

Số: /BC-TTCS

Chư Sê, ngày tháng 6 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 II/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 II 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; Hỗ trợ hoạt động chuyên môn trạm Y tế xã Chư Sê, xã Iako, xã Albá, xã Bờ Ngoong.

Trung tâm Y tế Chư Sê có 04 phòng chức năng, 08 khoa phòng chuyên môn.

Tổng số giường bệnh kế hoạch: 130 giường

Thời gian khảo sát từ ngày 01/04/2026 đến 08/06/2026.

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

Số lượng mẫu phỏng vấn ngoại trú: 123 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: 4,22

1.2 Tỷ lệ hài lòng chung: 95,2%

1.3 Điểm trung bình theo từng phần:

Khả năng tiếp cận	A: 4,23
Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	B: 4,18
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	C: 4,04
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn nhân viên y tế	D: 4,44
Kết quả cung cấp dịch vụ	E: 4,38
1.4 Tỷ lệ hài lòng so với lòng mong đợi:	96,08%
1.5 Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại:	100 %
1.6 Chỉ số hài lòng toàn diện:	61,7%
1.7 Tổng số phiếu phân tích:	102 phiếu

2. Phân tích kết quả:

Chất lượng dịch vụ cơ bản đáp ứng nhu cầu người bệnh. 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 cao hơn quý I năm 2026.

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

Nâng cấp hệ thống wifi buồng bệnh phủ sóng toàn bộ khu điều trị nội trú đáp ứng nhu cầu cho bệnh nhân và người bệnh. Đẩy mạnh tiến độ lắp đặt wifi cho buồng bệnh.

Chỉ số hài lòng toàn diện tuy cao hơn quý I nhưng đơn vị cũng cần cải tiến chất lượng hơn nữa nhất là cơ sở vật chất, tiện nghi và các yếu tố hỗ trợ người bệnh.

Tăng cường cải cách thủ tục hành chính.

III. KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ:

1. Kết quả:

1.1 Tổng điểm trung bình người dùng chọn:	4,39
1.2 Tỷ lệ hài lòng chung:	95,35%
1.3 Điểm trung bình theo từng phần:	
Khả năng tiếp cận	A: 4,20
Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	B: 4,29
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	C: 4,41
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn nhân viên y tế	D: 4,71

Kết quả cung cấp dịch vụ:	E: 4,54
1.4 Tỷ lệ hài lòng so với lòng mong đợi:	96,2 %
1.5 Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại:	100 %
1.6 Chỉ số hài lòng toàn diện:	88,61 %
1.7 Tổng số phiếu phân tích:	123 phiếu

2. Phân tích kết quả:

Nhóm D đạt điểm cao nhất cho thấy người bệnh đánh giá tích cực về tinh thần, thái độ nhân viên vui vẻ, nhiệt tình, kỹ năng giao tiếp và trình độ của nhân viên y tế.

Nhóm A thấp cho thấy người bệnh trong quá trình sử dụng dịch vụ tiếp cận chưa cao.

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.

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

Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong đăng ký khám bệnh, thanh toán không dùng tiền mặt.

Tăng cường tiếp cận và sử dụng dịch vụ y tế: công tác truyền thông, quảng bá dịch vụ trên các phương tiện truyền thông Website, Facebook của đơn vị.

Nâng cấp hệ thống wifi miễn phí phủ sóng toàn bộ khu khám bệnh và điều trị nội trú.

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

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

IV. MỘT SỐ ĐỀ XUẤT QUÝ I ĐÃ TRIỂN KHAI.

Đã khảo sát và xây dựng đề án lắp wifi cho khu khám và buồng bệnh nội trú đảm bảo phủ sóng toàn bộ. Đang tiến hành lắp đặt.

Cử cán bộ tổ công tác xã hội tiến hành khảo sát hài lòng người bệnh độc lập.

Đã sắp xếp người bệnh nam nữ riêng biệt nhưng lúc cao điểm đông bệnh nhân thì chưa thực hiện tốt.

Đã làm mái che tại lối đi cho Khoa Cấp cứu hồi sức tích cực-chống độc.

Đã sửa chữa, sắp xếp lại Khoa Phẫu thuật gây mê hồi sức- chăm sóc sức khỏe sinh sản và phụ sản cho phù hợp với công năng.

Trên đây là báo cáo về đề xuất cải tiến của quý I năm 2026 và khảo sát hài lòng của người dân đối với dịch vụ Y tế công quý II năm 2026 tại Trung tâm y tế Chư Sê./.

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