

Số: /BC-TTYT

Phù Cát, ngày tháng năm 2026

BÁO CÁO

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

Kính gửi: Sở Y tế tỉnh Gia Lai

Căn cứ Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 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;

Căn cứ Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ trưởng 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;

Thực hiện Kế hoạch số 30/KH-TTYT ngày 03/02/2026 của Trung tâm Y tế Phù Cát về đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2026-2030.

Trung tâm Y tế Phù Cát đã thực hiện khảo sát sự hài lòng của người bệnh/người nhà người bệnh và nhân viên y tế quý I năm 2026, kết quả như sau:

I. THÔNG TIN CHUNG

- Số giường kế hoạch: 220
- Số lượt người bệnh nội trú/ngày: 179
- Số người bệnh ngoại trú/ngày: 375

1. Phương pháp khảo sát

Thực hiện khảo sát trực tiếp người bệnh/người nhà người bệnh, nhập thông tin khảo sát vào tài khoản đăng nhập là 45bd.pc

Chọn hình thức hướng dẫn cho người sử dụng dịch vụ y tế/người chăm sóc tự thực hiện khảo sát hài lòng trên thiết bị điện tử thông minh di động (sau khi được nhân viên y tế hướng dẫn cài đặt ứng dụng khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế trên thiết bị điện tử thông minh di động) hoặc khảo sát trên phần mềm khảo sát hài lòng trực tuyến của Bộ Y tế trên máy vi tính, điện thoại.

2. Thời gian khảo sát

- Khảo sát hài lòng người bệnh: Từ ngày 02/3/2026 đến ngày 05/3/2026.
- Khảo sát nhân viên y tế: Ngày 05/3/2026.

3. Mẫu phiếu

Thực hiện đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công theo Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ trưởng 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.

- Mẫu số 1: Phiếu khảo sát hài lòng người bệnh nội trú.
- Mẫu số 2: Phiếu khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú.
- Mẫu số 3: Phiếu khảo sát ý kiến nhân viên y tế (theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ Y tế).

4. Cỡ mẫu đo lường: Đối với dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh

- Khảo sát người bệnh nội trú: 117 phiếu.
- Khảo sát người bệnh ngoại trú: 158 phiếu.
- Khảo sát nhân viên y tế: 212 phiếu.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ

1. Mức độ hài lòng chung

STT	Nội dung		Kết quả khảo sát
1	Tổng điểm trung bình từ A-E		4,71
2	Tỷ lệ hài lòng chung		99,6%
3	Điểm trung bình theo từng phần	Phần A: Khả năng tiếp cận	4,72
		Phần B: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,69
		Phần C: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,71
		Phần D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,74
		Phần E: Kết quả cung cấp dịch vụ	4,75
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi		96,42%
5	Tỷ lệ người bệnh quay trở lại		100%
6	Chỉ số hài lòng toàn diện		92,6%
7	Tổng số phiếu phân tích		158

2. Giới tính khảo sát

Số TT	Giới tính	Số phiếu khảo sát	Tỷ lệ %
1	Nam	58	36,7
2	Nữ	100	63,3
Tổng cộng		158	100

3. Đối tượng khám, chữa bệnh

STT	Đối tượng khám, chữa bệnh	Số phiếu khảo sát	Tỷ lệ %
1	Có BHYT	151	95,6
2	Không BHYT	07	4,4
Tổng cộng		158	100

4. Mức độ hài lòng theo từng mục

Ghi chú:

(0): Không sử dụng.

(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)	(0)
A. Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm							
A1.	Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.	0	0	0	22,2	77,8	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	0,6	34,2	65,2	0
A3.	Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	0	0	0	25,3	74,7	0
A4.	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	0	0	0	28,5	71,5	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	29,7	70,3	0
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	31,6	68,4	0
B2	Các quy trình, thủ tục khám bệnh đơn giản, thuận tiện.	0	0	0	25,9	74,1	0
B3	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	0	0	0	24,1	75,9	0
B4	Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình.	0	0	0	27,8	72,2	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	29,7	70,3	0

B6	Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	0	0	0	25,9	74,1	0
B7	Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	0	0	0	32,3	67,7	0
B8	Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	0	0	0	24,1	75,9	0
B9	Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	0	0	3,8	38,6	57,6	0
B10	Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.	0	0	7	28,5	64,5	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	29,1	70,9	0
C2	Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.	0	0	0	28,5	71,5	0
C3	Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	0	0	0	27,8	72,2	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	25,9	74,1	0
C5	Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	0	0	0,6	30,4	69	0
C6	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	0	0	0	32,9	67,1	0
C7	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	0	0	0	29,7	70,3	0
C8	Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	0	0	0	29,7	70,3	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	27,8	72,2	0
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	0	0	0	31	69	0
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	0	0	0	20,9	79,1	0
D4	Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	0	0	0	27,2	72,8	0
E. Kết quả cung cấp dịch							
E1	Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà.	0	0	0	24,7	75,3	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	25,9	74,1	0

E3	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	0	0	0	25,3	74,7	0
E4	Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	0	0	0	24,7	75,3	0
E5	Ông/Bà cho nhận xét về số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế không?						
	1. Rất đắt so với chất lượng	0%					
	2. Đắt hơn so với chất lượng	0%					
	3. Tương xứng so với chất lượng	41,1%					
	4. Rẻ hơn so với chất lượng	31,1%					
	5. Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán)	27,8%					
	6. Ý kiến khác, ghi rõ	0%					

5. Một số ý kiến của người bệnh/người nhà: Không có ý kiến.

III. KẾT QUẢ THỰC HIỆN KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ

1. Đánh giá chung của người bệnh về bệnh viện

TT	Nội dung		Kết quả khảo sát
1	Tổng điểm trung bình từ A-E		4,9
2	Tỷ lệ hài lòng chung		100%
3	Điểm trung bình theo từng phần	Phần A: Khả năng tiếp cận	4,86
		Phần B: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,91
		Phần C: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,87
		Phần D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,97
		Phần E: Kết quả cung cấp dịch vụ	4,86
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi		97,2%
5	Tỷ lệ người bệnh quay trở lại		100%
6	Chỉ số hài lòng toàn diện		100%
7	Tổng số phiếu được phân tích		117

2. Giới tính khảo sát

TT	Giới tính	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Nam	43	36,8
2	Nữ	74	63,2
Tổng cộng		117	100

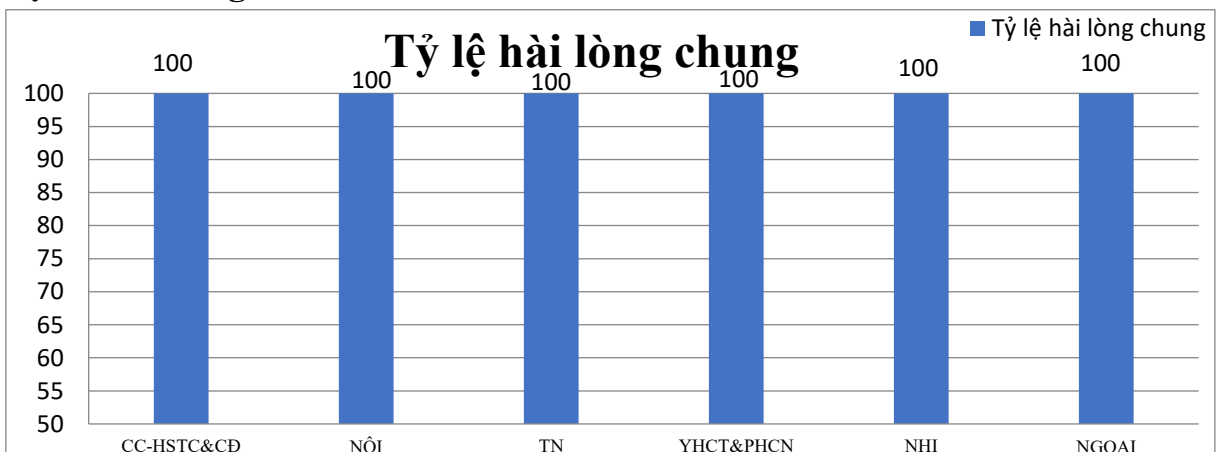
3. Có bảo hiểm, không có bảo hiểm

TT	Đối tượng khám, chữa bệnh	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Có BHYT	117	100
2	Không BHYT	0	0
Tổng cộng		117	100

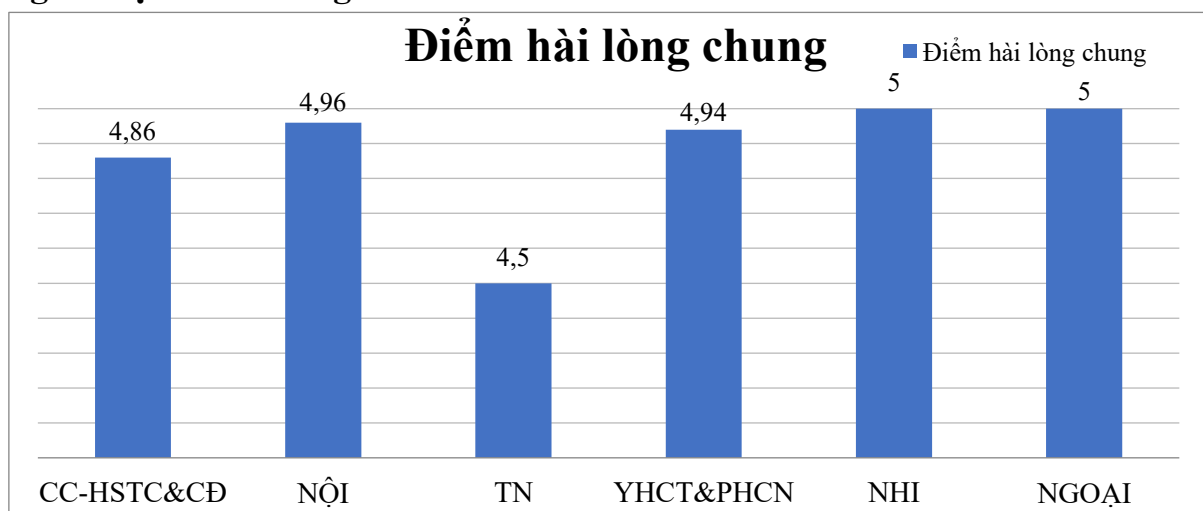
4. Mức độ hài lòng của người bệnh nội trú theo từng khoa

TT	Khoa/ phòng	Số phiếu	Tỷ lệ hài lòng chung (%)	Chỉ số hài lòng toàn diện (%)	Điểm hài lòng chung (điểm)	Phần A	Phần B	Phần C	Phần D	Phần E
1	CC-HSTC &CD	15	100	100	4,85	4,77	4,83	4,86	4,88	4,9
2	NỘI	32	100	100	4,96	4,99	4,99	4,91	4,97	4,97
3	TN	15	100	100	4,5	4,24	4,53	4,51	5	4,07
4	YHCT & PHCN	15	100	100	4,94	4,97	4,98	4,83	5	5
5	NHI	30	100	100	5	5	5	5	5	5
6	NGOẠI	10	100	100	5	5	5	5	5	5

5. Biểu đồ so sánh tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh, người nhà người bệnh theo từng khoa



6. Biểu đồ so sánh điểm hài lòng chung của người bệnh, người nhà người bệnh theo từng khoa



7. Mức độ hài lòng cho từng mục

Ghi chú:

(0): Không sử dụng.

(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)	(0)
A. Khả năng tiếp cận							
A1	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	0	0	0	12,8	87,2	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	15,4	84,6	0
A3	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, an toàn, dễ đi.	0	0	0	13,7	86,3	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	18,8	81,2	0
A5	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	0	0	0	5,1	94,9	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, chuyên khoa...) rõ ràng, công khai, thuận tiện.	0	0	0	6	94	0

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	6,8	93,2	0
C2	Buồng bệnh yên tĩnh, bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm nằm viện.	0	0	0	6,8	93,2	0
C3	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, chắc chắn, sử dụng tốt.	0	0	0	13,7	86,3	0
C4	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.	0	0	0	18,8	81,2	0
C5	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	0	0	0	9,4	90,6	0
C6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh ngay tại khoa điều trị.	0	0	0	17,1	82,9	0
C7	Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng wifi ngay tại buồng bệnh.	0	0	0	22,2	77,8	0
C8	Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại giường... có rèm che, vách ngăn/nằm riêng.	0	0	0	11,1	88	0,9
C9	Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.	0	0	0	0	10,3	89,7
C10	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	0	0	0	9,4	90,6	0
C11	Được cung cấp phương tiện vận chuyển nội viện như xe lăn, cáng, xe 1 điện đầy đủ, kịp thời, sử dụng tốt khi có nhu cầu.	0	0	0	7,7	91,4	0,9

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	1,7	98,3	0
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	0	0	0	5,1	94,9	0
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	0	0	0	1,7	98,3	0
D4	Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	0	0	0	1,7	98,3	0
D5	Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng	0	0	0	0,9	99,1	0
D6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.	0	0	0	3,4	96,6	0
D7	Không bị nhân viên y tế gọi ý bồi dưỡng.	0	0	0	0,9	99,1	0

E. Kết quả cung cấp dịch vụ

E1	Thời gian chờ đợi khi khám, chữa bệnh tại bệnh viện.	0	0	0	13,7	86,3	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	13,7	86,3	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	17,1	82,9	0
E4	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh.	0	0	0	14,5	85,5	0
E5	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.	0	0	0	12	88	0
E6	Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	0	0	0	11,1	88,9	0
E7	Ông/Bà cho nhận xét về số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế không?						
	1. Rất đắt so với chất lượng	0%					
	2. Đắt hơn so với chất lượng	0%					
	3. Tương xứng so với chất lượng	52,1%					
	4. Rẻ hơn so với chất lượng	9,4%					
	5. Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán)	38,5%					
	6. Ý kiến khác, ghi rõ	0%					

8. Một số ý kiến của người bệnh/người nhà người bệnh: Không có ý kiến.

IV. KẾT QUẢ THỰC HIỆN KHẢO SÁT Ý KIẾN NHÂN VIÊN Y TẾ

1. Mức độ hài lòng chung

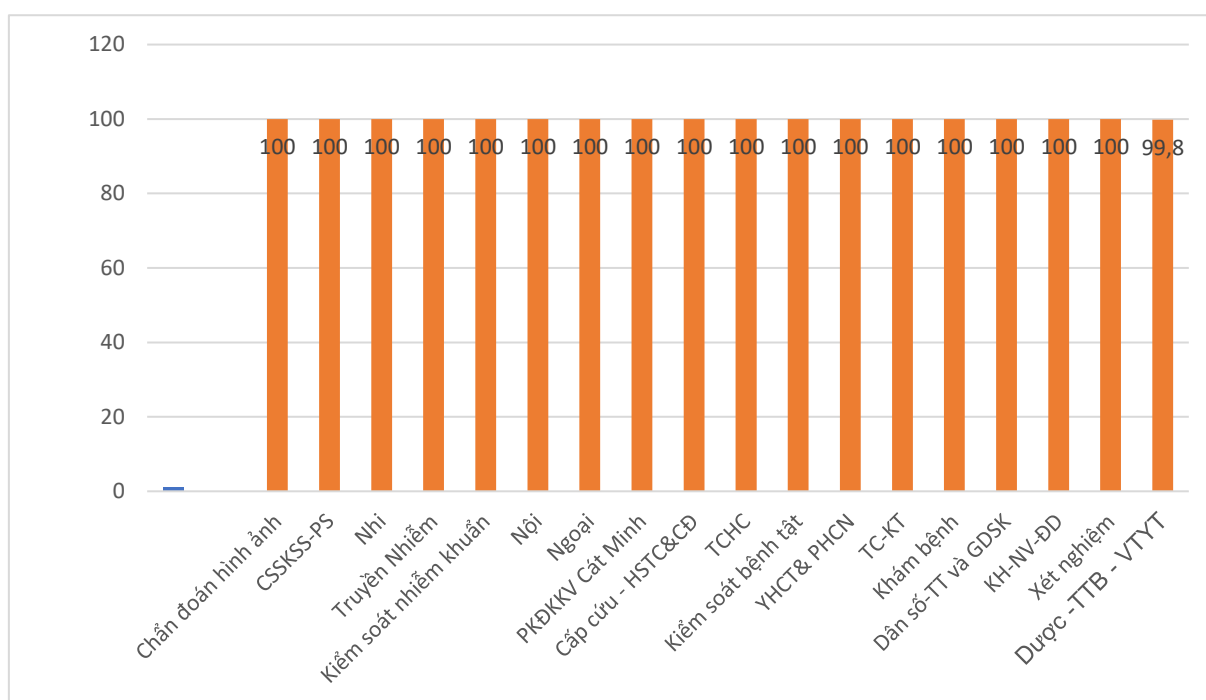
TT	Nội dung		Kết quả khảo sát
1	Tỷ lệ hài lòng chung		99,99%
2	Chỉ số hài lòng toàn diện		99,53%
3	Tổng điểm trung bình từ A-E		4,86
4	Điểm trung bình theo từng phần	Phần A: Sự hài lòng về môi trường làm việc	4,84
		Phần B: Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp	4,86
		Phần C: Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi	4,86
		Phần D: Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến	4,87
		Phần E: Sự hài lòng chung về bệnh viện	4,86
5	Sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài		100%
6	Mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện		100%
7	Tổng số phiếu phân tích		212

2. Mức độ hài lòng của nhân viên y tế theo từng khoa, phòng

TT	Khoa/ phòng	Số phiếu	Tỷ lệ hài lòng chung (%)	Chỉ số hài lòng toàn diện (%)	Điểm hài lòng chung (điểm)	Phần A (điểm)	Phần B (điểm)	Phần C (điểm)	Phần D (điểm)	Phần E (điểm)
1.	Chẩn đoán hình ảnh	11	100,0	100,0	5,00	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
2.	CSSKSS-PS	5	100,0	100,0	5,00	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
3.	Nhi	11	100,0	100,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
4.	Truyền Nhiễm	8	100,0	100,0	4,99	4,99	5,0	4,98	5,0	5
5.	Kiểm soát nhiễm khuẩn	5	100,0	100,0	4,98	4,98	4,98	4,98	5,0	4,97
6.	Nội	17	100,0	100,0	4,98	4,99	4,97	4,96	4,97	4,99
7.	Ngoại	12	100,0	100,0	4,9	4,92	4,9	4,95	4,96	4,86
8.	PKĐKKV Cát Minh	13	100,0	100,0	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9

9.	Cấp cứu - HSTC&CĐ	19	100,0	100,0	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
10.	TCHC	14	100,0	100,0	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
11.	Kiểm soát bệnh tật	13	100,0	100,0	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
12.	YHCT&PHCN	14	100,0	100,0	4,87	4,79	4,92	4,91	4,9	4,83
13.	TC-KT	11	100,0	100,0	4,8	4,7	4,8	4,8	4,9	4,9
14.	Khám bệnh	26	100,0	100,0	4,7	4,6	4,7	4,7	4,7	4,7
15.	Dân số-TT và GDSK	6	100,0	100,0	4,7	4,7	4,7	4,6	4,6	4,6
16.	KH-NV-ĐD	8	100,0	100,0	4,6	4,7	4,6	4,6	4,5	4,6
17.	Xét nghiệm	7	100,0	100,0	4,6	4,7	4,5	4,6	4,6	4,5
18.	Dược -TTB - VTYT	12	99,8	91,7	4,83	4,79	4,79	4,9	4,8	4,87

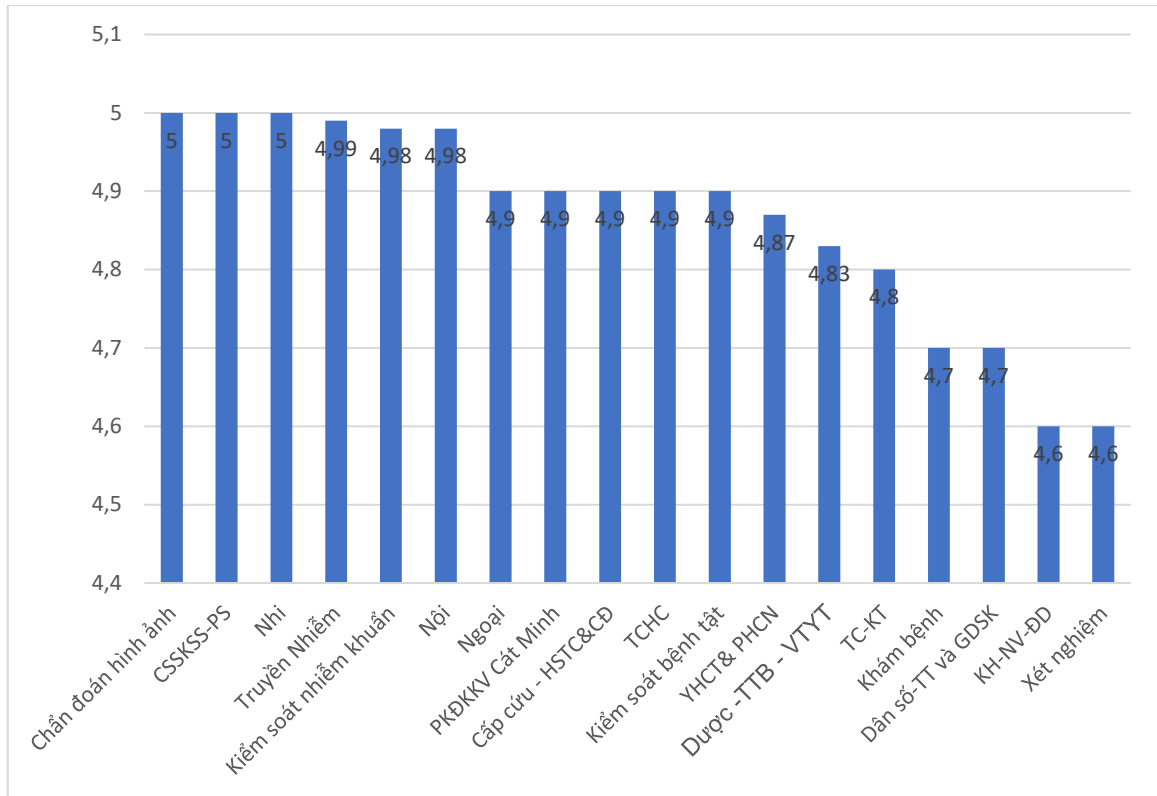
3. Biểu đồ so sánh tỷ lệ hài lòng chung của NVYT theo từng khoa, phòng



Hình 1: Tỷ lệ hài lòng chung của NVYT các khoa, phòng

Đánh giá: Tỷ lệ hài lòng chung của nhân viên y tế nhìn chung rất cao, có trên 94,4% khoa, phòng có tỷ lệ hài lòng chung đạt 100%.

4. Biểu đồ so sánh điểm hài lòng chung của nhân viên y tế theo từng khoa, phòng



Hình 2: Điểm hài lòng chung của NVYT các khoa, phòng

Đánh giá:

- Điểm hài lòng chung của nhân viên y tế cao tại các khoa: Chẩn đoán hình ảnh; Khoa Chăm sóc sức khỏe sinh sản và Phụ sản; khoa Nhi.
- Các khoa, phòng còn lại có điểm hài lòng chung đạt mức tương đối.

5. Mức độ hài lòng cho từng mục

- (1) Tỷ lệ % NVYT đánh giá “rất không hài lòng hoặc rất kém”.
- (2) Tỷ lệ % NVYT đánh giá “không hài lòng hoặc kém”.
- (3) Tỷ lệ % NVYT đánh giá “mức trung bình”.
- (4) Tỷ lệ % NVYT đánh giá “Tốt”.
- (5) Tỷ lệ % NVYT đánh giá “Rất tốt”.

TT	Nội dung	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
A. Sự hài lòng về môi trường làm việc						
A1.	Phòng làm việc khang trang, sạch sẽ, thoáng mát.	0,00	0,00	0,00	12,26	87,74
A2.	Trang thiết bị văn phòng, bàn ghế làm việc... đầy đủ, các thiết bị cũ, lạc hậu được thay thế kịp thời.	0,00	0,00	0,00	14,62	85,38
A3.	Có bố trí phòng trực cho NVYT.	0,00	0,00	0,00	16,98	83,02
A4.	Phân chia thời gian trực và làm việc ngoài giờ hành chính hợp lý.	0,00	0,00	0,00	16,04	83,96
A5.	Các trang bị bảo hộ cho NVYT	0,00	0,00	0,00	14,15	85,85

TT	Nội dung	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	(quần áo, khẩu trang, găng tay...) đầy đủ, không bị cũ, rách nát, không bị hạn chế sử dụng.					
A6.	Môi trường học tập tạo điều kiện cho NVYT cập nhật kiến thức, nâng cao trình độ: thư viện, phòng đọc, tra cứu thông tin, truy cập internet...	0,00	0,00	0,00	14,62	85,38
A7.	Môi trường làm việc bảo đảm an toàn cho NVYT.	0,00	0,00	0,00	14,62	85,38
A8.	Bệnh viện bảo đảm an ninh, trật tự cho NVYT làm việc.	0,00	0,00	0,00	17,45	82,55
A9.	Người bệnh và người nhà có thái độ tôn trọng, hợp tác với NVYT trong quá trình điều trị.	0,00	0,00	0,00	25,47	74,53
B. Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp						
B1.	Lãnh đạo có năng lực xử lý, điều hành, giải quyết công việc hiệu quả.	0,00	0,00	0,00	11,79	88,21
B2.	Lãnh đạo phân công công việc phù hợp với chuyên môn đào tạo của nhân viên.	0,00	0,00	0,00	11,32	88,68
B3.	Lãnh đạo quan tâm, tôn trọng, đối xử bình đẳng với các NVYT.	0,00	0,00	0,00	14,62	85,38
B4.	Lãnh đạo lắng nghe và tiếp thu ý kiến đóng góp NVYT.	0,00	0,00	0,00	12,74	87,26
B5.	Lãnh đạo động viên, khích lệ nhân viên khi hoàn thành tốt nhiệm vụ, có tiến bộ trong công việc.	0,00	0,00	0,00	16,04	83,96
B6.	Đồng nghiệp có ý thức hợp tác để hoàn thành nhiệm vụ chung.	0,00	0,00	0,47	15,57	83,96
B7.	Môi trường làm việc thân thiện, đoàn kết.	0,00	0,00	0,00	15,57	84,43
B8.	Đồng nghiệp chia sẻ kinh nghiệm, giúp đỡ nhau trong công việc.	0,00	0,00	0,00	17,45	82,55
B9.	Đồng nghiệp quan tâm, giúp đỡ nhau trong cuộc sống.	0,00	0,00	0,00	13,21	86,79
C. Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi						
C1.	Các quy định, quy chế làm việc nội bộ của bệnh viện rõ ràng, thực tế và công khai.	0,00	0,00	0,00	12,26	87,74
C2.	Môi trường làm việc tại khoa/phòng và bệnh viện dân chủ.	0,00	0,00	0,00	11,79	88,21

TT	Nội dung	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
C3.	Quy chế chi tiêu nội bộ công bằng, hợp lý, công khai.	0,00	0,00	0,00	16,04	83,96
C4.	Việc phân phối quỹ phúc lợi công bằng, công khai.	0,00	0,00	0,00	18,40	81,60
C5.	Mức lương tương xứng so với năng lực và cống hiến.	0,00	0,00	0,00	14,15	85,85
C6.	Chế độ phụ cấp nghề và độc hại xứng đáng so với cống hiến.	0,00	0,00	0,00	14,15	85,85
C7.	Thưởng và thu nhập tăng thêm ABC xứng đáng so với cống hiến.	0,00	0,00	0,00	10,85	89,15
C8.	Cách phân chia thu nhập tăng thêm công bằng, khuyến khích nhân viên làm việc tích cực.	0,00	0,00	0,00	20,28	79,72
C9.	Bảo đảm đóng BHXH, BHYT, khám sức khỏe định kỳ và các hình thức hỗ trợ ốm đau, thai sản đầy đủ.	0,00	0,00	0,00	14,15	85,85
C10.	Tổ chức tham quan, nghỉ dưỡng đầy đủ.	0,00	0,00	0,00	14,15	85,85
C11.	Có phong trào thể thao, văn nghệ tích cực.	0,00	0,00	0,00	16,51	83,49
C12.	Công đoàn bệnh viện hoạt động tích cực.	0,00	0,00	0,00	13,21	86,79
D. Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến						
D1.	Khối lượng công việc được giao phù hợp.	0,00	0,00	0,00	10,85	89,15
D2.	Công việc chuyên môn đáp ứng nguyện vọng bản thân.	0,00	0,00	0,00	12,26	87,74
D3.	Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT nâng cao trình độ chuyên môn.	0,00	0,00	0,00	12,74	87,26
D4.	Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT học tiếp các bậc cao hơn.	0,00	0,00	0,00	11,32	88,68
D5.	Công khai các tiêu chuẩn cho các chức danh lãnh đạo.	0,00	0,00	0,00	14,15	85,85
D6.	Bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo dân chủ, công bằng.	0,00	0,00	0,00	19,34	80,66
D7.	Có cơ hội thăng tiến khi nỗ lực làm việc	0,00	0,00	0,00	13,21	86,79
E. Sự hài lòng chung về bệnh viện						
E1.	Cảm thấy tự hào khi được làm việc tại bệnh viện.	0,00	0,00	0,00	12,74	87,26
E2.	Đạt được những thành công cá nhân	0,00	0,00	0,00	12,74	87,26

TT	Nội dung	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	khi làm việc tại bệnh viện.					
E3.	Tin tưởng vào sự phát triển của bệnh viện trong tương lai.	0,00	0,00	0,00	14,15	85,85
E4.	Sẽ gắn bó làm việc tại khoa, phòng hiện tại lâu dài.	0,00	0,00	0,00	12,26	87,74
E5.	Sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu	0,00	0,00	0,00	14,62	85,38
E6.	Mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện.	0,00	0,00	0,00	16,98	83,02
E7.	Tự đánh giá về mức độ hoàn thành công việc tại bệnh viện.	0,00	0,00	0,00	16,04	83,96

V. PHÂN TÍCH

1. Khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú

1.1. Những điểm mạnh trong phân tích dịch vụ được người bệnh ghi nhận

- Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.
- Quy trình khám, giá dịch vụ được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu.
- Phòng chờ có đủ ghế ngồi và sử dụng tốt; có quạt đầy đủ, hoạt động thường xuyên.
- Môi trường bệnh viện xanh, sạch, đẹp, thân thiện giúp người bệnh thoải mái khi đến khám bệnh.
- Khu khám bệnh đảm bảo an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.
- Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình.
- Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực. Người bệnh được bác sỹ tư vấn trong khi khám bệnh rõ ràng, dễ hiểu.
- Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi của người bệnh.
- Tổ chăm sóc khách hàng hướng dẫn người bệnh tận tình. Người bệnh thuộc diện ưu tiên được nhân viên hướng dẫn khám trước.
- Trang bị hệ thống đọc mã vạch Symbol 3D đọc mã vạch thẻ BHYT (máy quét thẻ BHYT), hệ thống quét mã thẻ Căn cước công dân và KIOSK thông minh giúp cho người bệnh thuận tiện hơn khi đến khám bệnh, tránh tình trạng sai mã thẻ BHYT và giảm thời gian chờ đợi của người bệnh.

1.2. Phân tích những yếu tố ảnh hưởng đến chỉ số hài lòng chung và chỉ số hài lòng theo thành phần

Không có chỉ số không hài lòng.

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

Không.

2. Khảo sát hài lòng người bệnh nội trú

2.1. Những điểm mạnh trong cung cấp dịch vụ được người bệnh ghi nhận

- Người bệnh được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị, công khai thuốc rõ ràng, đầy đủ.

- Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.

- Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực. Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.

- Người bệnh được hướng dẫn về các chế độ quyền lợi của người bệnh, nội quy khoa phòng, giải đáp mọi thắc mắc, tư vấn truyền thông giáo dục sức khỏe cho người bệnh và người nhà người bệnh. Hướng dẫn vận động, tập phục hồi chức năng phù hợp với từng người bệnh.

- Người bệnh được bác sỹ khám, động viên tại phòng điều trị; được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng...

2.2. Phân tích những yếu tố ảnh hưởng đến chỉ số hài lòng chung và chỉ số hài lòng theo thành phần

Không có chỉ số không hài lòng.

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

Không.

3. Khảo sát ý kiến nhân viên y tế

3.1. Mức độ hài lòng chung

- Tỷ lệ hài lòng chung của nhân viên y tế đạt rất cao (99,99%), chỉ số hài lòng toàn diện 99,53% và điểm trung bình 4,86/5. Đây là kết quả thể hiện sự tin tưởng và đồng thuận lớn của nhân viên đối với môi trường làm việc tại bệnh viện.

- 100% nhân viên khẳng định sẽ tiếp tục gắn bó lâu dài và hài lòng với sự lãnh đạo của Ban Giám đốc. Điều này phản ánh vai trò quan trọng của công tác quản lý, chỉ đạo và tổ chức tích cực.

3.2. Mức độ hài lòng theo từng khoa, phòng

- Trên 94,4% khoa, phòng có tỷ lệ hài lòng chung đạt 100% (như khoa Chẩn đoán hình ảnh, khoa Cấp cứu-Hồi sức tích cực và Chống độc, khoa Nhi, khoa Ngoại, ...).

- Các khoa có điểm hài lòng chung nổi bật ($\approx 5,0$ điểm) thể hiện sự đồng thuận tuyệt đối, môi trường làm việc tốt, lãnh đạo quan tâm, cơ hội phát triển cao.

- Một số bộ phận có điểm hài lòng chung thấp hơn mặt bằng, như Phòng Kế hoạch - Nghiệp vụ và Điều dưỡng, khoa Xét Nghiệm, ... Mặc dù vẫn ở mức “tốt”, nhưng chênh lệch so với các bộ phận khác cho thấy còn tồn tại một số hạn chế cần quan tâm.

3.3. Mức độ hài lòng theo từng nhóm tiêu chí

- Môi trường làm việc (Phần A): đa số nhân viên đánh giá cao về sự an toàn, sạch sẽ, an ninh trật tự và điều kiện học tập. Tuy nhiên, một số ý kiến phản ánh về việc phân chia thời gian trực, bố trí phòng trực, và chất lượng trang thiết bị cần cải thiện.

- Lãnh đạo, đồng nghiệp (Phần B): điểm hài lòng rất cao, thể hiện ở năng lực quản lý, phân công công việc phù hợp và tinh thần đoàn kết nội bộ. Tuy nhiên, một số nhân viên mong muốn sự động viên, khích lệ nhiều hơn từ lãnh đạo.

- Quy chế nội bộ, lương và phúc lợi (Phần C): được đánh giá khá tốt, đặc biệt về sự công khai, minh bạch. Điểm còn hạn chế nằm ở mức lương, phụ cấp, thưởng và phân phối thu nhập tăng thêm - nhiều nhân viên mong muốn được cải thiện hơn để tương xứng với cống hiến.

- Công việc, cơ hội học tập và thăng tiến (Phần D): đa số hài lòng, bệnh viện tạo điều kiện học tập và nâng cao chuyên môn. Tuy nhiên, cơ hội thăng tiến và việc phân bổ khối lượng công việc vẫn cần được quan tâm hơn.

- Sự hài lòng chung (Phần E): nhân viên thể hiện sự tự hào, tin tưởng vào sự phát triển của bệnh viện, mong muốn gắn bó lâu dài. Đây là điểm mạnh lớn, tạo động lực phát triển bền vững.

3.4. Đánh giá chung

- Điểm mạnh: Mức độ hài lòng của nhân viên y tế rất cao trên hầu hết các khía cạnh; sự tin tưởng vào lãnh đạo, môi trường làm việc thân thiện và đoàn kết; cơ hội học tập, phát triển chuyên môn được chú trọng; đa số khoa, phòng đạt mức hài lòng tuyệt đối.

- Hạn chế: Vẫn còn một số khoa, phòng có điểm hài lòng thấp; một bộ phận nhân viên chưa thật sự hài lòng về chế độ lương, phụ cấp, phân bổ công việc, ...

VI. ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP CHẤT LƯỢNG

1. Khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú

Để tạo niềm tin và tăng tỷ lệ hài lòng của người bệnh đến khám tại Trung tâm nhân viên y tế tại khoa Khám bệnh cần thực hiện một số giải pháp sau:

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

- Tăng cường hơn nữa công tác hỗ trợ người bệnh tại khoa Khám bệnh, 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...

- Trung tâm có kế hoạch điều động Bác sỹ, Điều dưỡng ở các khoa tham gia khám chữa bệnh vào các ngày bệnh đông (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...

- Duy trì triển khai các xét nghiệm mới và đảm bảo hệ thống KIOSK thông minh (02 KIOSK được lắp tại khoa Khám bệnh và 01 KIOSK lắp tại khoa Y học cổ truyền và Phục hồi chức năng) hoạt động thông suốt giúp người bệnh đăng ký khám chữa bệnh thuận tiện, chính xác và nhanh chóng.

2. Khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú

Để tạo niềm tin và tăng tỷ lệ hài lòng của người bệnh/người nhà người bệnh các khoa lâm sàng cần duy trì thực hiện một số giải pháp sau:

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

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

- Điều động, tăng cường nhân lực điều dưỡng đến các khoa có thu dung người bệnh tăng theo từng thời điểm.

- Nhân viên y tế tăng cường thăm khám, động viên, tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng, ... và 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.

- Kiểm tra, bảo trì bảo dưỡng đảm bảo các máy lọc nước tại các khoa hoạt động tốt để phục vụ nhu cầu của người bệnh trong thời gian nằm viện.

- 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...

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

- Căng-tin duy trì và bổ sung các mặt hàng đảm bảo đa dạng để phục vụ người bệnh.

3. Khảo sát ý kiến nhân viên y tế

Tăng cường quan tâm hơn đến khoa, phòng có điểm hài lòng thấp; tiếp tục nâng cao chính sách đãi ngộ, phân bổ hợp lý khối lượng công việc; chú trọng các chính sách động viên, khích lệ; duy trì môi trường làm việc thân thiện và phát huy tinh thần gắn bó lâu dài.

Trên đây là Báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh và nhân viên y tế, quý I năm 2026 của Trung tâm Y tế Phù Cát./.

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