SỞ Y TẾ TỈNH GIA LAI
TRUNG TÂM Y TẾ PLEIKU

Số: 635 /BC-TTPLE

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

Gia Lai, ngày 03 tháng 11 năm 2026

BÁO CÁO
Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh điều trị ngoại trú, nội trú 9 tháng năm 2026 tại Trung tâm Y tế Pleiku

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 9 tháng đầu năm 2026 như sau:

I. TỔ CHỨC THỰC HIỆN VÀ PHƯƠNG PHÁP

1. Thời kỳ thống kê: từ ngày 01/01 đến hết ngày 30/9/2026.

2. Phạm vi: khảo sát ý kiến người bệnh điều trị nội trú và người bệnh khám, điều trị ngoại trú. Kết quả so sánh trên cơ sở cùng loại phiếu khảo sát, cùng kỳ thống kê và cùng hệ thống báo cáo.

3. Số phiếu được hệ thống ghi nhận đã phân tích: 640 phiếu năm 2026 (312 nội trú, 328 ngoại trú);

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH 9 THÁNG ĐẦU NĂM 2026

1. Khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú

Hệ thống đã phân tích 312 phiếu nội trú. Tổng điểm trung bình người bệnh chọn đạt 4,468/5 điểm; tỷ lệ hài lòng chung 94,444%; tỷ lệ hài lòng so với mong đợi 93,702%; tỷ lệ người bệnh có ý định quay trở lại 100%; chỉ số hài lòng toàn diện 76,923%.

Điểm trung bình theo 05 nhóm nội dung khảo sát nội trú:

Nhóm	Nội dung khảo sát	Điểm TB /5
A	Khả năng tiếp cận	4,413

B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,462
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,332
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,658
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4,551

Nhóm D có điểm cao nhất (4,658/5); nhóm C thấp nhất (4,332/5), tiếp đến nhóm A (4,413/5). Kết quả cho thấy cần tiếp tục cải thiện điều kiện cơ sở vật chất và khả năng tiếp cận, đồng thời phát huy chất lượng giao tiếp, chăm sóc và năng lực chuyên môn của đội ngũ nhân viên y tế.

2. Khảo sát sự hài lòng của người bệnh ngoại trú

Hệ thống đã phân tích 328 phiếu ngoại trú. Tổng điểm trung bình người bệnh chọn đạt 4,083/5 điểm; tỷ lệ hài lòng chung 94,493%; tỷ lệ hài lòng so với mong đợi 92,104%; tỷ lệ người bệnh có ý định quay trở lại 100%; chỉ số hài lòng toàn diện 83,537%.

Điểm trung bình theo 05 nhóm nội dung khảo sát ngoại trú:

Nhóm	Nội dung khảo sát	Điểm TB /5
A	Khả năng tiếp cận	3,984
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,009
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	3,985
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,412
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4,257

Nhóm A (3,984/5) và nhóm C (3,985/5) có điểm thấp nhất; nhóm B đạt 4,009/5. Các kết quả này cho thấy nhu cầu ưu tiên cải thiện khâu hướng dẫn, phân luồng, điều kiện chờ khám, tiện ích, biển chỉ dẫn và tính thuận tiện của thủ tục khám bệnh ngoại trú.

III. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ VÀ NHỮNG NỘI DUNG CẦN CẢI TIẾN

1. Kết quả đạt được: Tỷ lệ hài lòng chung của cả hai nhóm người bệnh đều đạt trên 94%; 100% số phiếu đã phân tích ghi nhận người bệnh có ý định quay trở lại. Nhóm thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế là nhóm được đánh giá cao nhất ở cả nội trú (4,658/5) và ngoại trú (4,412/5).

2. Phân tích tham chiếu cùng kỳ năm 2025: Số liệu năm 2025 chỉ sử dụng để đánh giá xu hướng, không đưa thành kết quả chính của kỳ báo cáo. Theo dữ liệu hệ thống, tỷ lệ hài lòng nội trú tăng từ 85,754% cùng kỳ lên 94,444% (tăng 8,690 điểm phần trăm); ngoại trú tăng từ 90,257% lên 94,493% (tăng 4,236 điểm phần trăm). Điểm trung bình nội trú tăng từ 4,157 lên 4,468, trong khi ngoại trú giảm từ 4,157 xuống 4,083. Tất cả 05 nhóm điểm trung bình nội trú đều cải thiện, nhưng 05 nhóm ngoại trú đều thấp hơn cùng kỳ 2025; do đó cần tập trung phân tích chất lượng trải nghiệm khám ngoại trú thay vì chỉ dựa vào tỷ lệ hài lòng chung.

3. Tồn tại, hạn chế: Điểm nhóm A và C ở cả hai loại hình khảo sát còn thấp so với những nhóm khác. Đối với ngoại trú, kết quả các nhóm A, B và C cho thấy cần chú trọng tính thuận tiện khi tiếp cận dịch vụ, giải thích thủ tục và các điều kiện phục vụ người bệnh. Chưa có dữ liệu phân tích chi tiết theo từng khoa, từng khâu phục vụ và ý kiến mở để lượng hóa số phản ánh cụ thể.

4. Nguyên nhân cần tiếp tục rà soát: Căn cứ nội dung được Hội đồng Chất lượng bệnh viện thảo luận tại cuộc họp sau khảo sát quý III, một số hạng mục cơ sở vật chất và tiện ích chưa đồng bộ, việc kiểm tra biển chỉ dẫn và hỗ trợ tiếp cận cần thường xuyên hơn; xử lý các nội dung này còn phụ thuộc nguồn lực và sự phối hợp nhiều khoa, phòng. Các nguyên nhân liên quan đến quá trình khám ngoại trú cần được kiểm chứng thêm bằng quan sát quy trình, dữ liệu thời gian chờ và ý kiến phản ánh thực tế.

IV. GIẢI PHÁP CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG QUÝ IV NĂM 2026

1. Phòng Kế hoạch - Nghiệp vụ/Tổ quản lý chất lượng bệnh viện: Phân tích sâu nhóm A, B, C, nhất là điểm tiếp cận, hướng dẫn và các bước khám ngoại trú; tham mưu kế hoạch cải tiến, chỉ tiêu giám sát và đánh giá lại sau can thiệp.

2. Phòng Điều dưỡng, Khoa Khám bệnh và các khoa lâm sàng: Rà soát quy trình tiếp đón, hướng dẫn, phân luồng; tăng cường giải thích thủ tục, phối hợp trả kết quả cận lâm sàng, hỗ trợ người bệnh có nhu cầu đặc biệt; duy trì chuẩn mực giao tiếp, ứng xử.

3. Phòng Tổ chức - Hành chính phối hợp các khoa, phòng: Kiểm tra hiện trạng biển chỉ dẫn, chỗ ngồi chờ, khu vệ sinh, tiện ích buồng bệnh và khu vực công cộng; lập danh mục nội dung cần sửa chữa, bổ sung và thứ tự ưu tiên.

4. Phòng Tài chính - Kế toán: Phối hợp tham mưu bố trí kinh phí sửa chữa, mua sắm trang thiết bị và tiện ích theo quy định và khả năng cân đối nguồn lực của đơn vị.

5. Các khoa, phòng: Tiếp nhận và giải quyết phản ánh qua đường dây nóng, hòm thư góp ý và các kênh hiện có; tham gia khảo sát lại, cung cấp minh chứng kết quả cải tiến, báo cáo Phòng Kế hoạch - Nghiệp vụ tổng hợp.

V. CÔNG TÁC THEO DÕI, ĐỀ XUẤT VÀ KIẾN NGHỊ

Duy trì khảo sát định kỳ theo quy định và kế hoạch năm 2026; kiểm tra tính đầy đủ, hợp lệ của phiếu; phân tích kết quả theo nội trú, ngoại trú và theo từng

nhóm tiêu chí. Tổ quản lý chất lượng bệnh viện tổng hợp danh mục vấn đề ưu tiên, đầu mối phụ trách, thời hạn xử lý và minh chứng sau can thiệp; tổ chức đánh giá lại trong quý IV/2026.

VI. KẾT LUẬN

Trong 9 tháng đầu năm 2026, Trung tâm Y tế Pleiku đã phân tích 640 phiếu khảo sát sự hài lòng của người bệnh, gồm 312 phiếu nội trú và 328 phiếu ngoại trú. Tỷ lệ hài lòng chung đạt 94,444% đối với nội trú và 94,493% đối với ngoại trú. Các kết quả nổi bật tập trung ở nhóm thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế. Trung tâm xác định ưu tiên cải tiến khả năng tiếp cận, cơ sở vật chất, thủ tục và trải nghiệm khám ngoại trú; tiếp tục giám sát, đánh giá hiệu quả trong quý IV/2026.

Trên đây là báo cáo của Trung tâm Y tế Pleiku về kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú, ngoại trú 9 tháng đâu năm 2026./.

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

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

SỞ Y TẾ TỈNH GIA LAI
TRUNG TÂM Y TẾ PLEIKU

Phạm Thanh Hưng