

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 I- 2026

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 Kế hoạch số 57/KH-BVNGL ngày 09/01/2024 của Bệnh viện Nhi tỉnh Gia Lai về việc khảo sát hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế tại Bệnh viện Nhi tỉnh Gia Lai năm 2026. 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 I - 2026 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: 3.210 lượt.
- Tổng lượt bệnh ngoại trú: 10.860 lượt.

2.2. Thời điểm tiến hành khảo sát, khoảng thời gian khảo sát diễn ra:
Quý I năm 2026.

3.3. Số lượng mẫu phỏng vấn: 100 mẫu nội trú, 50 mẫu ngoại trú.

4.4. Phương pháp chọn mẫu: ngẫu nhiên đơn.

5.5. Cơ cấu mẫu

- Người bệnh ngoại trú: 50 mẫu tại khoa Khám – Cấp cứu.
- Người bệnh nội trú: 100 phiếu. (Khoa Nội tổng hợp - Y học cổ truyền: 30 phiếu, Khoa Ngoại - Tổng hợp: 20 phiếu, Khoa Sơ sinh: 15 phiếu, Khoa Bệnh nhiệt đới: 15 phiếu, Khoa Hồi sức tích cực - Chống độc: 10 phiếu, Khoa Ba chuyên khoa: 10 phiếu).

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

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	4.682778 (16858/3600)	4.959355 (7687/1550)
2	Tỷ lệ hài lòng chung	99.9444% (3598/3600)	99.4839%(1542/1550)

3	Điểm Trung Bình Theo từng phần	A: 4.582000 (2291/500) B: 4.671429 (3270/700) C: 4.596364 (5056/1100) D: 4.808571 (3366/700) E: 4.791667 (2875/600)	A: 4.796000 (1199/250) B: 4.992000 (2496/500) C: 4.980000 (1992/400) D: 5.000000 (1000/200) E: 5.000000 (1000/200)
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	97.640000 (9764/100)	98.480000 (4924/50)
5	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	100% (100/100)	100% (50/50)
6	Chỉ số hài lòng toàn diện	98% (98/100)	96% (48/50)
Tổng số phiếu được phân		100	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 mức độ hài lòng của người bệnh, sau khi tổng hợp các ý kiến phản hồi từ người bệnh nội trú và ngoại trú, bệnh viện ghi nhận nhiều điểm tích cực trong quá trình cung cấp dịch vụ khám, chữa bệnh. Những yếu tố này góp phần quan trọng trong việc 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 và sơ đồ chỉ dẫn trong khuôn viên bệnh viện được bố trí tương đối đầy đủ, rõ ràng và dễ quan sát, giúp người bệnh và thân nhân thuận tiện trong việc tìm kiếm và di chuyển đến các khoa, phòng chức năng. Các tòa nhà, cầu thang, thang máy và phòng bệnh được đánh số và phân khu hợp lý; lối đi và hành lang được duy trì sạch sẽ, thông thoáng, tạo điều kiện thuận lợi và an toàn khi di chuyển, đặc biệt đối với người cao tuổi và người bệnh hạn chế vận động.

Về phong cách phục vụ và hỗ trợ người bệnh: Đội ngũ nhân viên y tế được người bệnh đánh giá có thái độ phục vụ tận tình, thân thiện và sẵn sàng hỗ trợ khi người bệnh hoặc thân nhân có nhu cầu. Sự chủ động trong hướng dẫn, giải thích và hỗ trợ đã góp phần tạo sự tin tưởng, giúp người bệnh cảm thấy yên tâm hơn trong quá trình khám và điều trị tại bệnh viện.

Về quản lý quy trình hành chính và chăm sóc chuyên môn: Các quy trình hành chính liên quan đến người bệnh như tiếp nhận, nhập viện, chuyển viện và xuất viện được tổ chức tương đối rõ ràng và thuận tiện, góp phần giảm thời gian chờ đợi và tạo sự thuận lợi cho người bệnh. Bên cạnh đó, công tác chăm sóc chuyên môn được thực hiện khá đầy đủ; người bệnh được tư vấn về chế độ dinh dưỡng, vận động, theo dõi diễn biến bệnh cũng như các biện pháp phòng ngừa biến chứng. Việc cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc được thực hiện rõ

ràng, bao gồm các lưu ý về tác dụng phụ. Đặc biệt, nội dung tư vấn chăm sóc và theo dõi sức khỏe tại nhà trước khi xuất viện được nhiều người bệnh đánh giá cao, góp phần nâng cao hiệu quả điều trị và 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

Buồng bệnh: Buồng bệnh cơ bản đảm bảo thoáng mát, sạch sẽ; tại một số khu vực đã được trang bị thiết bị điều chỉnh nhiệt độ, góp phần đáp ứng nhu cầu sinh hoạt và điều trị của người bệnh.

Không gian điều trị: Môi trường điều trị được duy trì ổn định, an ninh và trật tự được đảm bảo, tạo sự yên tâm cho người bệnh trong suốt quá trình điều trị tại bệnh viện.

Nhà tắm, nhà vệ sinh: Được bố trí thuận tiện tại các khoa phòng, cơ bản đáp ứng nhu cầu sinh hoạt của người bệnh và thân nhân.

Hệ thống nước sinh hoạt: Nguồn nước sinh hoạt được cung cấp tương đối đầy đủ, bao gồm cả nước nóng và nước lạnh, phục vụ cho công tác vệ sinh và chăm sóc người bệnh.

Hệ thống kết nối thông tin: Bệnh viện đã triển khai cung cấp hệ thống wi-fi tại các khu vực điều trị, tạo điều kiện thuận lợi cho người bệnh và thân nhân trong việc liên lạc và trao đổi thông tin.

Ứng dụng bệnh án điện tử: Bệnh viện từng bước triển khai hệ thống bệnh án điện tử, giúp quản lý thông tin người bệnh một cách đồng bộ và thuận tiện. Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý hồ sơ bệnh án góp phần hỗ trợ nhân viên y tế tra cứu thông tin nhanh chóng, hạn chế sai sót trong quá trình ghi chép và theo dõi điều trị. Đồng thời, hệ thống này cũng giúp nâng cao hiệu quả quản lý, giảm bớt thủ tục giấy tờ và từng bước cải thiện trải nghiệm của người bệnh trong quá trình khám chữa bệnh.

Dịch vụ căn tin: Khu vực căn tin phục vụ các nhu yếu phẩm thiết yếu và dịch vụ ăn uống, góp phần đáp ứng nhu cầu sinh hoạt của người bệnh và thân nhân trong thời gian điều trị tại bệnh viện.

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 số lượng người bệnh đông, vào những thời điểm thời tiết nắng nóng, buồng bệnh đôi khi chưa thật sự thông thoáng. Nguyên nhân chủ yếu do hệ thống điều hòa không khí hiện nay mới được trang bị đầy đủ tại các khu điều trị theo yêu cầu, trong khi các khu điều trị

thông thường chưa được đầu tư đồng bộ, phần nào ảnh hưởng đến sự thoải mái của người bệnh.

Thứ hai, về tiện ích công nghệ: Hệ thống kết nối mạng không dây (wi-fi) tại một số khu vực đôi lúc chưa đáp ứng tốt nhu cầu sử dụng, có thời điểm xảy ra tình trạng tín hiệu yếu hoặc truy cập chưa ổn định, gây bất tiện nhất định cho người bệnh và thân nhân trong quá trình liên lạc và cập nhật thông tin.

Thứ ba, về vệ sinh môi trường: Tại một số khoa phòng, công tác vệ sinh khu vực nhà tắm và nhà vệ sinh vẫn cần được cải thiện thêm để đảm bảo khô ráo và thông thoáng hơn, hạn chế tình trạng đọng nước hoặc phát sinh mùi, qua đó góp phần nâng cao môi trường sinh hoạt và trải nghiệm điều trị của người bệnh.

Thứ tư, về ứng dụng công nghệ thông tin và bệnh án điện tử: Việc triển khai bệnh án điện tử tại bệnh viện đang được thực hiện từng bước, tuy nhiên trong quá trình vận hành vẫn còn một số khó khăn như hạ tầng công nghệ thông tin chưa thật sự đồng bộ, đôi khi hệ thống xử lý chậm khi lượng truy cập lớn. Bên cạnh đó, một số nhân viên y tế vẫn đang trong quá trình thích nghi với việc sử dụng phần mềm trong thực hành chuyên môn hằng ngày. Bệnh viện đang tiếp tục hoàn thiện hệ thống, nâng cấp hạ tầng và tăng cường đào tạo nhằm phát huy hiệu quả của bệnh án điện tử trong công tác khám chữa 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. Cải thiện môi trường điều trị và tiện nghi sinh hoạt

Bệnh viện sẽ bổ sung thêm quạt điện tại các buồng bệnh chưa có điều hòa, ưu tiên các khoa có số lượng người bệnh đông nhằm cải thiện nhiệt độ phòng bệnh. Đồng thời tiến hành rà soát, sắp xếp lại hệ thống giường bệnh hợp lý, đảm bảo khoảng cách phù hợp và lối đi thông thoáng. Về lâu dài, bệnh viện sẽ xây dựng kế hoạch từng bước đầu tư hệ thống điều hòa nhiệt độ tại các khu điều trị khi có nguồn kinh phí phù hợp.

4.2. Nâng cao công tác quản lý vệ sinh môi trường

Bệnh viện tiếp tục tăng cường kiểm tra, giám sát công tác vệ sinh tại các khoa phòng, đặc biệt là khu vực nhà tắm và nhà vệ sinh. Thực hiện ghi chép nhật ký vệ sinh đầy đủ theo từng ca trực nhằm đảm bảo trách nhiệm trong quá trình thực hiện. Đồng thời điều chỉnh tần suất vệ sinh phù hợp với thực tế sử dụng và tăng cường tuyên truyền, nhắc nhở người bệnh và thân nhân giữ gìn vệ sinh chung.

4.3. Nâng cao chất lượng tiện ích công nghệ và bệnh án điện tử

Bệnh viện sẽ rà soát, nâng cấp hệ thống mạng wi-fi tại các khu vực có tín hiệu yếu hoặc thường xuyên quá tải nhằm đảm bảo kết nối ổn định cho người bệnh và thân nhân. Đồng thời tiếp tục hoàn thiện việc ứng dụng bệnh án điện tử trong quản lý và theo dõi thông tin người bệnh. Việc triển khai công nghệ thông tin góp phần hỗ trợ nhân viên y tế tra cứu dữ liệu nhanh chóng và nâng cao hiệu quả quản lý khám chữa bệnh.

4.4. Cải thiện chất lượng dịch vụ căn tin

Bệnh viện sẽ tăng cường giám sát hoạt động của căn tin nhằm đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm và chất lượng phục vụ. Đơn vị cung cấp dịch vụ được yêu cầu nâng cao thái độ phục vụ theo hướng thân thiện, phù hợp với môi trường y tế. Đồng thời thực hiện niêm yết giá công khai, minh bạch để đảm bảo mức giá hợp lý và hạn chế các phản ánh của người bệnh và thân nhân.

Trên đây là Báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú và ngoại trú Quý I năm 2026, 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