Trung bình*) rải rác ở các tiêu chí; tập trung ở nhóm tiêu chí C (16 ý kiến).

III. CÁC VẤN ĐỀ CẦN GIẢI QUYẾT

1. Đối với khám, chữa bệnh ngoại trú

Một số vấn đề cần cải thiện, nâng cao chất lượng hơn nữa ở các tiêu chí như: thời gian chờ đợi khám chữa bệnh; quy trình, thủ tục khám chữa bệnh; cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh vẫn có các ý kiến đánh giá ở mức 3.

2. Đối với khám, chữa bệnh nội trú

Một số vấn đề cần cải thiện, nâng cao chất lượng hơn nữa ở các tiêu chí như: căng-tin, nhà vệ sinh, nước uống, mạng wifi; thời gian chờ đợi; quy trình, thủ tục hành chính vẫn có các ý kiến đánh giá ở mức 3.

IV. GIẢI PHÁP THỰC HIỆN

Nhằm ngày càng hoàn thiện, nâng cao chất lượng hài lòng người bệnh cũng như chất lượng khám, chữa bệnh tại Bệnh viện; từ các vấn đề còn tồn đọng, cần giải quyết, Bệnh viện Mắt thành phố Đà Nẵng cần thực hiện một số giải pháp như sau:

1. Sàng lọc, phân loại đối tượng bệnh nhân ngay từ khâu tiếp đón ban đầu; bố trí nhân viên thực hiện việc phân luồng, hướng dẫn bệnh nhân làm các thủ tục khám, chữa bệnh.

2. Sắp xếp, điều phối nhân lực chuyên môn hợp lý tại các khoa, phòng phù hợp với tình hình bệnh nhân, nhằm giảm thời gian chờ đợi.

3. Tăng cường việc tuyên truyền, hướng dẫn bệnh nhân và người nhà bệnh nhân sử dụng các ứng dụng số trong khám chữa bệnh: sử dụng Căn cước công dân có gắn chip, tích hợp thẻ BHYT; tài khoản VNeID, VssID...

4. Đẩy mạnh việc hoàn thiện hạ tầng thiết bị CNTT, hệ thống mạng Internet có dây và Wifi nhằm sử dụng các ứng dụng công nghệ thông tin trong việc thực hiện thủ tục khám, chữa bệnh, công tác chuyên môn: hồ sơ sức khỏe điện tử, bệnh án điện

tử, máy quét mã QR...Đồng thời, phục vụ nhu cầu sử dụng mạng Wifi của bệnh nhân và người nhà bệnh nhân trong quá trình khám, chữa bệnh tại Bệnh viện.

5. Nhanh chóng thực hiện công tác cho thuê tài sản công Căng-tin tại Bệnh viện, nhằm đảm bảo cho việc phục vụ nhu cầu thiết yếu của bệnh nhân và người nhà bệnh nhân.

6. Giao Tổ Quản lý chất lượng Bệnh viện phối hợp với các khoa/phòng có tỷ lệ hài lòng thấp và các bộ phận liên quan; lập kế hoạch cụ thể giải quyết các vấn đề còn tồn đọng.

Trên đây là kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh tháng 5/2026 tại Bệnh viện Mắt thành phố Đà Nẵng. Kết quả này sẽ là cơ sở để tiến hành công tác cải tiến chất lượng; đề nghị toàn thể các khoa, phòng, tổ chức, đoàn thể có liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện các giải pháp khắc phục nhằm nâng cao chất lượng tại Bệnh viện./. *vang*

Nơi nhận: *Huy*

- BGĐ;
- Tổ QLCLBV;
- Các khoa, phòng;
- Website Bệnh viện;
- Lưu: VT, TCHC.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Nguyễn Thị Ngọc Ánh