

Số: 595/BC-BV

Đà Nẵng, ngày 30 tháng 06 năm 2023

## BÁO CÁO

**Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh (nội trú, ngoại trú)  
quý II năm 2023 của Bệnh viện Đa khoa Nam Liên Chiểu.**

### I. NỘI DUNG, PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

**1. Nội dung khảo sát:** Thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh với 5 nhóm tiêu chí sau:

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

#### 2. Phương pháp khảo sát

**2.1. Thiết kế nghiên cứu:** Điều tra cắt ngang.

**2.2. Công cụ khảo sát:** Mẫu phiếu khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú ban hành kèm theo Quyết định 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019.

**2.3. Thời gian khảo sát:** quý II/2023

**2.4. Cỡ mẫu:** 100 người bệnh nội trú và 100 người bệnh ngoại trú trong Bệnh viện.

#### 2.5. Nhập số liệu và phân tích số liệu khảo sát

- Các mẫu phiếu thu được sau đợt khảo sát được nhập trực tiếp vào địa chỉ <http://hailong.chatluongbenhvien.vn> của Bộ Y tế, được phân tích theo hướng dẫn ban hành kèm theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ Y tế.

### II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ

#### 1. Thông tin chung về đối tượng khảo sát

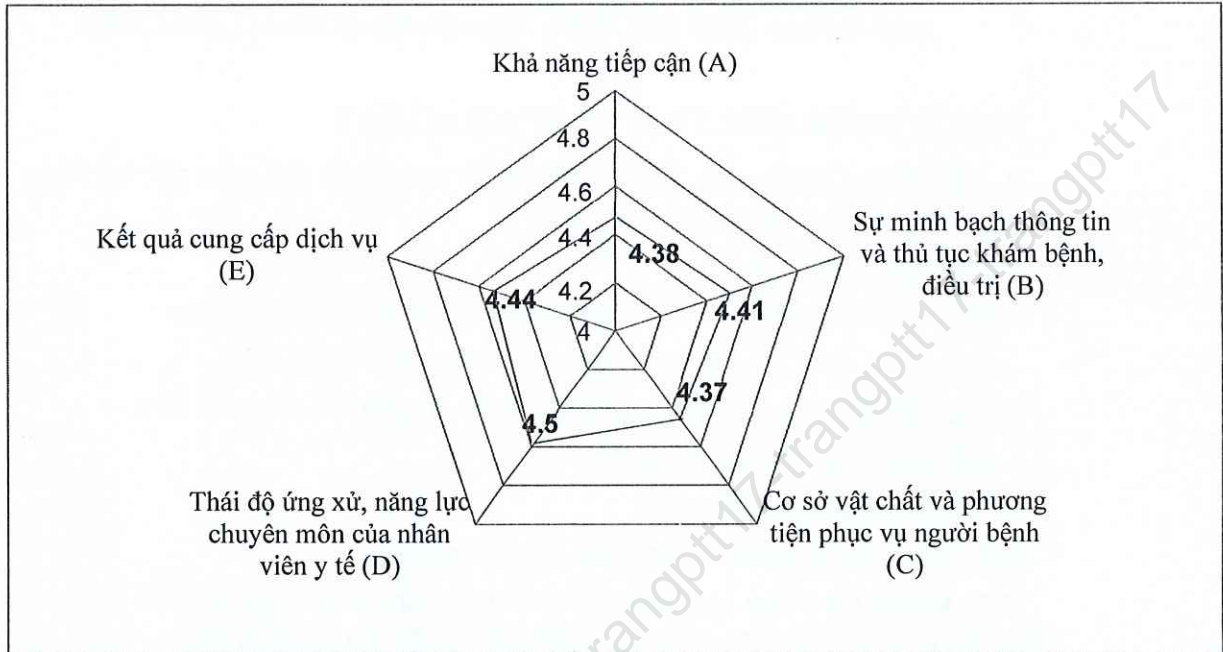
Nội dung	Số lượng (n= 100)	Tỷ lệ (%)
<b>Giới tính</b>		
Nam	42	42
Nữ	58	58
<b>Tỷ lệ sử dụng BHYT</b>		
Có	97	97
Không	03	3

Bảng 1: Thông tin về đối tượng khảo sát người bệnh nội trú

## 2. Kết quả về sự hài lòng người bệnh nội trú

### 2.1. Kết quả tổng thể bệnh viện

- Tỷ lệ hài lòng chung: 93,35%
- Điểm trung bình hài lòng: 4,42
- Điểm TB theo từng phần A, B, C, D, E:



Biểu đồ 1: Điểm trung bình theo từng phần

Nội dung	Tỷ lệ hài lòng(%)
Khả năng tiếp cận (A)	87,6
Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (B)	88,2
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (C)	87,4
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (D)	90
Kết quả cung cấp dịch vụ (E)	88,8

Bảng 2: Tỷ lệ hài lòng theo từng phần

### 2.2. Kết quả phân tích từng khía cạnh người bệnh nội trú toàn viện

#### 2.2.1. Khả năng tiếp cận (A): Điểm trung bình 4,38 điểm (đạt 87,6% hài lòng)

Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng (%)
A1. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong Bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	4,06	81,2

A2. Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng	4,13	82,6
A3. Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm	4,13	82,6
A4. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	4,1	82
A5. Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết	4,12	82,4

*Bảng 3: Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí A*

Qua bảng 3 ta nhận thấy mức độ hài lòng trung bình của người bệnh nội trú về khả năng tiếp cận với Bệnh viện đạt tỷ lệ hài lòng chung cao. Các tiêu chí được người bệnh đánh giá cao và tỷ lệ hài lòng không chênh lệch nhiều giữa các tiêu chí.

**2.2.2. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (B):** Điểm trung bình 4,41 (đạt 88,2% hài lòng)

Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng (%)
B1. Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	4,19	83,8
B2. Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ	4,12	82,4
B3. Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ	4,16	83,2
B4. Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ	4,16	83,2
B5. Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị	4,23	84,6

*Bảng 4: Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí B*

Từ bảng trên ta thấy mức độ hài lòng trung bình của người bệnh ngoại trú về “*Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị*” tương đối cao, đặc biệt là tiêu chí B5. Có thể thấy người bệnh khi điều trị tại Bệnh viện đều được tư vấn, giải thích rõ ràng, cụ thể; các thông tin về thuốc, chi phí điều trị đều được Bệnh viện công khai đến từng người bệnh. Tuy nhiên, Bệnh viện cần tăng cường hướng dẫn người bệnh truy cập vào Website của Bệnh viện để có được nhiều thông tin hơn liên quan đến việc điều trị bệnh của bệnh nhân.

**2.2.3. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (C):** Điểm trung bình 4,37 điểm (đạt 87,4% hài lòng)

Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng (%)
C1. 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 hoà	4,01	80,2
C2. Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt	4,09	81,8

C3. Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt	4,05	81
C4. Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện	4,15	83
C5. Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	4,01	80,2
C6. Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh	4,17	83,4
C7. 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	3,98	79,6
C8. Căng tin Bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng	4,02	80,4
C9. Môi trường trong khuôn viên Bệnh viện xanh, sạch, đẹp	4,2	84

*Bảng 5: Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí C*

Bệnh viện đã chú trọng vào phát triển cơ sở vật chất để đảm bảo công tác khám chữa bệnh nâng cao sự hài lòng của người bệnh, tuy nhiên tài chính khó khăn nên sự đầu tư của Bệnh viện chưa đáp ứng được yêu cầu của người bệnh, cụ thể tại tiêu chí C7 đã không đạt được sự hài lòng của người bệnh khi đi vệ sinh tại giường chưa được bố trí rèm che, vách ngăn.

**2.2.4. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (D):** Điểm trung bình 4,5 điểm (đạt 90% hài lòng)

Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng (%)
D1. Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4,48	89,6
D2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4,48	89,6
D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	4,48	89,6
D4. Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	4,48	89,6
D5. Được Bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị	4,54	90,8
D6. Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.	4,33	86,6
D7. Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng	4,42	88,4

*Bảng 6: Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí D*

Từ bảng 6 ta thấy tinh thần thái độ, kỹ năng giao tiếp ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế luôn được người bệnh đánh giá cao. Bác sỹ, điều dưỡng không chỉ được đào tạo về chuyên môn mà còn được đào tạo về giao tiếp. Không những thế, Ban Giám đốc Bệnh viện luôn quan tâm đến quy tắc ứng xử của toàn bộ nhân viên. Chính vì thế khi tiến hành khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú về tiêu chí này luôn thu được kết quả cao.

**2.2.4. Kết quả cung cấp dịch vụ (E):** Điểm trung bình 4,44 điểm (đạt 88,8% hài lòng)

Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng (%)
E1. Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng	4,48	89,6
E2. Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng	4,19	83,8
E3. Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng	4,31	86,2
E4. Ông/bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	4,3	86
E5. Ông/bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	4,32	86,4

*Bảng 7: Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí E*

Qua bảng 7 ta thấy kết quả cung cấp dịch vụ đạt tỷ lệ cao, các tiêu chí đều đạt tỷ lệ hài lòng từ 83 đến 89%, đặc biệt tiêu chí E1. Tuy nhiên, tiêu chí E2. Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng người bệnh đạt tỷ lệ thấp nhất trong tất cả tiêu chí thuộc nhóm E. Điều đó cho thấy, Bệnh viện chưa được trang bị trang thiết bị y tế hiện đại, đáp ứng được nhu cầu khám, chữa bệnh của người bệnh.

### III. KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ

#### 1. Thông tin chung về đối tượng khảo sát

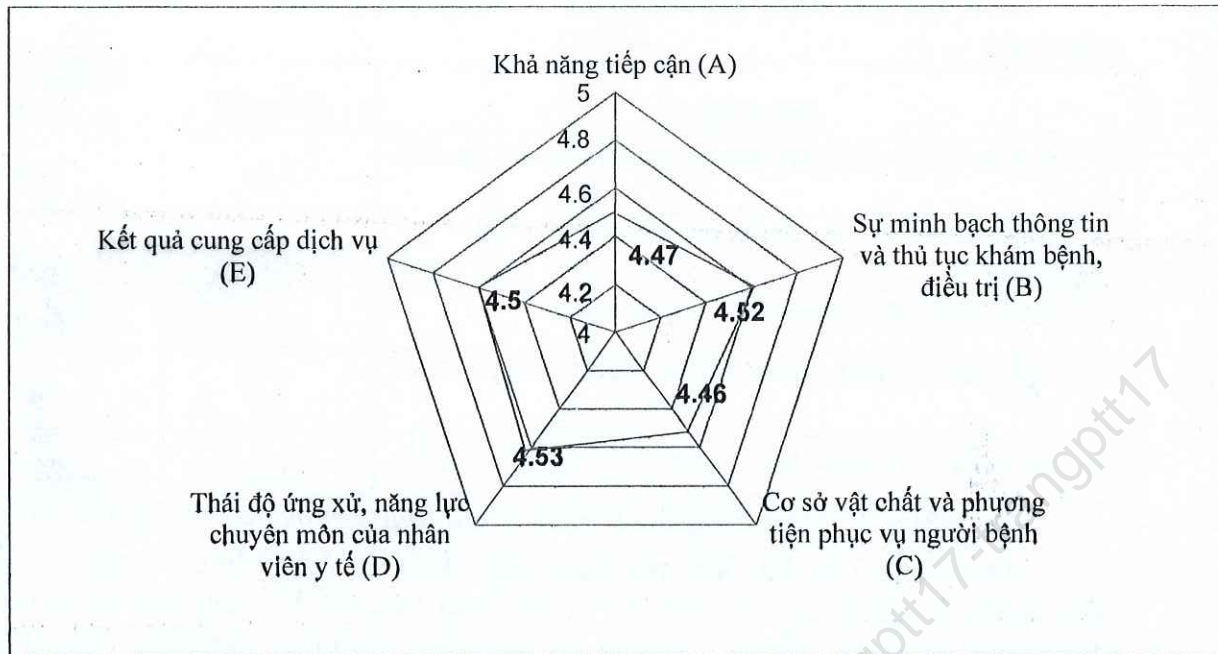
Nội dung	Số lượng (n= 100)	Tỷ lệ (%)
<b>Giới tính</b>		
Nam	23	23
Nữ	77	77
<b>Tỷ lệ sử dụng BHYT</b>		
Có	90	90
Không	10	10

*Bảng 8: Thông tin về đối tượng khảo sát người bệnh ngoại trú*

#### 2. Kết quả về sự hài lòng người bệnh ngoại trú

##### 2.1. Kết quả tổng thể bệnh viện

- Tỷ lệ hài lòng chung: 97,2%
- Điểm trung bình hài lòng: 4,49
- Điểm TB theo từng phần A, B, C, D, E:



*Biểu đồ 02: Điểm trung bình theo từng phần*

Nội dung	Tỷ lệ hài lòng(%)
Khả năng tiếp cận (A)	89,4
Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (B)	90,4
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (C)	89,2
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (D)	90,6
Kết quả cung cấp dịch vụ (E)	90

*Bảng 9: Tỷ lệ hài lòng theo từng phần*

## 2.2. Kết quả phân tích từng khía cạnh người bệnh ngoại trú toàn viện

2.2.1. **Khả năng tiếp cận (A):** Điểm trung bình 4,47 điểm (đạt 89,4% hài lòng)

Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng (%)
A1. Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm	4,42	88,4
A2. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong Bệnh viện	4,33	86,6
A3. Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm	4,44	88,8
A4. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	4,42	88,4
A5. Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) thuận tiện	4,27	85,4

*Bảng 10: Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí A*

Bảng trên cho thấy người bệnh đến khám tại khu khám bệnh thường quy hài lòng về khả năng tiếp cận với tỷ lệ hài lòng chung chiếm 89,4% và điểm trung bình đạt 4,47. Cách bố trí và biển chỉ dẫn đến từng phòng khám đều cụ thể, rõ ràng, bệnh nhân dễ tìm kiếm. Tuy nhiên, một số biển báo đã cũ và Bệnh viện chưa đồng nhất về các loại biển báo, biển chỉ dẫn để tăng tính thẩm mỹ cho Bệnh viện.

**2.2.2. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (B):** Điểm trung bình 4,52 điểm (đạt 90,4% hài lòng)

Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng (%)
B1. Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu	4,41	88,2
B2. Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện	4,46	89,2
B3. Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai	4,48	89,6
B4. Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình	4,41	88,2
B5. Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp	4,56	91,2
B6. Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám	4,5	90
B7. Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám	4,4	88
B8. Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn	4,41	88,2
B9. Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp	4,44	88,8
B10. Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp	4,42	88,4

*Bảng 11: Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí B*

Kết quả ở bảng 11 cho thấy tỷ lệ hài lòng về thời gian chờ đợi trong các khâu như thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp, thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp, thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám và thời gian bác sỹ khám, tư vấn được người bệnh đánh giá cao. Bệnh viện ngày càng chú trọng đến việc cải tiến thời gian chờ khám cũng như thời gian trả kết quả cho người bệnh đều được rút ngắn nên nhận được sự hài lòng cao từ người bệnh.

**2.2.3. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (C):** Điểm trung bình 4,46 điểm (đạt 89,2% hài lòng)

Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng (%)
C1. Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông	4,29	85,8
C2. Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt	4,42	88,4
C3. Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên	4,29	85,8
C4. Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	4,17	83,4

C5. Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật	4,52	90,4
C6. Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	4,28	85,6
C7. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	4,35	87
C8. Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân	4,48	89,6

*Bảng 12: Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí C*

Từ bảng trên ta thấy tỷ lệ hài lòng của người bệnh tương đối cao. Tuy nhiên tiêu chí C1, C3, C4, C6 có kết quả hài lòng thấp hơn các tiêu chí còn lại. Tỷ lệ hài lòng của người bệnh đối với các tiêu chí đó chưa cao do một số yếu tố như: cơ sở vật chất xuống cấp; chưa bố trí được đủ quạt, máy điều hoà cho khu khám bệnh, ý thức giữ gìn vệ sinh chung của người bệnh chưa cao

**2.2.4. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (D):** Điểm trung bình 4,53 điểm (đạt 90,6% hài lòng)

Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng (%)
D1. Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4,53	90,6
D2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4,53	90,6
D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	4,5	90
D4. Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi	4,47	89,4

*Bảng 13: Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí D*

Từ bảng 13 có thể thấy tinh thần thái độ, kỹ năng giao tiếp ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế luôn được người bệnh đánh giá cao. Cần phát huy hơn nữa tinh thần học tập nâng cao trình độ chuyên môn, không ngừng trau dồi kỹ năng giao tiếp ứng xử để người bệnh ngày càng hài lòng hơn với chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh của Bệnh viện.

**2.2.5. Kết quả cung cấp dịch vụ (E):** Điểm trung bình 4,50 điểm (đạt 90% hài lòng)

Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng (%)
E1. Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà	4,39	87,8
E2. 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	4,50	90
E3. Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	4,39	87,8
E4. Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	4,41	88,2

*Bảng 14: Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí E*



sửa chữa cũng như cung cấp thêm các máy quạt để hỗ trợ người bệnh tốt nhất khi thời tiết đang vào mùa nắng nóng.

- C6. Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.



Nguyên nhân chủ quan đến từ chính vấn đề của người bệnh. Ý thức sử dụng nhà vệ sinh của một bộ phận bệnh nhân và người nhà chưa được tốt, không đảm bảo vệ sinh chung sau khi sử dụng

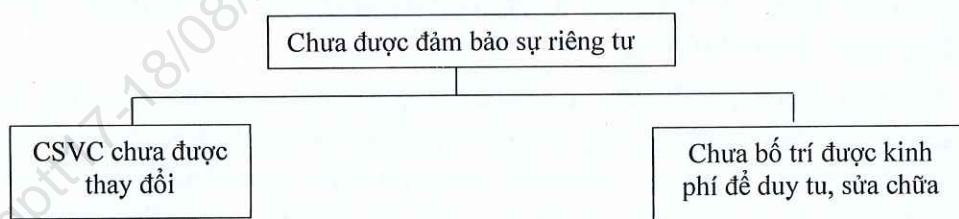
Nguyên nhân khách quan do môi trường, cơ sở vật chất hạ tầng của Bệnh viện xuống cấp, bên cạnh đó, tuy có thể mua sắm nhưng thực hiện theo hình thức mua sắm tập trung, có chỉ tiêu cũng như thời gian thực hiện, nên đa phần sẽ tập trung mua các đồ dùng, dụng cụ thực sự cần thiết trước, nên những gì có thể sửa chữa sẽ sửa chữa nhằm tận dụng tối đa;

Đề nghị Phòng Điều dưỡng bố trí nhân lực và thời gian phù hợp trong vấn đề dọn dẹp cũng như thay đổi các đồ dùng kịp thời và hợp lý;

Khoa Khám bệnh nhắc nhở nhân viên trong Khoa thường xuyên kiểm tra, cập nhật tình hình hư hỏng và gửi giấy báo về phòng TCHC để kịp thời sửa chữa nhằm phục vụ tốt nhất cho người bệnh.

## 1.2. Nội trú

C7. 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.



Để dẫn đến vấn đề này thì có nhiều nguyên nhân:

Nguyên nhân chủ quan đến từ việc Bệnh viện chưa bố trí được nguồn kinh phí để duy tu, sửa chữa. Bệnh viện là đơn vị tự chủ thường xuyên 100%, với tình hình lượng bệnh suy giảm như hiện nay thì nguồn thu của Bệnh viện không đủ để

Từ bảng 14 ta thấy tỷ lệ hài lòng chung về kết quả cung cấp dịch vụ đạt tương đối cao. Đặc biệt là tiêu chí E2 có tỷ lệ đạt 90% “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”.

#### IV. TỔNG KẾT CÁC VẤN ĐỀ NGƯỜI BỆNH THƯỜNG XUYÊN PHÀN NÀN

##### 1. Nội trú (qua phỏng vấn)

- Có 3 ý kiến, tập trung vào vấn đề cơ sở vật chất.

##### 2. Ngoại trú (qua phỏng vấn)

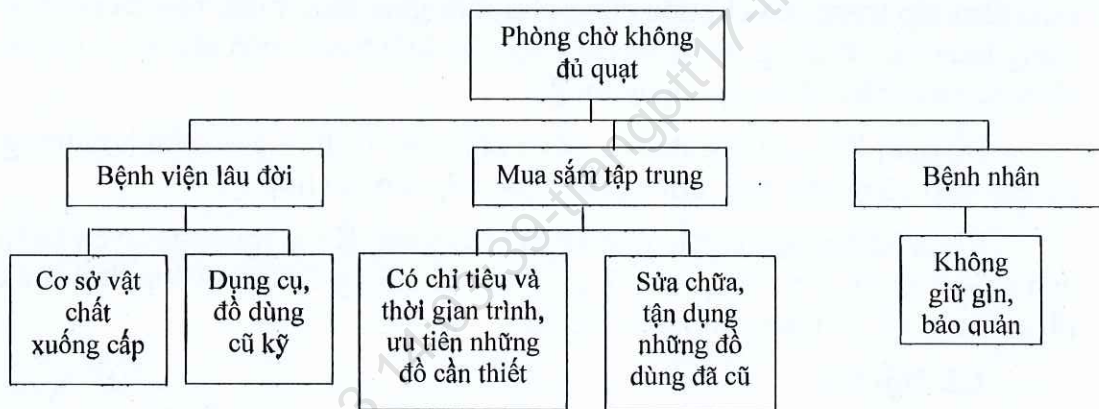
- Không có ý kiến

#### VI. XÁC ĐỊNH CÁC VẤN ĐỀ TỒN TẠI, ƯU TIÊN GIẢI QUYẾT VÀ BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC

##### 1. Xác định các vấn đề tồn tại, ưu tiên giải quyết

##### 1.1. Ngoại trú

C3. Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên



Nguyên nhân chủ quan đến từ chính vấn đề của người bệnh. Bệnh nhân thường không nâng cao ý thức giữ gìn, bảo quản tài sản khi sử dụng nên dẫn đến tình trạng quạt nhanh hư hỏng

Nguyên nhân khách quan do môi trường, cơ sở vật chất hạ tầng của Bệnh viện xuống cấp, bên cạnh đó, tuy có thể mua sắm nhưng thực hiện theo hình thức mua sắm tập trung, nhưng có chỉ tiêu cũng như thời gian thực hiện, nên đa phần sẽ tập trung mua các đồ dùng, dụng cụ thực sự cần thiết trước, nên những gì có thể sửa chữa sẽ sửa chữa nhằm tận dụng tối đa;

Bệnh viện cố gắng bố trí, sửa chữa cũng như thay mới những dụng cụ, vật dụng đã quá cũ hay hết công suất để hỗ trợ người bệnh một cách tốt nhất;

Đề nghị khoa Khám bệnh đốc thúc nhân viên trong khoa thường xuyên kiểm tra, cập nhật tình hình hư hỏng và gửi giấy báo về phòng TCHC để kịp thời

đầu tư dàn trải. Vì vậy, Bệnh viện sẽ ưu tiên bố trí kinh phí cho các vấn đề cấp thiết trước như chi cho con người, chi mua thuốc, vật tư điều trị bệnh nhân...

## 2. Phương hướng giải quyết, biện pháp khắc phục

- Thường xuyên nâng cao kỹ năng quy tắc ứng xử, phong cách, thái độ phục vụ, hướng đến nâng cao hài lòng người bệnh;

- Nâng cao chất lượng cơ sở vật chất phục vụ người bệnh: Cải tiến chất lượng vệ sinh, đảm bảo người bệnh được sử dụng buồng vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ các phương tiện

- Tất cả các ý kiến góp ý và thắc mắc, phàn nàn của Bệnh nhân và người nhà Bệnh nhân đã được lãnh đạo các khoa phòng liên quan trực tiếp đến thăm khám hoặc giải quyết kịp thời, chu đáo.

Trên đây là báo cáo tổng kết phân tích kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú, ngoại trú của Bệnh viện Đa khoa Nam Liên Chiêu quý II/2023./.

### **Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu: VT, KHTH<sup>(02 bản)</sup>.



**Trần Việt Gia**

