

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh tháng 6/2026

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 6/2026 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 Khúc xạ: 70 phiếu;

+ Khoa TDCN & CLS: 60 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 Phaco: 20 phiếu;

+ Khoa Kết, giác mạc: 15 phiếu;

+ Khoa Chấn thương: 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	70	53,8%
	Nữ	60	46,2%
2	A5. Có sử dụng BHYT cho lần điều trị này	18	13,8%
3	A6. Nơi sinh sống hiện nay:		
	Thành thị	102	78,5%
	Nông thôn	24	18,5%
	Vùng sâu, xa, khó khăn	4	3,1%
4	A7. Mức sống: Nghèo	1	0,8%
	Khác	129	99,2%

1.2 Tỷ lệ hài lòng của người bệnh

STT	Loại thống kê	Tháng 3	Tháng 4	Tháng 5	Tháng 6
1	Tổng điểm từ A->E trung bình người dùng chọn	4,59 / 5	4,34 / 5	4,53 / 5	4,22 / 5
2	Tỷ lệ hài lòng chung	99,05%	98,23%	93,02 %	95,31%
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	4,28 / 5
	B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục KB, điều trị.	4,59 / 5	4,29 / 5	4,52 / 5	4,09 / 5
	C. CSVC và phương tiện phục vụ NB	4,57 / 5	4,31 / 5	4,48 / 5	4,20 / 5
	D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	4,62 / 5	4,38 / 5	4,65 / 5	4,43 / 5
	E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4,65 / 5	4,37 / 5	4,56 / 5	4,27 / 5
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	94,75%	87,03%	95,87 %	86,33%
5	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	97,69% (127/130)	98,46% (128/130)	100 % (130/130)	100% (130/130)
6	Chỉ số hài lòng toàn diện	94,61% (123/130)	79,23% (103/130)	80,76% (105/130)	67,69% (88/130)

1.3 Tỷ lệ hài lòng theo từng khoa

TT	Khoa	Không hài lòng (Mức 1, 2)	Bình thường (Mức 3)	Hài lòng (Mức 4, 5)	Mức độ đáp ứng so với mong đợi trước khi tới khám.
1	Khúc xạ	0%	0,37%	99,63%	95,82%
2	TDCN & CLS	3,44%	6,29%	90,27%	75,26%

1.4 Phân tích dữ liệu

a) Có 18/130 người bệnh (chiếm 13,8%) sử dụng BHYT trong đợt khảo sát; và số người bệnh đến từ thành thị có tỉ lệ cao nhất 102/130 người bệnh (chiếm 78,5%).

b) Người bệnh ngoại trú trong đợt khảo sát tháng 6/2026 với kết quả hài lòng đối với Bệnh viện được thể hiện qua các chỉ số đạt được như sau:

- Tỷ lệ hài lòng chung đạt 95,31%, với tổng điểm trung bình là 4,22/5;
- Chỉ số hài lòng toàn diện đạt 67,69% (88/130);

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 86,33%;
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại đạt 100%.

c) 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 109/130 (chiếm 83,8%) ý kiến;
- “*Rẻ hơn so với chất lượng*”: có 16/130 (chiếm 12,3%) ý kiến;
- “*Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán)*”:

có 05/130 (chiếm 3,8%) ý kiến;

- “*Ý kiến khác, ghi rõ...*”: có 0/130 (chiếm 0%) ý kiến.

d) Ý kiến của người bệnh:

Không có.

1.5 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 có 06/4030 (0,15%) ý kiến ở mức 1 (*Rất không hài lòng hoặc Rất kém*) tập trung ở cụm tiêu chí **B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị** như sau:

- **B2. Các quy trình, thủ tục khám bệnh đơn giản, thuận tiện:** 1 ý kiến;
- **B6. Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám:** 3 ý kiến;
- **B7. Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám:** 2 ý kiến.

b) Kết quả khảo sát 130 phiếu ngoại trú với tất cả các nhóm tiêu chí A, B, C, D, E thì có 58/4030 (1,44%) ý kiến ở mức 2 (*Không hài lòng hoặc Kém*) tập trung ở cụm tiêu chí **B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị** như sau:

- **B1. Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu:** 2 ý kiến;
- **B2. Các quy trình, thủ tục khám bệnh đơn giản, thuận tiện:** 6 ý kiến;
- **B5. Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp:** 3 ý kiến;
- **B6. Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám:** 21 ý kiến;
- **B7. Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám:** 22 ý kiến;
- **B8. Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn:** 4 ý kiến.

c) Kết quả khảo sát 130 phiếu ngoại trú với tất cả các nhóm tiêu chí A, B, C, D, E thì có 125/4030 (3,10%) ý kiến ở mức 3 (*Bình thường hoặc Trung bình*) rải rác ở các cụm tiêu chí như sau:

- **A. Khả năng tiếp cận:** 6 ý kiến;
- **B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị:** 54 ý kiến;
- **C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh:** 45 ý kiến.

2. Nội trú

2.1 Thông tin người bệnh

STT	Nội dung	N = 50	Tỷ lệ %
1	A1. Giới tính: Nam	26	52%
	Nữ	24	48%
2	A5. Có sử dụng BHYT cho lần điều trị này	47	94%
3	A6. Nơi sinh sống hiện nay:		
	Thành thị	18	36%
	Nông thôn	29	58%
	Vùng sâu, xa, khó khăn	03	06%

4	A7. Mức sống: Nghèo	01	02%
	Cận nghèo	06	12%
	Khác	43	86%

2.2 Tỷ lệ hài lòng của người bệnh

STT	Loại thống kê	Tháng 3	Tháng 4	Tháng 5	Tháng 6
1	Tổng điểm từ A->E trung bình người dùng chọn	4,66 / 5	4,40 / 5	4,69 / 5	4,24 / 5
2	Tỷ lệ hài lòng chung	99,60%	91,83%	98,71%	96,32%
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	4,29 / 5
	B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục KB, điều trị.	4,66 / 5	4,58 / 5	4,68 / 5	4,27 / 5
	C. CSVC và phương tiện phục vụ NB	4,64 / 5	3,99 / 5	4,63 / 5	4,06 / 5
	D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	4,70 / 5	4,63 / 5	4,76 / 5	4,37 / 5
	E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4,64 / 5	4,49 / 5	4,75 / 5	4,32 / 5
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	94,66%	95,94%	97,32%	94,68%
5	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	100% (50/50)	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)	58% (29/50)

2.3 Tỷ lệ hài lòng của người bệnh theo từng khoa

TT	Khoa	Không hài lòng (Mức 1, 2)	Bình thường (Mức 3)	Hài lòng (Mức 4, 5)	Mức độ đáp ứng so với mong đợi trước khi tới khám.
1	Phaco	0%	3,06%	96,94%	92,8%
2	Kết, giác mạc	1,85%	1,3%	96,85%	95,93%
3	Chấn thương	2,62%	2,43%	94,95%	95,93%

2.4 Phân tích dữ liệu

a) Có 47/50 người bệnh (chiếm 94%) sử dụng BHYT trong đợt khảo sát; số người bệnh đến từ nông thôn có tỉ lệ cao nhất 29/50 người bệnh (chiếm 58%).

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

- Tỷ lệ hài lòng chung đạt 96,32%, với tổng điểm trung bình là 4,24/5;
- Chỉ số hài lòng toàn diện đạt 58% (29/50);

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 94,68%;
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại đạt 100% (50/50).

c) Chi phí điều trị:

- “*Rất đắt so với chất lượng*”: có 0/50 (chiếm 0%) ý kiến;
- “*Đắt hơn so với chất lượng*”: có 0/50 (chiếm 0%) ý kiến;
- “*Tương xứng so với chất lượng*”: có 18/50 (chiếm 36%) ý kiến;
- “*Rẻ hơn so với chất lượng*”: có 27/50 (chiếm 54%) ý kiến;
- “*Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán)*”:

có 5/50 (chiếm 10%) ý kiến;

- “*Ý kiến khác, ghi rõ...*”: có 0/50 (chiếm 2%) ý kiến.

d) Ý kiến của người bệnh:

Thang máy có 1 cái đi lâu.

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 có 22/1794 (1,22%) ý kiến ở mức 1 (*Rất không hài lòng hoặc Rất kém*) tập trung toàn bộ ở cụm tiêu chí **C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh**, chi tiết như sau:

- C6. *Được cung cấp đầy đủ nước nóng, lạnh ngay tại khoa điều trị*: 05 ý kiến;
- C7. *Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh*: 05 ý kiến;
- C9. *Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng*: 12 ý kiến.

b) Kết quả khảo sát 50 phiếu nội trú với tất cả các nhóm tiêu chí A, B, C, D, E thì có 02/1794 (0,11%) ý kiến ở mức 2 (*Không hài lòng hoặc Kém*) ở tiêu chí C9. *Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng*.

c) Kết quả khảo sát 50 phiếu nội trú với tất cả các nhóm tiêu chí A, B, C, D, E thì có 42/1794 (2,34%) ý kiến ở mức 3 (*Bình thường hoặc Trung bình*) ở các cụm tiêu chí như sau:

A. Khả năng tiếp cận: 04 ý kiến;

B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị: 11 ý kiến;

C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh: 26 ý kiến;

D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế: 01 ý kiến.

III. CÁC VẤN ĐỀ CẦN GIẢI QUYẾT

1. Đối với khám, chữa bệnh ngoại trú

Một số vấn đề cần giải quyết: các lối đi, hành lang; đăng ký khám qua điện thoại, website; thời gian chờ đợi; cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh. Trong đó, đa số các ý kiến đánh giá mức 1, 2, 3 tập trung chủ yếu ở cụm tiêu chí **B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị** với các tiêu chí đánh giá về thời gian chờ đợi; và cụm tiêu chí **C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh** với các tiêu chí đánh giá về: quạt hoặc điều hoà, ti-vi và sự riêng tư...

2. Đối với khám, chữa bệnh nội trú

Một số vấn đề cần giải quyết ở các tiêu chí về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh như: căng-tin, nhà vệ sinh, nước uống, mạng wifi; thời gian chờ đợi; quy trình, thủ tục hành chính. Trong đó, đa số các ý kiến đánh giá mức 1, 2, 3 đều tập trung ở cụm tiêu chí **C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh** với các tiêu chí đánh giá về: nước uống nóng, lạnh; mạng wifi và căng-tin bệnh viện.

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... để giảm thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám, chữa bệnh.

4. Đẩy mạnh việc bổ sung, hoàn thiện cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh như: trang bị mới và sửa chữa các thiết bị quạt, ti-vi, nước uống nóng lạnh...nhằm phục vụ bệnh nhân đến khám, chữa bệnh tại Bệnh viện.

5. Thực hiện bổ sung, lắp đặt và 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.

6. 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.

7. 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 6/2026 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./.

Nơi nhận:

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

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Nguyễn Thị Ngọc Ánh