

## BÁO CÁO

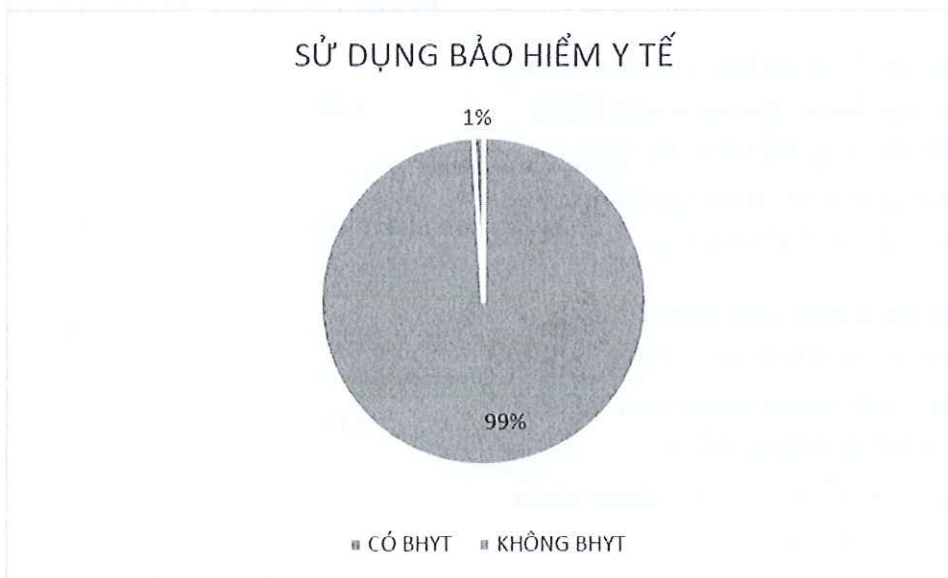
### Kết quả khảo sát hài lòng của người bệnh/thân nhân người bệnh quý III/2021

Địa điểm khảo sát: Các khoa Lâm sàng /BV Tân Bình

Tổng số phiếu khảo sát NB Nội trú: 101

Tổng số phiếu khảo sát NB Ngoại trú: 201

#### PHẦN I: KẾT QUẢ KHẢO SÁT NỘI TRÚ



Hình 1.1: Tỷ lệ người bệnh khám BHYT và không BHYT

#### Nhận xét:

Số người bệnh có sử dụng thẻ BHYT là 99% và không sử dụng BHYT là 1%

#### A. Khả năng tiếp cận

STT	Câu hỏi	Điểm trung bình		TB chung (N=101)
		Có BHYT (N= 100)	Không có BHYT (N=1)	
1	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	5,00	5,00	5,00
2	Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.	4,99	5,00	4,99

3	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	5,00	5,00	5,00
4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	5,00	5,00	5,00
5	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	5,00	5,00	5,00
<b>Tổng</b>		<b>4,99</b>	<b>5,00</b>	<b>4,99</b>

**Bảng 1.1: Khả năng tiếp cận theo khối**

**Nhận xét:** Bảng 1.1 cho thấy về khả năng tiếp cận theo khối: NB có sử dụng thẻ BHYT có điểm hài lòng tương đương với số điểm hài lòng của NB không sử dụng thẻ BHYT (4,99/5; 5,0/5).

STT	Câu hỏi	Điểm trung bình theo khoa		Điểm trung bình chung (N=101)
		K.Nội (N=98)	K.Nhi (N=3)	
1	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	5,00	5,00	5,00
2	Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.	5,00	5,00	5,00
3	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	5,00	5,00	5,00
4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	5,00	5,00	5,00
5	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	5,00	5,00	5,00
<b>Tổng</b>		<b>5,00</b>	<b>5,00</b>	<b>5,00</b>

**Bảng 1.2: NB hài lòng về khả năng tiếp cận theo khoa**

**Nhận xét:** Bảng 1.2 cho thấy khả năng tiếp cận trung bình theo khoa Nội và khoa Nhi đạt 5,00/5 điểm.

**B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị**

ST T	Câu hỏi	Điểm trung bình		TB chung (N=101)
		Có BHYT (N= 100)	Không có BHYT (N= 1)	
1	Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.	5,00	5,00	5,00
2	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.	5,00	5,00	5,00
3	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.	5,00	5,00	5,00
4	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ.	5,00	5,00	5,00
5	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.	5,00	5,00	5,00
<b>Tổng</b>		<b>5,00</b>	<b>5,00</b>	<b>5,00</b>

**Bảng 1.3: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị theo khối**

**Nhận xét:** Bảng 1.3 cho thấy sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị theo khối: NB sử dụng thẻ BHYT có số điểm hài lòng bằng với điểm hài lòng NB không sử dụng thẻ BHYT (5,00/5 điểm).

STT	Câu hỏi	Điểm trung bình theo khoa		Điểm trung bình chung (N=101)
		K.Nội (N=98)	K.Nhi (N=3)	
1	Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.	5,00	5,00	5,00
2	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.	5,00	5,00	5,00
3	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.	5,00	5,00	5,00
4	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ.	5,00	5,00	5,00
5	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.	5,00	5,00	5,00
<b>Tổng</b>		<b>5,00</b>	<b>5,00</b>	<b>5,00</b>

**Bảng 1.4: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị theo khoa**

**Nhận xét:** Bảng 1.4 cho thấy NB hài lòng về Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị của khoa Nội và khoa Nhi đều đạt 5,00/5 điểm.

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

STT	Câu hỏi	Điểm trung bình		TB chung (N=101)
		Có BHYT (N=100)	Không có BHYT (N=1)	
1	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.	5,00	5,00	5,00
2	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt.	5,00	5,00	5,00
3	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	5,00	5,00	5,00
4	Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.	5,00	5,00	5,00
5	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.	5,00	5,00	5,00
6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh.	5,00	5,00	5,00
7	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.	5,00	5,00	5,00
8	Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.	5,00	5,00	5,00
9	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	5,00	5,00	5,00
<b>Tổng</b>		<b>5,00</b>	<b>5,00</b>	<b>5,00</b>

**Bảng 1.5: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh theo khối**

**Nhận xét:** Bảng 1.5 cho thấy về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh theo khối: NB không sử dụng thẻ BHYT có số điểm hài lòng bằng với điểm của NB sử dụng thẻ BHYT (5,00/5 điểm).

STT	Câu hỏi	Điểm trung bình từng khoa		Điểm trung bình chung (N=101)
		K.Nội (N=98)	K.Nhi (N=3)	
1	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.	5,00	5,00	5,00

2	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt.	5,00	5,00	5,00
3	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	5,00	5,00	5,00
4	Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.	5,00	5,00	5,00
5	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.	5,00	5,00	5,00
6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh.	5,00	5,00	5,00
7	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.	5,00	5,00	5,00
8	Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.	5,00	5,00	5,00
9	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	5,00	5,00	5,00
<b>Tổng</b>		<b>5,00</b>	<b>5,00</b>	<b>5,00</b>

**Bảng 1.6a: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh theo khoa**

**Nhận xét:** Bảng 1.6a cho thấy NB hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh chung của toàn bệnh viện là 5,00/5 điểm và các khoa Nội và khoa Nhi có số điểm hài lòng bằng nhau (5,00/5).

**D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế**

STT	Câu hỏi	Điểm trung bình		TB chung (N=101)
		Có BHYT (N=100)	Không có BHYT (N=1)	
1	Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	5,00	5,00	5,00
2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	5,00	5,00	5,00
3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	5,00	5,00	5,00
4	Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	5,00	5,00	5,00
5	Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.	5,00	5,00	5,00

6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.	5,00	5,00	5,00
7	Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng.	5,00	5,00	5,00
<b>Tổng</b>		<b>5,00</b>	<b>5,00</b>	<b>5,00</b>

**Bảng 1.6b: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế theo khối**

**Nhận xét:** Bảng 1.6b cho thấy thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế theo khối: NB không sử dụng thẻ BHYT và NB sử dụng thẻ BHYT có điểm số hài lòng ngang nhau (5,00/5).

STT	Câu hỏi	Điểm trung bình từng khoa		Điểm trung bình chung (N=101)
		K.Nội (N=98)	K.Nhi (N=03)	
1	Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	5,00	5,00	5,00
2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	5,00	5,00	5,00
3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	5,00	5,00	5,00
4	Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	5,00	5,00	5,00
5	Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.	5,00	5,00	5,00
6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.	5,00	5,00	5,00
7	Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng.	5,00	5,00	5,00
<b>Tổng</b>		<b>5,00</b>	<b>5,00</b>	<b>5,00</b>

**Bảng 1.7a: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế theo khoa**

**Nhận xét:** Bảng 1.7a cho thấy thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế chung toàn Bệnh viện là 5,00/5 điểm và các khoa lâm sàng có số điểm hài lòng người bệnh bằng nhau và bằng 5,00.

#### E. Kết quả cung cấp dịch vụ

STT	Câu hỏi	Điểm trung bình		TB chung (N=101)
		Có BHYT (N=100)	Không có BHYT (N=1)	
1	Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng.	5,00	5,00	5,00

2	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng.	4,99	5,00	4,99
3	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.	5,00	5,00	5,00
4	Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	5,00	5,00	5,00
5	Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	4,99	5,00	4,99
<b>Tổng</b>		<b>5,00</b>	<b>5,00</b>	<b>5,00</b>

**Bảng 1.7b: Kết quả cung cấp dịch vụ theo khối**

**Nhận xét:** Bảng 1.7b cho thấy kết quả cung cấp dịch vụ theo khối: số điểm hài lòng của NB có sử dụng thẻ BHYT và NB không sử dụng thẻ BHYT tương đương nhau (5,00/5).

STT	Câu hỏi	Điểm trung bình từng khoa		Điểm trung bình chung (N=101)
		K.Nội (N=98)	K.Nhi (N=03)	
1	Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng.	5,00	5,00	5,00
2	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng.	5,00	5,00	5,00
3	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.	5,00	5,00	5,00
4	Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	5,00	5,00	5,00
5	Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	5,00	5,00	5,00
<b>Tổng</b>		<b>5,00</b>	<b>5,00</b>	<b>5,00</b>

**Bảng 1.8: Kết quả cung cấp dịch vụ theo khoa**

**Nhận xét:** Bảng 1.8 cho thấy kết quả cung cấp dịch vụ chung toàn bệnh viện đạt 5,00/5 điểm. Số điểm hài lòng người bệnh của các khoa lâm sàng đều như nhau và đạt số điểm 5,00.

**Kết quả chung**

Nhóm câu hỏi	Nội dung	Điểm TB
A	Khả năng tiếp cận	4,99
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	5,00
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	5,00
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	5,00
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	5,00

**Bảng 1.9: Kết quả chung toàn BV**

**Nhận xét:** Bảng 1.9 cho thấy điểm hài lòng NB chung toàn BV đạt 5,00/5 điểm.

**F. Bệnh viện đã đáp ứng được 99,87% so với mong đợi trước khi tới khám bệnh.**

**G. Nhu cầu khám chữa bệnh lần sau**

Nội dung	Kết quả	
	(N)	Tỷ lệ %
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	99	98,02
Có thể sẽ quay lại	2	1,98

**Bảng 1.10: Nhu cầu khám chữa bệnh lần sau.**

**Nhận xét:** Bảng 1.10 cho thấy 98,02% người bệnh chắc chắn sẽ quay lại bệnh viện hoặc giới thiệu bệnh viện cho người khác và 1,98% người bệnh có thể sẽ quay lại bệnh viện khi có nhu cầu khám chữa bệnh.

**PHẦN II: KẾT QUẢ KHẢO SÁT NB NGOẠI TRÚ**

**Hình 1.1: Tỷ lệ người bệnh khám BHYT và không BHYT**

**Nhận xét:**

Số người bệnh khám bệnh có sử dụng thẻ BHYT chiếm 85,07% và không sử dụng BHYT chỉ có 14,93%

### A. Khả năng tiếp cận

STT	Câu hỏi	Điểm TB (N=201)	
		Có BHYT (N=171)	Không BHYT (N=30)
A1.	Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.	5,00	5,00
A2.	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	4,93	5,00
A3.	Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	5,00	5,00
A4.	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	5,00	5,00
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.	4,97	5,00
<b>Tổng</b>		<b>4,98</b>	<b>5,0</b>

**Bảng 2.1: Khả năng tiếp cận**

**Nhận xét:** Bảng 2.1 cho thấy về khả năng tiếp cận NB sử dụng thẻ BHYT có điểm hài lòng tương đương NB không sử dụng thẻ BHYT (4,98/5; 5,00/5).

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

STT	Câu hỏi	Điểm TB (N=201)	
		Có BHYT (N=171)	Không BHYT (N=30)
B1.	Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu.	5,00	5,00
B2.	Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện.	5,00	5,00
B3.	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	5,00	5,00
B4.	Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình.	4,97	5,00
B5.	Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp.	5,0	5,00
B6.	Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	5,00	5,00
B7.	Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	5,00	5,00
B8.	Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	5,00	5,00

B9.	Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	5,00	5,00
B10.	Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.	5,00	5,00
<b>Tổng</b>		<b>4,99</b>	<b>5,00</b>

**Bảng 2.2: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị**

**Nhận xét:** Bảng 2.2 cho thấy sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị: NB sử dụng thẻ BHYT có số điểm hài lòng tương đương NB không sử dụng thẻ BHYT (4,99/5; 5,00/5 điểm).

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

STT	Câu hỏi	Điểm TB (N=201)	
		Có BHYT (N=171)	Không BHYT (N=30)
C1.	Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông.	5,00	5,00
C2.	Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.	5,00	5,00
C3.	Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	5,00	5,00
C4.	Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	5,00	5,00
C5.	Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	5,00	5,00
C6.	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	5,00	5,00
C7.	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	5,00	5,00
C8.	Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	5,00	5,00
<b>Tổng</b>		<b>5,00</b>	<b>5,00</b>

**Bảng 2.3: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh theo khối**

**Nhận xét:** Bảng 2.3 cho thấy về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh: NB không sử dụng thẻ BHYT có số điểm hài lòng bằng với NB sử dụng thẻ BHYT (5,00/5; 5,00/5 điểm).

**D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế**

STT	Câu hỏi	Điểm TB ( N=201)	
		Có BHYT (N=171)	Không BHYT (N=30)
D1.	Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	5,00	5,00
D2.	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4,99	5,00
D3.	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	5,00	5,00
D4.	Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	5,00	4,97
<b>Tổng</b>		<b>5,00</b>	<b>4,99</b>

**Bảng 2.4. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế**

**Nhận xét:** Bảng 2.4 cho thấy về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế: NB sử dụng thẻ BHYT có số điểm hài lòng tương đương với điểm hài lòng của NB không sử dụng thẻ BHYT (5,00/5; 4,99/5 điểm).

**E. Kết quả cung cấp dịch vụ**

STT	Câu hỏi	Điểm TB ( N=201)	
		Có BHYT (N=171)	Không BHYT (N=30)
E1.	Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà.	4,99	5,00
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.	4,99	5,00
E3.	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	5,00	5,00
E4.	Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	4,99	5,00
<b>Tổng</b>		<b>4,99</b>	<b>5,00</b>

**Bảng 2.5. Kết quả cung cấp dịch vụ**

**Nhận xét:** Bảng 2.5 cho thấy về kết quả cung ứng dịch vụ: số điểm hài lòng của NB sử dụng thẻ BHYT tương đương với điểm hài lòng của NB không sử dụng thẻ BHYT (4,99/5; 5,00/5 điểm).

**F. Bệnh viện đã đáp ứng được 95,43% so với mong đợi trước khi tới khám bệnh.**

### G. Nhu cầu khám chữa bệnh lần sau

Nội dung	Kết quả	
	(N)	Tỷ lệ %
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	201	100

**Bảng 2.6. Nhu cầu khám chữa bệnh lần sau**

**Nhận xét:** Bảng 2.6 cho thấy 100% NB lựa chọn chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác.

### Phần III: Đề xuất- Kiến Nghị

- Tất cả các khoa lâm sàng có người bệnh nội trú trong quý III đều nâng cao và duy trì được sự hài lòng của người bệnh đến điều trị nội trú và ngoại trú, vì thế các khoa cần được khuyến khích và tiếp tục duy trì sự hài lòng của người bệnh.
- Tiếp tục phát huy thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên.
- Khoa KSNK cần duy trì giám sát vệ sinh và công tác phòng chống dịch toàn bệnh viện để đảm bảo hài lòng và an toàn cho người bệnh đến khám chữa bệnh.

Trên đây là báo cáo khảo sát hài lòng của người bệnh và thân nhân người bệnh. Kính trình Ban Giám Đốc xem xét chỉ đạo.

#### Nơi nhận

- BGĐ/BV;
- Ban HLNB;
- Tổ QLCL;
- Các khoa, phòng;
- Lưu: VT-BHLNB.

#### NGƯỜI LẬP BÁO CÁO

*Tuyen*  
Nguyễn Thị Thanh Tuyền

**GIÁM ĐỐC**  
**PHÓ GIÁM ĐỐC**  
**Bs. Phạm Hồng Ngọc**