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:357 /BC-TTYT

Phù Cát, ngày 09 tháng 11 năm 2026

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

I. THÔNG TIN CHUNG

- Số giường kế hoạch: 220
- Số lượt người bệnh nội trú/ngày: 230; Số người bệnh ngoại trú/ngày: 430

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. Trung tâm tổ chức khảo sát trực tiếp. Người tham gia được hướng dẫn trả lời trên thiết bị di động hoặc máy tính. Kết quả được tổng hợp trên phần mềm khảo sát trực tuyến của Bộ Y tế.

2. Thời gian khảo sát

- Khảo sát hài lòng người bệnh: Từ ngày 02/11/2026 đến ngày 06/11/2026.
- Khảo sát nhân viên y tế: Từ ngày 06/11/2026 đến ngày 07/11/2026.

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: 139 phiếu.
- Khảo sát người bệnh ngoại trú: 186 phiếu.

- Khảo sát nhân viên y tế: 205 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		4,85
2	Tỷ lệ hài lòng chung		99,98
3	Điểm trung bình theo từng phần	**Phần A**: Khả năng tiếp cận	4,87
		Phần B: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,84
		Phần C: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,85
		Phần D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,86
		Phần E: Kết quả cung cấp dịch vụ	4,85
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi		94,47
5	Tỷ lệ người bệnh quay trở lại		98,38
6	Chỉ số hài lòng toàn diện		99,46
7	Tổng số phiếu phân tích		**186**

2. Giới tính khảo sát

Số TT	Giới tính	Số phiếu khảo sát	Tỷ lệ
1	Nam	83	44,6
2	Nữ	103	55,4
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	173	93
2	Không BHYT	13	07
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	6,5	91,9	1,6
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	10,8	87,6	1,6
A3.	Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	0	0	0	11,8	87,1	1,1
A4.	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	0	0	0	17,2	81,2	1,6
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	16,6	79,6	3,8
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	14	84,4	1,6
B2	Các quy trình, thủ tục khám bệnh đơn giản, thuận tiện.	0	0	0	13,5	84,9	1,6
B3	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	0	0	0	16,1	82,3	1,6
B4	Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niềm nở, tận tình.	0	0	0	14	84,4	1,6
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	19,3	78	2,7
B6	Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	0	0	0	14	84,4	1,6
B7	Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	0	0	0	12,9	85,5	1,6
B8	Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	0	0	0	15,6	82,8	1,6
B9	Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu	0	0	0	20,5	74,7	4,8

	chụp.						
B10	Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.	0	0	0	19,9	75,3	4,8
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	17,7	80,7	1,6
C2	Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.	0	0	0	14	83,8	2,2
C3	Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	0	0	0	15,1	82,7	2,2
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	83,8	1,1
C5	Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	0	0	0,6	13,4	83,8	2,2
C6	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	0	0	0	15,1	82,7	2,2
C7	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	0	0	0	14	83,8	2,2
C8	Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	0	0	0	15,6	82,2	2,2
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	14,5	83,3	2,2
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	0	0	0	14	83,8	2,2
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	0	0	0	11,8	86	2,2
D4	Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	0	0	0	13,4	84,4	2,2
E. Kết quả cung cấp dịch vụ							
E1	Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà.	0	0	0	14	83,8	2,2
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	16,6	81,2	2,2
E3	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	0	0	0	12,9	84,9	2,2
E4	Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	0	0	0	15,6	82,2	2,2

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	68,8
	4. Rẻ hơn so với chất lượng	11,8
	5. Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán)	19,4
	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

Trong quý III năm 2026, nội dung tìm hiểu thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang thông tin điện tử của Trung tâm (A5) có 2,7% lượt đánh giá ở mức 3. Đến quý IV, tỷ lệ đánh giá mức 3 giảm còn 0%. Trong số phiếu quý IV, 96,2% đánh giá ở mức 4 hoặc mức 5 và 3,8% ghi nhận không sử dụng.

Đối với tồn tại của quý II thời gian chờ thực hiện xét nghiệm, chiếu chụp (B9) và thời gian chờ nhận kết quả (B10), cả hai quý III và IV đều ghi nhận các lượt đánh giá của người đã sử dụng dịch vụ ở mức 4 hoặc mức 5. Trung tâm tiếp tục theo dõi thời gian chờ tại các khâu lấy mẫu, thực hiện kỹ thuật và trả kết quả.

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

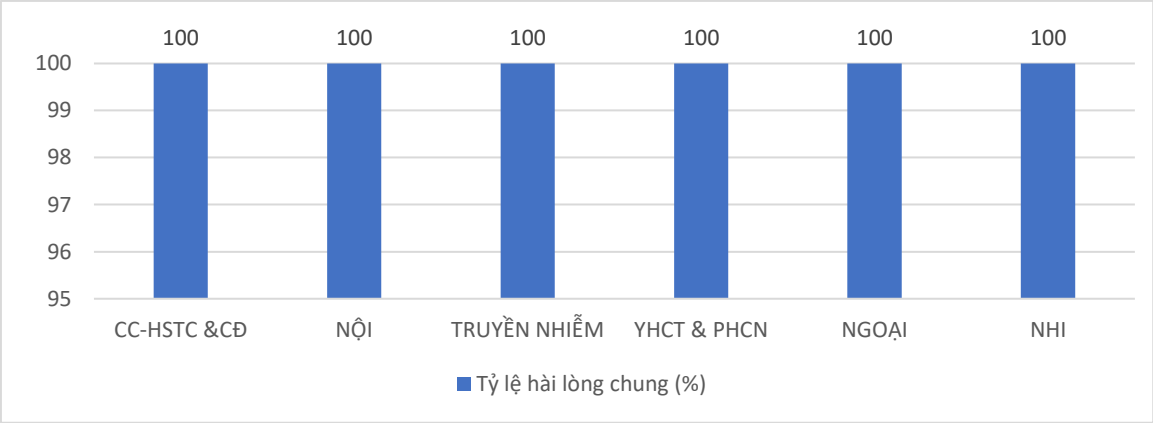
1. Đánh giá chung của người bệnh về bệnh viện

TT	Nội dung		Kết quả khảo sát
1	Tổng điểm trung bình từ A-E		4,89
2	Tỷ lệ hài lòng chung		100
3	Điểm trung bình theo từng phần	**Phần A**: Khả năng tiếp cận	4,81
		Phần B: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,88
		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	4,94
		Phần E: Kết quả cung cấp dịch vụ	4,93
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi		97,1
5	Tỷ lệ người bệnh quay trở lại		100
6	Chỉ số hài lòng toàn diện		100
7	Tổng số phiếu được phân tích		**139**

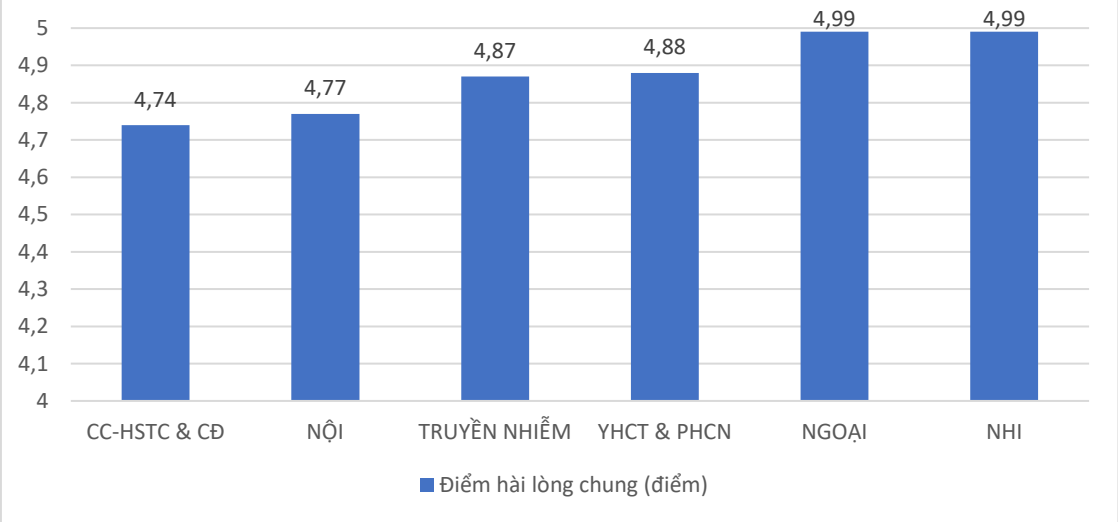
2. Mức độ hài lòng của người bệnh nội trú theo từng khoa

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	23	100	100	4,74	4,73	4,76	4,72	4,75	4,74
2	NỘI	31	100	100	4,99	5	5	4,97	5	5
3	TRUYỀN NHIỄM	25	100	100	4,87	4,57	4,89	4,84	5	4,98
4	YHCT & PHCN	20	100	100	4,77	4,67	4,73	4,68	4,92	4,87
5	NGOẠI	10	100	100	4,88	4,74	4,78	4,93	4,93	4,97
6	NHI	30	100	100	4,99	5	4,99	4,99	4,99	4,98

3. Biểu đồ so sánh tỷ lệ hài lòng chung và điểm 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**



Hình 2: **Điểm hài lòng chung của người bệnh, người nhà người bệnh theo từng khoa**

4. 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	15,1	84,9	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	23	77	0
A3	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, an toàn, dễ đi.	0	0	0	15,1	84,9	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	28,1	70,5	1,4
A5	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	0	0	0	12,2	87,8	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	14,4	85,6	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	13,7	86,3	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	14,4	85,6	0
B4	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.	0	0	0	13,7	86,3	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	9,4	90,6	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	7,2	92,8	0
B7	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.	0	0	0	7,2	92,8	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	14,4	85,6	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	17,3	82,7	0
C3	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, chắc chắn, sử dụng tốt.	0	0	0	15,8	84,2	0
C4	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.	0	0	0	12,9	87,1	0
C5	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	0	0	0	11,5	88,5	0
C6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh ngay tại khoa điều trị.	0	0	0	13,7	86,3	0
C7	Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng wifi ngay tại buồng bệnh.	0	0	0	15,1	84,9	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	14,4	85,6	0
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	1,4	98,6
C10	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	0	0	0	10,8	89,2	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	7,2	92,8	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	4,3	95,7	0
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	0	0	0	8,6	91,4	0
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	0	0	0	5,8	94,2	0
D4	Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	0	0	0	5	95	0
D5	Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng	0	0	0	4,3	95,7	0
D6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.	0	0	0	8,6	91,4	0
D7	Không bị nhân viên y tế gợi ý bồi dưỡng.	0	0	0	3,6	96,4	0
E. Kết quả cung cấp dịch vụ							
E1	Thời gian chờ đợi khi khám, chữa bệnh tại bệnh viện.	0	0	0	7,2	92,8	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	8,6	91,4	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	5,8	94,2	0
E4	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp	0	0	0	7,9	92,1	0

	ứng nhu cầu khám chữa bệnh.						
E5	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.	0	0	0	6,5	93,5	0
E6	Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	0	0	0	6,5	93,5	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	68,8					
	4. Rẻ hơn so với chất lượng	11,8					
	5. Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán)	19,4					
	6. Ý kiến khác, ghi rõ	0					

5. Một số ý kiến của người bệnh/người nhà người bệnh

Không có ý kiến

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

Trong quý III năm 2026, tiêu chí về sự thuận tiện, sạch sẽ và tình trạng sử dụng của nhà vệ sinh, nhà tắm (C5) có 0,8% lượt đánh giá ở mức 3. Đến quý IV, tỷ lệ đánh giá mức 3 giảm còn 0%. Toàn bộ lượt đánh giá đạt mức 4 hoặc mức 5, trong đó mức 4 chiếm 11,5% và mức 5 chiếm 88,5%. Trung tâm tiếp tục kiểm tra công tác vệ sinh và tình trạng thiết bị tại các khoa điều trị để duy trì sự sạch sẽ và thuận tiện cho người bệnh.

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

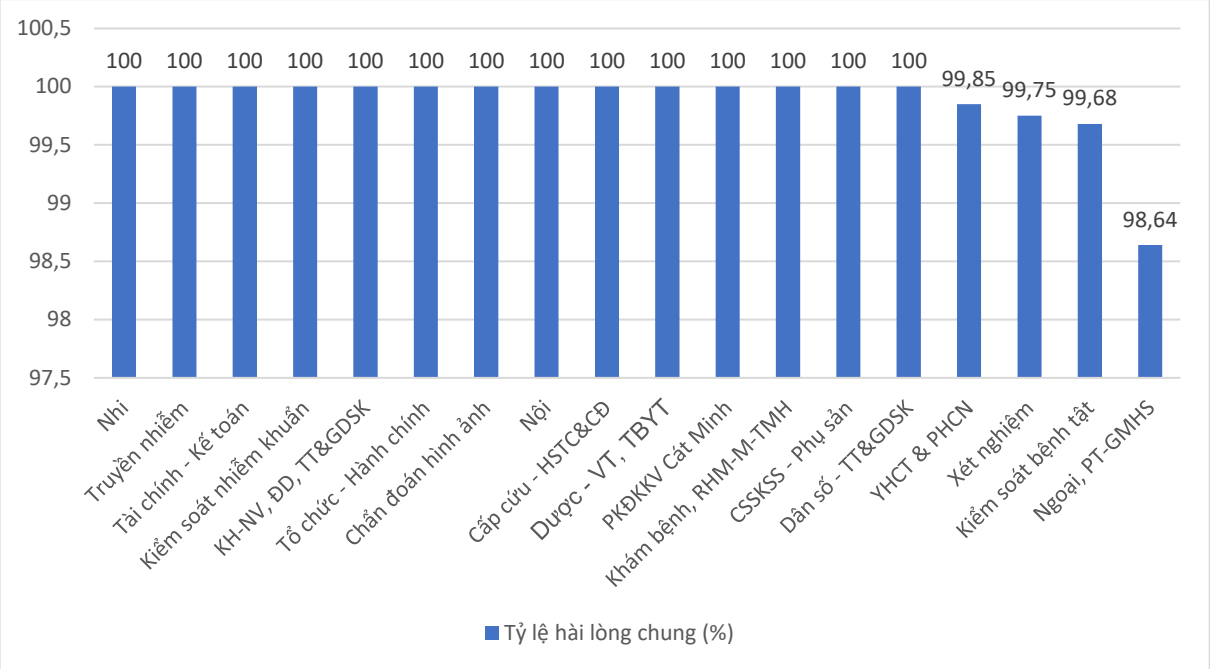
1. Mức độ hài lòng chung

TT	Nội dung		Kết quả khảo sát
1	Tỷ lệ hài lòng chung		99,89
2	Chỉ số hài lòng toàn diện		98,05
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	4,85
		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	4,85
		Phần D: Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến	4,86
		Phần E: Sự hài lòng chung về đơn vị	4,87
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		**205**

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 Nhi	9	100	100	5,00	5	5	5	5	5
2.	Khoa Truyền nhiễm	7	100	100	5,00	5	5	5	5	5
3.	Phòng Tài chính - Kế toán	9	100	100	4,99	4,98	5	4,99	5	5
4.	Khoa Kiểm soát NK	4	100	100	4,98	4,94	5	5	4,93	5
5.	Phòng KH-NV, ĐD, TT&GDSK	8	100	100	4,94	5	4,93	4,95	4,93	4,88
6.	Phòng Tổ chức - Hành chính	13	100	100	4,93	4,98	4,86	4,94	4,88	4,99
7.	Khoa Chẩn đoán hình ảnh	10	100	100	4,93	4,93	4,9	4,94	4,9	4,94
8.	Khoa Nội	15	100	100	4,91	4,98	4,9	4,89	4,88	4,9
9.	Khoa Cấp cứu - HSTC&CĐ	19	100	100	4,90	4,86	4,91	4,9	4,92	4,92
10	Khoa Dược - VT, TBYT	14	100	100	4,89	4,87	4,9	4,9	4,87	4,89
11	Khoa YHCT & PHCN	15	99,85	93,33	4,88	4,72	4,96	4,89	4,93	4,9
12	PK ĐKKV Cát Minh	12	100	100	4,83	4,76	4,85	4,83	4,88	4,86
13	Khoa Kiểm soát bệnh tật	14	99,68	92,86	4,83	4,83	4,82	4,82	4,85	4,83
14	Khoa Ngoại, PT-GMHS	10	98,64	90	4,83	4,83	4,86	4,77	4,83	4,87
15	Khoa Khám bệnh, RHM-M-TMH	23	100	100	4,81	4,77	4,86	4,79	4,78	4,85
16	Khoa CSSKSS -PS	9	100	100	4,78	4,79	4,83	4,72	4,84	4,75
17	Phòng Dân số - TT&GDSK	5	100	100	4,51	4,6	4,44	4,57	4,4	4,51
18	Khoa Xét nghiệm	9	99,75	88,89	4,42	4,44	4,36	4,44	4,44	4,43

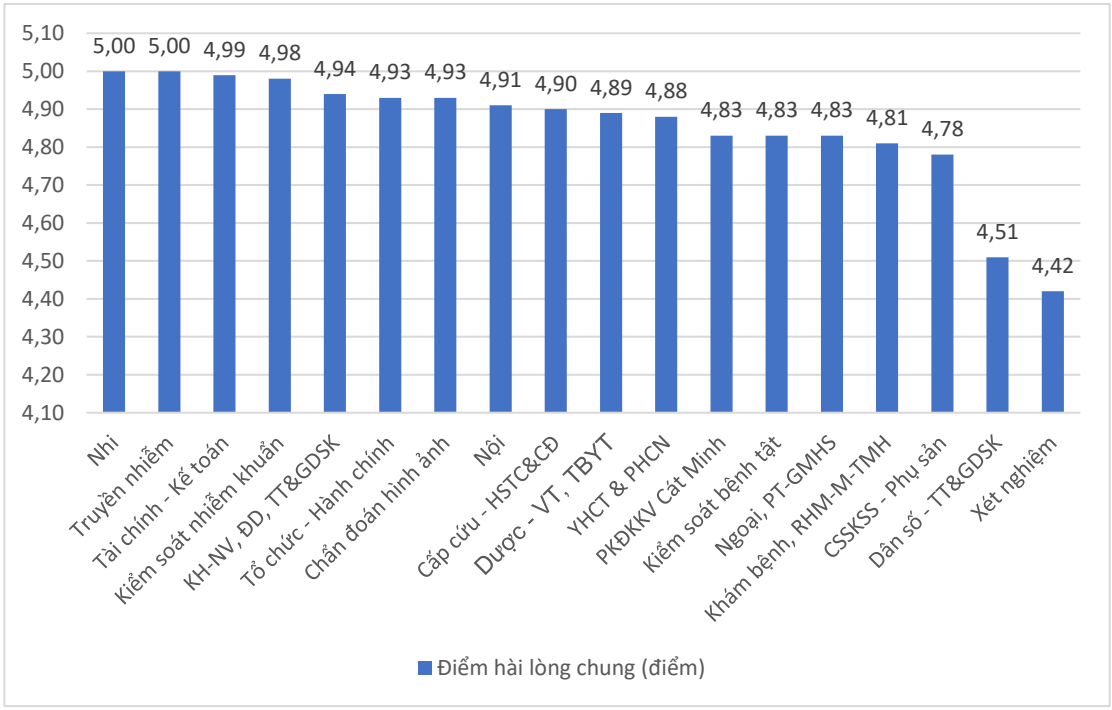
3. Biểu đồ so sánh tỷ lệ hài lòng chung của NVYT theo từng khoa, phòng



<u>Hình 3:</u> 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 14/18 khoa, phòng, chiếm 77,78%, 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



<u>Hình 4</u>: 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 Nhi và Khoa Truyền nhiễm cùng đạt 5,00/5 điểm, cao nhất trong các khoa, phòng; Phòng Tài chính - Kế toán và Khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn 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 (4,42 điểm) và Phòng Dân số - TT&GDSK (4,51 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	12,20	87,80
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	19,02	80,98
A3.	Có bố trí phòng trực cho NVYT	0,00	0,00	0,00	14,15	85,85
A4.	Phân chia thời gian trực và làm việc ngoài giờ hành chính hợp lý	0,00	0,00	0,00	10,24	89,76
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	14,63	85,37
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	15,61	84,39
A7.	Môi trường làm việc bảo đảm an toàn cho NVYT	0,00	0,00	0,00	16,10	83,90
A8.	Bệnh viện bảo đảm an ninh, trật tự cho NVYT làm việc	0,00	0,00	0,00	15,12	84,88
A9.	Người bệnh và người nhà có thái độ tôn trọng, hợp tác với NVYT trong quá trình điều trị	0,00	0,00	0,98	19,02	80,00
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	12,68	87,32
B2.	Lãnh đạo phân công công việc phù hợp với chuyên môn đào tạo của nhân viên	0,00	0,00	0,00	14,15	85,85
B3.	Lãnh đạo quan tâm, tôn trọng, đối xử bình đẳng với các NVYT	0,00	0,00	0,00	14,15	85,85
B4.	Lãnh đạo lắng nghe và tiếp thu ý kiến đóng góp NVYT	0,00	0,00	0,00	14,15	85,85

TT	Nội dung	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
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	13,66	86,34
B6.	Đồng nghiệp có ý thức hợp tác để hoàn thành nhiệm vụ chung	0,00	0,00	0,00	12,68	87,32
B7.	Môi trường làm việc thân thiện, đoàn kết	0,00	0,00	0,00	12,68	87,32
B8.	Đồng nghiệp chia sẻ kinh nghiệm, giúp đỡ nhau trong công việc	0,00	0,00	0,00	12,20	87,80
B9.	Đồng nghiệp quan tâm, giúp đỡ nhau trong cuộc sống	0,00	0,00	0,00	15,61	84,39
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	12,68	87,32
C2.	Môi trường làm việc tại khoa/phòng và bệnh viện dân chủ	0,00	0,00	0,00	13,17	86,83
C3.	Quy chế chi tiêu nội bộ công bằng, hợp lý, công khai	0,00	0,00	0,00	11,71	88,29
C4.	Việc phân phối quỹ phúc lợi công bằng, công khai	0,00	0,00	0,00	11,22	88,78
C5.	Mức lương tương xứng so với năng lực và cống hiến	0,00	0,00	0,98	12,68	86,34
C6.	Chế độ phụ cấp nghề và độc hại xứng đáng so với cống hiến	0,00	0,00	0,98	14,63	84,39
C7.	Thưởng và thu nhập tăng thêm ABC xứng đáng so với cống hiến	0,00	0,00	0,49	14,63	84,88
C8.	Cách phân chia thu nhập tăng thêm công bằng, khuyến khích nhân viên làm việc tích cực	0,00	0,00	0,49	14,63	84,88
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	0,49	10,73	88,78
C10.	Tổ chức tham quan, nghỉ dưỡng đầy đủ	0,00	0,00	0,49	20,98	78,54
C11.	Có phong trào thể thao, văn nghệ tích cực	0,00	0,00	0,00	17,07	82,93
C12.	Công đoàn bệnh viện hoạt động tích cực	0,00	0,00	0,00	12,68	87,32
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	18,54	81,46
D2.	Công việc chuyên môn đáp ứng nguyện vọng bản thân	0,00	0,00	0,00	13,17	86,83
D3.	Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT nâng cao trình độ chuyên môn	0,00	0,00	0,00	14,15	85,85
D4.	Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT học tiếp các bậc cao hơn	0,00	0,00	0,00	14,63	85,37

TT	Nội dung	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
D5.	Công khai các tiêu chuẩn cho các chức danh lãnh đạo	0,00	0,00	0,00	12,68	87,32
D6.	Bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo dân chủ, công bằng	0,00	0,00	0,00	11,71	88,29
D7.	Có cơ hội thăng tiến khi nỗ lực làm việc	0,00	0,00	0,00	15,61	84,39
E. Sự hài lòng chung về đơn vị						
E1.	Cảm thấy tự hào khi được làm việc tại bệnh viện	0,00	0,00	0,00	12,68	87,32
E2.	Đạt được những thành công cá nhân khi làm việc tại bệnh viện	0,00	0,00	0,00	14,63	85,37
E3.	Tin tưởng vào sự phát triển của bệnh viện trong tương lai	0,00	0,00	0,00	12,20	87,80
E4.	Sẽ gắn bó làm việc tại khoa, phòng hiện tại lâu dài	0,00	0,00	0,00	11,71	88,29
E5.	Sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài	0,00	0,00	0,00	12,20	87,80
E6.	Mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện	0,00	0,00	0,00	11,22	88,78
E7.	Tự đánh giá về mức độ hoàn thành công việc tại bệnh viện	0,00	0,00	0,00	15,61	84,39

V. PHÂN TÍCH

1. Khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú

1.1. Những điểm mạnh được người bệnh ghi nhận

Qua phân tích 186 phiếu, tỷ lệ hài lòng chung đạt 99,98%, điểm trung bình đạt 4,85/5. Nhóm khả năng tiếp cận đạt 4,87/5, cao nhất trong các nhóm tiêu chí. Quy trình khám, việc công khai giá dịch vụ, công tác tiếp đón và hướng dẫn thủ tục được người bệnh đánh giá tích cực.

1.2. Nội dung cần cải thiện

Tại câu C5 về bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp và làm thủ thuật, bảng chi tiết ghi nhận 0,6% lượt đánh giá ở mức 3. Đây là nội dung cần theo dõi trong kỳ khảo sát tiếp theo.

1.3. Rà soát nguyên nhân

Phiếu khảo sát chưa có thông tin cụ thể về vị trí hoặc tình huống ảnh hưởng đến sự riêng tư của người bệnh. Trung tâm cần kiểm tra việc bố trí và sử dụng rèm che, vách ngăn tại các khu vực khám bệnh, chiếu chụp và làm thủ thuật.

2. Khảo sát hài lòng người bệnh nội trú

2.1. Những điểm mạnh được người bệnh ghi nhận

Qua phân tích 139 phiếu, điểm hài lòng chung đạt 4,89/5. Nhóm thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đạt 4,94/5, cao nhất trong các nhóm tiêu chí. Người bệnh đánh giá tích cực về thái độ giao tiếp của bác sĩ, điều dưỡng, việc thăm khám tại buồng bệnh và hướng dẫn chăm sóc tại nhà trước khi ra viện.

2.2. Nội dung cần cải thiện

Nhóm khả năng tiếp cận đạt 4,81/5, thấp nhất trong các nhóm tiêu chí nội trú. Bảng chi tiết cũng ghi nhận đánh giá mức 3 tại câu C5 về nhà vệ sinh, nhà tắm. Trung tâm cần tiếp tục theo dõi hai nội dung này.

2.3. Rà soát nguyên nhân

Kết quả khảo sát chưa xác định được khoa hoặc khu vực có đánh giá mức 3 tại câu C5. Trung tâm cần kiểm tra thực tế công tác vệ sinh, tình trạng thiết bị và mức độ thuận tiện khi sử dụng nhà vệ sinh, nhà tắm tại các khoa điều trị để xác định nội dung cần khắc phục.

3. Khảo sát hài lòng nhân viên

3.1. Mức độ hài lòng chung

- Kết quả khảo sát 205 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 99,89%, chỉ số hài lòng toàn diện đạt 98,05%. Điểm hài lòng chung của toàn đơn vị ở mức cao, khoảng 4,86/5 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 14/18 khoa, phòng, đạt tỷ lệ hài lòng chung 100%. Trong đó, Khoa Nhi và Khoa Truyền nhiễm đạt điểm hài lòng chung tuyệt đối 5,00/5 điểm. Phòng Tài chính - Kế toán đạt 4,99 điểm; Khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn đạt 4,98 điểm.

- Một số khoa, phòng có điểm hài lòng chung thấp hơn mặt bằng chung, gồm Khoa Xét nghiệm 4,42 điểm; Phòng Dân số - TT&GDSK 4,51 điểm; Khoa CSSKSS - Phụ sản 4,78 điểm; Khoa Khám bệnh, RHM-M-TMH 4,81 điểm; Khoa Ngoại, PT - GMHS, Khoa Kiểm soát bệnh tật và PKĐKKV Cát Minh 4,83 điểm.

- Về chỉ số hài lòng toàn diện, phần lớn các khoa, phòng đạt 100%. Một số đơn vị còn thấp hơn gồm Khoa Xét nghiệm đạt 88,89%; Khoa Ngoại, PT - GMHS đạt 90; Khoa Kiểm soát bệnh tật đạt 92,86%; Khoa YHCT & PHCN đạt 93,33%.

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 4,85 đến 4,87 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 B thấp nhất, đạt 4,36 điểm, các phần A, C và D cùng đạt 4,44 điểm; Phòng Dân số - TT&GDSK có phần D đạt 4,40 điểm, phần B đạt 4,44 điểm. Ngoài ra, Khoa YHCT & PHCN có phần A đạt 4,72 điểm; Khoa CSSKSS - Phụ sản có phần C đạt 4,72 điểm; Khoa Khám bệnh, RHM-M-TMH có phần A đạt 4,77 điểm.

3.4. Những điểm mạnh được nhân viên y tế ghi nhận

- 100% nhân viên y tế sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài và hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện; không có nhân viên y tế đánh giá ở mức 1 và mức 2 đối với tất cả các tiêu chí.

- Nhóm B - Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp: không có nhân viên y tế đánh giá dưới mức 4. Lãnh đạo có năng lực xử lý, điều hành (B1: mức 5 chiếm 87,32%); đồng nghiệp chia sẻ kinh nghiệm, giúp đỡ nhau trong công việc (B8: mức 5 chiếm 87,8%).

- Phân chia thời gian trực và làm việc ngoài giờ hành chính hợp lý (A4) là tiêu chí có tỷ lệ đánh giá mức 5 cao nhất, chiếm 89,76%.

- Quy chế chi tiêu nội bộ, việc phân phối quỹ phúc lợi công bằng, công khai (C3: 88,29; C4: 88,78%); bảo đảm đóng BHXH, BHYT, khám sức khỏe định kỳ đầy đủ (C9: 88,78%).

- Bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo dân chủ, công bằng (D6: mức 5 chiếm 88,29%).

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

- Câu A9. Người bệnh và người nhà có thái độ tôn trọng, hợp tác với NVYT trong quá trình điều trị. Nhân viên y tế đánh giá mức 3 là 02/205 chiếm 0,98 (Khoa YHCT & PHCN, Khoa Xét nghiệm); tỷ lệ đánh giá mức 5 chỉ đạt 80%.

- Câu C5. Mức lương tương xứng so với năng lực và cống hiến; Câu C6. Chế độ phụ cấp nghề và độc hại xứng đáng so với cống hiến. Mỗi câu có nhân viên y tế đánh giá mức 3 là 02/205 chiếm 0,98 (Khoa Ngoại, PT-GMHS và Khoa Kiểm soát bệnh tật).

- Câu C7, C8, C9, C10 (thưởng, thu nhập tăng thêm; phân chia thu nhập tăng thêm; BHXH, BHYT, khám sức khỏe định kỳ; tham quan, nghỉ dưỡng): mỗi câu có nhân viên y tế đánh giá mức 3 là 01/205 chiếm 0,49 (Khoa Ngoại, PT-GMHS).

- Một số tiêu chí tuy không có đánh giá dưới mức 4 nhưng tỷ lệ đánh giá mức 5 còn thấp hơn mặt bằng chung (85,90%): C10. Tổ chức tham quan, nghỉ dưỡng đầy đủ (78,54%); A2. Trang thiết bị văn phòng, bàn ghế làm việc đầy đủ, các thiết bị cũ, lạc hậu được thay thế kịp thời (80,98%); D1. Khối lượng công việc được giao phù hợp (81,46%).

- Nhóm nhân viên kiêm nhiệm từ 03 công việc trở lên có điểm hài lòng chung thấp hơn nhóm không kiêm nhiệm (4,50 so với 4,88 điểm), chỉ số hài lòng toàn diện 98,82%; kiêm nhiệm 02 công việc đạt 4,79 điểm, 96,67%; kiêm nhiệm từ 03 công việc trở lên (06 người) chỉ đạt 4,50 điểm, 83,33%.

- Khoa Xét nghiệm và Phòng Dân số - TT&GDSK hầu như không có đánh giá mức 3, nhưng tỷ lệ đánh giá mức 5 chỉ chiếm 42,42 và 51,36 (toàn đơn vị: 85,90%), đa số nhân viên đánh giá ở mức 4 nên điểm hài lòng chung thấp hơn các khoa, phòng khác.

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

- Mức lương, phụ cấp nghề, phụ cấp độc hại thực hiện theo quy định chung của Nhà nước, chưa tương xứng với cường độ làm việc và mức độ rủi ro tại một số vị trí như phẫu thuật - gây mê hồi sức, phòng chống dịch bệnh; nguồn thu nhập tăng thêm và kinh phí tổ chức tham quan, nghỉ dưỡng phụ thuộc vào khả năng tự chủ tài chính của đơn vị.

- Nhân viên y tế tại Khoa Xét nghiệm, Khoa YHCT & PHCN tiếp xúc trực tiếp, thường xuyên với người bệnh và người nhà (chờ lấy mẫu, chờ kết quả, điều trị dài ngày) nên dễ phát sinh tình huống giao tiếp chưa phù hợp từ phía người bệnh, người nhà người bệnh.

- Một số nhân viên y tế phải kiêm nhiệm nhiều công việc, khối lượng công việc lớn; một số trang thiết bị văn phòng đã sử dụng lâu năm, chưa được thay thế kịp thời.

- Khoa Xét nghiệm và Phòng Dân số - TT&GDSK có điểm hài lòng chung thấp nhất trong hai quý liên tiếp nhưng nhân viên y tế không có ý kiến cụ thể tại phần G của phiếu khảo sát, do đó cần trao đổi, đối thoại trực tiếp để xác định đúng nguyên nhân.

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

Tồn tại quý III năm 2026: Khoa Xét nghiệm (4,41 điểm) và Phòng Dân số - TT&GDSK (4,45 điểm) có điểm hài lòng chung thấp hơn so với mặt bằng chung; câu A8 - Bệnh viện bảo đảm an ninh, trật tự cho NVYT làm việc còn 0,47 nhân viên y tế đánh giá mức 1 và 0,47 đánh giá mức 3; câu C10 - Tổ chức tham quan, nghỉ dưỡng đầy đủ còn 1,90 nhân viên y tế đánh giá mức 3.

Kết quả quý IV năm 2026: Tỷ lệ hài lòng chung đạt 99,89%A, tăng 0,13 so với quý III; chỉ số hài lòng toàn diện đạt 98,05, tăng 1,84; số khoa, phòng đạt tỷ lệ hài lòng chung 100 tăng từ 13/18 lên 14/18. Câu A8: mức 1 và mức 3 đều bằng 0, 100 nhân viên y tế đánh giá mức 4 và mức 5. Câu C10: mức 3 còn 0,49, giảm 1,41 so với quý III; mức 5 chiếm 78,54. Khoa Xét nghiệm đạt 4,42 điểm, Phòng Dân số - TT&GDSK đạt 4,51 điểm.

Đánh giá: Nội dung bảo đảm an ninh, trật tự (A8) đã được khắc phục; tỷ lệ đánh giá mức 3 của câu C10 giảm rõ nhưng vẫn là tiêu chí có tỷ lệ đánh giá mức 5 thấp nhất. Khoa Xét nghiệm và Phòng Dân số - TT&GDSK chỉ tăng nhẹ, vẫn là hai đơn vị có điểm thấp nhất. Điểm hài lòng chung giảm nhẹ từ 4,89 xuống 4,86 điểm do tỷ lệ đánh giá mức 5 giảm từ 88,78% xuống 85,90%, chuyển sang mức 4; một số khoa, phòng giảm điểm so với quý III gồm Khoa CSSKSS - Phụ sản (từ 5,00 xuống 4,78), Khoa Kiểm soát bệnh tật (từ 5,00 xuống 4,83), PKĐKKV Cát Minh (từ 4,99 xuống 4,83), cần tiếp tục theo dõi trong quý tiếp theo.

3.8. 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. Đối với người bệnh ngoại trú

- Ưu tiên bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp và làm thủ thuật. Quý IV còn 0,6% ý kiến đánh giá ở mức 3 tại tiêu chí C5. Khoa Khám bệnh, Răng hàm mặt - Mắt - Tai mũi họng và các bộ phận liên quan kiểm tra rèm che, vách ngăn, cửa phòng và việc bố trí khu vực thay trang phục. Nhân viên y tế thực hiện che chắn phù hợp và hạn chế người không có nhiệm vụ ra vào trong quá trình khám, chiếu chụp, làm thủ thuật.

- Tiếp tục theo dõi thời gian chờ thực hiện và nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp (B9, B10). Khoa Khám bệnh phối hợp với Khoa Xét nghiệm và Khoa Chẩn đoán hình ảnh theo dõi các khung giờ đông người bệnh, thông báo thời gian dự kiến trả kết quả và điều chỉnh nhân lực tại các khâu thường ùn ứ.

- Duy trì hướng dẫn tại khu vực tiếp đón, công khai quy trình khám và giá dịch vụ, thực hiện gọi theo thứ tự và giải thích rõ các trường hợp được ưu tiên. Chủ động hỗ trợ người cao tuổi, người khuyết tật và người đến khám lần đầu.

2. Đối với người bệnh nội trú

- Duy trì kết quả cải thiện nhà vệ sinh, nhà tắm tại các khoa điều trị. Tiêu chí C5 quý IV không ghi nhận đánh giá mức 3, mức 4 chiếm 11,5% và mức 5 chiếm 88,5%. Các khoa tiếp tục kiểm tra vệ sinh, độ an toàn của nền sàn, tình trạng vòi nước, thiết bị vệ sinh, hệ thống thoát nước và chiếu sáng. Khi phát hiện hư hỏng, báo bộ phận phụ trách để xử lý kịp thời.

- Cải thiện khả năng tiếp cận, là nhóm có điểm thấp nhất trong khảo sát nội trú (4,81/5 điểm). Rà soát biển chỉ dẫn đến khoa, buồng bệnh và khu vực làm thủ tục. Hướng dẫn người bệnh và người nhà ngay khi nhập viện về các bước thực hiện, nơi liên hệ khi cần hỗ trợ và thời gian dự kiến hoàn tất thủ tục ra viện.

- Duy trì thăm khám, giải thích tình trạng bệnh và kế hoạch điều trị. Trước khi người bệnh ra viện, hướng dẫn rõ cách dùng thuốc, dấu hiệu cần đi khám lại và thời điểm tái khám.

3. Đối với 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, KHNV-ĐD-TT&GDSK, TC-HC.

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

SỞ Y TẾ TỈNH BÌNH ĐỊNH
TRUNG TÂM Y TẾ PHÙ CÁT

Trần Hữu Tài