

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú và ngoại trú
tại Bệnh viện Nhi tỉnh Gia Lai Quý II - 2025

I. THÔNG TIN CHUNG

1. Thông tin cơ bản về cơ sở: Bệnh viện Nhi tỉnh Gia Lai.

- Quy mô giường bệnh: 350 giường.
- Tổng lượt bệnh nội trú: 11.335 lượt (6 tháng).
- Tổng lượt bệnh ngoại trú: 33149 lượt (6 tháng).

2. Thời điểm tiến hành khảo sát, khoảng thời gian khảo sát diễn ra: Quý II năm 2025.

3. Số lượng mẫu phỏng vấn: 120 mẫu nội trú, 50 mẫu ngoại trú.

4. Phương pháp chọn mẫu: ngẫu nhiên đơn.

5. Cơ cấu mẫu

- Ngoại trú: 50 mẫu tại khoa Khám – Cấp cứu.
- Nội trú: 120 mẫu tại các khoa Nội tổng hợp - YHCT (30 mẫu), khoa Ba chuyên khoa (10 mẫu), khoa Sơ sinh (20 mẫu), khoa Ngoại-Gây mê hồi sức (30 mẫu), khoa Hồi sức tích cực - chống độc (10 mẫu), khoa Bệnh Nhiệt đới (20 mẫu).

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Khảo sát sự hài lòng người bệnh ngoại trú

1.1. Thông tin nhân khẩu học

a. Người trả lời

Tổng số lượt khảo sát: 50 lượt, trong đó: người nhà (50 lượt).

b. Giới tính người bệnh: Nam: 09/50, Nữ: 41/50.

c. Người bệnh sử dụng thẻ BHYT: Có sử dụng (50/50), không sử dụng (0/50)

d. Phân loại mức sống của gia đình: Nghèo (2/50), Cận nghèo (0/50), Khác (48/50).

1.2. Đánh giá việc sử dụng dịch vụ y tế

A. Khả năng tiếp cận Điểm		Điểm
A1	Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm	4.66
A2	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	4.78
A3	Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm	4.72
A4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	4.6
A5	Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) thuận tiện	4.88

D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	4.94
D4	Năng lực chuyên môn của bác sĩ, điều dưỡng đáp ứng mong	4.96
E. Kết quả cung cấp dịch vụ		
E1	Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/bà	4.96
E2	Các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, minh bạch và được giải thích nếu có thắc mắc	4.9
E3	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	4.88
E4	Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	4.9

Nhận xét của người bệnh/ người nhà về sự tương xứng giữa số tiền chi trả với chất lượng dịch vụ y tế không?

Rất đắt so với chất lượng: 0%

Đắt hơn so với chất lượng: 0%

Tương xứng so với chất lượng: 0%

Rẻ hơn so với chất lượng: 0%

Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán): 100%

1.3. Các chỉ số hài lòng

a. Chỉ số hài lòng người bệnh: 4,9 điểm.

b. Tỷ lệ hài lòng chung: 97.7 %.

c. Chỉ số hài lòng người bệnh theo 5 phần:

- Chỉ số thành phần về tiếp cận (phần A): 4.7 điểm.

- Chỉ số thành phần về minh bạch thông tin và thủ tục hành chính (phần B): 4.77 điểm.

- Chỉ số thành phần về cơ sở vật chất, trang thiết bị (phần C): 4.8 điểm.

- Chỉ số thành phần về kết quả cung cấp dịch vụ (phần D): 4.9 điểm.

- Chỉ số thành phần kết quả cung cấp dịch vụ (phần E): 4.9 điểm.

d. Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 96,2%.

e. Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại: 100%.

f. Chỉ số hài lòng toàn diện: 70%.

1.4. Biểu đồ so sánh

a. Biểu đồ chung cho 5 phần từ phần A đến phần E

A3	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, an toàn, dễ đi	4.308
A4	Thời gian chờ đợi thang máy, làm thủ tục và chờ đợi trong quá trình khám, chữa bệnh chấp nhận được	4.291
A5	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết	4.383
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị		
B1	Quy trình, thủ tục hành chính (nhập, xuất viện, chuyển viện, chuyển khoa...) rõ ràng, công khai, thuận tiện	4,283
B2	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	4,233
B3	Quy trình, thời gian làm thủ tục thanh toán viện phí khi ra viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	4,258
B4	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ	4,341
B5	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ	4.341
B6	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ	4.291
B7	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị	4.308
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh		
C1	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	4,216
C2	Buồng bệnh yên tĩnh, bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện	4,266
C3	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, chắc chắn, sử dụng tốt	4,283
C4	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	4,325
C5	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt	4,208
C6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh ngay tại khoa điều trị	4,316
C7	Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh	4,283
C8	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	4,241

GIA

b. Tỷ lệ hài lòng chung: 95.1%.

c. Chỉ số hài lòng người bệnh theo 5 phần:

- Chỉ số thành phần về tiếp cận (phần A): 4.31 điểm.

- Chỉ số thành phần về minh bạch thông tin và thủ tục hành chính (phần B): 4.29 điểm.

- Chỉ số thành phần về cơ sở vật chất, trang thiết bị (phần C): 4.25 điểm.

- Chỉ số thành phần về kết quả cung cấp dịch vụ (phần D): 4.49 điểm.

- Chỉ số thành phần kết quả cung cấp dịch vụ (phần E): 4.41 điểm.

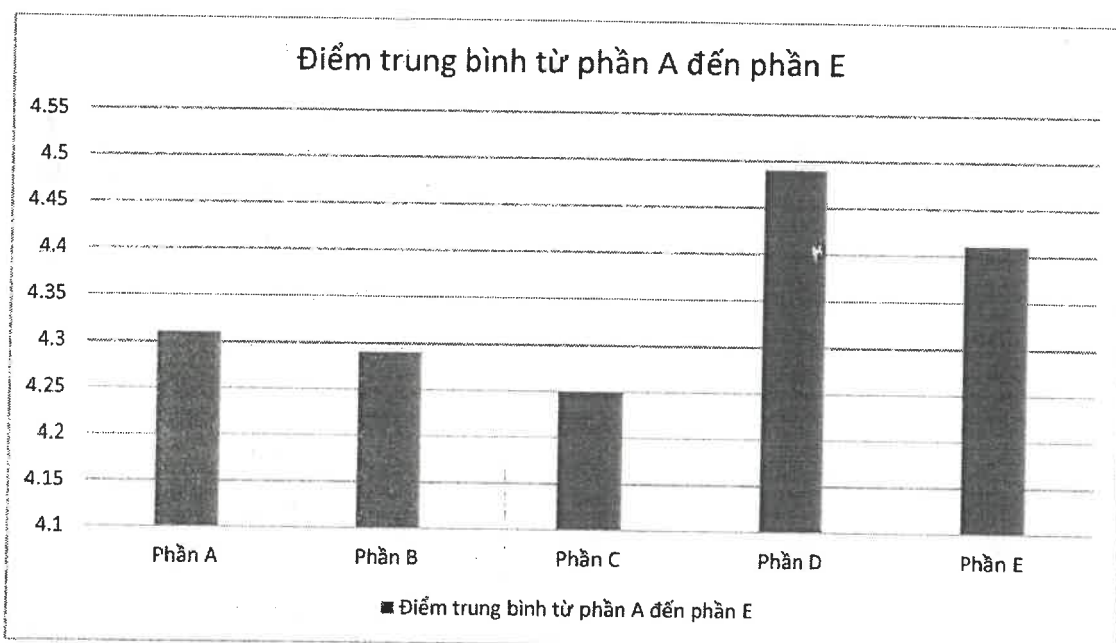
d. Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 94.7 %.

e. Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại: 100 %.

f. Chỉ số hài lòng toàn diện: 60 %.

2.4. Biểu đồ so sánh

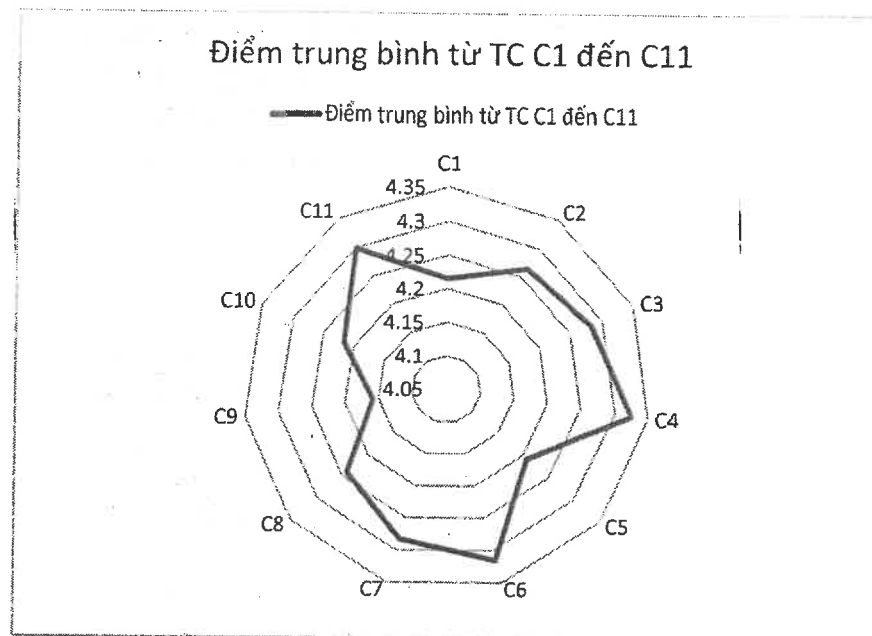
a. Biểu đồ chung cho 5 phần từ phần A đến phần E



Biểu đồ B4.1. Biểu đồ thể hiện mức điểm hài lòng của người bệnh ngoại trú

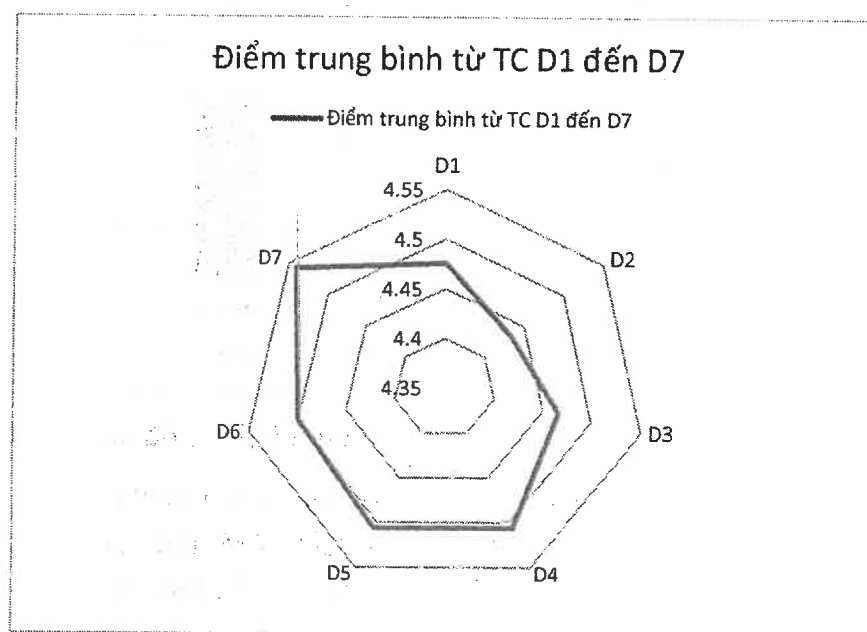
Biểu đồ trên mô tả mức điểm trung bình sự hài lòng của người bệnh ngoại trú ở 5 nhóm tiêu chí đánh giá. Mức điểm trung bình chung của tất cả các nhóm tiêu chí là 4.44 điểm, trên thang điểm cao nhất là 5 điểm. Tiêu chí D “Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế” đạt mức điểm trung bình cao nhất (4.6 điểm) và tiêu chí A “Khả năng tiếp cận” đạt mức điểm trung bình thấp nhất (4.24 điểm). Không có nhóm tiêu chí nào có mức điểm trung bình dưới 3 (dưới mức hài lòng).

b. Biểu đồ riêng từ tiêu chí A1 đến tiêu chí A5



Biểu đồ A4.4. Biểu đồ thể hiện mức điểm hài lòng của NB từ TC C1 đến C11

e. Biểu đồ riêng từ tiêu chí D1 đến tiêu chí D4



Biểu đồ A4.5. Biểu đồ thể hiện mức điểm hài lòng của NB từ TC D1 đến D7

f. Biểu đồ riêng từ tiêu chí E1 đến tiêu chí E4

Môi trường điều trị an toàn, trật tự, đảm bảo an ninh, giúp người bệnh yên tâm trong thời gian nằm viện.

Khu vệ sinh, nhà tắm được bố trí thuận tiện, đảm bảo sạch sẽ và sử dụng tốt.

Khoa điều trị được cung cấp nguồn nước nóng và nước lạnh đầy đủ, tạo điều kiện chăm sóc người bệnh tốt hơn.

Dịch vụ internet không dây (Wi-Fi) có sẵn tại buồng bệnh, giúp người bệnh và thân nhân kết nối thông tin thuận lợi.

Khu căng tin đáp ứng tốt nhu cầu ăn uống và sinh hoạt thiết yếu, được đánh giá là đầy đủ và đảm bảo chất lượng.

3.3. Xác định nguyên nhân chưa hài lòng theo từng chỉ số thành phần

Bên cạnh những điểm mạnh, đoàn khảo sát cũng ghi nhận một số nội dung gây ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của người bệnh:

Tình trạng phòng bệnh nóng bức vẫn còn xảy ra tại một số khoa có mật độ bệnh nhân đông, trong khi đó, hệ thống điều hòa chỉ được trang bị tại khu điều trị theo yêu cầu.

Kết nối mạng không dây yếu, thường xuyên gặp tình trạng nghẽn mạng hoặc không thể truy cập, gây bất tiện cho người bệnh và người nhà.

Vệ sinh nhà tắm, nhà vệ sinh tại một số khoa chưa đảm bảo sạch sẽ, làm ảnh hưởng đến trải nghiệm điều trị của người bệnh.

III. ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ CẢI THIỆN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

- Tăng cường bố trí quạt làm mát cho các khoa điều trị không có máy điều hòa. Đồng thời, sắp xếp, bố trí giường bệnh hợp lý, tạo không gian thoải mái cho người bệnh điều trị.

- Thường xuyên giám sát, kiểm tra nhà vệ sinh tại các phòng bệnh, thực hiện đúng nhật ký làm sạch, nhắc nhở người bệnh/ người nhà người bệnh nâng cao ý thức giữ gìn vệ sinh chung.

- Đảm bảo mạng không dây để người bệnh/ người nhà người bệnh đảm bảo truy cập, sử dụng.

- Nâng cao thái độ giao tiếp ứng xử của nhân viên tại Căng tin, đảm bảo giá cả các mặt hàng bán tại Căng tin.

Trên đây là Báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú và ngoại trú Quý II năm 2025 tại Bệnh viện Nhi tỉnh Gia Lai./.

Nơi nhận:

- Sở Y tế Gia Lai (b/c);
- Ban Giám đốc BVN;
- Đăng Website;
- Lưu: VT, KHTHCNTT.

GIÁM ĐỐC



Đặng Hữu Chiến

Gia Lai, ngày 01 tháng 7 năm 2025

DANH SÁCH

Xác định các vấn đề ưu tiên cần giải quyết qua kết quả khảo sát hài lòng người bệnh Quý II năm 2025

Căn cứ Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/08/2019 của Bộ trưởng Bộ Y tế: Ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế;

Căn cứ Quyết định 56/QĐ-BYT, ngày 08/01/2024 của Bộ trưởng Bộ Y tế: Về việc ban hành hướng dẫn về phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024 - 2030.

Từ ngày 02 đến ngày 13 tháng 6 năm 2024, Bệnh viện tiến hành khảo sát hài lòng người bệnh nội trú và ngoại trú Quý II năm 2025. Qua kết quả khảo sát, đơn vị lập danh sách Xác định các vấn đề ưu tiên cần giải quyết qua kết quả khảo sát hài lòng người bệnh Nội trú Quý II năm 2025, cụ thể như sau:

1. Kết quả về mức độ hài lòng.

- Số lượng phiếu thu vào: 170 phiếu (Nội trú: 120 phiếu, Ngoại trú: 50 phiếu).

- Mức độ hài lòng người bệnh:

STT	LOẠI THÔNG KÊ	PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ (QĐ 56)	PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ (QĐ 56)
1	Tổng điểm TB người dùng chọn	4.4 (18766/4320)	4.9 (7534/1550)
2	Tỷ lệ hài lòng chung	95.1% (4111/4320)	97.7% (1515/1550)
3	Điểm Trung Bình Theo từng phần	A: 4.31 (2588/600) B: 4.29 (3607/840) C: 4.25 (5618/1320) D: 4.49 (3772/840) E: 4.41 (3181/720)	A: 4.72 (1182/250) B: 4.82 (2412/500) C: 4.92 (1969/400) D: 4.94 (989/200) E: 4.91 (982/200)
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	94.7 (11366/120)	96.2 (4810/50)
5	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	100% (120/120)	100% (50/50)
6	Chỉ số hài lòng toàn diện	60% (72/120)	70% (35/50)
Tổng số phiếu được phân		120	50

lý sau điều trị, giúp người bệnh tiếp tục điều trị hiệu quả tại nhà, phòng ngừa tái phát, giảm tái nhập viện.

Ngoại trú: Tỷ lệ cao nhưng vấn đề người bệnh quan tâm nhất là C6.

C6: “Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.” Tương tự nhóm nội trú, vấn đề này phản ánh sự quan tâm đến cơ sở vật chất cho bệnh nhân ngoại trú, những người đến khám và điều trị ngắn hạn. Trải nghiệm ban đầu tại nhà vệ sinh có thể ảnh hưởng lớn đến sự hài lòng tổng thể của bệnh nhân.

Trên đây là Danh sách Xác định các vấn đề ưu tiên cần giải quyết qua kết quả khảo sát hài lòng người bệnh Nội trú Quý II năm 2025 của Bệnh viện Nhi tỉnh Gia Lai. Yêu cầu các khoa, phòng liên quan nghiêm túc tổ chức khắc phục các tồn tại nhằm nâng cao chất lượng KCB tại bệnh viện./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các khoa, phòng;
- Lưu: P.KHTH - CNTT.

GIÁM ĐỐC



Đặng Hữu Chiến



