

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 IV- 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 tỉnh Quý IV - 2025 như sau:

I. THÔNG TIN CHUNG

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

- Quy mô giường bệnh: 350 giường.
- Tổng lượt bệnh nội trú: 21.827 lượt.
- Tổng lượt bệnh ngoại trú: 67.253 lượt.

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

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

4.4. Phương pháp chọn mẫu: ngẫu nhiên đơn.

5.5. Cơ cấu mẫu

- Ngoại trú: 50 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

STT	LOẠI THỐNG 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	4.6 (19924/4320)	4.9 (7599/1550)
2	Tỷ lệ hài lòng chung	96.9% (4187/4320)	99.6%(1544/1550)
3	Điểm Trung Bình Theo từng phần	A: 4.5 (2728/600) B: 4.7 (3911/840) C: 4.4 (5857/1320) D: 4.8 (4011/840)	A: 4.9 (1233/250) B: 4.9 (2446/500) C: 4.9 (1942/400)

		E: 4.7 (3417/720)	D: 4.9 (986/200) E: 4.9 (992/200)
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	98.6 (11832/120)	99.3 (4966/50)
5	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	100% (120/120)	100% (50/50)
6	Chỉ số hài lòng toàn diện	87.5% (105/120)	88% (43/50)
Tổng số phiếu được phân		120	50

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 đợt khảo sát sự hài lòng của người bệnh, sau khi tổng hợp đầy đủ ý kiến phản hồi của người bệnh nội trú và ngoại trú, bệnh viện ghi nhận nhiều điểm mạnh nổi bật trong công tác cung cấp dịch vụ, góp phần duy trì và nâng cao mức độ hài lòng của người bệnh.

Về hệ thống cơ sở vật chất và hướng dẫn vị trí trong bệnh viện: Hệ thống biển báo, sơ đồ hướng dẫn trong khuôn viên bệnh viện được bố trí khoa học, rõ ràng, dễ quan sát, giúp người bệnh và thân nhân thuận tiện trong việc định hướng, di chuyển đến các khoa, phòng cũng như tiếp cận thông tin về lịch khám, chữa bệnh và quy định thăm nuôi. Các tòa nhà, cầu thang, thang máy và phòng bệnh được đánh số, phân khu rõ ràng; lối đi và hành lang được duy trì sạch sẽ, bằng phẳng, đảm bảo an toàn và thuận tiện khi di chuyển, đặc biệt phù hợp với người cao tuổi và người bệnh hạn chế vận động.

Về phong cách phục vụ và hỗ trợ người bệnh: Nhân viên y tế được người bệnh ghi nhận là luôn có thái độ tận tâm, chủ động hỗ trợ và hướng dẫn khi người bệnh và thân nhân cần trợ giúp. Phong cách phục vụ thể hiện sự chuyên nghiệp, thân thiện và tinh thần trách nhiệm, góp phần tạo sự tin tưởng và yên tâm cho người bệnh trong quá trình khám chữa bệnh.

Về quản lý quy trình hành chính và chăm sóc chuyên môn: Các quy trình hành chính liên quan đến người bệnh như nhập viện, xuất viện, chuyển viện được xây dựng minh bạch, đơn giản, dễ thực hiện, giúp giảm thời gian chờ đợi và nâng cao sự hài lòng. Công tác chăm sóc chuyên môn được thực hiện toàn diện; người bệnh được tư vấn đầy đủ về chế độ ăn uống, vận động, theo dõi diễn biến bệnh và phòng ngừa biến chứng. Thuốc được cấp phát đúng giờ, hướng dẫn sử dụng rõ ràng, bao gồm cả các lưu ý về tác dụng phụ. Đặc biệt, việc hướng dẫn chăm sóc và theo dõi tại nhà trước khi xuất viện được người bệnh đánh giá cao, góp phần nâng cao hiệu quả điều trị và giáo dục sức khỏe.

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; tại các khu vực đã lắp đặt có trang bị thiết bị điều chỉnh nhiệt độ, đáp ứng nhu cầu sử dụng của người bệnh.

Không gian điều trị: Được kiểm soát tốt về an ninh, trật tự, đảm bảo an toàn, tạo sự yên tâm cho người bệnh trong suốt quá trình điều trị.

Nhà tắm, nhà vệ sinh: Bố trí thuận tiện, đảm bảo vệ sinh, cơ bản đáp ứng nhu cầu sinh hoạt của người bệnh và thân nhân.

Hệ thống nước sinh hoạt: Cung cấp đầy đủ nước nóng và nước lạnh tại các khoa điều trị, phục vụ tốt cho vệ sinh và chăm sóc người bệnh.

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

Dịch vụ căn tin: Cung cấp dịch vụ ăn uống và các nhu yếu phẩm thiết yếu, đảm bảo chất lượng và kịp thời đáp ứng nhu cầu của người bệnh.

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

Thứ nhất, về cơ sở vật chất: Tại một số khoa có mật độ người bệnh cao, tình trạng phòng bệnh nóng bức vẫn còn xảy ra, đặc biệt vào những thời điểm thời tiết nắng nóng. Nguyên nhân chủ yếu là hệ thống điều hòa không khí hiện nay mới được ưu tiên trang bị tại các khu điều trị theo yêu cầu, trong khi các khu điều trị thông thường chưa được đầu tư đồng bộ, dẫn đến sự chênh lệch về mức độ tiện nghi và ảnh hưởng đến sự thoải mái của người bệnh.

Thứ hai, về chất lượng tiện ích công nghệ: Hệ thống kết nối mạng không dây (wi-fi) trong một số khu vực chưa đáp ứng yêu cầu sử dụng, thường xuyên xảy ra tình trạng kết nối yếu, nghẽn mạng hoặc không truy cập được. Điều này gây bất tiện cho người bệnh và thân nhân trong việc liên lạc, tiếp cận thông tin, đặc biệt đối với các trường hợp phải nằm viện dài ngày.

Thứ ba, về vệ sinh môi trường: Công tác vệ sinh tại nhà tắm và nhà vệ sinh của một số khoa chưa được đảm bảo ở mức tối ưu, vẫn còn tình trạng đọng nước, phát sinh mùi khó chịu. Hạn chế này ảnh hưởng đến môi trường sinh hoạt chung, làm giảm trải nghiệm điều trị và mức độ hài lòng 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:

Nhằm khắc phục tình trạng nóng bức tại một số buồng bệnh và nâng cao sự thoải mái cho người bệnh, đặc biệt là trẻ em và thân nhân đi kèm, bệnh viện xây dựng đề án cải thiện môi trường điều trị với các nội dung cụ thể như sau:

Trước mắt, bệnh viện sẽ bổ sung quạt điện có công suất phù hợp tại các buồng bệnh chưa được trang bị điều hòa nhiệt độ, ưu tiên triển khai tại các khoa có mật độ bệnh nhân cao, thường xuyên quá tải, nhằm giảm nhiệt độ môi trường, cải thiện điều kiện sinh hoạt và chăm sóc người bệnh.

Song song đó, tiến hành rà soát, sắp xếp lại hệ thống giường bệnh theo đúng quy chuẩn y tế, hạn chế tình trạng kê giường quá dày hoặc quá sát, đảm bảo lối đi thông thoáng, thuận tiện cho công tác chăm sóc, cấp cứu và vệ sinh môi trường, đồng thời góp phần giảm cảm giác chật chội cho người bệnh và thân nhân.

Về lâu dài, bệnh viện sẽ xây dựng kế hoạch đầu tư từng bước trang bị hệ thống điều hòa nhiệt độ tại các khu điều trị thường xuyên quá tải, căn cứ vào khả năng cân đối nguồn kinh phí, xã hội hóa và các chương trình đầu tư được phê duyệt, nhằm từng bước thu hẹp sự chênh lệch về điều kiện tiện nghi giữa các khu vực điều trị.

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

Để đảm bảo môi trường điều trị sạch sẽ, an toàn và thân thiện, bệnh viện triển khai đề án tăng cường công tác quản lý vệ sinh môi trường với trọng tâm là các khu vực nhà tắm, nhà vệ sinh và khu sinh hoạt chung của người bệnh.

Theo đó, bệnh viện sẽ tăng cường kiểm tra, giám sát định kỳ và đột xuất chất lượng vệ sinh tại các khoa, đặc biệt chú trọng các khung giờ cao điểm có nhiều người sử dụng nhằm kịp thời phát hiện và chấn chỉnh các tồn tại.

Thực hiện ghi chép đầy đủ nhật ký vệ sinh theo từng ca trực, có xác nhận của điều dưỡng trưởng hoặc lãnh đạo khoa, đảm bảo tính minh bạch, rõ trách nhiệm và tránh bỏ sót các công đoạn làm sạch.

Bên cạnh đó, bệnh viện tiến hành rà soát, điều chỉnh tần suất vệ sinh phù hợp với thực tế sử dụng tại từng khoa, ưu tiên tăng số lần vệ sinh tại các khoa đông bệnh nhi, khoa hồi sức, khoa truyền nhiễm.

Đồng thời, đẩy mạnh công tác tuyên truyền, nhắc nhở người bệnh và thân nhân nâng cao ý thức giữ gìn vệ sinh chung thông qua bảng nhắc nhở, truyền thông trực tiếp, coi đây là trách nhiệm chung nhằm duy trì môi trường điều trị sạch đẹp, an toàn.

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

Nhằm khắc phục tình trạng mạng wi-fi yếu, nghẽn mạng, bệnh viện xây dựng đề án nâng cao chất lượng tiện ích công nghệ thông tin, đáp ứng nhu cầu liên lạc và tiếp cận thông tin của người bệnh và thân nhân.

Trước hết, tiến hành rà soát toàn bộ hạ tầng mạng hiện có, đánh giá chi tiết các điểm yếu, điểm nghẽn, khu vực phủ sóng kém hoặc quá tải, làm cơ sở cho việc xây dựng phương án cải thiện phù hợp.

Trên cơ sở đó, bệnh viện sẽ nâng cấp, bảo trì hoặc bổ sung các thiết bị phát sóng (Access Point) tại các khu vực đông người sử dụng như phòng bệnh, khu chờ khám, hành lang các khoa, đảm bảo vùng phủ sóng rộng và ổn định hơn.

Đồng thời, thực hiện phân luồng và giới hạn băng thông hợp lý, ưu tiên phục vụ các nhu cầu thiết yếu, tránh tình trạng sử dụng quá mức gây nghẽn mạng cục bộ, qua đó nâng cao hiệu quả sử dụng hệ thống mạng không dây trong toàn bệnh viện.

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

Nhằm nâng cao mức độ hài lòng của người bệnh và thân nhân, bệnh viện đề xuất triển khai đề án cải thiện toàn diện chất lượng dịch vụ căn tin.

Theo đó, yêu cầu đơn vị cung cấp dịch vụ cải thiện phong cách phục vụ theo hướng chuyên nghiệp, thân thiện, lịch sự, chú trọng thái độ giao tiếp, ứng xử phù hợp với môi trường y tế, đặc biệt là bệnh viện nhi.

Bệnh viện sẽ tăng cường công tác kiểm tra, giám sát chất lượng dịch vụ, bao gồm vệ sinh an toàn thực phẩm, nguồn gốc thực phẩm, chất lượng suất ăn và điều kiện bảo quản.

Đồng thời, thiết lập cơ chế kiểm soát giá cả chặt chẽ, yêu cầu niêm yết giá công khai, minh bạch, đảm bảo mức giá hợp lý, phù hợp với đối tượng người bệnh, hạn chế phát sinh phản ánh, khiếu nại liên quan đến dịch vụ căn tin.

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