

Số: /BC-TTYT

Phù Cát, ngày tháng năm 2026

BÁO CÁO

Kết quả cải thiện sau khảo sát sự hài lòng người bệnh và nhân viên y tế tại Trung tâm Y tế Phù Cát quý I năm 2026

Kính gửi: Sở Y tế tỉnh Gia Lai

Căn cứ Báo cáo số 57/BC-TTYT ngày 06/3/2026 của Trung tâm Y tế về việc Báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh và nhân viên y tế quý I năm 2026 tại Trung tâm Y tế Phù Cát.

- Khảo sát 158 người bệnh ngoại trú, kết quả điểm trung bình chung là 4,71/5 điểm; tỷ lệ hài lòng chung đạt 99,59%; tỷ lệ hài lòng so với mong đợi là 96,42%; tỷ lệ hài lòng toàn diện đạt 92,15%; tỷ lệ người bệnh quay trở lại 100%.

- Khảo sát 117 người bệnh nội trú, kết quả điểm trung bình chung là 4,9/5 điểm; tỷ lệ hài lòng chung đạt 100%; tỷ lệ hài lòng so với mong đợi là 97,28%; tỷ lệ hài lòng toàn diện đạt 100%; tỷ lệ người bệnh quay trở lại 100%.

- Khảo sát nhân viên y tế 212, kết quả điểm trung bình chung là 4,86/5 điểm; tỷ lệ hài lòng chung đạt 99,99%; tỷ lệ hài lòng toàn diện đạt 99,53%; 100% sẽ gắn bó lâu dài với bệnh viện; tỷ lệ hài lòng về lãnh đạo của đơn vị là 100%.

Trung tâm Y tế Phù Cát báo cáo kết quả cải thiện sau khảo sát sự hài lòng người bệnh và nhân viên y tế quý I năm 2026, cụ thể như sau:

I. CÁC VẤN ĐỀ ƯU TIÊN GIẢI QUYẾT SAU THỰC HIỆN KHẢO SÁT NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ

1. Các vấn đề cần cải tiến sau khảo sát

Theo kết quả khảo sát quý I năm 2026, tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh ngoại trú đạt 99,59%, điểm trung bình người dùng chọn: 4,71 điểm.

- Phần A. Khả năng tiếp cận

+ A2. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm: Người bệnh đánh giá mức 3 là 0,7%.

- Phần B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

+ B9. Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp: Người bệnh đánh giá mức 3 là 3,9%

+ B10. Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp: Người bệnh đánh giá mức 3 là 7,2%

- Phần C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

C5. Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật: Người bệnh đánh giá mức 3 là 0,7%

1.3. Xác định những nguyên nhân chưa hài lòng theo từng chỉ số hài lòng

- Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện và các khối nhà, cầu thang do thời gian dùng lâu nên bị mờ đã ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh.
- Nhân lực khoa Xét nghiệm và Chẩn đoán hình ảnh còn thiếu, đôi lúc quá tải nên ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh.
- Chưa đảm bảo sự riêng tư trong khám bệnh nên ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh.

2. Một số giải pháp và đề xuất

- Duy trì và phát huy các nội dung đã được người bệnh đánh giá tốt và hài lòng trong thời gian qua.

- Khoa Khám bệnh:

+ Tăng cường hơn nữa công tác hỗ trợ người bệnh tại, hướng dẫn, chỉ dẫn cho người bệnh/người nhà khi họ có nhu cầu bằng lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực. Đặc biệt là những người bệnh đến khám bệnh lần đầu tại đơn vị, người già neo đơn, phụ nữ mang thai...

+ Lưu ý không gọi nhiều người bệnh vào phòng đợi khám cùng 1 lúc nhằm đảm bảo sự riêng tư cho người bệnh.

- Có kế hoạch điều động bác sĩ, điều dưỡng ở các khoa đến khoa Khám bệnh vào các ngày người bệnh đến khám bệnh đông như thứ 2, thứ 6 và những giờ cao điểm...

- Khoa Xét nghiệm và khoa Chẩn đoán hình ảnh bố trí nhân lực tiếp đón, thực hiện các chỉ định cận lâm sàng, đảm bảo trang thiết bị hoạt động tốt nhằm đáp ứng nhu cầu của người bệnh. Có quy trình tiếp nhận và trả kết quả cụ thể, rõ ràng, niêm yết công khai. Thống kê thời gian người bệnh làm xét nghiệm, chụp X-quang, siêu âm... và có kế hoạch cải thiện thời gian chờ của người bệnh.

3. Kết quả cải thiện sau khắc phục

- Điều dưỡng tiếp đón, chăm sóc khách hàng tăng cường hướng dẫn, chỉ dẫn cho người bệnh/người nhà người bệnh khi họ có nhu cầu bằng lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.

- Hướng dẫn người bệnh đăng ký khám bệnh bằng hệ thống KIOSK thông minh và hệ thống máy luôn hoạt động tốt. Thời gian qua không còn tình trạng ùn tắc người bệnh tại khoa Khám bệnh.

- Các phòng khám bệnh áp dụng màn hình gọi tên từng người bệnh vào khám, đảm bảo công bằng, riêng tư cho người bệnh.

- Điều động bác sĩ ở các khoa đến khoa Khám bệnh vào ngày/thời điểm người bệnh đến khám đông nên không có ùn tắc hay để người bệnh chờ đợi lâu.

- Các bảng Quy trình, thủ tục khám, bảng giá dịch vụ được công khai và treo ở những nơi thuận tiện và dễ quan sát...

- Khoa Xét nghiệm, khoa Chẩn đoán hình ảnh công khai thời gian chờ kết quả xét nghiệm và có phiếu hẹn trả kết quả giúp người bệnh chủ động hơn trong việc chờ đợi kết quả.

II. CÁC VẤN ĐỀ ƯU TIÊN GIẢI QUYẾT SAU THỰC HIỆN KHẢO SÁT NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ

1. Các vấn đề cần cải tiến sau khảo sát

Theo kết quả khảo sát quý I năm 2026, tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh nội trú đạt 100%, điểm trung bình người dùng chọn 4,91 điểm.

Không có người bệnh đánh giá không hài lòng ở các nội dung. Căng-tin chưa đưa vào hoạt động không thể đáp ứng được nhu cầu cần thiết cho người bệnh và người thân.

2. Một số giải pháp và đề xuất

- Duy trì và phát huy các nội dung người bệnh đã đánh giá tốt, hài lòng trong thời gian qua.

- Bố trí nhân lực khám chữa bệnh nội trú trong thời gian cao điểm không để người bệnh chờ đợi lâu.

- Nhân viên y tế tăng cường thăm khám, động viên, tư vấn chế độ ăn (hướng dẫn người bệnh quét mã QR để tham khảo, tìm hiểu về các chế độ ăn phù hợp), vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng, ... Hướng dẫn tư vấn cho người bệnh cách chăm sóc, theo dõi, tái khám sau khi ra viện cho người bệnh với những lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.

- Duy trì các buổi sinh hoạt chuyên môn vào thứ 5 hằng tuần cho viên chức y tế, nhằm cập nhật và bổ sung kiến thức để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của người bệnh.

- Thông báo rộng rãi cho người bệnh về trang thông tin điện tử của bệnh viện (website) và có thể đăng ký khám bệnh chữa bệnh từ xa qua áp Medipay; các Quy trình, kỹ thuật mới bệnh viện đang triển khai áp dụng như: Cây chỉ, các kỹ thuật điều trị không dùng thuốc tại khoa Y học cổ truyền và Phục hồi chức năng. Các cận lâm sàng như: nội soi không đau, xét nghiệm tầm soát ung thư, định lượng FSH...

- Tăng cường các giải pháp nhằm sớm đưa Căng-tin vào hoạt động để phục vụ người bệnh.

- Bổ sung và duy trì chăm sóc cây xanh, vệ sinh ngoại cảnh tạo cảnh quang xanh-sạch-đẹp tại đơn vị.

3. Kết quả cải thiện sau khắc phục

- Phòng Kế hoạch-Nghiệp vụ-Điều dưỡng phối hợp với khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn tăng cường giám sát công tác vệ sinh của các khoa đảm bảo vệ sinh luôn sạch sẽ.

- Khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn đã tạo mã QR hướng dẫn chế độ ăn và các khoa dán ở nơi thuận tiện để người bệnh sử dụng khi cần.

- Hội đồng Điều dưỡng đã xây dựng và ban hành các Quy trình kỹ thuật điều dưỡng.

- Đơn vị duy trì sinh hoạt chuyên môn vào thứ 5 hằng tuần nhằm cập nhật và bổ sung kiến thức cho viên chức tại trung tâm.

- Duy trì sinh hoạt hội đồng người bệnh cấp khoa và toàn viện định kỳ để ghi nhận nhu cầu của người bệnh từ đó có giải pháp khắc phục. Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ người bệnh, thực hiện tốt Quy tắc ứng xử.

- Nhân viên y tế tăng cường thăm khám, động viên, tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng, ... cho người bệnh với những lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.

- Tiếp tục thực hiện các thủ tục cho thuê Căn-tin bệnh viện.

III. CÁC VẤN ĐỀ ƯU TIÊN GIẢI QUYẾT SAU THỰC HIỆN KHẢO SÁT NHÂN VIÊN Y TẾ

1. Các vấn đề cần cải tiến sau khảo sát

1.1. Cơ sở vật chất và điều kiện làm việc

Một số khoa/phòng phản ánh phòng trực, trang thiết bị văn phòng chưa thật sự đầy đủ, còn tồn tại thiết bị cũ, chậm thay thế.

1.2. Chế độ lương, phụ cấp và thu nhập tăng thêm

Mức lương, phụ cấp nghề và phụ cấp độc hại được đánh giá chưa thật sự tương xứng với khối lượng công việc và công hiến.

1.3. Cơ hội học tập và thăng tiến

Nhân viên mong muốn có thêm điều kiện để tham gia các khóa đào tạo chuyên môn, học tập nâng cao trình độ.

1.4. Quản lý, lãnh đạo và động viên

- Dù mức độ hài lòng với lãnh đạo rất cao, nhưng vẫn còn mong muốn lãnh đạo tăng cường việc lắng nghe, động viên và khích lệ kịp thời hơn.

- Một số bộ phận có điểm hài lòng thấp hơn mặt bằng chung, cho thấy cần có sự quan tâm đặc biệt từ Ban giám đốc và lãnh đạo trực tiếp.

1.5. Đời sống tinh thần và phúc lợi tập thể

- Hoạt động phúc lợi như tham quan, nghỉ dưỡng, phong trào thể thao, văn nghệ... chưa được tổ chức thường xuyên, nhiều nhân viên mong muốn cải thiện.

- Một bộ phận nhân viên cho rằng cần đa dạng hơn các chương trình chăm lo đời sống, để tăng sự gắn kết và tạo động lực làm việc.

2. Một số giải pháp và đề xuất

2.1. Về cơ sở vật chất và điều kiện làm việc

- Đầu tư, nâng cấp cơ sở hạ tầng: cải tạo phòng làm việc, phòng trực để tạo môi trường thoải mái, an toàn.

- Kiểm tra, thay thế định kỳ các trang thiết bị cũ, hư hỏng; bổ sung đầy đủ phương tiện bảo hộ lao động.

2.2. Về chế độ lương, phụ cấp và thu nhập

Đề xuất cấp trên xem xét điều chỉnh chính sách tiền lương, phụ cấp nghề, phụ cấp độc hại phù hợp với cường độ và đặc thù công việc.

2.3. Về cơ hội học tập, đào tạo và thăng tiến

- Tạo điều kiện cho nhân viên tham gia các khóa đào tạo, bồi dưỡng chuyên

môn, hội thảo khoa học, cập nhật kiến thức.

- Có chế độ hỗ trợ viên chức học tập nâng cao trình độ.

2.4. Về quản lý, lãnh đạo và động viên nhân viên

- Lãnh đạo các khoa, phòng tăng cường gặp gỡ, đối thoại định kỳ với nhân viên để lắng nghe ý kiến phản hồi. Phát huy hơn nữa công tác động viên, khích lệ nhân viên có thành tích tốt, có sáng kiến, cải tiến kỹ thuật.

- Quan tâm đặc biệt đến các khoa, phòng có điểm hài lòng thấp, kịp thời điều chỉnh những bất cập trong quản lý.

2.5. Về đời sống tinh thần và văn hóa bệnh viện

- Tổ chức thường xuyên các hoạt động văn hóa, thể thao, tham quan, nghỉ dưỡng nhằm tạo không khí đoàn kết và gắn bó. Tăng cường các hoạt động công đoàn, phong trào thi đua để tạo động lực làm việc.

- Xây dựng văn hóa bệnh viện theo hướng thân thiện, nhân văn, coi trọng sự gắn kết và tự hào nghề nghiệp.

3. Kết quả cải thiện sau khắc phục

- Bổ sung hoàn thiện quy chế chi tiêu nội bộ theo hướng công bằng, hiệu quả và tiết kiệm.

- Viên chức có nhiều cơ hội tham gia các khóa đào tạo nâng cao chuyên môn, hội thảo và tập huấn kỹ năng nghề nghiệp.

- Các hoạt động văn hóa, thể thao, tham quan nghỉ dưỡng được tổ chức thường xuyên, tạo sự gắn kết nội bộ.

- Hàng tháng, tổ chức khen thưởng cho các tập thể có số lượt thu dung khám, chữa bệnh cao, vượt chỉ tiêu và các cá nhân hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ được giao.

- Thực hiện tốt các chế độ phúc lợi, thưởng, thu nhập tăng thêm hàng quý. Đảm bảo thực hiện đầy đủ các chế độ, phụ cấp, lương, đóng BHXH, khám sức khỏe định kỳ.

- Tỷ lệ hài lòng chung tăng lên gần 100%, điểm trung bình các phần A-E đều đạt mức trên 4,8/5. 100% nhân viên khẳng định gắn bó lâu dài, hài lòng với lãnh đạo và môi trường làm việc.

Trung tâm Y tế kính báo cáo Sở Y tế./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lãnh đạo TTYT;
- Trang TTĐT đơn vị;
- Các khoa, phòng;
- Lưu: VT, KH-NV-ĐD; TC-HC.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Trần Hữu Tài