

Số: 914/BC-TTYT

Chợ Mới, ngày 04 tháng 07 năm 2025

**BÁO CÁO TÓM TẮT
KẾT QUẢ KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH
QUÍ II NĂM 2025**

I. THÔNG TIN CHUNG

Thông tin cơ bản:

- + Số giường bệnh kế hoạch: 180
- + Số lượt khám bệnh ngoại trú quý II: 71.706
- + Số lượt điều trị nội trú quý II: 3.205

Thời điểm tiến hành khảo sát: các ngày trong tuần, khoảng thời gian khảo sát diễn ra: 14-15 giờ hoặc thông qua cuộc họp hội đồng người bệnh tại khoa lâm sàng, cấp bệnh viện.

Số lượng mẫu phỏng vấn: 421 phiếu, phương pháp chọn mẫu: ngẫu nhiên

Cơ cấu mẫu: các khoa lâm sàng khảo sát người bệnh nội trú ≥ 06 người bệnh/tháng và thông qua cuộc họp hội đồng người bệnh, khoa khám bệnh khảo sát người bệnh ngoại trú ≥ 60 người bệnh/tháng.

II. KẾT QUẢ:

* Kết quả hài lòng chung: **4,41/5**.

Trong đó:

- Kết quả hài lòng của người bệnh nội trú: **4,46/5**.
- Kết quả hài lòng của người bệnh ngoại trú: **4,36/5**.

III. ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ

Để nâng cao chất lượng khám chữa bệnh và phục vụ người bệnh ngày càng tốt hơn, trên cơ sở kết quả khảo sát, chúng tôi đưa ra một số giải pháp và kiến nghị như sau:

- Củng cố tăng cường nguồn nhân lực bảo vệ, tăng cường công tác tuần tra giám sát tình hình người nhà ra vào bệnh viện để bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, giúp người bệnh yên tâm khi nằm viện.
- 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.
- Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.

- Lãnh đạo khoa Khám bệnh thường xuyên nhắc nhở nhân viên về thời gian khám bệnh và tư vấn, giáo dục sức khỏe cho người bệnh và những thông tin cần thiết khi nằm viện như: giải thích về tình trạng bệnh, hướng dẫn chế độ dinh dưỡng và phương pháp điều trị. Nhân viên tiếp đón thực hành tốt giao tiếp ứng xử đối với người bệnh và người nhà người bệnh.

- Các điều dưỡng trưởng khoa giám sát công tác vệ sinh tại các nhà vệ sinh của người bệnh nội trú.

- Làm việc với lãnh đạo khoa có điểm hài lòng thấp nhất về những vấn đề người bệnh chưa hài lòng để từ đó, đề ra giải pháp khắc phục.

- Tiếp tục rà soát lại các ý kiến khác của người bệnh để từ đó đề ra các giải pháp nhằm đáp ứng các yêu cầu chính đáng cho người bệnh./.

Nơi nhận:

- Sở Y tế;
- Các khoa, phòng có liên quan;
- Lưu: VT, KHN&ĐD.

GIÁM ĐỐC

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



(Handwritten signature)

Võ Minh Tánh