

BÁO CÁO

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

Kính gửi: Sở Y tế tỉnh Gia Lai.

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 năm 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: 18.421 lượt (10 tháng).
- Tổng lượt bệnh ngoại trú: 56.630 lượt (10 tháng).

2. Thời điểm tiến hành khảo sát, khoảng thời gian khảo sát diễn ra:

Quý I,II,III năm 2025.

3. Số lượng mẫu phỏng vấn: 390 mẫu nội trú, 210 mẫu ngoại trú.

4. Phương pháp chọn mẫu: ngẫu nhiên đơn.

II. KẾT QUẢ ĐO LƯỜNG HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ, NGOẠI TRÚ

STT	Loại thống kê	1. Phiếu khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú (QĐ56)	. Phiếu khảo sát sự hài lòng người bệnh ngoại trú (QĐ56)
1	Tổng điểm TB người dùng chọn	4.47(62797/14040)	4.75 (30895/6510)
2	Tỷ lệ hài lòng chung	96.83% (13596/14040)	99.01% (6446/6510)
3	Điểm TB theo từng phần	A: 4.42(8612/1950) B: 4.46 (12169/2730) C: 4.40 (18877/4290) D: 4.58 (12503/2730) E: 4.55 (10636/2340)	A: 4.55 (4781/1050) B: 4.76 (9989/2100) C: 4.78 (8025/1680) D: 4.83 (4059/840) E: 4.81 (4041/840)
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	96.51(37640/390)	97.22 (20418/210)

5	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	100% (390/390)	100% (210/210)
6	Chỉ số hài lòng toàn diện	81.53% (318/390)	86.67% (182/210)
-	Tổng số phiếu được phân tích	390	210

III. MỘT SỐ TÒN TẠI, KHÓ KHĂN ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ BỆNH VIỆN

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

Qua 3 đợt khảo sát sự hài lòng của người bệnh sau khi tổng hợp ý kiến phản hồi chi tiết từ người bệnh (bao gồm cả nội trú và ngoại trú), ghi nhận những điểm mạnh nổi bật trong công tác cung cấp dịch vụ, góp phần duy trì mức độ hài lòng tích cực như sau:

Về hệ thống cơ sở vật chất và hướng dẫn vị trí trong bệnh viện:

Tính định hướng: hệ thống biển báo, sơ đồ hướng dẫn trong khuôn viên bệnh viện được bố trí khoa học, dễ nhìn, đảm bảo người bệnh và thân nhân thuận tiện trong việc định vị và di chuyển đến các khoa, phòng, cũng như nắm bắt thông tin về lịch khám, chữa bệnh và quy định thăm nuôi.

Tính an toàn và tiện lợi di chuyển: các tòa nhà, cầu thang, thang máy và phòng bệnh đều được đánh số, phân khu rõ ràng, tạo thuận lợi tối đa cho công tác di chuyển. lối đi và hành lang được duy trì sạch sẽ, bằng phẳng, đảm bảo an toàn, đặc biệt phù hợp với người cao tuổi hoặc người bệnh hạn chế vận động.

Về phong cách phục vụ và hỗ trợ:

Sự tận tâm của nhân viên: nhân viên y tế được ghi nhận là thường xuyên chủ động hỗ trợ và hướng dẫn tận tình khi người bệnh cần trợ giúp, thể hiện thái độ chuyên nghiệp và nhân văn.

Về quản lý quy trình hành chính và chăm sóc chuyên môn:

Tính minh bạch hóa trong quy trình: quy trình hành chính liên quan đến người bệnh (nhập viện, xuất viện, chuyển viện,...) được thiết lập minh bạch, đơn giản, dễ thực hiện, giúp giảm thiểu thời gian chờ đợi và nâng cao sự hài lòng.

Chăm sóc toàn diện: người bệnh được tư vấn kỹ lưỡng về chế độ ăn uống, tập luyện, theo dõi biến chứng; thuốc được cấp phát đúng giờ, hướng dẫn sử dụng chi tiết, bao gồm cả những cảnh báo về tác dụng phụ. đặc biệt, việc hướng dẫn chăm sóc tại nhà trước khi xuất viện là một điểm mạnh trong công tác giáo dục sức khỏe.

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

Các yếu tố sau đây thuộc về tiện ích và môi trường đã tác động tích cực và được người bệnh đánh giá cao:

Buồng bệnh thoáng mát, sạch sẽ, được trang bị đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ (được ghi nhận tại các khu vực đã lắp đặt thiết bị).

Không gian điều trị được kiểm soát đảm bảo an toàn và trật tự, giúp người bệnh an tâm tuyệt đối trong quá trình điều trị.

Nhà tắm, nhà vệ sinh được bố trí thuận tiện, cơ bản đáp ứng đủ nhu cầu sử dụng.

Khoa điều trị được cung cấp đầy đủ nước nóng và nước lạnh, phục vụ tốt cho công tác vệ sinh và chăm sóc người bệnh.

Hệ thống kết nối wi-fi được cung cấp trong phòng bệnh, tạo điều kiện thuận lợi cho việc liên lạc và trao đổi thông tin cá nhân.

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

3.3. Xác định nguyên nhân chưa hài lòng theo từng chỉ số thành phần (tồn tại và khó khăn)

Bên cạnh các điểm mạnh, xác định ba tồn tại chính sau đây đang trực tiếp gây ảnh hưởng đến mức độ hài lòng chung của người bệnh:

Về cơ sở vật chất: tình trạng phòng bệnh nóng bức vẫn còn xảy ra tại một số khoa có mật độ bệnh nhân đông. nguyên nhân chính là hệ thống điều hòa chỉ được ưu tiên trang bị tại khu điều trị theo yêu cầu, tạo ra sự chênh lệch đáng kể về tiện nghi.

Về chất lượng tiện ích công nghệ: kết nối mạng không dây (wi-fi) được đánh giá là yếu, thường xuyên gặp tình trạng nghẽn mạng hoặc không thể truy cập. điều này gây bất tiện lớn cho nhu cầu liên lạc và thông tin của người bệnh và thân nhân.

Về vệ sinh môi trường: công tác vệ sinh tại nhà tắm và nhà vệ sinh tại một số khoa chưa đảm bảo sạch sẽ tuyệt đối (còn tình trạng đọng nước, có mùi), làm ảnh hưởng tiêu cực đến trải nghiệm điều trị và vệ sinh chung của người bệnh.

IV. ĐỀ XUẤT CÁC GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ CẢI THIỆN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ:

Nhằm khắc phục các tồn tại đã nêu tại mục 3.3, đảm bảo chất lượng dịch vụ đồng đều và nâng cao chỉ số hài lòng của người bệnh, đoàn khảo sát đề xuất các giải pháp và kiến nghị sau:

4.1. Giải pháp cải thiện môi trường điều trị và tiện nghi sinh hoạt:

Cải thiện nhiệt môi trường phòng bệnh: khẩn trương bổ sung thêm quạt công suất phù hợp tại các buồng bệnh chưa được trang bị điều hòa nhiệt độ, ưu tiên các khoa có mật độ bệnh nhân cao để giảm tình trạng nóng bức.

Tối ưu hóa không gian: tiến hành rà soát, sắp xếp lại giường bệnh hợp lý theo quy chuẩn y tế để tối ưu hóa không gian, tăng sự thoải mái và đảm bảo sự riêng tư tương đối cho người bệnh.

4.2. Giải pháp nâng cao công tác quản lý vệ sinh môi trường:

Tăng cường kiểm soát: tăng cường công tác giám sát đột xuất và định kỳ đối với chất lượng vệ sinh tại nhà tắm và nhà vệ sinh, đặc biệt là vào các khung giờ cao điểm.

Chuẩn hóa quy trình: thực hiện nghiêm túc việc ghi chép nhật ký làm sạch theo từng ca trực, có sự xác nhận của điều dưỡng/quản lý khoa để đảm bảo trách nhiệm và tránh bỏ sót công đoạn làm sạch.

Tuyên truyền ý thức: tăng cường tuyên truyền, nhắc nhở người bệnh và thân nhân cùng giữ gìn vệ sinh chung, xem đây là trách nhiệm cộng đồng để duy trì môi trường sạch sẽ.

4.3. Giải pháp đảm bảo chất lượng tiện ích công nghệ:

Nâng cấp hạ tầng mạng: khẩn trương tiến hành nâng cấp, bảo trì hoặc bổ sung các thiết bị phát sóng (access point) cần thiết để đảm bảo đường truyền mạng không dây ổn định, khắc phục tình trạng nghẽn mạng, phục vụ tốt nhu cầu liên lạc và thông tin của người bệnh.

4.4. Kiến nghị cải thiện dịch vụ hậu cần (căn tin):

Phong cách phục vụ: yêu cầu căn tin cải thiện phong cách phục vụ theo hướng chuyên nghiệp, thân thiện, tạo thiện cảm với người bệnh và thân nhân.

Quản lý giá cả: thiết lập cơ chế kiểm soát chặt chẽ đối với giá cả dịch vụ tại căn tin, đảm bảo giá cả hợp lý, niêm yết công khai và minh bạch.

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

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban Giám đốc BVN;
- Đăng Website;
- Lưu: VT, KHTHCNTT.

GIÁM ĐỐC



Đặng Hữu Chiến