

Bình Hòa, ngày 09 tháng 3 năm 2025

Số: /BC- QLCLTTYT

BÁO CÁO
KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH
QUÍ I 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	4.10
2	B. SỰ MINH BẠCH THÔNG TIN VÀ THỦ TỤC KHÁM BỆNH, ĐIỀU TRỊ	4.49
3	C. CƠ SỞ VẬT CHẤT VÀ PHƯƠNG TIỆN PHỤC VỤ NGƯỜI BỆNH	4.38
4	D. THÁI ĐỘ ỨNG XỬ, NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN CỦA NHÂN VIÊN Y TẾ	4.56
5	E. KẾT QUẢ CUNG CẤP DỊCH VỤ	4.28



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

- Từ bảng kết quả và biểu đồ nhận thấy được sự hài lòng của bệnh nhân và thân nhân người bệnh đối với Trung tâm Y tế châu thành về Tiêu chí "Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng" đạt điểm rất cao (4.81). Tuy nhiên còn hạn về Thông báo thời gian vào thăm người bệnh (3.96).

- Chi Tiết

1.1. Khả năng tiếp cận:

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	1	49	8	4.12
Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng. (A2)	0	0	7	46	5	3.96
Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm. (A3)	0	0	0	49	9	4.15
Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi. (A4)	0	0	0	52	6	4.10
Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết. (A5)	0	0	0	48	10	4.17
Mức độ hài lòng bình quân	0	0	8	244	38	4.1

Nhận xét: Khả năng tiếp cận: Điểm yếu nhất nằm ở việc thông báo thời gian thăm bệnh (A2) chỉ đạt **3.96 điểm**. Tuy nhiên, điểm sáng là khả năng gọi nhân viên y tế khi cần thiết (A5) đạt **4.17 điểm**.

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	1	29	28	4.46
Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ. (B2)	0	0	1	24	33	4.55
Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ (B3)	0	0	0	32	26	4.44
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	1	28	29	4.48
Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị. (B5)	0	0	0	26	32	4.55
Mức độ hài lòng chung	0	0	3	139	148	4.49

Nhận xét: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị: Đạt mức hài lòng rất cao. Việc phổ biến nội quy (B2) và công khai chi phí dùng thuốc (B5) đều đạt **4.55 điểm**.

1.2. 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	30	28	4.48
Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt. (C2)	0	0	0	30	28	4.48
Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt. (C3)	0	0	6	27	25	4.32
Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện. (C4)	0	0	0	36	22	4.38
Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ. (C5)	0	0	0	32	26	4.45
Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh. (C6)	0	0	0	30	28	4.48
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	1	31	26	4.43
Căn-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng. (C8)	0	0	0	35	23	4.40
Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp. (C9)	0	0	6	44	8	4.03
Mức độ hài lòng chung	0	0	13	295	214	4.38

Nhận xét: 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 **4.03 điểm**

1.3. 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	7	16	35	4.48
Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao	0	0	6	17	35	4.5

tiếp đúng mực. (D2)						
Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ. (D3)	0	0	1	23	34	4.57
Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời. (D4)	0	0	1	24	33	4.55
Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị. (D5)	0	0	1	26	31	4.52
Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng. (D6)	0	0	1	26	31	4.52
Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng. (D7)	0	0	0	26	32	4.81
Mức độ hài lòng chung	0	0	17	158	231	4.56

Nhận xét: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế: Là nhóm giữ vị thế dẫn đầu về sự hài lòng. Điểm nhấn ấn tượng nhất là tiêu chí "Nhân viên y tế không gợi ý bồi dưỡng" (D7) đạt **4.81 điểm**. Sự tôn trọng và đối xử công bằng (D3) cũng đạt điểm rất cao là **4.57**

1.4. 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	8	27	23	4.26
Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng. (E2)	0	0	2	30	26	4.41
Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng. (E3)	0	0	1	30	26	4.36
Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế. (E4)	0	0	7	47	4	3.95
Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế. (E5)	0	0	1	32	25	4.41
Mức độ hài lòng chung	0	0	19	166	104	4.28

Nhận xét: Kết quả cung cấp dịch vụ: Mức độ hài lòng chung khá tốt. Dù vậy, "Mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế" (E4) chỉ đạt **3.95 điểm**, thấp nhất trong toàn bộ các tiêu chí nội trú. Giá cả dịch vụ (E5) được chấp nhận tốt ở mức **4.41 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	97.02

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	8	244	38	4.1
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	0	0	3	139	148	4.49
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	0	0	13	295	214	4.38
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	0	0	17	158	231	4.56
E. Kết quả cung cấp dịch vụ	0	0	19	166	104	4.28
Tổng cộng	0	0	60	1.002	735	4.36

I. PHÂN TÍCH NGUYÊN NHÂN

1. **Khả năng tiếp cận:** Do cơ sở vật chất đã cũ, các biển báo bị mờ hoặc xuống màu. Khuôn viên rộng và các khối nhà xây dựng từ lâu gây khó khăn cho việc định hướng, trong khi chưa có kế hoạch kiểm tra định kỳ hệ thống chỉ dẫn.

2. **Minh bạch thông tin:** Tình trạng thiếu nhân lực và lượng bệnh nhân tăng cao vào giờ cao điểm khiến nhân viên không đủ thời gian tư vấn chi tiết. Ngoài ra, việc thiếu tài liệu hướng dẫn và nhận thức về tầm quan trọng của truyền thông còn hạn chế cũng là một nguyên nhân.

3. **Cơ sở vật chất:** Nguồn kinh phí đầu tư còn hạn hẹp, cơ sở hạ tầng cũ chưa được bảo trì thường xuyên. Công tác quản lý, giám sát vệ sinh và bảo dưỡng thiết bị chưa thực sự chặt chẽ.

4. **Thái độ & Năng lực nhân viên:** Nhân viên (đặc biệt là khối phục vụ) chưa được tập huấn kỹ năng giao tiếp định kỳ. Áp lực công việc cao gây mệt mỏi và thiếu cơ chế giám sát, khen thưởng thường xuyên.

5. **Kết quả cung cấp dịch vụ:** Nguồn cung ứng vật tư chưa ổn định, quy trình cấp phát thuốc chưa chuẩn hóa và thiếu kênh phản hồi nhanh giữa bệnh nhân với các khoa phòng.

II. GIẢI PHÁP KHẮC PHỤC

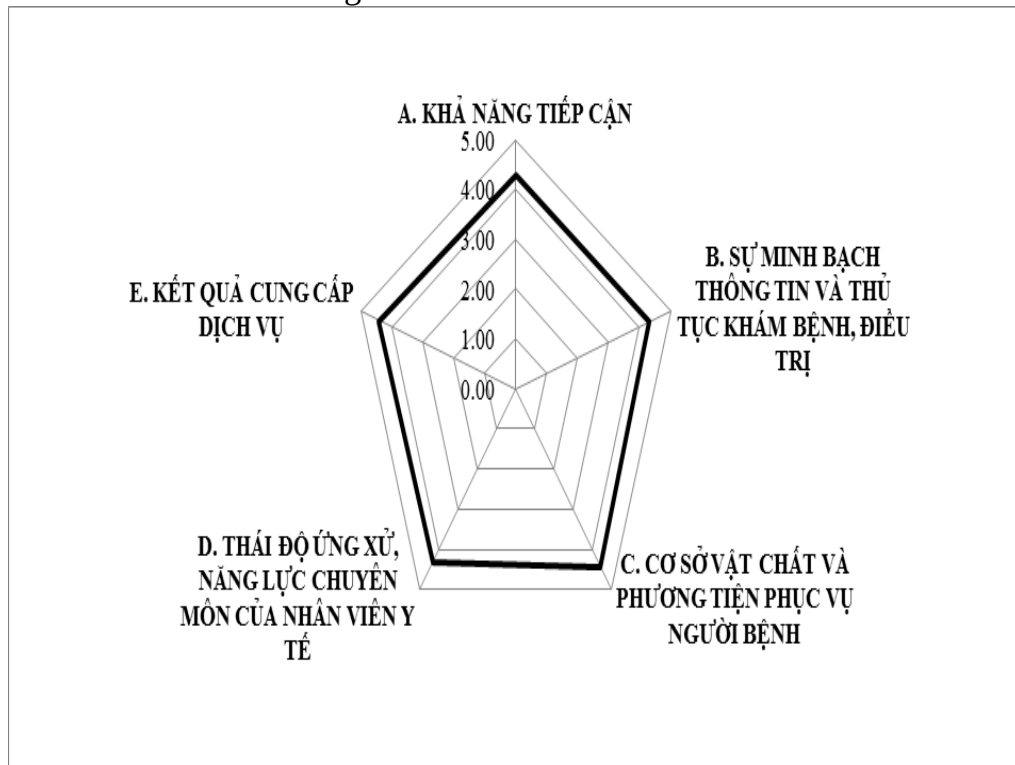
Nhóm vấn đề	Giải pháp cụ thể	Đơn vị/Người phụ trách
Khả năng tiếp cận (A)	- Lập kế hoạch thay mới và bổ sung biển báo, sơ đồ chỉ dẫn tại các vị trí giao nhau, cầu thang trong toàn khu điều trị nội trú. - Định kỳ kiểm tra, bảo dưỡng hệ thống biển báo.	Phòng TC–HC phối hợp các khoa lâm sàng
Minh bạch thông tin (B)	- 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 KHNH-ĐD
Cơ sở vật chất (C)	- Khảo sát toàn bộ cơ sở nội trú, lập danh mục hạng mục cần sửa chữa. - Cải thiện hệ thống nước, vệ sinh, ánh sáng, rèm che, giường bệnh. - Trồng cây xanh, tăng cường vệ sinh khuôn viên.	Phòng TC-HC, KSNK
Thái độ & năng lực nhân viên (D)	- Tổ chức tập huấn kỹ năng giao tiếp, chăm sóc người bệnh cho toàn bộ nhân viên. - Triển khai đánh giá thái độ phục vụ định kỳ qua phiếu khảo sát. - Áp dụng hình thức khen thưởng kịp thời đối với nhân viên có phản hồi tốt.	Ban Giám đốc, Phòng TC–HC
Kết quả cung cấp dịch vụ (E)	- Rà soát quy trình cấp phát thuốc, đảm bảo người bệnh được hướng dẫn rõ ràng. - Cập nhật danh mục vật tư, thiết bị để đầu	Khoa Dược, Phòng Điều dưỡng

Nhóm vấn đề	Giải pháp cụ thể	Đơn vị/Người phụ trách
	tư phù hợp và thiết lập kênh phản hồi nhanh. - Thiết lập kênh phản hồi nhanh giữa bệnh nhân và phòng Dược/Điều dưỡng.	

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	4.29
2	B. SỰ MINH BẠCH THÔNG TIN VÀ THỦ TỤC KHÁM BỆNH, ĐIỀU TRỊ	4.31
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	4.33
5	E. KẾT QUẢ CUNG CẤP DỊCH VỤ	4.40
MỨC ĐỘ HÀI LÒNG TRUNG BÌNH CHUNG:		4.35

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	1	91	29	4.27
Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm. (A2)	0	0	1	92	28	4.26
Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm. (A3)	0	0	1	88	32	4.29
Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi. (A4)	0	0	2	85	34	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	0	87	34	4.35
Mức độ hài lòng chung	0	0	5	443	157	4.29

Nhận xét: Khả năng tiếp cận tỉ lệ hài lòng cao hơn so với nội trú. Người bệnh đánh giá cao việc có thể tìm hiểu thông tin và đăng ký khám qua điện thoại/website (A5) với **4.35 điểm**.

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

Nội dung						Điểm TB
	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	
Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu. (B1)	0	0	0	85	36	4.33
Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện. (B2)	0	0	0	86	35	4.33
Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai. (B3)	0	0	0	85	36	4.33
Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình. (B4)	0	0	1	86	34	4.31
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	83	38	4.35
Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám. (B6)	0	0	1	85	35	4.32
Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám. (B7)	0	0	1	90	30	4.28
Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn. (B8)	0	0	0	94	27	4.26
Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp. (B9)	0	0	0	90	31	4.29

Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp. (B10)	0	0	0	92	29	4.28
Mức độ hài lòng chung	0	0	3	876	331	4.31

Nhận xét: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị Điểm trung bình nhóm ở mức khá. Đáng chú ý, thời gian chờ bác sĩ khám và tư vấn (B8) có điểm thấp nhất nhóm là **4.26**, trong khi quy trình xếp hàng theo thứ tự (B5) đạt điểm cao nhất với **4.35**.

2.2. 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	1	68	52	4.46
Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt. (C2)	0	0	1	68	52	4.46
Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên. (C3)	0	0	1	73	47	4.42
Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như tivi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống... (C4)	0	0	1	78	42	4.41
Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật. (C5)	0	0	1	71	49	4.43
Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ. (C6)	0	0	3	70	48	4.41
Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp. (C7)	0	0	1	77	43	4.38
Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân. (C8)	0	0	1	76	44	4.39
Mức độ hài lòng chung	0	0	10	581	377	4.42

Nhận xét: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh: Là nhóm có điểm số cao nhất của khối ngoại trú. Khu vực phòng chờ sạch sẽ, thoáng mát và đủ ghế ngồi (C1, C2) nhận được sự hài lòng lớn với **4.46 điểm**.

2.3. 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 sĩ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực. (D1)	0	0	0	85	36	4.33
Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực. (D2)	0	0	1	81	39	4.35

Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ. (D3)	0	0	0	88	33	4.31
Năng lực chuyên môn của bác sĩ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi. (D4)	0	0	0	86	35	4.33
Mức độ hài lòng chung	0	0	1	340	143	4.33

Nhận xét: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế: Thái độ của nhân viên phục vụ như bảo vệ, kế toán (D2) được đánh giá cao hơn bác sĩ và điều dưỡng một chút (4.35 so với 4.33).

2.4. 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	89	31	4.28
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	1	84	36	4.02
Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế. (E3)	0	0	2	87	32	4.14
Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế. (E4)	0	0	2	85	34	4.32
Mức độ hài lòng chung	0	0	6	345	133	4.13

Nhận xét: Kết quả cung cấp dịch vụ: Kết quả khảo sát cho thấy sự hài lòng về giá cả (E4) đạt **4.32 điểm**. Tuy nhiên, việc giải thích các hóa đơn, đơn thuốc và kết quả khám (E2) còn hạn chế khi chỉ đạt **4.02 điểm**

Tỷ lệ % mong đợi	Số Phiếu	Kết quả %
Dưới 50%	0	0
Từ 50% đến 80%	0	0
Trên 80%	100	99.33

PHÂN TÍCH NGUYÊN NHÂN

- Khả năng tiếp cận:** Biển chỉ dẫn phai màu và thiếu nhân sự hướng dẫn tại các điểm giao thông chính. Việc đăng ký khám qua điện thoại/website chưa được truyền thông rộng rãi nên nhiều người bệnh chưa biết sử dụng.
- Minh bạch thông tin:** Lượng bệnh nhân quá đông vào giờ cao điểm buổi sáng trong khi nhân viên tiếp đón còn mỏng. Quy trình hành chính vẫn phụ thuộc nhiều vào thủ công, chưa số hóa hoàn toàn.
- Cơ sở vật chất:** Thiếu hộ lý và nhân viên vệ sinh dẫn đến một số khu vực nhà vệ sinh chưa sạch. Kinh phí hạn chế khiến khâu bảo trì các thiết bị như quạt, ghế ngồi bị chậm trễ.

4. Thái độ & Năng lực nhân viên: Áp lực làm việc trong môi trường đông người liên tục dẫn đến thái độ hướng dẫn đôi khi còn qua loa và chưa có cơ chế giám sát trực tiếp hàng ngày.

5. Kết quả cung cấp dịch vụ: Quy trình làm việc thủ công và hệ thống dữ liệu giữa các khoa (Xét nghiệm, Dược, Chẩn đoán hình ảnh) chưa đồng bộ, thiếu máy lấy số tự động đủ cho các quầy.

II. GIẢI PHÁP KHẮC PHỤC

Nhóm vấn đề	Giải pháp cụ thể	Đơn vị/Người phụ trách
Khả năng tiếp cận (A)	- Cải tạo, sơn mới, bổ sung biển báo chỉ dẫn tại khu khám ngoại trú. - Bổ sung sơ đồ tổng thể tại sảnh chính và các ngã rẽ. - Đẩy mạnh truyền thông về đăng ký khám bệnh online, website của Trung tâm.	Phòng TC–HC, Phòng KHNV
Minh bạch thông tin & thủ tục (B)	- Rà soát quy trình khám, cải cách hành chính theo hướng “một cửa”. - Tăng cường nhân viên hướng dẫn, phát số tự động tại các quầy đông bệnh. - Ứng dụng CNTT: phần mềm xếp hàng, thanh toán không tiền mặt.	Phòng KHNV
Cơ sở vật chất (C)	- Sửa chữa, nâng cấp nhà vệ sinh khu khám. - Bổ sung ghế ngồi, quạt, nước uống cho người chờ khám. - Tăng cường kiểm tra vệ sinh, ký hợp đồng với đơn vị vệ sinh chuyên nghiệp.	Phòng TC-HC, KSNK
Thái độ & năng lực nhân viên (D)	- 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)	- Chuẩn hóa quy trình trả kết quả xét nghiệm, cấp thuốc, tránh chậm trễ.	Phòng Dược, Khoa Xét nghiệm.

Nhóm vấn đề	Giải pháp cụ thể	Đơn vị/Người phụ trách
	- Cập nhật dữ liệu bệnh nhân theo mã số để tra cứu nhanh. - Đào tạo nhân viên tư vấn về thuốc, chi phí và dịch vụ y tế.	Phòng KHNH.

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

DUYỆT BAN GIÁM ĐỐC

Người báo cáo

CNDD. Trần Thị Kim Ngân