SỞ Y TẾ TỈNH GIA LAI
TRUNG TÂM Y TẾ PHÙ CÁT

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 366 /BC-TTYT

Phù Cát, ngày 13 tháng 11 năm 2026

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

Kính gửi: Sở Y tế tỉnh Gia Lai

Căn cứ Báo cáo số 357/BC-TTYT ngày 09/11/2026 của Trung tâm Y tế Phù Cát về kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế quý IV năm 2026, Trung tâm báo cáo kết quả cải thiện và các nội dung cần tiếp tục thực hiện như sau:

- Người bệnh ngoại trú (186 phiếu): điểm trung bình 4,85/5, tỷ lệ hài lòng chung 99,98%, hài lòng so với mong đợi 94,47%, hài lòng toàn diện 99,46%, dự định quay trở lại 98,38%.

- Người bệnh nội trú (139 phiếu): điểm trung bình 4,89/5, tỷ lệ hài lòng chung và hài lòng toàn diện đều đạt 100%, hài lòng so với mong đợi 97,1%, dự định quay trở lại 100%.

- Nhân viên y tế (205 phiếu): điểm trung bình 4,86/5, tỷ lệ hài lòng chung 99,89%, hài lòng toàn diện 98,05%. Có 100% nhân viên được khảo sát hài lòng nói chung về lãnh đạo và cho biết sẽ gắn bó lâu dài với đơn vị.

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

1. Các vấn đề cần cải tiến sau khảo sát

Ưu tiên bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp và làm thủ thuật (C5). Quý IV ghi nhận 0,6% lượt đánh giá ở mức 3 tại tiêu chí này.

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

Phiếu khảo sát chưa xác định được vị trí hoặc tình huống cụ thể. Cần kiểm tra tình trạng và cách sử dụng rèm che, vách ngăn, cửa phòng và khu vực thay trang phục tại các vị trí khám bệnh, chiếu chụp và làm thủ thuật.

3. Một số giải pháp và đề xuất

- Khoa Khám bệnh, Răng hàm mặt - Mắt - Tai mũi họng phối hợp Khoa Chẩn đoán hình ảnh và các bộ phận liên quan kiểm tra phương tiện che chắn, bố trí nơi thay trang phục phù hợp và hạn chế người không có nhiệm vụ ra vào khi khám, chiếu chụp hoặc làm thủ thuật.

- Duy trì hướng dẫn đăng ký khám qua điện thoại, trang thông tin điện tử và tại khu vực tiếp đón. Phối hợp Khoa Xét nghiệm và Khoa Chẩn đoán hình ảnh theo dõi thời gian chờ vào giờ cao điểm, thông báo thời gian dự kiến trả kết quả.

4. Kết quả cải thiện sau khắc phục

- Tiêu chí A5 về tìm hiểu thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang thông tin điện tử: tỷ lệ đánh giá mức 3 giảm từ 2,7% ở quý III xuống 0% ở quý IV. Trong quý IV, 96,2% phiếu ghi nhận mức 4 hoặc mức 5 và 3,8% ghi nhận không sử dụng.

- Tiêu chí B9 và B10 về thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp và nhận kết quả: trong cả quý III và quý IV, các lượt đánh giá của người đã sử dụng dịch vụ đều đạt mức 4 hoặc mức 5.

- Đối với tiêu chí C5, lấy kết quả quý IV làm mốc theo dõi và đánh giá lại sau khi thực hiện các biện pháp bảo đảm sự riêng tư.

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

1. Các vấn đề cần cải tiến sau khảo sát

Nhóm khả năng tiếp cận đạt 4,81/5 điểm, thấp nhất trong 05 nhóm tiêu chí nội trú. Ưu tiên rà soát việc chỉ dẫn đến khoa, buồng bệnh và hướng dẫn người bệnh thực hiện các thủ tục. Tiếp tục duy trì kết quả cải thiện nhà vệ sinh, nhà tắm (C5).

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

Kết quả khảo sát chưa xác định nguyên nhân cụ thể đối với nhóm khả năng tiếp cận. Tiêu chí A4 về thời gian chờ trong quá trình làm thủ tục và khám bệnh, chữa bệnh có 28,1% đánh giá mức 4. Tiêu chí A2 về đánh số và chỉ dẫn đến các tòa nhà, cầu thang, thang máy và buồng bệnh có 23% đánh giá mức 4. Đây là các nội dung cần kiểm tra thực tế.

3. Một số giải pháp và đề xuất

- Các khoa điều trị rà soát biển chỉ dẫn đến khoa, buồng bệnh và nơi làm thủ tục. Khi tiếp nhận, hướng dẫn người bệnh và người nhà các bước thực hiện và đầu mối liên hệ khi cần hỗ trợ. Khi ra viện, thông báo thời gian dự kiến hoàn tất thủ tục và hướng dẫn chăm sóc, dùng thuốc, tái khám.

- Khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn phối hợp các khoa điều trị giám sát vệ sinh nhà vệ sinh, nhà tắm. Kiểm tra nền sàn, vòi nước, thiết bị vệ sinh, hệ thống thoát nước, chiếu sáng và vật tư thiết yếu. Báo bộ phận phụ trách xử lý kịp thời khi phát hiện hư hỏng.

- Duy trì sinh hoạt Hội đồng người bệnh cấp khoa và toàn viện để ghi nhận phản ánh về việc tiếp cận dịch vụ và điều kiện phục vụ tại các khoa điều trị.

4. Kết quả cải thiện sau khắc phục

Tại tiêu chí C5 về nhà vệ sinh, nhà tắm, tỷ lệ đánh giá mức 3 giảm từ 0,8% (01/123 phiếu) ở quý III xuống 0% ở quý IV. Trong quý IV, mức 4 chiếm 11,5% và mức 5 chiếm 88,5%. Trung tâm tiếp tục theo dõi tiêu chí C5 và đánh giá lại nhóm khả năng tiếp cận ở kỳ khảo sát tiếp theo.

III. CÁC VẤN ĐỀ ƯU TIÊN GIẢI QUYẾT SAU KHẢO SÁT NHÂN VIÊN

Tỷ lệ hài lòng chung tăng từ 99,76% lên 99,89%. Tỷ lệ hài lòng toàn diện tăng từ 96,21% lên 98,05%. Số khoa, phòng đạt tỷ lệ hài lòng chung 100% tăng từ 13/18 lên 14/18. Điểm trung bình giảm từ 4,89 xuống 4,86/5.

1. Các vấn đề cần cải tiến sau khảo sát

1.1. Cơ sở vật chất và điều kiện làm việc

Tiêu chí A2 về trang thiết bị văn phòng, bàn ghế làm việc có 80,98% đánh giá mức 5. Tiêu chí A9 về sự tôn trọng, hợp tác của người bệnh và người nhà có 0,98% đánh giá mức 3 (02/205 phiếu), ghi nhận tại Khoa Y học cổ truyền và Phục hồi chức năng và Khoa Xét nghiệm.

1.2. Quản lý, lãnh đạo và động viên

Khoa Xét nghiệm (4,42/5) và Phòng Dân số - TT&GDSK (4,51/5) tiếp tục là hai đơn vị có điểm hài lòng chung thấp nhất. Phiếu khảo sát chưa có ý kiến cụ thể để xác định nguyên nhân, cần trao đổi trực tiếp với nhân viên tại hai đơn vị.

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

Tiêu chí C5 về tiền lương và C6 về phụ cấp nghề, phụ cấp độc hại đều có 0,98% đánh giá mức 3. Các tiêu chí C7, C8 và C9 về thưởng, thu nhập tăng thêm, phân chia thu nhập tăng thêm, bảo hiểm và khám sức khỏe định kỳ đều có 0,49% đánh giá mức 3 ở mỗi tiêu chí.

1.4. Phân công công việc, cơ hội học tập và thăng tiến

Tiêu chí D1 về khối lượng công việc có 81,46% đánh giá mức 5. Nhóm kiêm nhiệm từ 03 công việc trở lên gồm 06 người, có điểm hài lòng chung 4,50/5 và tỷ lệ hài lòng toàn diện 83,33%. Cần rà soát khối lượng nhiệm vụ và bố trí thời gian tham gia đào tạo, bồi dưỡng.

1.5. Đời sống tinh thần và phúc lợi tập thể

Tiêu chí C10 về tham quan, nghỉ dưỡng còn 0,49% đánh giá mức 3 và có tỷ lệ đánh giá mức 5 thấp nhất trong các tiêu chí (78,54%). Việc tổ chức hoạt động này phụ thuộc vào nguồn kinh phí và khả năng bố trí nhân lực.

2. Một số giải pháp và đề xuất

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

Rà soát trang thiết bị văn phòng, bàn ghế và phương tiện làm việc đã xuống cấp để lập danh mục sửa chữa, thay thế theo mức độ cần thiết. Duy trì quy trình phản ứng nhanh Code Grey, kiểm tra phương tiện cảnh báo và hướng dẫn nhân viên báo cáo, xử lý tình huống ảnh hưởng đến an ninh, trật tự. Tăng cường giải thích quy trình, thời gian chờ cho người bệnh và người nhà tại các vị trí thường xuyên tiếp xúc.

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

Tổ chức đối thoại tại Khoa Xét nghiệm và Phòng Dân số - TT&GDSK để làm rõ các vướng mắc trong điều hành, phối hợp và phân công. Ghi nhận từng nội dung, thống nhất biện pháp, đầu mối và thời hạn xử lý. Theo dõi thêm các khoa, phòng có điểm hài lòng chung giảm so với quý III.

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

Phòng Tổ chức - Hành chính phối hợp Phòng Tài chính - Kế toán rà soát việc thực hiện chế độ tiền lương, phụ cấp, bảo hiểm, khám sức khỏe định kỳ và chi trả thu nhập tăng thêm. Công khai căn cứ, tiêu chí phân phối và tiếp nhận ý kiến của viên chức, người lao động. Tổng hợp kiến nghị đối với nội dung vượt thẩm quyền.

2.4. Về phân công công việc, đào tạo và phát triển chuyên môn

Rà soát nhiệm vụ của nhân viên đang kiêm nhiệm từ 03 công việc trở lên. Điều chỉnh phân công theo khối lượng công việc và nhân lực thực tế. Bố trí người hỗ trợ khi cần và tạo điều kiện tham gia đào tạo, bồi dưỡng theo vị trí việc làm.

2.5. Về đời sống tinh thần và phúc lợi tập thể

Lấy ý kiến nhân viên về hình thức, thời gian tổ chức các hoạt động tập thể. Xây dựng phương án tham quan, nghỉ dưỡng phù hợp với nguồn kinh phí và lịch trực. Duy trì các hoạt động văn hóa, thể thao phù hợp với điều kiện của đơn vị.

3. Kết quả cải thiện sau khắc phục

- Tiêu chí A8 về bảo đảm an ninh, trật tự: quý III có 0,47% đánh giá mức 1 và 0,47% đánh giá mức 3. Quý IV, 100% đánh giá ở mức 4 hoặc mức 5.

- Tiêu chí C10 về tham quan, nghỉ dưỡng: tỷ lệ đánh giá mức 3 giảm từ 1,90% xuống 0,49%, tương ứng giảm 1,41 điểm phần trăm.

- Điểm hài lòng chung của Khoa Xét nghiệm tăng từ 4,41 lên 4,42/5. Phòng Dân số - TT&GDSK tăng từ 4,45 lên 4,51/5. Hai đơn vị tiếp tục được ưu tiên đối thoại và theo dõi trong kỳ khảo sát tiếp theo.

Phòng Kế hoạch - Nghiệp vụ, Điều dưỡng, Truyền thông và Giáo dục sức khỏe tổng hợp tiến độ, minh chứng thực hiện của các khoa, phòng và đối chiếu kết quả ở kỳ khảo sát tiếp theo để đánh giá hiệu quả cải tiến.

Trung tâm Y tế Phù Cát kính báo cáo Sở Y tế tỉnh Gia Lai./.

Nơi nhận:
- Như trên;
- Lãnh đạo Trung tâm;
- Các khoa, phòng;
- Trang thông tin điện tử đơn vị;
- Lưu: VT, KHNV-ĐD-TT&GDSK, TC-HC.

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

SỞ Y TẾ TỈNH GIA LAI
TRUNG TÂM Y TẾ PHÙ CÁT

Trần Hữu Tài