

Bình Hoà, ngày 22 tháng 10 năm 2025

Số: 18/BC- QLCLTTYT

**BÁO CÁO**  
**KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH**  
**QUÍ IV NĂM 2025**

**I. HÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG:**

Tổng số bác sĩ: 51

Tổng số điều dưỡng + hộ sinh+ kỹ thuật viên: 78

Nhân viên khác: 67

Tỷ lệ nhân lực toàn Trung tâm/số giường thực kê: 100/120

Tỷ lệ điều dưỡng, hộ sinh, kỹ thuật viên/Bác sĩ :  $78/51 = 1.53$

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)**

Khảo sát 60 người bệnh / 60 phiếu

Qui ước:

Mức 1 = 1 điểm; Mức 2 = 2 điểm; Mức 3 = 3 điểm; Mức 4 = 4 điểm; Mức 5 = 5 điểm

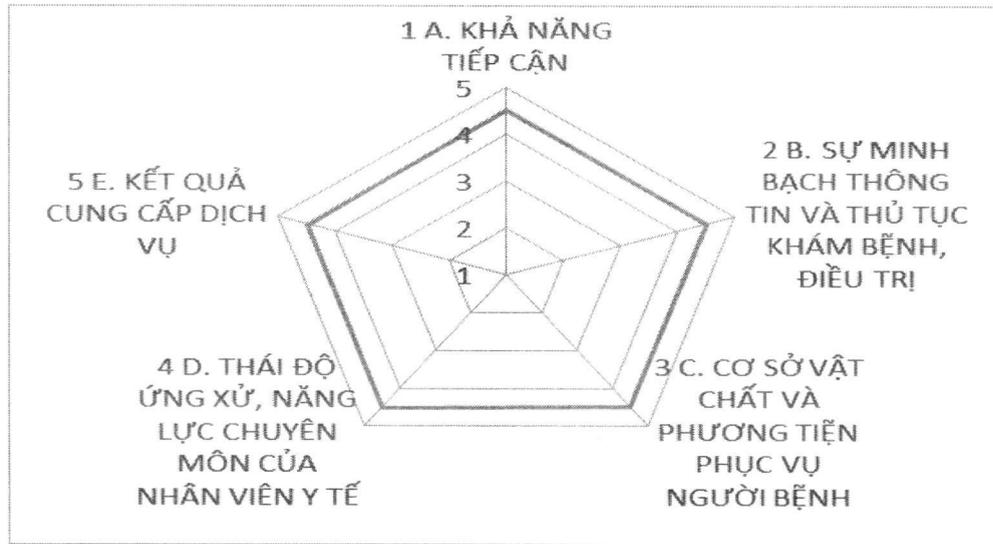
Mức KHÔNG = Không tính điểm

Thời gian thực hiện khảo sát: Từ 01/9/2025 đến 15/10/2025

Khảo sát chung:

**Bảng kết quả khảo sát chung**

TT	CÁC TIÊU CHÍ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ	Kết quả
1	A. KHẢ NĂNG TIẾP CẬN	4.41
2	B. SỰ MINH BẠCH THÔNG TIN VÀ THỦ TỤC KHÁM BỆNH, ĐIỀU TRỊ	4.50
3	C. CƠ SỞ VẬT CHẤT VÀ PHƯƠNG TIỆN PHỤC VỤ NGƯỜI BỆNH	4.32
4	D. THÁI ĐỘ ỨNG XỬ, NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN CỦA NHÂN VIÊN Y TẾ	4.48
5	E. KẾT QUẢ CUNG CẤP DỊCH VỤ	3.77
	<b>MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CHUNG:</b>	<b>4.30</b>



**Biểu đồ:** Kết quả sự hài lòng tại Trung tâm Y tế Quý IV năm 2025

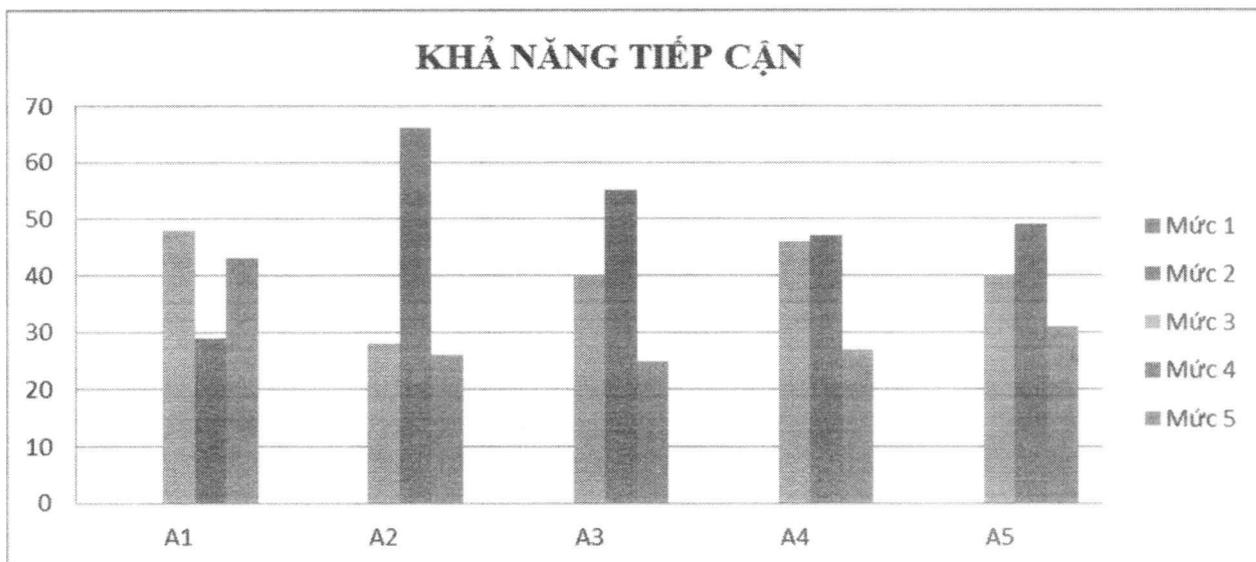
- Từ bảng kết quả và biểu đồ nhận thấy được sự hài lòng của bệnh nhân và thân nhân người bệnh đối với Trung tâm Y tế châu thành về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh và điều trị (đạt hài lòng 4.50 điểm). Tuy nhiên còn hạn về kết quả cung cấp dịch vụ.

### 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	0	33	27	4,5
Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng. (A2)	0	0	0	34	26	4,4
Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm. (A3)	0	0	0	35	25	4,4
Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi. (A4)	0	0	0	40	20	4,3
Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết. (A5)	0	0	0	36	24	4,4
<b>Mức độ hài lòng bình quân</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>178</b>	<b>122</b>	<b>4,41</b>



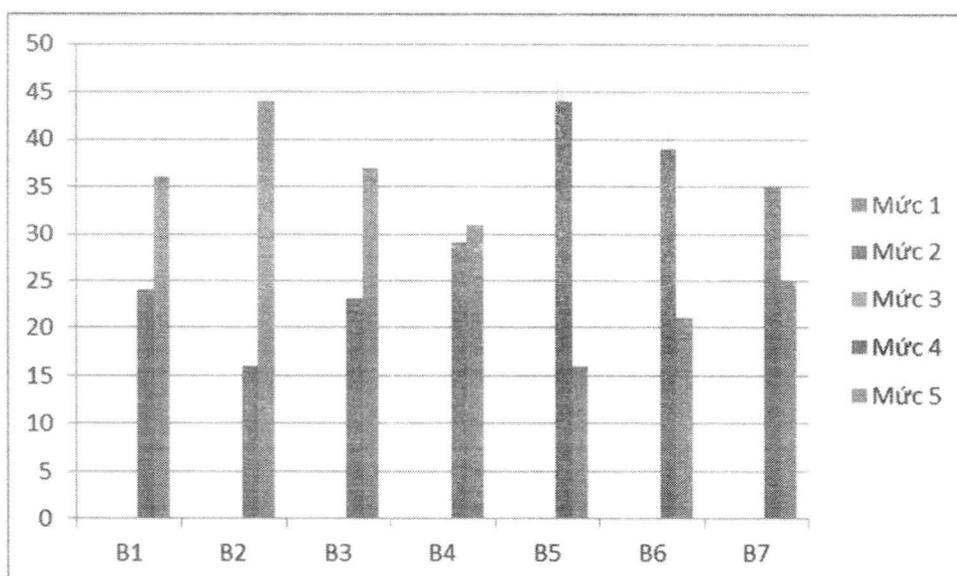
**Biểu đồ 1:** Khả năng tiếp cận của các đối tượng khảo sát sự hài lòng

**Nhận xét:** Khả năng tiếp cận của bệnh nhân và người nhà bệnh nhân với dịch vụ y tế tại Trung tâm có tỷ lệ tương đối. Qua biểu đồ cho ta thấy được mức độ hài lòng ở A4 thấp hơn các tiêu mục khác.

### 1.2. 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	24	36	4,6
Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ. (B2)	0	0	0	16	44	4,7
Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ (B3)	0	0	0	23	37	4,6
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	29	31	4,5
Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị. (B5)	0	0	0	44	16	4,3
Giá dịch vụ y tế được niêm yết, thông báo công khai ở vị trí dễ quan sát. (B6)	0	0	0	39	21	4,4
Quy trình, thủ tục ra viện thanh toán viện phí khi ra viện rõ ràng. (B7)	0	0	0	35	25	4,4
<b>Mức độ hài lòng chung</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>210</b>	<b>210</b>	<b>4,50</b>



**Biểu đồ 2: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị.**

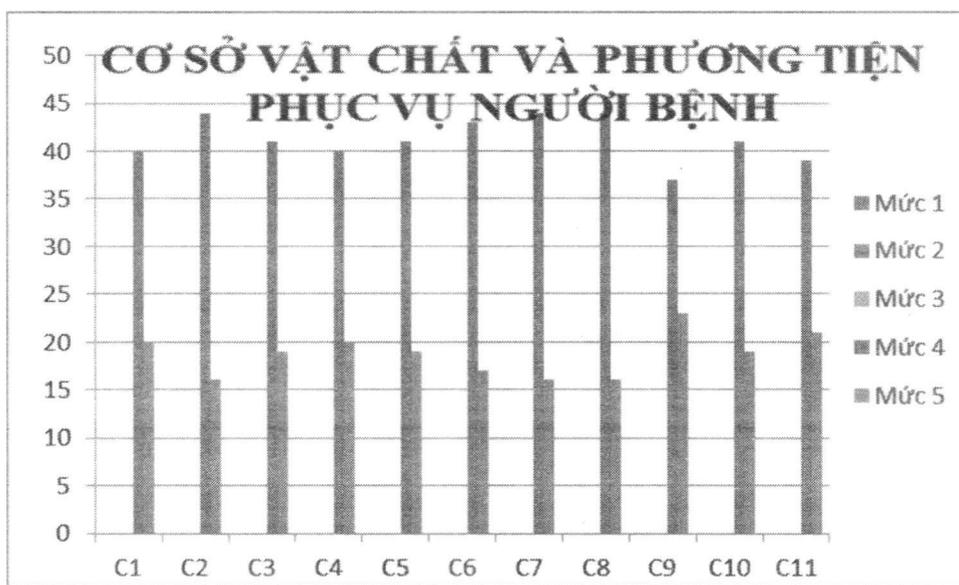
**Nhận xét:** Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị thì tỉ lệ hài lòng chung của người bệnh tương đối đạt. Qua biểu đồ 2 cho ta thấy được mức độ hài lòng ở tiêu mục B5 thấp hơn so với các tiêu mục khác.

### 1.3. 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	40	20	4,33
Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt. (C2)	0	0	0	44	16	4,27
Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt. (C3)	0	0	0	41	19	4,32
Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện. (C4)	0	0	0	40	20	4,33
Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ. (C5)	0	0	0	41	19	4,32
Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh. (C6)	0	0	0	43	17	4,28
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	44	16	4,34
Căn-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng. (C8)	0	0	0	44	16	4,27

Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp. (C9)	0	0	0	37	23	4,38
Người bệnh và người nhà được truy cập internet tại buồng bệnh. (C10)	0	0	0	41	19	4,32
Được cung cấp phương tiện vận chuyển nội viện như xe lăn...(C11)	0	0	0	39	21	4,35
<b>Mức độ hài lòng chung</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>454</b>	<b>206</b>	<b>4,32</b>



**Biểu đồ 3: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh**

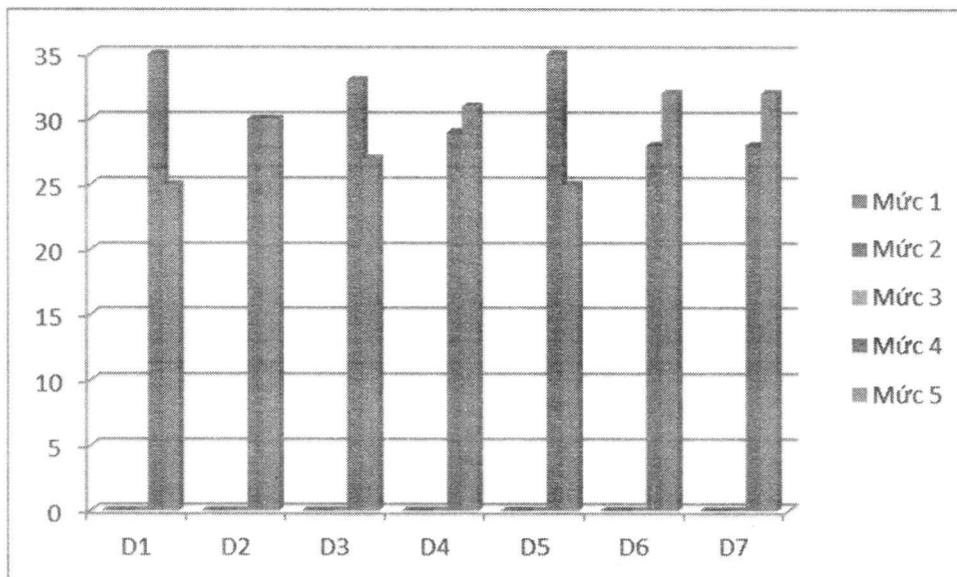
**Nhận xét:** Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh có tỷ lệ hài lòng chung đạt tương đối. Qua bảng 3 ta thấy được điểm trung bình của các tiêu mục C6, C8 thấp so với các tiêu mục khác.

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

**Bảng 4**

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	35	25	4,4
Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực. (D2)	0	0	0	30	30	4,5
Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ. (D3)	0	0	0	33	27	4,5
Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời. (D4)	0	0	0	29	31	4,5

Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị. (D5)	0	0	0	35	25	4,4
Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng. (D6)	0	0	0	28	32	4,5
Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng. (D7)	0	0	0	28	32	4,5
<b>Mức độ hài lòng chung</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>218</b>	<b>202</b>	<b>4,48</b>



**Biểu đồ 4: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế**

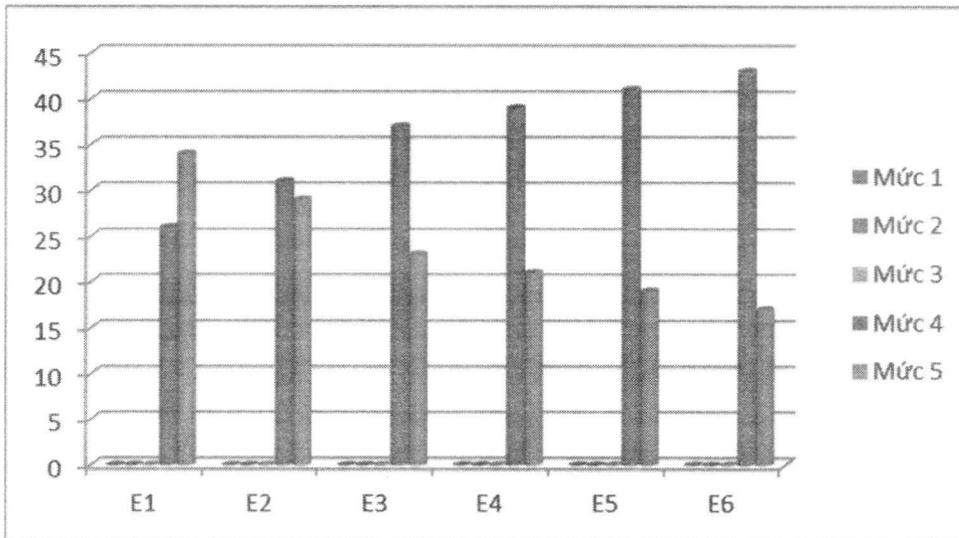
**Nhận xét:** Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế mức độ đánh giá hài lòng nhiều nhất tại tiêu mục D7.

### 1.5 Kết quả cung cấp dịch vụ

**Bảng 5**

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	0	26	34	4,6
Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng. (E2)	0	0	0	31	29	4,5
Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng. (E3)	0	0	0	37	23	4,4
Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế. (E4)	0	0	0	39	21	4,4

Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế. (E5)	0	0	0	41	19	4,3
Thời gian chờ đợi khi khám, chữa bệnh tại bệnh viện. (E6)	0	0	0	43	17	4,3
<b>Mức độ hài lòng chung</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>217</b>	<b>143</b>	<b>3,77</b>



#### Biểu đồ 5: Kết quả cung cấp dịch vụ

**Nhận xét:** Kết quả cung cấp dịch vụ được người bệnh hài lòng. Qua bảng 5 thấy điểm trung bình đạt tương đối.

**Đánh giá chung, bệnh viện:** đã đáp ứng được 115% so với mong đợi (G1)

Tỉ lệ đáp ứng mong đợi của trung tâm đối với người bệnh tăng nhiều với 06 tháng đầu năm 2025

Tỷ lệ % mong đợi	Số Phiếu	Kết quả %
Dưới 50%	0	0
Từ 50% đến 80%	5	5
Trên 80%	115	115

#### \* Nguyên nhân hạn chế

##### 1. Về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám, điều trị:

- Một số thông tin về chi phí khám chữa bệnh, thuốc men chưa được cập nhật hoặc phổ biến đầy đủ, rõ ràng cho người bệnh.
- Một vài khoa còn thực hiện quy trình thủ tục hành chính thủ công, gây mất thời gian cho bệnh nhân khi nhập viện và ra viện.

##### 2. Về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh:

- Trang thiết bị, vật tư y tế chưa đồng bộ, còn thiếu ở một số khoa.
- Một số khu vực trong buồng bệnh, căn-tin, và hệ thống nước uống, điều hòa còn hạn chế; chưa đảm bảo sự thoải mái tối đa cho người bệnh.
- Kinh phí đầu tư cho nâng cấp cơ sở vật chất còn hạn hẹp, chưa đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng của người bệnh.

### 3. Về kết quả cung cấp dịch vụ:

- Thời gian cấp phát thuốc và làm thủ tục ra viện còn kéo dài.
- Một số khâu trong quá trình phục vụ bệnh nhân chưa thật sự đồng bộ, dẫn đến mức độ hài lòng ở tiêu chí này thấp hơn các nhóm khác.

#### \* Giải pháp khắc phục

##### 1. Đối với sự minh bạch thông tin và thủ tục khám, điều trị:

- Rà soát và chuẩn hóa quy trình tiếp nhận, khám, điều trị và thanh toán ra viện.
- Niêm yết công khai **bảng giá dịch vụ, quy trình khám chữa bệnh, quyền lợi người bệnh** tại các khoa, phòng và khu vực chờ.
- Tăng cường hướng dẫn, truyền đạt thông tin cho bệnh nhân và người nhà; tổ chức **tập huấn kỹ năng giao tiếp, tư vấn, giải thích y tế** cho đội ngũ nhân viên.

##### 2. Đối với cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ:

- Báo cáo Ban Giám đốc chỉ đạo **khảo sát thực tế toàn bộ cơ sở vật chất**, lập kế hoạch tu bổ, thay thế hoặc mua sắm thêm trang thiết bị, vật tư còn thiếu.
- Ưu tiên cải tạo **khu buồng bệnh, nhà vệ sinh, căn-tin, hệ thống quạt – điều hòa và nước uống** để nâng cao sự thoải mái, tiện nghi cho người bệnh.
- Duy trì **công tác vệ sinh, kiểm tra định kỳ và bảo trì thiết bị**, đảm bảo an toàn và sạch sẽ trong khu điều trị.

##### 3. Đối với kết quả cung cấp dịch vụ:

- Chuẩn hóa quy trình **cấp phát thuốc, hướng dẫn sử dụng và thủ tục ra viện**, giảm thời gian chờ đợi cho người bệnh.
- Ứng dụng **công nghệ thông tin và phần mềm quản lý bệnh viện (HIS)** nhằm tự động hóa các bước thanh toán, kê đơn, cập nhật chi phí.
- Tổ chức **đánh giá định kỳ chất lượng phục vụ và phản hồi người bệnh**, làm căn cứ cải tiến liên tục chất lượng dịch vụ.

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

Khảo sát 120 người bệnh / 120 phiếu

Qui ước:

Mức 1 = 1 điểm; Mức 2 = 2 điểm; Mức 3 = 3 điểm; Mức 4 = 4 điểm; Mức 5 = 5 điểm

Mức KHÔNG = Không tính điểm

Thời gian thực hiện khảo sát: Từ 01/9/2025 đến 15/10/2025

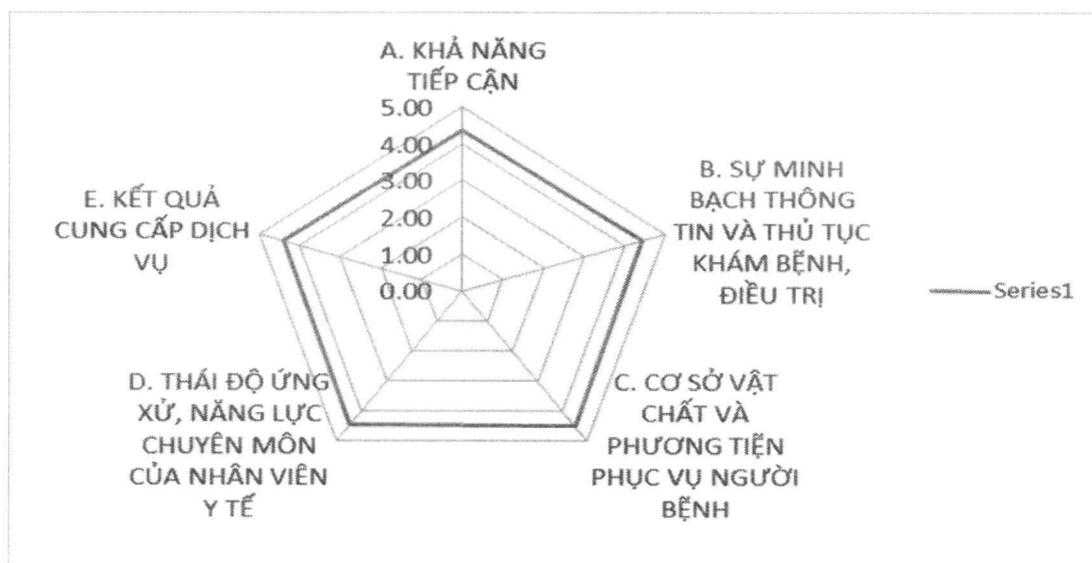
Khảo sát chung:

#### Kết quả chung:

TT	CÁC TIÊU CHÍ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ	KẾT QUẢ
1	A. KHẢ NĂNG TIẾP CẬN	3.92
2	B. SỰ MINH BẠCH THÔNG TIN VÀ THỦ TỤC KHÁM BỆNH, ĐIỀU TRỊ	3.85

3	C. CƠ SỞ VẬT CHẤT VÀ PHƯƠNG TIỆN PHỤC VỤ NGƯỜI BỆNH	3.90
4	D. THÁI ĐỘ ỨNG XỬ, NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN CỦA NHÂN VIÊN Y TẾ	3.94
5	E. KẾT QUẢ CUNG CẤP DỊCH VỤ	3.67
<b>MỨC ĐỘ HÀI LÒNG TRUNG BÌNH CHUNG:</b>		<b>3.86</b>

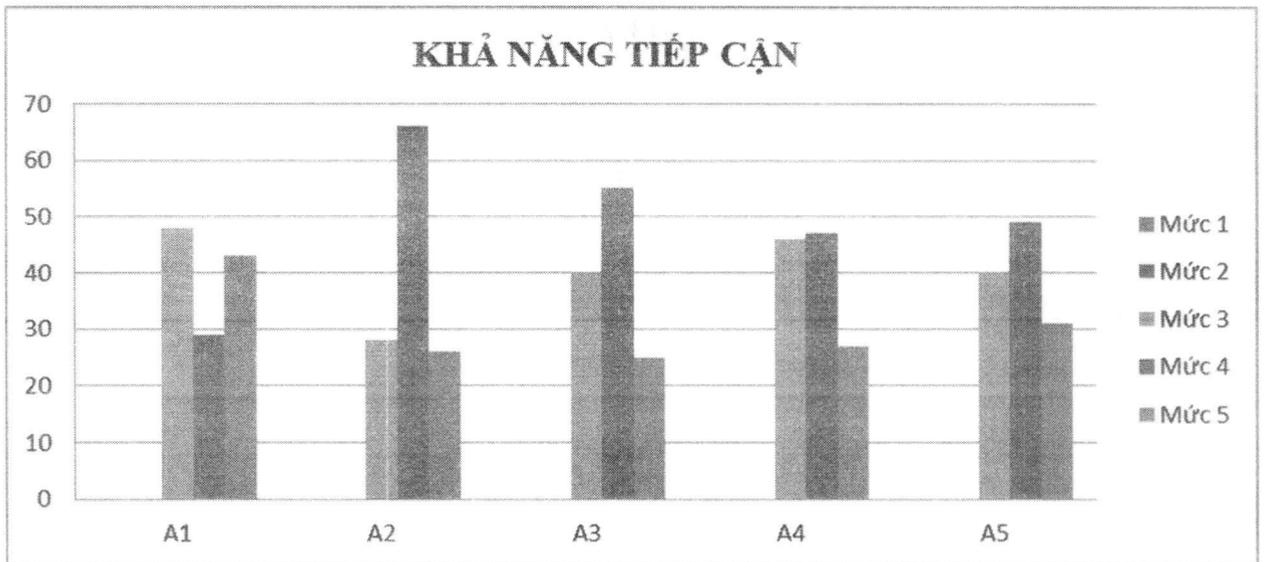
Biểu đồ khảo sát hài lòng



### 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	48	29	43	3,96
Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm. (A2)	0	0	28	66	26	3,98
Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm. (A3)	0	0	40	55	25	3,88
Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi. (A4)	0	0	46	47	27	3,84
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	40	49	31	3,96
<b>Mức độ hài lòng chung</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>202</b>	<b>246</b>	<b>152</b>	<b>3,92</b>

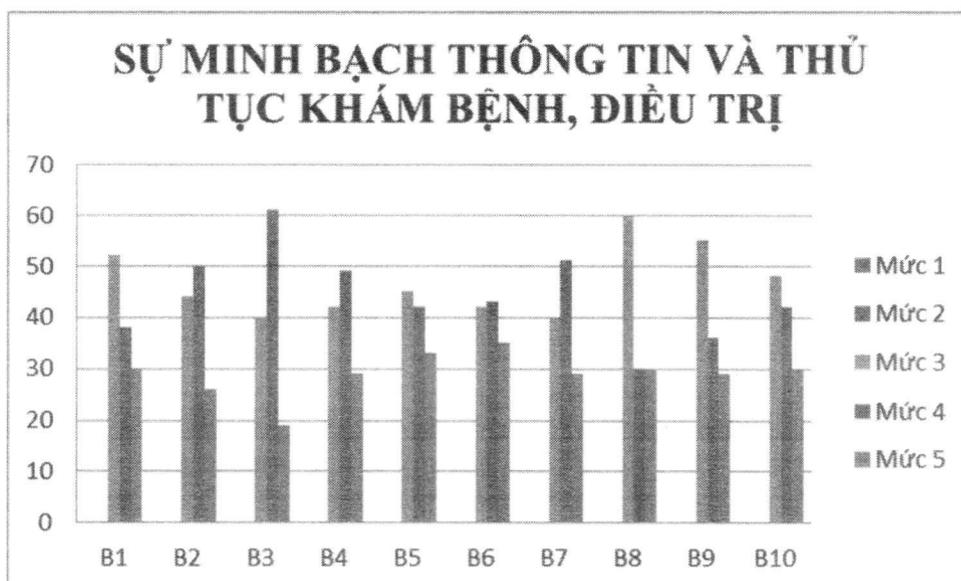


**Biểu đồ 1:** Khả năng tiếp cận của các đối tượng khảo sát sự hài lòng

**Nhận xét:** Khả năng tiếp cận tỉ lệ hài lòng cao tuy nhiên ở A4 có điểm còn thấp hơn các tiêu mục khác.

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

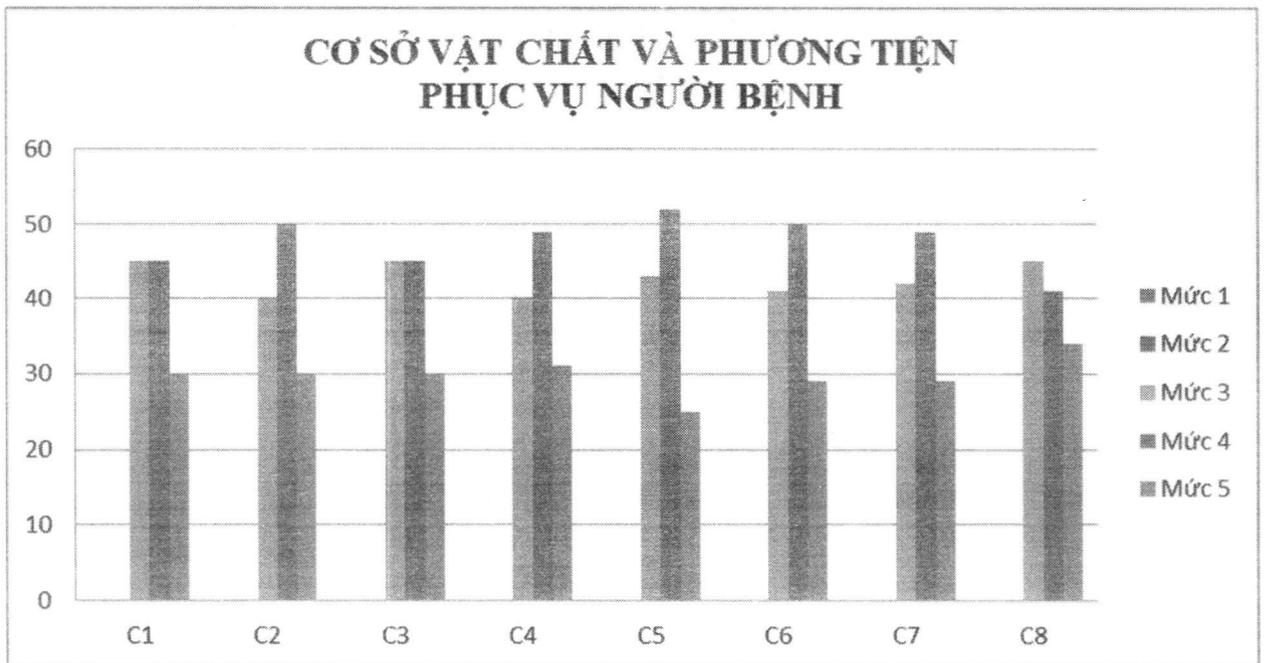
Nội dung						Điểm TB
	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	
Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu. (B1)	0	0	52	38	30	<b>3,82</b>
Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện. (B2)	0	0	44	50	26	<b>3,85</b>
Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai. (B3)	0	0	40	61	19	<b>3,83</b>
Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình. (B4)	0	0	42	49	29	<b>3,89</b>
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	45	42	33	<b>3,90</b>
Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám. (B6)	0	0	42	43	35	<b>3,94</b>
Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám. (B7)	0	0	40	51	29	<b>3,91</b>
Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn. (B8)	0	0	60	30	30	<b>3,75</b>
Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp. (B9)	0	0	55	36	29	<b>3,78</b>
Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp. (B10)	0	0	48	42	30	<b>3,85</b>
<b>Mức độ hài lòng chung</b>	0	0	468	442	290	<b>3,85</b>



**Nhận xét:** Nhìn chung lại các tiêu mục đạt, nhưng phần B8 và B9 đạt thấp hơn các phần khác.

## 2.2. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

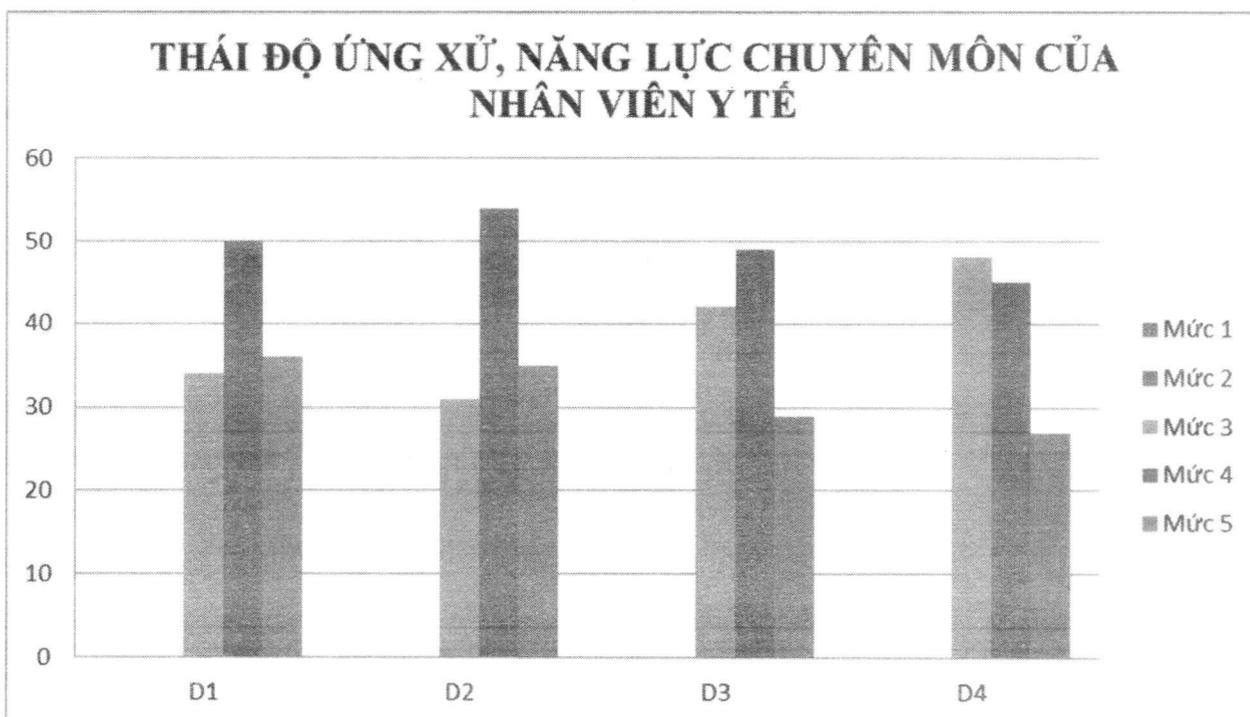
Nội dung						Điểm TB
	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	
Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông. (C1)	0	0	45	45	30	<b>3,88</b>
Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt. (C2)	0	0	40	50	30	<b>3,92</b>
Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên. (C3)	0	0	45	45	30	<b>3,88</b>
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	40	49	31	<b>3,96</b>
Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật. (C5)	0	0	43	52	25	<b>3,85</b>
Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ. (C6)	0	0	41	50	29	<b>3,90</b>
Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp. (C7)	0	0	42	49	29	<b>3,89</b>
Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân. (C8)	0	0	45	41	34	<b>3,91</b>
<b>Mức độ hài lòng chung</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>341</b>	<b>381</b>	<b>238</b>	<b>3,90</b>



**Nhận xét:** Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh tiêu mục C5 còn hạn chế.

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

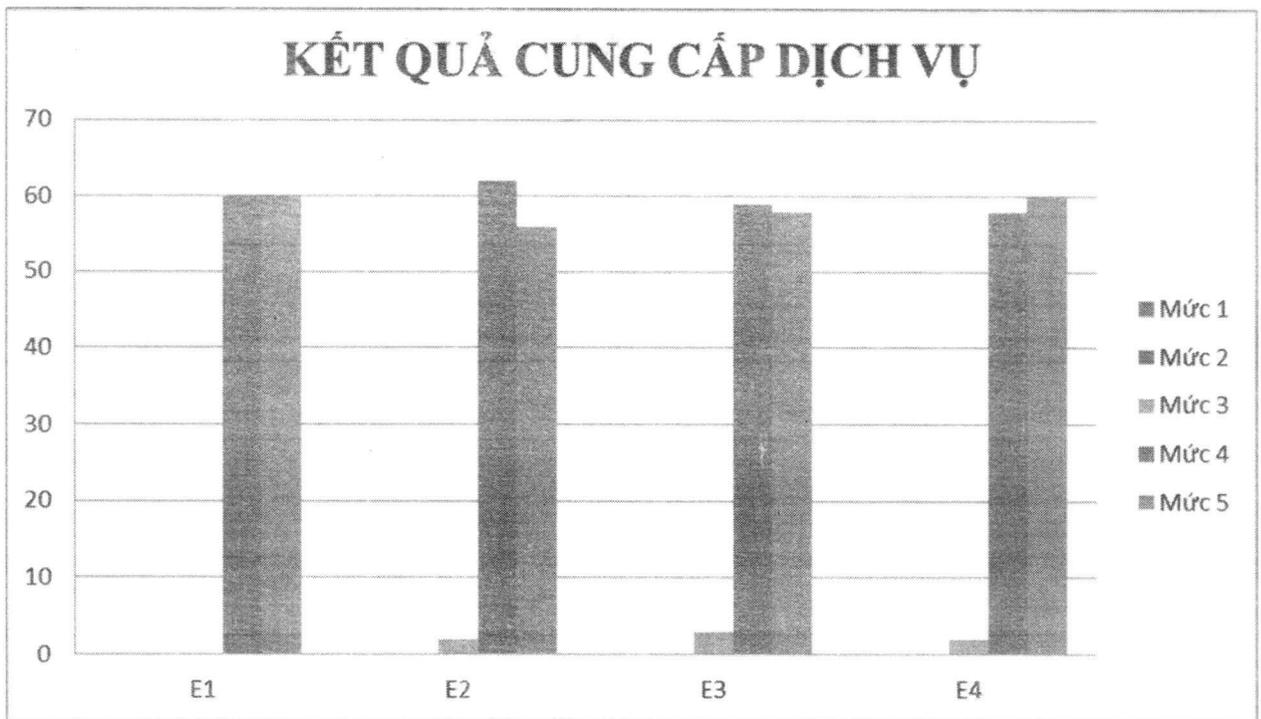
Nội dung	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực. (D1)	0	0	34	50	36	<b>4,02</b>
Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực. (D2)	0	0	31	54	35	<b>4,03</b>
Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ. (D3)	0	0	42	49	29	<b>3,89</b>
Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi. (D4)	0	0	48	45	27	<b>3,83</b>
<b>Mức độ hài lòng chung</b>	0	0	155	198	127	<b>3,94</b>



**Nhận xét:** Thái độ nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ) đạt mức 4.03 điểm.

#### 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	0	60	60	<b>4,50</b>
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	2	62	56	<b>4,45</b>
Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế. (E3)	0	0	3	59	58	<b>4,57</b>
Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế. (E4)	0	0	2	58	60	<b>4,80</b>
<b>Mức độ hài lòng chung</b>	0	0	7	239	234	<b>3,67</b>



**Nhận xét:** Kết quả cung cấp dịch vụ E1 còn đánh giá thấp hơn so với các tiêu mục khác.

#### 2.5. Đánh giá chung, bệnh viện: đã đáp ứng được 88 % so với mong đợi (G1)

Tỷ lệ % mong đợi	Số Phiếu	Kết quả %
Dưới 50%	0	0
Từ 50% đến 80%	5	5
Trên 80%	115	115

#### Nguyên nhân hạn chế

##### 1. Về cơ sở vật chất và điều kiện phục vụ người bệnh:

- Một số khu vực nhà vệ sinh ở khu khám bệnh chưa đảm bảo sạch sẽ, đầy đủ tiện nghi, đặc biệt vào giờ cao điểm.
- Cơ sở vật chất khu chờ khám còn hạn chế, số lượng ghế ngồi chưa đáp ứng nhu cầu khi lượng bệnh tăng.

##### 2. Về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị:

- Thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp (tiêu mục B10) còn kéo dài.
- Một số quy trình hướng dẫn người bệnh chưa đồng bộ, gây lúng túng khi làm thủ tục đăng ký khám hoặc thanh toán viện phí.

##### 3. Về thái độ và giao tiếp của nhân viên phục vụ:

- Một số trường hợp hộ lý, bảo vệ, nhân viên hành chính giao tiếp với người bệnh chưa thật sự chuẩn mực, còn thiếu sự niềm nở trong giờ cao điểm.
- Nguyên nhân chủ yếu do áp lực công việc cao và khối lượng công việc lớn trong khi nhân sự hỗ trợ còn hạn chế.

##### 4. Nguyên nhân chung:

- Nguồn nhân lực hộ lý và nhân viên phục vụ còn mỏng, phải đảm nhiệm nhiều khu vực cùng lúc.

- **Hệ thống mạng VNPT** đôi lúc bị nghẽn vào giờ cao điểm, ảnh hưởng đến tốc độ trả kết quả cận lâm sàng.
- **Áp lực công việc tăng cao** trong các khung giờ cao điểm khiến chất lượng phục vụ chưa đồng đều.

### **Giải pháp khắc phục**

- Về cơ sở vật chất và môi trường khám bệnh:**
  - Giao **Phòng Điều dưỡng và Khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn** thường xuyên kiểm tra, đánh giá tình trạng vệ sinh khu khám bệnh; điều chỉnh lịch làm việc của hộ lý đảm bảo khu vệ sinh luôn sạch sẽ.
  - Đề xuất **bổ sung thêm ghế chờ, quạt, nước uống và bảng hướng dẫn** tại khu vực đông bệnh.
  - Thực hiện **kế hoạch bảo trì, sửa chữa định kỳ** để đảm bảo môi trường khám bệnh xanh – sạch – đẹp.
- Về quy trình thủ tục và thời gian chờ:**
  - **Rà soát và cải tiến quy trình khám bệnh – xét nghiệm – trả kết quả**, giảm các khâu trung gian không cần thiết.
  - **Phối hợp với VNPT** nhằm khắc phục tình trạng nghẽn mạng vào giờ cao điểm, đảm bảo hệ thống hoạt động ổn định.
  - Khuyến khích người dân **đăng ký khám bệnh trực tuyến hoặc qua tổng đài**, giảm tải lượng người xếp hàng trực tiếp.
- Về thái độ phục vụ và kỹ năng giao tiếp:**
  - Tổ chức **lớp tập huấn kỹ năng giao tiếp, ứng xử, kiểm soát cảm xúc** cho đội ngũ hộ lý, bảo vệ, nhân viên phục vụ hành chính.
  - **Xây dựng văn hóa ứng xử thân thiện** trong toàn Trung tâm, hướng đến mô hình “Bệnh nhân là trung tâm”.
  - **Đánh giá thái độ phục vụ định kỳ**, khen thưởng những cá nhân, tập thể có tinh thần phục vụ tốt, nhắc nhở – đào tạo lại những trường hợp vi phạm.
- Về quản lý chất lượng tổng thể:**
  - **Duy trì công tác khảo sát định kỳ hàng quý**, so sánh và theo dõi biến động điểm hài lòng theo từng tiêu chí.
  - Đưa **kết quả khảo sát hài lòng người bệnh** vào tiêu chí thi đua của từng khoa, phòng.

Trên đây là toàn bộ nội dung báo cáo kết quả khảo sát người bệnh điều trị nội trú và ngoại trú Quý IV năm 2025.

**NGƯỜI BÁO CÁO**



**CNDD. Dương Thanh Tân**

**DUYỆT BAN GIÁM ĐỐC**



TRUNG TÂM  
Y TẾ  
CHÂU THÀNH -  
AN GIANG  
SCKH Nguyễn Văn Thừa