

Số: 3728/ BC-BV

Quận 11, ngày 01 tháng 10 năm 2024

## BÁO CÁO

### Kết quả đo lường chất lượng hoạt động, cung cấp dịch vụ trong lĩnh vực y tế 9 tháng năm 2024

#### A. THÔNG TIN CHUNG

- Tên đơn vị: Bệnh viện Quận 11.
- Địa chỉ: 72 đường số 5, cư xá Bình Thới, phường 8, Quận 11, Thành phố Hồ Chí Minh.
- Giám đốc: Trần Chánh Xuân.
- Số điện thoại: 0932711722.
- Bộ phận được phân công báo cáo: phòng Quản lý chất lượng.
- Thời gian thực hiện khảo sát: từ 01/01/2024 đến 30/09/2024.

#### B. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

##### 1. Tóm tắt kết quả thực hiện:

STT	Nội dung	Kết quả
1	Khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú	Tổng số phiếu: 810 Điểm trung bình: 4.7077 Tỷ lệ % hài lòng chung: 98.83
2	Khảo sát ý kiến người bệnh nội trú	Tổng số phiếu: 420 Điểm trung bình: 4.6485 Tỷ lệ % hài lòng chung: 98.89
3	Khảo sát ý kiến người mẹ sinh con tại bệnh viện	Tổng số phiếu: 160 Điểm trung bình: 4.8415 Tỷ lệ % hài lòng chung: 98.72
4	Khảo sát thực hiện nuôi con bằng sữa mẹ tại bệnh viện và sau khi ra viện	Nhận định các vấn đề còn tồn tại: - 100% Bà mẹ được khảo sát đều được tư vấn nuôi con bằng sữa mẹ, trong đó 26% bà mẹ có hiểu và có nhớ cần làm gì, 71% bà mẹ hiểu và rất tâm đắc với ý nghĩa nuôi con bằng sữa mẹ, 3% Có được tư vấn nhưng không hiểu hoặc không nhớ cần làm gì. - 50% bà mẹ cho con bú ngay sau sinh, 30% cho bú trong khoảng 30 phút sau sinh, 20% cho con bú sau 2 giờ đến 1 ngày. - 12% Bà mẹ cho con uống thêm sữa công thức. - Thời gian cho con bú trung bình ít nhất từ 6.58 tháng đến 21.65 tháng.

5	Khảo sát ý kiến đối với các dịch vụ liên quan đến thủ tục hành chính	<p>Tổng số phiếu: 190</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nhóm A: Về khả năng tiếp cận           <ul style="list-style-type: none"> <li>Rất dễ dàng: 49.5%</li> <li>Dễ dàng: 45%</li> <li>Bình thường: 5.5%</li> <li>Khó khăn: 0%</li> <li>Rất khó khăn: 0%</li> </ul> </li> <li>▪ Nhóm B: Minh bạch về thông tin và thủ tục hành chính           <ul style="list-style-type: none"> <li>Rất rõ ràng, cụ thể: 51.7%</li> <li>Rõ ràng, cụ thể: 44.4%</li> <li>Bình thường: 3.6%</li> <li>Không rõ ràng, cụ thể: 0%</li> <li>Rất không rõ ràng, cụ thể: 0%</li> </ul> </li> <li>▪ Nhóm C: Nhận xét về cơ sở vật chất           <ul style="list-style-type: none"> <li>Đáp ứng rất tốt: 50.7%</li> <li>Đáp ứng tốt: 44.7%</li> <li>Bình thường: 4.7%</li> <li>Không tốt: 0%</li> <li>Rất không tốt: 0%</li> </ul> </li> <li>▪ Nhóm D: Về thái độ ứng xử và kỹ năng làm việc của nhân viên y tế           <ul style="list-style-type: none"> <li>Rất tốt: 75.9%</li> <li>Tốt: 21.5%</li> <li>Bình thường: 2.7%</li> <li>Không tốt: 0%</li> <li>Rất không tốt: 0%</li> </ul> </li> <li>▪ Nhóm E: Nhận xét về kết quả cung cấp dịch vụ           <ul style="list-style-type: none"> <li>Rất tốt: 59.3%</li> <li>Tốt: 36.4%</li> <li>Bình thường: 4.3%</li> <li>Không tốt: 0%</li> <li>Rất không tốt: 0%</li> </ul> </li> </ul>
6	Khảo sát ý kiến không hài lòng của người bệnh trên kiosk	<p>Tổng số lượt không hài lòng: 184</p> <p>Số lượt không hài lòng mỗi nội dung:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Khâu làm thủ tục đăng ký khám: 37</li> <li>2. Thủ tục trong quá trình khám bảo hiểm y tế: 16</li> <li>3. Khâu thanh toán chi phí khám chữa bệnh: 9</li> <li>4. Cách hỏi bệnh, thăm khám và tư vấn của bác sĩ: 14</li> <li>5. Chăm sóc, hướng dẫn và tư vấn của điều dưỡng: 9</li> <li>6. Thời gian chờ làm xét nghiệm: 12</li> <li>7. Thời gian chờ siêu âm, chụp phim: 14</li> <li>8. Khâu mua thuốc, cấp phát thuốc bảo hiểm y tế: 9</li> <li>9. Thái độ ứng xử, giao tiếp của nhân viên bệnh viện: 8</li> <li>10. Nhà vệ sinh phục vụ người bệnh của bệnh viện: 4</li> <li>11. Chỗ ngồi chờ khám, chờ xét nghiệm: 6</li> <li>12. Các dịch vụ tiện ích phục vụ người bệnh: 8</li> <li>13. An ninh, trật tự bệnh viện: 8</li> </ol>

		14. Thông tin, hướng dẫn đường đi cho người bệnh: 10 15. Công khai giá các dịch vụ trong bệnh viện: 10 16. Giá khám chữa bệnh phù hợp với chất lượng dịch vụ bệnh viện cung cấp: 12
--	--	---

## 2. Chỉ số hài lòng người bệnh/ người sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh mở rộng theo 5 thành phần và các vấn đề tồn tại

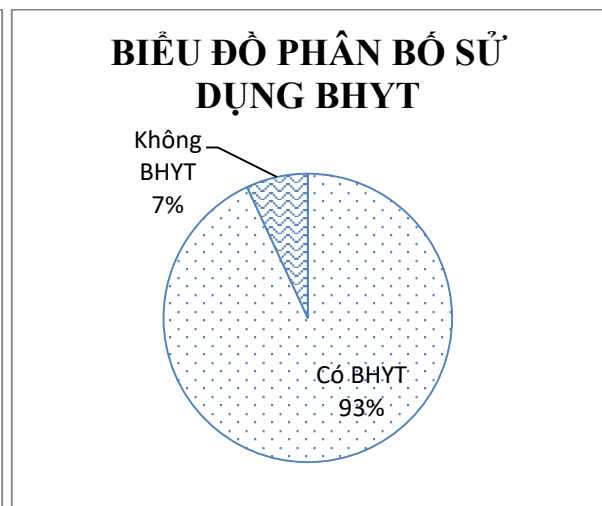
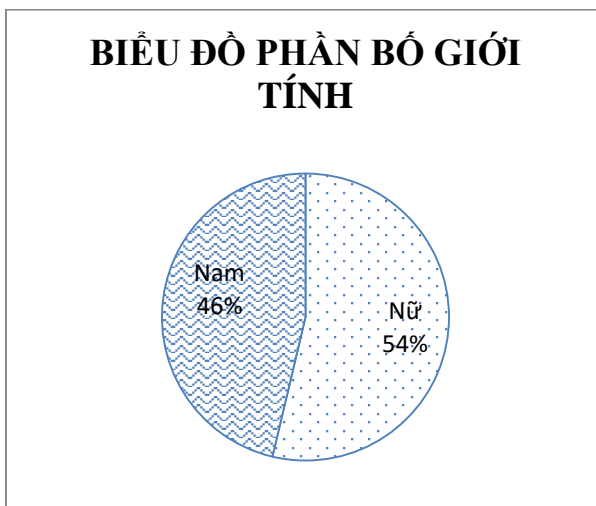
Thông qua khảo sát hài lòng người bệnh và thân nhân bệnh viện thu được kết quả sau:

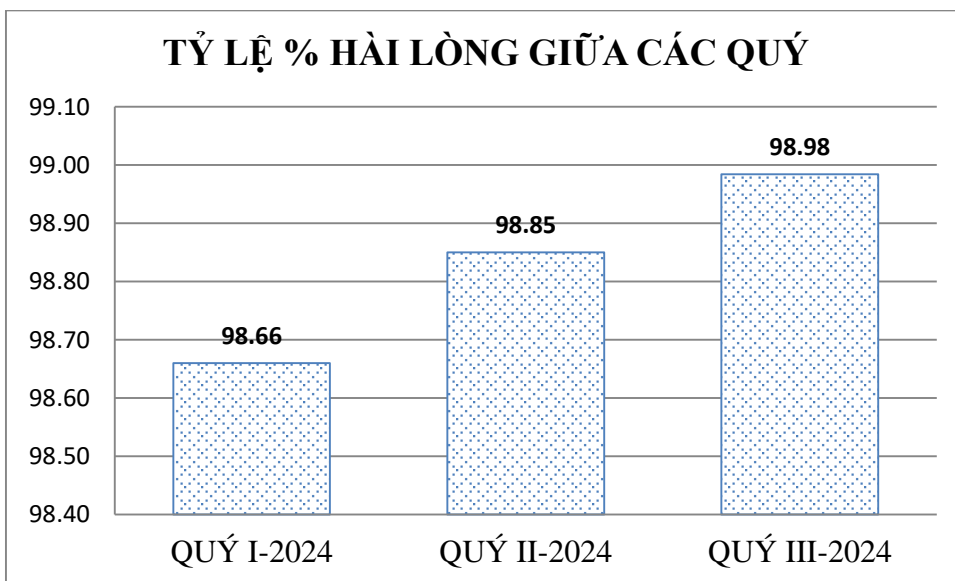
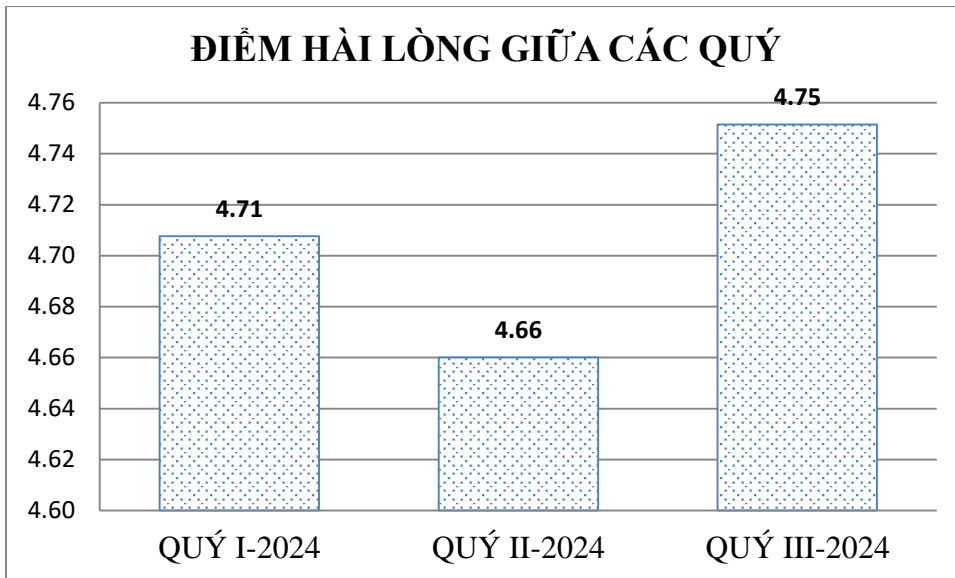
### a. Ngoại trú:

Bệnh viện tiến hành khảo sát 810 người bệnh và thân nhân kết quả thu được 98.83% người bệnh và thân nhân hài lòng, đạt 4.7077 điểm.

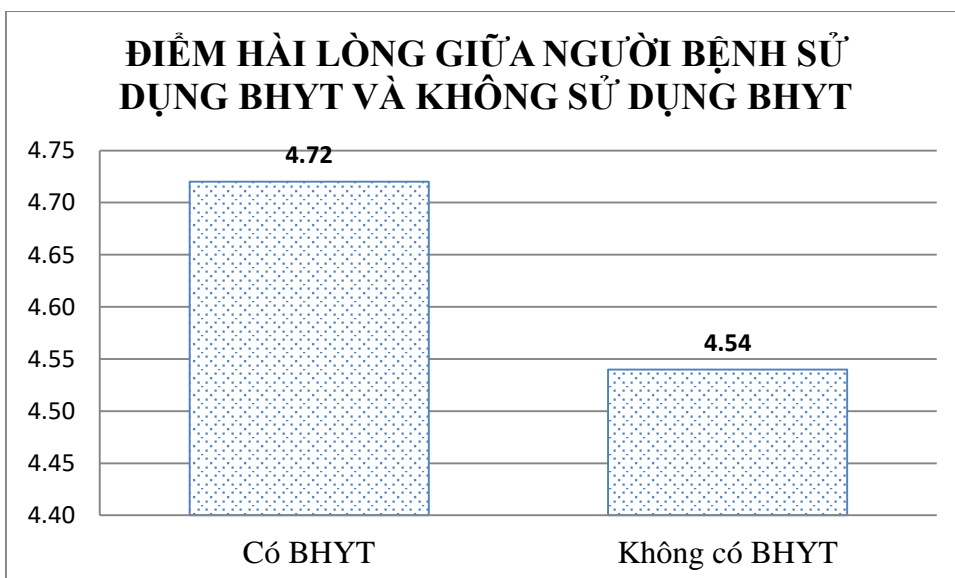
STT	05 nhóm chỉ số	Điểm	Tỷ lệ
1	Chỉ số thành phần về tiếp cận	4.6662	98.76
2	Chỉ số thành phần về minh bạch thông tin, thủ tục hành chính	4.6753	98.72
3	Chỉ số thành phần về cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ	4.7079	98.63
4	Chỉ số thành phần về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.7728	99.14
5	Chỉ số thành phần về kết quả cung cấp dịch vụ	4.7753	99.32

Bệnh viện đáp ứng được 96% so với mong đợi của người bệnh và thân nhân trước khi đến bệnh viện điều trị.

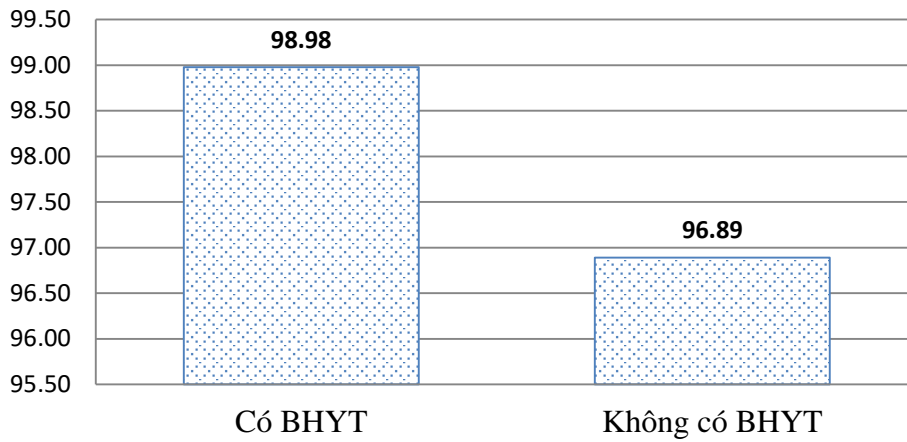




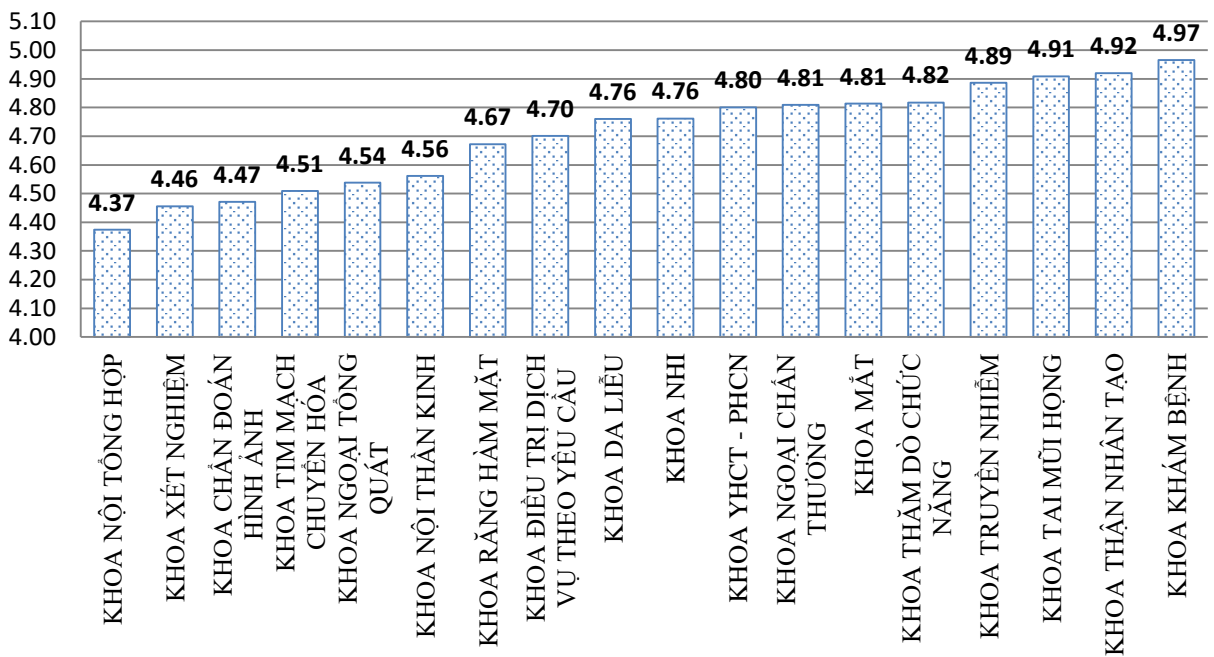
Điểm hài lòng quý III – 2024 đã tăng so với quý II, về tỷ lệ hài lòng quý III tăng hơn so với quý I và quý II.



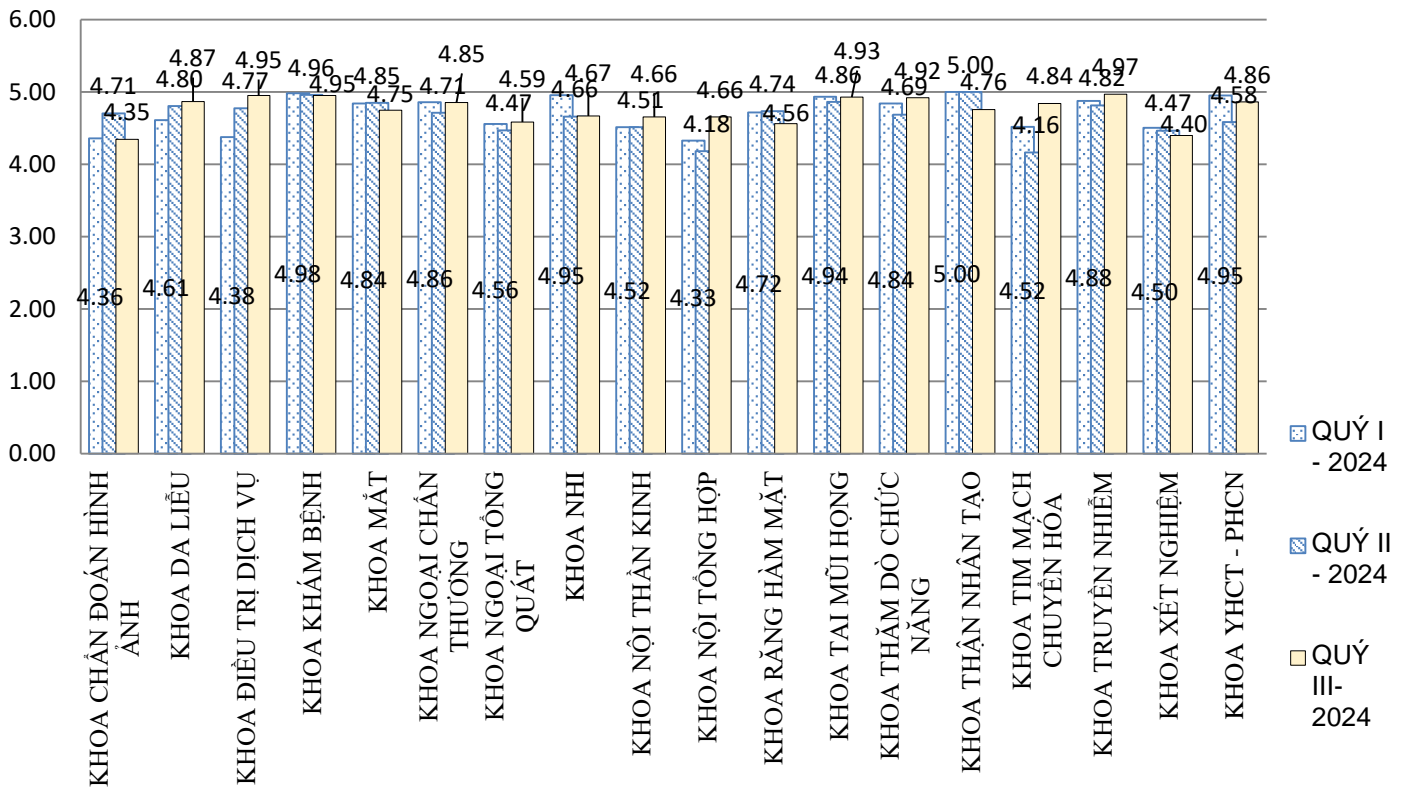
### TỶ LỆ HÀI LÒNG GIỮA NGƯỜI BỆNH SỬ DỤNG BHYT VÀ KHÔNG SỬ DỤNG BHYT



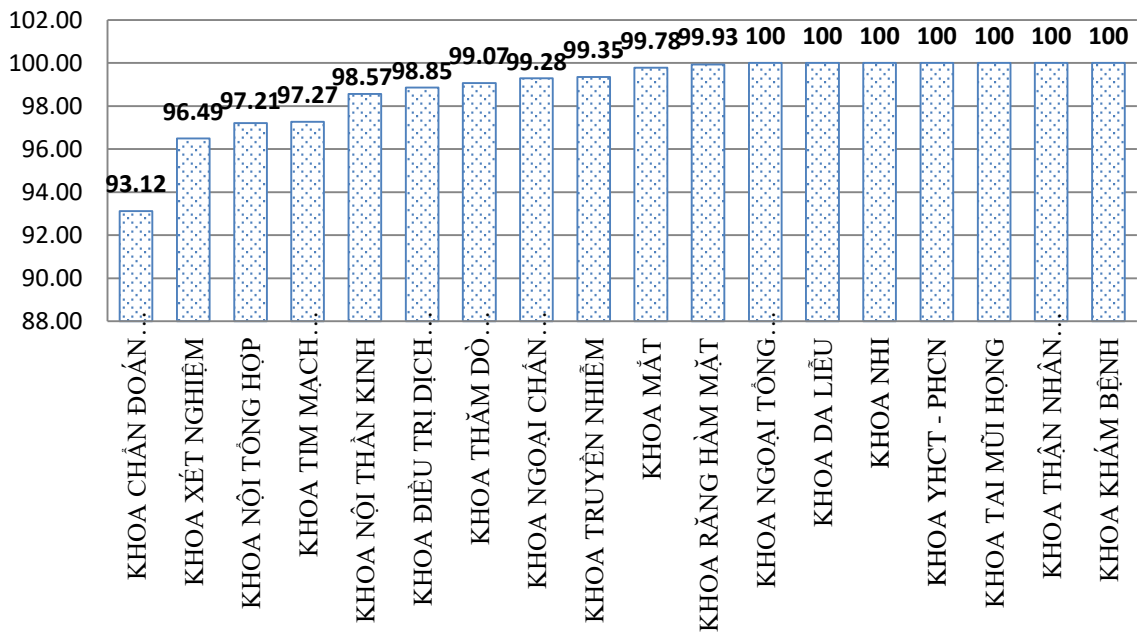
### ĐIỂM HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH GIỮA CÁC KHOA NGOẠI TRÚ



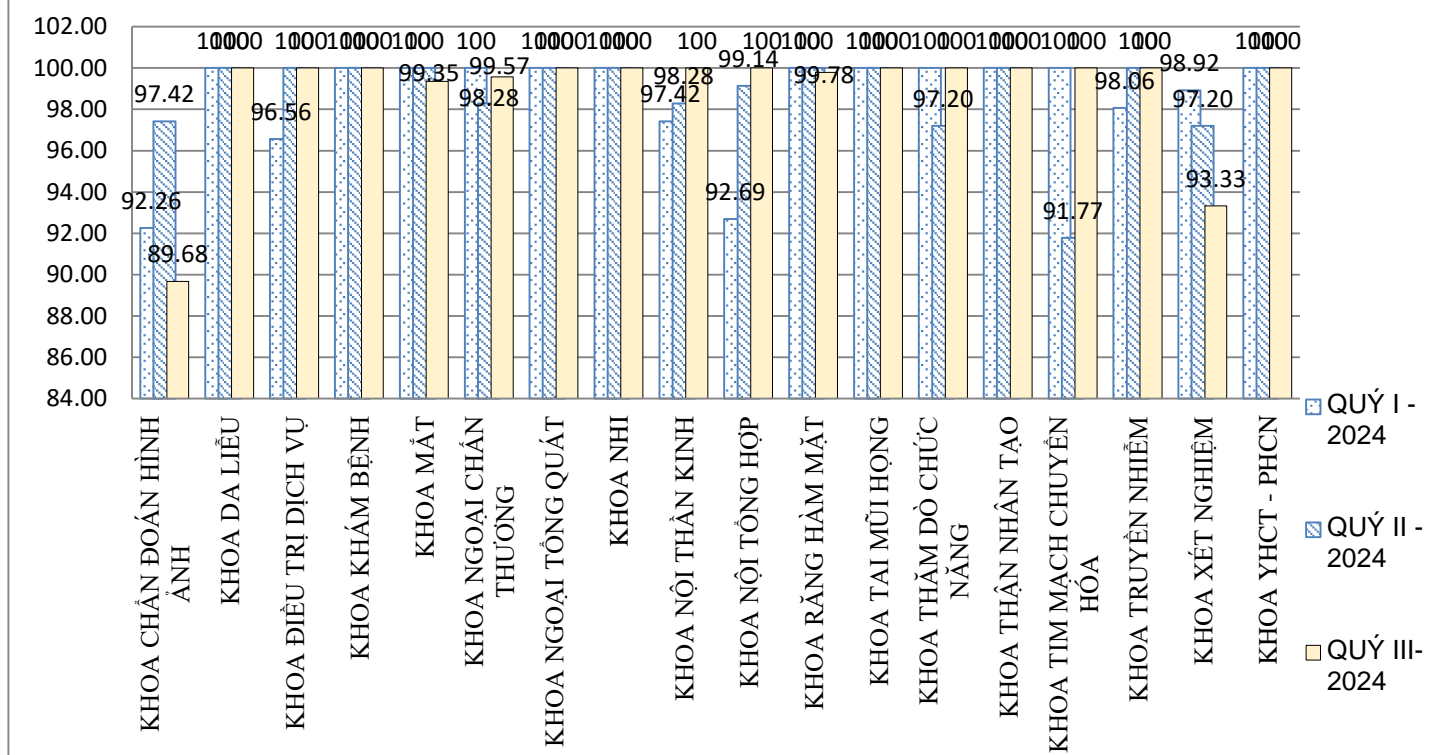
### ĐIỂM HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH GIỮA CÁC KHOA NGOẠI TRÚ GIỮA CÁC QUÝ



### TỈ LỆ % NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ HÀI LÒNG GIỮA CÁC KHOA



## TỈ LỆ % NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ HÀI LÒNG CÁC KHOA GIỮA CÁC QUÝ



❖ Qua khảo sát thu được một số ý kiến đóng góp:

- Khoa Chẩn đoán hình ảnh: chờ lâu, rất hài lòng.
- Khoa Khám bệnh: rất hài lòng, rất tốt, phục vụ tốt, nếu được cho lãnh thuốc 1 tháng sẽ tốt hơn.
- Khoa Thăm dò chức năng: rất hài lòng.
- Khoa Nhi: căn tin của bệnh viện cần bán nhiều mặt hàng hơn, khoa Nhi khám bệnh tốt.
- Khoa Mắt: mở rộng thêm để nhận nhiều bệnh nhân, ít chờ lâu.
- Khoa Nội thần kinh: chờ lãnh thuốc lâu, thang máy còn chờ lâu, chỗ gửi xe quá chật.
- Khoa Nội tổng hợp: bác sĩ khám tận tình, vui vẻ giải thích bệnh đầy đủ.
- Khoa Y học cổ truyền – Phục hồi chức năng: thang máy khu A khu VLTL thường xuyên bị hư, bệnh nhân lớn tuổi không dám đi, xe lăn bị hư nhiều, đề nghị bệnh viện sửa chữa để có xe sử dụng, chờ mượn xe lăn lâu, mong có nhiều xe lăn hơn, bổ sung thêm máy móc mới.

- Khoa Xét nghiệm: bệnh viện quận tốt, mùa hè này chỗ ngồi bệnh nhân còn nhiều nắng, thêm phòng khám đông y để bệnh nhân lãnh thuốc đông y cùng với khám tây y luôn thì tốt hơn, mở rộng thêm để nhận nhiều bệnh nhân, ít chờ lâu.

❖ Nhận xét về số tiền chi trả so với chất lượng:

2. Đắt hơn so với chất lượng	2%
3. Tương xứng so với chất lượng	75%
4. Rẻ hơn so với chất lượng	11%
5. Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán)	12%

❖ Các vấn đề người bệnh chưa hài lòng nhất là:

- Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.
- Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.
- Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.

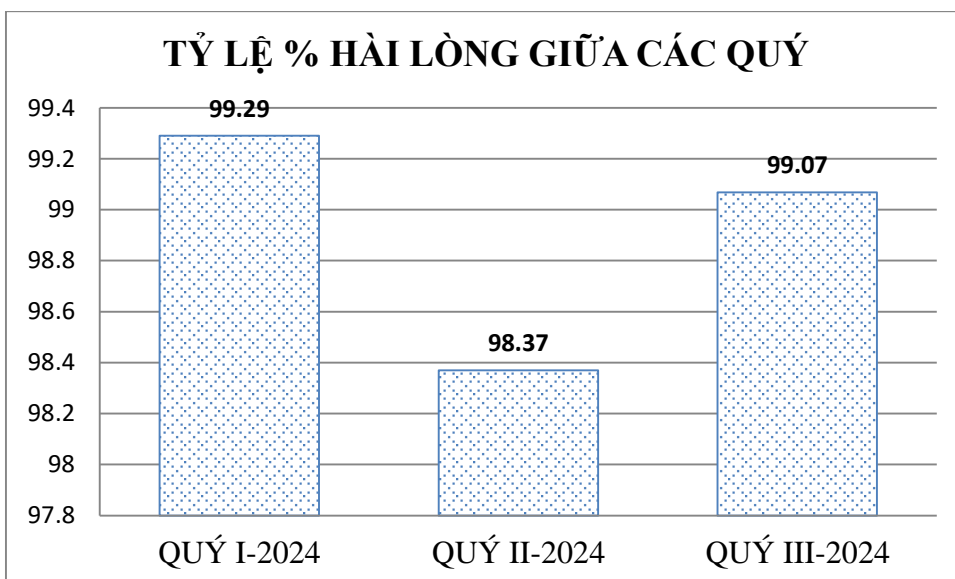
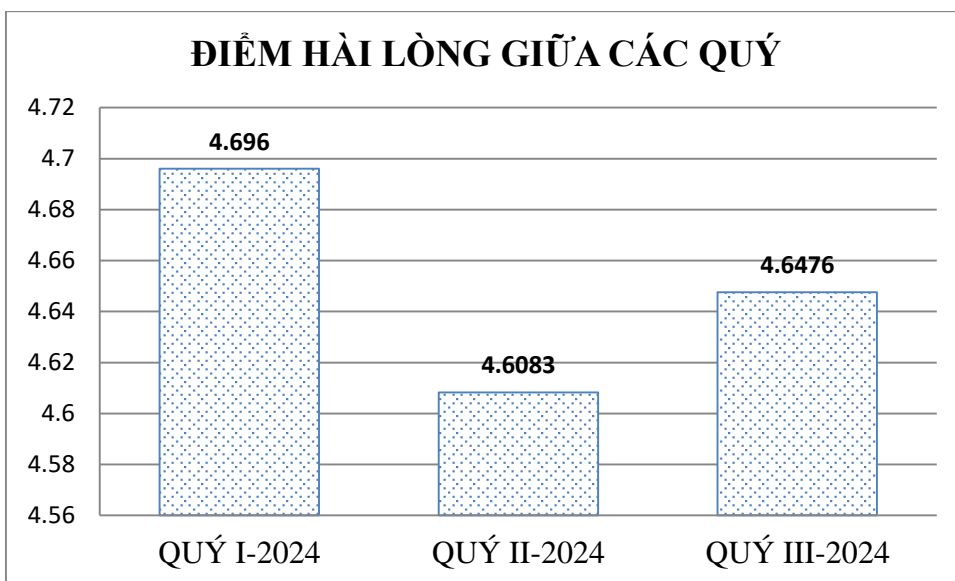
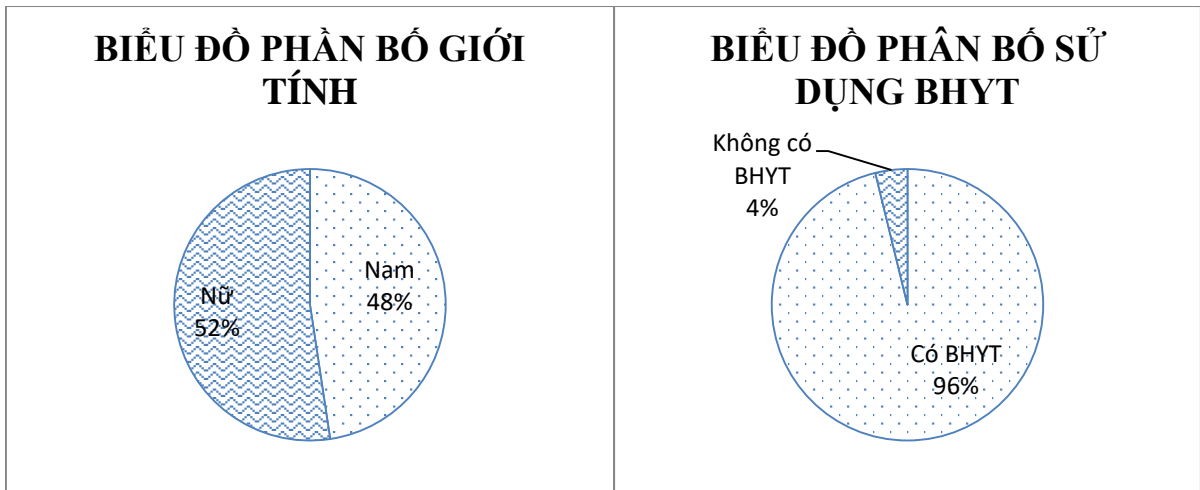
#### **b. Nội trú:**

Bệnh viện tiến hành khảo sát trên 420 người bệnh và thân nhân kết quả thu được 98.89% người bệnh và thân nhân hài lòng, đạt 4.6485 điểm.

STT	05 nhóm chỉ số	Điểm	Tỷ lệ
1	Chỉ số thành phần về tiếp cận	4.5733	98.38
2	Chỉ số thành phần về minh bạch thông tin, thủ tục hành chính	4.6222	99.10
3	Chỉ số thành phần về cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ	4.5901	98.59
4	Chỉ số thành phần về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.7728	99.39
5	Chỉ số thành phần về kết quả cung cấp dịch vụ	4.6971	99.03

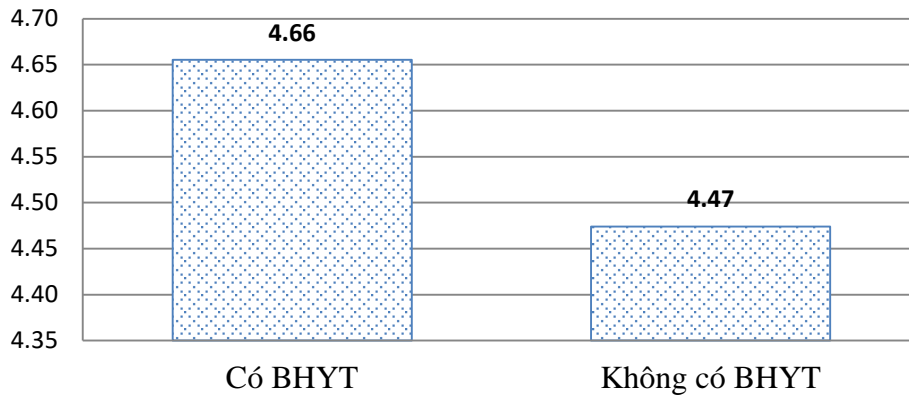
Bệnh viện đáp ứng được 94.41% so với mong đợi của người bệnh và thân nhân trước khi đến bệnh viện điều trị.



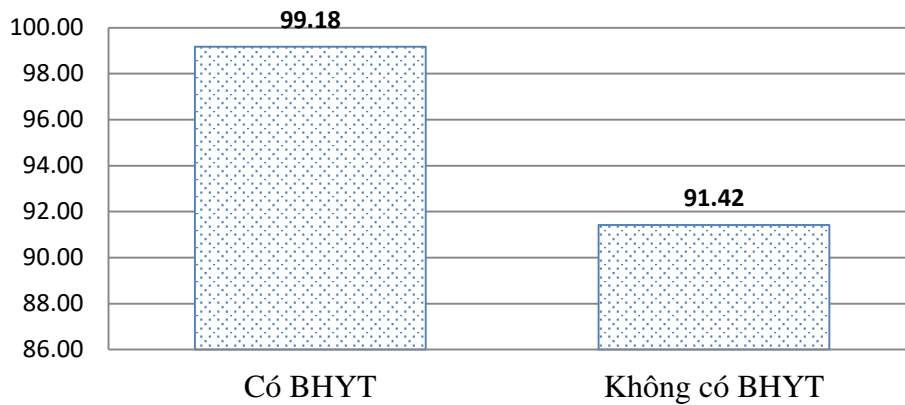


Điểm khảo sát, tỷ lệ % hài lòng quý III – 2024 tăng so với quý II - 2024.

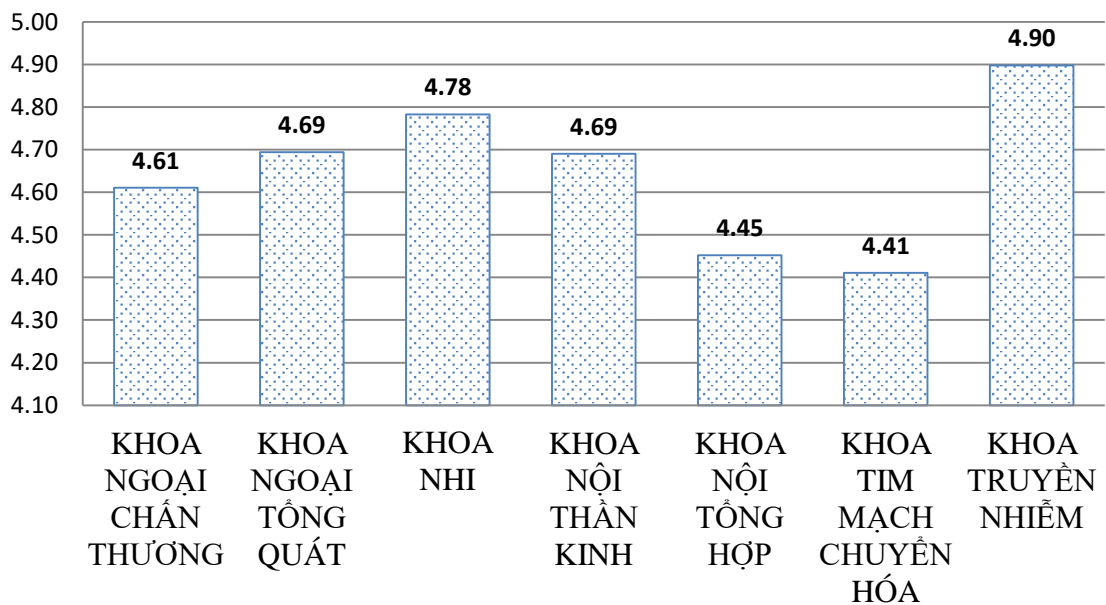
### ĐIỂM HÀI LÒNG GIỮA NGƯỜI BỆNH SỬ DỤNG BHYT VÀ KHÔNG SỬ DỤNG BHYT



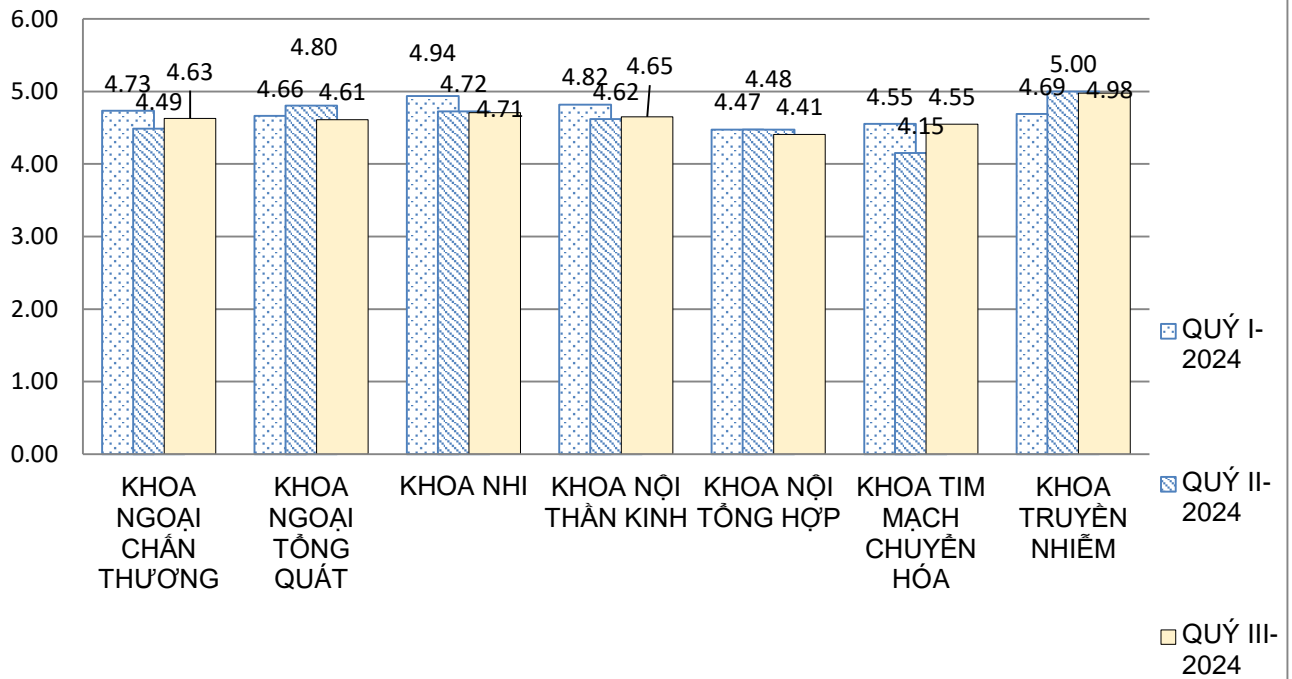
### ĐIỂM HÀI LÒNG GIỮA NGƯỜI BỆNH SỬ DỤNG BHYT VÀ KHÔNG SỬ DỤNG BHYT



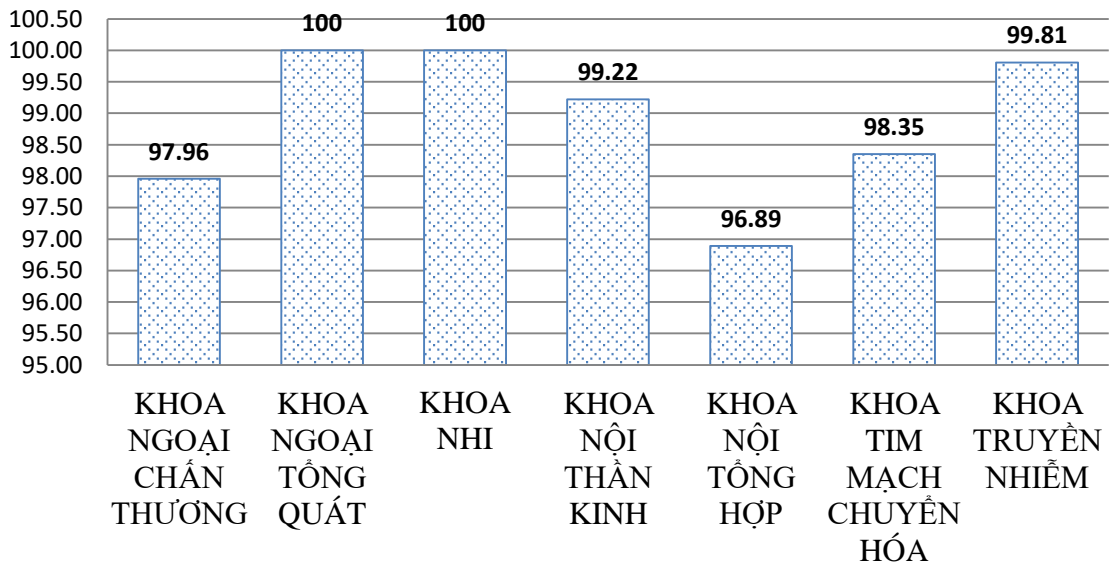
### ĐIỂM HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH GIỮA CÁC KHOA NỘI TRÚ

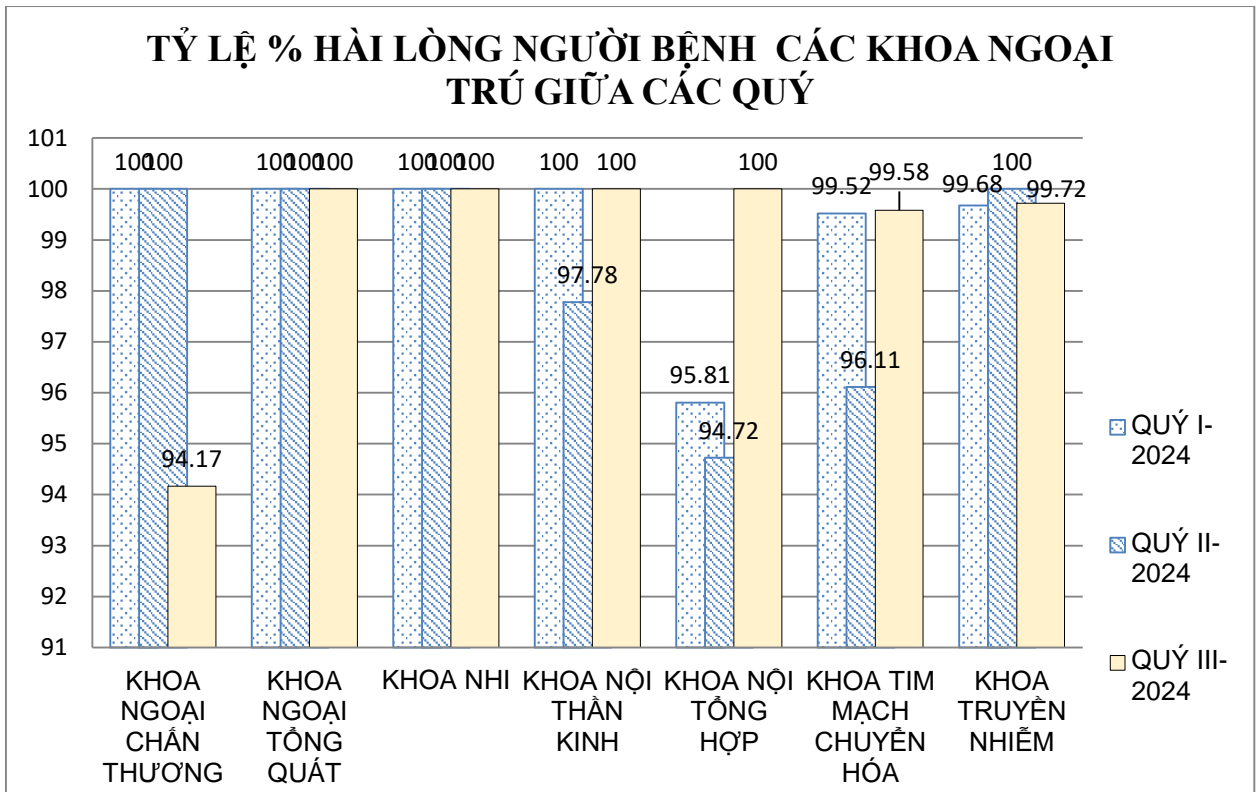


### ĐIỂM HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH CÁC KHOA NGOẠI TRÚ GIỮA CÁC QUÝ



### TỶ LỆ % HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH GIỮA CÁC KHOA NỘI TRÚ





❖ Nhận xét về số tiền chi trả so với chất lượng:

3. Tương xứng so với chất lượng	71%
4. Rẻ hơn so với chất lượng	17%
5. Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán)	12%

❖ Qua khảo sát thu được một số ý kiến đóng góp:

- Bệnh viện sạch sẽ.
- Bệnh viện tốt.
- Bác sĩ điều dưỡng Khoa Nhi tốt.
- Khoa Nhi sạch sẽ, bác sĩ điều trị tốt.
- Nên có bãi đậu xe hơi.
- Căn tin cần có nhiều mặt hàng hơn.

❖ Các vấn đề người bệnh chưa hài lòng nhất là:

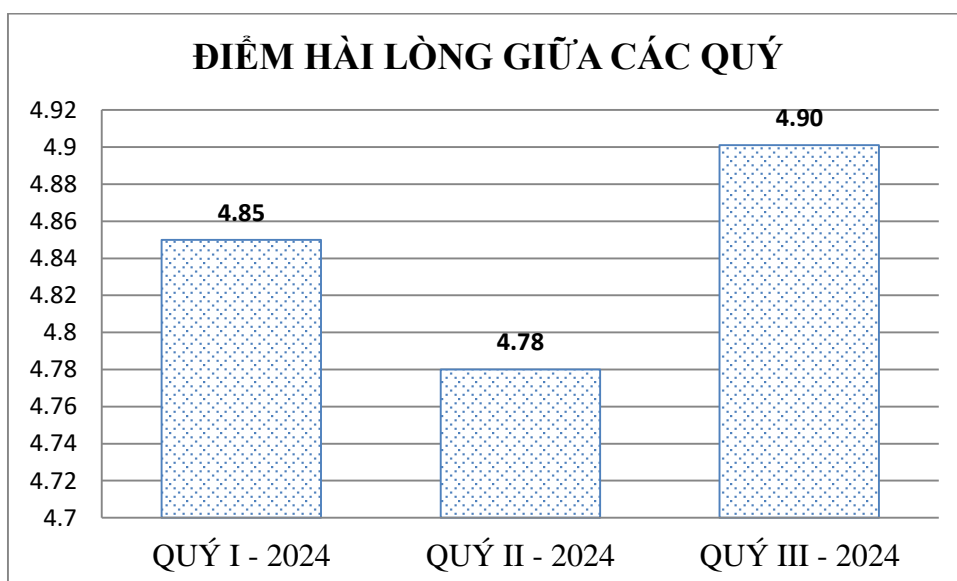
- Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.
- Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh.
- Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, an toàn, dễ đi.

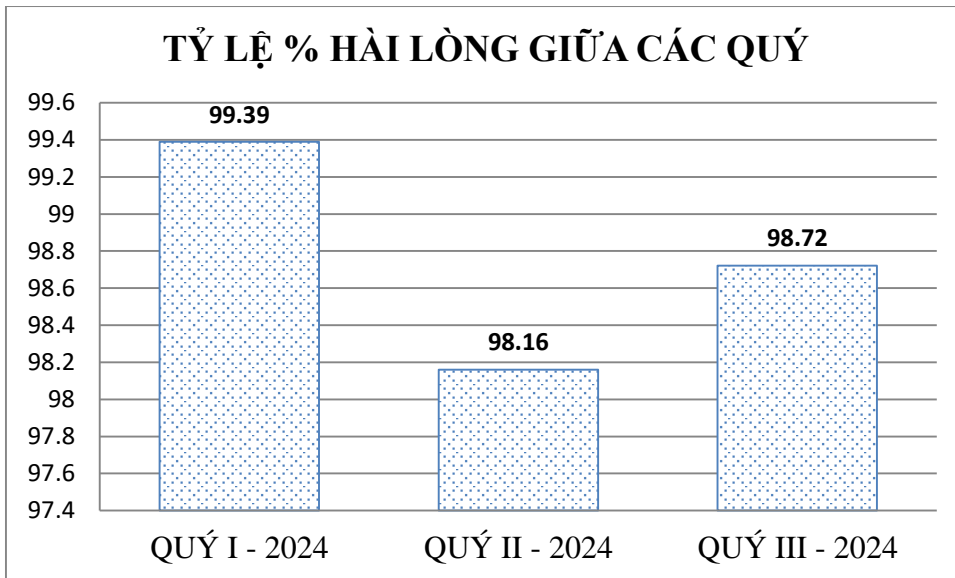
**c. Bà mẹ sinh con tại bệnh viện:**

Bệnh viện tiến hành khảo sát 160 bà mẹ sinh con tại bệnh viện kết quả thu được 98.72% bà mẹ hài lòng, đạt 4.8415.

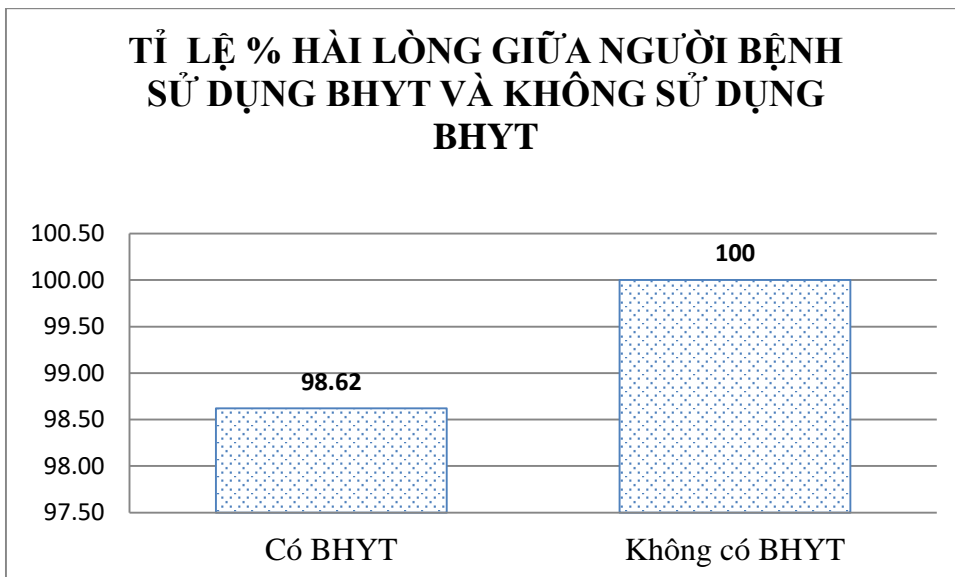
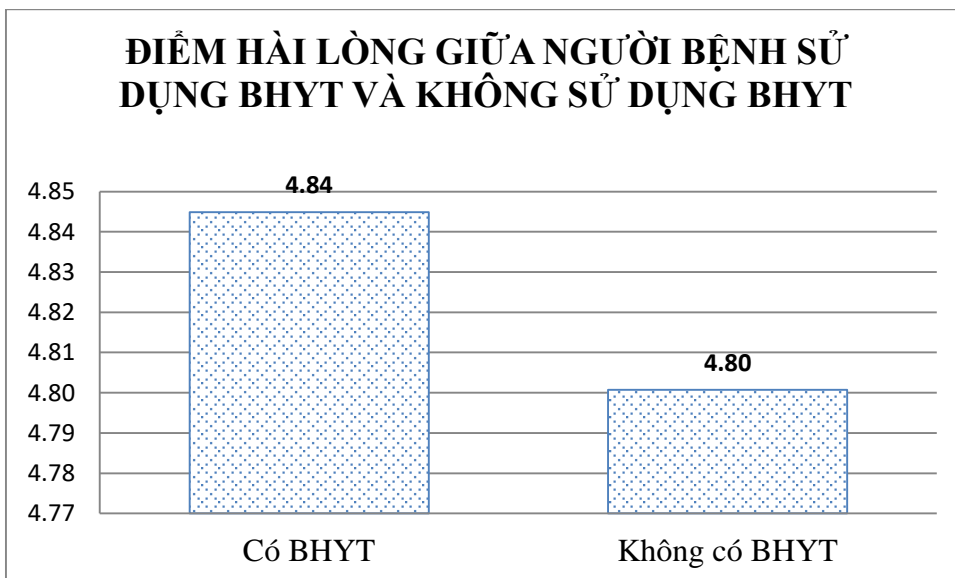
Bệnh viện đáp ứng được 98.92% so với mong đợi của người bệnh và thân nhân trước khi đến bệnh viện điều trị.

STT	05 nhóm chỉ số	Điểm	Tỷ lệ
1	Chỉ số khả năng tiếp cận	4.7812	98.44
2	Chỉ số quy trình khám và nhập viện	4.8469	98.44
3	Chỉ số cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn	4.8229	98.54
4	Chỉ số cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.839	98.44
5	Chỉ số thái độ ứng xử của nhân viên y tế	4.8469	98.59
6	Chỉ số năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.8896	99.38
7	Chỉ số kết quả nằm viện	4.8479	99.38





Điểm khảo sát, tỷ lệ % hài lòng quý III – 2024 tăng hơn so với quý II - 2024.



<b>Mục đánh giá</b>		<b>QUÝ I - 2024</b>	<b>QUÝ II - 2024</b>	<b>QUÝ III - 2024</b>
<b>A. Khả năng tiếp cận</b>	A1. Được chỉ dẫn đến các khoa, phòng rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	4.84	4.66	4.76
	A2. Có thể gọi và hỏi được nhân viên y tế khi cần thiết (kể cả ngoài giờ hành chính)	4.82	4.75	4.81
<b>B. Quy trình khám và nhập viện</b>	B1. Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	4.86	4.81	4.86
	B2. Thời gian chờ đợi làm các thủ tục, dịch vụ chấp nhận được	4.86	4.80	4.84
<b>C. Cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn</b>	C1. Được cung cấp thông tin yêu cầu xét nghiệm, siêu âm, chiếu chụp... trước sinh	4.9	4.68	4.82
	C2. Được thông tin, tư vấn về quá trình sinh con và các nguy cơ tai biến có thể xảy ra	4.9	4.71	4.83
	C3. Được truyền thông, tư vấn phát hiện các dấu hiệu nguy hiểm, cách chăm sóc, chế độ dinh dưỡng và nuôi con bằng sữa mẹ	4.86	4.75	4.82
<b>D. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh</b>	D1. Giường đệm cho mẹ và con an toàn, không nằm ghép	4.84	4.80	4.84
	D2. Được cung cấp chăn, ga, gối, váy, tã đầy đủ, sạch sẽ cho mẹ và con	4.84	4.81	4.84
	D3. Nhà vệ sinh, nhà tắm sạch sẽ, có giấy, xà phòng, nước đầy đủ	4.84	4.80	4.83
	D4. Buồng bệnh thông thoáng, sạch sẽ, có quạt, máy sưởi hoặc điều hòa	4.88	4.78	4.86
	D5. Được bảo đảm riêng tư khi thay quần áo, thăm khám, vệ sinh tại giường như có rèm che, vách ngăn di động hoặc nằm buồng riêng	4.82	4.80	4.83
	D6. Có các dịch vụ tiện ích khác cho bà mẹ, em bé như gội đầu tại chỗ, tắm gội mát-xa, đạt chất lượng tốt.	4.82	4.75	4.83
<b>E. Thái độ ứng xử của nhân viên y tế</b>	E1. Bác sỹ có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4.88	4.75	4.83
	E2. Điều dưỡng, hộ sinh có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4.88	4.83	4.87
	E3. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4.86	4.78	4.84
	E4. Nhân viên y tế không gợi ý bồi dưỡng (nếu có gợi ý điền 1, không gợi ý điền 5)	4.86	4.80	4.84

<b>G. Năng lực chuyên môn của nhân viên y tế</b>	G1. Bác sỹ có trình độ chuyên môn, kỹ năng thăm khám tốt	4.92	4.81	4.89
	G2. Điều dưỡng, hộ sinh có trình độ chuyên môn tốt, chăm sóc chu đáo	4.88	4.85	4.89
	G3. Bác sỹ, điều dưỡng, hộ sinh phối hợp tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	4.84	4.85	4.88
<b>H. Kết quả năm viện</b>	H1. Sinh đẻ an toàn, điều trị và chăm sóc tốt	4.82	4.78	4.84
	H2. Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ	4.82	4.80	4.85
	H3. Giá cả dịch vụ y tế phù hợp, tương xứng với số tiền bỏ ra	4.82	4.80	4.85

Các vấn đề người bệnh chưa hài lòng nhất là:

- Được chỉ dẫn đến các khoa, phòng rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.
- Được cung cấp thông tin yêu cầu xét nghiệm, siêu âm, chiếu chụp... trước sinh.
- Được truyền thông, tư vấn phát hiện các dấu hiệu nguy hiểm, cách chăm sóc, chế độ dinh dưỡng và nuôi con bằng sữa mẹ.

#### **d. Thực hiện nuôi con bằng sữa mẹ:**

Bệnh viện tiến hành khảo sát 160 bà mẹ sinh con tại bệnh viện.

Nhận định các vấn đề còn tồn tại:

- 100% Bà mẹ được khảo sát đều được tư vấn nuôi con bằng sữa mẹ, trong đó 26% bà mẹ có hiểu và có nhớ cần làm gì, 71% bà mẹ hiểu và rất tâm đắc với ý nghĩa nuôi con bằng sữa mẹ, 3% Có được tư vấn nhưng không hiểu hoặc không nhớ cần làm gì.

- 50% bà mẹ cho con bú ngay sau sinh, 30% cho bú trong khoảng 30 phút sau sinh, 20% cho con bú sau 2 giờ đến 1 ngày.

- 12% Bà mẹ cho con uống thêm sữa công thức.

- Thời gian cho con bú trung bình ít nhất từ 6.58 tháng đến 21.65 tháng.

#### **e. Khảo sát ý kiến đối với các dịch vụ liên quan đến thủ tục hành chính:**

Trong 9 tháng đầu 2024 bệnh viện tiến hành khảo sát 190 phiếu.

- Giấy chứng nhận thương tích: 3

- Giấy chứng sinh: 7

- Giấy nghỉ ốm hưởng BHXH: 82

- Giấy tóm tắt HSBA: 5



TT	Nội dung	Kết quả
	Khảo sát ý kiến đối với các dịch vụ liên quan đến thủ tục hành chính	<p>Tổng số phiếu: 190</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nhóm A: Về khả năng tiếp cận           <ul style="list-style-type: none"> <li>Rất dễ dàng: 49.5%</li> <li>Dễ dàng: 45%</li> <li>Bình thường: 5.5%</li> <li>Khó khăn: 0%</li> <li>Rất khó khăn: 0%</li> </ul> </li> <li>▪ Nhóm B: Minh bạch về thông tin và thủ tục hành chính           <ul style="list-style-type: none"> <li>Rất rõ ràng, cụ thể: 51.7%</li> <li>Rõ ràng, cụ thể: 44.4%</li> <li>Bình thường: 3.6%</li> <li>Không rõ ràng, cụ thể: 0%</li> <li>Rất không rõ ràng, cụ thể: 0%</li> </ul> </li> <li>▪ Nhóm C: Nhận xét về cơ sở vật chất           <ul style="list-style-type: none"> <li>Đáp ứng rất tốt: 50.7%</li> <li>Đáp ứng tốt: 44.7%</li> <li>Bình thường: 4.7%</li> <li>Không tốt: 0%</li> <li>Rất không tốt: 0%</li> </ul> </li> <li>▪ Nhóm D: Về thái độ ứng xử và kỹ năng làm việc của nhân viên y tế           <ul style="list-style-type: none"> <li>Rất tốt: 75.9%</li> <li>Tốt: 21.5%</li> <li>Bình thường: 2.7%</li> <li>Không tốt: 0%</li> <li>Rất không tốt: 0%</li> </ul> </li> <li>▪ Nhóm E: Nhận xét về kết quả cung cấp dịch vụ           <ul style="list-style-type: none"> <li>Rất tốt: 59.3%</li> <li>Tốt: 36.4%</li> <li>Bình thường: 4.3%</li> <li>Không tốt: 0%</li> <li>Rất không tốt: 0%</li> </ul> </li> </ul>

Trong 9 tháng đầu năm 2024, Bệnh viện tiếp tục ghi nhận tỷ lệ cao đánh giá tốt về dịch vụ liên quan đến thủ tục hành chính tại bệnh viện. Đa số bệnh nhân và thân nhân có đánh giá tốt về dịch vụ liên quan đến thủ tục hành chính, cao nhất là về đánh giá thái

độ ứng xử và kỹ năng làm việc của nhân viên y tế. Ngoài ra, bệnh nhân còn có phản hồi về cơ sở vật chất tại bệnh viện là tốt nhất trong các bệnh viện tuyến Quận.

### **3. Giải pháp khắc phục, cải tiến:**

Thông qua khảo sát cho thấy bệnh viện cần khắc phục và cải tiến nhiều vấn đề để có thể làm tăng hài lòng người bệnh:

Tổ kiểm tra chất lượng công tác vệ sinh tại bệnh viện thường xuyên đi kiểm tra, kịp thời nhắc nhở công tác vệ sinh.

Tăng cường công tác hướng dẫn người bệnh và thân nhân, điều phối tại khu vực thang máy để giảm thời gian chờ, ưu tiên vận chuyển người bệnh, thực hiện bảo trì thang máy định kỳ.

Phòng CTXH rà soát lại tình trạng xe lăn tại bệnh viện, báo lại cho Phòng HCQT khi có phát hiện hư hỏng, cần sửa chữa kịp thời để phục vụ nhu cầu của người bệnh và thân nhân.

Tăng cường kiểm tra nội quy, quy tắc ứng xử, giờ giấc làm việc, các lãnh đạo khoa, phòng thường xuyên nhắc nhở nhân viên về việc tuân thủ nội quy bệnh viện, tránh đi trễ về sớm.

Trước khi thực hiện cận lâm sàng cần tư vấn giải thích cho sản phụ được rõ, tăng cường công tác truyền thông, tư vấn phát hiện các dấu hiệu nguy hiểm, cách chăm sóc, chế độ dinh dưỡng và nuôi con bằng sữa mẹ, khuyến khích nuôi con bằng sữa mẹ.

Tiếp tục ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động khám và điều trị nhằm rút ngắn thời gian chờ đợi và thời gian điều trị.

Trong thời gian tới bệnh viện sẽ đổi mới căn tin, cửa hàng tiện lợi để phục vụ người bệnh và thân nhân tốt hơn.

Tiếp tục phát huy, giữ vững tỷ lệ hài lòng về các dịch vụ liên quan đến thủ tục hành chính. Phân luồng, sắp xếp, đảm bảo không gian phù hợp, thoáng đãng.

### **4. Đề xuất, kiến nghị:**

Ý kiến thu được từ các khảo sát là thông tin quan trọng, là căn cứ giúp bệnh viện đánh giá chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh của bệnh viện.

Khuyến khích cán bộ nhân viên bệnh viện đi học nâng cao tay nghề, nâng cao trình độ chuyên môn nhằm phục vụ người bệnh tốt nhất.

Tăng cường công tác khen thưởng để động viên nhân viên y tế phục vụ người bệnh tốt hơn.

Các khoa/phòng nắm rõ quy trình liên quan đến thủ tục hành chính, giải thích rõ cho bệnh nhân, hỗ trợ bệnh nhân thực hiện nhanh chóng. Nâng cao công tác nghiệp vụ, xử lý nhanh, tránh gây ùn tắc trong quá trình khám, chữa bệnh.

Trên đây là báo cáo kết quả đo lường chất lượng hoạt động, cung cấp dịch vụ trong lĩnh vực y tế 9 tháng năm 2024./.

***Nơi nhận:***

- Ban Giám Đốc;
- Các khoa, phòng;
- Lưu: VT, QLCL (2b).

**GIÁM ĐỐC**

**Trần Chánh Xuân**