

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 III - 2025

Thực hiện Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của 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.

Thực hiện Công văn số: 2064/SYT-NVY ngày 04/09/2025 của Sở Y tế tỉnh Gia Lai về việc đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công 6 tháng cuối năm 2025. Bệnh viện Nhi tỉnh Gia Lai báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú và ngoại trú tại Bệnh viện Nhi tỉnh Quý III - 2025 như sau:

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: 14.515 lượt (8 tháng).
- Tổng lượt bệnh ngoại trú: 43.355 lượt (8 tháng).

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

3. Số lượng mẫu phỏng vấn: 120 mẫu nội trú, 110 mẫu ngoại trú.

4. Phương pháp chọn mẫu: ngẫu nhiên đơn.

5. Cơ cấu mẫu

- Ngoại trú: 110 mẫu tại khoa Khám – Cấp cứu.
- Nội trú: 120 mẫu tại các khoa Nội tổng hợp -YHCT (35 mẫu), khoa Ba chuyên khoa (10 mẫu), khoa Sơ sinh (25 mẫu), khoa Ngoại tổng hợp (20 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: 110 lượt, trong đó: người nhà (110 lượt).
- b. Giới tính người bệnh: Nam: 31/110, Nữ: 79/110.
- c. Người bệnh sử dụng thẻ BHYT: Có sử dụng (99/110), không sử dụng (11/110)
- d. Phân loại mức sống của gia đình: Nghèo (2/110), Cận nghèo (1/110), Khác (107/110).

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	4.6
A2	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	4.57
A3	Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm	4.68
A4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	4.63
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	4.56
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị		
B1	Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu	4.7
B2	Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện	4.65
B3	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai	4.72
B4	Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình	4.7
B5	Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp	4.69
B6	Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám	4.7
B7	Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sĩ khám	4.77
B8	Đánh giá thời gian được bác sĩ khám và tư vấn	4.73
B9	Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp	4.77
B10	Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp	4.7
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh		
C1	Có phòng/ sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông	4.75
C2	Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt	4.67
C3	Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên	4.7
C4	Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống	4.64
C5	Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chụp chiếu, làm thủ thuật	4.66

C6	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	4.66
C7	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	4.7
C8	Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân	4.6
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế		
D1	Nhân viên y tế (bác sĩ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4.8
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán, ...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4.7
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	4.8
D4	Năng lực chuyên môn của bác sĩ, điều dưỡng đáp ứng mong	4.8
E. Kết quả cung cấp dịch vụ		
E1	Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/bà	4.77
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	4.7
E3	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	4.78
E4	Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	4.77

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: 21.8%

Rẻ hơn so với chất lượng: 71.8%

Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán): 6.4%

1.3. Các chỉ số hài lòng

a. Chỉ số hài lòng người bệnh: 4,7 điểm.

b. Tỷ lệ hài lòng chung: 99.97 %.

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

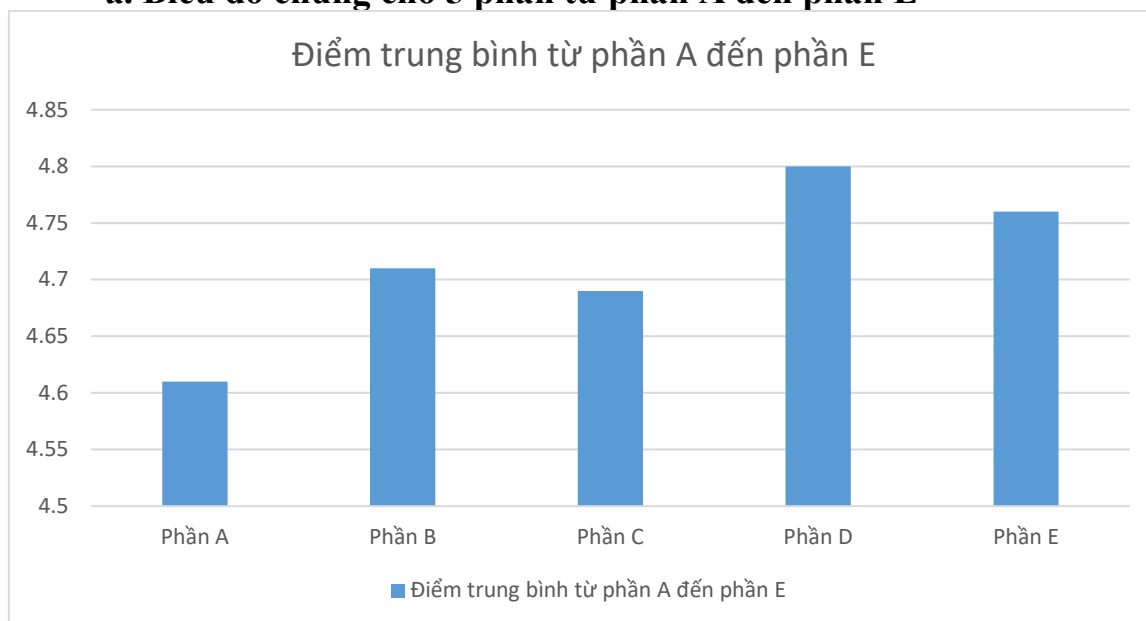
- Chỉ số thành phần về tiếp cận (phần A): 4.61 điểm.

- Chỉ số thành phần về minh bạch thông tin và thủ tục hành chính (phần B): 4.71 điểm.

- Chỉ số thành phần về cơ sở vật chất, trang thiết bị (phần C): 4.69 điểm.
- Chỉ số thành phần về kết quả cung cấp dịch vụ (phần D): 4.80 điểm.
- Chỉ số thành phần kết quả cung cấp dịch vụ (phần E): 4.76 điểm.
- d. Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 97.9 %.
- e. Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại: 100%.
- f. Chỉ số hài lòng toàn diện: 99.09%.

1.4. Biểu đồ so sánh

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



Biểu đồ A4.1. 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 4.7 điểm, trên thang điểm cao nhất là 5 điểm. Tiêu chí A “Khả năng tiếp cận” đạt mức điểm trung bình thấp nhất (4,61 điểm) và tiêu chí D “ Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế” đạt mức điểm trung bình cao nhất (4.8 điểm). Không có nhóm tiêu chí nào có mức điểm trung bình dưới 3 (dưới mức hài lòng).

2. Khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú

2.1. Thông tin nhân khẩu học

- Người trả lời
Tổng số lượt khảo sát: 120 lượt, trong đó: người nhà (119 lượt).
- Giới tính người bệnh: Nam: 444/120, Nữ: 76/120.
- Người bệnh sử dụng thẻ BHYT: Có sử dụng (114/120), không sử dụng (6/120)
- Nơi sinh sống: Thành thị (41/120); Nông thôn (70/120); Vùng sâu xa khó khăn (09/120).
- Phân loại mức sống của gia đình: Nghèo (11/120), Cận nghèo (15/120), Khác (94/120).

2.2. Đánh giá việc sử dụng dịch vụ y tế

A. Khả năng tiếp cận Điểm		Điểm
A1	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	4,49
A2	Các tòa nhà, cầu thang bộ, thang máy, buồng bệnh được đánh số và hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm	4,47
A3	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, an toàn, dễ đi	4,46
A4	Thời gian chờ đợi thang máy, làm thủ tục và chờ đợi trong quá trình khám, chữa bệnh chấp nhận được	4,44
A5	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết	4,55
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	4,48
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	4,5
B3	Quy trình, thời gian làm thủ tục thanh toán viện phí khi ra viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	4,52
B4	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ	4,56
B5	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ	4,55
B6	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ	4,54
B7	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị	4,54
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	4,44
C2	Buồng bệnh yên tĩnh, bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện	4,43
C3	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, chắc chắn, sử dụng tốt	4,47
C4	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	4,52
C5	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt	4,5

C6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh ngay tại khoa điều trị	4,56
C7	Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh	4,42
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	4,4
C9	Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng	4,47
C10	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	4,46
C11	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	4,5
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế		
D1	Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4,69
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4,575
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	4,63
D4	Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	4,69
D5	Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị	4,68
D6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng	4,6
D7	Không bị nhân viên y tế gợi ý bồi dưỡng	4,66
E. Kết quả cung cấp dịch vụ		
E1	Thời gian chờ đợi khi khám, chữa bệnh tại bệnh viện	4,56
E2	Được cấp phát cho dùng thuốc đúng giờ, hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ và các tác dụng phụ nếu có	4,67
E3	Được nhắc lịch tái khám và hướng dẫn thực hành ăn uống, luyện tập, chăm sóc tại nhà trước khi ra viện	4,67
E4	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh	4,56
E5	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng	4,68
E6	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng	4,68

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%

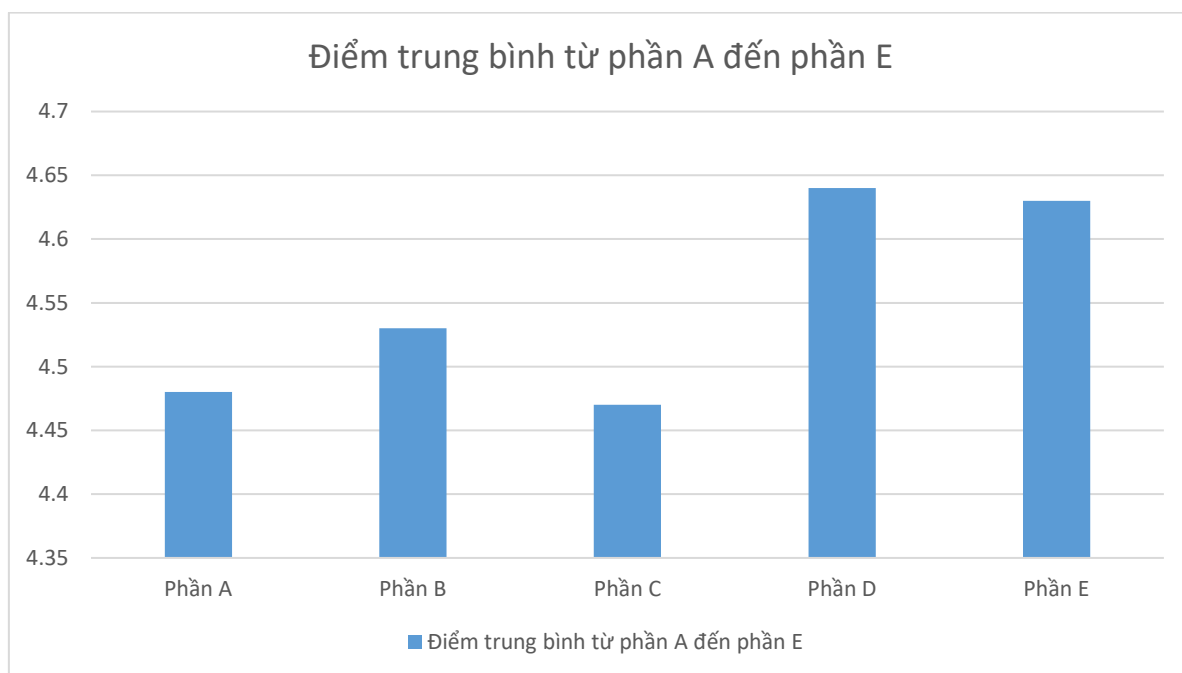
Đắt hơn so với chất lượng: 0%
Tương xứng so với chất lượng: 40.8%
Rẻ hơn so với chất lượng: 35%
Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán): 24.2%

2.3. Các chỉ số hài lòng

- Chỉ số hài lòng người bệnh: 4.5 điểm.
- Tỷ lệ hài lòng chung: 97.6 %.
- Chỉ số hài lòng người bệnh theo 5 phần:
 - Chỉ số thành phần về tiếp cận (phần A): 4.48 điểm.
 - Chỉ số thành phần về minh bạch thông tin và thủ tục hành chính (phần B): 4.53 điểm.
 - Chỉ số thành phần về cơ sở vật chất, trang thiết bị (phần C): 4.47 điểm.
 - Chỉ số thành phần về kết quả cung cấp dịch vụ (phần D): 4.64 điểm.
 - Chỉ số thành phần kết quả cung cấp dịch vụ (phần E): 4.63 điểm.
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 96.7 %.
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại: 100 %.
- Chỉ số hài lòng toàn diện: 91.67%.

2.4. Biểu đồ so sánh

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

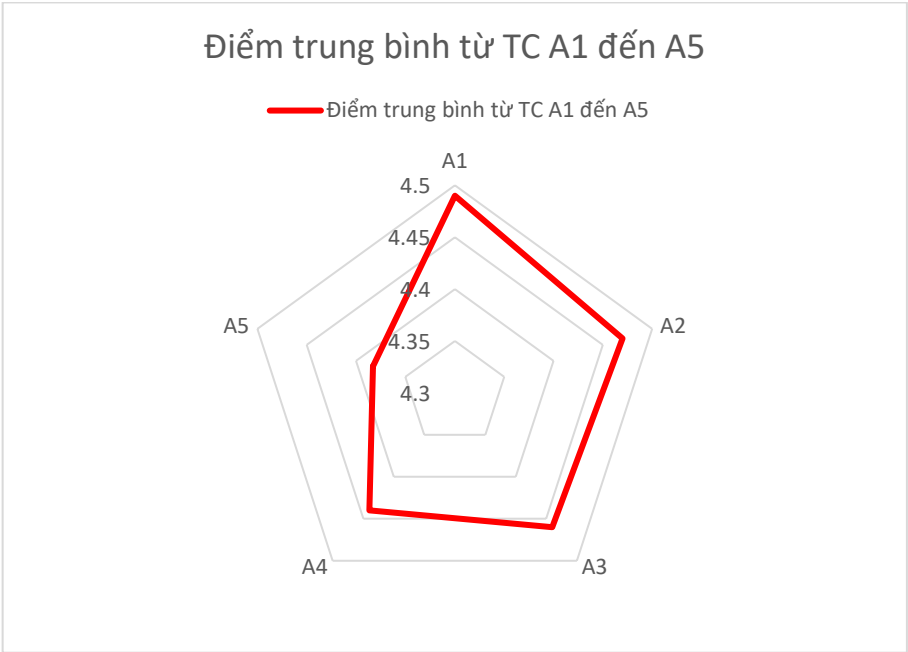


Biểu đồ B4.1. Biểu đồ thể hiện mức điểm hài lòng của người bệnh ngoại trú

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 (4.64 điểm) và tiêu chí C “cơ sở vật chất, trang thiết bị” đạt mức điểm trung bình

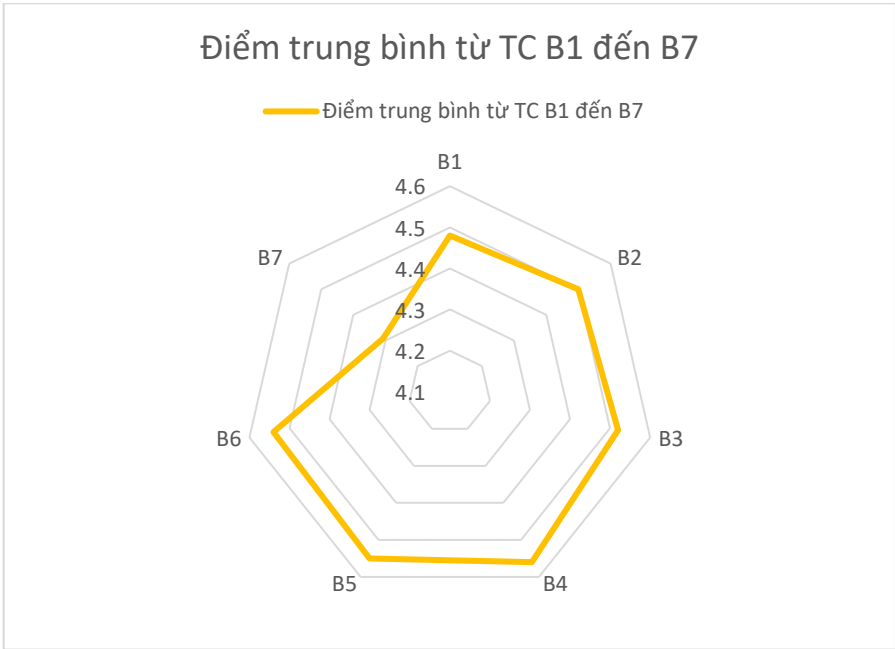
thấp nhất (4.47 điểm). Không có nhóm tiêu chí nào có mức điểm trung bình dưới 3 (dưới mức hài lòng).

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



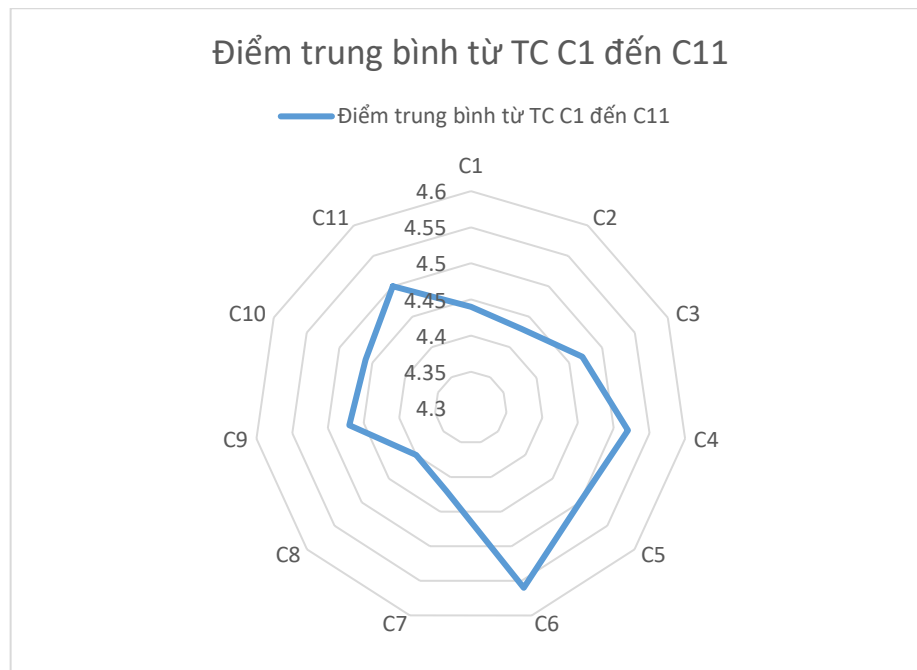
Biểu đồ A4.2. Biểu đồ thể hiện mức điểm hài lòng của NB từ TC A1 đến A5

c. Biểu đồ riêng từ tiêu chí B1 đến tiêu chí B7



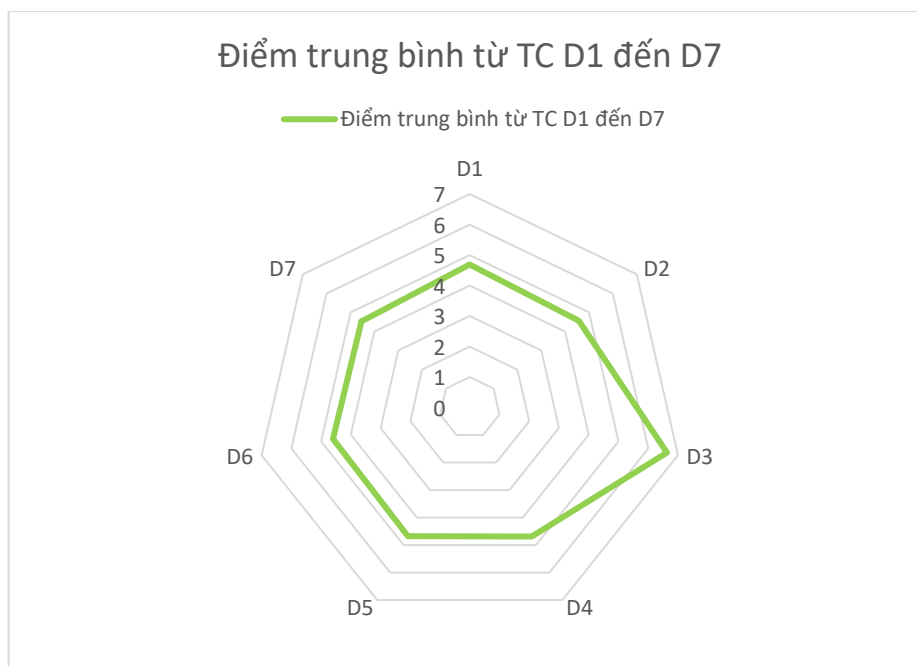
Biểu đồ A4.3. Biểu đồ thể hiện mức điểm hài lòng của NB từ TC B1 đến B7

d. Biểu đồ riêng từ tiêu chí C1 đến tiêu chí C11



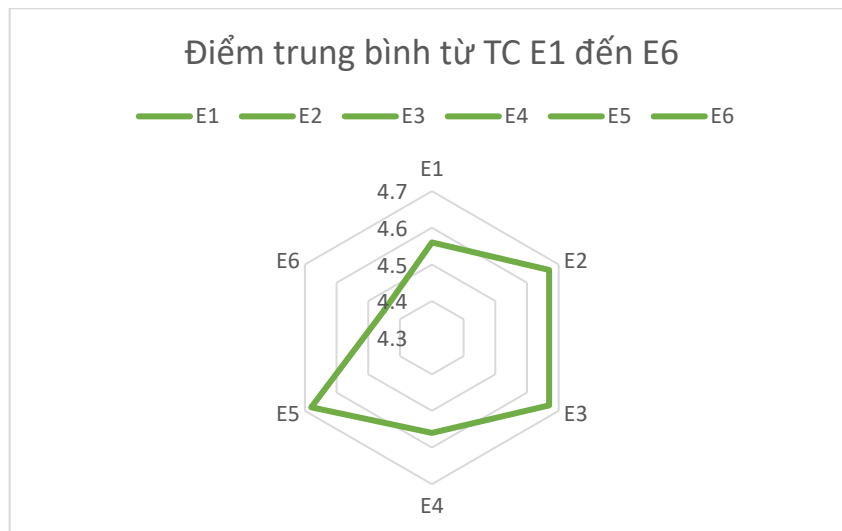
Biểu đồ A4.4. Biểu đồ thể hiện mức điểm hài lòng của NB từ TC C1 đến C11

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



Biểu đồ A4.6. Biểu đồ thể hiện mức điểm hài lòng của NB từ TC E1 đến E6

3. Phân tích kết quả khảo sát

3.1. Các điểm mạnh trong cung cấp dịch vụ được người bệnh ghi nhận

Qua tổng hợp ý kiến phản hồi từ người bệnh, đoàn khảo sát ghi nhận một số điểm mạnh nổi bật trong công tác cung cấp dịch vụ tại bệnh viện như sau:

- Hệ thống biển báo, sơ đồ hướng dẫn trong bệnh viện được bố trí khoa học, dễ nhìn, giúp người bệnh và thân nhân thuận tiện trong việc tìm đường đến các khoa, phòng cũng như nắm bắt thông tin về thời gian khám, chữa bệnh và thăm nuôi.
- Các tòa nhà, cầu thang, thang máy và phòng bệnh đều được đánh số, phân khu rõ ràng, tạo thuận lợi cho việc di chuyển.
- Lối đi và hành lang sạch sẽ, bằng phẳng, đảm bảo an toàn, đặc biệt phù hợp với người cao tuổi hoặc người bệnh hạn chế vận động.
- Nhân viên y tế thường xuyên hỗ trợ, hướng dẫn tận tình khi người bệnh cần trợ giúp.
- Quy trình hành chính (nhập viện, xuất viện, chuyển viện,...) minh bạch, dễ thực hiện, giúp tiết kiệm thời gian và nâng cao sự hài lòng.
- Người bệnh được tư vấn kỹ về chế độ ăn uống, tập luyện, theo dõi biến chứng; được cấp phát thuốc đúng giờ, hướng dẫn sử dụng chi tiết, bao gồm cả những cảnh báo về tác dụng phụ. Ngoài ra, trước khi xuất viện, người bệnh còn được hướng dẫn chăm sóc tại nhà.

3.2. Các yếu tố ảnh hưởng tích cực đến chỉ số hài lòng chung và theo thành phần

- Buồng bệnh thoáng mát, sạch sẽ, được trang bị đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ.
- Không gian điều trị đảm bảo an toàn, trật tự, giúp người bệnh an tâm.
- Nhà tắm, nhà vệ sinh thuận tiện, cơ bản đáp ứng nhu cầu sử dụng.
- Khoa điều trị được cung cấp nước nóng và nước lạnh đầy đủ, phục vụ tốt công tác chăm sóc.
- Có kết nối Wi-Fi trong phòng bệnh, tạo điều kiện liên lạc và trao đổi thông tin.

- Căn tin cung cấp dịch vụ ăn uống, sinh hoạt thiết yếu, đảm bảo chất lượng và đáp ứng nhu cầu người bệnh.

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

- Bổ sung thêm quạt tại các buồng bệnh chưa có điều hòa; sắp xếp giường bệnh hợp lý để tăng sự thoải mái cho người bệnh.

- Tăng cường công tác giám sát vệ sinh tại nhà tắm, nhà vệ sinh; thực hiện nghiêm ngặt ký làm sạch; đồng thời nhắc nhở người bệnh và người nhà cùng giữ gìn vệ sinh chung.

- Nâng cấp, đảm bảo đường truyền mạng không dây ổn định, thuận tiện cho nhu cầu sử dụng của người bệnh và thân nhân.

- Cải thiện phong cách phục vụ tại căn tin, đồng thời kiểm soát giá cả, đảm bảo hợp lý và minh bạch.

Trên đây là Báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú và ngoại trú Quý III 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