

Số:155/BC-TTYT

Phù Cát, ngày 08 tháng 6 năm 2026

## BÁO CÁO

### Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh và nhân viên y tế quý II 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 II năm 2026, kết quả như sau:

#### I. THÔNG TIN CHUNG

- Số giường kế hoạch: 220
- Số lượt người bệnh nội trú/ngày: 199
- Số người bệnh ngoại trú/ngày: 385

#### 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 21/5/2026 đến ngày 27/5/2026.
- Khảo sát nhân viên y tế: Ngày 29/5/2026.

#### 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: 131 phiếu.
- Khảo sát người bệnh ngoại trú: 161 phiếu.
- Khảo sát nhân viên y tế: 211 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		4,87
2	Tỷ lệ hài lòng chung		99,9
3	Điểm trung bình theo từng phần	<b>Phần A:</b> Khả năng tiếp cận	4,87
		<b>Phần B:</b> Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,86
		<b>Phần C:</b> Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,87
		<b>Phần D:</b> Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,89
		<b>Phần E:</b> Kết quả cung cấp dịch vụ	4,90
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi		97,4%
5	Tỷ lệ người bệnh quay trở lại		100%
6	Chỉ số hài lòng toàn diện		99,3%
7	Tổng số phiếu phân tích		<b>161</b>

### 2. Giới tính khảo sát

Số TT	Giới tính	Số phiếu khảo sát	Tỷ lệ %
1	Nam	60	37,3
2	Nữ	101	62,7
<b>Tổng cộng</b>		<b>161</b>	<b>100</b>

### 3. Đối tượng khám, chữa bệnh

STT	Đối tượng khám, chữa bệnh	Số phiếu khảo sát	Tỷ lệ %
1	Có BHYT	160	99,38
2	Không BHYT	01	0,62
<b>Tổng cộng</b>		<b>161</b>	<b>100</b>

### 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)
<b>A. Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm</b>							
A1.	Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.	0	0	0	4,3	95,7	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	12,4	87,6	0
A3.	Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	0	0	0	17,4	82,6	0
A4.	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	0	0	0	14,9	85,1	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	14,9	85,1	0
<b>B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị</b>							
B1	Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu.	0	0	0	17,4	82,6	0
B2	Các quy trình, thủ tục khám bệnh đơn giản, thuận tiện.	0	0	0	11,2	88,4	0
B3	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	0	0	0	11,8	88,2	0
B4	Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình.	0	0	0	9,9	90,1	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	12,4	87,6	0

B6	Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	0	0	0	13,7	86,3	0
B7	Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	0	0	0	12,4	87,6	0
B8	Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	0	0	0	8,7	91,3	0
B9	Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	0	0	0,6	16,8	79,5	3,1
B10	Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.	0	0	0	18	78,9	3,1
<b>C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh</b>							
C1	Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông.	0	0	0	9,9	90,1	0
C2	Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.	0	0	0	15,5	84,5	0
C3	Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	0	0	0	13,7	86,3	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	12,4	87,6	0
C5	Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	0	0	0	11,2	85,7	3,1
C6	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	0	0	0	14,3	85,7	0
C7	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	0	0	0	13,7	86,3	0
C8	Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	0	0	0	16,8	83,2	0
<b>D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế</b>							
D1	Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	0	0	0	6,8	93,2	0
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	0	0	0	14,9	85,1	0
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	0	0	0	8,7	91,3	0
D4	Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	0	0	0	10,6	89,4	0
<b>E. Kết quả cung cấp dịch</b>							
E1	Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà.	0	0	0	10,6	89,4	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	11,8	88,2	0

E3	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	0	0	0	9,3	90,7	0
E4	Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	0	0	0	8,1	91,9	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	67,7%					
	4. Rẻ hơn so với chất lượng	9,9%					
	5. Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán)	22,4%					
	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	4,94	
2	Tỷ lệ hài lòng chung	100%	
3	Điểm trung bình theo từng phần	<b>Phần A:</b> Khả năng tiếp cận	4,90
		<b>Phần B:</b> Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,96
		<b>Phần C:</b> Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,94
		<b>Phần D:</b> Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,96
		<b>Phần E:</b> Kết quả cung cấp dịch vụ	4,94
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	97,0%	
5	Tỷ lệ người bệnh quay trở lại	100%	
6	Chỉ số hài lòng toàn diện	100%	
7	Tổng số phiếu được phân tích	<b>131</b>	

## 2. Giới tính khảo sát

TT	Giới tính	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Nam	58	44,3
2	Nữ	73	55,7
<b>Tổng cộng</b>		<b>131</b>	<b>100</b>

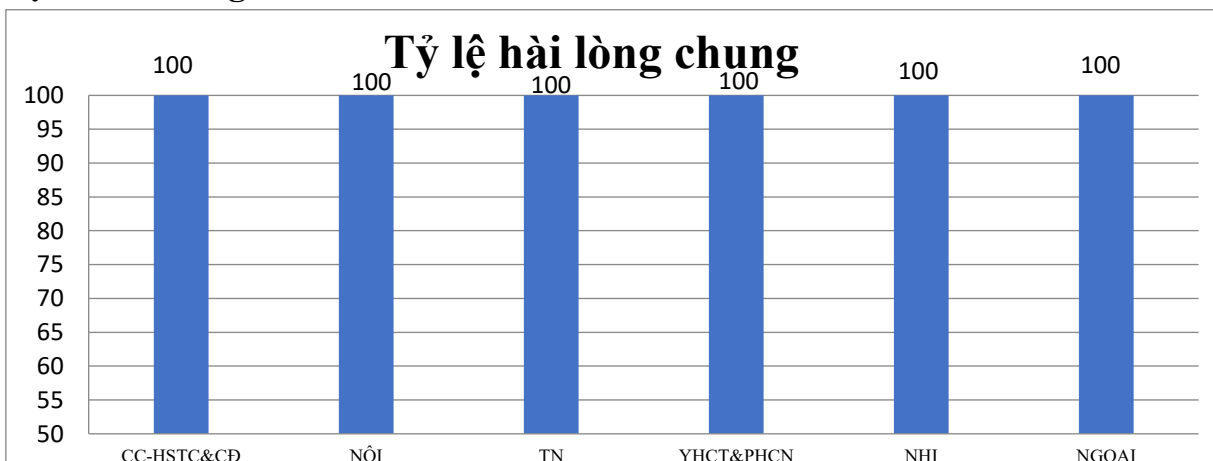
## 3. Có bảo hiểm, không có bảo hiểm

TT	Đối tượng khám, chữa bệnh	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Có BHYT	130	99,2
2	Không BHYT	01	0,8
<b>Tổng cộng</b>		<b>131</b>	<b>100</b>

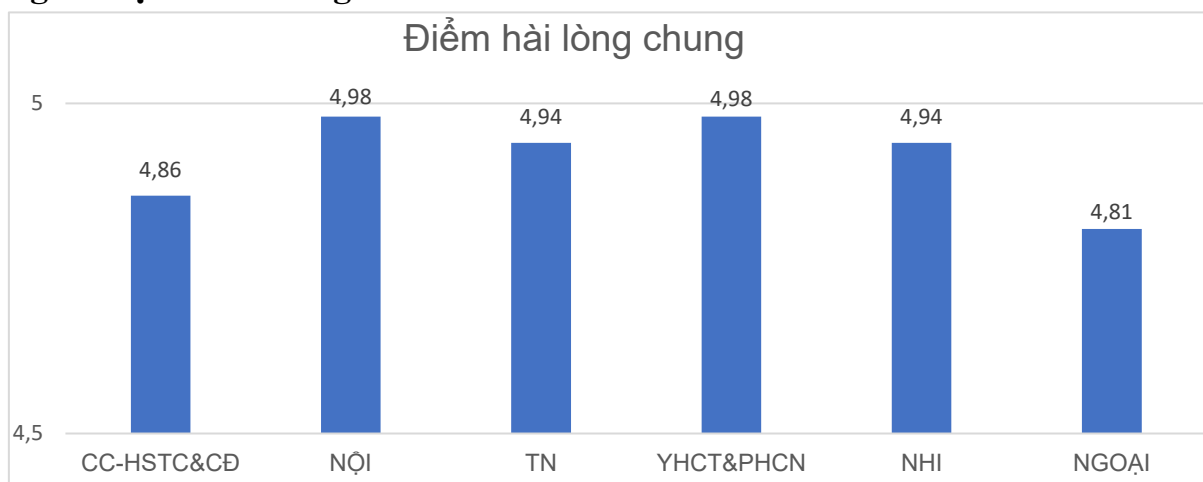
## 4. Mức độ hài lòng của người bệnh nội trú theo từng khoa

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	21	100	100	4,86	4,87	4,88	4,84	4,86	4,84
2	NỘI	38	100	100	4,98	4,99	5	4,96	5	5
3	TN	15	100	100	4,94	4,76	4,98	4,97	5	4,96
4	YHCT & PHCN	26	100	100	4,98	4,88	4,99	4,99	5	4,98
5	NHI	21	100	100	4,94	4,97	4,96	4,94	4,93	4,92
6	NGOẠI	10	100	100	4,81	4,78	4,84	4,85	4,82	4,73

## 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)
<b>A. Khả năng tiếp cận</b>							
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	4,6	93,9	1,5
A2	Các tòa nhà, cầu thang bộ, thang máy, buồng bệnh được đánh số và hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm.	0	0	0	16,1	82,4	1,5
A3	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, an toàn, dễ đi.	0	0	0	6,1	92,4	1,5
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	16,1	82,4	1,5
A5	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	0	0	0	3,1	95,4	1,5
<b>B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị</b>							
B1	Quy trình, thủ tục hành chính (nhập, xuất viện, chuyên viện, chuyên khoa...) rõ ràng, công khai, thuận tiện.	0	0	0	3,8	94,7	1,5

B2	Giá dịch vụ y tế được niêm yết, thông báo công khai ở vị trí dễ quan sát, dễ đọc, dễ hiểu và được tư vấn, giải thích các chi phí cao nếu có.	0	0	0	4,6	93,9	1,5
B3	Quy trình, thời gian làm thủ tục thanh toán viện phí khi ra viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.	0	0	0	4,6	93,9	1,5
B4	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.	0	0	0	5,3	93,2	1,5
B5	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.	0	0	0	1,5	97	1,5
B6	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ.	0	0	0	2,3	96,2	1,5
B7	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.	0	0	0	4,6	93,9	1,5
<b>C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh</b>							
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	6,9	91,6	1,5
C2	Buồng bệnh yên tĩnh, bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm nằm viện.	0	0	0	5,3	93,2	1,5
C3	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, chắc chắn, sử dụng tốt.	0	0	0	3,1	95,4	1,5
C4	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.	0	0	0	7,6	90,9	1,5
C5	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	0	0	0	3,8	94,7	1,5
C6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh ngay tại khoa điều trị.	0	0	0	3,8	94,7	1,5
C7	Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng wifi ngay tại buồng bệnh.	0	0	0	13,8	84,7	1,5
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	5,3	92,4	2,3
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	22,9	77,1
C10	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	0	0	0	3,8	94,7	1,5
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	6,9	91,6	1,5

<b>D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế</b>							
D1	Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	0	0	0	2,3	96,2	1,5
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	0	0	0	5,3	93,2	1,5
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	0	0	0	3,8	94,7	1,5
D4	Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	0	0	0	5,3	93,2	1,5
D5	Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng	0	0	0	3,8	94,7	1,5
D6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.	0	0	0	4,6	93,9	1,5
D7	Không bị nhân viên y tế gợi ý bồi dưỡng.	0	0	0	4,6	93,9	1,5
<b>E. Kết quả cung cấp dịch vụ</b>							
E1	Thời gian chờ đợi khi khám, chữa bệnh tại bệnh viện.	0	0	0	8,4	90,1	1,5
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	6,9	91,6	1,5
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	6,9	91,6	1,5
E4	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh.	0	0	0	3,8	94,7	1,5
E5	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.	0	0	0	4,6	93,9	1,5
E6	Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	0	0	0	6,9	91,6	1,5
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	70,2%					
	4. Rẻ hơn so với chất lượng	8,4%					
	5. Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán)	21,4%					
	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

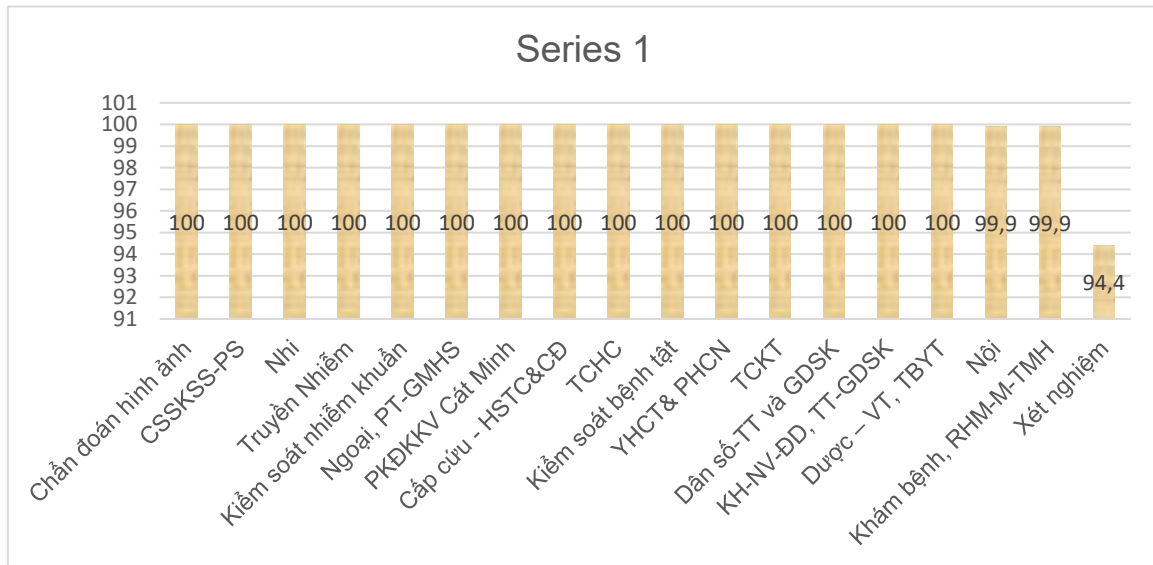
TT	Nội dung		Kết quả khảo sát
1	Tỷ lệ hài lòng chung		99,67%
2	Chỉ số hài lòng toàn diện		97,63%
3	Tổng điểm trung bình từ A-E		4,89
4	Điểm trung bình theo từng phần	<b>Phần A:</b> Sự hài lòng về môi trường làm việc	4,89
		<b>Phần B:</b> Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp	4,9
		<b>Phần C:</b> Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi	4,86
		<b>Phần D:</b> Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến	4,89
		<b>Phần E:</b> Sự hài lòng chung về bệnh viện	4,92
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		<b>211</b>

### 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	4,99	4,95	5,0	5,0	5,0	5,0
2.	CSSKSS-PS	4	100,0	100,0	4,97	4,97	5	5	5	5
3.	Nhi	11	100,0	100,0	5	5	5	5	5	5
4.	Truyền Nhiễm	7	100,0	100,0	5	5	5	5	5	5
5.	Kiểm soát nhiễm khuẩn	5	100,0	100,0	4,86	4,8	4,87	4,9	4,9	4,8
6.	Nội	19	99,9	94,7	4,95	4,9	4,98	4,9	4,9	4,99
7.	Ngoại, PT-GMHS	11	100,0	100,0	4,97	4,98	5,00	4,9	4,96	5
8.	PKĐKKV Cát Minh	13	100,0	100,0	4,97	5	5	4,9	4,9	5
9.	Cấp cứu - HSTC&CD	19	100,0	100,0	4,96	4,95	4,98	4,93	4,95	5
10.	TCHC	15	100,0	100,0	4,92	4,98	4,9	4,9	4,9	4,9
11.	Kiểm soát bệnh tật	13	100,0	100,0	4,99	4,96	5	4,99	5	5
12.	YHCT&PHCN	14	100,0	100,0	4,98	4,93	5	4,97	5	5
13.	TCKT	11	100,0	100,0	4,84	4,8	4,84	4,83	4,86	4,9

14.	Khám bệnh, RHM-M-TMH	22	99,9	99,45	4,88	4,9	4,9	4,8	4,9	4,9
15.	Dân số-TT và GDSK	5	100,0	100,0	4,6	4,7	4,5	4,5	4,7	4,7
16.	KH-NV-ĐD, TT-GDSK	8	100,0	100,0	4,78	4,8	4,75	4,79	4,75	4,8
17.	Xét nghiệm	11	94,4	72,7	4,43	4,4	4,5	4,4	4,4	4,5
18.	Dược – VT, TBYT	12	100	100	4,84	4,8	4,8	4,9	4,8	4,9

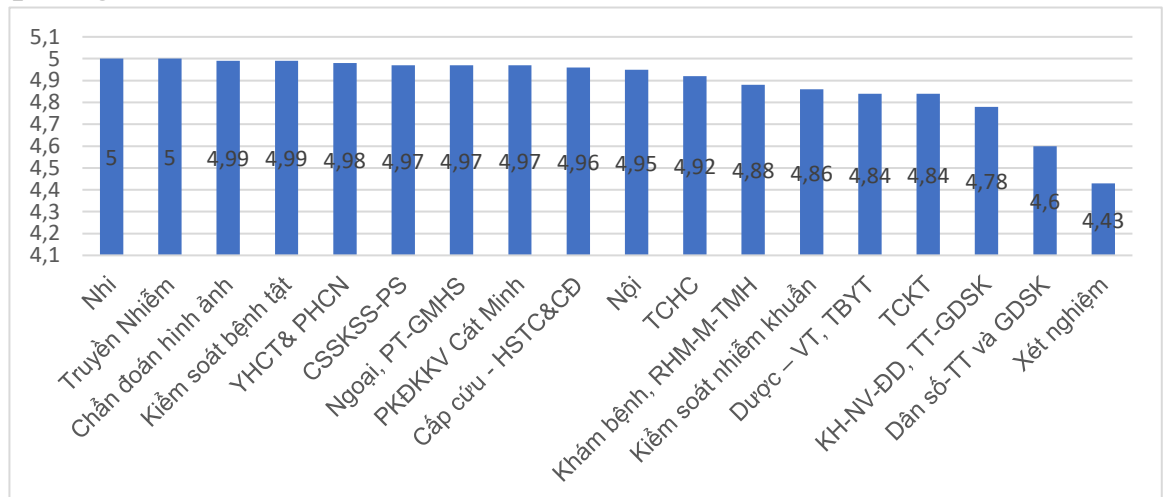
### 3. Biểu đồ so sánh tỷ lệ hài lòng chung của NVYT theo từng khoa, phòng



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 83,33% 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: Nhi, Truyền Nhiễm.

- 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)
<b>A. Sự hài lòng về môi trường làm việc</b>						
A1.	Phòng làm việc khang trang, sạch sẽ, thoáng mát.	0,00	0,00	0,00	7,11	92,89
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	13,27	86,73
A3.	Có bố trí phòng trực cho NVYT.	0,00	0,00	0,00	8,53	91,47
A4.	Phân chia thời gian trực và làm việc ngoài giờ hành chính hợp lý.	0,00	0,00	0,00	11,85	88,15
A5.	Các trang bị bảo hộ cho NVYT (quần áo, khẩu trang, găng tay...) đầy đủ, không bị cũ, nhàu nát, không bị hạn chế sử dụng.	0,00	0,00	0,47	8,06	91,47
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	0,47	10,43	89,10
A7.	Môi trường làm việc bảo đảm an toàn cho NVYT.	0,00	0,00	0,47	10,43	89,10
A8.	Bệnh viện bảo đảm an ninh, trật tự cho NVYT làm việc.	0,00	0,00	0,00	11,85	88,15
A9.	Người bệnh và người nhà có thái độ tôn trọng, hợp tác với NVYT trong quá trình điều trị.	0,00	0,00	0,95	14,69	84,36
<b>B. Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp</b>						
B1.	Lãnh đạo có năng lực xử lý, điều hành, giải quyết công việc hiệu quả.	0,00	0,00	0,00	9,95	90,05
B2.	Lãnh đạo phân công công việc phù hợp với chuyên môn đào tạo của nhân viên.	0,00	0,00	0,47	7,11	92,42

<b>TT</b>	<b>Nội dung</b>	<b>(1)</b>	<b>(2)</b>	<b>(3)</b>	<b>(4)</b>	<b>(5)</b>
B3.	Lãnh đạo quan tâm, tôn trọng, đối xử bình đẳng với các NVYT.	0,00	0,00	0,00	10,43	89,57
B4.	Lãnh đạo lắng nghe và tiếp thu ý kiến đóng góp NVYT.	0,00	0,00	0,00	8,53	91,47
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	8,53	91,47
B6.	Đồng nghiệp có ý thức hợp tác để hoàn thành nhiệm vụ chung.	0,00	0,00	0,00	9,00	91,00
B7.	Môi trường làm việc thân thiện, đoàn kết.	0,00	0,00	0,00	10,90	89,10
B8.	Đồng nghiệp chia sẻ kinh nghiệm, giúp đỡ nhau trong công việc.	0,00	0,00	0,00	9,00	91,00
B9.	Đồng nghiệp quan tâm, giúp đỡ nhau trong cuộc sống.	0,00	0,00	0,00	11,37	88,63
<b>C. Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi</b>						
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	8,53	91,47
C2.	Môi trường làm việc tại khoa/phòng và bệnh viện dân chủ.	0,00	0,00	0,95	9,48	89,57
C3.	Quy chế chi tiêu nội bộ công bằng, hợp lý, công khai.	0,00	0,00	0,00	9,95	90,05
C4.	Việc phân phối quỹ phúc lợi công bằng, công khai.	0,00	0,00	0,00	9,95	90,05
C5.	Mức lương tương xứng so với năng lực và cống hiến.	0,00	0,00	1,42	10,90	87,68
C6.	Chế độ phụ cấp nghề và độc hại xứng đáng so với cống hiến.	0,00	0,00	0,47	13,27	86,26
C7.	Thưởng và thu nhập tăng thêm ABC xứng đáng so với cống hiến.	0,00	0,00	0,95	9,95	89,10
C8.	Cách phân chia thu nhập tăng thêm công bằng, khuyến khích nhân viên làm việc tích cực.	0,00	0,00	0,95	8,53	90,52
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	0,47	8,06	91,47
C10.	Tổ chức tham quan, nghỉ dưỡng đầy đủ.	0,00	0,00	0,95	18,96	80,09
C11.	Có phong trào thể thao, văn nghệ tích cực.	0,00	0,00	0,95	9,48	89,57

TT	Nội dung	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
C12.	Công đoàn bệnh viện hoạt động tích cực.	0,00	0,00	0,47	9,00	90,52
<b>D. Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến</b>						
D1.	Khối lượng công việc được giao phù hợp.	0,00	0,00	0,95	12,32	86,73
D2.	Công việc chuyên môn đáp ứng nguyện vọng bản thân.	0,00	0,00	0,95	9,95	89,10
D3.	Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT nâng cao trình độ chuyên môn.	0,00	0,00	0,47	9,00	90,52
D4.	Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT học tiếp các bậc cao hơn.	0,00	0,00	0,95	9,00	90,05
D5.	Công khai các tiêu chuẩn cho các chức danh lãnh đạo.	0,00	0,00	0,00	9,00	91,00
D6.	Bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo dân chủ, công bằng.	0,00	0,00	0,00	8,06	91,94
D7.	Có cơ hội thăng tiến khi nỗ lực làm việc	0,00	0,00	0,00	11,37	88,63
<b>E. Sự hài lòng chung về bệnh viện</b>						
E1.	Cảm thấy tự hào khi được làm việc tại bệnh viện.	0,00	0,00	0,00	8,53	91,47
E2.	Đạt được những thành công cá nhân khi làm việc tại bệnh viện.	0,00	0,00	0,95	8,06	91,00
E3.	Tin tưởng vào sự phát triển của bệnh viện trong tương lai.	0,00	0,00	0,00	7,58	92,42
E4.	Sẽ gắn bó làm việc tại khoa, phòng hiện tại lâu dài.	0,00	0,00	0,00	6,64	93,36
E5.	Sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu	0,00	0,00	0,00	9,48	90,52
E6.	Mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện.	0,00	0,00	0,00	6,64	93,36
E7.	Tự đánh giá về mức độ hoàn thành công việc tại bệnh viện.	0,00	0,00	0,00	7,11	92,89

## 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 niềm 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***

Phần B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị: B7. Đánh giá thời gian chờ xét nghiệm, chiếu chụp. 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***

Người bệnh đến khám và được chỉ định cận lâm sàng (xét nghiệm, Xquang...) đông cục bộ từng thời điểm nhất là đầu buổi nên ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh.

## **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 99,67% (không phải 99,99%), chỉ số hài lòng toàn diện đạt 97,63% và tổng điểm trung bình là 4,89/5. Những con số này minh chứng cho sự tin tưởng rất cao của đội ngũ viên chức đối với môi trường làm việc tại đơn vị.

- 100% nhân viên khẳng định sẽ tiếp tục gắn bó lâu dài và hài lòng với sự điều hành của Ban Giám đốc. Điều này khẳng định vai trò then chốt của công tác quản lý và tổ chức tích cực tại Trung tâm.

### **3.2. Mức độ hài lòng theo từng khoa, phòng**

- Có 83,33% khoa, phòng đạt tỷ lệ hài lòng chung 100% (bao gồm 15/18 đơn vị). Các khoa có điểm hài lòng tuyệt đối hoặc xấp xỉ tuyệt đối ( $\approx 5,0$  điểm) là: Nhi (5,0), Truyền Nhiễm (5,0), Chẩn đoán hình ảnh (4,99), Kiểm soát bệnh tật (4,99) và YHCT & PHCN (4,98).

- Khoa Xét nghiệm có chỉ số thấp nhất với tỷ lệ hài lòng chung 94,4%, chỉ số toàn diện đạt 72,7% và điểm trung bình là 4,43. Ngoài ra, một số bộ phận như Phòng Dân số-TT&GDSK (4,6) và Phòng KH-NV-ĐD (4,78) dù ở mức tốt nhưng vẫn thấp hơn mặt bằng chung của đơn vị.

### **3.3. Mức độ hài lòng theo từng nhóm tiêu chí**

- Môi trường làm việc (Phần A - 4,89 điểm): Nhân viên đánh giá rất cao sự an toàn và điều kiện làm việc (đạt 4,89 điểm). Tuy nhiên, vẫn có một tỉ lệ nhỏ (0,95%) ý kiến ở mức trung bình về thái độ hợp tác của người bệnh/người nhà.

- Lãnh đạo và đồng nghiệp (Phần B - 4,90 điểm): Đây là nhóm tiêu chí có điểm hài lòng cao nhất. Đội ngũ nhân viên tin tưởng vào năng lực điều hành của lãnh đạo và tinh thần đoàn kết nội bộ.

- Quy chế nội bộ, lương và phúc lợi (Phần C - 4,86 điểm): Đây là nhóm tiêu chí có điểm hài lòng thấp nhất trong 5 phần. Đặc biệt, tiêu chí về mức lương tương xứng với cống hiến có tỷ lệ đánh giá ở mức Trung bình là 1,42% – mức cao nhất trong khảo sát. Nhân viên mong muốn có sự cải thiện về thu nhập và phụ cấp để tương xứng với nỗ lực đóng góp.

- Công việc và thăng tiến (Phần D - 4,89 điểm): Đa số hài lòng với cơ hội học tập. Tuy nhiên, tiêu chí về khối lượng công việc, nguyện vọng chuyên môn và cơ hội học cao hơn vẫn còn 0,95% ý kiến đánh giá ở mức trung bình

- Sự hài lòng chung (Phần E - 4,92 điểm): Nhân viên thể hiện niềm tự hào và tin tưởng tuyệt đối vào tương lai phát triển của bệnh viện.

### **3.4. Đánh giá chung**

- Duy trì được mức độ hài lòng rất cao; môi trường làm việc đoàn kết; sự tin tưởng tuyệt đối vào lãnh đạo và cơ hội phát triển chuyên môn được chú trọng.

- Sự chênh lệch mức độ hài lòng giữa các khoa (đặc biệt là khoa Xét nghiệm); các chế độ về lương, phụ cấp và phân bổ khối lượng công việc chưa thực sự thỏa mãn 100% kỳ vọng của nhân viên,.

## **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: Cấy 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.

- Triển khai các hình thức đăng ký đầu giá Căng-tin nhằm sớm đưa vào hoạt động để phục vụ người bệnh.

### **3. Khảo sát ý kiến nhân viên y tế**

- Tiếp tục duy trì môi trường làm việc thân thiện, đoàn kết; phát huy vai trò của người đứng đầu trong công tác quản lý, điều hành và chăm lo đời sống viên chức, người lao động.

- Tăng cường đối thoại định kỳ với nhân viên y tế để kịp thời nắm bắt tâm tư, nguyện vọng và giải quyết các khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình công tác.

- Rà soát, đề xuất các giải pháp cải thiện chế độ phúc lợi, khen thưởng, động viên kịp thời nhằm nâng cao động lực làm việc và sự gắn bó của nhân viên với đơn vị.

- Quan tâm bố trí, phân công công việc phù hợp; tăng cường đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, tạo điều kiện cho viên chức phát triển nghề nghiệp và nâng cao năng lực chuyên môn.

- Tập trung cải thiện các tiêu chí có mức độ hài lòng chưa cao tại một số khoa, phòng; xây dựng kế hoạch khắc phục cụ thể và theo dõi kết quả thực hiện định kỳ.

- Tiếp tục đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong quản lý và hoạt động chuyên môn nhằm nâng cao hiệu quả công việc, giảm áp lực hành chính cho nhân viên y tế.

Trung tâm Y tế Phù Cát kính báo cáo./.

#### **Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lãnh đạo TTYT;
- Trang TTĐT đơn vị;
- Các khoa, phòng;
- Lưu: VT, KHN-ĐD-TT&GDSK, TC-HC.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Trần Hữu Tài**