SỞ Y TẾ GIA LAI
TRUNG TÂM Y TẾ CHƯ SÊ

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

Số: 1895 /BC-TTCS

Chư Sê, ngày 09 tháng 11 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 IV/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 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 IV 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 tổng 11 khoa/phòng trong đó có 03 phòng chức năng, 07 khoa lâm sàng 01 khoa dự phòng.

Tổng số giường bệnh kế hoạch: 130 giường

Thời gian khảo sát từ ngày 31/10/2026 đến 09/11/2026.

Số lượng mẫu phỏng vấn nội trú: 108 mẫu số 1

Số lượng mẫu phỏng vấn ngoại trú: 115 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: 4,41

1.2 Tỷ lệ hài lòng chung: 97,04

1.3 Điểm trung bình theo từng phần:

Khả năng tiếp cận A: 4,366

Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị B: 4,366

Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh C: 4,357

Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn nhân viên y tế D: 4.589

Kết quả cung cấp dịch vụ E: 4,407

1.4 Tỷ lệ hài lòng so với lòng mong đợi: 94,194 %

1.5 Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại: 98,148

1.6 Chỉ số hài lòng toàn diện: 72,22

1.7 Tổng số phiếu phân tích: 108 phiếu

2. Phân tích kết quả:

Phần D (Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn nhân viên y tế đạt 4,589): Đạt điểm cao nhất. Người bệnh đánh giá rất tích cực về thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế. Rất nhiều ý kiến " Bác sĩ nhiệt tình, chu đáo".

Phần E (Kết quả cung cấp dịch vụ đạt 4,407): Người dân khá hài lòng về kết quả quá trình nằm viện điều trị cũng như kết quả điều trị mang lại.

Phần B và A (Sự minh bạch thông tin và thủ tục đạt 4,366 và khả năng tiếp cận đạt 4,366): Minh bạch viện phí, giải thích các nội dung liên quan đến chế độ hưởng bảo hiểm và quyền lợi của người bệnh còn ở mức khá, thủ tục nhập viện, chỉ dẫn sơ đồ đi các khoa lâm sàng tương đối rõ ràng và dễ hiểu.

Phần C (Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ 4,357): Điểm thấp nhất trong các phần. Đây là nguyên nhân trực tiếp kéo giảm chỉ số hài lòng toàn diện. Người bệnh quan sát cơ sở hạ tầng xuống cấp kèm theo thời tiết môi trường mưa kéo dài dẫn đến tường trần nhà ẩm móc gây mất cảnh quan môi trường. khu vực vệ sinh chung vẫn còn nước chưa khô ráo nên người bệnh hài lòng chưa cao.

Chỉ số hài lòng toàn diện tương đương quý III năm 2026, đơn vị luôn cố gắng duy trì chỉ số hài lòng người bệnh, đem lại sự trải nghiệm tốt cho người bệnh và người nhà.

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

Rà soát toàn bộ hệ thống nhà vệ sinh tại các khoa nội trú có tường bị ẩm mốc, đề xuất sửa chữa.

Tăng cường công tác tư vấn và truyền thông giáo dục sức khỏe người bệnh theo mùa.

Cải tiến quy trình rút ngắn thời gian làm thủ tục xuất viện và thanh toán viện phí để người bệnh ra viện không phải chờ đợi lâu.

Duy trì cuộc họp hội đồng người bệnh cấp khoa định kỳ nhằm tiếp nhận trực tiếp những phản ánh, ý kiến góp ý của người bệnh để xử lý kịp thời.

Chỉ số hài lòng toàn diện tương đương quý III, đơn vị tiếp tục cải tiến chất lượng hơn nữa nhất là cơ sở vật chất cũng như cơ sở hạ tầng tiện nghi và các yếu tố hỗ trợ người bệnh.

III. KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ:

1. Kết quả:

1.1 Tổng điểm trung bình người dùng chọn:	4,443
1.2 Tỷ lệ hài lòng chung:	97,867%
1.3 Điểm trung bình theo từng phần:	
Khả năng tiếp cận	A: 4,343
Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	B: 4,331
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	C: 4,418
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn nhân viên y tế	D: 4,689
Kết quả cung cấp dịch vụ:	E: 4,652
1.4 Tỷ lệ hài lòng so với lòng mong đợi:	96,47%
1.5 Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại:	100 %
1.6 Chỉ số hài lòng toàn diện:	84,347 %
1.7 Tổng số phiếu phân tích:	115 phiếu

2. Phân tích kết quả:

Phần D (Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế) đạt điểm cao nhất: 4,689. *:* Bác sĩ và điều dưỡng tại làm tốt khâu giao tiếp, hướng dẫn rõ ràng cách sử dụng thuốc, tư vấn cặn kẽ chế độ dinh dưỡng, tạo được sự tin tưởng ngay từ khâu chẩn đoán ban đầu.

Phần C (Cơ sở vật chất đạt 4,418) Do thời gian lưu lại ngắn, nhu cầu của bệnh nhân ngoại trú chỉ tập trung vào ghế ngồi chờ có đủ không, sảnh chờ có thoáng mát và quạt làm mát hoạt động hay không.

Tỷ lệ người bệnh cam kết quay trở lại điều trị đạt 100%, khẳng định niềm tin của nhân dân địa phương vào trung tâm.

Phần B (Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám, điều trị) ở mức trung bình khá đạt 4,331. Các khâu làm thủ tục hành chính, giải thích quy trình khám bảo hiểm y tế, thứ tự gọi số và thời gian chờ đợi lấy thuốc, làm xét nghiệm/ chẩn đoán hình ảnh vẫn còn điểm nghẽn lúc bệnh nhân đông.

Chỉ số hài lòng toàn diện đạt 84,347 (vẫn còn gần 8% người bệnh chưa thực sự hài lòng trọn vẹn ở mọi khâu).

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

Tăng cường công tác tư vấn và truyền thông giáo dục sức khỏe người bệnh theo mùa.

Đề xuất phương án bổ sung nhân lực điều dưỡng tăng cường hợp lý tại khu vực tiếp đón vào các thời điểm cao điểm (7h00 – 9h30 sáng) nhằm tránh ùn tắc người bệnh.

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

Tăng cường công tác truyền thông, quảng bá dịch vụ trên các phương tiện truyền thông Website, Facebook của đơn vị.

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

Hoàn thiện xong và lắp đặt hệ thống Wifi buồng bệnh cho bệnh nhân và người nhà và có bảng hướng dẫn sử dụng tại các khoa.

Đã rà soát nhà vệ sinh đảm bảo không hôi và bổ sung dung dịch xà phòng rửa tay.

Tăng cường công tác tư vấn và giáo dục sức khỏe cho người bệnh.

Trên đây là 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 IV/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

SỞ Y TẾ TỈNH GIA LAI
TRUNG TÂM Y TẾ CHƯ SÊ

Tạ Văn Nghĩa