

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh điều trị ngoại trú, nội trú và nhân viên y tế Quý III 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 số 56/QĐ-BYT ngày 08 tháng 01 năm 2024 của Bộ Y tế về đo lường sự 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 02 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 và nhân viên y tế quý III năm 2026 như sau:

1. Thông tin chung

Tên đơn vị: Trung tâm Y tế Pleiku

Quy mô giường bệnh: 140 giường

Mã bệnh viện: 51622

Thời gian khảo sát: người bệnh nội trú, ngoại trú từ ngày 01/8/2026 đến ngày 07/9/2026; nhân viên y tế từ ngày 01/7/2026 đến ngày 07/9/2026.

Số lượng mẫu khảo sát: 96 phiếu ngoại trú; 101 phiếu nội trú; 30 phiếu nhân viên y tế; tổng số 227 phiếu.

Loại đánh giá: Bệnh viện tự đánh giá hằng tháng, tổng hợp kết quả quý III năm 2026.

Phương pháp chọn mẫu: ngẫu nhiên đơn.

2. Kết quả

2.1. Khảo sát hài lòng người bệnh nội trú: 101 phiếu

Tổng điểm trung bình người bệnh chọn: 4,39/5 điểm.

Tỷ lệ hài lòng chung: 92,84%.

Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 93,65%.

Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại: 100% (101/101).

Chỉ số hài lòng toàn diện: 78,22% (79/101). Điểm trung bình theo từng phần:

- + Khả năng tiếp cận: 4,25 điểm (2147/505).
- + Sự minh bạch thông tin và thủ tục hành chính: 4,33 điểm (3068/707).
- + Cơ sở vật chất, trang thiết bị: 4,22 điểm (4697/1111).
- + Nhân viên y tế: 4,73 điểm (3346/707).
- + Kết quả cung cấp dịch vụ: 4,52 điểm (2740/606).

2.2. Khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú: 96 phiếu

Tổng điểm trung bình người bệnh chọn: 4,03/5 điểm.

Tỷ lệ hài lòng chung: 91,26%.

Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 91,66%.

Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại: 100% (96/96).

Chỉ số hài lòng toàn diện: 68,75% (66/96). Điểm trung bình theo từng phần:

- + Khả năng tiếp cận: 3,84 điểm (1845/480).
- + Sự minh bạch thông tin và thủ tục hành chính: 3,98 điểm (3828/960).
- + Cơ sở vật chất, trang thiết bị: 3,91 điểm (3006/768).
- + Nhân viên y tế: 4,38 điểm (1682/384).
- + Kết quả cung cấp dịch vụ: 4,30 điểm (1654/384).

2.3. Khảo sát hài lòng nhân viên y tế: 30 phiếu

Tổng điểm trung bình người dùng chọn: 3,94/5 điểm (5211/1320).

Tỷ lệ hài lòng chung: 77,65% (1025/1320).

Điểm trung bình theo từng nhóm nội dung:

- + Môi trường làm việc: 3,79 điểm (1024/270).
- + Lãnh đạo và quản lý: 4,16 điểm (1124/270).
- + Quan hệ đồng nghiệp: 3,83 điểm (1381/360).
- + Điều kiện làm việc và chế độ chính sách: 3,98 điểm (837/210).
- + Sự hài lòng chung: 4,02 điểm (845/210).

Tỷ lệ nhân viên y tế có sự gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài: 80% (24/30).

Mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện: 80% (24/30).

Chỉ số hài lòng toàn diện: 43,33% (13/30).

Ý kiến khác của nhân viên y tế

- + Đề nghị tổ chức các lớp CME cập nhật kiến thức tại địa phương.
- + Đề nghị có mô hình trạm y tế tuyến xã phù hợp với công tác phòng, chống bệnh và chăm sóc sức khỏe ban đầu đối với các bệnh cơ bản; thực hiện chuyển tuyến phù hợp.
- + Đề nghị mô hình bệnh viện đa khoa có đầy đủ chức năng; nhân viên y tế được bố trí công việc và hưởng lương tương xứng, phù hợp với vị trí việc làm.

2.4. So sánh với kết quả quý II năm 2026

Đối với người bệnh nội trú:

Tổng điểm trung bình gần như ổn định (4,399 điểm quý II và 4,400 điểm quý III).

Tỷ lệ hài lòng chung tăng 1,35 điểm phần trăm (từ 91,50% lên 92,85%); tỷ lệ hài lòng so với mong đợi tăng 0,15 điểm phần trăm.

Điểm về nhân viên y tế tăng 0,20 điểm và kết quả cung cấp dịch vụ tăng 0,12 điểm so với quý II.

Khả năng tiếp cận giảm 0,18 điểm; minh bạch thông tin, thủ tục hành chính giảm 0,11 điểm; cơ sở vật chất, trang thiết bị giảm nhẹ 0,02 điểm.

Đối với người bệnh ngoại trú:

Tổng điểm trung bình tăng 0,04 điểm; tuy nhiên tỷ lệ hài lòng chung giảm 0,39 điểm phần trăm và tỷ lệ hài lòng so với mong đợi giảm 0,22 điểm phần trăm.

Các nhóm minh bạch thông tin, cơ sở vật chất, nhân viên y tế và kết quả cung cấp dịch vụ đều tăng; riêng khả năng tiếp cận giảm 0,14 điểm. Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại tiếp tục duy trì 100% ở cả hai nhóm.

Đối với nhân viên y tế:

Tổng điểm trung bình giảm 0,24 điểm, từ 4,19/5 điểm ở quý II xuống 3,95/5 điểm ở quý III.

Tỷ lệ hài lòng chung giảm 14,39 điểm phần trăm, từ 92,04% xuống 77,65%.

Điểm trung bình của cả 05 nhóm nội dung đều giảm so với quý II; giảm nhiều nhất là nhóm sự hài lòng chung (giảm 0,34 điểm), tiếp đến là điều kiện làm việc và chế độ chính sách (giảm 0,25 điểm), môi trường làm việc (giảm 0,24 điểm), quan hệ đồng nghiệp (giảm 0,22 điểm) và lãnh đạo, quản lý (giảm 0,22 điểm).

Tỷ lệ gắn bó làm việc lâu dài và mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện cùng đạt 80%; chỉ số hài lòng toàn diện đạt 43,33%.

Số phiếu khảo sát nhân viên y tế giữa hai quý khác nhau (34 phiếu quý II và 30 phiếu quý III), vì vậy kết quả so sánh được sử dụng chủ yếu để nhận diện xu hướng và xác định nhóm nội dung cần phân tích sâu hơn.

2.5. Nhận xét, đánh giá

Kết quả đạt được

Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh nội trú và ngoại trú đều đạt trên 91%, cho thấy chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tiếp tục được người bệnh đánh giá tích cực.

Đối với nội trú, nhóm nhân viên y tế đạt 4,73/5 điểm và nhóm kết quả cung cấp dịch vụ đạt 4,52/5 điểm, là hai nội dung có mức đánh giá cao nhất.

Đối với ngoại trú, nhóm nhân viên y tế đạt 4,38/5 điểm và nhóm kết quả cung cấp dịch vụ đạt 4,31/5 điểm, tiếp tục là các nhóm có điểm số nổi bật.

100% người bệnh nội trú và ngoại trú được khảo sát cho biết sẽ quay trở lại khám bệnh, chữa bệnh tại Trung tâm.

Tổng điểm trung bình người bệnh chọn được duy trì ở mức cao: nội trú 4,40/5 điểm và ngoại trú 4,04/5 điểm.

So với quý II, sự hài lòng của người bệnh nội trú có xu hướng cải thiện rõ hơn; khối ngoại trú duy trì mức hài lòng cao nhưng có giảm nhẹ ở tỷ lệ hài lòng chung và mức đáp ứng mong đợi.

Kết quả cho thấy thái độ, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế và kết quả cung cấp dịch vụ là điểm mạnh cần tiếp tục phát huy; khả năng tiếp cận, tính thuận tiện của quy trình và điều kiện phục vụ là các nội dung cần ưu tiên cải tiến.

Đối với nhân viên y tế, tổng điểm trung bình đạt 3,95/5 điểm và tỷ lệ hài lòng chung đạt 77,65%. Nhóm lãnh đạo và quản lý có điểm cao nhất (4,16/5 điểm), trong khi môi trường làm việc có điểm thấp nhất (3,79/5 điểm).

So với quý II, các chỉ số hài lòng của nhân viên y tế đều giảm. Kết quả này cho thấy cần ưu tiên rà soát môi trường làm việc, điều kiện làm việc và chế độ chính sách, quan hệ phối hợp đồng nghiệp, đồng thời tăng cường trao đổi, đối thoại nội bộ.

Tỷ lệ gắn bó làm việc lâu dài và mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện cùng đạt 80%; tuy nhiên chỉ số hài lòng toàn diện đạt 43,33%, cho thấy mức độ hài lòng đồng đều trên toàn bộ các nội dung khảo sát chưa cao.

3. Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân

3.1. Tồn tại, hạn chế

Qua kết quả khảo sát quý III năm 2026 cho thấy vẫn còn một số nội dung cần tiếp tục cải thiện:

Đối với người bệnh nội trú

Điểm về cơ sở vật chất, trang thiết bị (4,22/5 điểm) và khả năng tiếp cận (4,25/5 điểm) thấp hơn các nhóm còn lại; các nhóm này cũng giảm so với quý II.

Chỉ số hài lòng toàn diện đạt 78,21% (79/101), cho thấy vẫn còn 22 người bệnh chưa đạt mức hài lòng toàn diện trên tất cả các nội dung được khảo sát.

Một số tiện ích phục vụ người bệnh, người nhà người bệnh và việc hướng dẫn sử dụng các dịch vụ hỗ trợ cần tiếp tục được rà soát, cải thiện.

Đối với người bệnh ngoại trú

Khả năng tiếp cận đạt 3,84/5 điểm, thấp nhất trong các nhóm và giảm so với quý II; minh bạch thông tin, thủ tục hành chính (3,98/5 điểm) và cơ sở vật chất, trang thiết bị (3,91/5 điểm) vẫn dưới 4 điểm.

Tỷ lệ hài lòng chung và tỷ lệ hài lòng so với mong đợi giảm nhẹ so với quý II, cho thấy cần tiếp tục cải thiện tính thuận tiện và trải nghiệm người bệnh trong quá trình khám ngoại trú.

Chỉ số hài lòng toàn diện ngoại trú đạt 68,75% (66/96), thấp hơn nội trú 9,47 điểm phần trăm và là nội dung cần được ưu tiên theo dõi trong quý IV.

Đối với nhân viên y tế

Tỷ lệ hài lòng chung đạt 77,65%, giảm 14,39 điểm phần trăm so với quý II; tổng điểm trung bình giảm từ 4,19 xuống 3,95 điểm.

Môi trường làm việc (3,79/5 điểm), quan hệ đồng nghiệp (3,84/5 điểm) và điều kiện làm việc, chế độ chính sách (3,99/5 điểm) là các nhóm có điểm dưới 4 điểm.

Chỉ số hài lòng toàn diện đạt 43,33% (13/30), cho thấy cần tiếp tục xác định cụ thể các nội dung chưa hài lòng theo từng nhóm nhân viên y tế để có giải pháp phù hợp.

Các ý kiến góp ý tập trung vào nhu cầu cập nhật kiến thức CME tại địa phương, mô hình tổ chức trạm y tế tuyến xã, mô hình bệnh viện đa khoa và chế độ thu nhập phù hợp với vị trí việc làm.

3.2. Nguyên nhân

Lưu lượng người bệnh tập trung vào một số khung giờ cao điểm làm tăng áp lực tại khu vực tiếp đón, phòng khám và các điểm thực hiện cận lâm sàng.

Quy trình khám ngoại trú gồm nhiều bước, người bệnh phải di chuyển qua nhiều vị trí; việc hướng dẫn, điều phối và thông tin về trình tự thực hiện ở một số thời điểm chưa thật sự đồng bộ.

Một số hạng mục cơ sở vật chất, tiện ích phục vụ người bệnh đã sử dụng trong thời gian dài; nguồn lực đầu tư sửa chữa, nâng cấp và bổ sung trang thiết bị còn hạn chế.

Đối với nhân viên y tế, kết quả khảo sát hiện chưa đủ cơ sở để kết luận nguyên nhân cụ thể của mức giảm hài lòng. Tuy nhiên, các ý kiến tự do cho thấy cần tiếp tục làm rõ nhu cầu đào tạo, mô hình tổ chức, điều kiện làm việc và chế độ thu nhập gắn với vị trí việc làm thông qua đối thoại và phân tích chi tiết theo từng nhóm nội dung.

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

Ưu tiên cải thiện khả năng tiếp cận và quy trình khám ngoại trú

Rà soát toàn bộ hành trình người bệnh từ tiếp đón, đăng ký khám, phòng khám, cận lâm sàng, thanh toán đến cấp thuốc; giảm các bước trung gian và hạn chế việc đi lại nhiều lần.

Bố trí nhân lực hướng dẫn, điều phối phù hợp tại giờ cao điểm; rà soát hệ thống biển chỉ dẫn, sơ đồ khoa phòng và hướng dẫn ưu tiên đối với người cao tuổi, người khuyết tật, người dân tộc thiểu số.

Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong đăng ký khám, quản lý hàng đợi, thông báo số thứ tự và trả kết quả cận lâm sàng nhằm giảm thời gian chờ.

Nâng cao tính minh bạch thông tin và thủ tục hành chính

Chuẩn hóa nội dung hướng dẫn về thủ tục khám, điều trị, bảo hiểm y tế, chi phí và các bước thực hiện; niêm yết rõ ràng, dễ đọc tại các vị trí người bệnh thường xuyên tiếp cận.

Tăng cường tư vấn trực tiếp, giải thích rõ ràng cho người bệnh trước khi thực hiện các thủ thuật, xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh và khi chuyển giữa các bộ phận.

Rà soát việc công khai quy trình, thời gian dự kiến chờ và đầu mối hỗ trợ, phản ánh để người bệnh chủ động hơn trong quá trình sử dụng dịch vụ.

Cải thiện cơ sở vật chất và tiện ích phục vụ người bệnh

Tiếp tục bổ sung, sắp xếp hợp lý ghế ngồi chờ, quạt, nước uống; duy trì vệ sinh, cải tạo khu vệ sinh và các khu vực phục vụ người bệnh.

Rà soát biển chỉ dẫn, chiếu sáng, thông thoáng, sự riêng tư và điều kiện tiếp cận tại các khu vực khám, điều trị; ưu tiên khắc phục các vị trí có nhiều phản ánh hoặc điểm đánh giá thấp.

Xây dựng kế hoạch sửa chữa, bảo dưỡng và từng bước nâng cấp các hạng mục cơ sở vật chất, trang thiết bị theo mức độ ưu tiên và khả năng nguồn lực của Trung tâm.

Nâng cao sự hài lòng của nhân viên y tế

Xây dựng kế hoạch đào tạo, cập nhật kiến thức y khoa liên tục; ưu tiên các hình thức CME phù hợp, thuận lợi cho nhân viên y tế tham gia tại địa phương theo quy định và khả năng của đơn vị.

Tiếp tục rà soát điều kiện làm việc, phân công nhiệm vụ, phối hợp giữa các khoa, phòng và việc thực hiện chế độ, chính sách; tổng hợp các nội dung vượt thẩm quyền để báo cáo, đề xuất cấp có thẩm quyền xem xét.

Tăng cường công khai, trao đổi thông tin quản lý; phát huy vai trò của lãnh đạo khoa, phòng trong nắm bắt tâm tư, phản ánh và kiến nghị của viên chức, người lao động.

Duy trì và phát huy các kết quả tích cực

Tiếp tục thực hiện quy tắc ứng xử, nâng cao kỹ năng giao tiếp, tinh thần trách nhiệm và năng lực chuyên môn của đội ngũ viên chức, người lao động; duy trì các nhóm nhân viên y tế và kết quả cung cấp dịch vụ ở mức điểm cao.

Phân tích các câu hỏi có tỷ lệ chưa hài lòng, phân công khoa, phòng liên quan xây dựng biện pháp khắc phục và theo dõi kết quả cải tiến qua các đợt khảo sát tiếp theo.

5. Kế hoạch triển khai trong quý IV năm 2026

Tiếp tục duy trì khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú, ngoại trú và nhân viên y tế theo Quyết định số 56/QĐ-BYT và hướng dẫn của Sở Y tế.

Tập trung cải thiện các nhóm có điểm đánh giá thấp, nhất là khả năng tiếp cận, minh bạch thông tin, thủ tục hành chính và cơ sở vật chất đối với người bệnh ngoại trú; đồng thời nâng dần chỉ số hài lòng toàn diện.

Tăng cường giám sát việc thực hiện các giải pháp cải tiến; cuối quý IV tổ chức đánh giá lại, so sánh kết quả và báo cáo theo quy định.

Rà soát nhu cầu đào tạo CME, điều kiện làm việc, chế độ chính sách và các kiến nghị liên quan đến vị trí việc làm; giải quyết trong phạm vi thẩm quyền hoặc tổng hợp báo cáo cấp có thẩm quyền.

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

Nơi nhận:

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



Phạm Thanh Hưng