

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng của bệnh nhân nội trú tại bệnh viện, trong quý III năm 2023

I. CÁCH ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG:

Các lựa chọn trả lời trong bảng khảo sát được tính điểm từ 1 điểm đến 5 điểm, tương ứng với mức chất lượng từ “Rất kém” đến “Rất tốt”.

Công thức tính điểm hài lòng trung bình chung:

+ Tỷ số = $\frac{[(\text{Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ 1}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ 2}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + \dots + [(\text{Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ n}) / (\text{Tổng số câu hỏi})]}{\text{Mẫu số}}$

+ Mẫu số = Tổng số người được khảo sát.

Cách tính chỉ số hài lòng toàn diện:

+ Tỷ số = $\frac{\{[(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 1}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 2}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + \dots + [(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ n}) / (\text{Tổng số câu hỏi})]\} \times 100}{\text{Mẫu số}}$

+ Mẫu số = Tổng số người được khảo sát.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT:

2.1. Đặc điểm nhân khẩu học của bệnh nhân :

Bảng 2.1: Đặc điểm nhân khẩu học của đối tượng khảo sát (n=113)

STT	Nội dung	Tần số (n)	Tỉ lệ (%)	
1	Giới tính	Nam	53	46,9
		Nữ	60	53,1
2	Nhóm tuổi	Từ 30 tuổi trở xuống	39	34,5
		Từ 31 – 60 tuổi	42	37,2
		Từ 61 tuổi trở lên	32	28,3
3	Có	106	93,8	

	Sử dụng BHYT trong đợt điều trị	Không	07	6,2
4	Số ngày nằm viện trung vị: 05 ± 9 ngày, Tứ phân vị 25%, 75%: 05 ngày, 13 ngày			
5	Tuổi trung bình là 42 ± 30 tuổi. GTNN: 00 tuổi, GTLN: 91 tuổi			

Nhận xét: Trong 113 mẫu khảo sát thì bệnh nhân là nam giới và nữ giới chiếm tỉ lệ chênh lệch nhau là 1,13%. Số lượng bệnh nhân đến bệnh viện điều trị trong quý này không có sự chênh lệch quá nhiều, trong đó độ tuổi từ 31 đến 60 tuổi vẫn chiếm tỉ lệ cao nhất (37,2%). Đặc điểm chung của đối tượng đến khám chữa bệnh tại Bệnh viện thành phố Thủ Đức là phần lớn đều có bảo hiểm y tế (93,8% đều sử dụng bảo hiểm y tế cho đợt điều trị lần này). Số ngày nằm viện trung vị của bệnh nhân là 05 ngày, tứ phân vị 25% là 05 ngày, tứ phân vị 75% là 13 ngày.

2.2. Đánh giá mức độ hài lòng:

2.2.1. Mức độ hài lòng đối với từng khía cạnh:

Bảng 2.2: Mức độ hài lòng của khía cạnh “A. Khả năng tiếp cận” (n= 113)

Chi tiết nội dung của khía cạnh “A. Khả năng tiếp cận”:		Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)
A1	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	4,35	93,8
A2	Thời gian vào thăm bệnh nhân được thông báo rõ ràng.	4,40	93,8
A3	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	4,35	90,3
A4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	4,36	92,9
A5	Bệnh nhân hỏi và gọi được Nhân viên Y tế khi cần thiết.	4,41	92,9
Mức độ hài lòng của khía cạnh “A. Khả năng tiếp cận”		4,38	92,7

Nhận xét: Khía cạnh “Khả năng tiếp cận” trong quý III năm 2023 đạt tỉ lệ hài lòng là 92,7%, trong đó, tiểu mục về “Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm” có tỉ lệ hài lòng thấp (90,3%); tỉ lệ cao nhất là “Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm” và “Thời gian vào thăm bệnh nhân được thông báo rõ ràng” (93,8%). Bệnh viện nhận được sự tin tưởng từ bệnh nhân và người nhà nên lượng bệnh nhân khám tại bệnh viện ngày càng đông

hơn, vì vậy mà bệnh viện đang thay đổi, điều chỉnh từ phòng khám, lối đi, v...v... để thuận tiện nhất, đáp ứng tốt nhất cho bệnh nhân.

Bảng 2.3: Mức độ hài lòng của khía cạnh “B. Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị” (n= 113)

Chi tiết nội dung của khía cạnh “B. Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị”:		Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)
B1	Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.	4,34	92,04
B2	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.	4,35	92,04
B3	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.	4,41	92,04
B4	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ.	4,40	92,9
B5	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.	4,41	93,8
Mức độ hài lòng của khía cạnh “B. Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị”		4,38	92,6

Nhận xét: Kết quả khảo sát cho thấy tỉ lệ bệnh nhân/người nhà hài lòng khá cao về khía cạnh này. Tỉ lệ hài lòng đều đạt trên 92,0%. Dù lượng bệnh nhân tới bệnh viện ngày càng đông song bệnh viện vẫn hoàn thiện nhất để bệnh nhân/người nhà tin tưởng và hài lòng nhất.

Bảng 2.4: Mức độ hài lòng của khía cạnh “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân” (n= 113)

Chi tiết nội dung của khía cạnh “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân”:		Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)
C1	Buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp	4,26	91,2
C2	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt.	4,27	89,4
C3	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	4,28	91,2
C4	Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.	4,33	90,3
C5	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.	4,39	94,7

C6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh.	4,35	92,04
C7	Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện (có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng).	4,31	91,2
C8	Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.	4,35	92,04
C9	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	4,29	92,04
Mức độ hài lòng của khía cạnh “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân ”		4,31	91,5

Nhận xét: Tỷ lệ bệnh nhân/người nhà hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân khá cao, trong đó bệnh nhân/người nhà hài lòng về “Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ” được đánh giá cao nhất với mức tỷ lệ đạt được là 94,7%. Điều đó cho thấy được bệnh viện luôn đặt nhu cầu của bệnh nhân/người nhà trên hết và luôn hạn chế thiếu sót từ việc nhỏ nhất.

Bảng 2.5: Mức độ hài lòng của khía cạnh “D. Thái độ ứng xử của Nhân viên Y tế (NVYT)” (n= 113)

Chi tiết nội dung của khía cạnh “D. Thái độ ứng xử của Nhân viên Y tế”:		Điểm hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
D1	Bác sĩ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4,41	94,7
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4,39	92,9
D3	Được Nhân viên Y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	4,36	90,3
D4	Bác sĩ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	4,38	92,04
D5	Được bác sĩ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.	4,39	92,9
D6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.	4,36	92,9
D7	Nhân viên Y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng.	4,39	93,8
Mức độ hài lòng của khía cạnh “D. Thái độ ứng xử của Nhân viên Y tế”		4,38	92,8

Nhận xét: Ở khía cạnh “Thái độ ứng xử của Nhân viên Y tế”, trong đó, tiêu mục về việc “Bác sĩ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực” có tỷ lệ hài lòng cao nhất (94,7%). Kế đến là “Nhân viên Y tế” không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng” (93,8%).

Từ kết quả trên, khía cạnh này có tỉ lệ hài lòng (92,8%) thấp hơn 1.05 lần so với quý trước (97,9%).

Bảng 2.6: Mức độ hài lòng của khía cạnh “E. Kết quả cung cấp dịch vụ” (n= 113)

Chi tiết nội dung của khía cạnh “E. Kết quả cung cấp dịch vụ”:		Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)
E1	Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng.	4,35	94,7
E2	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng.	4,35	94,7
E3	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.	4,29	90,3
E4	Mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	4,34	93,8
E5	Mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	4,28	92,9
Mức độ hài lòng của khía cạnh “E. Kết quả cung cấp dịch vụ”		4,32	93,3

Nhận xét: Đối với “Kết quả cung cấp dịch vụ” đạt tỉ lệ 93,3%, hầu hết bệnh nhân/người nhà rất hài lòng ở khía cạnh này, tất cả các tiêu mục đều đạt được tỉ trên 90,0%, trong đó có những tiêu mục tiêu biểu “Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng“, “Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng“ với tỉ lệ khá cao (94,7%).

Bảng 2.7: Mức hài lòng chung của bệnh nhân/người nhà nằm viện nội trú (n=113)

Khía cạnh		Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)
A	Khả năng tiếp cận	4,38	92,7
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,38	92,6
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân	4,31	91,5
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của Nhân viên Y tế	4,38	92,8
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4,32	93,3
Hài lòng chung		4,35	92,6

Nhận xét: Điểm hài lòng chung của bệnh nhân/người nhà nằm viện nội trú đạt mức 4,35, tỉ lệ hài lòng chung là 92,6%. Kết quả cho thấy, bệnh viện đang ngày một hoàn thiện hơn về các khía cạnh quan trọng, phần lớn các khía cạnh đều đạt mức trên 91,0%, riêng về “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân” đang có tỉ lệ thấp so với

các khía cạnh còn lại (91,5%). Qua đó cho thấy cần có những giải pháp tập trung vào khía cạnh này để cải tiến chất lượng bệnh viện và tăng tỉ lệ hài lòng của bệnh nhân/người nhà đối với bệnh viện. So sánh với quý trước (3,91), quý này điểm hài lòng chung (4,35) cao hơn (1.11) nhưng tỉ lệ hài lòng chung (92,6%) lại thấp hơn 3% so với quý trước (95,6%). Sự chênh lệch này do đợt này bệnh viện đang có những thay đổi, sửa chữa, hoàn thiện các phòng khám, cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ bệnh nhân/người nhà dẫn đến những thiếu sót, sự chênh lệch giữa các tỉ lệ hài lòng quý này có phần thấp hơn so với quý trước.

2.2.2. Đáp ứng sự mong đợi của bệnh nhân/người nhà:

Bảng 2.8: Mức đáp ứng sự mong đợi của bệnh nhân/người nhà (n= 113)

	TB (%)	ĐLC (%)	GTNN	Tỉ lệ (%)	GTLN	Tỉ lệ (%)
Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu phần trăm so với mong đợi của Ông/Bà trước khi nằm viện.	95,22	10,9	40	0,9	100	77,9

Nhận xét: Phần lớn sự mong đợi của bệnh nhân/người nhà đã được đáp ứng trong đợt điều trị lần này (điểm đáp ứng trung bình là 95,22%). Trong đó có tỉ lệ đáp ứng mong đợi của bệnh nhân/người nhà ở mức 100% là 77,9%.

2.2.3. Mong muốn quay trở lại khám chữa bệnh tại bệnh viện:

Bảng 2.9: Mong muốn của bệnh nhân/người nhà về sự quay trở lại (n= 113)

Quay trở lại khám chữa bệnh tại Bệnh viện	Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
Chắc chắn không bao giờ quay lại	00	00
Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác	00	00
Muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác	01	0,9
Có thể sẽ quay lại	47	41,6
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	65	57,5
Tổng cộng:	113	100%

Nhận xét: Kết quả trên cho thấy, tỉ lệ bệnh nhân/người nhà có mong muốn quay trở lại (41,6%) và sẽ giới thiệu cho người khác đến bệnh viện khi có nhu cầu khám chữa

bệnh tương tự (57,5%), tổng tỉ lệ đạt được có 99,1%, đây là tỉ lệ khá cao, so với số liệu quý trước (95,0%) đã tăng lên 4,1%, có sự tiến bộ đáng kể.

2.3. Đánh giá hài lòng theo khoa có giường bệnh nội trú:

Bảng 2.10: Đánh giá hài lòng theo khoa có giường bệnh nội trú (n=113)

STT	KHOA	Nhóm KNTC	Nhóm MBTT	Nhóm CSVC	Nhóm TDUX & NLCM	Nhóm KQC CDV	Cỡ mẫu	Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng chung
		(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)
1	K. Mắt	100	100	100	100	100	1	4,55	100
2	K. Nội tim mạch	100	100	98,3	100	100	13	4,48	99,7
3	K. Hồi sức tim mạch	100	100	100	100	100	6	4,57	100
4	K. Răng hàm mặt	100	100	100	100	100	3	4,53	100
5	K. Hồi sức tích cực nhi	80,0	100	100	100	80,0	3	4,16	92,0
6	K. Hồi sức tích cực chống độc	100	100	100	100	100	3	4,40	100
7	K. Ngoại thần kinh	100	100	100	100	100	3	4,67	100
8	K. Ngoại lồng ngực mạch máu	100	100	100	100	100	5	4,51	100
9	K. Nội thần kinh	95,4	75,4	82,9	86,8	86,2	13	4,12	85,3
10	K. Chấn thương chỉnh hình	100	100	97,2	100	92,5	8	4,40	97,9
11	K. Nội tổng hợp	91,8	97,6	94,1	95,8	98,8	17	4,49	95,6
12	K. Nhi	92,9	92,9	89,7	81,6	88,6	14	4,38	89,1
13	K. Nội tiết	93,3	100	100	100	100	3	4,20	98,7
14	K. Ung bướu	68,6	74,3	66,7	79,6	74,3	7	4,00	72,7
15	K. Tai mũi họng	75,0	77,5	79,2	82,1	92,5	8	3,98	81,3
16	K. Ngoại tổng hợp	100	100	92,6	90,5	93,3	3	4,56	95,3
17	K. Tiết niệu nam khoa	100	100	100	100	100	3	4,60	100

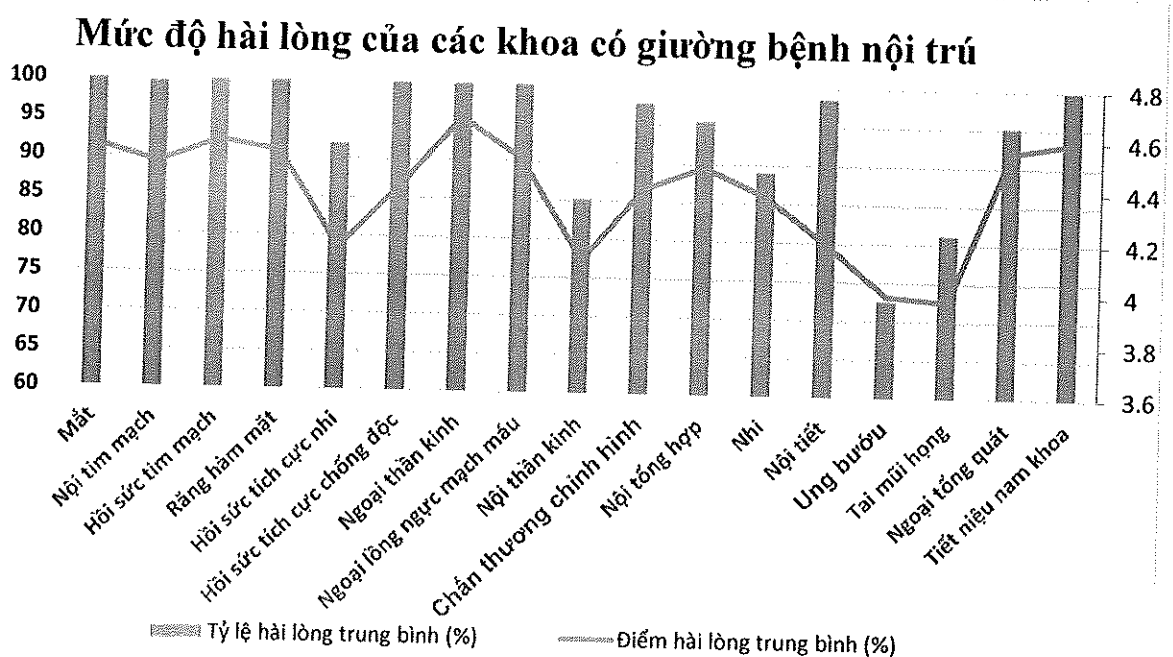
*Chú thích:

- (a): Tỉ lệ hài lòng trung bình của nhóm nhân tố “Khả năng tiếp cận”.

- (b): Tỷ lệ hài lòng trung bình của nhóm nhân tố “Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh điều trị”.
- (c): Tỷ lệ hài lòng trung bình của nhóm nhân tố “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân”.
- (d): Tỷ lệ hài lòng trung bình của nhóm nhân tố “Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của Nhân viên Y tế”.
- (e): Tỷ lệ hài lòng trung bình của nhóm nhân tố “Kết quả cung cấp dịch vụ”.
- (f): Số cỡ mẫu của khoa thực hiện khảo sát.
- (g) = (a+b+c+d+e)/5: Tỷ lệ hài lòng trung bình chung của 5 khía cạnh.

Nhận xét: Trong 17 khoa có bệnh nhân/người nhà tham gia khảo sát thì khoa Nội thần kinh, Ung bướu và Tai mũi họng là 03 khoa có tỷ lệ hài lòng trung bình thấp (tỷ lệ lần lượt là 85,3%, 72,7%, 81,3%). Trong đó, khía cạnh “khả năng tiếp cận” thì khoa Hồi sức tích cực Nhi, khoa Ung bướu và Tai mũi họng có tỷ lệ thấp nhất (80,0%, 68,6%, 75,0%); khía cạnh “Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh điều trị” có khoa Nội thần kinh, Ung bướu và Tai mũi họng có tỷ lệ thấp (75,4%, 74,3%, 77,5%); khía cạnh “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân” có khoa Nhi, Ung bướu, Tai mũi họng có tỷ lệ thấp (89,7%, 66,7%, 79,2%), “Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của Nhân viên Y tế” có khoa Nhi, Ung bướu, Tai mũi họng có tỷ lệ thấp (81,6%, 79,6%, 84,1%); cuối cùng “Kết quả cung cấp dịch vụ”, khoa Hồi sức nhi, Nội thần kinh và Ung bướu là khoa có tỷ lệ hài lòng thấp so với các khoa, tỷ lệ lần lượt (80,0%, 86,2%, 74,3%).

Biểu đồ 2.1: Tỷ lệ hài lòng và điểm hài lòng giữa các khoa có giường bệnh nội trú



Nhận xét: Biểu đồ cho thấy được tỉ lệ hài lòng của các khoa có giường bệnh nội trú có sự tiến bộ. Trong biểu đồ thể hiện, có khoa Ung bướu đạt điểm và tỉ lệ hài lòng thấp so với các khoa còn lại (4,00 điểm và 72,7%). Tuyên dương 11/17 khoa tiêu biểu đạt tỉ lệ có giường bệnh nội trú được bệnh nhân/người nhà hài lòng cao nhất (100%) và 1/17 khoa đạt tỉ lệ 99,7% là khoa Nội Tim Mạch. Hơn 2/3 khoa của bệnh viện đã được bệnh nhân/người nhà tin tưởng, hài lòng và đánh giá cao.

III. TỔNG HỢP CÁC Ý KIẾN ĐÓNG GÓP, PHẢN HỒI CỦA BỆNH NHÂN , NGƯỜI NHÀ:

- Về cơ sở vật chất:

- Cần máy nước nóng lạnh, rèm che, máy lạnh.
- Ga nệm cũ, có vết dơ; quạt cần được bảo dưỡng, sửa chữa.
- Thiết bị phòng vệ sinh hư hỏng.
- Thiếu chỗ ngồi chờ.

- Về chất lượng vệ sinh:

- Sàn nhà phòng bệnh dơ, chưa lau dọn kỹ.
- Nhà vệ sinh chưa đảm bảo chất lượng, có mùi hôi.

- Về Nhân viên Y tế:

- Điều dưỡng buổi tối trực ban không tập trung, lo ra, phải gọi nhiều.

IV. KIẾN NGHỊ GIẢI PHÁP:

Từ các ý kiến của bệnh nhân và tình hình thực tế của bệnh viện, phòng Quản lý chất lượng kiến nghị bệnh viện ưu tiên khắc phục các vấn đề sau:

- Đối với vấn đề về cơ sở vật chất, phòng Quản lý chất lượng kết hợp với phòng Hành chính quản trị:

- Khảo sát lại số lượng quạt máy, máy lạnh, rèm che nắng, máy nước nóng lạnh, bố trí lắp đặt thêm số lượng để phục vụ nhu cầu của bệnh nhân/người nhà, bố trí giường ở vị trí có thể tránh ánh nắng cho bệnh nhân.

- Liên hệ với nhà giặt, kiểm tra lại toàn bộ ga nệm, chủ trương khắc phục lỗi dơ của ga nệm, thay thế mới toàn bộ ga nệm cũ đã không còn đảm bảo chất lượng khi sử dụng.

- Chủ động kiểm tra chất lượng quạt để bảo dưỡng, sửa chữa tránh tình trạng quạt hư, không sử dụng được.

- Xem xét và bố trí sắp xếp thêm băng ghế ngồi chờ để phục vụ bệnh nhân/người nhà trong lúc ngồi chờ.

- Đối với vấn đề về chất lượng vệ sinh:

- Phòng Quản lý chất lượng kết hợp với phòng Hành chính quản trị để xử lý vấn đề về nhà vệ sinh: liên hệ với công ty vệ sinh phân công thêm nhân viên phụ trách, nhắc nhở nhân viên vệ sinh tăng cường lau dọn, đảm bảo sàn khô để phòng ngừa té ngã; phòng Hành chính quản trị sẽ tăng cường kiểm tra chất lượng nhà vệ sinh, hệ thống cấp thoát nước để bảo trì sửa chữa kịp thời những lỗi sự cố.

- Đối với vấn đề Nhân viên Y tế:

- Phòng Quản lý chất lượng chủ động giám sát, kết hợp với khoa để điều chỉnh, nhắc nhở các trường hợp nhân viên điều dưỡng buổi tối trực.

Trên đây là báo cáo Kết quả khảo sát sự hài lòng của bệnh nhân nội trú tại bệnh viện, trong quý III năm 2023./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các phòng, khoa;
- Lưu: VT, QLCL (TA, 03b).

TS. BS. Vũ Trí Thanh

PHÓ GIÁM ĐỐC



TS. BS. Vũ Trí Thanh