

Số /BC-TTCS

Chư Sê, ngày tháng 3 năm 2026

## BÁO CÁO

### Kết quả khảo sát hài lòng của người dân đối với dịch vụ Y tế công tại Trung tâm Y tế Chư Sê quý I/2026

Thực hiện Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của 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 Công văn số 2064/SYT-NVY ngày 04 tháng 9 năm 2025 về việc đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công 6 tháng cuối năm 2025;

Thực hiện Kế hoạch số 36/KH-TTCS ngày 08 tháng 01 năm 2026 về khảo sát hài lòng người bệnh nội trú, ngoại trú tại Trung tâm Y tế Chư Sê;

Trung tâm Y tế Chư Sê đã thực hiện khảo sát hài lòng người bệnh và người nhà của người bệnh trong quý I năm 2026, kết quả như sau:

#### I. THÔNG TIN CHUNG

Trung tâm Y tế Chư Sê có chức năng cung cấp các dịch vụ chuyên môn, kỹ thuật về khám bệnh, chữa bệnh, phục hồi chức năng, dân số, y tế dự phòng và các dịch vụ y tế khác theo quy định của pháp luật; quản lý hoạt động chuyên môn trạm Y tế xã Chư Sê, xã Iako, xã Albá, xã Bờ Ngoong và Trung tâm y tế Chư Sê.

Trung tâm Y tế Chư Sê có 04 phòng chức năng, 09 khoa phòng chuyên môn.

Tổng số giường bệnh kế hoạch: 130 giường

Thời gian khảo sát từ ngày 01/01/2026 đến 06/03/2026.

Số lượng mẫu phỏng vấn nội trú: 102 mẫu số 1

Số lượng mẫu phỏng vấn ngoại trú: 118 mẫu số 2

Phương pháp mẫu phỏng vấn: Bệnh nhân/người nhà điền phiếu, hoặc nhân viên y tế phỏng vấn trực tiếp bệnh nhân/người nhà.

#### II. KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ:

##### 1. Kết quả

1.1 Tổng điểm trung bình người dùng chọn: 4,09

1.2 Tỷ lệ hài lòng chung: 92,2%

### 1.3 Điểm trung bình theo từng phần:

Khả năng tiếp cận	A: 4,13
Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	B: 4,08
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	C: 4,02
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn nhân viên y tế	D: 4,15
Kết quả cung cấp dịch vụ:	E: 4,11

1.4 Tỷ lệ hài lòng so với lòng mong đợi: 94,0%

1.5 Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại: 100 %

1.6 Chỉ số hài lòng toàn diện: 51,9%

1.7 Tổng số phiếu phân tích: 102 phiếu

## 2. Phân tích kết quả:

Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn nhân viên y tế tốt.

Lỗi đi trong viện còn một số nơi chưa bằng phẳng do cơ sở vật chất chưa đồng bộ.

Buồng bệnh riêng tư chưa cao.

Wifi buồng bệnh chưa đủ phục vụ bệnh nhân.

Chỉ số hài lòng toàn diện chưa cao do nhân viên y tế đi khảo sát chưa hướng dẫn cụ thể và giải thích chưa rõ ràng.

## 3. Đề xuất giải pháp và kiến nghị cải thiện chất lượng dịch vụ

Khắc phục cung cấp dịch vụ.

Tăng cường cài đặt thêm wifi buồng bệnh.

Tăng cường cải cách thủ tục hành chính.

Sắp xếp giường bệnh nam, nữ riêng biệt.

Cán bộ đi khảo sát cần cập nhật lại nội dung cần khảo sát và hướng dẫn cho người dân hiểu rõ hơn để tránh hiểu không đúng về nội dung khảo sát.

Tiếp tục nâng cao kỹ năng giao tiếp ứng xử và chất lượng chuyên môn.

## III- KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ:

### 1. Kết quả:

1.1 Tổng điểm trung bình người dùng chọn: 4,6

1.2 Tỷ lệ hài lòng chung: 99,4%

### 1.3 Điểm trung bình theo từng phần:

Khả năng tiếp cận A: 4,59

Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị B: 4,63

Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	C: 4,51
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn nhân viên y tế	D: 4,84
Kết quả cung cấp dịch vụ:	E: 4,75
1.4 Tỷ lệ hài lòng so với lòng mong đợi:	96,5 %
1.5 Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại:	100 %
1.6 Chỉ số hài lòng toàn diện:	81,5 %
1.7 Tổng số phiếu phân tích:	118 phiếu

## **2. Phân tích kết quả:**

Thái độ nhân viên vui vẻ, nhiệt tình. Thủ tục hành chính vẫn còn phải hoàn thiện hơn để phục vụ đạt kết quả tốt nhất.

Bệnh nhân rất hài lòng về kết quả khám bệnh, tư vấn, hướng dẫn cách điều trị chăm sóc ngoại trú, cách phòng bệnh.

Phòng khám sạch sẽ, an toàn, an ninh tốt.

Chi phí minh bạch, rõ ràng.

Bệnh nhân hài lòng về cung cấp dịch vụ y tế cũng như cơ sở vật chất phục vụ người bệnh.

## **3. Đề xuất giải pháp và kiến nghị cải thiện chất lượng dịch vụ:**

Khoa khám bệnh cải tiến hơn nữa để đáp ứng phục vụ người bệnh.

Thường xuyên trao đổi dành thời gian giáo dục sức khỏe cho bệnh nhân.

Tiếp tục cải thiện cơ sở vật chất, rút ngắn thủ tục hành chính.

Nâng cao giao tiếp ứng xử của viên chức giúp cho người dân an tâm, tin tưởng khi đến với Trung tâm./.

### **Nơi nhận:**

- Sở Y tế tỉnh Gia Lai;
- Ban giám đốc;
- Các khoa/phòng;
- Lưu VT/Tổ ĐD.

**KT.GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Tạ Văn Nghĩa**

