

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú Quý IV năm 2025

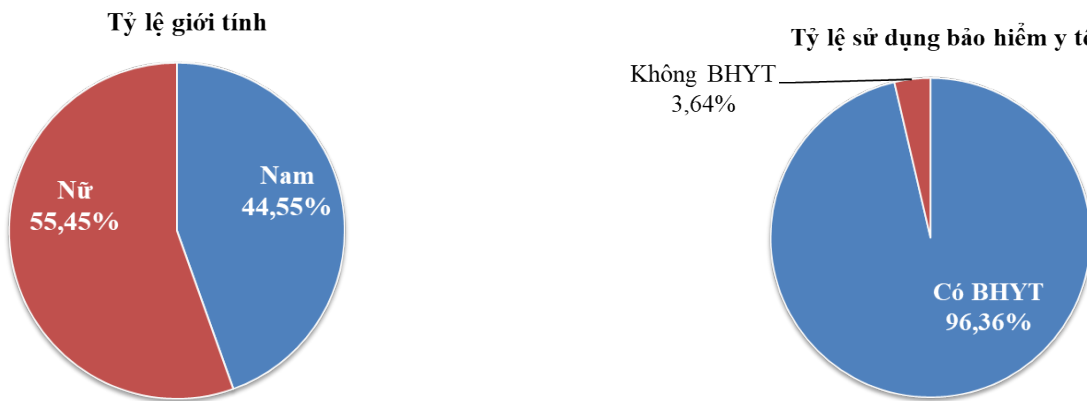
Thực hiện Kế hoạch số 25/KH-BVTM ngày 07/02/2025 của Bệnh viện ĐKKV Tháp Mười về khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế năm 2025.

Với mục đích nâng cao chất lượng phục vụ người bệnh, bệnh viện tiến hành khảo sát đánh giá sự hài lòng của người bệnh khi đến thăm khám và điều trị tại bệnh viện ở 5 tiêu chí: Khả năng tiếp cận, Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị; Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh, Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế; Kết quả cung cấp dịch vụ.

Khảo sát được tiến hành tại khoa lâm sàng. Người bệnh được chọn ngẫu nhiên, được phỏng vấn trực tiếp qua bộ câu hỏi của Bộ Y tế xây dựng, đã có 110 người bệnh tham gia phỏng vấn và thu được kết quả như sau:

I. THÔNG TIN CHUNG NGƯỜI BỆNH:

1.1. Tỷ lệ giới tính và tỷ lệ sử dụng bảo hiểm y tế



Nhận xét: Tỷ lệ bệnh nhân nữ chiếm 55,45% cao hơn so với nam giới. Trên 96% bệnh nhân đến điều trị là đối tượng có bảo hiểm y tế.

1.2. Tỷ lệ nhóm tuổi

Nhóm tuổi	Số bệnh nhân (n)	Tỷ lệ (%)	Tuổi trung bình
18-30	26	23,64	44,46 ± 17,15 Min: 18 Max: 91
31-45	39	35,45	
46-60	21	19,09	
>60	24	21,82	
Tổng cộng	110	100	

Nhận xét: Độ tuổi trung bình của người được khảo sát là 44,46 tuổi. Người bệnh có độ tuổi từ 31-45 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất 35,45%.

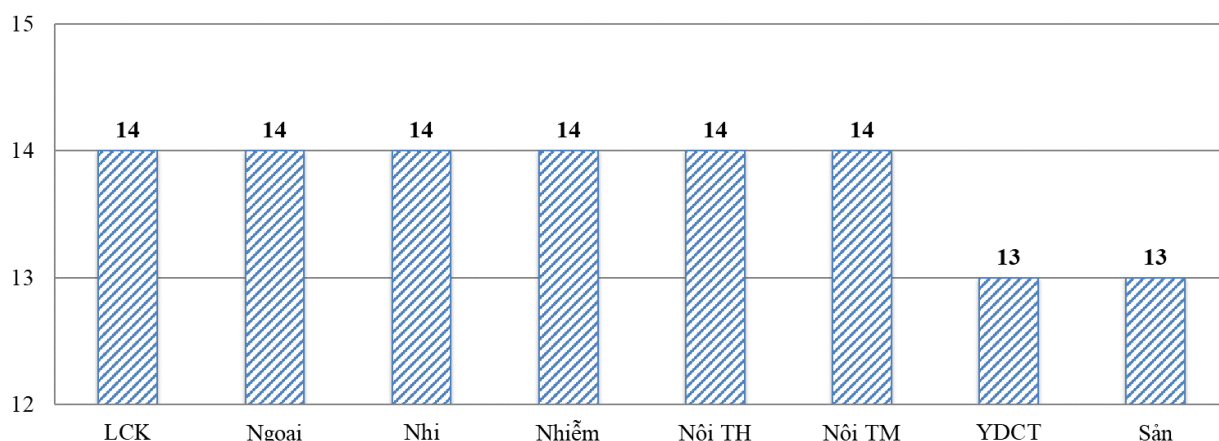
1.3. Số ngày điều trị bình quân

Ngày điều trị	Số bệnh nhân (n)	Tỷ lệ (%)	Ngày trung bình
3 - 7 ngày	89	80,91	5,61 ± 3,06
8 - 15 ngày	20	18,18	
>15 ngày	1	0,91	
Tổng cộng	110	1000	

Nhận xét: Số ngày điều trị bình quân là 5,61 ngày. Người bệnh điều trị từ 3-7 ngày chiếm tỷ lệ cao nhất 80,91%

1.4. Phân bố phiếu khảo sát:

Số lượng phiếu khảo sát từng khoa

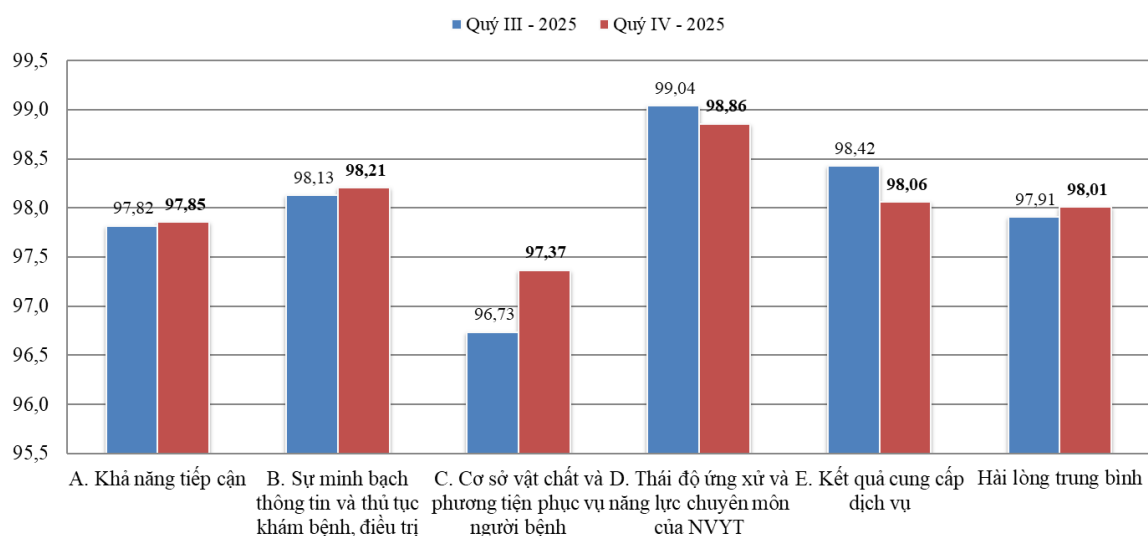


Nhận xét: Tất cả các khoa có giường bệnh đều được khảo sát trừ khoa HSCC và PT-GMHS

II. TỶ LỆ HÀI LÒNG KHI SỬ DỤNG DỊCH VỤ Y TẾ:

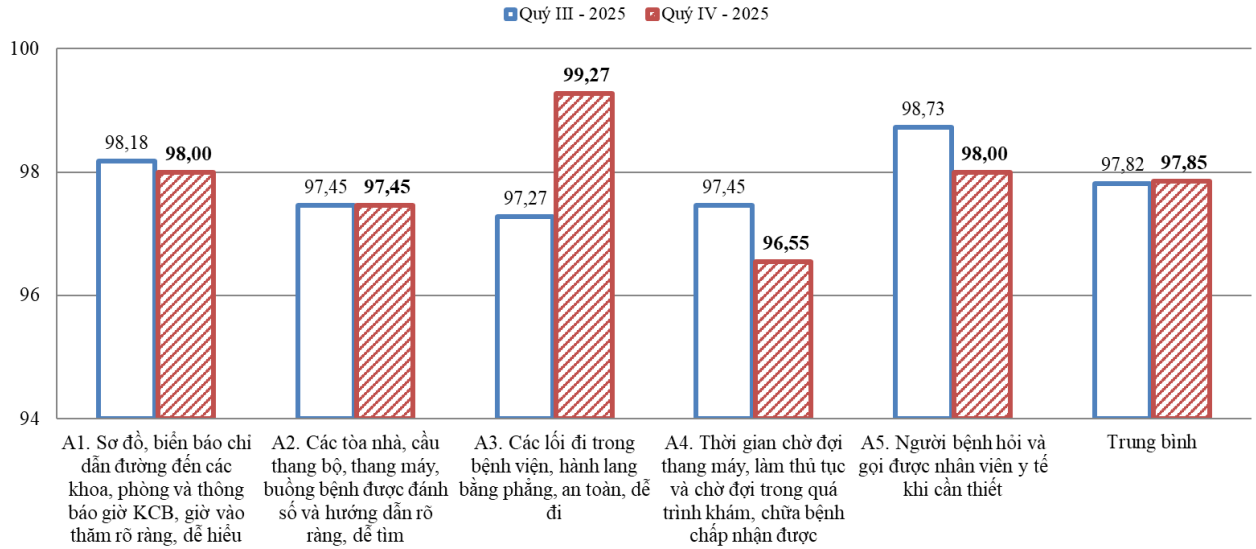
2.1. Tỷ lệ hài lòng chung của toàn bệnh viện:

Tỷ lệ hài lòng chung người bệnh nội trú



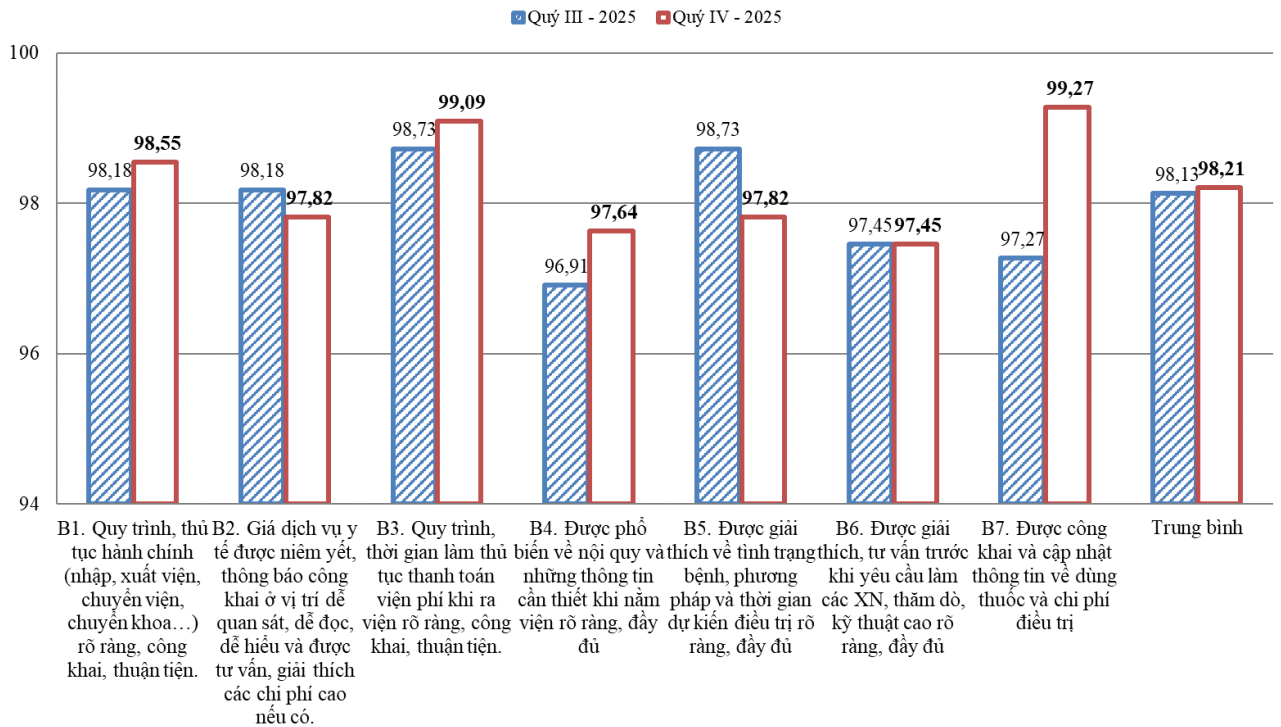
Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng chung Quý IV/2025 là 98,01% cao hơn so với Quý III/2025 và cao hơn so với kế hoạch ($\geq 90\%$). Trong đó, phần “C. Cơ sở vật chất” có tỷ lệ thấp nhất 97,37%. Cao nhất là phần “D. Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của NVYT” với 98,86%

Tỷ lệ hài lòng chung phần A. Khả năng tiếp cận



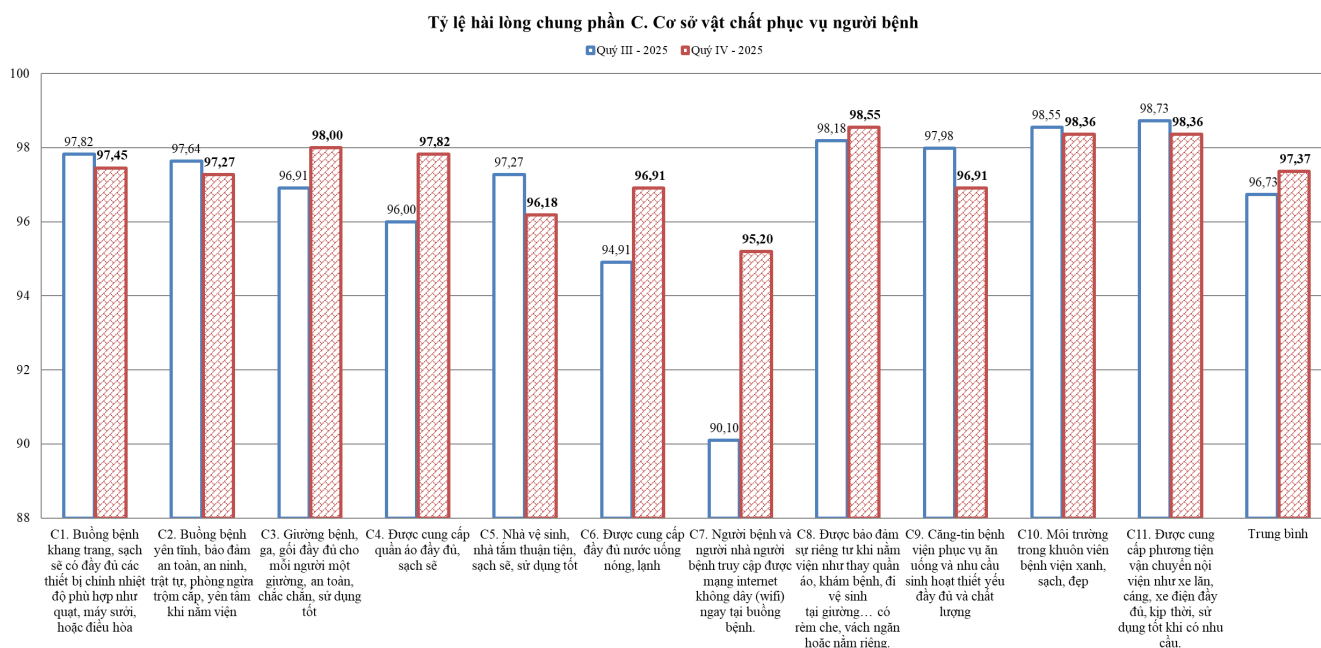
Nhận xét: Trong Quý IV/2025, tỷ lệ hài lòng trung bình của người bệnh về khả năng tiếp cận đạt 97,85%, không thay đổi so với Quý III/2025 (97,84%). Tiêu chí A3 (Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, an toàn, dễ đi) đạt 99,27%, cao nhất trong các tiêu chí, cho thấy cơ sở vật chất có nhiều cải thiện. Nhìn chung, người bệnh đánh giá rất hài lòng về khả năng tiếp cận dịch vụ tại bệnh viện. Để duy trì kết quả này, cần tiếp tục cải tiến quy trình hướng dẫn, giảm thời gian chờ đợi và đảm bảo cơ sở vật chất thuận lợi cho người bệnh trong mọi hoàn cảnh.

Tỷ lệ hài lòng chung phần B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục KCB



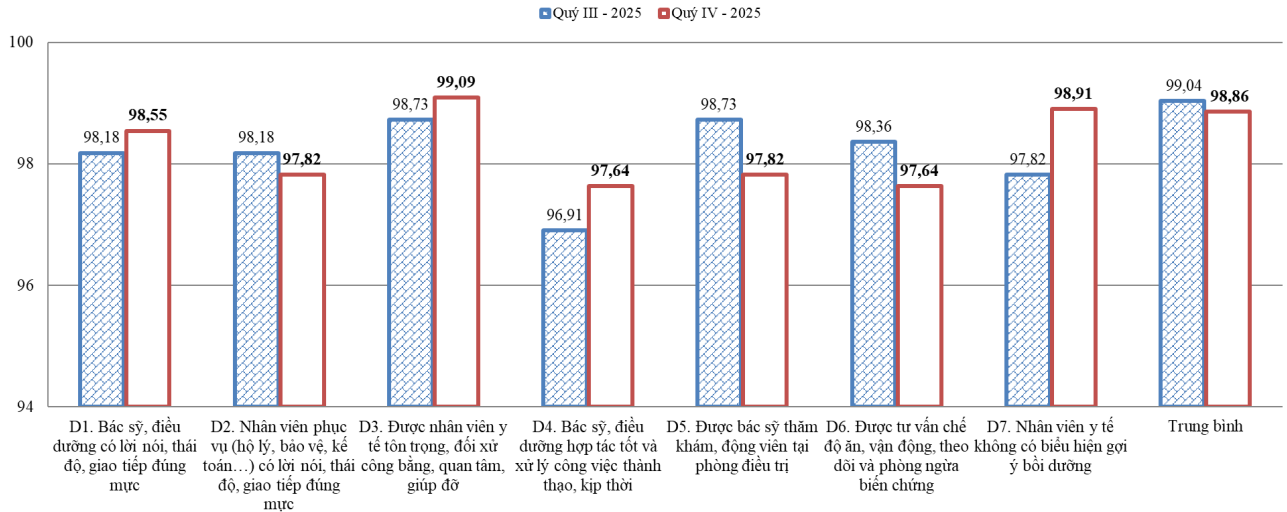
Nhận xét: Phần B có tỷ lệ hài lòng trung bình Quý IV/2025 là 98,21% cao hơn so với Quý III/2025. Tiêu chí B7 (Được công khai và cập nhật thông tin

về dùng thuốc và chi phí điều trị) đạt 99,27%, cho thấy việc công khai dịch vụ, thuốc, thông tin chi phí điều trị được thực hiện khá tốt. Các tiêu chí khác như niêm yết giá dịch vụ, quy trình thủ tục hành chính, giải thích, tư vấn, công tác tài chính – thanh toán đều được duy trì ở mức hài lòng cao. Nhìn chung, người bệnh cảm nhận rõ sự công khai, minh bạch và thuận tiện trong quy trình khám chữa bệnh.



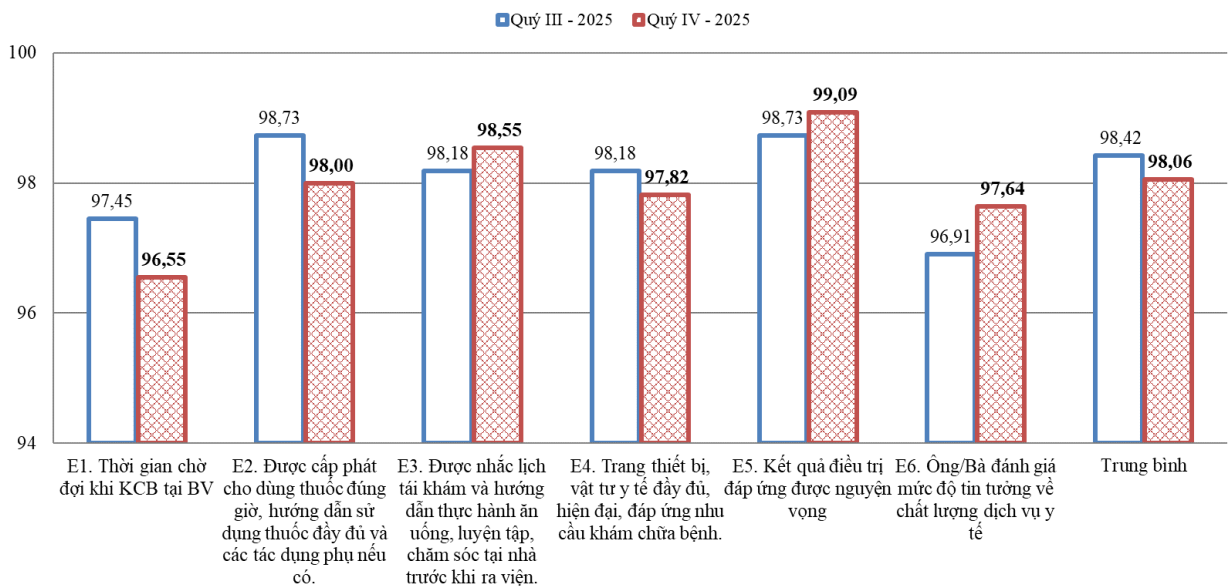
Nhận xét: Trong Quý IV/2025, tỷ lệ hài lòng trung bình của người bệnh về cơ sở vật chất đạt 97,37%, tăng nhẹ so với Quý III/2025 (96,73%). Phần lớn các tiêu chí được đánh giá ổn định và tích cực, đặc biệt là: C3 (Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người bệnh), C8 (Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện), C10 (Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp) và C11 (Được cung cấp phương tiện vận chuyển nội viện) đạt trên 98%, cho thấy bệnh viện quan tâm đến yếu tố tiện ích và tâm lý người bệnh. Các tiêu chí C1, C2, C4 (buồng bệnh sạch sẽ, an toàn, an ninh, quần áo người bệnh đầy đủ) duy trì trên 97%, chứng tỏ môi trường điều trị được đảm bảo vệ sinh và an toàn. Các tiêu chí như C6 (nước uống nóng – lạnh) và C7 (mạng wifi tại buồng bệnh) có tỷ lệ hài lòng được cải thiện so với quý trước. Tuy nhiên, một số tiêu chí như C5 (nhà vệ sinh) và C9 (căn tin) có tỷ lệ hài lòng giảm nhẹ, cần được xem xét cải thiện về chất lượng nhà vệ sinh và căn tin phục vụ người bệnh.

Tỷ lệ hài lòng chung phần D. thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT

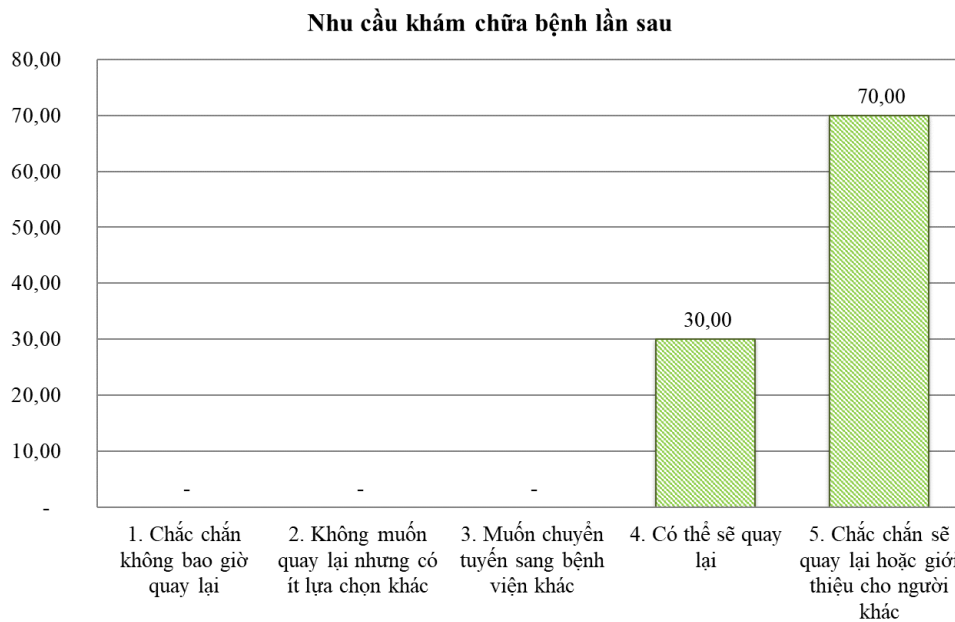


Nhận xét: Phần D tỷ lệ hài lòng của người bệnh về thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đạt 98,86%, thấp hơn chút ít với Quý III/2025 (99,04%). Nhìn chung, thái độ ứng xử, giao tiếp và trình độ chuyên môn của nhân viên y tế được người bệnh đánh giá rất cao, góp phần quan trọng nâng cao chất lượng dịch vụ và niềm tin của người dân đối với bệnh viện.

Tỷ lệ hài lòng chung phần E. Kết quả cung cấp dịch vụ

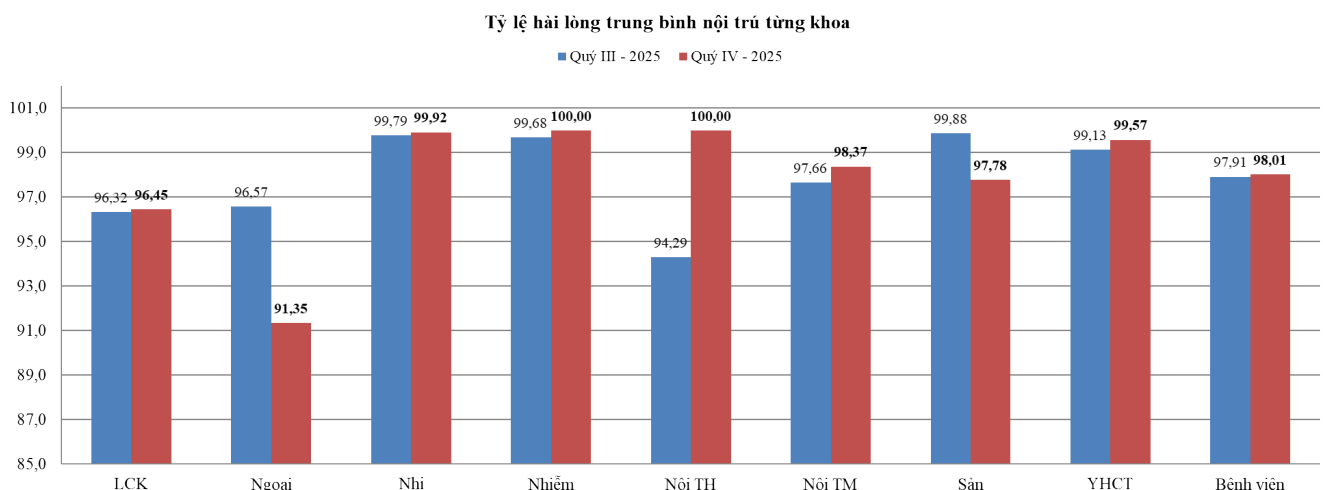


Nhận xét: Trong Quý IV/2025, mức độ hài lòng trung bình của người bệnh về kết quả cung cấp dịch vụ đạt 98,06%, giảm nhẹ so với Quý III/2025 (98,42%). Hầu hết các nội dung đều đạt trên 97%, cho thấy bệnh viện đáp ứng tốt nhu cầu và kỳ vọng của người bệnh. Tiêu chí E1 (Thời gian chờ đợi khi KCB tại BV) đạt 96,55%, thấp nhất trong 6 tiêu chí được đánh giá. Bệnh viện cần xem xét cải thiện.



Nhận xét: Có 70%% bệnh nhân chắc chắn sẽ quay lại bệnh viện nếu lần sau có nhu cầu KCB và có 30% bệnh nhân có thể sẽ quay lại bệnh viện. Qua khảo sát chưa có bệnh nhân nào muốn chuyển BV khác hoặc không muốn quay lại.

2.2. Tỷ lệ hài lòng của từng khoa:



Nhận xét: Có 7/8 khoa có tỷ lệ hài lòng trong quý IV/2025 đạt trên 95%, trong đó nhiều khoa vượt mức 98%. Nhìn chung, đa số các khoa duy trì mức hài lòng rất cao ($\geq 96\%$), các khoa Nội TH có thay đổi đáng kể so với quý trước thể hiện hiệu quả của các giải pháp cải tiến quy trình và thái độ phục vụ. Khoa Ngoại tổng hợp có tỷ lệ hài lòng giảm từ 96,57% xuống 91,35%, đây là điểm cần lưu ý cần rà soát nguyên nhân để có biện pháp điều chỉnh kịp thời.

Bảng 2.1 Chi tiết tỷ lệ hài lòng từng khoa phần A. Khả năng tiếp cận

Tiêu chí	Nội dung	LCK	Ngoại	Nhi	Nhiễm	Nội TH	Nội TM	Sản	YDCT	Bệnh viện
A1	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng và thông báo giờ khám, chữa bệnh, giờ vào thăm rõ ràng, dễ hiểu.	98,2	92,9	100	100	100	98,6	93,8	100	98,0

A2	Các tòa nhà, cầu thang bộ, thang máy, buồng bệnh được đánh số và hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm.	94,5	90,0	100	100	100	97,1	98,5	98,5	97,5
A3	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, an toàn, dễ đi.	98,2	97,1	100	100	100	98,6	100	100	99,3
A4	Thời gian chờ đợi thang máy, làm thủ tục và chờ đợi trong quá trình khám, chữa bệnh chấp nhận được.	85,5	94,3	100	100	100	94,3	96,9	98,5	96,5
A5	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	98,2	92,9	100	100	100	95,7	96,9	100	98,0
A	Trung bình	94,9	93,4	100	100	100	96,9	97,2	99,4	97,85

Nhận xét: Ở phần A thì khoa Khoa Nhi, Nhiễm, Nội TH có tỷ lệ hài lòng cao nhất (100%). Khoa Ngoại TH là khoa có mức độ hài lòng thấp nhất phần A (93,4%), cần ưu tiên khắc phục các yếu tố về sơ đồ, biển chỉ dẫn và đánh số buồng bệnh để người bệnh dễ dàng tìm kiếm, nâng cao sự hài lòng trong kỳ khảo sát tới. Khoa LCK có tiêu chí A4 về thời gian chờ đợi làm thủ tục và chờ đợi khám, chữa bệnh có tỷ lệ hài lòng dưới 90%, khoa cần quan tâm cải thiện.

Bảng 2.2 Chi tiết tỷ lệ hài lòng từng khoa phần B. Minh bạch thông tin và thủ tục khám chữa bệnh

Tiêu chí	Nội dung	LCK	Ngoại	Nhi	Nhiễm	Nội TH	Nội TM	Sản	YDCT	Bệnh viện
B1	Quy trình, thủ tục hành chính (nhập, xuất viện, chuyển viện, chuyển khoa...) rõ ràng, công khai, thuận tiện.	98,2	91,4	100	100	100	100	98,5	100	98,5
B2	Giá dịch vụ y tế được niêm yết, thông báo công khai ở vị trí dễ quan sát, dễ đọc, dễ hiểu và được tư vấn, giải thích các chi phí cao nếu có.	94,5	88,6	100	100	100	100	98,5	100	97,8
B3	Quy trình, thời gian làm thủ tục thanh toán viện phí khi ra viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.	96,4	95,7	100	100	100	100	100	100	99,1
B4	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.	96,4	87,1	100	100	100	98,6	98,5	100	97,6
B5	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.	98,2	91,4	100	100	100	97,1	95,4	100	97,8
B6	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ	89,1	91,4	100	100	100	98,6	100	100	97,6
B7	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị	100	91,4	100	100	100	100	100	100	98,9
B	Trung bình	96,1	91,0	100	100	100	99,2	98,7	100	98,21

Nhận xét: Ở phần B thì các khoa Nhi, Nhiễm, Nội TH và YHCT đạt 100% ở tất cả tiêu chí, cho thấy công tác công khai, minh bạch và hướng dẫn người bệnh đã được duy trì tốt. Khoa Liên chuyên khoa có 01 tiêu chí B6 (giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm cận lâm sàng) chỉ đạt 89,1%; Khoa Ngoại tổng hợp có 02 tiêu chí B4 (phổ biến nội quy, quy định và hướng dẫn đầy đủ) chỉ đạt 87,1%; tiêu chí B2 (Giá dịch vụ y tế được niêm yết, thông báo công) chỉ đạt 88,6%, thấp hơn so với mục tiêu đề ra 90%, cần được xem xét cải thiện.

**Bảng 2.3 Chi tiết tỷ lệ hài lòng từng khoa
phần C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh**

Tiêu chí	Nội dung	LCK	Ngoại	Nhi	Nhiễm	Nội TH	Nội TM	Sản	YDCT	Bệnh viện
C1	Buồng bệnh khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi, hoặc điều hòa.	98,2	94,3	100	100	100	95,7	90,8	100	97,5
C2	Buồng bệnh yên tĩnh, bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.	92,7	88,6	100	100	100	100	95,4	100	97,3
C3	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, chắc chắn, sử dụng tốt.	100	91,4	100	100	100	95,7	98,5	98,5	98,0
C4	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.	100	85,7	100	100	100	98,6	98,5	100	97,8
C5	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	85,5	92,9	100	100	100	91,4	98,5	98,5	96,2
C6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh ngay tại khoa điều trị.	89,1	91,4	98,6	100	100	97,1	100	96,9	96,9
C7	Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh.	85,5	91,4	95,0	100	100	98,6	89,2	98,5	95,2
C8	Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại giường... có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng.	100	92,9	100	100	100	97,1	98,5	100	98,5
C9	Căng tin bệnh viện phục vụ ăn uống, nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ, chất lượng	89,1	90,0	100	100	100	100	96,9	96,9	96,9
C10	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	100	94,3	100	100	100	100	92,3	100	98,4
C11	Được cung cấp phương tiện vận chuyển nội viện như xe lăn, cáng, xe điện đầy đủ, kịp thời, sử dụng tốt khi có nhu cầu.	100	87,1	100	100	100	100	100	100	98,4
C	Trung bình	94,5	90,9	99,7	100	100	97,7	96,2	99,0	97,40

Nhận xét: Ở phần này, các khoa Nhiễm, Nội TH đạt 100%. Khoa Ngoại TH có tỷ lệ hài lòng thấp nhất chỉ đạt 90,9%, trong đó các tiêu chí về buồng bệnh đảm bảo an ninh, trật tự; cung cấp quần áo người bệnh, cung cấp phương tiện vận chuyển nội viện có tỷ lệ hài lòng dưới 90%. Khoa LCK có 4 tiêu chí về nhà vệ sinh; nước uống nóng, lạnh; wifi tại buồng bệnh; căng tin bệnh viện phục cũng chưa đạt mục tiêu. Khoa Ngoại và LCK cần quan tâm cải thiện.

**Bảng 2.4 Chi tiết tỷ lệ hài lòng từng khoa
phần D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế**

Tiêu chí	Nội dung	LCK	Ngoại	Nhi	Nhiễm	Nội TH	Nội TM	Sản	YDCT	Bệnh viện
D1	Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	100	92,9	100	100	100	97,1	100	100	98,7
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	100	91,4	100	100	100	98,6	100	100	98,7
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	100	92,9	100	100	100	98,6	100	100	98,9
D4	Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	100	94,3	100	100	100	100	100	100	99,3
D5	Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.	100	92,9	100	100	100	100	100	100	99,1
D6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.	96,4	87,1	100	100	100	100	100	98,5	97,8
D7	Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng.	100	95,7	100	100	100	100	100	100	99,5
D	Trung bình	99,5	92,4	100	100	100	99,2	100	99,8	98,86

Nhận xét: Nhìn chung các nội dung ở phần D, tất cả các khoa đều đạt tỷ lệ hài lòng cao. Các khoa đạt mức tuyệt đối (100%) là Nhi, Nhiễm, Nội TH, Y học cổ truyền cho thấy sự đồng đều trong phong cách phục vụ, giao tiếp nhẹ nhàng, ân cần và hiệu quả. Khoa Ngoại tổng hợp có tiêu chí D6 (được tư vấn chế độ ăn, vận động, phòng ngừa biến chứng) chỉ đạt 87,1%, cần tăng cường hơn nữa công tác tư vấn, giải thích, động viên người bệnh và đảm bảo công bằng trong chăm sóc

Bảng 2.5 Chi tiết tỷ lệ hài lòng từng khoa phần E. Kết quả cung cấp dịch vụ

Tiêu chí	Nội dung	LCK	Ngoại	Nhi	Nhiễm	Nội TH	Nội TM	Sản	YDCT	Bệnh viện
E1	Thời gian chờ đợi khi khám, chữa bệnh tại bệnh viện.	94,5	87,1	100	100	100	97,1	93,8	100	96,7
E2	Được cấp phát cho dùng thuốc đúng giờ, hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ và các tác dụng phụ nếu có.	100	88,6	100	100	100	98,6	98,5	100	98,2
E3	Được nhắc lịch tái khám và hướng dẫn thực hành ăn uống, luyện tập, chăm sóc tại nhà trước khi ra viện.	98,2	90,0	100	100	100	100	98,5	100	98,4
E4	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh.	96,4	85,7	100	100	100	100	95,4	100	97,3
E5	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.	100	91,4	100	100	100	98,6	100	100	98,7
E6	Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	100	94,3	100	100	100	100	98,5	100	99,1
E	Trung bình	98,0	89,5	100	100	100	99,0	97,4	100	98,04

Nhận xét: Phần E thể hiện mức độ hài lòng của người bệnh đối với kết quả và hiệu quả cung cấp dịch vụ khám chữa bệnh, với tỷ lệ trung bình toàn bệnh viện đạt 98,04%, cho thấy bệnh viện duy trì chất lượng điều trị và phục vụ ở mức rất cao. Các khoa đạt điểm tuyệt đối (100%): Khoa Nhi, Nhiễm, Nội TH và Y học cổ truyền – thể hiện hiệu quả điều trị tốt, sự tin tưởng và hài lòng tuyệt đối của người bệnh. Khoa Ngoại Tổng hợp có tỷ lệ thấp nhất trong phần E (trung bình 89,5%), đặc biệt ở các nội dung E1 (Thời gian chờ đợi khi khám, chữa bệnh), E2 (Cấp phát cho dùng thuốc đúng giờ), E4 (Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại) chỉ đạt hài lòng dưới 90%.

III. KẾT LUẬN

3.1. Tỷ lệ hài lòng người bệnh toàn bệnh viện:

- Tỷ lệ bệnh nhân là nữ chiếm trên 55% cao hơn so với nam giới. Có trên 96% bệnh nhân đến điều trị là đối tượng có bảo hiểm y tế.
- Độ tuổi trung bình của người được khảo sát là 44,46 tuổi. Người có độ tuổi từ 31- 45 chiếm tỷ lệ cao nhất 35,45%.
- Tỷ lệ hài lòng chung Quý IV/2025 là 98,01% cao hơn so với Quý III/2025 và cao hơn so với kế hoạch ($\geq 90\%$).
- Tất cả các phần đều đạt mục tiêu so với kế hoạch ($\geq 90\%$). Trong đó, phần “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh” có tỷ lệ thấp nhất 97,37%. Cao nhất là phần “D. Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của NVYT” với 98,86%

3.2. Tỷ lệ hài lòng người bệnh từng khoa:

- Bệnh viện tiến hành khảo sát 08 khoa lâm sàng gồm LCK, Ngoại, Nhi, Nhiễm, Nội TH, Nội TM, Sản, YDCT.
- Khoa Nhiễm, Nội TH có tỷ lệ hài lòng chung cao nhất (100%). Khoa Ngoại TH có tỷ lệ thấp nhất (91,35%)

IV. MỘT SỐ VẤN ĐỀ ƯU TIÊN GIẢI QUYẾT:

- Đôi khi thiếu giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu thực hiện cận lâm sàng
- Bệnh nhân chưa hài lòng về công khai giá dịch vụ khám chữa bệnh
- Thiếu phổ biến quy định, nội quy bệnh viện và các thông tin cần thiết khi người bệnh nằm viện.
- Các khoa Ngoại TH và LCK còn nhiều tiêu chí có tỷ lệ hài lòng dưới 90%.

V. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ:

- Tăng cường giải thích, tư vấn trước khi thực hiện cận lâm sàng: bác sĩ, điều dưỡng các khoa thực hiện đầy đủ việc tư vấn, giải thích mục đích, lợi ích và các lưu ý trước khi chỉ định xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật; lồng ghép nội dung này vào quy trình chuyên môn và tăng cường kiểm tra, giám sát việc tuân thủ.

- Cải thiện việc công khai giá dịch vụ khám chữa bệnh: Phòng Tài chính kế toán rà soát, cập nhật và niêm yết đầy đủ, rõ ràng giá dịch vụ tại các vị trí dễ quan sát; các khoa lâm sàng cung cấp thông tin giá dịch vụ trong quá trình tư vấn điều trị; tăng cường giải thích cho người bệnh, thân nhân về các khoản chi phí phát sinh khi cần thiết.

- Tăng cường phổ biến nội quy, quy định và thông tin cần thiết khi người bệnh nằm viện: Các khoa lâm sàng phân công điều dưỡng phổ biến, nhắc lại các nội quy, quy định của bệnh viện và quyền, nghĩa vụ của người bệnh ngay từ khi tiếp nhận. Thường xuyên trao đổi với người bệnh để nắm nhu cầu của người bệnh để cung cấp các thông tin, hướng dẫn phù hợp.

- Lãnh đạo khoa, phòng thường xuyên nhắc nhở tất cả nhân viên thực hiện tốt về giao tiếp, ứng xử, có thái độ đúng mực đối với người bệnh. Nhân viên bệnh viện nghiêm túc thực hiện tốt công việc và nhiệm vụ được giao đáp ứng tốt việc khám chữa bệnh.

- Khoa Ngoại TH và LCK xem xét lại các tiêu chí có tỷ lệ hài lòng người bệnh dưới 90%, phối hợp với các phòng chức năng liên quan để triển khai một số giải pháp để nâng cao tỷ lệ hài lòng người bệnh hiệu quả.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú Quý IV năm 2025 và các vấn đề cần được ưu tiên giải quyết để nâng cao kết quả hài lòng người bệnh trong thời gian sắp tới./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc (biết);
- Các khoa, phòng (thực hiện);
- Website bệnh viện;
- Lưu: VT, QLCL.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Văn Bé