

BÁO CÁO

**Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh điều trị ngoại trú, nội trú và
nhân viên y tế Quý II năm 2026 tại Trung tâm Y tế Pleiku**

Kính gửi: Sở Y tế tỉnh Gia Lai.

Căn cứ Bộ tiêu chí chất lượng Bệnh viện Việt Nam (phiên bản 2.0) ban hành kèm theo Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế;

Căn cứ Quyết định 56/QĐ-BYT ngày 08/1/2024 của Bộ Y tế về Quyết định đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024 – 2030.

Thực hiện Công văn số 1056/SYT-NVY ngày 10 tháng 2 năm 2026 của Sở Y tế Gia Lai về việc tăng cường thực hiện và nâng cao chất lượng đánh giá sự hài lòng của người dân và nhân viên y tế.

Trung tâm Y tế Pleiku báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú, ngoại trú, nhân viên y tế quý II năm 2026 như sau:

1. Thông tin chung

Tên đơn vị: Trung tâm Y tế Pleiku

Quy mô giường bệnh: 140 giường

Số khám ngoại trú: trung bình 540 lượt/ ngày

Số lượt điều trị nội trú trung bình: 40 lượt/ ngày

Thời điểm tiến hành khảo sát, khoảng thời gian khảo sát diễn ra: tháng 5 năm 2026

Số lượng mẫu phỏng vấn: 102 phiếu ngoại trú; 80 phiếu nội trú; 34 phiếu khảo sát nhân viên y tế

Phương pháp chọn mẫu: ngẫu nhiên đơn

2. Kết quả:

2.1. Khảo sát hài lòng nội trú: 80 phiếu

Tổng điểm TB người bệnh chọn: 4.399/5

Tỷ lệ hài lòng chung: 91.5%

Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 93.5

Tỷ lệ người bệnh sẽ quay lại: 100%

Điểm trung bình theo từng phần:

- + Chỉ số thành phần về tiếp cận: 4.43(1752/395)
- + Chỉ số thành phần về minh bạch thông tin và thủ tục hành chính: 4.45 (2464/553)
- + Chỉ số thành phần về cơ sở vật chất, trang thiết bị: 4.25 (3688/866)
- + Chỉ số thành phần về nhân viên y tế: 4.53 (2501/552)
- + Chỉ số thành phần về kết quả cung cấp dịch vụ: 4.40 (2085/473)

2.2. Khảo sát hài lòng ngoại trú: 102 phiếu

Tổng điểm TB người bệnh chọn: 4.0/5

Tỷ lệ hài lòng chung: 91.65%

Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 91.89

Tỷ lệ người bệnh sẽ quay lại: 100%

Điểm trung bình theo từng phần:

- + Chỉ số thành phần về tiếp cận: 3.98 (2031/510)
- + Chỉ số thành phần về minh bạch thông tin và thủ tục hành chính: 3.90 (3985/1020)
- + Chỉ số thành phần về cơ sở vật chất, trang thiết bị: 3.89 (3179/816)
- + Chỉ số thành phần về nhân viên y tế: 4.27 (1743/408)
- + Chỉ số thành phần về kết quả cung cấp dịch vụ: 4.19 (1711/408)

2. 3. Khảo sát hào lòng nhân viên Y tế: 34 phiếu.

- + Điểm trung bình chung: 4,19/5 điểm.
- + Tỷ lệ hài lòng chung: 92.04%
- + Điểm trung bình theo từng nhóm nội dung
- + Môi trường làm việc: 4.03 điểm
- + Lãnh đạo và quản lý: 4,38 điểm
- + Quan hệ đồng nghiệp: 4,06 điểm
- + Điều kiện làm việc và chế độ chính sách: 4,24 điểm
- + Sự hài lòng chung: 4,36 điểm

2.4. Nhận xét:

Kết quả đạt được

Công tác khám chữa bệnh của Trung tâm tiếp tục nhận được sự đánh giá tích cực từ người bệnh.

Tỷ lệ hài lòng chung của cả người bệnh nội trú và ngoại trú đều đạt trên **91%**, phản ánh chất lượng dịch vụ cơ bản đáp ứng nhu cầu người dân.

Nhóm tiêu chí về thái độ ứng xử, tinh thần phục vụ và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế được đánh giá cao nhất:

Nội trú: 4,53/5 điểm.

Ngoại trú: 4,72/5 điểm.

100% người bệnh được khảo sát cho biết sẵn sàng quay lại hoặc giới thiệu người thân đến khám chữa bệnh tại Trung tâm.

Công tác tiếp đón, hướng dẫn, tư vấn, chăm sóc người bệnh có nhiều chuyển biến tích cực; đội ngũ viên chức, người lao động thực hiện tốt quy tắc ứng xử và ý đức nghề nghiệp.

3. Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân

3.1 Tồn tại:

Qua kết quả khảo sát cho thấy vẫn còn một số nội dung cần tiếp tục cải thiện

Đối với người bệnh nội trú

Điểm đánh giá về cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người bệnh còn thấp hơn các nội dung khác (4,26/5 điểm).

Hệ thống tiện ích phục vụ người bệnh và người nhà bệnh nhân chưa thật sự đồng bộ.

Công tác truyền thông, hướng dẫn sử dụng các dịch vụ hỗ trợ chưa được người bệnh tiếp cận đầy đủ.

Đối với người bệnh ngoại trú

Điểm đánh giá về khả năng tiếp cận dịch vụ, thủ tục hành chính và cơ sở vật chất còn dưới 4 điểm.

Vào giờ cao điểm vẫn xảy ra tình trạng tập trung đông người tại khu vực tiếp đón và phòng khám.

Thời gian chờ khám, chờ thực hiện cận lâm sàng ở một số thời điểm còn kéo dài.

3.2. Nguyên nhân

Số lượng người bệnh đến khám chữa bệnh ngày càng tăng, trong khi diện tích cơ sở hạ tầng còn hạn chế

Một số hạng mục cơ sở vật chất được xây dựng từ lâu, chưa được cải tạo đồng bộ.

Nguồn kinh phí đầu tư nâng cấp trang thiết bị và cơ sở vật chất còn hạn chế.

4. Giải pháp cải tiến chất lượng trong thời gian tới

Nâng cao chất lượng phục vụ người bệnh

Tiếp tục triển khai thực hiện quy tắc ứng xử, đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của nhân viên y tế.

Tăng cường đào tạo kỹ năng giao tiếp, ứng xử, chăm sóc khách hàng cho viên chức và người lao động.

Duy trì mô hình hỗ trợ, hướng dẫn người bệnh tại khu vực tiếp đón.

Cải tiến quy trình khám chữa bệnh

Rà soát và đơn giản hóa các thủ tục hành chính.

Tăng cường đăng ký khám trực tuyến, đặt lịch khám trước.

Ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý hàng đợi và trả kết quả cận lâm sàng.

Cải thiện cơ sở vật chất

Bổ sung ghế ngồi chờ tại các khu vực đông người bệnh.

Từng bước sửa chữa, cải tạo khu vệ sinh và các khu vực phục vụ người bệnh.

Bổ sung quạt, nước uống và các tiện ích phục vụ người bệnh

Duy trì và phát huy các kết quả tích cực:

Tiếp tục phát huy tinh thần thái độ phục vụ và năng lực chuyên môn của đội ngũ nhân viên y tế.

Thường xuyên khảo sát sự hài lòng của người bệnh để kịp thời phát hiện vấn đề và cải tiến chất lượng dịch vụ.

5. Kế hoạch triển khai trong quý III năm 2026:

Tiếp tục duy trì khảo sát sự hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế theo quy định của Bộ Y tế.

Rà soát các nội dung có điểm đánh giá chưa cao để xây dựng kế hoạch cải tiến cụ thể.

Tăng cường giám sát việc thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ y tế.

Trên đây là báo cáo của Trung tâm Y tế về kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú, ngoại trú và nhân viên y tế Quý II năm 2026./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban Giám đốc;
- Các Khoa, phòng;
- Đăng trên trang TTĐT đơn vị;
- Lưu: VT, KHN. 

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Bs. Phạm Thanh Hưng