SỞ Y TẾ GIA LAI
BỆNH VIỆN MẮT

Số: 1458 /BC-BVM

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Gia Lai, ngày 09 tháng 11 năm 2026

BÁO CÁO
Kết quả khảo sát người bệnh/người nhà tại bệnh viện quý IV năm 2026

Kính gửi: Sở Y tế Gia Lai

Thực hiện Kế hoạch số 919/KH-BVM ngày 30/12/2025 của Bệnh viện Mắt Bình Định về Kế hoạch tổ chức đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế điều trị nội trú Bệnh viện Mắt Gia Lai năm 2026;

Thực hiện Kế hoạch số 920/KH-BVM ngày 30/12/2025 của Bệnh viện Mắt Bình Định về Kế hoạch tổ chức đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế điều trị ngoại trú Bệnh viện Mắt Gia Lai năm 2026.

Bệnh viện đã thực hiện khảo sát sự hài lòng người bệnh kết quả cụ thể như sau:

1. Phương pháp khảo sát:

1.1 Công cụ: Phiếu phỏng vấn, phiếu đánh giá theo mẫu quy định của Bộ y tế

1.2 Yêu cầu: Đảm bảo, thông tin chính xác, trung thực, khách quan;

1.3 Cách tiến hành: Phòng Điều dưỡng kết hợp với các khoa tiến hành khảo sát và nhập thông tin trực tiếp vào phần mềm khảo sát hài lòng của Bộ Y tế

2. Thời gian khảo sát: Tháng 11 năm 2026

3. Cỡ mẫu: Thực hiện theo Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ Y tế Quyết định 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

+ Mẫu khảo sát ý kiến người bệnh nội trú 67 phiếu

+ Mẫu khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú 100 phiếu

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN KHẢO SÁT NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ

1.1. Đánh giá chung của người bệnh về bệnh viện:

Căn cứ vào kết quả khảo sát người bệnh điều trị ngoại trú từ ngày 01/10/2026-09/11/2026, trong tổng số 100 phiếu được yêu cầu khảo sát, tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh chiếm 94,16% các câu hỏi được khảo sát đều được người bệnh/ người nhà

người bệnh chọn trả lời phương án 4,5 (hài lòng và rất hài lòng); tổng điểm trung bình người bệnh/ người nhà người bệnh chọn 4,25.

TT	Nội dung		Kết quả khảo sát
1	Tổng điểm trung bình từ A-E		4,25
2	Tỷ lệ hài lòng chung		94,16
3	Điểm trung bình theo từng phần	Phần A: Khả năng tiếp cận	4,21
		Phần B: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,24
		Phần C: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,21
		Phần D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	4,35
		Phần E: Kết quả cung cấp dịch vụ	4,32
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi		92,07
5	Tỷ lệ người bệnh quay trở lại		99
6	Chỉ số hài lòng toàn diện		85
7	Tổng số phiếu được phân tích		100

1.2. Giới tính khảo sát:

TT	Giới trính	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Nam	46	46
2	Nữ	54	54
Tổng cộng		100	100

1.3. Mức độ hài lòng cho từng mục:

Bảng 1. Khả năng tiếp cận:

TT	Nội dung tiểu mục	Tỷ lệ (%)			
		Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
A1.	Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.	27	67	6	0
A2.	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	30	61	9	0
A3.	Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	27	64	9	0

A4.	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	26	66	8	0
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.	35	59	6	0

Bảng 1: Mức độ hài lòng về khả năng tiếp cận

- Tỷ lệ người bệnh rất hài lòng, hài lòng chung về khả năng tiếp cận của khoa khám bệnh điều trị ngoại trú chiếm tỷ lệ 92,4%; Trong đó vẫn còn 9% tỷ lệ người bệnh chưa hài lòng ở tiểu mục Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm và các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.

Bảng 2. Mức độ hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị:

STT	**Nội dung tiểu mục**	**Tỷ lệ người bệnh(%)**			
		Rất hài lòng	**Hài lòng**	**Bình thường**	**Không hài lòng**
1	Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu.	37	66	7	0
2	Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện.	29	64	7	0
3	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	34	59	7	0
4	Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niềm nở, tận tình.	28	67	5	0
5	Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp.	27	65	8	0
6	Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	30	63	7	0
7	Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	30	61	9	0
8	Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	29	66	5	0
9	Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	38	59	3	0
10	Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.	34	53	13	0

Bảng 2: Mức độ hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

- Tỷ lệ người bệnh/ người nhà rất hài lòng, hài lòng chung về mục sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị của khoa chiếm tỷ lệ 92,9%. Trong đó vẫn còn 13% tỷ lệ người bệnh không hài lòng ở tiểu mục đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.

Bảng 3. Mức độ hài lòng về cở sở vật chất và phương tiện phục vụ của người bệnh:

TT	Nội dung tiểu mục	Tỷ lệ người bệnh(%)			
		Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
1	Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông.	23	72	5	0
2	Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.	22	65	13	0
3	Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	32	62	6	0
4	Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	28	63	9	0
5	Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	31	61	8	0
6	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	28	66	6	0
7	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	27	69	4	0
8	Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	34	57	9	0

Bảng 3: Mức độ hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ của người bệnh

- Tỷ lệ người bệnh rất hài lòng, hài lòng chung về mục cở sở vật chất và phương tiện phục vụ của người bệnh của khoa khám bệnh chiếm tỷ lệ cao 92,5%; Trong đó vẫn còn 13% tỷ lệ người bệnh không hài lòng ở các tiểu mục Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.

Bảng 4. Mức độ hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.

STT	Nội dung tiểu mục	Tỷ lệ người bệnh(%)			
		Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
1	Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	42	56	2	0
2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán…) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	35	62	3	0

3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	33	65	2	0
4	Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	36	63	1	0

Bảng 4: Mức độ hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

- Tỷ lệ người bệnh rất hài lòng, hài lòng chung về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế tại khoa khám chiếm tỷ lệ rất cao 98%.

Bảng 5. Mức độ hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ:

STT	Nội dung tiểu mục	Tỷ lệ người bệnh(%)			
		Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
1	Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà.	33	66	1	0
2	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.	32	68	1	0
3	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	35	64	1	0
4	Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	34	65	1	0

Bảng 5: Mức độ hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ

- Tỷ lệ người bệnh hài lòng chung về kết quả cung cấp dịch vụ của khoa khám bệnh – cấp cứu rất cao là 99%.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN KHẢO SÁT NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ

2.1. Đánh giá chung của người bệnh về bệnh viện:

TT	Nội dung		Kết quả khảo sát
1	Tổng điểm trung bình từ A-E		4,76
2	Tỷ lệ hài lòng chung		99,06
3	Điểm trung bình theo từng phần	Phần A: Khả năng tiếp cận	4,62
		Phần B: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,79
		Phần C: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,77
		Phần D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	4,8
		Phần E: Kết quả cung cấp dịch vụ	4,79

4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	96,49
5	Tỷ lệ người bệnh quay trở lại	100
6	Chỉ số hài lòng toàn diện	91,04
7	Tổng số phiếu được phân tích	67

2.2. Giới tính khảo sát:

TT	Giới trính	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Nam	26	38,8
2	Nữ	41	61,2
Tổng cộng		68	100

2.3. Mức độ hài lòng cho từng mục:

Bảng 1. Khả năng tiếp cận

TT	Nội dung tiểu mục	Tỷ lệ (%)			
		Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Kém
A1	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	59.7	31.3	9	0
A2	Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.	59.7	31.3	9	0
A3	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	58.2	41.8	0	0
A4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	76.1	20.9	3	0
A5	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	79.1	20.9	0	0

Bảng 1: Mức độ hài lòng về khả năng tiếp cận

- Tỷ lệ người bệnh hài lòng, rất hài lòng về khả năng tiếp cận chung của 2 khoa điều trị nội trú chiếm tỷ lệ 95,8%.

Bảng 2. Mức độ hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị:

STT	Nội dung tiểu mục	Tỷ lệ người bệnh(%)			
		Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không sử dụng DV
1	Quy trình thủ tục nhập viện công khai, rõ ràng thuận tiện.	76.1	23.9	0	0

2	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	67.2	32.8	0	0
3	Quy trình, thời gian làm thủ tục thanh toán viện phí khi ra viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	77.6	22.4	0	0
4	Được phổ biến về nội quy và những thông tin	80.6	19.4	0	0
5	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp, thời gian dự kiến điều trị rõ ràng đầy đủ	82.1	17.9	0	0
6	Được giải thích tư vấn trước khi yêu cầu làm XN, kỹ thuật cao…	85.1	14.9	0	0
7	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị	82.1	17.9	0	0

Bảng 2: Mức độ hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

- Tỷ lệ người bệnh/ người nhà hài lòng, rất hài lòng về mục sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị chung của 2 khoa chiếm tỷ lệ 100%.

Bảng 3. Mức độ hài lòng về cở sở vật chất và phương tiện phục vụ của người bệnh:

TT	**Nội dung tiểu mục**	**Tỷ lệ người bệnh(%)**			
		Rất hài lòng	**Hài lòng**	**Bình thường**	**Không sử dụng DV**
1	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.	67.2	32.8	0	0
2	Buồng bệnh yên tĩnh, bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.	88.1	11.9	0	0
3	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, chắc chắn, sử dụng tốt.	67.2	32.8	0	0
4	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.	77.6	22.4	0	0
5	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	80.6	19.4	0	0
6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh ngay tại khoa điều trị.	73.1	26.9	0	0
7	Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh.	85.1	13.4	1.5	0
8	Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại	70.1	22.4	7.5	0

	giường…có rèm che,vách ngăn hoặc nằm riêng.				
9	Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.	0	0	0	100
10	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	88.1	11.9	0	0
11	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.	85.1	14.9	0	0

Bảng 3: Mức độ hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ của người bệnh

- Tỷ lệ người bệnh hài lòng chung về mục cở sở vật chất và phương tiện phục vụ của người bệnh chung của 2 khoa chiếm tỷ lệ 99,1%;

Bảng 4. Mức độ hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.

STT	**Nội dung tiểu mục**	**Tỷ lệ người bệnh(%)**			
		Rất hài lòng	**Hài lòng**	**Bình thường**	**Không hài lòng**
1	Bác sĩ, ĐD có thái độ, lời nói giao tiếp đúng mực	80.6	19.4	0	0
2	Nhân viên phục vụ có thái độ, lời nói giao tiếp đúng mực	79.1	20.9	0	0
3	Được NVYT tôn trọng, đối xử công bằng, giúp đỡ	85.1	14.9	0	0
4	BS,ĐD hợp tác tốt, xử lý công việc thành thạo, kịp thời	73.1	26.9	0	0
5	Được bác sĩ thăm khám động viên tại phòng điều trị	77.6	22.4	0	0
6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động theo dõi và phòng ngừa biến chứng	73.1	26.9	0	0
7	NVYT không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng	79.1	20.9	0	0

Bảng 4: Mức độ hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

- Tỷ lệ người bệnh hài lòng chung về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế chung tại 2 khoa điều trị đạt tỷ lệ: 100%.

Bảng 5. Mức độ hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ:

STT	**Nội dung tiểu mục**	**Tỷ lệ người bệnh(%)**			
		Rất hài lòng	**Hài lòng**	**Bình thường**	**Không hài lòng**
1	Thời gian chờ đợi khi khám, chữa bệnh tại bệnh viện.	68.7	31.3	0	0
2	Được cấp phát cho dùng thuốc đúng giờ, hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ và các tác	73.1	26.9	0	0

	dụng phụ nếu có.				
3	Được nhắc lịch tái khám và hướng dẫn thực hành ăn uống, luyện tập, chăm sóc tại nhà trước khi ra viện.	77.6	22.4	0	0
4	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh.	80.6	19.4	0	0
5	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.	85.1	14.9	0	0
6	Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	86.6	13.4	0	0

Bảng 5: Mức độ hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ

- Tỷ lệ người bệnh hài lòng chung về kết quả cung cấp dịch vụ của 2 khoa là 100%.

III. Phân tích kết quả khảo sát

1. Kết quả khảo sát chung

Trong quý IV năm 2026, Bệnh viện Mắt tỉnh Gia Lai thực hiện khảo sát 167 phiếu, gồm 100 phiếu người bệnh ngoại trú và 67 phiếu người bệnh nội trú.

Kết quả khảo sát cho thấy mức độ hài lòng của người bệnh đối với các dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện đạt mức cao ở cả hai nhóm nội trú và ngoại trú.

Tỷ lệ người bệnh dự kiến quay trở lại đạt 99–100%, phản ánh mức độ tin tưởng cao của người bệnh đối với bệnh viện.

Tuy nhiên, chỉ số hài lòng toàn diện của người bệnh ngoại trú đạt 85%, thấp hơn nội trú 6,04 điểm phần trăm. Điều này cho thấy cần tiếp tục ưu tiên cải tiến chất lượng phục vụ tại khu vực khám bệnh ngoại trú.

2. So sánh kết quả theo 5 nhóm tiêu chí

Qua so sánh, nhóm thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đạt điểm cao nhất ở cả ngoại trú (4,35) và nội trú (4,80). Đây là kết quả tích cực, thể hiện sự quan tâm, tinh thần trách nhiệm và chất lượng phục vụ của đội ngũ nhân viên y tế.

Đối với người bệnh ngoại trú, hai nhóm có điểm thấp nhất là khả năng tiếp cận và cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ, cùng đạt 4,21 điểm. Đối với người bệnh nội trú, khả năng tiếp cận đạt 4,62 điểm, thấp nhất trong năm nhóm.

Như vậy, khả năng tiếp cận dịch vụ là nội dung cần được quan tâm cải tiến ở cả hai nhóm người bệnh.

IV. Đánh giá những mặt đạt được

4.1. Về thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn

Đây là nhóm tiêu chí nổi bật nhất trong kết quả khảo sát. Người bệnh nội trú đánh giá hài lòng 100%, người bệnh ngoại trú đạt khoảng 98% theo các tiểu mục khảo sát.

Kết quả cho thấy đội ngũ bác sĩ, điều dưỡng và nhân viên y tế cơ bản thực hiện tốt quy tắc giao tiếp, ứng xử; có tinh thần trách nhiệm trong khám, điều trị, chăm sóc và hướng dẫn người bệnh.

4.2. Về chất lượng khám bệnh, chữa bệnh

Nhóm kết quả cung cấp dịch vụ đạt 4,32 điểm đối với ngoại trú và 4,79 điểm đối với nội trú. Tỷ lệ hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ đạt khoảng 99–100%.

Điều này phản ánh người bệnh đánh giá tích cực về kết quả khám, điều trị, mức độ tin tưởng đối với chất lượng dịch vụ và công tác hướng dẫn chăm sóc sau điều trị.

4.3. Về công khai, minh bạch thông tin

Người bệnh nội trú đánh giá hài lòng 100% đối với nhóm minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị. Các nội dung như hướng dẫn nhập viện, giải thích tình trạng bệnh, tư vấn điều trị và công khai chi phí được đánh giá tích cực.

4.4. Về cơ sở vật chất và môi trường điều trị

Các tiêu chí vệ sinh buồng bệnh, an ninh, trật tự, trang thiết bị phục vụ và cảnh quan môi trường được đa số người bệnh đánh giá tốt. Đây là cơ sở để bệnh viện tiếp tục duy trì môi trường khám chữa bệnh an toàn, thân thiện.

V. Những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân

1. Đối với người bệnh ngoại trú

Qua phân tích các tiểu mục khảo sát, một số nội dung còn tỷ lệ đánh giá ở mức trung bình tương đối cao:

Nội dung cần cải tiến	Tỷ lệ đánh giá trung bình
Thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp	13%
Phòng chờ có đủ ghế ngồi	13%
Biển báo, sơ đồ chỉ dẫn đến các khoa, phòng	9%
Đánh số khối nhà, cầu thang	9%
Thời gian chờ đến lượt bác sĩ khám	9%
Phương tiện phục vụ tại phòng chờ	9%

Đánh giá: Những hạn chế chủ yếu tập trung vào điều kiện phục vụ và quy trình tiếp đón, khám bệnh. Đặc biệt, thời gian chờ nhận kết quả và số lượng ghế ngồi tại khu vực chờ là hai nội dung cần được ưu tiên khắc phục.

2. Đối với người bệnh nội trú

Một số nội dung có tỷ lệ đánh giá trung bình gồm:

• Biển báo, sơ đồ hướng dẫn và thông báo giờ thăm bệnh: 9% ở mỗi nội dung.

• Bảo đảm sự riêng tư trong quá trình nằm viện: 7,5%.

Mặc dù tỷ lệ hài lòng chung đạt cao, các nội dung này vẫn cần được cải tiến nhằm nâng cao trải nghiệm người bệnh trong quá trình điều trị.

3. Nguyên nhân

Nguyên nhân khách quan:

Bệnh viện đang trong quá trình xây dựng, sửa chữa cơ sở vật chất, có thể ảnh hưởng đến việc bố trí khu vực chờ, hệ thống biển báo, lối đi và sự thuận tiện trong quá trình di chuyển của người bệnh.

Nguyên nhân chủ quan cần tiếp tục rà soát:

• Công tác hướng dẫn, phân luồng người bệnh tại một số thời điểm có thể chưa đáp ứng đầy đủ nhu cầu.

• Việc bố trí ghế ngồi và phương tiện phục vụ tại khu vực chờ cần được kiểm tra, điều chỉnh.

• Quy trình phối hợp giữa các bộ phận trong tiếp nhận, thực hiện kỹ thuật và trả kết quả cần được đánh giá thêm để xác định nguyên nhân chờ đợi.

• Công tác thông tin, hướng dẫn giờ thăm bệnh và bảo đảm sự riêng tư cần được duy trì thường xuyên.

IV. Đề xuất, kiến nghị:

1. Nâng cao khả năng tiếp cận và hướng dẫn người bệnh

Rà soát, bổ sung và điều chỉnh hệ thống biển báo, sơ đồ hướng dẫn đến các khoa, phòng, khu khám bệnh và khu điều trị, bảo đảm rõ ràng, dễ nhìn, dễ hiểu, phù hợp với tình hình xây dựng, sửa chữa cơ sở vật chất của bệnh viện.

Tăng cường vai trò của Tổ Công tác xã hội và nhân viên tại các vị trí tiếp đón trong việc hướng dẫn, hỗ trợ người bệnh, đặc biệt là người cao tuổi, người bệnh có thị lực kém và người bệnh lần đầu đến khám.

2. Giảm thời gian chờ khám và nhận kết quả

Rà soát quy trình tiếp nhận, khám bệnh, thực hiện cận lâm sàng và trả kết quả; xác định các khâu có nguy cơ gây chậm trễ để có biện pháp điều chỉnh phù hợp.

Tăng cường phối hợp giữa Khoa Khám bệnh – Cấp cứu và các bộ phận liên quan; bố trí nhân lực phù hợp vào thời điểm đông người bệnh, hướng tới giảm thời gian chờ và nâng cao sự thuận tiện trong quá trình khám chữa bệnh.

3. Cải thiện điều kiện cơ sở vật chất phục vụ người bệnh

Kiểm tra, bố trí bổ sung ghế ngồi tại các khu vực chờ khám, ưu tiên vị trí thuận tiện, an toàn cho người cao tuổi và người bệnh có thị lực hạn chế.

Tiếp tục duy trì vệ sinh môi trường, nhà vệ sinh, hệ thống quạt, điều hòa, nước uống và các phương tiện phục vụ người bệnh.

Rà soát điều kiện bảo đảm sự riêng tư tại các buồng bệnh, khu vực khám và thực hiện thủ thuật; bổ sung rèm che hoặc giải pháp phù hợp khi cần thiết.

4. Duy trì chất lượng giao tiếp, ứng xử và chăm sóc người bệnh

Tiếp tục phát huy kết quả tích cực về thái độ phục vụ, năng lực chuyên môn và tinh thần trách nhiệm của nhân viên y tế.

Tăng cường tư vấn, hướng dẫn người bệnh về tình trạng bệnh, phương pháp điều trị, sử dụng thuốc, chăm sóc mắt sau phẫu thuật, lịch tái khám và các dấu hiệu bất thường cần đến cơ sở y tế.

Phát huy vai trò của điều dưỡng trưởng trong kiểm tra, nắm bắt nhu cầu và giải quyết kịp thời các phản ánh của người bệnh tại khoa.

Trên đây là báo cáo kết quả đánh giá sự hài lòng người bệnh điều trị nội trú, ngoại trú tại bệnh viện quý IV năm 2026. Bệnh viện Mắt kính báo cáo./.

Nơi nhận:
- Như trên,
- Các khoa, phòng;
- Trang TTĐT Bệnh viện;
- Lưu VT, P.ĐD-QLCL-CNTT.

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

SỞ Y TẾ TỈNH GIA LAI
BỆNH VIỆN MẮT

Nguyễn Văn Thành