

Số: /BC-TTYT

Phù Mỹ, ngày tháng 9 năm 2026

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh/người nhà người bệnh tại Trung tâm Y tế Phù Mỹ quý III năm 2026

Kính gửi: Sở Y tế tỉnh Gia Lai

Căn cứ Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc 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;

Căn cứ Công văn số 1056/SYT-NVY ngày 10/02/2026 của Sở Y tế Gia Lai về việc Tăng cường thực hiện và nâng cao chất lượng đánh giá sự hài lòng của người dân và nhân viên y tế;

Thực hiện Kế hoạch số 29/KH-TTYT ngày 11/02/2026 của Trung tâm Y tế Phù Mỹ về việc Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2026 – 2030.

Trung tâm Y tế Phù Mỹ đã thực hiện khảo sát hài lòng của người bệnh/người nhà người bệnh kết quả khảo sát như sau:

I.THÔNG TIN CHUNG

1. Tên bệnh viện: Trung tâm Y tế Phù Mỹ.
2. Địa chỉ: 644 Quang Trung, xã Phù Mỹ, tỉnh Gia Lai.
3. Loại bệnh viện: ☒ Bệnh viện công lập.
4. Hạng bệnh viện: ☒ Hạng 3.
5. Số Phòng ban chức năng của bệnh viện: 04 phòng.
6. Số khoa lâm sàng của bệnh viện: 08 khoa.
7. Số khoa cận lâm sàng của bệnh viện: 04 khoa.
8. Số giường bệnh kế hoạch: 180; Số giường bệnh thực kê: 240.
9. Tổng số người bệnh nội trú giai đoạn khảo sát: 179 người bệnh. Ngoại trú: 412 người bệnh.

a) Phương pháp khảo sát

Thực hiện khảo sát trực tiếp người bệnh/người nhà người bệnh, nhập thông tin khảo sát vào phần mềm “KCB KSHL” của Bộ Y tế; tài khoản đăng nhập là 45bd.pm

Chọn hình thức hướng dẫn cho người sử dụng dịch vụ y tế/người chăm sóc thực hiện khảo sát hài lòng trên thiết bị điện tử thông minh; sau khi được nhân viên y tế hướng dẫn mở ứng dụng phần mềm khảo sát hài lòng trực tuyến của Bộ Y tế

trên máy tính laptop tại buồng bệnh đối với người bệnh/người nhà người bệnh (NB/NNNB) nội trú hoặc điện thoại, đối với 1 số người bệnh hoặc người nhà lớn tuổi, không có điện thoại thông minh nhân viên y tế có thể dùng mẫu phiếu bằng giấy để thực hiện trực tiếp.

Nhân viên y tế (Tổ khảo sát) không mặc trang phục y tế, không đeo bảng tên khi thực hiện.

b.Thời gian khảo sát

Khảo sát hài lòng người bệnh: Từ ngày 15/8/2026 đến ngày 31/8/2026.

c. Cỡ mẫu đo lường

- Khảo sát người bệnh nội trú: 114 phiếu.
- Khảo sát người bệnh ngoại trú: 150 phiếu

d.Mẫu phiếu: Thực hiện theo Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08 tháng 01 năm 2024 của Bộ Y tế về việc hướng dẫn về phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024-2030.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ

1.Đánh giá chung của người bệnh về Trung tâm Y tế

TT	Nội dung		Kết quả khảo sát
1	Tỷ lệ hài lòng chung		98,17%
2	Tổngđiểm trung bình từ A-E		4,57
3	Điểm trung bình theo từng phần	Phần A: Khả năng tiếp cận	4,58
		Phần B: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,55
		Phần C: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,55
		Phần D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,60
		Phần E: Kết quả cung cấp dịch vụ	4,56
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi		97,14%
5	Tỷ lệ người bệnh quay trở lại		99,12%
6	Chỉ số hài lòng toàn diện		79,82%
7	Tổng số phiếu phân tích		114

2. Giới tính khảo sát

TT	Giới tính	Số lượng	Tỷ lệ (%)
1	Nam	53	46,5
2	Nữ	60	52,6
3	Khác	01	0,9
Tổng cộng		114	100

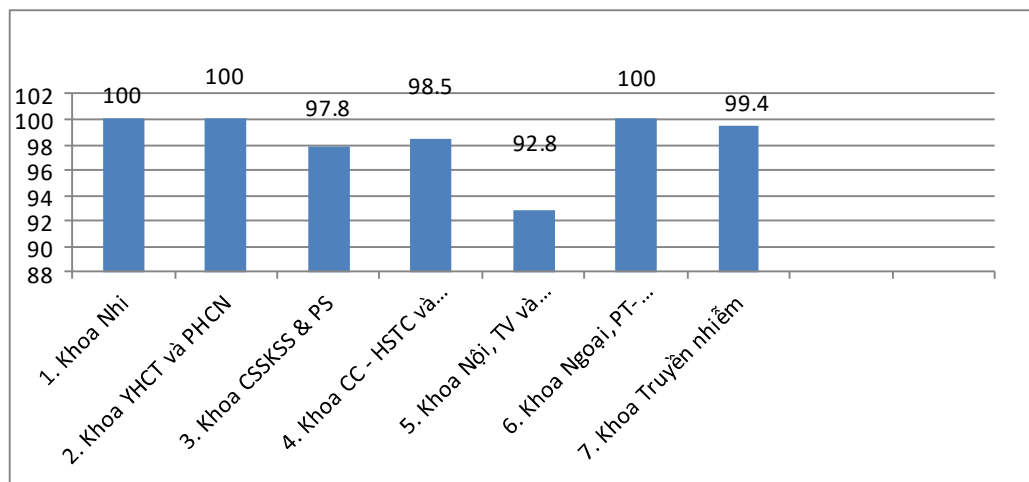
3. Có bảo hiểm, không có bảo hiểm

TT	Đối tượng khám, chữa bệnh	Số lượng	Tỷ lệ (%)
1	Có BHYT	114	100
2	Không BHYT	0	0
Tổng cộng		123	100

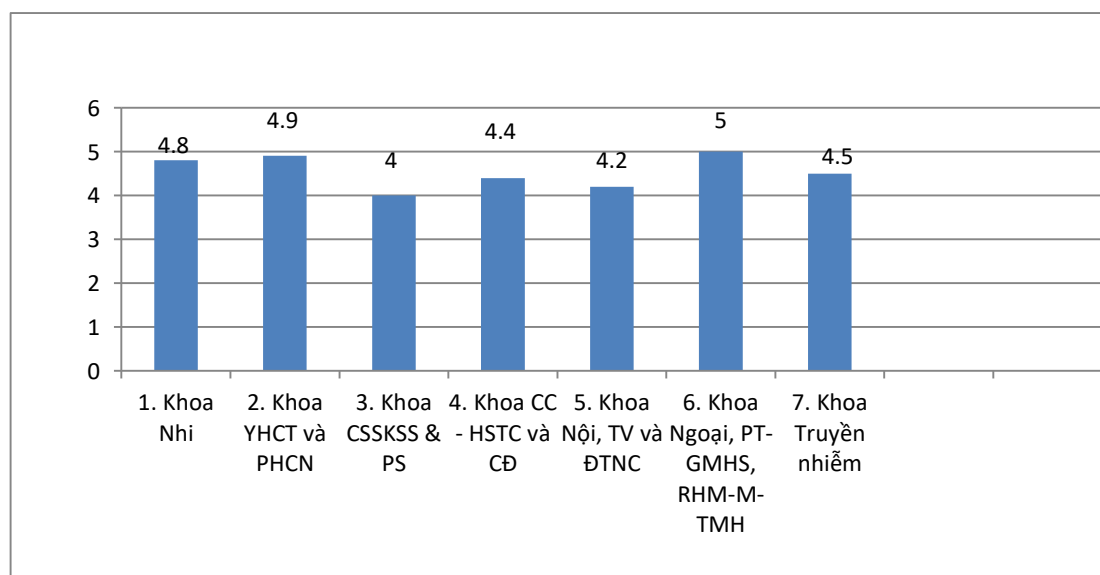
4. Mức độ hài lòng của người bệnh nội trú theo từng khoa

TT	Khoa/ phòng	Số phiếu	Tỷ lệ hài lòng chung (%)	Chỉ số hài lòng toàn diện (%)	Điểm hài lòng chung	Phần A (điểm)	Phần B (điểm)	Phần C (điểm)	Phần D (điểm)	Phần E (điểm)	Bảo hiểm (%)	Thu phí (%)
1	Nội, TV và ĐTNC	20	92,7	70	4,2	4,3	4,1	4,2	4,3	4,3	100	0
2	Ngoại, PT-GMHS, RHM-M - TMH	17	100	100	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	100	0
3	Cấp cứu – HSTC& CD	15	98,5	80	4,4	4,3	4,4	4,4	4,3	4,4	100	0
4	CSSKSS và P.Sản	15	97,8	20	4,0	4,0	4,0	3,9	4,1	4,0	100	0
5	Nhi	10	100	100	4,8	4,8	4,9	4,8	4,8	4,7	100	0
6	YHCT và PHCN	22	100	100	4,99	4,9	5,0	5,0	5,0	5,0	100	0
7	Truyền Nhiễm	15	99,4	86,7	4,5	4,6	4,4	4,4	4,5	4,4	100	0

5. Biểu đồ so sánh tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh, người nhà người bệnh theo từng khoa



6) Biểu đồ so sánh điểm hài lòng chung của người bệnh/người nhà người bệnh theo từng khoa.



7. Mức độ hài lòng cho từng mục

Ghi chú:

(0): Không sử dụng.

(1): Tỷ lệ người bệnh/người nhà đánh giá “rất không hài lòng hoặc rất kém”.

(2): Tỷ lệ người bệnh/người nhà đánh giá “không hài lòng hoặc kém”.

(3): Tỷ lệ người bệnh/người nhà đánh giá “mức trung bình”.

(4): Tỷ lệ người bệnh/người nhà đánh giá “Tốt”.

(5): Tỷ lệ người bệnh/người nhà đánh giá “Rất tốt”.

TT	Nội dung	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(0)
A. Khả năng tiếp cận							
A1	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	0	0	0,9	40,4	58,8	0
A2	Các tòa nhà, cầu thang bộ, thang máy, buồng bệnh được đánh số và hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm.	0	0	0,9	38,6	60,5	0
A3	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, an toàn, dễ đi.	0	0	0,9	36,0	63,2	0
A4	Thời gian chờ đợi thang máy, làm thủ tục và chờ đợi trong quá trình khám, chữa bệnh chấp nhận được.	0	0	1,8	44,7	52,6	0,9
A5	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	0	0	0,9	35,1	64,0	0

B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị							
B1	Quy trình, thủ tục hành chính (nhập, xuất viện, chuyển viện, chuyển khoa...) rõ ràng, công khai, thuận tiện.	0	0	2,6	41,2	56,1	0
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.	0	0	1,8	43,0	53,5	0
B3	Quy trình, thời gian làm thủ tục thanh toán viện phí khi ra viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.	0	0	1,8	40,4	57,9	0
B4	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.	0	0	1,8	37,7	60,5	0
B5	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.	0	0	0,9	40,4	58,8	0
B6	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ.	0	0	0,9	41,2	57,0	0
B7	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.	0	0	2,6	40,4	57,0	0
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh							
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.	0	0	1,8	36,8	61,4	0
C2	Buồng bệnh yên tĩnh, bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm nằm viện.	0	0	0,9	42,1	56,1	0
C3	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, chắc chắn, sử dụng tốt.	0	0	0,9	40,4	58,8	0
C4	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.	0	2,6	2,6	37,7	57,0	0
C5	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	0	0	2,6	39,5	57,9	0
C6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh ngay tại khoa điều trị.	0	0	1,8	33,3	64,9	0
C7	Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng wifi ngay tại buồng bệnh.	0	0	2,6	41,2	56,1	0
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/nằm riêng.	0	0	2,6	37,7	59,6	0
C9	Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.	0	0,9	11,4	31,6	56,1	0
C10	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	0	0	2,6	36,0	61,4	0

C11	Được cung cấp phương tiện vận chuyển nội viện như xe lăn, cáng, xe 1 điện đầy đủ, kịp thời, sử dụng tốt khi có nhu cầu.	0	0	0,9	34,2	64,9	0
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế							
D1	Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	0	0	0,9	36,0	63,2	0
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	0	0	0,9	38,6	60,5	0
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	0	0	0,9	36,8	62,3	0
D4	Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	0	0	0,9	42,1	57,0	0
D5	Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng	0	0	0,9	39,5	59,6	0
D6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.	0	0	0,9	41,2	57,9	0
D7	Không bị nhân viên y tế gọi ý bồi dưỡng.	0	0	0,9	29,8	69,3	0
E. Kết quả cung cấp dịch vụ							
E1	Thời gian chờ đợi khi khám, chữa bệnh tại bệnh viện.	0	0	0,9	43,0	56,1	0
E2	Được cấp phát cho dùng thuốc đúng giờ, hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ và các tác dụng phụ nếu có.	0	0	0,9	41,2	57,9	0
E3	Được nhắc lịch tái khám và hướng dẫn thực hành ăn uống, luyện tập, chăm sóc tại nhà trước khi ra viện.	0	0	0,9	41,2	57,9	0
E4	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh.	0	0	0,9	44,7	54,4	0
E5	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.	0	0	0,9	38,6	60,5	0
E6	Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	0	0	0,9	42,1	57,0	0
E7	Ông/Bà cho nhận xét về số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế không?						
	1. Rất đắt so với chất lượng	0					
	2. Đắt hơn so với chất lượng	0					
	3. Tương xứng so với chất lượng	74,6					
	4. Rẻ hơn so với chất lượng	7,9					
	5. Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán)	17,5					
	6. Ý kiến khác, ghi rõ	0					

8. Một số ý kiến của người bệnh/người nhà người bệnh: Không có ý kiến

9. So sánh kết quả cần cải thiện của quý trước

a) Tồn tại quý II năm 2026

Qua kết quả khảo sát hài lòng người bệnh quý II năm 2026 tồn tại:

- Phần A: Tiêu chí 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*' còn 5,4% người bệnh đánh giá ở mức 3.

Tiêu chí A2 '*Các tòa nhà, cầu thang bộ, thang máy, buồng bệnh được đánh số và hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm*' còn 6,3% người bệnh đánh giá ở mức 3.

Tiêu chí A4 '*Thời gian chờ đợi thang máy, làm thủ tục và chờ đợi trong quá trình khám, chữa bệnh chấp nhận được*' còn 8,0% người bệnh đánh giá ở mức 3.

- Phần B: Tiêu chí 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*'. Còn 4,5% người bệnh đánh giá ở mức 3.

- Phần C: Tiêu chí C7 '*Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh*' còn 7,1% người bệnh đánh giá ở mức 3.

Tiêu chí C9 '*Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng*' còn 7,1% người bệnh đánh giá ở mức 3.

- Phần D: Tiêu chí D6 '*Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng*' còn 0,9% người bệnh đánh giá ở mức 2.

- Phần E: Tiêu chí E1 '*Thời gian chờ đợi khi khám, chữa bệnh tại bệnh viện*' còn 2,7% người bệnh đánh giá ở mức 3.

Kết quả cho thấy còn trường hợp chưa đáp ứng tốt sự mong đợi của người bệnh.

b) Giải pháp và kết quả khắc phục quý III

Giải pháp cải tiến đã thực hiện: Trung tâm Y tế Phù Mỹ đã ban hành Kế hoạch số 231/KH-TTYT ngày 07/7/2026 về kế hoạch hoạt động quý III Trung tâm Y tế Phù Mỹ và báo cáo các vấn đề ưu tiên giải quyết sau khảo sát hài lòng người bệnh quý II tại Trung tâm Y tế Phù Mỹ; Kế hoạch số 106/KH-TTYT ngày 30/6/2026 tập huấn kỹ năng tư vấn, truyền thông, giáo dục sức khỏe cho điều dưỡng viên, hộ sinh viên, y sỹ, kỹ thuật y đang công tác tại các khoa, phòng của TTYT Phù Mỹ.

Chú trọng tập trung công tác tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng; giải thích đầy đủ về tiền lương và kế hoạch theo dõi sau điều trị không còn ở mức không hài lòng hoặc kém; tham mưu lãnh đạo phối hợp Tổ chức-Hành chính đã khắc phục tên, bảng hiệu, chỉ dẫn rõ ràng đặt vị trí dễ quan sát cụ thể khoa, phòng khám lâm sàng và cận lâm sàng.

Tại các khoa lâm sàng điều dưỡng bố trí, hỗ trợ NB/NNNB tiếp nhận vào viện, ra viện; thanh toán giảm thời gian chờ đợi khám bệnh chữa bệnh tại đơn vị.

Bộ phận CNTT đã kiểm tra và khắc phục hệ thống Wifi người bệnh sử dụng tại khoa phòng.

Trung tâm Y tế đã có đề xuất Sở Y tế khắc phục căng tin bệnh viện phục vụ nhu cầu thiết yếu và chế độ ăn cho NB.

Kết quả quý III năm 2026: Tại tiêu chí 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*' còn 0,9% mức 3 giảm 4,5%.

- Tiêu chí A2 '*Các tòa nhà, cầu thang bộ, thang máy, buồng bệnh được đánh số và hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm*' còn 0,9% mức 3 giảm 5,4%.

- Tiêu chí A4 '*Thời gian chờ đợi thang máy, làm thủ tục và chờ đợi trong quá trình khám, chữa bệnh chấp nhận được*' còn 1,8% mức 3 giảm 6,2%.

- Phần B: Tiêu chí 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*' còn 1,8% mức 3 giảm 2,7%, **nhưng có 1,8% NB đánh giá ở mức 2.**

- Phần C: Tiêu chí C7 '*Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh*' còn 2,6% giảm 4,5% ở mức 3.

Câu C9 '*Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng*' có **11,4% tăng 4,3% ở mức 3 và 0,9% ở mức 2.**

- Phần D. Tiêu chí D6. '*Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng*' còn 0,9% ở mức 3 không còn ở mức 2 (quý II 0,9 mức 2).

- Phần E. Tiêu chí E1 '*Thời gian chờ đợi khi khám, chữa bệnh tại bệnh viện*' còn 0,9%giảm 1,8% ở mức 3.

Các lại tỷ lệ người bệnh đánh giá ở mức 4 và mức 5 '*hài lòng và rất hài lòng*' đạt 100% .

Tồn tại quý III cần khắc phục quý IV:

- Tiêu chí A4: '*Thời gian chờ đợi thang máy, làm thủ tục và chờ đợi trong quá trình khám, chữa bệnh chấp nhận được*'. có 1,8% mức 3 cần cải thiện lên mức 4 và 5 không còn ở mức 3.

- Tiêu chí B1: '*Quy trình, thủ tục hành chính (nhập, xuất viện, chuyển viện, chuyển khoa...) rõ ràng, công khai, thuận tiện*'. Ở mức 3 là 2,6% cần cải thiện lên mức 4 và 5 không còn ở mức 3.

- Tiêu chí B7: '*Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị*' mức 3 chiếm 2,6% cần cải thiện lên mức 4 và 5.

- Tiêu chí C4 '*Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ*' có 2,6% ở mức 2 cần cải thiện không còn ở mức 2.

- Tiêu chí C9 '*Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng*' có 0,9% ở mức 2, cần cải thiện không còn ở mức 2.

Đánh giá: Kết quả quý III cho thấy nội dung hạn chế cần cải thiện của quý II đã được khắc phục rõ rệt.

Tỷ lệ người bệnh đánh giá mức 3 giảm từ 8,0% xuống 0,9% ở tiêu chí D2 và có 0,9% mức 2 ở tiêu chí D6 xuống 0%.

Đồng thời 100 người bệnh đánh giá mức 4 hoặc mức 5, trong đó mức 5 chiếm tỷ lệ cao 64,9%. Kết quả này cho thấy các giải pháp đã phát huy hiệu quả, góp phần nâng cao sự hài lòng của người bệnh.

Trung tâm tiếp tục duy trì các giải pháp đã thực hiện, cải thiện thời gian chờ khám chữa bệnh, thủ tục nhập viện, thanh toán ra viện; tư vấn, giải thích yêu cầu thắc mắc NB/NNNB trong thời gian nằm viện; hướng dẫn NB/NNNB nơi cung cấp vật dụng thiết yếu, tăng cường kết nối nhà hảo tâm; tổ công tác xã hội tăng cường hỗ trợ NB/NNNB khi đến khám và điều trị tại Trung tâm Y tế. Các khoa dự trữ cung cấp quần áo cho NB đảm bảo đủ trong thời gian nằm viện; Điều dưỡng quản lý buồng bệnh cần phổ biến nội quy, điều dưỡng trưởng đi buồng kiểm tra giám sát theo bảng kiểm, sắp xếp NB phù hợp đảm bảo yên tĩnh đặc biệt khung giờ nghỉ ngơi của người bệnh, cải thiện tỷ lệ hài lòng NB/NNNB phấn đấu lên mức 4, 5; không còn ở mức 2 và cải thiện hơn ở 3.

III. KẾT QUẢ THỰC HIỆN KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ

1. Mức độ hài lòng chung:

TT	Nội dung		Kết quả khảo sát
1	Tỷ lệ hài lòng chung		97,82%
2	Tổng điểm trung bình từ A-E		4,4
3	Điểm trung bình theo từng phần	Phần A: Khả năng tiếp cận	4,3
		Phần B: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,3
		Phần C: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,5
		Phần D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,4
		Phần E: Kết quả cung cấp dịch vụ	4,4
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi		95,2%
5	Tỷ lệ người bệnh quay trở lại		100%
6	Chỉ số hài lòng toàn diện		85,3%
7	Tổng số phiếu phân tích		150

2. Giới tính khảo sát

STT	Giới tính	Số phiếu khảo sát	Tỷ lệ (%)
1	Nam	61	40,7
2	Nữ	89	59,3
Tổng cộng		150	100

3. Đối tượng khám, chữa bệnh

STT	Đối tượng khám, chữa bệnh	Số phiếu khảo sát	Tỷ lệ (%)
1	Có BHYT	120	80
2	Không BHYT	30	20
Tổng cộng		150	100

4. Mức độ hài lòng theo từng mục

Ghi chú:

(0): Không sử dụng.

(1): Tỷ lệ người bệnh/người nhà đánh giá “rất không hài lòng hoặc rất kém”.

(2): Tỷ lệ người bệnh/người nhà đánh giá “không hài lòng hoặc kém”.

(3): Tỷ lệ người bệnh/người nhà đánh giá “mức trung bình”.

(4): Tỷ lệ người bệnh/người nhà đánh giá “Tốt”.

(5): Tỷ lệ người bệnh/người nhà đánh giá “Rất tốt”.

TT	Nội dung	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(0)
A. Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm							
A1.	Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.	0	0	0,7	60,3	36,0	0
A2.	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	0	0	0,7	60,7	38,0	0
A3.	Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	0	0	0,7	58,0	41,3	0
A4.	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	0	0	0,7	56,0	43,3	0
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.	0	0	10,0	67,3	22,7	0
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị							
B1	Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu.	0	0	2,0	65,3	32,7	0

B2	Các quy trình, thủ tục khám bệnh đơn giản, thuận tiện.	0	0	2,0	63,3	34,7	0
B3	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	0	0	2,7	64,7	32,7	0
B4	Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nỏ, tận tình.	0	0	3,3	62,0	34,7	0
B5	Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp.	0	0	4,7	64,0	31,3	0
B6	Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	0	0	3,3	62,0	34,7	0
B7	Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	0	0	2,7	64,0	33,3	0
B8	Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	0	0	2,7	69,3	28,0	0
B9	Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	0	0	10,7	64,7	24,7	0
B10	Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.	0	0	10,0	64,0	26,0	0
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh							
C1	Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông.	0	0	0,7	47,3	52,0	0
C2	Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.	0	0	0,7	48,7	50,7	0
C3	Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	0	0	0,7	50,7	48,7	0
C4	Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	0	0	1,3	50,7	48,0	0
C5	Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	0	0	0,7	55,3	44,0	0
C6	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	0	0	2,0	56,7	41,3	0
C7	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	0	0	0,7	48,7	50,7	0
C8	Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	0	0	0,7	52,7	46,7	0
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế							
D1	Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	0	0	0,7	56,0	43,3	0
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	0	0	0,7	58,7	40,7	0
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	0	0	0,7	58,0	41,3	0

D4	Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	0	0	0,7	56,0	43,3	0
E. Kết quả cung cấp dịch							
E1	Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà.	0	0	0,7	52,0	47,3	0
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.	0	0	0,7	58,7	40,7	0
E3	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	0	0	0,7	56,7	42,7	0
E4	Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	0	0	0,7	54,0	45,3	0
E5	Ông/Bà cho nhận xét về số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế không?						
	1. Rất đắt so với chất lượng	0					
	2. Đắt hơn so với chất lượng	7,3					
	3. Tương xứng so với chất lượng	78,8					
	4. Rẻ hơn so với chất lượng	4,3					
	5. Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán)	10,7					
	6. Ý kiến khác, ghi rõ	0					

5. Một số ý kiến của người bệnh/người nhà: Không có ý kiến.

6. So sánh kết quả cần cải thiện của quý trước

Tồn tại quý II năm 2026:

a) Phần A: Khả năng tiếp cận (A1 - A5)

- Đa số người bệnh đánh giá mức 4 (chiếm từ 64.7% – 77.3%).
- Mức 3 còn khá cao, chiếm tới 22.7% – 34.0%.
- Không có tỷ lệ đạt mức 5.

- Vấn đề cần khắc phục ưu tiên *‘Sơ đồ chỉ dẫn, biển báo đến khoa phòng;*

Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) thuận tiện’

b) Phần B: Sự minh bạch và thủ tục khám bệnh, điều trị (B1 - B10)

Thời gian chờ đợi là điểm cần ưu tiên nhất. Tỷ lệ đánh giá Mức 3 ở các bước chờ đợi còn cao:

- Chờ làm thủ tục khám (B6): 32.0% mức 3.
- Chờ khám bác sỹ (B7): 27.3% mức 3.
- Chờ làm xét nghiệm/CDHA (B9): 25.3% mức 3.
- Chờ nhận kết quả CLS (B10): 26.7% mức 3.

c) Phần C: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (C1 - C8)

- Mức độ hài lòng ở mức trung bình khá (chủ yếu mức 4).

- Mức 3 chiếm 16.0% -28.0% (tiêu chí C4 '*Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...*' 28.0% và tiêu chí C3 '*Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên*' 24.0%).

d) Phần D: Thái độ, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (D1 - D4)

- Tỷ lệ đánh giá mức 3 chiếm năm khoảng 16.7% – 18.7% năng lực chuyên môn so với NB/NNNB mong đợi.

- Còn lại ở mức 4 (hài lòng) khá cao từ 81.3% – 83.3%;

e) Nhóm E và G: Kết quả cung cấp dịch vụ và đánh giá chung đáp ứng (E1 - E5, G1 - G2).

- Mức độ đáp ứng mong đợi (G1): NB/NNNB hài lòng mức 4 khá cao (78.7%).

- Ở mức 3 còn (21.3%).

Giải pháp cải tiến đã thực hiện: Trung tâm Y tế Phù Mỹ đã ban hành Kế hoạch quý III về cải tiến chất lượng bệnh viện; khắc phục sau khảo sát hài lòng người bệnh quý II năm 2026, trong đó tập trung thực hiện giải pháp rút ngắn thời gian chờ đăng ký khám bệnh, lấy mẫu, thực hiện xét nghiệm và trả kết quả xét nghiệm, đồng thời tăng cường phối hợp giữa các khoa, phòng và bộ phận cận lâm sàng nhằm hạn chế thời gian chờ của người bệnh. Phối hợp các bộ phận liên quan cải thiện môi trường giải trí (tivi, tranh ảnh,...), bố trí nước uống phù hợp, khu chờ khám đảm bảo đủ mát cho NB. Hệ thống wifi đảm NB truy cập thông suốt. Bố trí bàn tiếp đón hướng dẫn NB khi bắt đầu tới viện, nhân viên y tế hỗ trợ NB đăng ký khám bệnh trực Kiod và nhập trực tiếp hệ thống phần mềm đăng ký khám bệnh bằng CCCD. Các biển hiệu chỉ dẫn rõ ràng ngắn gọn, dễ quan sát. Viên chức y tế duy trì giao tiếp với NB/NNNB bằng mô hình AIDET.

Kết quả quý III năm 2026:

Phần A: Đã cải thiện rõ rệt; tỷ lệ đánh giá ở mức 5 (Rất hài lòng) đạt từ 22.7% – 43.3%.

- Mức 3 giảm xuống còn 0,7% (từ A1-A4) giảm từ 22-25% đối với hệ thống biển chỉ dẫn/lối đi.

Tiêu chí tiêu biểu cải thiện:

- Tiêu chí A3 (Đánh số khối nhà/cầu thang): Mức 5 đạt 43.3% ở Quý III (Quý II là 0%).

- Tiêu chí A5 (Đăng ký khám qua điện tử/Website): Tỷ lệ đánh giá mức 3 giảm từ 34.0% (quý II) xuống 10.0% (quý III).

Phần B: Thời gian chờ đợi đã được rút ngắn và quản lý tốt hơn. Đánh giá ở mức 5 tăng đồng đều (đạt từ 24.7% – 36.7%).

- Mức 3 '*Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám*' (Tiêu chí B6) giảm từ 32.0% xuống còn 4.7%.

Phần C: Sự cải thiện mạnh mẽ ở tiêu chí C5 (*đảm bảo sự riêng tư*) với 44.0% đánh giá mức 5 và tiêu chí C7 (*môi trường Xanh - Sạch - Đẹp*) với 46.7% ở mức 5.

Phần D: Nhóm tiêu chí này cải thiện rất tốt và vượt bậc sau cải thiện.

- Tỷ lệ đánh giá mức 5 (Rất hài lòng) đạt từ 40.7% – 43.3%.

- Tỷ lệ đánh giá mức 3 còn 0.7% giảm 18%.
- Tiêu chí D4 '*Năng lực chuyên môn của NVYT*': Mức 5 có 43.3% (Rất hài lòng) và mức 4 có 56.7% (Hài lòng).

Phần E và G: Tỷ lệ NB/NNNB Mức 5 (38.7%), Mức 4 (61.3%), Mức 3 không còn (0.0%).

Khả năng quay lại/Giới thiệu người khác (G2): Tỷ lệ "Chắc chắn quay lại" tăng từ 80.0% (quý II) lên 98.0% (quý III).

Đánh giá: Kết quả quý III cho thấy nội dung cần cải thiện của quý II đã được khắc phục đáng kể. Tỷ lệ người bệnh đánh giá mức 3 giảm còn 0,7 (A1-A4) – 10% (A5). Đồng thời người bệnh đánh giá cao mức 4 hoặc mức 5 các tiêu chí còn lại.

Trung tâm tiếp tục duy trì các giải pháp đã thực hiện, thường xuyên theo dõi thời gian chờ khám bệnh, lấy mẫu và thực hiện kỹ thuật, trả lời kết quả; kịp thời rà soát, điều chỉnh khi phát sinh tình trạng chờ kéo dài nhằm duy trì tỷ lệ người bệnh đánh giá mức 4 và mức 5 trong các quý tiếp theo.

IV. PHÂN TÍCH

1. Khảo sát hài lòng người bệnh nội trú

a) *Những điểm mạnh trong cung cấp dịch vụ được người bệnh ghi nhận:*

- Cơ sở hạ tầng mới sửa chữa nhìn khang trang sạch sẽ.
- Người bệnh được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị, công khai thuốc rõ ràng, đầy đủ.
- Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.
- Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực. Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.
- Người bệnh được hướng dẫn về các chế độ quyền lợi của người bệnh, phổ biến nội quy khoa phòng, giải đáp mọi thắc mắc, tư vấn truyền thông giáo dục sức khỏe cho người bệnh và người nhà người bệnh. Hướng dẫn vận động, tập phục hồi chức năng phù hợp với từng người bệnh. Tư vấn người bệnh chế độ ăn uống, nghỉ ngơi trong khi điều trị và sau khi ra viện, hẹn tái khám và nhận biết các dấu hiệu bệnh lý.
- Người bệnh được bác sỹ khám, động viên tại phòng điều trị; bác sỹ và điều dưỡng phối hợp điều trị, chăm sóc NB được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng... Nghỉ ngơi trong khi điều trị và sau khi ra viện, hẹn tái khám và nhận biết các dấu hiệu bệnh lý.

b) *Phân tích những yếu tố ảnh hưởng đến chỉ số hài lòng chung và chỉ số hài lòng theo thành phần*

- Tiêu chí A4: '*Thời gian chờ đợi thang máy, làm thủ tục và chờ đợi trong quá trình khám, chữa bệnh chấp nhận được*'. NB đánh giá mức 3 là 02/114 chiếm 1,8%.

- Tiêu chí B1: '*Quy trình, thủ tục hành chính (nhập, xuất viện, chuyển viện, chuyển khoa...) rõ ràng, công khai, thuận tiện*'. NB đánh giá mức 3 là 03/114 phiếu chiếm 2,6%.

- Tiêu chí B7: *‘Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị’* NB đánh giá mức 3 là 03/114 phiếu chiếm 2,6%.

- Tiêu chí C4. *‘Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch’*. Người bệnh đánh giá mức 2 là 03/114 phiếu chiếm 2,6%* và mức 3 cũng chiếm 2,6%.

- Tiêu chí C5. *‘Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt’*. Người bệnh đánh giá mức 3 là 03/114 chiếm 2,6 (tại khoa XN & CDHA, CC, HSTC và CD nhà vệ sinh cũ xuống cấp).

- Tiêu chí C7. *‘Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh’* NB đánh giá 3/114 phiếu chiếm 2,6% ở mức 3.

- Tiêu chí 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/nằm riêng’* NB đánh giá 3/114 phiếu chiếm 2,6% ở mức 3.

- Tiêu chí C9: *‘Căng tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng’* Người bệnh đánh giá mức 2 là 01/114 phiếu chiếm 0,9%* và mức 3 là 13/114 chiếm 11,4%.

c) Xác định những nguyên nhân chưa hài lòng theo từng chỉ số hài lòng

- Quy trình, thủ tục hành chính (nhập, xuất viện, chuyển viện, chuyển khoa...) rõ ràng, công khai, thuận tiện; do thiếu nhân lực đôi lúc làm kéo dài thời gian nhận bệnh và hoàn tất thủ tục ra viện, chuyển viện.

- Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị do bước đầu sử dụng bệnh án điện tử thiết bị máy móc trang bị chưa đầy đủ vì vậy chưa được thể hiện kịp thời cho NB.

- Nhà vệ sinh khoa XN & CDHA; khoa CC, HSTC và CD cũ trong khu vực nhà vệ sinh có thể phát sinh hư hỏng hoặc xuống cấp trong quá trình sử dụng, ảnh hưởng đến mức độ thuận tiện của NB.

- Căng tin đang trong giai đoạn trình chờ phê duyệt và xây dựng kế hoạch đầu tư để khắc phục cung cấp vật tư thiết yếu cho NB.

- Quần áo NB khoa Nội, TV và ĐTNC, khoa YHCT-PHCN tại 1 số thời điểm NB tăng đột biến khoa KSNK xử lý và cung cấp hằng ngày chưa kịp thời đảm bảo đủ cho NB và phải nằm ghép giường tại buồng bệnh ảnh hưởng sự riêng tư và chưa được yên tĩnh trong giờ nghỉ ngơi.

2. Khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú

a) Những điểm mạnh trong phân tích dịch vụ được người bệnh ghi nhận

- Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi, tên biển hiệu chỉ dẫn rõ ràng.

- Khu tiếp đón được phân loại đối tượng ưu tiên (người cao tuổi, người khuyết tật, phụ nữ mang thai, trẻ em,...) và đối tượng còn lại bốc theo số thứ tự được thể hiện công khai trên hệ thống màn hình điện tử (số, tên người bệnh) tại quầy tiếp đón và mỗi phòng khám bệnh.

- Trang bị hệ thống đọc mã vạch Symbol 3D đọc mã vạch thẻ BHYT (máy quét thẻ BHYT), hệ thống quét mã thẻ Căn cước công dân và Kiosk thông minh

giúp cho người bệnh thuận tiện hơn khi đến khám bệnh và giảm thời gian chờ đợi đăng ký khám bệnh của người bệnh.

- Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình.

- Quy trình khám, giá dịch vụ được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu.

- Phòng chờ có đủ ghế ngồi và sử dụng tốt; có quạt đầy đủ, hoạt động thường xuyên.

- Môi trường bệnh viện xanh, sạch, đẹp, thân thiện giúp người bệnh thoải mái khi đến khám bệnh.

- Khu khám bệnh đảm bảo an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.

- Các phòng khám bệnh phân bổ số lượng NB phù hợp giảm thời gian chờ khám bệnh; bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực. Người bệnh được bác sỹ tư vấn trong khi khám bệnh rõ ràng, dễ hiểu.

- Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi của người bệnh.

b) Phân tích những yếu tố ảnh hưởng đến chỉ số hài lòng chung và chỉ số hài lòng theo thành phần

- Tiêu chí 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*'. Người bệnh đánh giá mức 3 là 15/150 phiếu chiếm 10,0%.

- Tiêu chí B9. '*Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp*'. Người bệnh đánh giá mức 3 là 16/150 phiếu chiếm 10,7%.

- Tiêu chí B10. '*Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp*'. Người bệnh đánh giá mức 3 là 15/150 phiếu chiếm 10,0%.

- Tiêu chí C6. '*Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ*'. Người bệnh đánh giá mức 3 là 3/150 phiếu chiếm 2,0% (khu cận lâm sàng).

c) Xác định những nguyên nhân chưa hài lòng theo từng chỉ số hài lòng

- Người bệnh chưa đăng ký lịch khám chữa bệnh qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) thuận tiện.

- Thời gian chờ làm cận lâm sàng và trả kết quả cận lâm sàng NB/NNNB đánh giá ở mức 3 còn cao do thiếu nhân lực, và thời gian làm sinh hóa dài. Khu vực ngồi chờ khu cận lâm sàng không gian hẹp NB chưa được hài lòng.

- Nhà vệ sinh khu cận lâm sàng cũ xuống cấp.

VI. ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP CHẤT LƯỢNG

1. Khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú

Để tạo niềm tin và tăng tỷ lệ hài lòng của người bệnh/người nhà người bệnh các khoa lâm sàng cần duy trì thực hiện một số giải pháp sau:

- Duy trì các nội dung được người bệnh đánh giá tốt và hài lòng trong thời gian qua.

- Tăng cường kiểm tra, giám sát vệ sinh nhà vệ sinh, nhà tắm tại các khoa, phòng; kịp thời nhắc nhở và xử lý khi phát hiện chưa bảo đảm vệ sinh.

- Bố trí nhân viên vệ sinh thực hiện làm sạch theo tần suất phù hợp, tăng cường vệ sinh vào các khung giờ có đông người bệnh và người nhà sử dụng.

- Thường xuyên kiểm tra tình trạng hoạt động của vòi nước, thiết bị vệ sinh, hệ thống thoát nước, chiếu sáng và các trang thiết bị liên quan; sửa chữa hoặc thay thế kịp thời khi hư hỏng. Bảo đảm cung cấp đầy đủ nước sạch, xà phòng, giấy vệ sinh và các vật dụng thiết yếu tại khu vực nhà vệ sinh.

- Tăng cường tuyên truyền, nhắc nhở người bệnh và người nhà người bệnh giữ gìn vệ sinh chung, sử dụng nhà vệ sinh đúng quy định.

- Nhân viên y tế tăng cường thăm khám, động viên, tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng,... và hướng dẫn tư vấn cho người bệnh cách chăm sóc, theo dõi, tái khám sau khi ra viện cho người bệnh với những lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.

- Kiểm tra, bảo trì bảo dưỡng đảm bảo các máy lọc nước tại các khoa hoạt động tốt để phục vụ nhu cầu của người bệnh trong thời gian nằm viện.

- Duy trì các buổi sinh hoạt chuyên môn vào thứ 5 hằng tuần cho viên chức y tế và họp Hội đồng NB/NNNB, nhằm cập nhật và bổ sung kiến thức và nắm bắt được những vấn đề chưa hài lòng của NB/NNNB để đáp ứng nhu cầu người bệnh.

- Bổ sung và duy trì chăm sóc cây xanh, vệ sinh ngoại cảnh tạo cảnh quang xanh-sạch-đẹp tại đơn vị.

- Triển khai các hình thức đăng ký đầu giá Căng-tin nhằm sớm đưa vào hoạt động để phục vụ người bệnh.

- Đảm bảo đủ quần áo cung cấp NB hằng ngày.

2. Khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú

Để tạo niềm tin và tăng tỷ lệ hài lòng của người bệnh đến khám tại Trung tâm Y tế nhân viên y tế cần thực hiện một số giải pháp sau:

- Duy trì và phát huy các nội dung đã được người bệnh đánh giá tốt và hài lòng trong thời gian qua.

- Thông báo rộng rãi cho người bệnh về trang thông tin điện tử của bệnh viện (website) các Quy trình, kỹ thuật mới bệnh viện đang triển khai áp dụng như: Máy kéo giãn cột sống cổ, phẫu thuật nội soi tiêu hóa, nội soi dạ dày, nội soi TMH,... các kỹ thuật điều trị không dùng thuốc tại khoa Y học cổ truyền và Phục hồi chức năng.

- Tăng cường hơn nữa công tác hỗ trợ người bệnh tại khoa khám bệnh, Răng hàm mặt - Mắt - Tai mũi họng, hướng dẫn, chỉ dẫn cho NB/NNNB khi họ có nhu cầu bằng lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực. Đặc biệt là những người bệnh đến khám bệnh lần đầu tại đơn vị, người già neo đơn, phụ nữ mang thai...

- Tiếp tục duy trì điều động Bác sỹ, Điều dưỡng ở các khoa tham gia khám chữa bệnh vào các ngày bệnh đông (thứ 2, thứ 6) và những giờ cao điểm...

- Duy trì theo dõi các nội dung còn xuất hiện ý kiến mức thấp và các khoa, phòng có kết quả thấp hơn mặt bằng chung; định kỳ đánh giá lại sau cải tiến và sử dụng kết quả khảo sát tiếp theo để đánh giá hiệu quả các giải pháp đã triển khai.

Trung tâm Y tế Phù Mỹ kính báo cáo./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lãnh đạo TTYT;
- Các khoa, phòng;
- Trang TTĐT đơn vị;
- Lưu: VT, KHNVDĐ, TT&GDSK.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Thái Học