

Số: /BC-TTYT

Phù Cát, ngày tháng 9 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 III năm 2026

Kính gửi: Sở Y tế tỉnh Gia Lai

Căn cứ Báo cáo số 278/BC-TTYT ngày 04/9/2026 của Trung tâm Y tế về kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh và nhân viên y tế quý III năm 2026 tại Trung tâm Y tế Phù Cát.

- Khảo sát 186 người bệnh ngoại trú, kết quả điểm trung bình chung là 4,78/5 điểm; tỷ lệ hài lòng chung đạt 99,9%; tỷ lệ hài lòng so với mong đợi là 95,2%; tỷ lệ hài lòng toàn diện đạt 97,3%; tỷ lệ người bệnh quay trở lại 99,5%.

- Khảo sát 123 người bệnh nội trú, kết quả điểm trung bình chung là 4,94/5 điểm; tỷ lệ hài lòng chung đạt 99,9%; tỷ lệ hài lòng so với mong đợi là 97,2%; tỷ lệ hài lòng toàn diện đạt 99,2%; tỷ lệ người bệnh quay trở lại 100%.

- Khảo sát 211 nhân viên y tế, kết quả điểm trung bình chung là 4,89/5 điểm; tỷ lệ hài lòng chung đạt 99,76%; tỷ lệ hài lòng toàn diện đạt 96,21%; 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 III 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 III năm 2026, tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh ngoại trú đạt 99,9%, điểm trung bình người dùng chọn: 4,78 điểm.

Phần A. Câu 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. Người bệnh đánh giá mức 3 là 05/186 chiếm 2,7%.

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

Người bệnh chưa đăng ký lịch khám chữa bệnh qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) thuận tiện.

3. Một số giải pháp và đề xuất

- 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, đo độ loãng xương miễn phí,...

- Tiếp tục phát huy các nội dung đã được người bệnh đánh giá tốt và hài lòng trong thời gian qua, đồng thời duy kết quả đã cải thiện từ quý II.

+ Tăng cường hơn nữa công tác hỗ trợ người bệnh tại khoa Khám bệnh, Răng hàm mặt - Mắt - Tai mũi họng, 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...

+ Có kế hoạch điều động bác sĩ, điều dưỡng ở các khoa đến khoa Khám bệnh vào các ngày người bệnh đến khám 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. Kết quả khảo sát quý III thời gian chờ xét nghiệm, chiếu chụp: giảm từ 0,7% xuống 0% mức 3. Kết quả quý III cho thấy nội dung cần cải thiện của quý II đã được khắc phục rõ rệt. Tỷ lệ người bệnh đánh giá mức 3 giảm từ 0,7 xuống 0, đồng thời 100% người bệnh đánh giá mức 4 hoặc mức 5, trong đó mức 5 chiếm tỷ lệ cao 74,2%. Kết quả này cho thấy các giải pháp rút ngắn thời gian chờ xét nghiệm, chiếu chụp được triển khai theo Kế hoạch số 139/KH-TTYT đã phát huy hiệu quả, góp phần nâng cao sự hài lòng của người bệnh.

4. 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, Răng hàm mặt - Mắt - Tai mũi họng vào ngày/thời điểm người bệnh đến khám đông nên không dễ xảy ra tình trạng quá tải, ùn tắc hoặc người bệnh phải chờ đợi kéo dài.

- 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...

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 III năm 2026, tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh nội trú đạt 99,9%, điểm trung bình người dùng chọn 4,94 điểm.

Phần C. Câu C5. Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt. Người bệnh đánh giá mức 3 là 01/123 chiếm 0,8.

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

Nhà vệ sinh khoa Nhi được đưa vào sử dụng lâu ngày nên một số trang thiết bị, vật dụng trong khu vực nhà vệ sinh có thể phát sinh hư hỏng hoặc xuống cấp trong quá trình sử dụng, ảnh hưởng đến mức độ thuận tiện của người bệnh.

3. Một số giải pháp và đề xuất

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

- Tăng cường kiểm tra, giám sát vệ sinh nhà vệ sinh, nhà tắm tại các khoa, phòng; kịp thời nhắc nhở và xử lý khi phát hiện chưa bảo đảm vệ sinh.

+ Bố trí nhân viên vệ sinh thực hiện làm sạch theo tần suất phù hợp, tăng cường vệ sinh vào các khung giờ có đông người bệnh và người nhà sử dụng.

+ Thường xuyên kiểm tra tình trạng hoạt động của vòi nước, thiết bị vệ sinh, hệ thống thoát nước, chiếu sáng và các trang thiết bị liên quan; sửa chữa hoặc thay thế kịp thời khi hư hỏng. Bảo đảm cung cấp đầy đủ nước sạch, xà phòng, giấy vệ sinh và các vật dụng thiết yếu tại khu vực nhà vệ sinh.

+ Tăng cường tuyên truyền, nhắc nhở người bệnh và người nhà người bệnh giữ gìn vệ sinh chung, sử dụng nhà vệ sinh đúng quy định.

3. Kết quả cải thiện sau khắc phục

- Phòng Kế hoạch Nghiệp vụ - Điều dưỡng - Truyền thông và Giáo dục sức khỏe phối hợp với khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn tăng cường giám sát công tác vệ sinh của các khoa:

+ Nhà vệ sinh sạch sẽ, không mùi hôi. Bảo đảm đầy đủ nước sạch, xà phòng, giấy vệ sinh và các vật dụng thiết yếu tại khu vực nhà vệ sinh.

+ Vệ sinh ngoại cảnh và buồng bệnh sạch sẽ, gọn gàng.

- Tiếp tục duy trì các hoạt động nhằm đáp ứng sự hài lòng của người bệnh

+ 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.

+ 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.

+ 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.

+ 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 nhằm ghi nhận ý kiến, nhu cầu của người bệnh để kịp thời đề ra các giải pháp cải tiến.

+ Tiếp tục duy trì công tác chăm sóc cây xanh, tạo cảnh quan thoáng mát, góp phần nâng cao sự hài lòng của người bệnh khi đến khám, điều trị.

- 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

Kết quả khảo sát tỷ lệ hài lòng chung 99, 76%, hài lòng toàn diện 96,21%, điểm trung bình 4,89/5. Tỷ lệ 100% nhân viên khẳng định gắn bó lâu dài, hài lòng với lãnh đạo và môi trường làm việc.

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 đầy đủ theo nhu cầu sử dụng, còn tồn tại thiết bị cũ, chậm thay thế. Chưa bảo đảm an ninh, trật tự cho nhân viên y tế làm việc.

1.2. 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.

1.3. 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 cống hiến.

1.4. 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.

1.5. 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.

- Tiếp tục củng cố các điều kiện bảo đảm an ninh, trật tự tại đơn vị; duy trì hoạt động của hệ thống phản ứng nhanh Code Grey, nút bấm cảnh báo, hệ thống thông tin liên lạc và các phương tiện hỗ trợ xử lý tình huống.

- Trong tháng 9/2026, Trung tâm Y tế tổ chức tập huấn vận hành và diễn tập thực địa hệ thống phản ứng nhanh Code Grey; tập trung hướng dẫn kỹ năng nhận diện nguy cơ, tự bảo vệ, kích hoạt cảnh báo, phối hợp giữa viên chức, người lao động, lực lượng bảo vệ, Đội phản ứng nhanh và Công an xã Phù Cát khi xảy ra tình huống mất an ninh, trật tự hoặc vượt khả năng kiểm soát của đơn vị.

2.2. 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.

2.3. 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.

2.4. 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.

2.5. 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.

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

Nơi nhận:

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

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Trần Hữu Tài

