

Số: 278 /BC-TTYT

Phù Cát, ngày 04 tháng 9 năm 2026

BÁO CÁO

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

I. THÔNG TIN CHUNG

- Số giường kế hoạch: 220

- Số lượt người bệnh nội trú/ngày: 203; Số người bệnh ngoại trú/ngày: 338

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 24/8/2026 đến ngày 28/8/2026.

- Khảo sát nhân viên y tế: Từ ngày 03/9/2026 đến ngày 04/9/2026.

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: 123 phiếu.
- Khảo sát người bệnh ngoại trú: 186 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		4,78
2	Tỷ lệ hài lòng chung		99,9
3	Điểm trung bình theo từng phần	Phần A: Khả năng tiếp cận	4,77
		Phần B: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,77
		Phần C: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,78
		Phần D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,79
		Phần E: Kết quả cung cấp dịch vụ	4,80
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi		95,2
5	Tỷ lệ người bệnh quay trở lại		99,5
6	Chỉ số hài lòng toàn diện		97,3
7	Tổng số phiếu phân tích		186

2. Giới tính khảo sát

Số TT	Giới tính	Số phiếu khảo sát	Tỷ lệ
1	Nam	84	45,2
2	Nữ	101	54,3
3	Khác	01	0,5
Tổng cộng		186	100

3. Đối tượng khám, chữa bệnh

STT	Đối tượng khám, chữa bệnh	Số phiếu khảo sát	Tỷ lệ
1	Có BHYT	185	99,5
2	Không BHYT	01	0,5
Tổng cộng		186	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	11,3	88,7	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	27,4	72,6	0
A3.	Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	0	0	0	18,3	81,7	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	2,7	23,6	73,7	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	25,3	74,7	0
B2	Các quy trình, thủ tục khám bệnh đơn giản, thuận tiện.	0	0	0	21,5	78,5	0
B3	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	0	0	0	28,5	71,5	0
B4	Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình.	0	0	0	16,1	83,9	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	30,7	67,7	1,6

B6	Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	0	0	0	15,1	84,9	0
B7	Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	0	0	0	25,8	74,2	0
B8	Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	0	0	0	15,1	84,9	0
B9	Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	0	0	0	30,1	68,8	1,1
B10	Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.	0	0	0	19,3	79,6	1,1
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	71	0
C2	Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.	0	0	0	18,3	81,7	0
C3	Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	0	0	0	28	72	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	15,1	84,9	0
C5	Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	0	0	0	26,9	72,6	0,5
C6	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	0	0	0	15,1	84,9	0
C7	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	0	0	0	25,8	74,2	0
C8	Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	0	0	0	14,5	85,5	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	25,3	74,7	0
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	0	0	0	15,1	81,9	0
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	0	0	0	25,8	74,2	0
D4	Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	0	0	0	17,2	82,8	0
E. Kết quả cung cấp dịch							
E1	Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà.	0	0	0	26,9	73,1	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	14	86	0

E3	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	0	0	0	25,8	74,2	0
E4	Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	0	0	0	14	86	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	50					
	4. Rẻ hơn so với chất lượng	21					
	5. Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán)	29					
	6. Ý kiến khác, ghi rõ	0					

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

6. So sánh kết quả cần cải thiện của quý trước

Tồn tại quý II năm 2026: Qua kết quả khảo sát hài lòng người bệnh quý II năm 2026, tại câu B7 - Đánh giá thời gian chờ xét nghiệm, chiếu chụp, còn 0,7 người bệnh đánh giá ở mức 3. Kết quả cho thấy thời gian chờ thực hiện và nhận kết quả cận lâm sàng vẫn còn trường hợp chưa đáp ứng tốt sự mong đợi của người bệnh.

Giải pháp cải tiến đã thực hiện: Trung tâm Y tế Phù Cát đã ban hành Kế hoạch số 139/KH-TTYT ngày 17/7/2026 về cải tiến chất lượng bệnh viện sau khảo sát hài lòng người bệnh quý II năm 2026, trong đó tập trung thực hiện giải pháp rút ngắn thời gian chờ lấy mẫu, thực hiện xét nghiệm và trả kết quả xét nghiệm, đồng thời tăng cường phối hợp giữa các khoa, phòng và bộ phận cận lâm sàng nhằm hạn chế thời gian chờ của người bệnh.

Kết quả quý III năm 2026: Tại câu B7 - Đánh giá thời gian chờ xét nghiệm, chiếu chụp: Mức 3: 0, giảm 0,7 so với quý II; Mức 4: 25,8; Mức 5: 74,2; Tổng tỷ lệ người bệnh đánh giá ở mức 4 và mức 5 đạt 100.

Đánh giá: 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.

Trung tâm tiếp tục duy trì các giải pháp đã thực hiện, thường xuyên theo dõi thời gian chờ tại các khâu lấy mẫu, thực hiện kỹ thuật và trả kết quả; kịp thời rà soát, điều chỉnh khi phát sinh tình trạng chờ kéo dài nhằm duy trì tỷ lệ người bệnh đánh giá mức 4 và mức 5 ở mức cao trong các quý tiếp theo.

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		99,9
3	Điểm trung bình theo từng phần	Phần A: Khả năng tiếp cận	4,91
		Phần B: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,93
		Phần C: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,91
		Phần D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,98
		Phần E: Kết quả cung cấp dịch vụ	4,97
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		99,2
7	Tổng số phiếu được phân tích		123

2. Giới tính khảo sát

TT	Giới tính	Số lượng	Tỷ lệ
1	Nam	52	42,3
2	Nữ	71	57,7
Tổng cộng		123	100

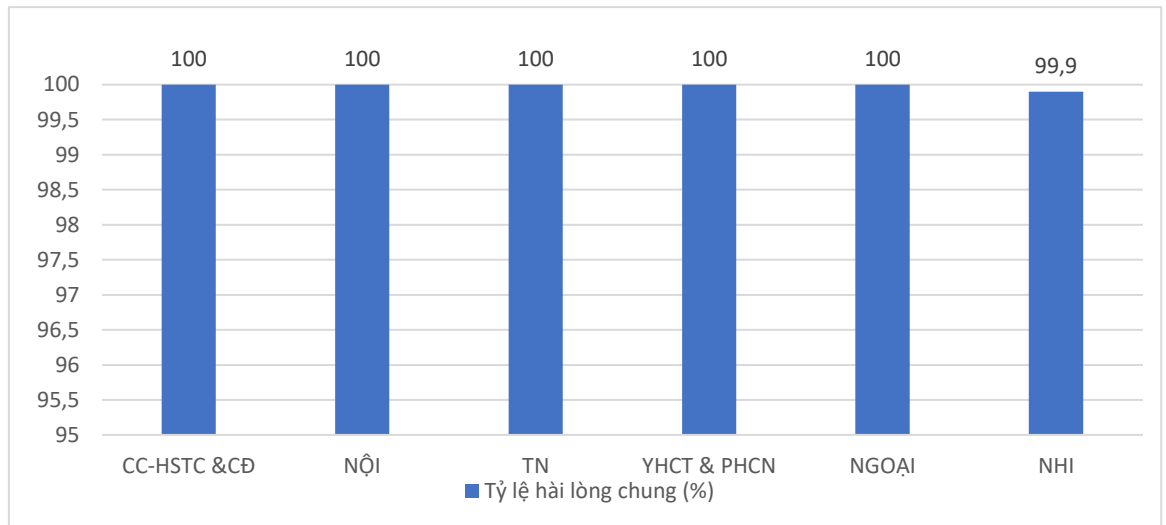
3. Có bảo hiểm, không có bảo hiểm

TT	Đối tượng khám, chữa bệnh	Số lượng	Tỷ lệ
1	Có BHYT	123	100
2	Không BHYT	0	0
Tổng cộng		123	100

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

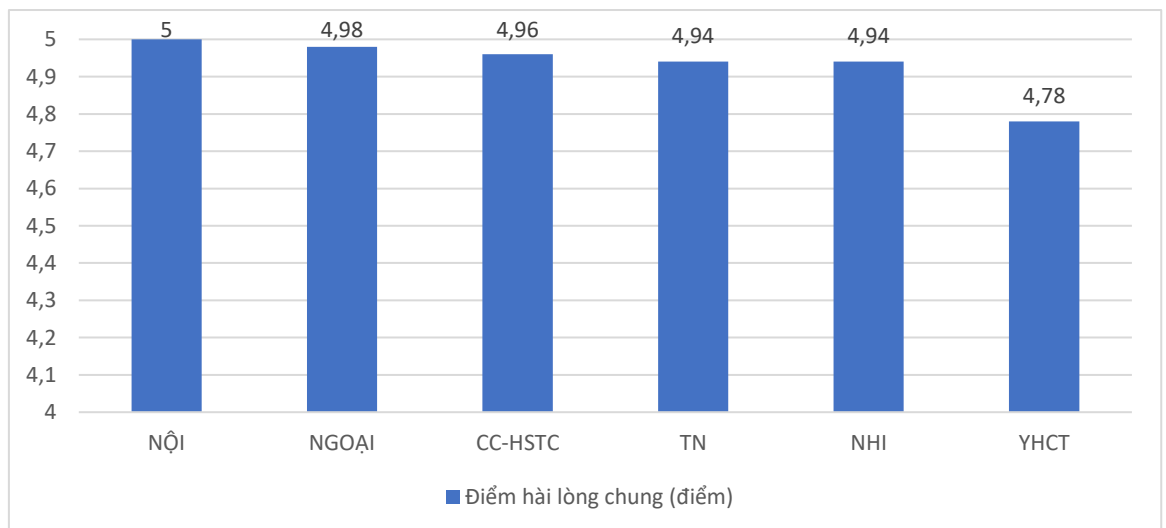
TT	Khoa/ phòng	Số phiếu	Tỷ lệ hài lòng chung (%)	Chỉ số hài lòng toàn diện (%)	Điểm hài lòng chung (điểm)	Phần A	Phần B	Phần C	Phần D	Phần E
1	CC-HSTC & CĐ	22	100	100	4,96	4,97	4,95	4,93	5	4,98
2	NỘI	32	100	100	5	5	5	5	5	5
3	TN	15	100	100	4,94	4,84	4,91	4,97	5	4,92
4	YHCT & PHCN	20	100	100	4,78	4,73	4,75	4,68	4,87	4,91
5	NGOẠI	14	100	97,3	4,98	5	4,96	4,98	4,96	4,99
6	NHI	20	99,9	95,0	4,94	4,89	4,96	4,89	4,99	4,98

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



Hình 1: 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



Hình 2: 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	8,9	91,1	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	8,1	91,9	0
A3	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, an toàn, dễ đi.	0	0	0	7,3	92,7	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	13	87	0
A5	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	0	0	0	5,7	94,3	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, chuyển khoa...) rõ ràng, công khai, thuận tiện.	0	0	0	9,8	90,2	0
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	8,9	91,1	0
B3	Quy trình, thời gian làm thủ tục thanh toán viện phí khi ra viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.	0	0	0	6,5	93,5	0
B4	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.	0	0	0	4,9	95,1	0
B5	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.	0	0	0	5,7	94,3	0
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	7,3	92,7	0
B7	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.	0	0	0	4,9	95,1	0
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh							
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	15,4	84,6	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	8,9	91,1	0
C3	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, chắc chắn, sử dụng tốt.	0	0	0	4,9	95,1	0

C4	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.	0	0	0	6,5	93,5	0
C5	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	0	0	0,8	11,4	87,8	0
C6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh ngay tại khoa điều trị.	0	0	0	11,4	88,6	0
C7	Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng wifi ngay tại buồng bệnh.	0	0	0	8,1	91,9	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	6,5	92,7	0,8
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	0	100
C10	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	0	0	0	5,7	94,3	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	5,7	94,3	0

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	0,8	99,2	0
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	0	0	0	3,3	96,7	0
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	0	0	0	3,3	96,7	0
D4	Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	0	0	0	3,3	96,7	0
D5	Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng	0	0	0	2,4	97,6	0
D6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.	0	0	0	1,6	98,4	0
D7	Không bị nhân viên y tế gợi ý bồi dưỡng.	0	0	0	2,4	97,6	0

E. Kết quả cung cấp dịch vụ

E1	Thời gian chờ đợi khi khám, chữa bệnh tại bệnh viện.	0	0	0	5,7	94,3	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	3,3	96,7	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	1,6	98,4	0

E4	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh.	0	0	0	3,3	96,7	0
E5	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.	0	0	0	2,4	97,6	0
E6	Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	0	0	0	2,4	97,6	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	1,6					
	3. Tương xứng so với chất lượng	66,7					
	4. Rẻ hơn so với chất lượng	19,5					
	5. Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán)	12,2					
	6. Ý kiến khác, ghi rõ	0					

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

9. So sánh kết quả cần cải thiện của quý trước

Tồn tại quý II năm 2026 không có.

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

1. Mức độ hài lòng chung

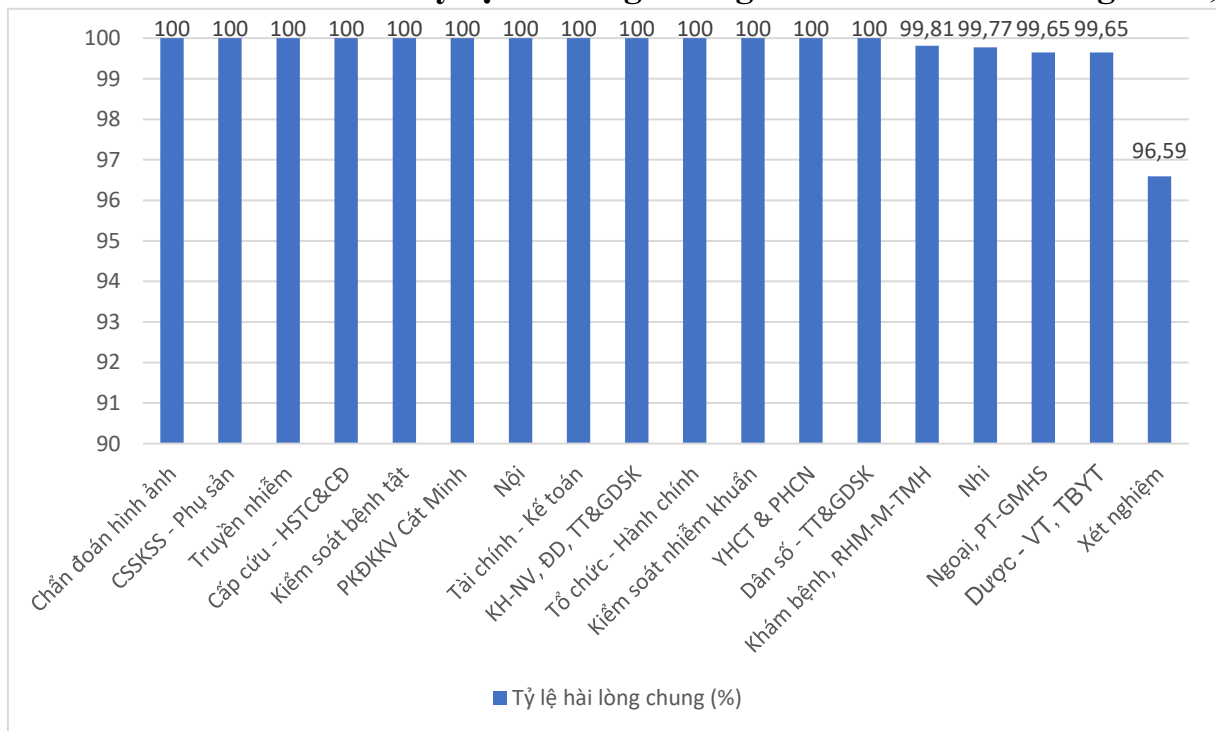
TT	Nội dung		Kết quả khảo sát
1	Tỷ lệ hài lòng chung		99,76
2	Chỉ số hài lòng toàn diện		96,21
3	Tổng điểm trung bình từ A-E		4,89
4	Điểm trung bình theo từng phần	Phần A: Sự hài lòng về môi trường làm việc	4,88
		Phần B: Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp	4,89
		Phần C: Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi	4,89
		Phần D: Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến	4,88
		Phần E: Sự hài lòng chung về đơn vị	4,89
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		211

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.	Khoa Chẩn đoán hình ảnh	12	100	100	5,00	5	5	5	5	5
2.	Khoa CSSKSS - Phụ sản	5	100	100	5,00	5	5	5	5	5
3.	Khoa Truyền nhiễm	7	100	100	5,00	5	5	5	5	5
4.	Khoa Cấp cứu - HSTC&CĐ	19	100	100	4,99	5	5	4,99	4,99	4,99
5.	Khoa Kiểm soát bệnh tật	14	100	100	5,00	4,99	5	4,99	5	5
6.	PK ĐKKV Cát Minh	11	100	100	4,99	4,99	5	4,98	5	5
7.	Khoa Nội	17	100	100	4,98	5	4,99	4,99	4,96	4,98
8.	Khoa Nhi	10	99,77	90	4,98	4,99	4,98	4,97	5	4,94
9.	Phòng Tài chính - Kế toán	10	100	100	4,97	4,89	5	4,99	4,99	5
10.	Khoa Ngoại, PT- GMHS	13	99,65	84,62	4,92	4,95	4,97	4,79	4,89	4,99
11.	Phòng KH- NV, ĐD, TT&GDSK	9	100	100	4,89	4,89	4,89	4,87	4,95	4,87
12.	Phòng Tổ chức - Hành chính	11	100	100	4,85	4,94	4,82	4,86	4,84	4,81
13.	Khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn	6	100	100	4,84	4,81	4,8	4,94	4,83	4,83
14.	Khoa YHCT & PHCN	14	100	100	4,85	4,74	4,92	4,86	4,9	4,85

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)
15.	Khoa Khám bệnh, RHM-M-TMH	24	99,81	91,67	4,81	4,79	4,81	4,84	4,78	4,82
16.	Khoa Dược - VT, TBYT	13	99,65	84,62	4,79	4,78	4,73	4,78	4,79	4,86
17.	Phòng Dân số - TT&GDSK	6	100	100	4,45	4,52	4,35	4,49	4,45	4,45
18.	Khoa Xét nghiệm	10	96,59	90	4,41	4,41	4,41	4,47	4,33	4,41

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

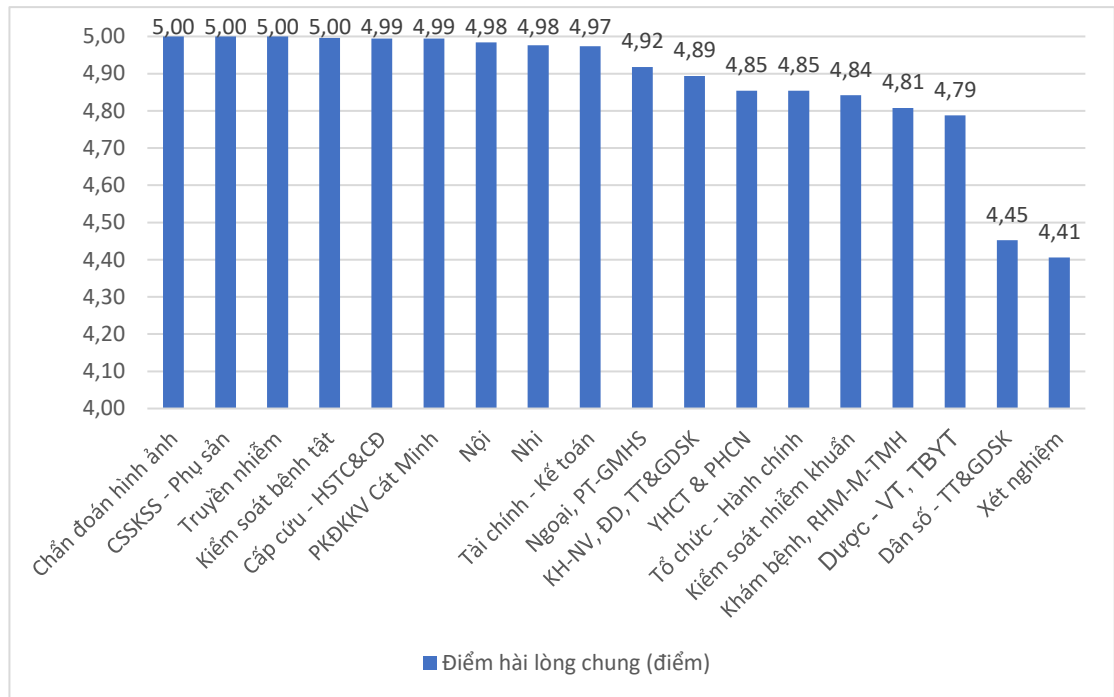


phòng

Hình 3: Tỷ lệ hài lòng chung của NVYT các khoa, phòng

Đánh giá: Tỷ lệ hài lòng chung của nhân viên y tế nhìn chung ở mức rất cao; có 13/18 khoa, phòng, chiếm 72,22%, đạt tỷ lệ hài lòng chung 100%. Kết quả cho thấy mức độ hài lòng của nhân viên tại phần lớn các khoa, phòng được duy trì ở mức tích cực.

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



Hình 4: Điểm hài lòng chung của NVYT các khoa, phòng

Đánh giá:

- Điểm hài lòng chung của nhân viên y tế nhìn chung ở mức cao. Trong đó, Khoa Chẩn đoán hình ảnh, Khoa CSSKSS - Phụ sản, Khoa Truyền nhiễm và Khoa Kiểm soát bệnh tật đạt mức cao nhất, từ 5,00 điểm; Khoa Cấp cứu - HSTC&CD, PKĐKKV Cát Minh, Khoa Nội và Khoa Nhi cũng đạt từ 4,98 điểm trở lên.

- Phần lớn các khoa, phòng còn lại có điểm hài lòng ở mức cao; tuy nhiên Khoa Xét nghiệm (4,41 điểm) và Phòng Dân số - TT&GDSK (4,45 điểm) thấp hơn so với mặt bằng chung, cần được ưu tiên phân tích và cải thiện.

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	10,90	89,10
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	13,74	86,26
A3.	Có bố trí phòng trực cho NVYT	0,00	0,00	0,00	12,32	87,68

TT	Nội dung	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
A4.	Phân chia thời gian trực và làm việc ngoài giờ hành chính hợp lý	0,00	0,00	0,00	10,43	89,57
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	0,00	9,95	90,05
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	9,00	90,52
A7.	Môi trường làm việc bảo đảm an toàn cho NVYT	0,00	0,00	0,47	12,32	87,20
A8.	Bệnh viện bảo đảm an ninh, trật tự cho NVYT làm việc	0,47	0,00	0,47	8,53	90,52
A9.	Người bệnh và người nhà có thái độ tôn trọng, hợp tác với NVYT trong quá trình điều trị	0,00	0,00	0,47	14,69	84,83
B. Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp						
B1.	Lãnh đạo có năng lực xử lý, điều hành	0,00	0,00	0,95	8,53	90,52
B2.	Lãnh đạo phân công công việc phù hợp với chuyên môn đào tạo của nhân viên	0,00	0,00	0,00	8,06	91,94
B3.	Lãnh đạo quan tâm, tôn trọng, đối xử bình đẳng với các NVYT	0,00	0,00	0,47	9,48	90,05
B4.	Lãnh đạo lắng nghe và tiếp thu ý kiến đóng góp NVYT	0,00	0,00	0,47	9,95	89,57
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	0,47	9,95	89,57
B6.	Đồng nghiệp có ý thức hợp tác để hoàn thành nhiệm vụ chung	0,00	0,00	0,47	12,80	86,73
B7.	Môi trường làm việc thân thiện, đoàn kết	0,00	0,00	0,47	11,37	88,15
B8.	Đồng nghiệp chia sẻ kinh nghiệm, giúp đỡ nhau trong công việc	0,00	0,00	0,47	9,95	89,57
B9.	Đồng nghiệp quan tâm, giúp đỡ nhau trong cuộc sống	0,00	0,00	0,47	12,80	86,73
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	9,00	91,00
C2.	Môi trường làm việc tại khoa/phòng và bệnh viện dân chủ	0,00	0,00	0,00	9,95	90,05
C3.	Quy chế chi tiêu nội bộ công bằng, hợp lý, công khai	0,00	0,00	0,00	9,48	90,52
C4.	Việc phân phối quỹ phúc lợi công bằng, công khai	0,00	0,00	0,00	9,48	90,52

TT	Nội dung	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
C5.	Mức lương tương xứng so với năng lực và cống hiến	0,00	0,00	0,00	11,37	88,63
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	0,00	10,43	89,57
C8.	Cách phân chia thu nhập tăng thêm công bằng, khuyến khích nhân viên làm việc tích cực	0,00	0,00	0,00	9,48	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	0,00	7,11	92,89
C10.	Tổ chức tham quan, nghỉ dưỡng đầy đủ	0,00	0,00	1,90	18,48	79,62
C11.	Có phong trào thể thao, văn nghệ tích cực	0,00	0,00	0,00	13,27	86,73
C12.	Công đoàn bệnh viện hoạt động tích cực	0,00	0,00	0,00	10,90	89,10
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	0,47	12,80	86,73
D2.	Công việc chuyên môn đáp ứng nguyện vọng bản thân	0,00	0,00	0,00	11,37	88,63
D3.	Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT nâng cao trình độ chuyên môn	0,00	0,00	0,00	10,90	89,10
D4.	Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT học tiếp các bậc cao hơn	0,00	0,00	0,00	11,85	88,15
D5.	Công khai các tiêu chuẩn cho các chức danh lãnh đạo	0,00	0,00	0,00	11,85	88,15
D6.	Bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo dân chủ, công bằng	0,00	0,00	0,00	9,95	90,05
D7.	Có cơ hội thăng tiến khi nỗ lực làm việc	0,00	0,00	0,00	13,27	86,73
E. Sự hài lòng chung về đơn vị						
E1.	Cảm thấy tự hào khi được làm việc tại bệnh viện	0,00	0,00	0,47	9,48	90,05
E2.	Đạt được những thành công cá nhân khi làm việc tại bệnh viện	0,00	0,00	0,00	14,69	85,31
E3.	Tin tưởng vào sự phát triển của bệnh viện trong tương lai	0,00	0,00	0,00	9,48	90,52
E4.	Sẽ gắn bó làm việc tại khoa, phòng hiện tại lâu dài	0,00	0,00	0,00	9,95	90,05
E5.	Sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài	0,00	0,00	0,00	8,06	91,94
E6.	Mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện	0,00	0,00	0,00	10,90	89,10
E7.	Tự đánh giá về mức độ hoàn thành công việc tại bệnh viện	0,00	0,00	0,47	11,85	87,68

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.
- 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 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

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.

1.3. 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.

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

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.

2.3. 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. Khảo sát ý kiến nhân viên y tế

3.1. Mức độ hài lòng chung

- Kết quả khảo sát 211 nhân viên y tế thuộc 18 khoa, phòng cho thấy mức độ hài lòng chung tại Trung tâm Y tế ở mức rất cao. Tỷ lệ hài lòng chung đạt 99,76, chỉ số hài lòng toàn diện đạt 96,21. Điểm hài lòng chung của toàn đơn vị ở mức cao, khoảng 4,89/5 điểm.

- Kết quả phản ánh phần lớn nhân viên y tế có đánh giá tích cực đối với môi trường làm việc, điều kiện công tác, tổ chức hoạt động và công tác quản lý, điều hành của Trung tâm Y tế. Tuy nhiên, vẫn còn một số ít phản hồi chưa đạt mức hài lòng cao nhất, tập trung tại một số khoa, phòng và nội dung cụ thể, cần tiếp tục được phân tích để có giải pháp cải thiện phù hợp.

3.2. Mức độ hài lòng theo từng khoa, phòng

- Có 13/18 khoa, phòng, đạt tỷ lệ hài lòng chung 100. Trong đó, Khoa Chẩn đoán hình ảnh, Khoa CSSKSS - Phụ sản và Khoa Truyền nhiễm đạt điểm hài lòng chung tuyệt đối 5,0/5 điểm; Khoa Kiểm soát bệnh tật và HIV/AIDS, Y tế công cộng, ATTP cũng đạt 5,0/5 điểm. Khoa Cấp cứu - HSTC&CĐ và PKĐKKV Cát Minh cùng đạt 4,99 điểm; Khoa Nội đạt 4,98 điểm.

- Một số khoa, phòng có điểm hài lòng chung thấp hơn mặt bằng chung, gồm Khoa Xét nghiệm 4,41 điểm; Phòng Dân số - TT&GDSK 4,45 điểm; Khoa Dược - VT, TBYT 4,79 điểm; Khoa Khám bệnh, RHM-M-TMH 4,81 điểm; Khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn 4,84 điểm.

- Về chỉ số hài lòng toàn diện, phần lớn các khoa, phòng đạt 100. Một số đơn vị còn thấp hơn gồm Khoa Ngoại, PT - GMHS và Khoa Dược - VT, TBYT cùng đạt 84,62; Khoa Nhi và Khoa Xét nghiệm đạt 90; Khoa Khám bệnh, RHM-M-TMH đạt 91,67.

3.3. Mức độ hài lòng theo từng nhóm tiêu chí

- Điểm hài lòng trung bình của 05 nhóm tiêu chí A - E tương đối đồng đều, dao động khoảng từ 4,88 đến 4,89 điểm. Mức chênh lệch giữa các nhóm rất nhỏ, cho thấy không có nhóm tiêu chí nào giảm rõ rệt so với mặt bằng chung.

- Tuy nhiên, khi phân tích theo từng khoa, phòng vẫn ghi nhận một số nhóm tiêu chí có điểm thấp hơn. Đáng chú ý, Khoa Xét nghiệm có điểm phần D thấp nhất, đạt 4,33 điểm, các phần A, B và E cùng đạt 4,41 điểm; Phòng Dân số -

TT&GDSK có phần B đạt 4,35 điểm, phần D và E cùng đạt 4,45 điểm. Ngoài ra, Khoa Dược - VT, TBYT có phần B đạt 4,73 điểm; Khoa YHCT & PHCN có phần A đạt 4,74 điểm; Khoa Khám bệnh, RHM-M-TMH có phần D đạt 4,78 điểm.

3.4. Đánh giá chung

Kết quả khảo sát cho thấy mức độ hài lòng của nhân viên y tế tại Trung tâm Y tế duy trì ở mức rất cao. Phần lớn khoa, phòng đạt tỷ lệ hài lòng 100% và điểm hài lòng chung ở mức cao.

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 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.

- 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,...

- 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...

- Tiếp tục duy trì 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...

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.

- 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.

- 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.

- 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 đoàn kết, thân thiện; phát huy vai trò của người đứng đầu trong quản lý, điều hành, hỗ trợ chuyên môn và chăm lo đời sống viên chức, người lao động.

- Tăng cường đối thoại và tiếp nhận phản hồi của nhân viên y tế, tập trung tại các khoa, phòng có điểm hài lòng thấp hơn mặt bằng chung; kịp thời xác định nguyên nhân và xây dựng biện pháp cải thiện phù hợp.

- Rà soát việc tổ chức tham quan, nghỉ dưỡng, chế độ phúc lợi, phụ cấp nghề, phụ cấp độc hại và các chính sách liên quan; bảo đảm công khai, phổ biến đầy đủ và thực hiện đúng trong phạm vi thẩm quyền, đồng thời tổng hợp kiến nghị đối với các nội dung vượt thẩm quyền.

- Tăng cường bảo đảm an ninh, trật tự tại nơi làm việc; rà soát các vị trí có nguy cơ và quy trình tiếp nhận, xử lý các tình huống ảnh hưởng đến an toàn của nhân viên y tế.

- Rà soát việc phân công nhiệm vụ, kiêm nhiệm và khối lượng công việc; đồng thời tiếp tục tạo điều kiện cho viên chức tham gia đào tạo, bồi dưỡng, phát triển chuyên môn và được động viên, khen thưởng kịp thời.

- Duy trì theo dõi các nội dung còn xuất hiện ý kiến mức thấp và các khoa, phòng có kết quả thấp hơn mặt bằng chung; định kỳ đánh giá lại sau cải tiến và sử dụng kết quả khảo sát tiếp theo để đánh giá hiệu quả các giải pháp đã triển khai.

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

Nơi nhận:

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

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Trần Hữu Tài