

BÁO CÁO
ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ, NGOẠI TRÚ
6 THÁNG ĐẦU NĂM 2025

- Thời gian khảo sát: từ ngày 01/02/2025 – 22/05/2025
- Người khảo sát: Cán bộ Tổ khảo sát của bệnh viện đa khoa huyện Đan Phượng năm 2025.
- Mẫu khảo sát: Theo mẫu phiếu khảo sát số 02 ban hành kèm theo Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ Y tế Ban hành hướng dẫn về phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024-2030.

A. NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ

I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

- Đối tượng khảo sát: Tất cả người bệnh nằm điều trị nội trú từ 3 ngày trở lên tại bệnh viện.

1. BẢNG 1: Giới tính của người bệnh được đánh giá sự hài lòng

STT	Giới tính	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Nam	131	44%
2	Nữ	164	56%

Biểu đồ: Giới tính của người bệnh được đánh giá



Nhận xét: Bảng 1 cho ta thấy người bệnh có giới tính nữ được đánh giá sự hài lòng cao hơn giới tính nam 12%.

2. BẢNG 2: Đối tượng người bệnh được đánh giá sự hài lòng

STT	Đối tượng	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Có thẻ BHYT	288	98%
2	Không có thẻ BHYT	7	2%

BIỂU ĐỒ: Đối tượng người bệnh có thẻ BHYT được đánh giá sự hài lòng

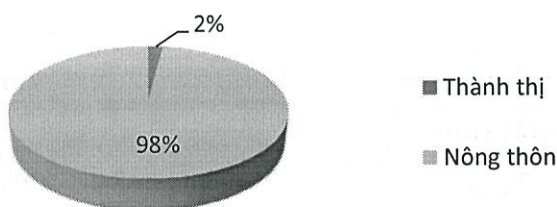


Nhận xét: Bảng 2 cho ta thấy đối tượng người bệnh có thẻ BHYT chiếm đa số 98%, không có thẻ BHYT 2%.

3. BẢNG 3: Nơi sinh sống hiện nay của người bệnh

STT	Đối tượng	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Thành thị	07	2 %
2	Nông thôn	288	98 %

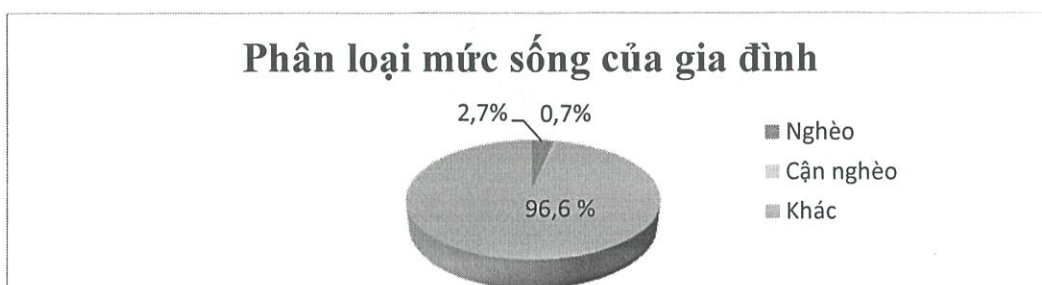
Nơi sinh sống của người bệnh



Nhận xét: Bảng 3 cho ta thấy Người bệnh đến khám bệnh tại bệnh viện chủ yếu là sống tại nông thôn chiếm 98%, khu vực thành thị chiếm tỷ lệ thấp 2%.

4. BẢNG 4: Phân loại mức sống của gia đình

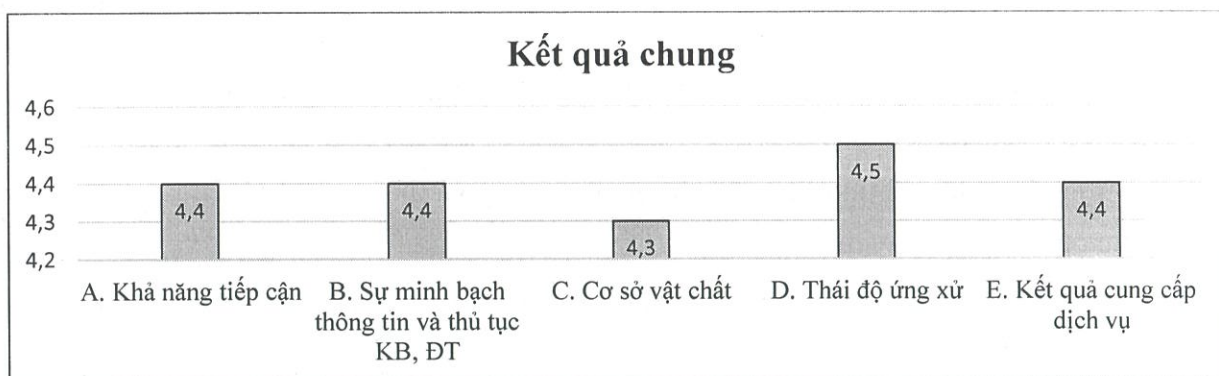
STT	Đối tượng	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Nghèo	8	2,7%
2	Cận nghèo	2	0,7%
3	Khác	285	96,6%



Nhận xét: Bảng 4 cho ta thấy Người bệnh đến khám bệnh tại bệnh viện chủ yếu thuộc đối tượng hộ gia đình có kinh tế bình thường chiếm 96,6%; hộ nghèo chiếm 2,7%; cận nghèo chiếm tỷ lệ thấp 0,7%.

5. BẢNG 5: Kết quả chung:

CHỦ ĐỀ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ	KẾT QUẢ
A. Khả năng tiếp cận	4,4
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,4
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,3
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,5
E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4,4
ĐIỂM HÀI LÒNG TRUNG BÌNH CHUNG	4,4



Nhận xét: Bảng 5 cho ta thấy điểm trung bình hài lòng của người bệnh chiếm 4.53/5 điểm trong đó “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh” đạt điểm thấp nhất là 4.3 điểm, và “Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế” đạt mức điểm cao nhất là 4.5 điểm.

II. TỶ LỆ HÀI LÒNG THEO TỪNG TIÊU CHÍ

TT	Tiêu chí	Điểm TB	% hài lòng
A. Khả năng tiếp cận		4,43	97,4
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	4,38	96
A2	Các tòa nhà, cầu thang bộ, thang máy, buồng bệnh được đánh số và hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm	4,44	98
A3	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, an toàn, dễ đi.	4,45	99
A4	Thời gian chờ đợi thang máy, làm thủ tục và chờ đợi trong quá trình khám, chữa bệnh chấp nhận được	4,4	96
A5	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết	4,46	98
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị		4,41	97,4
B1	Quy trình, thủ tục hành chính (nhập, xuất viện, chuyển viện, chuyển khoa...) rõ ràng, công khai, thuận tiện	4,38	96
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	4,39	97
B3	Quy trình, thời gian làm thủ tục thanh toán viện phí khi ra viện rõ ràng, đầy đủ	4,41	97
B4	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.	4,41	98
B5	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.	4,45	98
B6	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ.	4,42	99
B7	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.	4,42	97
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh		4,31	92,1
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.	4,31	90
C2	Buồng bệnh yên tĩnh, bảo đảm an toàn, an ninh trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện	4,37	94

C3	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt.	4,34	94
C4	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.	4,34	94
C5	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt	4,12	84
C6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh ngay tại khoa điều trị	4,28	91
C7	Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh	4,19	87
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.	4,32	93
C9	Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.	4,34	94
C10	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	4,4	96
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	4,39	96
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT		4,52	98,3
D1	Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4,52	98
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4,52	99
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	4,53	98
D4	Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	4,52	98
D5	Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.	4,52	98
D6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.	4,48	98
D7	Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng.	4,56	99
E. Kết quả cung cấp dịch vụ		4,41	96,5
E1	Thời gian chờ đợi khi khám, chữa bệnh tại bệnh viện.	4,36	93
E2	Được cấp phát cho dùng thuốc đúng giờ, hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ và các tác dụng phụ nếu có	4,42	98
E3	Được nhắc lịch tái khám và hướng dẫn thực hành ăn uống, luyện tập, chăm sóc tại nhà trước khi ra viện	4,45	98
E4	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh.	4,4	96

1/5
 2/5
 3/5
 4/5
 5/5
 6/5
 7/5
 8/5
 9/5
 10/5
 11/5
 12/5
 13/5
 14/5
 15/5
 16/5
 17/5
 18/5
 19/5
 20/5
 21/5
 22/5
 23/5
 24/5
 25/5
 26/5
 27/5
 28/5
 29/5
 30/5
 31/5
 32/5
 33/5
 34/5
 35/5
 36/5
 37/5
 38/5
 39/5
 40/5
 41/5
 42/5
 43/5
 44/5
 45/5
 46/5
 47/5
 48/5
 49/5
 50/5
 51/5
 52/5
 53/5
 54/5
 55/5
 56/5
 57/5
 58/5
 59/5
 60/5
 61/5
 62/5
 63/5
 64/5
 65/5
 66/5
 67/5
 68/5
 69/5
 70/5
 71/5
 72/5
 73/5
 74/5
 75/5
 76/5
 77/5
 78/5
 79/5
 80/5
 81/5
 82/5
 83/5
 84/5
 85/5
 86/5
 87/5
 88/5
 89/5
 90/5
 91/5
 92/5
 93/5
 94/5
 95/5
 96/5
 97/5
 98/5
 99/5
 100/5

E5	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng	4,4	97
E6	Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	4,43	97

III. KẾT QUẢ KHẢO SÁT TỶ LỆ HÀI LÒNG NB NỘI TRÚ THEO KHOA

Mức độ hài lòng người bệnh đối với mỗi tiêu chí tại mỗi khoa như sau:

Tiêu chí	Ngoại	HSCC	Nội	Đông y	Nội TM	TN	Nhi
A	4.31	4.78	4.38	4.38	4.63	4.32	4.4
B	4.31	4.71	4.37	4.38	4.59	4.32	4.32
C	4.21	4.67	4.32	4.27	4.44	3.97	4.28
D	4.5	4.78	4.43	4.44	4.75	4.54	4.38
E	4.35	4.69	4.45	4.27	4.63	4.29	4.27
Điểm TB	4.34	4.73	4.39	4.35	4.61	4.29	4.33

IV. NHẬN XÉT:

- Điểm hài lòng trung bình chung: 4,4
- Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh là: 95,9 %
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi là: 92,5%
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay lại bệnh viện là 99,7 %
- Chỉ số hài lòng toàn diện: 70,2 %
- Tỷ lệ hài lòng của người bệnh tại khoa Hồi sức cấp cứu đạt mức cao nhất là 4.73/5
- Tỷ lệ hài lòng của người bệnh tại khoa Truyền nhiễm đạt mức thấp nhất là 4,29/5 điểm.
- Tỷ lệ hài lòng phần D – Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đạt mức điểm cao nhất là 4.5/5 điểm.
- Tỷ lệ hài lòng phần C – Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh đạt mức điểm thấp nhất là 4.3/5 điểm.

B. NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ

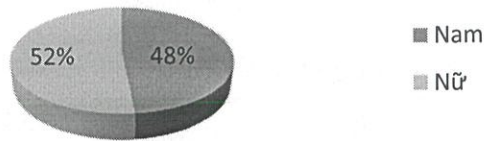
I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

- Đối tượng khảo sát: Tất cả người bệnh đến khám bệnh ngoại trú tại bệnh viện.

1. BẢNG 1: Giới tính của người bệnh được đánh giá sự hài lòng

STT	Giới tính	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Nam	138	48%
2	Nữ	147	52%

Giới tính của đối tượng được đánh giá sự hài lòng

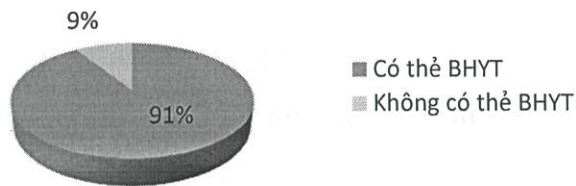


Nhận xét: Bảng 1 cho ta thấy người bệnh có giới tính nam là 48% thấp hơn người bệnh nữ 52%

2. BẢNG 2: Đối tượng người bệnh được đánh giá sự hài lòng

STT	Đối tượng	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Có thẻ BHYT	260	91%
2	Không có thẻ BHYT	25	9%

Đối tượng người bệnh có thẻ BHYT được đánh giá sự hài lòng



Nhận xét: Bảng 2 cho ta thấy đối tượng người bệnh có thẻ BHYT chiếm đa số 91%, không có thẻ BHYT 9%.

3. BẢNG 3: Nơi sinh sống hiện nay của người bệnh

STT	Đối tượng	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Thành thị	6	2%
2	Nông thôn	279	98%

Nơi sinh sống của người bệnh



Nhận xét: Bảng 3 cho ta thấy Người bệnh đến khám bệnh tại bệnh viện chủ yếu là sống tại nông thôn chiếm 98%, các khu vực xung quanh huyện Đan Phượng, khu vực thành thị chiếm tỷ lệ thấp 2%.

4. BẢNG 4: Phân loại mức sống của gia đình

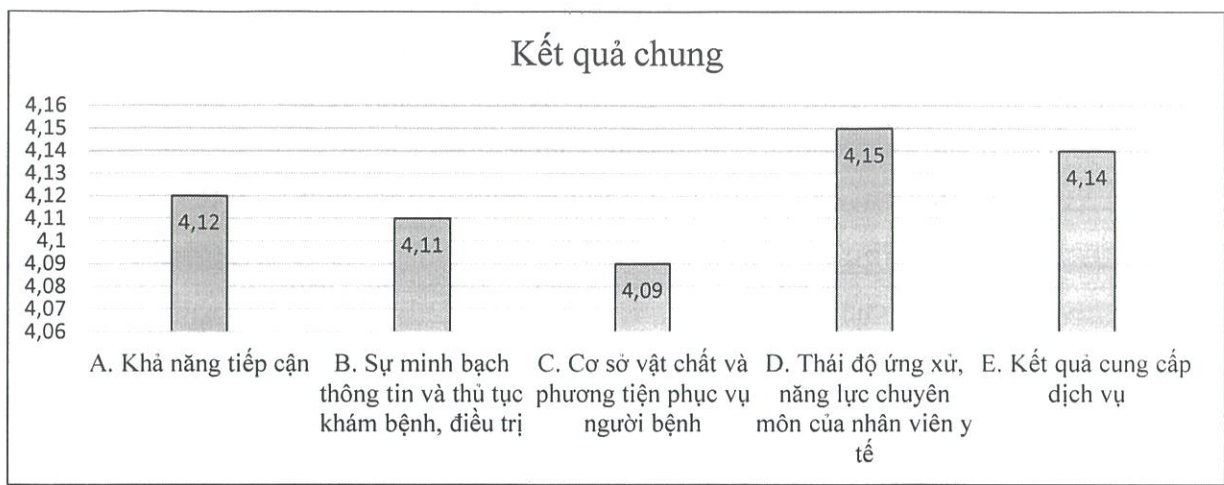
STT	Đối tượng	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Nghèo	6	2,1%
2	Cận nghèo	14	4,9%
3	Khác	265	93%



Nhận xét: Bảng 4 cho ta thấy Người bệnh đến khám bệnh tại bệnh viện chủ yếu thuộc đối tượng hộ gia đình có kinh tế bình thường chiếm 93%, hộ cận nghèo chiếm 4,9%, hộ nghèo chiếm tỷ lệ thấp 2,1%.

5. BẢNG 5: Kết quả chung:

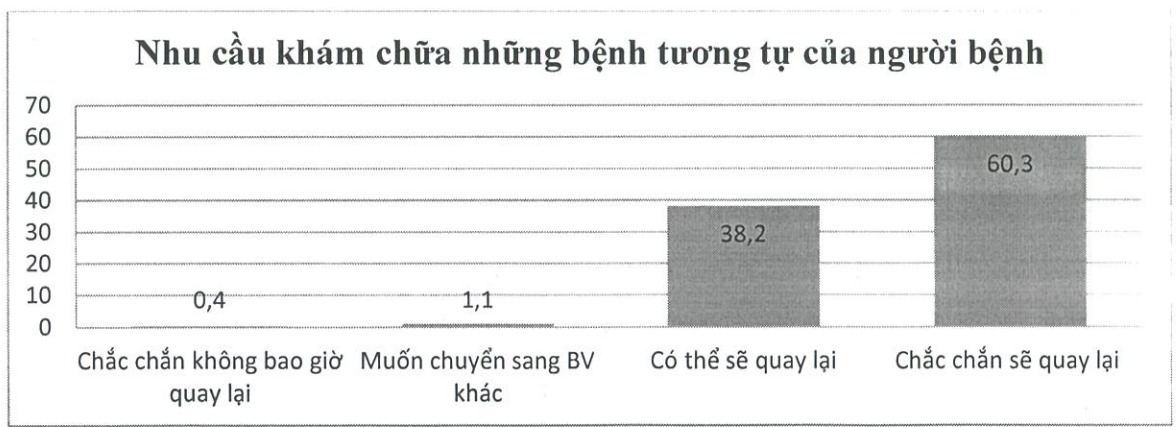
CHỦ ĐỀ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ	KẾT QUẢ
A. Khả năng tiếp cận	4,12
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,11
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,09
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,15
E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4,14
ĐIỂM HÀI LÒNG TRUNG BÌNH CHUNG	4,11



Nhận xét: Bảng 5 cho ta thấy điểm trung bình hài lòng của người bệnh chiếm 4.11/5 điểm trong đó “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh” đạt điểm thấp nhất là 4.09 điểm, “Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế” đạt mức điểm cao nhất là 4.15 điểm.

6. BẢNG 6: Nhu cầu khám, chữa những bệnh tương tự của người bệnh

STT	Nhu cầu của người bệnh	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Chắc chắn không bao giờ quay lại	1	0,4%
2	Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác	0	0
3	Muốn chuyển sang bệnh viện khác	3	1,1%
4	Có thể sẽ quay lại	109	38,2%
5	Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	172	60,3%



Nhận xét: Bảng 6 cho ta thấy tỷ lệ nhu cầu người bệnh chắc chắn sẽ quay trở lại khám và điều trị tại bệnh viện chiếm tỷ lệ cao 60,3%, tỷ lệ người bệnh có thể sẽ quay lại chiếm tỷ lệ 38,2%, tỷ lệ chắc chắn không bao giờ quay lại là 0,4 %

7. BẢNG 7: Số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế

STT	Nhu cầu của người bệnh	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Rất đắt so với chất lượng	0	0
2	Đắt hơn so với chất lượng	2	0,7%
3	Tương xứng so với chất lượng	206	72,3%
4	Rẻ hơn so với chất lượng	32	11,2%
5	Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán)	45	15,8%



Nhận xét: Bảng 7 cho ta thấy tỷ lệ nhu cầu 72,3% người bệnh nhận xét số tiền chi trả tương xứng so với chất lượng dịch vụ y tế, có 0,7% nhận xét đắt hơn so với chất lượng.

II. TỶ LỆ HÀI LÒNG THEO TỪNG TIÊU CHÍ

TT	Tiêu chí	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng (%)
A. Khả năng tiếp cận		4,12	89,9
A1	Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm	4,09	87,4
A2	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	4,12	89,8
A3	Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	4,12	89,8
A4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	4,14	90,9
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.	4,15	91,5
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị		41,1	88,6

B1	Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu	4,11	88
B2	Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện	4,15	91,6
B3	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai	4,18	91,2
B4	Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình	4,17	91,9
B5	Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp	4,13	91,2
B6	Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám	4,06	87,7
B7	Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sĩ khám	4,06	85,9
B8	Đánh giá thời gian được bác sĩ khám và tư vấn	4,1	88,4
B9	Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp	4,07	85,9
B10	Đánh giá thời gian chờ nhận xét kết quả xét nghiệm, chiếu chụp	4,06	84,6
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh		4,08	85,3
C1	Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè, kín gió và ấm áp vào mùa đông	4,13	86,3
C2	Phòng chờ có đủ ghế ngồi chờ cho người bệnh và sử dụng tốt	4,16	88,4
C3	Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên	4,13	87,9
C4	Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	4,1	85,2
C5	Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	4,13	88,4
C6	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	3,86	73,7
C7	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	4,06	85,2
C8	Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	4,09	86,9
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT		4,15	92,3
D1	Nhân viên y tế (bác sĩ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4,15	91,9
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4,13	91,2
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	4,16	93,7

D4	Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	4,15	92,3
E. Kết quả cung cấp dịch vụ		4,14	91,9
E1	Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà.	4,12	91,6
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.	4,17	92,6
E3	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	4,13	91,6
E4	Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	4,13	91,9

III. NHẬN XÉT

1. Tỷ lệ hài lòng người bệnh đến khám ngoại trú 6 tháng đầu năm 2025

- Tỷ lệ hài lòng chung là 88,9%
- Điểm trung bình hài lòng là 4,11 điểm
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi của người bệnh đạt 86,7%.
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại bệnh viện khám và điều trị đạt 98,6%
- Chỉ số hài lòng toàn diện là: 60.4%
- Tỷ lệ hài lòng phần D – Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đạt mức điểm cao nhất là 4.15/5 điểm.
- Tỷ lệ hài lòng phần C – Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh đạt mức điểm thấp nhất là 4.09/5 điểm.

C. CÁC VẤN ĐỀ CÒN TỒN TẠI, NGUYÊN NHÂN, GIẢI PHÁP

TT	Vấn đề còn tồn tại	Nguyên nhân	Giải pháp
1	Nhà vệ sinh cho người bệnh xuống cấp, mùi hôi, chưa sạch sẽ	<ul style="list-style-type: none"> - Hệ thống thoát nước và thông gió kém: <ul style="list-style-type: none"> + Ống thoát nước bị tắc, ú đọng + Quạt thông gió yếu hoặc không có - Thiết bị vệ sinh xuống cấp: <ul style="list-style-type: none"> + Bồn cầu, vòi nước hư hỏng, rỉ nước, không đủ nước để làm sạch - Không vệ sinh và khử khuẩn thường xuyên + Lịch lau dọn chưa đảm bảo + Thiếu nhân lực và dụng cụ dọn vệ sinh - Ý thức người sử dụng chưa tốt + Không xả nước sau khi đi vệ sinh + Vứt giấy, rác không đúng chỗ gây tắc bồn cầu, mùi hôi + Đi tiểu không đúng vị trí - Quản lý giám sát lỏng lẻo 	<ul style="list-style-type: none"> - Cải tạo cơ sở vật chất: <ul style="list-style-type: none"> + Thay thế thiết bị vệ sinh đã cũ, hư hỏng + Bố trí hệ thống thoát nước hợp lý tránh ú đọng nước + Lắp đặt quạt thông gió hoặc hệ thống hút mùi - Thiết lập quy trình vệ sinh, bảo trì định kỳ: <ul style="list-style-type: none"> + Vệ sinh thường xuyên (2-4 lần/ngày tùy theo số lượng người sử dụng) + Bảo trì định kỳ: Kiểm tra định kỳ hệ thống nước,

		<ul style="list-style-type: none"> + thiếu giám sát, không kiểm tra định kỳ + Không có chế tài đối với hành vi gây mất vệ sinh - Quá tải số lượng người sử dụng: + Nhà vệ sinh không đủ số lượng + Sử dụng quá mức khiến thiết bị mau hỏng, nhân viên vệ sinh không đáp ứng kịp 	<ul style="list-style-type: none"> thoát nước, thiết bị điện - Tăng cường công tác giám sát: + Bố trí nhân viên vệ sinh trực thường xuyên tại các khu vực đông người + Khoa KSNK và P.HCQT kiểm tra định kỳ - Truyền thông nâng cao ý thức sử dụng: + Treo biển hướng dẫn sử dụng, nhắc nhở xả nước, vứt rác đúng nơi quy định
2	<p>Mạng wifi khu vực công cộng rất chậm, không kết nối được internet hoặc không thể truy cập được trong nhiều thời điểm trong ngày</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Do hạ tầng kỹ thuật: + Thiết bị phát wifi không đủ hoặc kém chất lượng: gây tín hiệu yếu, chập chờn, không phủ hết các khu vực + Sử dụng công nghệ cũ: không đáp ứng được nhiều thiết bị truy cập đồng thời, tốc độ thấp + Đường truyền internet yếu: băng thông thấp, không đủ chia sẻ cho toàn bộ NB, NVYT - Do quản lý và cấu hình hệ thống: + không có hệ thống quản lý người dùng: người dùng có thể truy cập vô hạn, sử dụng các ứng dụng nặng, gây nghẽn mạng + Không giới hạn băng thông theo người dùng: Một số người dùng chiếm dụng hết tốc độ, người khác truy cập rất chậm + Không bảo trì định kỳ thiết bị mạng - Do nhu cầu sử dụng vượt khả năng hệ thống: + Số lượng người sử dụng lớn, vượt thiết kế ban đầu + Thiết bị truy cập quá nhiều gây quá tải băng thông và thiết bị mạng 	<ul style="list-style-type: none"> - Nâng cấp hệ thống hạ tầng Wifi: + Tăng số lượng thiết bị phát sóng wifi tại các khu vực đông người + Cấu hình lại hệ thống đảm bảo phủ sóng toàn bệnh viện - Tăng băng thông internet: nâng cấp đường truyền internet - Cài đặt hệ thống quản lý người dùng: + Giới hạn băng thông và số lượng thiết bị truy cập mỗi người + Thiết lập đăng nhập bằng mã bệnh nhân hoặc số điện thoại để kiểm soát - Phản hồi và giám sát: + Gắn mã QR khảo sát chất lượng wifi tại các vị trí chờ + Thiết lập quy trình tiếp nhận và xử lý sự cố

C
H
A

D. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban Giám đốc bệnh viện

- Trang bị và cung cấp đầy đủ các vật tư, trang thiết bị, thuốc đầy đủ đáp ứng nhu cầu khám, chữa bệnh

2. Tổ Quản lý chất lượng

- Tiếp tục triển khai các đợt khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú trong toàn viện theo định kỳ hoặc đột xuất

- Thu thập và phân tích dữ liệu, tổng hợp báo cáo Giám đốc Bệnh viện phê duyệt và công bố toàn viện.

- Đề xuất tham mưu những giải pháp phù hợp, linh hoạt để cải tiến liên tục chất lượng khám chữa bệnh ngoại trú tại bệnh viện.

3. Các Khoa, phòng: triển khai thực hiện các giải pháp khắc phục

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú, ngoại trú 6 tháng đầu năm 2025. Giám đốc Bệnh viện yêu cầu Trưởng các Khoa, Phòng phổ biến đến toàn thể cán bộ nhân viên và nghiêm túc thực hiện các yêu cầu./.

NGƯỜI LẬP BÁO CÁO

Nguyễn Thị Kim Oanh

GIÁM ĐỐC



Quách Duy Kỳ