SỞ Y TẾ GIA LAI
BỆNH VIỆN MẮT

Số: 1465/BC-BVM

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

Gia Lai, ngày 11 tháng 11 năm 2026

BÁO CÁO
Kết quả khảo sát người bệnh/người nhà tại bệnh viện 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: 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 272 phiếu

+ Mẫu khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú 407 phiếu

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

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

TT	Nội dung	Kết quả khảo sát
1	Tổng điểm trung bình từ A-E	4,34
2	Tỷ lệ hài lòng chung	93,98

3	Điểm trung bình theo từng phần	Phần A: Khả năng tiếp cận	4,29
		Phần B: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,30
		Phần C: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,33
		Phần D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	4,45
		Phần E: Kết quả cung cấp dịch vụ	4,44
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi		92,37
5	Tỷ lệ người bệnh quay trở lại		99,75
6	Chỉ số hài lòng toàn diện		78,87
7	Tổng số phiếu được phân tích		407

1.2. Giới tính khảo sát:

TT	Giới trính	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Nam	181	44,5
2	Nữ	226	55,5
Tổng cộng		407	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.	34,9	59	6,1	0
A2.	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	38,8	50,4	10,8	0
A3.	Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	34,6	57	8,4	0
A4.	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	38,8	53,6	7,6	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.	37,8	55,3	6,9	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 92,04%;

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.	37,8	55,8	6,4	0
2	Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện.	39,8	52,3	7,9	0
3	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	42,5	49,6	7,9	0
4	Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niềm nở, tận tình.	39,1	54,3	6,6	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.	34,4	57,7	7,9	0
6	Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	35,9	56,5	7,6	0
7	Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	38,3	54,8	6,9	0
8	Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	38,8	55,5	5,7	0
9	Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	32,2	59,5	8,4	0
10	Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.	32,7	59	8,4	0

Bảng 2: Mức độ hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bênh, 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 92,63%.

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.	35,9	57,7	6,4	0

2	Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.	37,8	52,6	9,6	0
3	Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	41,5	51,8	6,6	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...	39,3	53,1	7,6	0
5	Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	42,8	50,4	6,9	0
6	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	41,5	53,1	5,4	0
7	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	41	54,1	4,9	0
8	Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	39,1	55,5	5,4	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 93,4%;

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.	49,4	48,2	2,4	0
2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán…) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	44,7	51,6	3,7	0
3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	50,1	46,9	2,9	0
4	Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	48,9	48,9	2,2	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 97,2%.

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.	46,7	50,9	2,4	0
2	Các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh được cung cấp đầy	45,2	52,6	2,2	0

	đủ, rõ ràng, minh bạch và được giải thích nếu có thắc mắc.				
3	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	47,9	49,6	2,5	0
4	Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	46,9	50,9	2,2	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 97,68%.

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		4,81
2	Tỷ lệ hài lòng chung		99,37
3	Điểm trung bình theo từng phần	Phần A: Khả năng tiếp cận	4,71
		Phần B: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,85
		Phần C: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,79
		Phần D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	4,84
		Phần E: Kết quả cung cấp dịch vụ	4,84
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi		96,61
5	Tỷ lệ người bệnh quay trở lại		100
6	Chỉ số hài lòng toàn diện		93,75
7	Tổng số phiếu được phân tích		272

2.2. Giới tính khảo sát:

TT	Giới trính	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Nam	104	38,2
2	Nữ	168	61,8
Tổng cộng		272	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.	66,9	30,5	2,6	0
A2	Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.	65,8	31,6	2,6	0
A3	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	71	26,8	2,1	0
A4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	81,3	15,1	3,6	0
A5	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	83,5	16,5	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 97,8%.

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.	83,1	16,9	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	79,8	20,2	0	0
3	Quy trình, thời gian làm thủ tục thanh toán viện phí khi ra viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	86	14	0	0
4	Được phổ biến về nội quy và những thông tin	84,2	15,8	0	0
5	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp, thời gian dự kiến điều trị rõ ràng đầy đủ	88,6	11,4	0	0
6	Được giải thích tư vấn trước khi yêu cầu làm XN, kỹ thuật cao…	89	11	0	0

7	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị	87,5	12,5	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.	83,1	16,9	0	0
2	Buồng bệnh yên tĩnh, bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.	89,7	10,3	0	0
3	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, chắc chắn, sử dụng tốt.	80,1	19,9	0	0
4	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.	82,7	17,3	0	0
5	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	83,1	16,9	0	0
6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh ngay tại khoa điều trị.	77,6	21,7	0,7	0
7	Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh.	78,7	21	0,4	0
8	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.	77,6	16,9	5,5	0
9	Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.	30,9	12,5	0	56,6
10	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	80,9	19,1	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.	70,6	29,4	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 99,3%.

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	86	14	0	0
2	Nhân viên phục vụ có thái độ, lời nói giao tiếp đúng mực	83,5	16,5	0	0
3	Được NVYT tôn trọng, đối xử công bằng, giúp đỡ	84,6	15,4	0	0
4	BS,ĐD hợp tác tốt, xử lý công việc thành thạo, kịp thời	83,5	16,5	0	0
5	Được bác sĩ thăm khám động viên tại phòng điều trị	82,4	17,6	0	0
6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động theo dõi và phòng ngừa biến chứng	81,6	18,4	0	0
7	NVYT không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng	85,3	14,7	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.	79,4	18,4	2,2	0
2	Được cấp phát cho dùng thuốc đúng giờ, hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ và các tác dụng phụ nếu có.	81,3	18,8	0	0
3	Được nhắc lịch tái khám và hướng dẫn thực hành ăn uống, luyện tập, chăm sóc tại nhà trước khi ra viện.	83,5	16,5	0	0
4	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh.	85,7	14,3	0	0
5	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.	86,8	13,2	0	0
6	Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	86,8	13,2	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 99,6%.

III. PHÂN TÍCH, ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ KHẢO SÁT

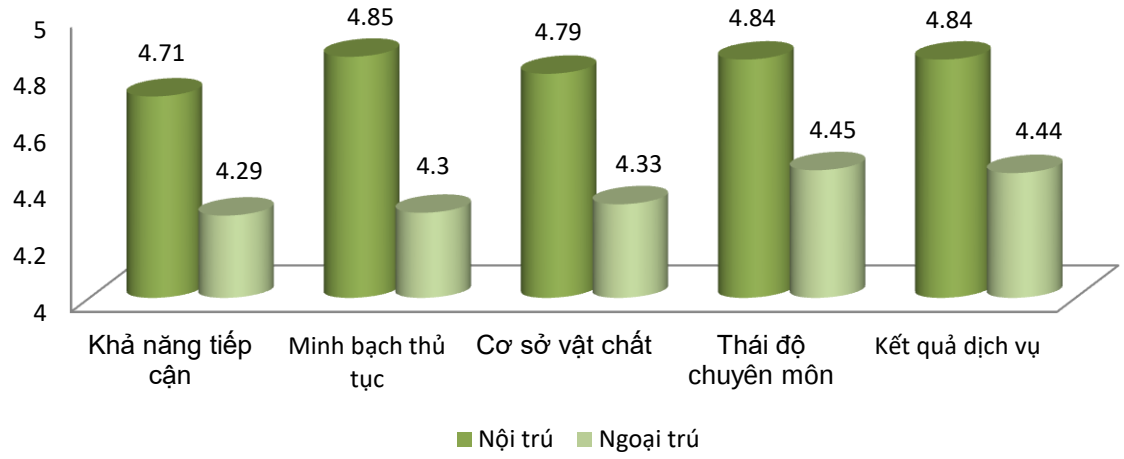
1. Đánh giá chung

Trong năm 2026, Bệnh viện Mắt tỉnh Gia Lai đã triển khai khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú và ngoại trú với tổng số 679 phiếu được phân tích, gồm 407 phiếu ngoại trú và 272 phiếu nội trú. Kết quả khảo sát cho thấy người bệnh đánh giá tích cực về chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh, thái độ phục vụ, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế và kết quả điều trị. Tỷ lệ người bệnh có ý định quay trở lại sử dụng dịch vụ đạt 99,75% đối với ngoại trú và 100% đối với nội trú. Đây là tín hiệu tích cực về mức độ tin tưởng của người bệnh đối với Bệnh viện.

Tuy nhiên, chỉ số hài lòng toàn diện của người bệnh ngoại trú đạt 78,87%, thấp hơn 14,88 điểm phần trăm so với nội trú (93,75%). Kết quả này cho thấy Bệnh viện cần tập trung cải tiến đồng bộ các khâu trong quy trình khám bệnh ngoại trú, nhằm nâng cao trải nghiệm tổng thể của người bệnh.

2. Phân tích kết quả theo 5 nhóm tiêu chí

So sánh điểm hài lòng nội trú và ngoại trú



2.1. Khả năng tiếp cận dịch vụ

Đối với người bệnh ngoại trú, điểm trung bình đạt 4,29/5 điểm, là nhóm tiêu chí có điểm thấp nhất. Tỷ lệ hài lòng đạt 92,04%. Có 10,8% ý kiến đánh giá ở mức bình thường đối với hệ thống sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đến các khoa, phòng; 8,4% đối với việc đánh số khối nhà, cầu thang.

Đối với người bệnh nội trú, điểm trung bình đạt 4,71/5 điểm, tỷ lệ hài lòng đạt 97,8%. Mặc dù kết quả tương đối cao nhưng đây vẫn là nhóm tiêu chí có điểm thấp nhất trong 5 nhóm nội trú.

Nhận xét: Hệ thống hướng dẫn, chỉ dẫn trong Bệnh viện cần tiếp tục được cải thiện, đặc biệt phù hợp với đặc thù người bệnh chuyên khoa Mắt, trong đó có nhiều người cao tuổi, người suy giảm thị lực và người bệnh cần hỗ trợ di chuyển.

2.2. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

Đối với ngoại trú, điểm trung bình đạt 4,30/5 điểm, tỷ lệ hài lòng đạt 92,63%. Các nội dung liên quan đến thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp và nhận kết quả đều có 8,4% ý kiến đánh giá bình thường. Nội dung cải cách thủ tục, công khai giá dịch vụ và thực hiện xếp hàng theo thứ tự cũng còn 7,9% ý kiến đánh giá bình thường ở từng tiêu chí.

Đối với nội trú, điểm trung bình đạt 4,85/5 điểm, cao nhất trong 5 nhóm tiêu chí; tỷ lệ hài lòng đạt 100%.

Nhận xét: Công tác công khai thông tin và hướng dẫn thủ tục nội trú được người bệnh đánh giá rất tích cực. Tuy nhiên, quy trình khám bệnh ngoại trú vẫn cần tiếp tục được cải tiến, nhất là việc tổ chức tiếp đón, điều phối người bệnh và rút ngắn thời gian chờ đợi.

2.3. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

Đối với ngoại trú, điểm trung bình đạt 4,33/5 điểm, tỷ lệ hài lòng đạt 93,4%. Trong đó, 9,6% ý kiến đánh giá bình thường về số lượng và chất lượng ghế ngồi tại phòng chờ.

Đối với nội trú, điểm trung bình đạt 4,79/5 điểm, tỷ lệ hài lòng đạt 99,3%. Riêng nội dung căng-tin có 56,6% người được khảo sát không sử dụng dịch vụ, vì vậy không thể xem tỷ lệ này là tỷ lệ không hài lòng.

Nhận xét: Bệnh viện đã quan tâm duy trì môi trường khám chữa bệnh sạch sẽ, an toàn, đáp ứng cơ bản nhu cầu của người bệnh. Tuy nhiên, cần tiếp tục rà soát điều kiện cơ sở vật chất, bổ sung tiện ích phục vụ và bảo đảm sự riêng tư, đặc biệt tại các khu vực khám bệnh và điều trị.

2.4. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

Đây là một trong những nhóm tiêu chí được người bệnh đánh giá cao nhất.

Đối với ngoại trú, điểm trung bình đạt 4,45/5 điểm, tỷ lệ hài lòng đạt 97,2%.

Đối với nội trú, điểm trung bình đạt 4,84/5 điểm, tỷ lệ hài lòng đạt 100%.

Nhận xét: Kết quả phản ánh sự ghi nhận của người bệnh đối với tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ và năng lực chuyên môn của đội ngũ nhân viên y tế. Đây là điểm mạnh cần tiếp tục duy trì và phát huy trong công tác nâng cao chất lượng dịch vụ của Bệnh viện.

2.5. Kết quả cung cấp dịch vụ

Đối với ngoại trú, điểm trung bình đạt 4,44/5 điểm, tỷ lệ hài lòng đạt 97,68%. Các nội dung về kết quả khám bệnh, sự tin tưởng đối với chất lượng dịch vụ, giá cả dịch vụ và cung cấp thông tin khám chữa bệnh đều có tỷ lệ hài lòng cao.

Đối với nội trú, điểm trung bình đạt 4,84/5 điểm, tỷ lệ hài lòng đạt 99,6%. Người bệnh đánh giá tích cực về kết quả điều trị, trang thiết bị y tế, công tác cấp phát thuốc và hướng dẫn chăm sóc trước khi ra viện.

Nhận xét: Chất lượng cung cấp dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh được người bệnh ghi nhận tích cực. Bệnh viện cần tiếp tục duy trì chất lượng chuyên môn, tăng cường tư vấn, hướng dẫn chăm sóc sau điều trị và cải tiến thời gian phục vụ người bệnh.

IV. ƯU ĐIỂM, TỒN TẠI, HẠN CHẾ VÀ NGUYÊN NHÂN

1. Ưu điểm

Qua kết quả khảo sát hài lòng người bệnh năm 2026, Bệnh viện Mắt tỉnh Gia Lai đạt được một số kết quả nổi bật như sau:

- Công tác khám bệnh, chữa bệnh và chăm sóc người bệnh được triển khai tương đối tốt, tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh nội trú và ngoại trú đều đạt mức cao.
- Đội ngũ bác sĩ, điều dưỡng và nhân viên y tế được người bệnh đánh giá tích cực về thái độ giao tiếp, tinh thần trách nhiệm, sự tận tình và năng lực chuyên môn.
- Công tác công khai thông tin, hướng dẫn thủ tục khám chữa bệnh, tư vấn điều trị và cung cấp dịch vụ được thực hiện tương đối hiệu quả, đặc biệt tại các khoa điều trị nội trú.
- Cơ sở vật chất, môi trường khám chữa bệnh và các điều kiện phục vụ người bệnh cơ bản đáp ứng nhu cầu sử dụng dịch vụ.
- Tỷ lệ người bệnh có ý định quay trở lại sử dụng dịch vụ rất cao, cho thấy sự tin tưởng và ghi nhận tích cực của người bệnh đối với Bệnh viện.

2. Tồn tại, hạn chế

Bên cạnh những kết quả đạt được, qua khảo sát vẫn còn một số nội dung cần quan tâm cải tiến:

- Điểm hài lòng về khả năng tiếp cận dịch vụ của người bệnh ngoại trú còn thấp hơn các nhóm tiêu chí khác.
- Hệ thống sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đến các khoa, phòng chưa đáp ứng đầy đủ mong đợi của một bộ phận người bệnh.
- Thời gian chờ đợi tại một số khâu trong quy trình khám bệnh ngoại trú vẫn còn được người bệnh đánh giá ở mức bình thường.

- Điều kiện ghế ngồi tại khu vực chờ khám và một số tiện ích phục vụ người bệnh cần tiếp tục được cải thiện.
- Việc bảo đảm sự riêng tư của người bệnh nội trú vẫn còn một số ý kiến chưa đánh giá ở mức hài lòng.

3. Nguyên nhân

Trên cơ sở phân tích các nội dung còn hạn chế, một số nguyên nhân có thể được xem xét như sau:

Nguyên nhân khách quan:

- Đặc thù Bệnh viện chuyên khoa Mắt có nhiều người bệnh cao tuổi, người suy giảm thị lực, gặp khó khăn trong việc quan sát biển báo, tìm đường và di chuyển giữa các khu vực khám chữa bệnh.
- Số lượng người bệnh đến khám có thể tập trung vào một số khung giờ, ảnh hưởng đến thời gian chờ đợi và khả năng đáp ứng tại các vị trí phục vụ.

Nguyên nhân chủ quan cần rà soát:

- Hệ thống biển báo, sơ đồ hướng dẫn và các phương tiện hỗ trợ người bệnh có thể chưa được bố trí tối ưu.
- Công tác điều phối người bệnh tại một số khâu khám bệnh, cận lâm sàng có thể chưa thật sự đồng bộ.
- Việc rà soát, bổ sung cơ sở vật chất và tiện ích phục vụ người bệnh cần được thực hiện thường xuyên hơn.

V. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

1. Đối với Ban Giám đốc Bệnh viện

Tiếp tục quan tâm, chỉ đạo triển khai các hoạt động cải tiến chất lượng khám bệnh, chữa bệnh và nâng cao sự hài lòng của người bệnh; xác định đây là nhiệm vụ thường xuyên, gắn với trách nhiệm của từng khoa, phòng.

Ưu tiên xem xét bố trí nguồn lực cải thiện hệ thống biển báo, sơ đồ hướng dẫn, điều kiện phòng chờ, ghế ngồi, tiện ích phục vụ và các điều kiện bảo đảm sự riêng tư của người bệnh.

Chỉ đạo các khoa, phòng rà soát, cải tiến quy trình khám bệnh ngoại trú nhằm giảm thời gian chờ đợi, nâng cao hiệu quả điều phối và tạo thuận lợi cho người bệnh.

2. Đối với các khoa, phòng

Tiếp tục duy trì và phát huy tinh thần trách nhiệm, thái độ giao tiếp, ứng xử chuẩn mực, sự tận tình và năng lực chuyên môn trong khám bệnh, chữa bệnh và chăm sóc người bệnh.

Tăng cường hướng dẫn, hỗ trợ người cao tuổi, người bệnh suy giảm thị lực và người bệnh gặp khó khăn trong quá trình di chuyển, thực hiện các thủ tục khám chữa bệnh.

Chủ động rà soát các nội dung khảo sát có tỷ lệ đánh giá bình thường còn cao, xác định nguyên nhân và xây dựng giải pháp khắc phục phù hợp với điều kiện thực tế của từng khoa, phòng.

3. Đối với Phòng Điều dưỡng – Quản lý chất lượng – Công nghệ thông tin

Chủ trì, phối hợp với các khoa, phòng tiếp tục triển khai khảo sát, tổng hợp, phân tích và đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh định kỳ theo quy định.

Phối hợp rà soát quy trình tiếp đón, hướng dẫn, điều phối người bệnh và đề xuất các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin nhằm hỗ trợ quản lý quy trình khám bệnh, cung cấp thông tin và nâng cao chất lượng phục vụ.

Tăng cường kiểm tra việc thực hiện quy tắc ứng xử, giao tiếp, tư vấn, hướng dẫn và chăm sóc người bệnh tại các khoa, phòng.

Định kỳ đánh giá hiệu quả các giải pháp cải tiến thông qua kết quả khảo sát hài lòng người bệnh và báo cáo Ban Giám đốc để chỉ đạo thực hiện.

Trên đây là báo cáo kết quả đánh giá sự hài lòng người bệnh điều trị nội trú, ngoại trú tại bệnh viện 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