

SỞ Y TẾ TP. HỒ CHÍ MINH  
BỆNH VIỆN HUYỆN CỬ CHI

Số: 600/BC-BVCC

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Củ Chi, ngày 05 tháng 6 năm 2023

**BÁO CÁO**  
**KẾT QUẢ KHẢO SÁT TRẢI NGHIỆM NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ**  
**6 THÁNG ĐẦU NĂM 2023 TẠI BỆNH VIỆN HUYỆN CỬ CHI**

Căn cứ Công văn số 1729/SYT-NYT ngày 04 tháng 04 năm 2019 của Sở Y tế về khảo sát trải nghiệm người bệnh trong thời gian điều trị nội trú tại Bệnh viện;

Căn cứ Kế hoạch số 1237/KH-SYT ngày 24 tháng 02 năm 2023 của Sở Y tế về việc Đo lường chất lượng hoạt động, cung cấp dịch vụ y tế tại cơ sở y tế công lập và ngoài công lập trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh;

Thực hiện Kế hoạch số 443/KH-BVCC ngày 08 tháng 05 năm 2023 của Bệnh viện huyện Củ Chi về việc khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú tại Bệnh viện;

Bệnh viện huyện Củ Chi tiến hành khảo sát “Trải nghiệm người bệnh nội trú” 6 tháng đầu năm 2023 xác định những vấn đề hài lòng và chưa hài lòng khi điều trị tại Bệnh viện của người bệnh, để tiến hành cải tiến chất lượng, từng bước phục vụ người bệnh tốt hơn, nâng cao chất lượng dịch vụ y tế hướng đến sự hài lòng người bệnh:

**I. THỜI GIAN – ĐỊA ĐIỂM – ĐỐI TƯỢNG**

**1.1. Thời gian tiến hành khảo sát:**

01/01/2023 – 25/05/2023.

**1.2. Thời điểm khảo sát:**

Sau khi người bệnh đã hoàn tất đầy đủ thủ tục khám chữa bệnh, chuẩn bị xuất viện.

**1.3. Địa điểm:**

Các khoa lâm sàng: khoa Phụ sản, khoa Nhi, Khoa Nội tổng hợp, khoa Ngoại tổng hợp, khoa Y học Cổ Truyền.

**1.4. Đối tượng khảo sát:**

Người bệnh hoặc thân nhân người bệnh.

**1.5. Cỡ mẫu: 51 mẫu**

**1.6. Tổng hợp và phân tích số liệu:**

- Tổ Quản lý Chất lượng tổng hợp, phân tích và thực hiện báo cáo.
- Số liệu khảo sát sẽ được đưa lên phần mềm do Sở Y tế cung cấp để báo cáo Sở Y tế.

## II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

### 2.1. Thông tin chung của người được phỏng vấn

STT	Nội dung câu hỏi	Trả lời	Số lượng	Tỷ Lệ (%)
1	Ông/bà	1. Người bệnh	24	47
		2. Thân nhân	27	53
2	Địa chỉ	1. Tp. Hồ Chí Minh	44	86
		2. Tỉnh	7	14
3	Giới tính	1. Nam	21	41
		2. Nữ	30	59
4	Trình độ học vấn	1. Không biết chữ	1	1.96
		2. Tiểu học (Cấp I)	8	15.6
		3. Trung học cơ sở (Cấp II)	13	25
		4. Trung học phổ thông (Cấp III)	15	29
		5. Trung cấp, cao đẳng	9	17
		6. Đại học	3	5.8
		7. Sau Đại học	2	3.9
5	Trong lần nằm viện này, ông/bà có được bảo hiểm y tế thanh toán hay không	1. Có	49	96
		2. Không	2	4
6	Ông/bà đã được điều trị tại khoa/phòng thường hay khoa/phòng dịch vụ (theo yêu cầu)	1. Khoa/phòng thường	37	72.54
		2. Khoa phòng dịch vụ	14	27.45
7	Đây là lần thứ mấy ông/bà nằm điều trị ở bệnh viện này?	1. Lần đầu tiên	21	41.17
		2. Nhiều lần, không nhớ rõ	9	17.66
		3. Lần 2 đến lần 7	21	41.17
8	Tại sao ông/bà biết và chọn bệnh viện này để điều trị	1. Do đăng ký khám chữa bệnh bảo hiểm bệnh viện này	20	39
		2. Do được cơ sở y tế khác chuyên đến	1	1.96
		3. Thông tin trên báo đài, internet	0	0
		4. Bạn bè người thân giới thiệu	15	29
		5. Bản thân hoặc người thân từng điều trị bệnh viện này	14	27
		6. Khác Các bác sĩ y rất tận tâm, gần nhà	1	1.96

## 2.2. Trải nghiệm lúc nhập viện

STT	Nội dung câu hỏi	Trả lời	Số lượng	Tỷ Lệ (%)
1	Khi mới đến bệnh viện, ông/bà đến khám tại khoa Cấp cứu hay khoa khám bệnh	1. Tại khoa Cấp cứu	24	47
		2. Tại khoa Khám bệnh	26	51
		3. Tại khoa Khám bệnh, sau đó được chuyển vào khoa Cấp cứu	0	0
		4. Tại khoa Cấp cứu, sau đó được hướng dẫn ra khoa Khám bệnh để khám	1	2
2	Tại khoa Khám bệnh hoặc khoa Cấp cứu, ông/bà có được bác sĩ giải thích lý do nhập viện	1. Không được giải thích	0	0
		2. Không được giải thích, phải hỏi nhưng bác giải thích không rõ ràng	0	0
		3. Không được giải thích, phải hỏi mới được bác sĩ giải thích rõ	2	3.9
		4. Được bác sĩ giải thích rõ lý do phải nằm viện	48	94
		5. Do gia đình tôi yêu cầu bác sĩ cho nhập viện	1	2
3	Từ lúc được bác sĩ thông báo nhập viện, ông/bà phải chờ khoảng bao lâu mới được nhập vào khoa nội trú?	1. Phải chờ	34	67
		2. Không phải chờ	17	33
4	Khi nhập viện vào khoa nội trú, ông/bà có được bác sĩ khám ngay không?	1. Phải chờ	14	27
		2. Được khám ngay	37	73
5	Khi mới nhập viện vào khoa nội trú, ông/bà có được bác sĩ giải thích tình trạng bệnh và hướng điều trị hay không?	1. Không được giải thích gì	0	0
		2. Không được giải thích, phải hỏi nhưng bác sĩ giải thích không rõ	0	0
		3. Không được giải thích, phải hỏi và được bác sĩ giải thích rõ	2	3.9
		4. Được bác sĩ chủ động giải thích rõ về bệnh và hướng điều trị	48	94
		5. Tôi không nhớ	1	2

6	Khi vào khoa, ông/bà nhận thấy việc công khai giá các loại dịch vụ kỹ thuật của bệnh viện như thế nào?	1. Không thấy bảng công khai giá	3	5.8
		2. Khó tìm, phải hỏi mới được cung cấp bảng giá	0	0
		3. Có bảng công khai giá, nhưng không đầy đủ	2	3.9
		4. Khoa có bảng công khai giá, đầy đủ, dễ thấy	38	74.5
		5. Tôi không quan tâm đến giá	8	15.8
7	Khi vào khoa, ông/bà có được nhân viên y tế giải thích các khoản bảo hiểm y tế chi trả, các khoản phải tự chi trả?	1. Không được giải thích	1	2
		2. Không được giải thích, phải hỏi nhưng được giải thích không rõ	0	0
		3. Không được giải thích, phải hỏi mới được giải thích rõ	1	2
		4. Được nhân viên y tế chủ động giải thích rõ về các khoản viện phí nào sẽ được bảo hiểm y tế chi trả, các khoản nào người bệnh sẽ tự chi trả	49	96
		5. Tôi không nhớ	0	0
8	Lần đầu tiên vào khoa nội trú, ông/bà cảm nhận thái độ của nhân viên y tế đối với người bệnh như thế nào?	1. Cộc cằn, không tôn trọng người bệnh	0	0
		2. Thờ ơ, hỏi không trả lời	0	0
		3. Bình thường	7	13
		4. Nhân viên của khoa rất cởi mở, vui vẻ	40	67
		5. Tôi không có ý kiến	4	20

**2.3. Trải nghiệm trong thời gian nằm viện về Cơ sở vật chất – Tiện ích phục vụ người bệnh**

STT	Nội dung câu hỏi	Trả lời	Số lượng	Tỷ lệ (%)
1	Ông/bà có phải nằm chung giường với người bệnh khác?	1. Tôi nằm ghép trong suốt quá trình điều trị	2	4
		2. Tôi nằm ghép, sau đó được nằm giường riêng	1	2
		3. Tôi được bố trí 1 giường riêng ngay từ đầu	48	94
2	Ông/bà đánh giá tình trạng nhà vệ sinh tại bệnh viện như thế nào?	1. Rất bẩn, hôi và không đủ nhà vệ sinh	0	0
		2. Bẩn và không đủ nhà vệ sinh	0	0
		Chấp nhận được, thỉnh thoảng chỉ bị bẩn trong thời gian ngắn	11	21
		3. Nhà vệ sinh của bệnh viện khá đủ, luôn sạch sẽ	39	77
		4. Tôi không để ý	1	2
3	Bệnh viện có trang bị dung dịch rửa tay (dung dịch sát trùng) tại buồng bệnh không?	1. Không có	0	0
		2. Lúc có, lúc không	0	0
		3. Có, nhưng vị trí đặt chưa được thuận tiện	1	2
		4. Luôn có dung dịch rửa tay tại buồng bệnh và thuận tiện cho người bệnh sử dụng	48	94
		5. Tôi không để ý	2	4
4	Ông/bà cảm thấy tình hình an ninh, trật tự của bệnh viện như thế nào trong thời gian nằm viện? (Có thể chọn nhiều câu trả lời)	1. Có người bị mất trộm	0	0
		2. Có người buôn bán hàng rong ra vào khoa	0	0
		3. Có qui định giờ ra vào khoa	2	4
		4. Khá yên tâm về an ninh, trật tự của bệnh viện, bệnh viện có kiểm soát người ra vào khoa	44	86
		5. Tôi không để ý	5	10
5	Ông/bà nhận xét như thế nào về các dịch vụ tiện ích của bệnh viện? (Như căn-tin, siêu thị mini, nước uống, photocopy, sạc điện thoại, giặt ủi, dịch vụ vận chuyển, taxi ...)	1. Không có gì cả	1	2
		2. Chỉ có 1 đến 2 dịch vụ, giá cao hơn bên ngoài	1	2
		3. Dịch vụ đa dạng nhưng giá cao hơn bên ngoài	0	0
		4. Bệnh viện cung ứng các dịch vụ tiện ích khá đa dạng và giá hợp lý	22	43
		5. Tôi không để ý	27	53

6	Bệnh viện có các hoạt động hỗ trợ người bệnh có hoàn cảnh khó khăn về các tiện ích tối thiểu trong sinh hoạt hàng ngày không? (Như cơm/cháo, nước uống,...)	1. Không có	1	2
		2. Thỉnh thoảng có	14	6
		3. Thường xuyên, nhưng chỉ có hỗ trợ bữa cơm cho người có hoàn cảnh khó khăn	2	4
		4. Bệnh viện thường xuyên hỗ trợ bữa cơm và các tiện ích tối thiểu khác cho người có hoàn cảnh khó khăn	33	86
		5. Tôi không để ý	1	2
7	Vào buổi tối, bệnh viện có yên tĩnh để người bệnh nghỉ ngơi? (Có thể chọn nhiều câu trả lời)	1. Không nghỉ ngơi được vì thường xuyên ồn ào	0	0
		2. Có tiếng ồn từ bên ngoài bệnh viện vọng vào	0	0
		3. Tương đối yên tĩnh	10	19
		4. Bệnh viện rất yên tĩnh vào buổi tối	40	79
		5. Tôi không để ý	1	2
8	Theo cảm nhận của ông/bà, bệnh viện này có đạt tiêu chí "xanh - sạch - đẹp" không?	1. Ngược lại thì đúng hơn (bệnh viện dơ và cũ)	0	0
		2. Chưa đạt	0	0
		3. Đạt ở mức chấp nhận được	5	10
		4. Bệnh viện có nhiều cây xanh, sạch và đẹp	46	90
		5. Tôi không để ý	0	0

#### 2.4. Trải nghiệm trong thời gian nằm viện - Tinh thần thái độ phục vụ của nhân viên y tế

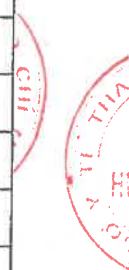
STT	Nội dung câu hỏi	Trả lời	Số lượng	Tỷ lệ (%)
1	Khi tiếp xúc với ông/bà, trang phục của nhân viên y tế như thế nào?	1. Có nhiều nhân viên không mặc trang phục y tế	0	0
		2. Nhân viên ăn mặc luộm thuộm (quần áo ngả màu, nhăn, không đeo bảng tên)	0	0
		3. Chấp nhận được	0	0
		4. Nhân viên bệnh viện mặc trang phục đẹp, lịch sự	49	96
		5. Tôi không có ý kiến	2	4

2	Trong suốt thời gian nằm viện, ông/bà có được nhân viên y tế đối xử tử tế và được tôn trọng không?	1. Nhiều nhân viên cư xử không tôn trọng bệnh nhân và thân nhân người bệnh	0	0
		2. Thỉnh thoảng, tùy người	2	4
		3. Chấp nhận được	0	0
		4. Nhân viên bệnh viện đều đối xử tử tế và rất tôn trọng người bệnh, thân nhân người bệnh	48	94
		5. Tôi không có ý kiến	1	2
3	Trong thời gian nằm viện, ông/bà có được bác sĩ, điều dưỡng thông tin, giải thích rõ ràng về tình trạng và diễn tiến bệnh không?	1. Không được giải thích gì	0	0
		2. Không được giải thích, phải hỏi nhưng được giải thích cũng chưa rõ	0	0
		3. Không được giải thích, phải hỏi và được giải thích rõ	1	2
		4. Bác sĩ, điều dưỡng luôn chủ động giải thích rõ ràng về tình trạng bệnh	49	96
		5. Tôi không nhớ	1	2
4	Khi ông/bà có thắc mắc về bệnh của mình, ông/bà có nhận được câu trả lời thỏa đáng của bác sĩ hoặc điều dưỡng không?	1. Không bao giờ nhận được câu trả lời	0	0
		2. Có, nhưng trả lời chưa thỏa đáng	0	0
		3. Có, chấp nhận được	0	0
		4. Bác sĩ, điều dưỡng luôn trả lời thỏa đáng những thắc mắc của người bệnh	50	98
		5. Tôi không có thắc mắc gì	1	2
5	Ông/bà có bao giờ nhận được các câu trả lời khác nhau (thậm chí ngược nhau) từ các bác sĩ, điều dưỡng về tình trạng, diễn tiến bệnh của mình?	1. Thường xuyên khác nhau	0	0
		2. Thỉnh thoảng có	2	4
		3. Hiếm khi	6	11
		4. Các câu trả lời của bác sĩ, điều dưỡng về tình trạng bệnh rất thống nhất nhau	42	83
		5. Tôi không có thắc mắc gì	1	2

## 2.5. Trải nghiệm trong thời gian nằm viện: Hoạt động khám chữa bệnh

STT	Nội dung câu hỏi	Trả lời	Số lượng	Tỷ lệ (%)
1	Ông/bà có được bác sĩ thông tin và giải thích lý do sử dụng thuốc?	1. Không được giải thích	0	0
		2. Chỉ nói tên thuốc	0	0
		3. Có, nhưng giải thích chưa rõ ràng	0	0
		4. Bác sĩ luôn giải thích đầy đủ và rõ ràng cho người bệnh biết lý do phải sử dụng thuốc	51	100
		5. Tôi không nhớ	0	0
2	Ông/bà có được bác sĩ thông tin và giải thích lý do sẽ thực hiện xét nghiệm, cận lâm sàng? (Như xét nghiệm máu, siêu âm, X-quang, ...)	1. Không được giải thích	0	0
		2. Chỉ được thông báo đi làm xét nghiệm, cận lâm sàng	0	0
		3. Có, nhưng giải thích chưa rõ	0	0
		4. Bác sĩ luôn giải thích đầy đủ và rõ ràng cho người bệnh biết lý do phải làm xét nghiệm	51	100
		5. Tôi không nhớ	0	0
3	Trước khi thực hiện phẫu thuật hoặc làm thủ thuật, bác sĩ có thông tin và giải thích lý do không?	1. Không được giải thích	0	0
		2. Chỉ được thông báo phải đi làm phẫu thuật, thủ thuật	0	0
		3. Có, nhưng giải thích chưa rõ	0	0
		4. Bác sĩ giải thích đầy đủ và rõ ràng cho người bệnh biết lý do phải phẫu thuật (hoặc thủ thuật)	47	92
		5. Tôi không có làm phẫu thuật (hoặc thủ thuật)	4	8
4	Trong thời gian nằm viện, ông/bà có được điều dưỡng hướng dẫn sử dụng thuốc hàng ngày không?	1. Không được hướng dẫn	0	0
		2. Có, nhưng không thực hiện hàng ngày	0	0
		3. Được hướng dẫn hàng ngày	2	4
		4. Điều dưỡng hướng dẫn hàng ngày rất rõ ràng cách sử dụng thuốc	49	96
		5. Tôi không nhớ	0	0

5	Khi có những triệu chứng bất thường (đau bụng, sốt, mệt...), ông/bà có được bác sĩ khám bệnh lại ngay không?	1. Không có bác sĩ đến khám lại, cũng không có điều dưỡng đến hỏi	1	2
		2. Chỉ có điều dưỡng đến hỏi và lấy mạch, huyết áp	0	0
		3. Bác sĩ có khám lại, nhưng không kịp thời	3	6
		4. Bác sĩ có khám lại, kịp thời	45	88
		5. Tôi không có triệu chứng bất thường nào cần báo bác sĩ	2	4
6	Ông/bà có được bác sĩ tư vấn để lựa chọn phương pháp điều trị thích hợp không?	1. Không được tư vấn	0	0
		2. Có, nhưng tư vấn chưa rõ ràng và không đầy đủ	1	2
		3. Bác sĩ tư vấn còn chung chung	0	0
		4. Bác sĩ tư vấn rất rõ ràng và đầy đủ	50	98
		5. Tôi không nhớ	0	
7	Bệnh viện có đảm bảo sự riêng tư cho người bệnh khi bác sĩ thăm khám hoặc điều dưỡng chăm sóc không?	1. Không tôn trọng sự riêng tư của người bệnh	0	0
		2. Lúc có, lúc không	0	0
		3. Có, chấp nhận được	2	4
		4. Bệnh viện rất tôn trọng sự riêng tư của người bệnh	49	96
		5. Tôi không để ý	0	0



## 2.6. Trải nghiệm chi trả viện phí

STT	Nội dung câu hỏi	Trả lời	Số lượng	Tỷ lệ (%)
1	Bệnh viện có công khai cho ông/bà biết tất cả những khoản thu trên hoá đơn thanh toán viện phí không?	1. Không công khai	1	2
		2. Có, nhưng công khai không đầy đủ	1	2
		3. Có, công khai đầy đủ nhưng không chi tiết	0	0
		4. Bệnh viện công khai đầy đủ và chi tiết các khoản thu trên hoá đơn thanh toán viện phí	48	94
		5. Tôi không để ý	1	2
2	Ngoài những khoản viện phí đóng cho bệnh viện, ông/bà có chi thêm tiền bồi dưỡng cho nhân viên bệnh viện không?	1. Có	0	0
		2. Không	51	100
3	Ông/bà có biết bệnh viện có hoạt động hỗ trợ thanh toán viện phí cho người có hoàn cảnh khó khăn hay không?	1. Không có	1	2
		2. Có, nhưng thủ tục rất khó khăn và mất nhiều thời gian	0	0
		1. Có, thủ tục đơn giản thuận tiện	2	4
		2. Bệnh viện chủ động hướng dẫn thủ tục và hỗ trợ cho người có hoàn cảnh khó khăn	22	43
		3. Tôi không để ý	26	51

## 2.7. Trải nghiệm trước khi xuất viện

STT	Nội dung câu hỏi	Trả lời	Số lượng	Tỷ lệ (%)
1	Khi xuất viện, ông/bà có được nhân viên bệnh viện hướng dẫn sử dụng thuốc, chế độ ăn, cách tự chăm sóc khi về nhà?	1. Không được hướng dẫn gì	0	0
		2. Không được hướng dẫn, phải hỏi mới được hướng dẫn nhưng không rõ ràng	0	0
		3. Được hướng dẫn, nhưng phải hỏi thêm mới được hướng dẫn rõ ràng	0	0
		4. Được nhân viên y tế chủ động hướng dẫn, giải thích rõ ràng trước khi xuất viện	50	98
		5. Tôi không để ý	1	2
2	Ông/bà có được bác sĩ hoặc điều dưỡng thông tin, hướng dẫn về những dấu hiệu và thời gian cần quay lại để tái khám?	1. Không được hướng dẫn	0	0
		2. Không được hướng dẫn, phải hỏi mới được hướng dẫn nhưng không rõ ràng	0	0
		3. Được hướng dẫn, nhưng phải hỏi thêm mới được hướng dẫn rõ ràng	1	2
		4. Được hướng dẫn rõ ràng khi nào quay lại ngay và tái khám	49	94
		5. Tôi không để ý	2	4
3	Khi làm thủ tục xuất viện, ông/bà có gặp khó khăn nào không?	1. Không được hướng dẫn làm thủ tục xuất viện	0	0
		2. Thời gian chờ đóng viện phí lâu	3	6
		3. Nơi thanh toán viện phí ở xa hoặc khó tìm	3	6
		4. Thời gian chờ giấy xuất viện lâu	13	25
		5. Tôi không gặp bất tiện nào trong quá trình làm thủ tục xuất viện	32	63

## 2.8. Nhận xét chung của người bệnh về bệnh viện

- Đánh giá trải nghiệm khi nằm điều trị nội trú tại bệnh viện đạt điểm trung bình từ 6 đến 10 điểm trong đó đa số là điểm 8, điểm 9 và điểm 10 lần lượt là 29%, 47% và 20%.

- Nếu có nhu cầu khám, chữa những bệnh trọng tự, thì đa phần người bệnh đánh giá là sẽ chắc chắn sẽ quay lại và sẽ giới thiệu cho người khác đến Bệnh viện chiếm 88% trong cuộc khảo sát.

- Trong thời gian nằm điều trị tại bệnh viện này những điểm được hài lòng nhất là:

+ Các bác sĩ điều dưỡng đều tận tình chu đáo, cởi mở, vui vẻ với người bệnh và thân nhân. Điều trị tốt, giải thích rõ ràng cụ thể tình trạng bệnh cho bệnh nhân và thân nhân người bệnh.

+ Người bệnh rất hài lòng về sự tận tâm của đội ngũ y bác sĩ cũng như cách chăm sóc bệnh nhân nhiệt tình, chu đáo của điều dưỡng;

+ Khoa/phòng sạch sẽ, thoáng mát;

+ Không gian yên tĩnh, sạch sẽ, thoáng mát

+ Nhân viên y tế cởi mở, thân thiện; các bác sĩ, điều dưỡng rất ôn hòa, quan tâm đến người bệnh.

### **III. NHẬN XÉT**

#### **3.1. Ưu điểm:**

- Tỷ lệ người bệnh điều trị nội trú sử dụng dịch vụ bảo hiểm y tế tại bệnh viện chiếm 96%.

- Khi mới vào nhập viện vào khoa nội trú được bác sĩ chủ động giải thích rõ về bệnh và hướng điều trị chiếm 84%. Đã đem lại sự an tâm, hài lòng cho bệnh nhân khi chọn và nằm viện điều trị tại Bệnh viện.

- Từ lúc bệnh nhân thông báo xuất viện đến khi nhận giấy ra viện trung bình 6 giờ.

- Khi bệnh nhân vào khoa nội trú nhân viên của khoa trang phục lịch sự, rất cởi mở, vui vẻ, giải thích rất kỹ về các khoản bảo hiểm y tế chi trả, nhân viên luôn trả lời thỏa đáng những thắc mắc của người bệnh.

- Không gian yên tĩnh, đa phần người bệnh được bố trí 1 bệnh nhân một giường trong quá trình điều trị.

- Người bệnh hài lòng về sự ân cần của bác sĩ và đánh giá cao khi người bệnh nhập viện vào khoa nội trú thì được bác sĩ khám ngay chiếm 77%.

- Ngoài ra, người bệnh khá yên tâm khi điều trị tại khoa nội trú về an ninh, trật tự của Bệnh viện, Bệnh viện có kiểm soát người ra vào khoa.

- Được nhân viên chủ động hướng dẫn, giải thích rõ ràng về việc sử dụng thuốc, chế độ ăn, cách tự chăm sóc khi về nhà, hướng dẫn những dấu hiệu và thời gian cần quay lại để tái khám trước khi xuất viện đều đem lại sự hài lòng và chiếm tỷ lệ cao.

#### **3.2. Hạn chế:**

- Nhà vệ sinh một số trường hợp phản ánh chưa sạch.

- Thời gian nhập vào khoa nội trú và chờ nhận giấy ra viện còn lâu.

#### IV. ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP

- Thời gian đăng kí nhập viện cần rút ngắn để người bệnh được nhập viện kịp thời và không phải chờ đợi lâu.

- Tăng cường phối hợp với công ty vệ sinh thường xuyên kiểm tra nhà vệ sinh tại Bệnh viện.

Trên đây là khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú giúp Bệnh viện xem xét lại các vấn đề còn hạn chế, người bệnh chưa hài lòng để đưa ra những giải pháp cải thiện cũng như duy trì và phát huy những hoạt động hiệu quả hướng đến sự hài lòng người bệnh.

Trân trọng./

**Nơi nhận:**

- Ban Giám đốc;
- Các khoa/phòng;
- Lưu: VT, phòng QLCL.



GIÁM ĐỐC

Trần Chánh Xuân

