SỞ Y TẾ TỈNH GIA LAI
TRUNG TÂM Y TẾ HOÀI NHƠN

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 576/BC-TTHN

Tam Quan, ngày 27 tháng 11 năm 2026

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh/người sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh tại Trung tâm Y tế Hoài Nhơn quý IV năm 2026

Kính gửi: Sở Y tế Gia Lai

Căn cứ Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08 tháng 01 năm 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;

Căn cứ Quyết định 3869/QĐ-BYT ngày 28 tháng 8 năm 2019 của Bộ Y tế về việc Ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế.

Thực hiện Kế hoạch số 25/KH-TTHN, ngày 28 tháng 01 năm 2026 của Trung tâm Y tế Hoài Nhơn về việc đo lường sự hài lòng của người bệnh đối với dịch vụ y tế công năm 2026;

Trung tâm Y tế Hoài Nhơn đã tiến hành khảo sát hài lòng người bệnh/người sử dụng dịch vụ khám bệnh Quý IV năm 2026, nay báo cáo như sau:

I. NỘI DUNG, THỜI GIAN, PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

1. Nội dung khảo sát: Thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh/ người sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh tại Trung tâm Y Hoài Nhơn với 5 nhóm tiêu chí sau:

A. Chỉ số thành phần về tiếp cận
B. Chỉ số thành phần về minh bạch thông tin, thủ tục hành chính
C. Chỉ số thành phần về cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ
D. Chỉ số thành phần về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế
E. Chỉ số thành phần về kết quả cung cấp dịch vụ

2. Thời gian khảo sát: 15/10/2026 đến ngày 20/11/2026

3. Phương pháp khảo sát

3.1 Đối tượng đo lường

- Đối với người bệnh nội trú: Người bệnh (bao gồm sản phụ) thuộc danh sách chuẩn bị xuất viện(trước xuất viện 1 ngày) hoặc người chăm sóc đủ 18 tuổi trở lên đủ điều kiện sức khoẻ và đồng ý tham gia.

- Đối với người bệnh ngoại trú: Người bệnh (bao gồm phụ nữ mang thai) từ đủ 18 tuổi trở lên đủ điều kiện sức khoẻ sau khi đã hoàn thành quy trình khám bệnh và đồng ý tham gia.

3.2 Cỡ mẫu đo lường

Khảo sát người bệnh nội trú: 110 mẫu phiếu số 1 (Theo quyết định 56)

Khảo sát người bệnh ngoại trú:110 mẫu phiếu số 2 (Theo quyết định 56)

Khảo sát người mẹ sinh con tại bệnh viện: 20 mẫu phiếu số 4 (Theo quyết định 3869).

3.3. Cách chọn mẫu

- Đối với người bệnh nội trú

+ Chọn khoa để khảo sát: Chọn mẫu tại một số khoa lâm sàng có giường bệnh trong 1 lần khảo sát. Đối với người mẹ sinh con tại bệnh viện: Phỏng vấn trực tiếp người mẹ hoặc người nhà tại khoa Chăm sóc sức khoẻ sinh sản & Phụ sản.

+ Chọn đối tượng để phỏng vấn: Chọn ngẫu nhiên người bệnh/ người nhà người bệnh trong danh sách người bệnh sắp ra viện của khoa đến đủ số mẫu.

- Đối với người bệnh ngoại trú:

Chọn mẫu thuận tiện: Chọn người bệnh đang chờ nhận thuốc, đang chờ thanh toán để phỏng vấn cho đến khi đủ cỡ mẫu.

4. Nhập số liệu và phân tích số liệu khảo sát

- Các mẫu phiếu thu được sau đợt khảo sát được nhập trực tiếp vào địa chỉ website hailong.chatluongbenhvien.vn của Bộ Y tế.

- Số liệu khảo sát được phân tích theo hướng dẫn ban hành kèm theo Quyết định 56/QBB-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ Y tế.

II. CÁC KHOA ĐƯỢC KHẢO SÁT

Tên khoa	Số lượng bệnh nhân được khảo sát
Khoa Cấp cứu Hồi sức tích cực và chống độc	20
Khoa Truyền nhiễm	15
Khoa Nội- Nhi	20
Khoa Ngoại, Phẩu thuật- Gây mê hồi sức	20
Khoa Y học cổ truyền và phục hồi chức năng	15
Khoa Chăm sóc sức khoẻ sinh sản& phụ sản	20
Khoa Khám bệnh, RHM- Mắt- TMH	110

III. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Các chỉ số hài lòng đối với dịch vụ khám chữa bệnh ngoại trú

1.1. Thông tin chung

Nội dung	Số lượng (n= 110)	Tỷ lệ (%)
Giới tính		
Nam	34	30,9%
Nữ	76	69,15
Tỷ lệ sử dụng BHYT		

Có	110	100%
Không	0	0%

1.2. Mức độ hài lòng chung

TT	LOẠI THỐNG KÊ		KẾT QUẢ
01	Tổng điểm trung bình người dùng chọn từ A->E		4,76
02	Tỉ lệ hài lòng chung		99,82%
03	Điểm trung bình theo từng phần	Phần A: Khả năng tiếp cận	4,78
		Phần B: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,70
		Phần C: cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,83
		Phần D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,76
		Phần E: kết quả cung cấp dịch vụ	4,71
04	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi		95,06%
05	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại		100%
06	Chỉ số hài lòng toàn diện		95,45%
07	Tổng số phiếu		110

1.3. Chỉ số hài lòng người bệnh ngoại trú theo từng phần

- Tỉ lệ hài lòng chung: 99,82%
- Chỉ số về thành phần tiếp cận: 97,64%
- Chỉ số thành phần về minh bạch thông tin và thủ tục hành chính: 99,55%
- Chỉ số thành phần về cơ sở vật chất, trang thiết bị: 99,89%
- Chỉ số thành phần về nhân viên y tế: 100%
- Chỉ số thành phần về kết quả cung cấp dịch vụ: 100%

Mức độ hài lòng cho từng mục

Ghi chú:

(1): Tỷ lệ % người bệnh/ người nhà đánh giá " Rất không hài lòng hoặc rất kém".

(2): Tỷ lệ % người bệnh/ người nhà đánh giá " Không hài lòng hoặc kém".

(3): Tỷ lệ % người bệnh/ người nhà đánh giá Bình thường hoặc " Trung bình"

(4): Tỷ lệ % người bệnh/ người nhà đánh giá Hài lòng hoặc "Tốt"

(5): Tỷ lệ % người bệnh/ người nhà đánh giá Rất hài lòng hoặc“ Rất tốt”

(0): là không sử dụng

TT	Nội dung	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(0)
A. Khả năng tiếp cận							
A1	Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.	0,0	0,0	0,0	17,3	82,7	0,0
A2	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	0,0	0,0	0,0	17,3	82,7	0,0
A3	Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	0,0	0,0	0,0	20	80	0,0
A4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	0,0	0,0	0,0	18,2	81,8	0,0
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.	0,0	0,0	0,0	32,7	55,5	11,8
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị							
B1	Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu.	0,0	0,0	0,0	21,8	78,2	0,0
B2	Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện.	0,0	0,0	0,0	21,8	78,2	0,0
B3	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	0,0	0,0	0,0	21,8	78,2	0,0
B4	Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niềm nở, tận tình.	0,0	0,0	0,0	20,9	78,1	0,0
B5	Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp.	0,0	0,0	0,9	24,5	74,5	0,0
B6	Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	0,0	0,0	0,0	37,3	62,7	0,0

B7	Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	0,0	0,0	0,0	34,5	65,5	0,0
B8	Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	0,0	0,0	0,0	33,6	64,4	0,0
B9	Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	0,0	0,0	0,9	37,3	61,8	0,0
B10	Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.	0,0	0,0	2,7	36,4	60,9	0,0
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh							
C1	Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông.	0,0	0,0	0,0	12,7	87,3	0,0
C2	Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.	0,0	0,0	0,0	12,7	87,3	0,0
C3	Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	0,0	0,0	0,0	12,7	87,3	0,0
C4	Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	0,0	0,0	0,9	22,7	76,4	0,0
C5	Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	0,0	0,0	0,0	22,7	73,3	0,0
C6	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	0,0	0,0	0,0	12,7	87,3	0,0
C7	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	0,0	0,0	0,0	15,5	85,5	0,0
C8	Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	0,0	0,0	0,0	15,5	84,5	0,0
D.Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế							
D1	Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	0,0	0,0	0,0	20	80	0,0

D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán…) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	0,0	0,0	0,0	24,5	75,5	0,0
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	0,0	0,0	0,0	20	80	0,0
D4	Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	0,0	0,0	0,0	28,2	71,8	0,0
E.Kết quả cung cấp dịch vụ							
E1	Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà.	0,0	0,0	0,0	36,4	63,6	0,0
E2	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.	0,0	0,0	0,0	24,5	75,5	0,0
E3	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	0,0	0,0	0,0	25,5	74,5	0,0
E4	Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	0,0	0,0	0,0	26,4	73,6	0,0

2. Các chỉ số hài lòng đối với người bệnh nội trú

2.1. Thông tin chung

Nội dung	Số lượng (n= 110)	Tỷ lệ (%)
Giới tính		
Nam	33	30%
Nữ	77	70%
Tỷ lệ sử dụng BHYT		
Có	110	100%
Không	0	0%

2.2 Mức độ hài lòng chung

TT	LOẠI THỐNG KÊ		KẾT QUẢ
01	Tổng điểm trung bình người dùng chọn từ A->E		4,81
02	Tỉ lệ hài lòng chung		99,89%
03	Điểm trung bình theo từng phần	A: Khả năng tiếp cận	4,78
		B: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,75
		C: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,81
		D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,87
		E: Kết quả cung cấp dịch vụ	4,83
04	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi		94,14%
05	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại		100%
06	Chỉ số hài lòng toàn diện		96,36%
	Tổng số phiếu		110

2.3.Chỉ số hài lòng người bệnh nội trú theo từng phần

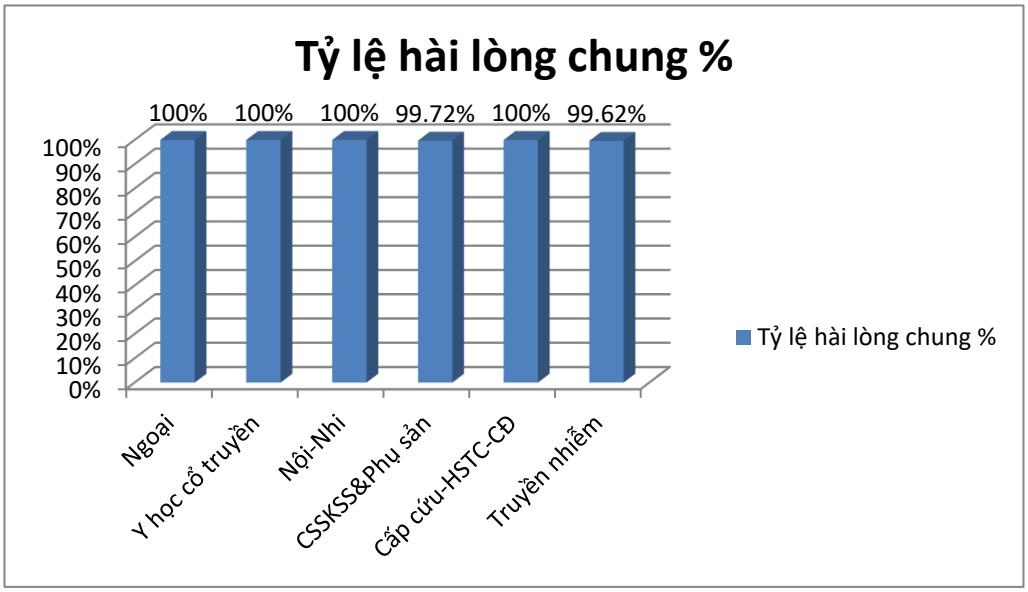
- Tỉ lệ hài lòng chung:99,89%
- Chỉ số về thành phần tiếp cận: 100%
- Chỉ số thành phần về minh bạch thông tin và thủ tục hành chính: 100%
- Chỉ số thành phần về cơ sở vật chất, trang thiết bị: 99,06%
- Chỉ số thành phần về nhân viên y tế: 100%
- Chỉ số thành phần về kết quả cung cấp dịch vụ: 100%

2.4. Mức độ hài lòng của người bệnh điều trị nội trú theo từng khoa

TT	Khoa/ Phòng	Số phiếu	Tỷ lệ hài lòng chung (%)	Chỉ số hài lòng toàn diện (%)	Điểm hài lòng chung	Phần A	Phần B	Phần C	Phần D	Phần E

1	YHCT -HCN	15	100	100	4,82	4,80	4,82	4,82	4,86	4,80
2	Nội-Nhi	20	100	100	4,83	4,81	4,70	4,85	4,90	4,86
3	Ngoại, Phẩu thuật-Gây mê hồi sức	20	100	100	4,78	4,71	4,71	4,77	4,95	4,80
4	Truyền nhiễm	15	99,62	86,66	4,87	4,88	4,84	4,81	4,91	4,93
5	CC-HSTC-CĐ	20	100	100	4,79	4,70	4,72	4,85	4,81	4,83
6	CSSK SS& Phụ sản	20	99,72	90	4,78	4,83	4,73	4,78	4,79	4,76

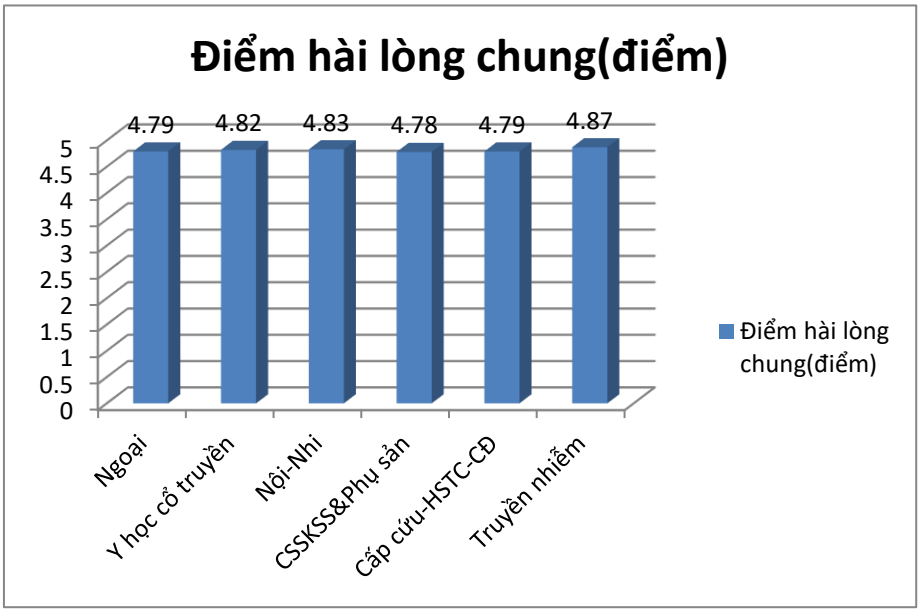
2.5. Biểu đồ so sánh tỉ lệ hài lòng chung của bệnh nhân theo từng khoa, phòng



Nhận xét:

- Tỉ lệ hài lòng chung của bệnh nhân nội trú đa số chiếm tỷ lệ cao tại các khoa: khoa YHCT – PHCN, khoa CCHSTC và CĐ, khoa Ngoại, phẫu thuật- Gây mê hồi sức, khoa Nội- Nhi, CCHSTC và CĐ (đạt 100 %). Thấp hơn ở Khoa CSSKSS& PS (đạt 99,72%), khoa Truyền nhiễm (đạt 99,62%)

2.6. Biểu đồ so sánh điểm hài lòng chung của bệnh nhân theo từng khoa, phòng



Nhận xét:

Điểm hài lòng chung đối với bệnh nhân/người nhà nội trú cao nhất tại khoa Truyền nhiễm (đạt 4,87/5 điểm), thấp nhất tại khoa CSSKSS& PS (đạt 4,78/5 điểm).

2.7. Mức độ hài lòng cho từng mục

Ghi chú:

(1): Tỷ lệ % người bệnh/ người nhà đánh giá "Rất không hài lòng hoặc rất kém".

(2): Tỷ lệ % người bệnh/ người nhà đánh giá đánh giá "Không hài lòng hoặc kém".

(3): Tỷ lệ % người bệnh/ người nhà đánh giá đánh giá Bình thường Hoặc "Mức trung bình"

(4): Tỷ lệ % người bệnh/ người nhà đánh giá đánh giá Hài lòng "Tốt"

(5): Tỷ lệ % người bệnh/ người nhà đánh giá đánh giá Rất hài lòng hoặc "Rất tốt"

(0): Là không sử dụng

TT	Nội dung	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(0)
A. Khả năng tiếp cận							
A1	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng và thông báo giờ khám, chữa bệnh, giờ vào thăm rõ ràng, dễ hiểu.	0,0	0,0	0,0	23,6	76,4	0,0
A2	Các tòa nhà, cầu thang bộ, thang máy, buồng bệnh được đánh số và hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm.	0,0	0,0	0,0	20,9	79,1	0,0
A3	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, an toàn, dễ đi.	0,0	0,0	0,0	20	80	0,0
A4	Thời gian chờ đợi thang máy, làm thủ tục và chờ đợi trong quá trình khám, chữa bệnh chấp nhận được.	0,0	0.0	0,0	24,5	75,5	0,0
A5	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	0,0	0,0	0,0	19,1	80,9	0,0
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị							
B1	Quy trình, thủ tục hành chính (nhập, xuất viện, chuyển viện, chuyển khoa…) rõ ràng, công khai, thuận tiện.	0,0	0,0	0,0	17,3	82,7	0,0
B2	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 nếu có.	0,0	0,0	0,0	20	80	0,0
B3	Quy trình, thời gian làm thủ tục thanh toán viện phí khi ra viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.	0,0	0,0	0,0	19,1	79,1	1,8

B4	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.	0,0	0,0	0,0	31,8	68,2	0,0
B5	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.	0,0	0,0	0,0	32,7	67,3	0,0
B6	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ.	0,0	0,0	0,0	30	70	0,0
B7	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.	0,0	0,0	0,0	21,8	78,2	0,0
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh							
C1	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.	0,0	0,0	0,0	11,8	88,2	0,0
C2	Buồng bệnh yên tĩnh, bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.	0,0	0,0	0,0	12,7	87,3	0,0
C3	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, chắc chắn, sử dụng tốt.	0,0	0,0	0,0	10,9	89,1	0,0
C4	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.	0,0	0,0	0,0	20,9	79,1	0,0
C5	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	0,0	0,0	0,0	16,4	83,6	0,0
C6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh ngay tại khoa điều trị.	0,0	0,0	0,0	12,7	87,3	0,0
C7	Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh.	0,0	0,0	0,0	20,9	79,1	0,0
C8	Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại giường… có	0,0	0,0	0,0	32,7	67,3	0,0

	rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng.						
C9	Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.	0,0	1,8	1,8	30	65,5	0,9
C10	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	0,0	0,0	0,0	10,9	89,1	0,0
C11	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.	0,0	0,0	0,0	10	88,2	1,8
D.Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế							
D1	Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	0,0	0,0	0,0	10	90	0,0
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán…) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	0,0	0,0	0,0	13,6	89,4	0,0
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	0,0	0,0	0,0	10,9	89,1	0,0
D4	Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	0,0	0,0	0,0	14,5	85,5	0,0
D5	Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.	0,0	0,0	0,0	14,5	85,5	0,0
D6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng	0,0	0,0	0,0	13,6	86,4	0,0
D7	Không bị nhân viên y tế gợi ý bồi dưỡng.	0,0	0,0	0,0	11,8	88,2	0,0
E. Kết quả cung cấp dịch vụ							
E1	Thời gian chờ đợi khi khám, chữa bệnh tại bệnh viện.	0,0	0,0	0,0	14,5	85,5	0,0
E2	Được cấp phát cho dùng thuốc đúng giờ, hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ và các tác dụng phụ nếu có.	0,0	0,0	0,0	16,4	83,6	0,0

E3	Được nhắc lịch tái khám và hướng dẫn thực hành ăn uống, luyện tập, chăm sóc tại nhà trước khi ra viện.	0,0	0,0	0,0	18,2	81,8	0,0
E4	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh.	0,0	0,0	0,0	17,3	82,7	0,0
E5	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.	0.0	0,0	0,0	17,3	82,7	0,0
E6	Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	0,0	0,0	0,0	18,2	81,8	0,0

3. Kết quả người mẹ sinh con tại bệnh viện

3.1 Mức độ hài lòng chung

TT	LOẠI THỐNG KÊ		KẾT QUẢ
01	Tổng điểm trung bình người dùng chọn từ A->E		4,73
02	Tỉ lệ hài lòng chung		100%
03	Điểm trung bình theo từng phần	A	4,75
		B	4,75
		C	4,68
		D	4,71
		E	4,76
		G	4,75
		H	4,75
04	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi		96,70%
05	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại		100%
06	Chỉ số hài lòng toàn diện		100%
Tổng số phiếu			20

3.2 Có bảo hiểm, không có bảo hiểm

TT	Đối tượng khám, chữa bệnh	Tỷ lệ %
1	Có BHYT	100%
2	Không BHYT	0%
Tổng cộng		100%

3.3 Cách sinh con

TT	Nội dung	Tỷ lệ %
1	Đẻ thường	50%
2	Mổ đẻ cấp cứu	10%
3	Mổ đẻ có chuẩn bị	40%
Tổng cộng		100%

3.4 Trong lần mang thai này, số lần đến khám thai tại bệnh viện

TT	Nội dung	Tỷ lệ %
1	Có khám	52,6%
2	Chỉ đến sinh, không khám	15,8%
3	Không nhớ	31,6%
Tổng cộng		100%

3.5 Mức độ hài lòng theo từng mục

Ghi chú:

(1): Tỷ lệ % người bệnh/người nhà đánh giá "rất không hài lòng hoặc rất kém".

(2): Tỷ lệ % người bệnh/người nhà đánh giá "không hài lòng hoặc kém".

(3): Tỷ lệ % người bệnh/người nhà đánh giá "mức trung bình".

(4): Tỷ lệ % người bệnh/người nhà đánh giá "Tốt".

(5): Tỷ lệ % người bệnh/người nhà đánh giá "Rất tốt".

TT	Nội dung	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
A	**Khả năng tiếp cận**					
A1	Có biển báo, chỉ dẫn đến các khoa, phòng rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	0,0	0,0	0,0	25	75
A2	Có thể gọi và hỏi được nhân viên y tế khi cần thiết (kể cả ngoài giờ hành chính).	0,0	0,0	0,0	25	75

B	**Quy trình khám và nhập viện**					
B1	Quy trình khám, xét nghiệm và nhập viện dễ dàng, thuận tiện.	0,0	0,0	0,0	25	75
B2	Thời gian chờ đợi làm các thủ tục, dịch vụ chấp nhận được.	0,0	0,0	0,0	25	75
C	**Cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn**					
C1	Được cung cấp thông tin yêu cầu xét nghiệm,siêu âm… trước sinh.	0,0	0,0	0,0	30	70
C2	Được thông tin, tư vấn về quá trình sinh con và các nguy cơ tai biến có thể xảy ra.	0,0	0,0	0,0	35	65
C3	Được truyền thông, tư vấn phát hiện các dấu hiệu nguy hiểm, chăm sóc sơ sinh, chế độ dinhdưỡng và nuôi con bằng sữa mẹ.	0,0	0,0	0,0	30	70
D	**Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh**					
D1	Giường đệm cho mẹ và con an toàn, không nằm ghép.	0,0	0,0	0,0	15	85
D2	Được cung cấp chăn, ga, gối, váy, tã đầy đủ,sạch sẽ cho mẹ và con.	0,0	0,0	0,0	20	80
D3	Nhà vệ sinh, nhà tắm sạch sẽ, có giấy, xà phòng, nước đầy đủ.	0,0	0,0	0,0	45	55
D4	Buồng bệnh thông thoáng, sạch sẽ, có quạt, máy sưởi hoặc điều hòa.	0,0	0,0	0,0	30	70
D5	Được bảo đảm riêng tư khi thay quần áo, thăm khám, vệ sinh tại giường như có rèm che, váchngăn di động hoặc nằm buồng riêng.	0,0	0,0	0,0	30	70
D6	Có các dịch vụ tiện ích khác cho bà mẹ, em bénhư gội đầu tại chỗ, tắm gội mát-xa, đạt chất lượng tốt.	0,0	0,0	0,0	30	70
E	**Thái độ ứng xử của nhân viên y tế**					
E1	Bác sỹ có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	0,0	0,0	0,0	25	75
E2	Điều dưỡng, hộ sinh có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	0,0	0,0	0,0	30	70

E3	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán…)có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	0,0	0,0	0,0	30	70
E4	Nhân viên y tế **không** gợi ý bồi dưỡng (nếu cógợi ý điền 1, không gợi ý điền 5)	0,0	0,0	0,0	10	90
G	**Năng lực chuyên môn của nhân viên y tế**					
G1	Bác sỹ có trình độ chuyên môn, kỹ năng thăm khám tốt.	0,0	0,0	0,0	25	75
G2	Điều dưỡng, hộ sinh có trình độ chuyên môn tốt, chăm sóc chu đáo.	0,0	0,0	0,0	25	75
G3	Bác sỹ, điều dưỡng, hộ sinh phối hợp tốt và xửlý công việc thành thạo, kịp thời.	0,0	0,0	0,0	25	75
H	**Kết quả nằm viện**					
H1	Sinh đẻ an toàn, điều trị và chăm sóc tốt.	0,0	0,0	0,0	25	75
H2	Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ.	0,0	0,0	0,0	25	75
H3	Giá cả dịch vụ y tế phù hợp, tương xứng với số tiền bỏ ra.	0,0	0,0	0,0	25	75

IV. KẾT QUẢ CẢI TIẾN, KHẮC PHỤC CÁC Ý KIẾN NGƯỜI BỆNH PHẢN ÁNH TRONG QUÝ III NĂM 2026

Tiêu chí	Nội dung chưa hài lòng	Kết quả sau cải tiến	Kết quả
B9	Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp" đạt mức trung bình chiếm 0,9% (1/110 phiếu)	Mặc dù đã bố trí nhân lực lúc cao điểm, tuy nhiên không đáp ứng kịp lượng bệnh bệnh nhân lúc cao điểm vào buổi sáng đặc biệt sáng thứ 2.	Chưa đạt
C7	Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh chiếm 0,9% (1/110 phiếu)	Hệ thống mạng đã được kiểm tra thường và nâng cấp, người bệnh truy cập thông suốt.	Đạt

V. NHẬN XÉT

1. Ưu điểm

- Được sự quan tâm, chỉ đạo của Ban giám đốc bệnh viện đôn đốc viên chức thực hiện tốt các hoạt động cải tiến chất lượng nhằm tăng cường sự hài lòng cho người bệnh khi đến khám và điều trị tại trung tâm.

- Bệnh viện triển khai và thực hiện cải cách các thủ tục hành chính, quy trình khám chữa bệnh ngoại trú một cách hiệu quả nhằm phục vụ người bệnh một cách tốt nhất.

- Ứng dụng công nghệ thông tin và số hóa quy trình giúp giảm thời gian làm thủ tục tiếp đón, hạn chế ùn ứ đầu giờ.

- Khu chờ khám bệnh có đủ ghế ngồi, quạt mát, có tivi cho người bệnh ngồi chờ xem tạo sự thoải mái cho người bệnh.

- Người bệnh nội trú được hưởng các tiện nghi về cơ sở vật chất khi nằm viện: phòng ốc khang trang, sạch sẽ, thoáng mát, các vật dụng cá nhân được cung cấp đầy đủ đảm bảo nhu cầu sinh hoạt tạo tâm lý thoải mái cho người bệnh.

- Nhân viên y tế ngày càng tăng cường kỹ năng giao tiếp ứng xử, nâng cao tinh thần phục vụ người bệnh.

2. Các yếu tố ảnh hưởng đến chỉ số hài lòng chung và chỉ số hài lòng theo từng phần

- Đối với ngoại trú:

Nhóm tiêu chí B: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám chữa bệnh

Tiêu chí B5 "Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp" mức trung bình chiếm 0,9%.

Tiêu chí B9 "Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp" mức trung bình chiếm 0,9%.

Tiêu chí B10 "Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp" mức trung bình chiếm 2,7%.

- Đối với nội trú:

Nhóm tiêu chí C: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh.

+Tiêu chí C9 "Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng" mức không hài lòng chiếm 1,8%, mức trung bình chiếm 0,9%.

3. Các khoa có ý kiến của người bệnh và đề xuất giải pháp khắc phục

Khoa	Ý kiến người bệnh	Giải pháp khắc phục
Khoa Khám bệnh	- Bệnh nhân không được được cấp số theo thứ tự. - Bệnh nhân chờ nhận kết quả chiếu chụp khá lâu.	- Khoa cần bố trí nhân lực phù hợp lúc bệnh nhân đông, quy trình làm việc khoa học tránh để tình trạng người bệnh chờ lâu. - Sắp xếp hợp lý giữa thời gian trả kết quả và bệnh nhân khám mới.
Khoa Xét nghiệm- Chẩn đoán hình ảnh	Thời gian chờ lấy mẫu xét nghiệm khá lâu.	Khoa bố trí nhân lực phù hợp lúc cao điểm, cải tiến quy trình lấy mẫu.
Khoa Truyền nhiễm, khoa Chăm sóc sức khoẻ sinh sản và phụ sản	Căng tin phục vụ món ăn không đa dạng, các mặt hàng phục vụ sinh hoạt cá nhân cho người bệnh còn hạn chế nhiều.	Bệnh viện thường xuyên tuyên truyền, hướng dẫn cho bộ phận căng tin bệnh viện đảm bảo an toàn thực phẩm, bổ sung các mặt hàng đa dạng phục vụ các nhu cầu cần thiết của người bệnh.

Trên đây là báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát hài lòng người bệnh/người sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh tại Trung tâm Y tế Hoài Nhơn quý IV năm 2026. Kính báo cáo Sở Y tế./.

Nơi nhận:
- Như trên (báo cáo);
- Ban Giám đốc (chỉ đạo);
- Các khoa/phòng (thực hiện);
- Trang TTĐT TTYT;
- Lưu: VT, ĐD.

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

SỞ Y TẾ TỈNH GIA LAI
TRUNG TÂM Y TẾ HOÀI NHƠN

Lưu Kim Hoàng