

Số: 100/BC-TTYT

Kiên Hải, ngày 9 tháng 7 năm 2026

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế 6 tháng năm 2026

Đơn vị: TRUNG TÂM Y TẾ KIÊN HẢI

Thời gian khảo sát: từ ngày 12/06/2026 đến ngày 26/06/2026

Căn cứ Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ Y tế.

Kế hoạch khảo sát hài lòng của đơn vị năm 2026

I. MỤC ĐÍCH

- Đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế.
- Xác định các nội dung còn hạn chế.
- Đề xuất giải pháp cải tiến chất lượng khám chữa bệnh.

II. ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT

Đối tượng	Số phiếu phát	Số phiếu hợp lệ
Người bệnh nội trú	30	30
Người bệnh ngoại trú	80	80
Người mẹ sinh con	5	1
Nhân viên y tế	50	50

III. PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

- Sử dụng bộ câu hỏi theo Quyết định 3869/QĐ-BYT.
- Khảo sát trực tiếp hoặc trực tuyến.
- Chọn mẫu ngẫu nhiên.
- Bảo đảm tính khách quan, bí mật thông tin.

IV. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Người bệnh nội trú

1.1 Mức độ hài lòng chung

Nội dung	Điểm TB
Khả năng tiếp cận	96
Minh bạch thông tin	98
Cơ sở vật chất	98
Thái độ phục vụ	98

Kết quả điều trị	98
Điểm trung bình	97,6

1.2 Tỷ lệ hài lòng

Rất hài lòng: 17,6%

Hài lòng: 80%

Bình thường: 0%

Không hài lòng: 0%

2. Người bệnh ngoại trú

2.1. Mức độ hài lòng chung

Nội dung	Điểm TB
Đăng ký khám	97
Thời gian chờ	100
Thái độ nhân viên	100
Cơ sở vật chất	90
Kết quả khám	98
Điểm TB	97

2.2 Tỷ lệ hài lòng

Rất hài lòng: 0 %

Hài lòng: 97%

Bình thường:%

Không hài lòng:%

3. Nhân viên y tế

3.1. Kết quả theo từng nhóm

Nội dung	Điểm TB
Môi trường làm việc	98
Thu nhập	95
Lãnh đạo quản lý	95
Đồng nghiệp	100
Điều kiện làm việc	95
Đào tạo	95
An toàn nghề nghiệp	98
Điểm TB	96,6

3.2 Tỷ lệ hài lòng

- Rất hài lòng: 6%

- Hài lòng: 90%

- Bình thường: 0,6%

- Không hài lòng:%

V. PHÂN TÍCH KẾT QUẢ

1. Điểm mạnh

Trên 95% người bệnh hài lòng về thái độ giao tiếp.

Thủ tục khám bệnh thuận tiện.

Nhân viên y tế có tinh thần trách nhiệm cao.

2. Tồn tại

Thời gian chờ khám còn dài.

Nhà vệ sinh chưa đáp ứng yêu cầu.

Chỗ ngồi chờ còn thiếu.

Thu nhập nhân viên y tế còn thấp.

Áp lực công việc lớn.

3. Ý kiến góp ý nổi bật

3.1. Người bệnh:

Thái độ phục vụ nhân viên y tế nhiệt tình, vui vẻ

3.2. Nhân viên y tế:

Đơn vị tạo môi trường làm việc thuận lợi phát triển nghề nghiệp

VI. SO SÁNH VỚI KỲ KHẢO SÁT TRƯỚC

Nội dung	Kỳ trước	Kỳ này	Tăng/Giảm
Người bệnh nội trú	97,6	97,6	Không
Ngoại trú	96	97	Tăng 1
Nhân viên y tế	96	96,6	Tăng 0,6

VII. GIẢI PHÁP CẢI TIẾN

1. Ngắn hạn

- Giảm thời gian chờ khám.
- Bổ sung ghế ngồi.
- Tăng cường vệ sinh môi trường.
- Chấn chỉnh quy tắc ứng xử.

2. Dài hạn

- Đầu tư cơ sở vật chất.
- Ứng dụng chuyển đổi số.
- Đào tạo kỹ năng giao tiếp.
- Cải thiện môi trường làm việc.

- Theo dõi khảo sát định kỳ.

VIII. KẾT LUẬN

Qua khảo sát, tỷ lệ hài lòng của người bệnh đạt 97,6 %, của nhân viên y tế đạt 96,6 %. Kết quả cho thấy đơn vị cơ bản đáp ứng yêu cầu về chất lượng dịch vụ; tuy nhiên vẫn còn một số nội dung cần ưu tiên cải tiến như thời gian chờ khám, cơ sở vật chất và điều kiện làm việc của nhân viên y tế. Đơn vị sẽ xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng, phân công trách nhiệm cụ thể và theo dõi hiệu quả sau cải tiến.

Trên đây là kết quả khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế Trung tâm Y tế Kiên Hải 6 tháng năm 2026. / *led*

Nơi nhận:

- P.NVY SYT;
- BGĐ TTYT;
- Khoa/Phòng thuộc TTYT;
- Trang TTĐT TTYT;
- Lưu VT, ĐD-TT-GDSK.

GIÁM ĐỐC
TRUNG TÂM Y TẾ KIÊN HẢI



Nguyễn Văn Cẩn