

Số: /BC-BVĐK

Nậm Tăm, ngày tháng 7 năm 2026

BÁO CÁO

Kết quả Khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế quý II năm 2026 của Bệnh viện Đa khoa Pa Há

Căn cứ Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/08/2019 của Bộ Y tế, Quyết định 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 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;

Bệnh viện Đa khoa Pa Há Báo cáo kết quả Khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế Quý II năm 2026 cụ thể như sau:

I. THÔNG TIN CHUNG

Bệnh viện Đa khoa Pa Há là Bệnh viện công lập hạng III, trực thuộc Sở Y tế. Bệnh viện được giao 100 giường bệnh; gồm có 02 phòng chức năng, 12 khoa chuyên môn gồm:

+ 02 Phòng chức năng: Phòng Tổ chức - Hành chính; Phòng Kế hoạch - Tài chính - Điều dưỡng.

+ 12 Khoa chuyên môn: Khoa Khám bệnh, Khoa Nội, Khoa Truyền nhiễm, Khoa Y học cổ truyền và phục hồi chức năng, Khoa Nhi, Khoa Hồi sức cấp cứu-Gây mê PT, Khoa Ngoại, Khoa Liên chuyên khoa, Khoa Xét nghiệm-Chẩn đoán hình ảnh, Khoa Dược, Khoa Sản, Khoa kiểm soát nhiễm khuẩn.

Cơ sở vật chất, trang thiết bị nhân lực được đảm bảo cơ bản đáp ứng được nhu cầu khám, chữa bệnh cho nhân dân trên địa bàn. Bệnh viện đã được phê duyệt 3028 dịch vụ kỹ thuật.

Tổng số nhân lực đến 30/6/2026: 105 cán bộ, viên chức, người lao động, trong đó:

- Tổng số Bác sĩ: 27, trong đó sau đại học: 09
- Điều dưỡng: 36, trong đó: Đại học: 26, Cao đẳng: 09, TC: 01.
- Nữ hộ sinh: 08, trong đó: Đại học 06, Cao đẳng: 02
- Y sỹ: 02
- Dược sỹ: 08, trong đó: Đại học: 05, Cao đẳng: 03.
- Còn lại là các chuyên ngành khác.

* Kết quả thực hiện khám chữa bệnh 6 tháng đầu năm 2026:

- Tổng số lượt khám bệnh 6 tháng đầu năm 2026: 10.821 lượt khám.
- Tổng số lượt bệnh nhân điều trị nội trú là: 1.579 lượt.
- Tổng số lượt bệnh nhân điều trị ngoại trú + kê đơn: 2.446 lượt.
- Công suất sử dụng giường bệnh 6 tháng đầu năm đạt 60,6%.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN KHẢO SÁT HLNB QUÝ II NĂM 2026

1. Nội dung khảo sát: Thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng người bệnh sử dụng dịch vụ khám bệnh với 05 nhóm tiêu chí sau:

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

2. Phương pháp khảo sát

2.1. Thời gian khảo sát: Từ ngày 01/04/2026 đến ngày 30/6/2026

2.1.1. Người khảo sát: Tổ khảo sát hài lòng người bệnh

*** Mẫu khảo sát**

Thực hiện mẫu phiếu khảo sát hài lòng người bệnh nội trú, ngoại trú theo Quyết định 56/QĐ- BYT ngày 08/01/2024 của Bộ Y tế và mẫu phiếu nhân viên y tế tại Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/08/2019 của Bộ Y tế.

*** Cỡ mẫu**

Đối với cỡ mẫu cho khảo sát nội trú/ ngày hoặc ngoại trú/ngày. Hiện nay số lượng người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện dưới 100 người bệnh/ ngày, số lượng khám điều trị ngoại trú từ 50 đến 100 người bệnh/ ngày theo cỡ mẫu quy định tại Quyết định 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ Y tế. Bệnh viện chọn từ 50-100 người bệnh điều trị nội trú cần khảo sát, 50-100 người bệnh điều trị ngoại trú cần khảo sát.

2.1.2. Phương pháp tiến hành

- Đối tượng khảo sát

+ *Với người bệnh nội trú:* người bệnh thuộc danh sách chuẩn bị xuất viện (trước ngày ra viện 01 ngày hoặc trong ngày xuất viện) hoặc người chăm sóc người bệnh đủ điều kiện về sức khỏe để trả lời và đồng ý tham gia.

+ *Với người bệnh ngoại trú:* người bệnh (bao gồm phụ nữ mang thai) từ 18 tuổi trở lên, có đủ điều kiện về sức khỏe để trả lời khảo sát, sau khi đã cơ bản hoàn thành quy trình khám bệnh, đang chờ thanh toán hoặc chờ nhận thuốc hoặc nhận thẻ bảo hiểm y tế đồng ý tham gia.

- Cách chọn mẫu

*** Khảo sát đối với người bệnh nội trú**

- Chọn mẫu ở toàn bộ khoa lâm sàng có giường bệnh trong 1 lần đo lường.
- Chọn đối tượng để khảo sát: Chọn tất cả người bệnh/người nhà người bệnh trong danh sách người bệnh sắp ra viện của khoa lâm sàng.

*** Khảo sát đối với người bệnh ngoại trú**

Chọn mẫu thuận tiện: chọn người bệnh đang chờ nhận thuốc, thanh toán hoặc chờ nhận thẻ bảo hiểm y tế để phỏng vấn cho đến khi đủ cỡ mẫu.

2.2. Kết quả cụ thể

Cung cấp phiếu khảo sát để người bệnh, người nhà người bệnh và nhân viên y tế thực hiện khảo sát, kết quả cụ thể như sau:

Bảng 1. Phân tích hài lòng người bệnh Nội trú

STT	Nội dung	Quý II năm 2026	Ghi chú
1	Tổng số phiếu khảo sát	536	
2	Điểm hài lòng chung	4,15	
3	Tỷ lệ hài lòng chung(%)	89,1	
A	Khả năng tiếp cận	4,20	
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,26	
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	3,90	
D	Thái độ ứng xử năng lực chuyên môn của nhân viên y tế:	4,37	
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4,19	
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi (%)	93,9	
5	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại (%)	99,44	
6	Tỷ lệ hài lòng toàn diện %	44,9	

*** Phân tích:**

- Nhìn chung điểm hài lòng được đánh giá cao đạt từ 4,15/5 điểm ở tất cả

các phần.

- Mức điểm hài lòng cao được đánh giá ở phần D: Thái độ ứng xử năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đạt 4,37 điểm.

- Tuy nhiên qua kết quả thấy rằng phần C: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh đạt 3,90 mức độ điểm thấp nhất so với điểm của từng phần khác.

Bảng 2: Phân tích hài lòng người bệnh Ngoại trú

STT	Khảo sát người bệnh Ngoại trú	Quý II năm 2026	Ghi chú
1	Tổng số phiếu khảo sát	62	
2	Điểm hài lòng chung	4,10	
3	Tỷ lệ hài lòng chung (%)	96,61	
A	Khả năng tiếp cận	4,12	
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,13	
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	3,96	
D	Thái độ ứng xử năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,22	
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4,08	
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi (%)	78,12	
5	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại (%)	98,38	
6	Tỷ lệ hài lòng toàn diện	58,06	

*** Phân tích:**

- Nhìn chung điểm hài lòng được đánh giá cao đạt từ 4,10/5 điểm.

- Mức điểm hài lòng cao được đánh giá ở phần B, D: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị; thái độ ứng xử năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đều đạt 4,13 điểm.

- Tuy nhiên qua kết quả thấy rằng phần C: Cơ sở vật chất và

phương tiện phục vụ người bệnh đạt 3,96 điểm đạt mức độ điểm thấp nhất so với điểm của từng phần khác.

Bảng 3. Phân tích khảo sát hài lòng nhân viên y tế

STT	Khảo sát Hài lòng Nhân viên y tế	6 tháng đầu năm 2026	Ghi chú
1	Tổng số phiếu khảo sát	45	
2	Điểm hài lòng chung	4,0	
3	Tỷ lệ hài lòng chung (%)	78,2%	
A	Sự hài lòng về môi trường làm việc	3,9	
B	Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp	4,17	
C	Sự hài lòng về quy chế chi tiêu nội bộ, tiền lương, phúc lợi	3,88	
D	Sự hài lòng về công việc cơ hội học tập, thăng tiến	4,09	
E	Sự hài lòng chung về Bệnh viện	4,06	
2.1	Sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài	84,4	
2.2	Mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện	88,9	
4	Tỷ lệ hài lòng toàn diện	26,7	

*** Phân tích:**

- Nhìn chung điểm hài lòng được đánh giá đạt thấp từ 4,0/5 điểm ở tất cả các phần.

- Mức điểm hài lòng cao nhất tại phần B là Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp đạt 4,17.

- Tuy nhiên mức điểm đánh giá ở phần A, C là sự hài lòng về môi trường làm việc; sự hài lòng về quy chế chi tiêu nội bộ, tiền lương, phúc lợi được đánh giá thấp nhất đạt 3,88.

*** Một số điểm mạnh và hạn chế ảnh hưởng đến chỉ số hài lòng của**

người bệnh

* Điểm mạnh trong thực hiện khảo sát:

➔ **Đối với người bệnh nội trú và ngoại trú:**

- Điểm hài lòng chung: Điều đạt **4,15/5**, phản ánh người bệnh đánh giá tích cực chung về trải nghiệm tại Bệnh viện.

- Thái độ và năng lực của nhân viên y tế là yếu tố nổi bật nhất ở cả hai nhóm:

+ Nội trú: 4,15 điểm

+ Ngoại trú: 4,10 điểm

→ Cho thấy sự chuyên nghiệp và tận tâm của đội ngũ y tế là điểm mạnh nổi bật của Bệnh viện.

- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại rất cao:

+ Nội trú: 99,44%

+ Ngoại trú: 98,38%

→ Đây là chỉ số phản ánh lòng tin và sự hài lòng bền vững của người bệnh và người nhà người bệnh đối với Bệnh viện.

➔ **Đối với nhân viên y tế:**

- Điểm hài lòng chung : 4,0 điểm, tất cả các phân trên từ 3,88 điểm trở lên.

- Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp (4,17) là yếu tố hài lòng cao nhất

→ Hình thành và thúc đẩy động lực làm việc cho đội ngũ cán bộ, nhân viên y tế để đạt kết quả cao trong công việc.

- Tỷ lệ hài lòng toàn diện: 26,7% cho thấy mức độ hài lòng chung còn thấp, phản ánh môi trường làm việc chưa đáp ứng đầy đủ nhu cầu và kỳ vọng của nhân viên. Kết quả này đặt ra yêu cầu cần có các giải pháp cải thiện về môi trường làm việc, quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi nhằm nâng cao sự hài lòng và chất lượng dịch vụ y tế.

* Điểm yếu và vấn đề cần cải tiến

➔ **Đối với người bệnh:**

- Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh là điểm được đánh giá thấp nhất ở nhóm Ngoại trú (**3,96**) → Vấn đề tồn tại liên quan đến Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh còn hạn chế, xuống cấp.

- Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (**3,90**) ở bệnh nhân Nội trú thấp → Cần cải tiến cơ sở vật chất tại một số khoa phòng như: sửa chữa, nâng cấp phòng ốc phục vụ cho người bệnh khang trang hơn.

➔ **Đối với nhân viên y tế:**

- Sự hài lòng về quy chế chi tiêu nội bộ, tiền lương, phúc lợi được

đánh giá thấp nhất: 3,88 điểm → Cần: Cải thiện tổ chức đi tham quan, nghỉ dưỡng, cần có nhiều chính sách thu hút cũng như khuyến khích cho những nhân viên y tế có nhiều đóng góp và hoàn thành công việc tốt hơn.

- Sự hài lòng chung về Bệnh viện 3,9 điểm cũng là điểm chưa tối ưu → do nhiều yếu tố như: cơ sở vật chất, trang thiết bị...do vậy mà Bệnh viện vẫn tiếp tục đề xuất lên cấp trên bổ sung kinh phí sửa chữa nâng cấp một số hạng mục cơ sở vật chất và bổ sung một số trang thiết bị để phục vụ hoạt động chuyên môn.

III. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

1. Đối với Ban Giám đốc Bệnh viện

- Đề nghị cấp trên hằng năm cấp bổ sung kinh phí sửa chữa, nâng cấp một số hạng mục cơ sở vật chất và bổ sung một số trang thiết bị để phục vụ hoạt động chuyên môn.

- Bổ sung, hoàn thiện biển báo, sơ đồ chỉ dẫn, bố trí nhân viên hỗ trợ, hướng dẫn người bệnh tại khu vực đông bệnh nhân.

- Xem xét cải thiện môi trường làm việc, chế độ phúc lợi, có hình thức khen thưởng kịp thời nhằm nâng cao sự hài lòng và gắn bó của nhân viên y tế.

- Giao chỉ tiêu cụ thể về tỷ lệ hài lòng người bệnh và nhân viên y tế cho các khoa, phòng để theo dõi, đánh giá định kỳ.

2. Đối với Tổ Quản lý chất lượng

- Phân tích kết quả khảo sát theo từng tiêu chí, xác định rõ nguyên nhân các chỉ số còn thấp (Sự hài lòng về quy chế chi tiêu nội bộ, tiền lương, phúc lợi và cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh).

- Xây dựng và triển khai kế hoạch cải tiến chất lượng theo quý, có theo dõi và đánh giá kết quả sau cải tiến.

- Công bố kết quả khảo sát đến toàn viện để các khoa, phòng chủ động xây dựng giải pháp khắc phục.

3. Đối với Tổ khảo sát hài lòng

- Duy trì khảo sát định kỳ, đảm bảo thu thập số liệu khách quan, trung thực.

- Hướng dẫn người bệnh, người nhà và nhân viên y tế tham gia khảo sát đầy đủ, đúng cách.

- Tổng hợp, báo cáo kịp thời và đề xuất các giải pháp cải tiến phù hợp với thực tế.

4. Đối với các khoa, phòng trực thuộc Bệnh viện

- Rà soát, cải tiến quy trình tiếp đón, khám chữa bệnh nhằm tạo thuận lợi cho người bệnh ngay từ khi vào viện.

- Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ, giao tiếp chuẩn mực, tận tâm với người bệnh.

- Tăng cường truyền thông, tư vấn, hướng dẫn người bệnh về quy trình khám chữa bệnh.

- Chủ động cải thiện điều kiện làm việc tại khoa, góp phần nâng cao sự hài lòng của nhân viên y tế.

Trên đây là Báo cáo Kết quả Khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế quý II năm 2026 của Bệnh viện Đa khoa Pa Há./.

Nơi nhận:

- Sở Y tế Lai Châu (báo cáo);
- Ban Giám đốc BVĐK;
- Các khoa, phòng trực thuộc;
- Lưu: VT, KHTCĐD.

GIÁM ĐỐC

Vũ Văn Phi