

Bình Hòa, ngày 08 tháng 05 năm 2026

Số: 11 /BC- QLCLTTYT

BÁO CÁO
KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH
QUÍ II NĂM 2026

I. HÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG:

Tổng số bác sĩ: 50

Tổng số điều dưỡng + hộ sinh+ kỹ thuật viên: 83

Nhân viên khác: 59

Tỷ lệ nhân lực toàn Trung tâm/số giường thực kê: 130/130

Tỷ lệ điều dưỡng, hộ sinh, kỹ thuật viên/Bác sĩ : 78/50 = 1.63

Lượng bệnh khám ngoại trú dưới 1000 lượt/ ngày

Nội trú dưới 100 bệnh/ngày

II. NỘI DUNG:

1. Kết quả khảo sát người bệnh và người thân (Nội trú)

Bảng kết quả khảo sát chung

TT	CÁC TIÊU CHÍ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ	Kết quả
1	A. KHẢ NĂNG TIẾP CẬN	4.4
2	B. SỰ MINH BẠCH THÔNG TIN VÀ THỦ TỤC KHÁM BỆNH, ĐIỀU TRỊ	4.57
3	C. CƠ SỞ VẬT CHẤT VÀ PHƯƠNG TIỆN PHỤC VỤ NGƯỜI BỆNH	4.56
4	D. THÁI ĐỘ ỨNG XỬ, NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN CỦA NHÂN VIÊN Y TẾ	4.60
5	E. KẾT QUẢ CUNG CẤP DỊCH VỤ	4.53



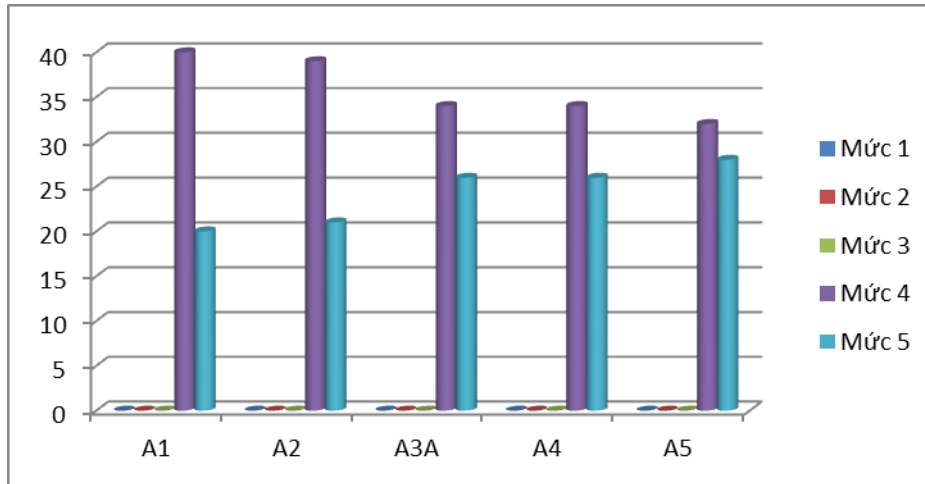
Biểu đồ: kết quả sự hài lòng tại Trung tâm Y tế quý II/2026

- Chi Tiết

1.1. Khả năng tiếp cận:

1.2. Bảng 1

Nội dung						Điểm TB
	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	
Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm (A1)	0	0	0	40	20	4.3
Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng. (A2)	0	0	0	39	21	4.4
Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm. (A3)	0	0	0	34	26	4.4
Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi. (A4)	0	0	0	34	26	4.4
Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết. (A5)	0	0	0	32	28	4.5
Mức độ hài lòng bình quân	0	0	0	179	121	4.40

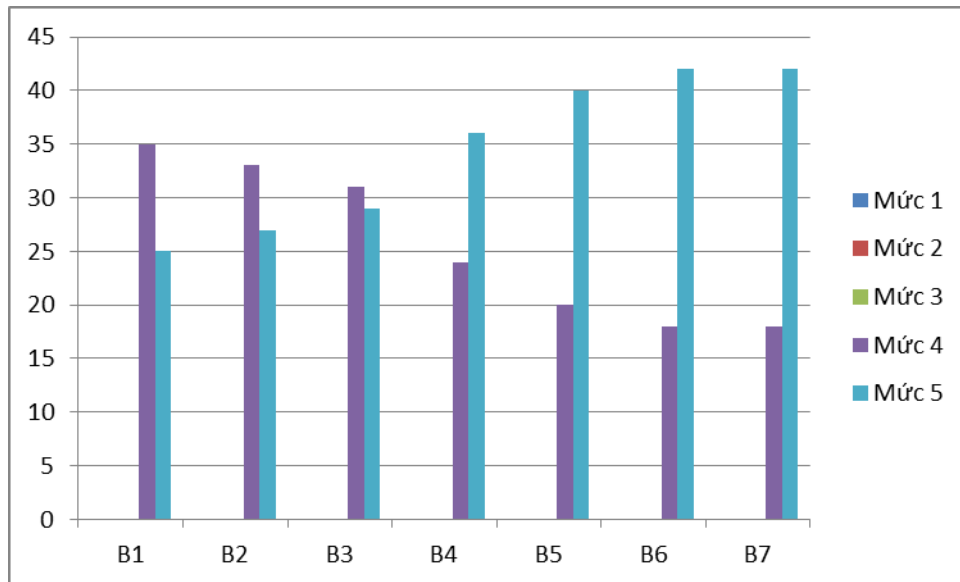


1.3.Nhận xét: Khả năng tiếp cận: Mặc dù vẫn ở mức tốt, nhưng đây là nhóm có điểm số thấp nhất trong 5 tiêu chí nội trú.

Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

Bảng 2

Nội dung	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện. (B1)	0	0	0	35	25	4.4
Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ. (B2)	0	0	0	33	27	4.5
Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ (B3)	0	0	0	31	29	4.5
Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ. (B4)	0	0	0	24	36	4.6
Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị. (B5)	0	0	0	20	40	4.7
Giá dịch vụ y tế được niêm yết, thông báo công khai ở vị trí dễ quan sát. (B6)	0	0	0	18	42	4.7
Quy trình, thủ tục ra viện thanh toán viện phí khi ra viện rõ ràng. (B7)	0	0	0	18	42	4.7
Mức độ hài lòng chung	0	0	0	179	241	4.57



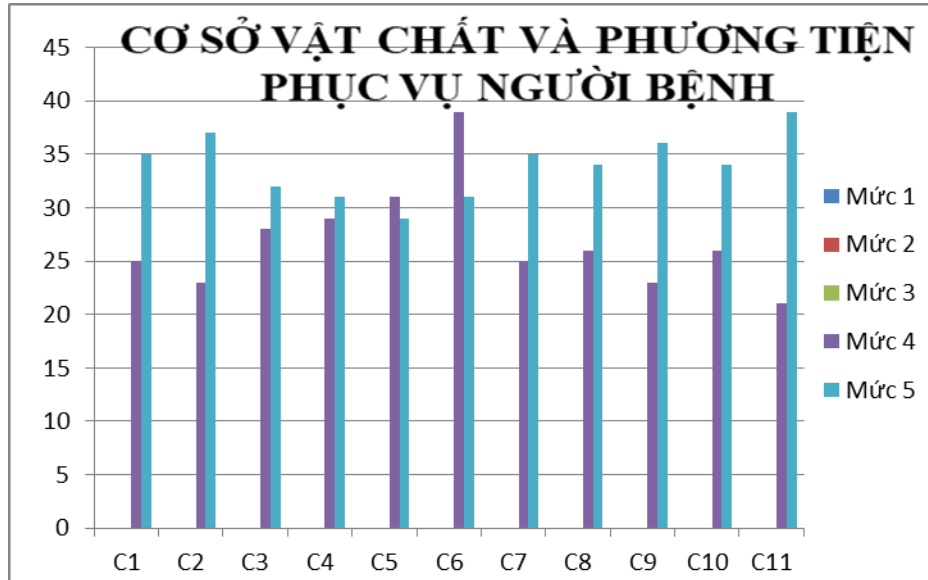
Nhận xét: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị:
Nhóm này có sự đồng thuận cao, đặc biệt là việc công khai giá dịch vụ y tế và thủ tục ra viện (đều đạt 4.7 điểm).

Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

Bảng 3

Nội dung						Điểm TB
	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	
Buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi, hoặc điều hòa. (C1)	0	0	0	25	35	4.58
Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt. (C2)	0	0	0	23	37	4.62
Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt. (C3)	0	0	0	28	32	4.53
Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện. (C4)	0	0	0	29	31	4.52
Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ. (C5)	0	0	0	31	29	4.48
Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh. (C6)	0	0	0	29	31	4.52
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. (C7)	0	0	0	25	35	4.58

Căn-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng. (C8)	0	0	0	26	34	4.57
Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp. (C9)	0	0	1	23	36	4.53
Mức độ hài lòng chung	0	0	1	239	300	4.55

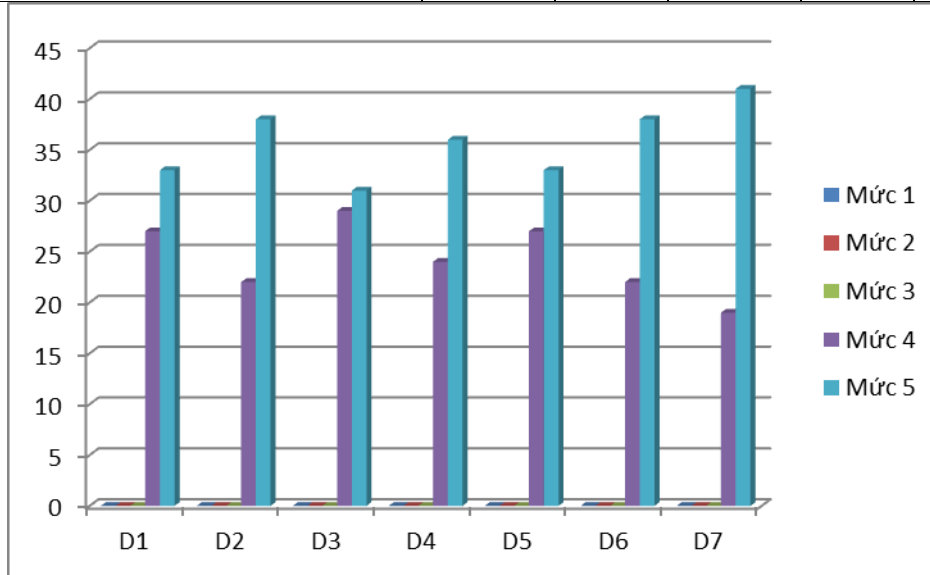


Nhận xét: Các yếu tố như giường bệnh, ga gối (4.62 điểm) và sự riêng tư (4.58 điểm) được đánh giá tốt. Các tiêu chí về buồng bệnh (C1), giường chiếu (C2) và nước uống (C6) đều đạt mức cao **4.48 điểm**. Tuy nhiên, môi trường xanh - sạch - đẹp (C9) cần cải thiện thêm khi chỉ đạt **4.53 điểm**.

1.4. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

Nội dung						Điểm TB
	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	
Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực. (D1)	0	0	0	27	33	4.6
Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực. (D2)	0	0	0	22	38	4.6
Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ. (D3)	0	0	0	29	31	4.5
Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời. (D4)	0	0	0	24	36	4.6
Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị. (D5)	0	0	0	27	33	4.6

Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng. (D6)	0	0	0	22	38	4.6
Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng. (D7)	0	0	0	19	41	4.7
Mức độ hài lòng chung	0	0	0	170	250	4.60



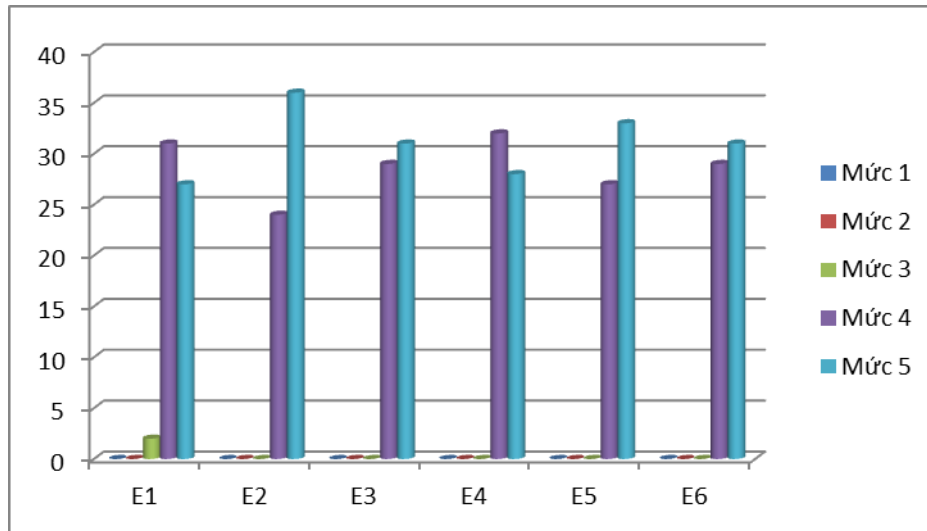
Nhận xét: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế:
 Đây là nhóm tiêu chí đạt điểm cao nhất. Người bệnh đánh giá rất cao sự liêm chính của nhân viên y tế (không gợi ý bồi dưỡng đạt 4.7 điểm) và sự chuyên nghiệp trong giao tiếp, xử lý công việc (4.6 điểm).

Kết quả cung cấp dịch vụ

Nội dung						Điểm TB
	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	
Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng. (E1)	0	0	2	31	27	4.4
Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng. (E2)	0	0	0	24	36	4.6
Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng. (E3)	0	0	0	29	31	4.5
Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế. (E4)	0	0	0	32	28	4.5
Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế. (E5)	0	0	0	27	33	4.6

Mức độ hài lòng chung	0	0	0	29	31	4.5
------------------------------	---	---	---	----	----	-----

KẾT QUẢ CUNG CẤP DỊCH VỤ



Nhận xét: Kết quả cung cấp dịch vụ: Người bệnh tin tưởng vào chất lượng điều trị và trang thiết bị y tế (4.5 - 4.6 điểm).

Tỉ lệ đáp ứng mong đợi của trung tâm đối với người bệnh tăng nhiều với quý I/2026

Tỷ lệ % mong đợi	Số Phiếu	Kết quả %
Dưới 50%	0	0
Từ 50% đến 80%	0	0
Trên 80%	100	96.97

1.5. Kết quả thu được mức độ hài lòng trung bình của các tiêu chí

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng	Điểm TB
A. Khả năng tiếp cận	0	0	0	179	121	4.40
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	0	0	0	179	241	4.57
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	0	0	1	286	373	4.57
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của	0	0	0	170	250	4.60

nhân viên y tế						
E. Kết quả cung cấp dịch vụ	0	0	2	172	186	4.53
Tổng cộng	0	0	3	986	1.171	4.53

I. PHÂN TÍCH NGUYÊN NHÂN

Mặc dù điểm trung bình chung rất cao, nhưng khi đi sâu vào các tiêu chí có điểm số thấp nhất (dưới 4.5), chúng ta có thể thấy một số vấn đề tồn tại:

1. Về Khả năng tiếp cận (Điểm thấp nhất 4.40):

Nguyên nhân: Hệ thống biển báo, sơ đồ chỉ dẫn có thể đã cũ, bị mờ hoặc đặt tại các vị trí khó quan sát đối với người mới đến lần đầu (Tiêu chí A1 chỉ đạt 4.3).

Cơ sở hạ tầng: Mặc dù hành lang bằng phẳng, nhưng việc phân bố luồng di chuyển giữa các khoa phòng có thể còn chưa tối ưu, gây khó khăn cho việc tìm kiếm.

2. Về Cung cấp dịch vụ & Cơ sở vật chất:

Nguyên nhân: Việc cấp phát và hướng dẫn sử dụng thuốc (E1 - 4.4 điểm) có thể bị ảnh hưởng bởi áp lực công việc của điều dưỡng, dẫn đến việc giải thích cho người bệnh chưa thực sự kỹ lưỡng.

Vệ sinh & Môi trường: Vẫn còn một số ý kiến đánh giá ở mức "Bình thường" (Mức 3) về môi trường xanh - sạch - đẹp và nhà vệ sinh, cho thấy công tác duy trì vệ sinh định kỳ đôi lúc chưa triệt để.

II. GIẢI PHÁP KHẮC PHỤC

Nhóm vấn đề	Giải pháp cụ thể	Đơn vị/Người phụ trách
-------------	------------------	------------------------

Nhóm vấn đề	Giải pháp cụ thể	Đơn vị/Người phụ trách
Khả năng tiếp cận (A)	<ul style="list-style-type: none"> - Rà soát hệ thống biển báo: Thay mới hoặc bổ sung các sơ đồ chỉ dẫn bằng sơ đồ màu, chữ lớn tại các nút giao hành lang và sảnh chờ. - Tăng cường nhân sự hỗ trợ: Bố trí đội ngũ tình nguyện viên hoặc nhân viên chăm sóc khách hàng tại các khu vực chuyển tiếp để hướng dẫn trực tiếp người bệnh. 	Phòng TC–HC phối hợp các khoa lâm sàng
Minh bạch thông tin (B)	<ul style="list-style-type: none"> - Tăng cường tư vấn, giải thích bệnh và quy trình điều trị cho bệnh nhân. - Niêm yết công khai quy trình nhập viện, điều trị, viện phí. - Xây dựng tài liệu “Hướng dẫn người bệnh nội trú” phát cho bệnh nhân mới. 	Phòng KHNV-ĐD
Cơ sở vật chất (C)	<ul style="list-style-type: none"> - Kiểm tra vệ sinh đột xuất: Tăng cường tần suất giám sát nhà vệ sinh và các khu vực công cộng, đảm bảo luôn khô ráo và không có mùi. - Chăm sóc cảnh quan: Thực hiện phong trào "Bệnh viện xanh", bổ sung thêm cây xanh tại các hành lang có đủ ánh sáng và chỉnh trang lại bồn hoa trong khuôn viên. 	Phòng TC-HC, KSNK
Thái độ & năng lực nhân viên (D)	<ul style="list-style-type: none"> - Hộp thư góp ý chủ động: Thay vì đợi khảo sát cuối quý, khoa Quản lý chất lượng nên thực hiện phỏng vấn nhanh hàng tuần để xử lý ngay các bức xúc nhỏ của người bệnh. - Khen thưởng kịp thời: Biểu dương các cá nhân, tập thể có chỉ số hài lòng cao nhất trong quý để tạo động lực duy trì thái độ phục vụ tốt. 	Ban Giám đốc, Phòng TC–HC
Kết quả cung cấp dịch vụ (E)	<ul style="list-style-type: none"> - Chuẩn hóa quy trình cấp phát thuốc: Áp dụng quy tắc "5 đúng" kết hợp với việc giải thích ngắn gọn, dễ hiểu về tác dụng và cách dùng thuốc cho người bệnh. - Tăng cường giao tiếp: Khuyến khích điều dưỡng dành thêm 1-2 phút mỗi lần thăm khám để lắng nghe và giải đáp các thắc mắc nhỏ của 	Khoa Dược, Phòng Điều dưỡng

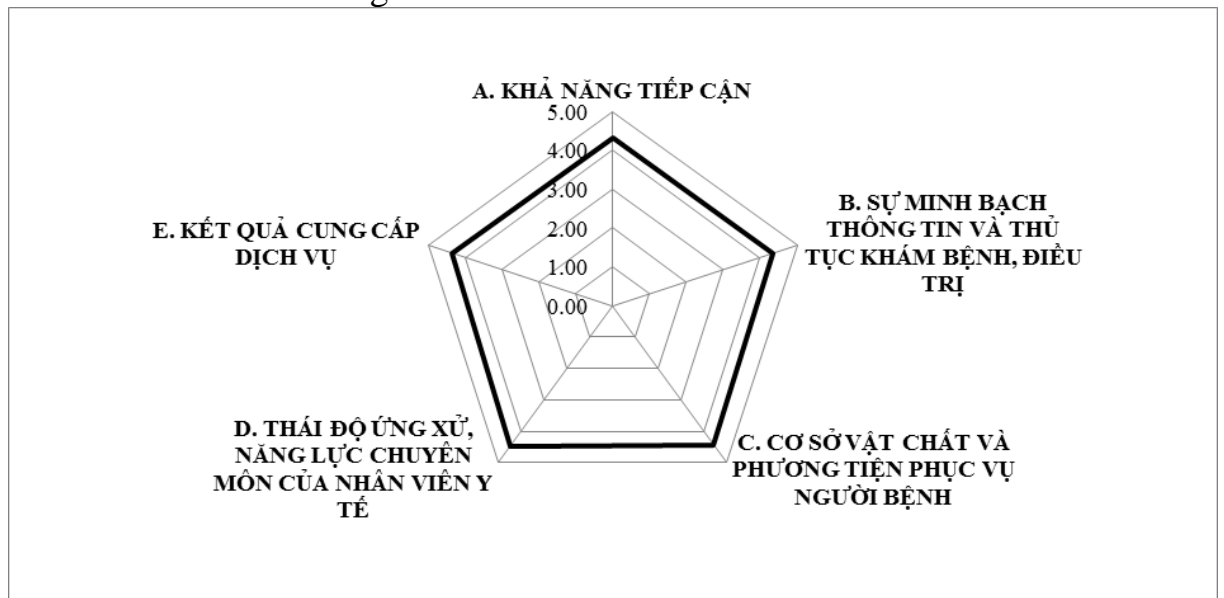
Nhóm vấn đề	Giải pháp cụ thể	Đơn vị/Người phụ trách
	người bệnh về sinh hoạt	

2. Kết quả khảo sát người bệnh và người thân (Ngoại trú)

Kết quả chung:

TT	CÁC TIÊU CHÍ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ	KẾT QUẢ
1	A. KHẢ NĂNG TIẾP CẬN	4.33
2	B. SỰ MINH BẠCH THÔNG TIN VÀ THỦ TỤC KHÁM BỆNH, ĐIỀU TRỊ	4.35
3	C. CƠ SỞ VẬT CHẤT VÀ PHƯƠNG TIỆN PHỤC VỤ NGƯỜI BỆNH	4.42
4	D. THÁI ĐỘ ỨNG XỬ, NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN CỦA NHÂN VIÊN Y TẾ	4.46
5	E. KẾT QUẢ CUNG CẤP DỊCH VỤ	4.34
MỨC ĐỘ HÀI LÒNG TRUNG BÌNH CHUNG:		4.38

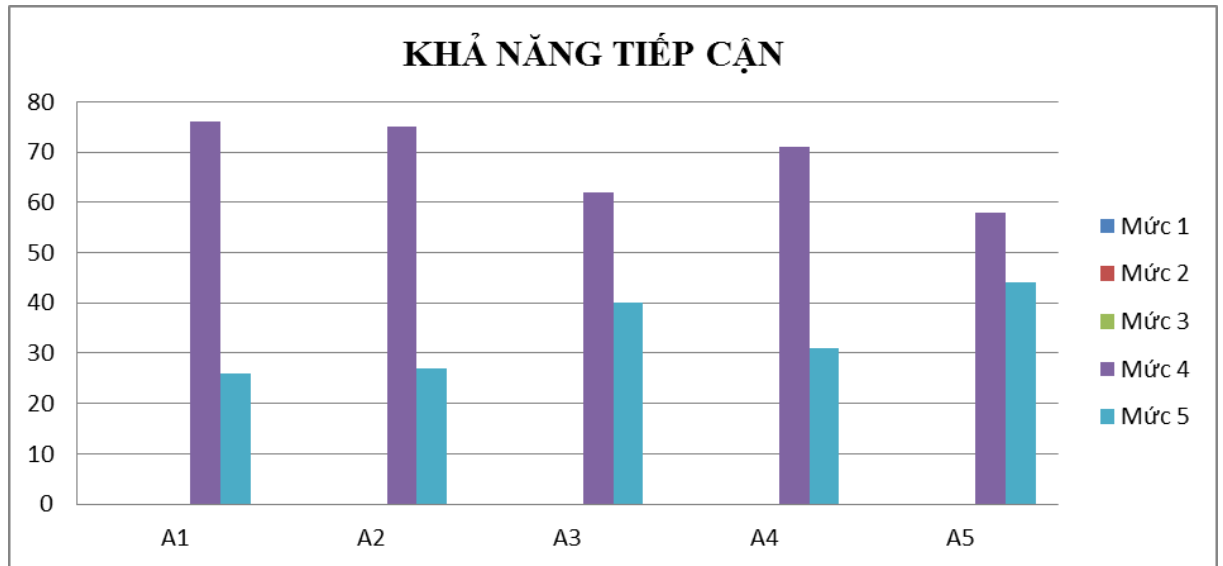
Biểu đồ khảo sát hài lòng



Phân tích hài lòng từng tiêu chí

2.1 Khả năng tiếp cận:

Nội dung	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm. (A1)	0	0	76	26	76	4.25
Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm. (A2)	0	0	75	27	75	4.26
Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm. (A3)	0	0	62	40	62	4.39
Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi. (A4)	0	0	71	31	71	4.30
Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) thuận tiện. (A5)	0	0	58	44	58	4.43
Mức độ hài lòng chung	0	0	342	168	342	4.33



Nhận xét: Khả năng tiếp cận

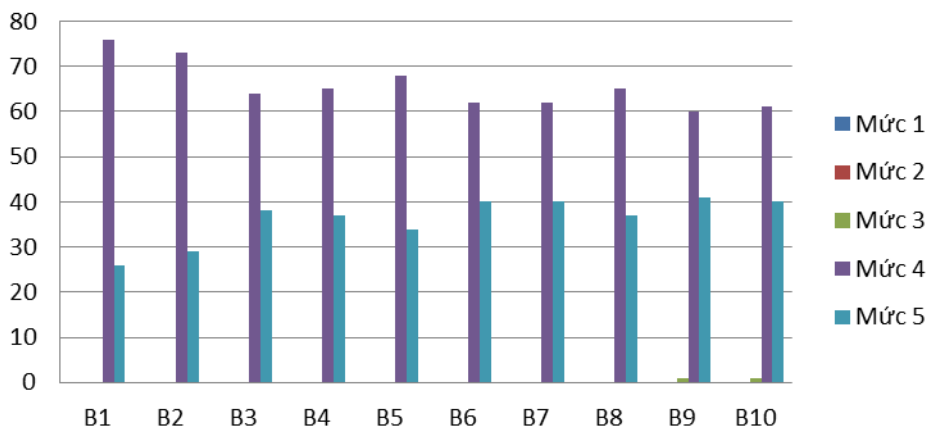
- **Điểm mạnh:** Hình thức tìm hiểu thông tin và đăng ký khám qua điện thoại/website (A5) được đánh giá cao nhất (4.43).
- **Hạn chế:** Các biển báo chỉ dẫn đường đến bệnh viện (A1) và đến các khoa phòng (A2) có điểm số thấp (4.25 - 4.26)

Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

Nội dung	Điểm
----------	------

	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	m TB
Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu. (B1)	0	0	0	76	26	4.25
Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện. (B2)	0	0	0	73	29	4.28
Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai. (B3)	0	0	0	64	38	4.37
Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình. (B4)	0	0	0	65	37	4.36
Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp. (B5)	0	0	0	68	34	4.33
Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám. (B6)	0	0	0	62	40	4.39
Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám. (B7)	0	0	0	62	40	4.39
Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn. (B8)	0	0	0	65	37	4.36
Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp. (B9)	0	0	1	60	41	4.39
Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp. (B10)	0	0	1	61	40	4.38
Mức độ hài lòng chung	0	0	2	656	362	4.35

SỰ MINH BẠCH THÔNG TIN VÀ THỦ TỤC KHÁM BỆNH, ĐIỀU TRỊ



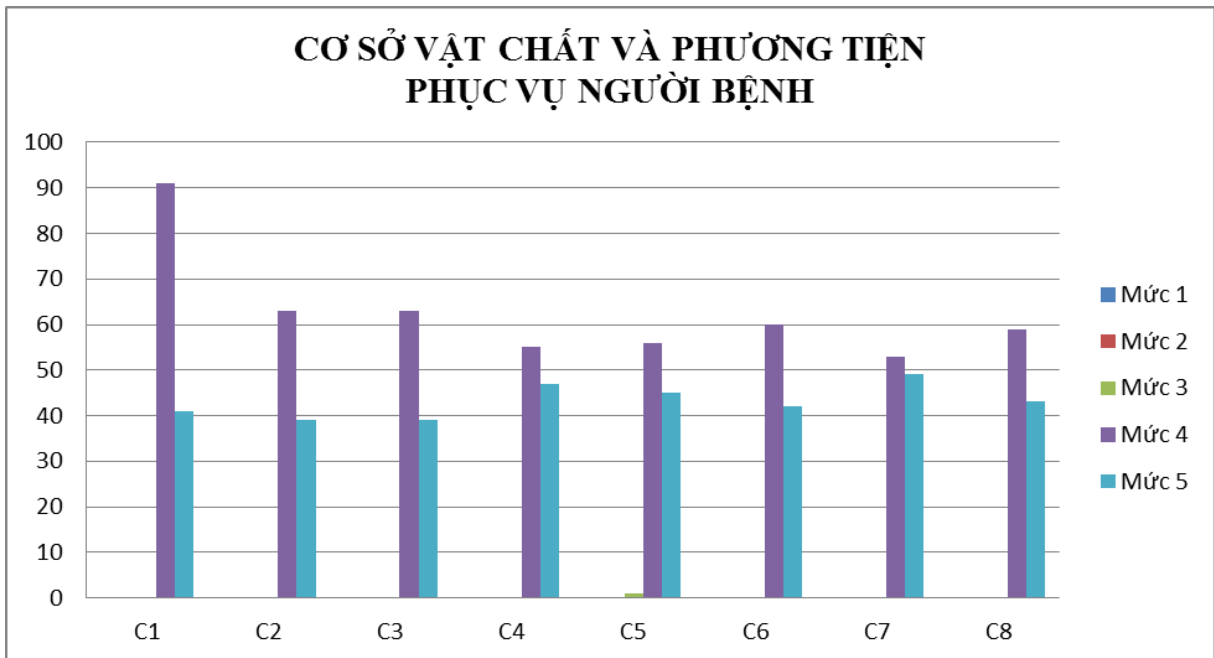
Nhận xét: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

- **Điểm mạnh:** Thời gian chờ đợi để làm thủ tục, chờ bác sĩ khám và chờ kết quả xét nghiệm (B6, B7, B9) đạt điểm khá (4.39). Điều này chứng tỏ quy trình tiếp nhận và vận hành của đơn vị tương đối hiệu quả.

- **Hạn chế:** Quy trình khám bệnh niêm yết (B1) và tính đơn giản của các thủ tục (B2) có điểm thấp hơn (4.25 - 4.28).

Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

Nội dung						Điểm TB
	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	
Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông. (C1)	0	0	0	61	41	4.40
Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt. (C2)	0	0	0	63	39	4.38
Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên. (C3)	0	0	0	63	39	4.38
Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống... (C4)	0	0	0	55	47	4.46
Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật. (C5)	0	0	1	56	45	4.43
Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ. (C6)	0	0	0	60	42	4.41
Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp. (C7)	0	0	0	53	49	4.48
Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân. (C8)	0	0	0	59	43	4.42
Mức độ hài lòng chung	0	0	0	470	345	4.42



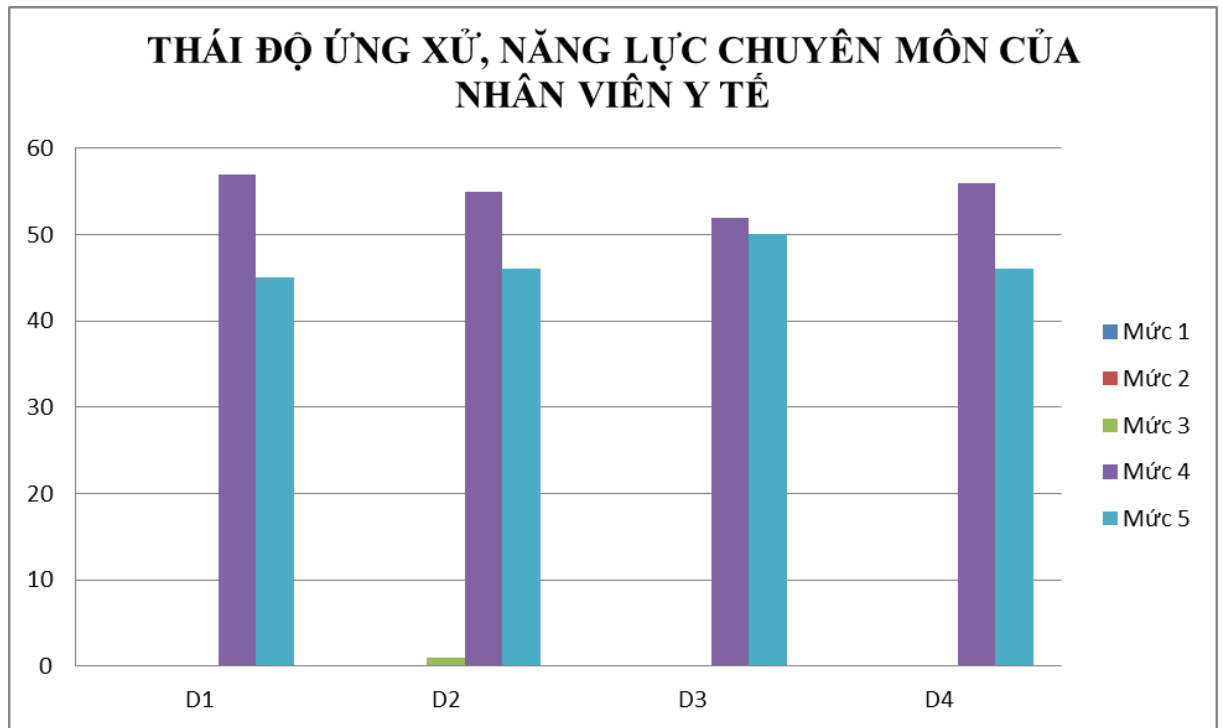
Nhận xét: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh:

- **Điểm mạnh:** Môi trường khuôn viên xanh, sạch, đẹp (C7) là điểm sáng lớn nhất với **4.48 điểm**. Sự riêng tư khi khám bệnh (C5) cũng được đánh giá tốt (4.43).

- **Hạn chế:** Số lượng ghế ngồi và quạt/điều hòa tại phòng chờ (C2, C3) tuy đạt mức khá nhưng vẫn thấp hơn các tiêu chí khác trong cùng nhóm (4.38).

Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

Nội dung	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực. (D1)	0	0	0	57	45	4.44
Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực. (D2)	0	0	1	55	46	4.44
Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ. (D3)	0	0	0	52	50	4.49
Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi. (D4)	0	0	0	56	46	4.45
Mức độ hài lòng chung	0	0	0	220	187	4.46

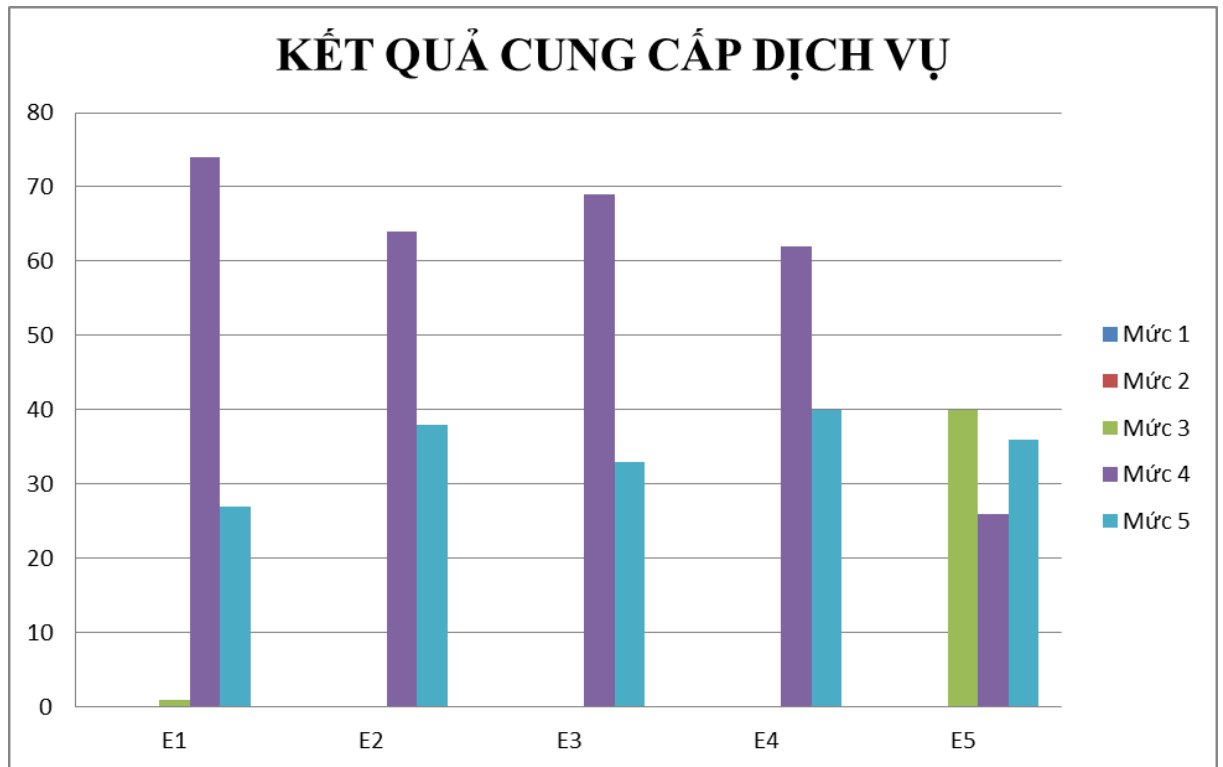


Nhận xét: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế:

- **Điểm mạnh:** Người bệnh cảm thấy được tôn trọng, đối xử công bằng và quan tâm giúp đỡ (D3) đạt **4.49 điểm**.
- **Năng lực chuyên môn:** Năng lực của bác sĩ và điều dưỡng (D4) đạt 4.45 điểm, đáp ứng tốt mong đợi của người bệnh.

Kết quả cung cấp dịch vụ

Nội dung						Điểm TB
	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	
Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà. (E1)	0	0	1	74	27	4.25
Các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, minh bạch và được giải thích nếu có thắc mắc. (E2)	0	0	0	64	38	4.37
Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế. (E3)	0	0	0	69	33	4.32
Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế. (E4)	0	0	0	62	40	4.39
Mức độ hài lòng chung	0	0	1	269	138	4.34



Nhận xét: Kết quả cung cấp dịch vụ:

- **Điểm mạnh:** Sự hài lòng về giá cả dịch vụ y tế (E4) đạt 4.39 điểm.
- **Hạn chế:** Kết quả khám bệnh đáp ứng nguyện vọng (E1) chỉ đạt 4.25 điểm. Đây là mức điểm thấp nhất trong nhóm, phản ánh sự chênh lệch giữa mong đợi về kết quả điều trị của người bệnh và thực tế đáp ứng.

Tỷ lệ % mong đợi	Số Phiếu	Kết quả %
Dưới 50%	0	0
Từ 50% đến 80%	0	0
Trên 80%	100	98.9

PHÂN TÍCH NGUYÊN NHÂN

1. **Hệ thống chỉ dẫn:** Cần rà soát và bổ sung các biển báo, sơ đồ chỉ dẫn từ cổng vào đến các khoa phòng để tăng tính dễ tìm cho người bệnh.
2. **Quy trình khám:** Cần đơn giản hóa hơn nữa các bước trong quy trình khám bệnh để người dân dễ hiểu và thực hiện.
3. **Tiện nghi phòng chờ:** Xem xét bổ sung thêm ghế ngồi hoặc thiết bị làm mát tại những thời điểm đông bệnh nhân.
4. **Kết quả điều trị:** Cần tăng cường tư vấn, giải thích kỹ hơn về tình trạng bệnh và phác đồ điều trị để người bệnh hiểu rõ và hài lòng hơn với kết quả cuối cùng.

II. GIẢI PHÁP KHẮC PHỤC

Nhóm vấn đề	Giải pháp cụ thể	Đơn vị/Người phụ trách
Khả năng tiếp cận (A)	<ul style="list-style-type: none"> - Thiết kế lại hệ thống biển báo: Thay thế các biển báo cũ bằng hệ thống biển hướng dẫn có màu sắc phân biệt theo từng khu vực (ví dụ: khu khám bệnh màu xanh, khu xét nghiệm màu vàng) để người bệnh dễ nhận diện. - Sơ đồ tổng thể trực quan: Lắp đặt các bảng sơ đồ lớn tại cổng vào và các nút giao thông chính trong bệnh viện, sử dụng ký hiệu hình ảnh thay vì chỉ dùng chữ viết để hỗ trợ người cao tuổi. - Nhân viên hướng dẫn: Tăng cường lực lượng tình nguyện viên hoặc nhân viên chăm sóc khách hàng tại các sảnh chờ để hỗ trợ chỉ đường trực tiếp cho người bệnh. 	Phòng TC–HC, Phòng KHNV
Minh bạch thông tin & thủ tục (B)	<ul style="list-style-type: none"> - Đơn giản hóa thủ tục hành chính: Rà soát và loại bỏ các bước trung gian không cần thiết trong quy trình đăng ký khám và thanh toán viện phí. - Trực quan hóa quy trình: Thiết kế các poster dạng "Quy trình 3 bước" hoặc video ngắn trình chiếu tại phòng chờ để người bệnh dễ dàng hình dung lộ trình khám bệnh của mình. - Đẩy mạnh công nghệ: Khuyến khích người bệnh sử dụng đăng ký khám qua điện thoại hoặc website để giảm áp lực tại quầy tiếp đón trực tiếp. 	Phòng KHNV
Cơ sở vật chất (C)	<ul style="list-style-type: none"> - Bổ sung tiện nghi: Rà soát số lượng ghế ngồi tại các khu vực chờ cao điểm và bổ sung thêm nếu cần thiết để đảm bảo 100% người bệnh có chỗ ngồi. - Kiểm soát nhiệt độ: Bảo trì định kỳ hệ thống quạt và điều hòa tại các sảnh chờ, đặc biệt vào những ngày nắng nóng để duy trì không khí thoáng mát. - Tiện ích gia tăng: Cung cấp thêm nước uống miễn phí, báo chí hoặc wifi miễn phí tại các khu vực chờ lâu để giảm bớt cảm giác mệt mỏi cho người bệnh. 	Phòng TC–HC, KSNK

Nhóm vấn đề	Giải pháp cụ thể	Đơn vị/Người phụ trách
Thái độ & năng lực nhân viên (D)	<ul style="list-style-type: none"> - Tổ chức lớp tập huấn giao tiếp, ứng xử cho nhân viên tiếp đón, bảo vệ, hộ lý. - Thiết lập hòm thư góp ý, phản hồi trực tuyến. - Áp dụng đánh giá định kỳ về thái độ phục vụ, có khen thưởng kịp thời. 	Ban Giám đốc, Phòng TC-HC Phòng KHNV.
Kết quả cung cấp dịch vụ (E)	<ul style="list-style-type: none"> - Tăng cường tư vấn chuyên sâu: Bác sĩ cần dành thêm thời gian giải thích về tình trạng bệnh, tiên lượng và kế hoạch điều trị để người bệnh có kỳ vọng thực tế và tin tưởng hơn vào kết quả. - Phản hồi sau thăm khám: Thiết lập kênh tiếp nhận phản hồi nhanh (qua QR code hoặc hotline) để xử lý kịp thời các thắc mắc của người bệnh sau khi có kết quả khám. 	Phòng Dược, Khoa Xét nghiệm. Phòng KHNV.

Trên đây là toàn bộ nội dung báo cáo kết quả khảo sát người bệnh điều trị nội trú và ngoại trú quý II năm 2026.

DUYỆT BAN GIÁM ĐỐC

Người báo cáo

Huỳnh Văn Thừa

CNDD. Trần Thị Kim Ngân