

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú quý IV năm 2024

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 không hài lòng” đến “Rất hài lòng”.

Công thức tính điểm hài lòng trung bình chung:

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

- Mẫu số = Tổng số người được khảo sát.

Cách tính chỉ số hài lòng toàn diện:

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

- 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=180)

STT	Nội dung	Tần số (n)	Tỉ lệ (%)	
1	Giới tính	Nam	97	53,9
		Nữ	83	46,1
2	Nhóm tuổi	Từ 30 tuổi trở xuống	50	27,8
		Từ 31 – 60 tuổi	76	42,2
		Từ 61 tuổi trở lên	54	30,0
3	Có	176	97,8	

STT	Nội dung		Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
	Sử dụng BHYT trong đợt điều trị	Không	04	2,2
4	Số ngày nằm viện trung vị: 05 ± 01 ngày, Tứ phân vị 25%, 75%: 05 ngày, 19 ngày			
5	Tuổi trung bình là $44,0 \pm 45,5$ tuổi. GTNN: 01 tuổi, GTLN: 90 tuổi			

Nhận xét: Trong 180 mẫu khảo sát thì bệnh nhân là nam giới (53,9%) chiếm tỉ lệ nhiều hơn so với nữ giới (46,1%). 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 chiếm tỉ lệ cao nhất (42,2%). 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 (97,8% 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 19 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= 180)

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.	4,65	99,1
A2	Thời gian vào thăm bệnh nhân được thông báo rõ ràng.	4,75	99,9
A3	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	4,69	99,3
A4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	4,81	99,7
A5	Bệnh nhân hỏi và gọi được Nhân viên Y tế khi cần thiết.	4,74	99,9
Mức độ hài lòng của khía cạnh “A. Khả năng tiếp cận”		4,73	99,6

Nhận xét: Khía cạnh “Khả năng tiếp cận” đạt tỉ lệ hài lòng là 99,6%, trong đó, 2 tiêu mục về “Thời gian vào thăm bệnh nhân được thông báo rõ ràng” và “Bệnh nhân hỏi và gọi được Nhân viên Y tế khi cần thiết” đồng có tỉ lệ hài lòng cao (99,9%); tiêu mục “Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm” chiếm tỷ lệ thấp so với các mục (99,1%).

Bảng 2.3: Mức độ hài lòng của khía cạnh “B. Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị” (n= 180)

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 hành chính (nhập, xuất, chuyển viện, chuyển khoa,...) rõ ràng, công khai, thuận tiện.	4,74	100
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.	4,71	100
B3	Quy trình, thời gian làm thủ tục thanh toán viện phí khi ra viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.	4,77	99,4
B4	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.	4,77	100
B5	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.	4,77	100
B6	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ.	4,76	100
B7	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.	4,75	100
Mức độ hài lòng của khía cạnh “B. Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị”		4,75	99,9

Nhận xét: Kết quả khảo sát tỉ lệ bệnh nhân/người nhà hài lòng về khía cạnh này là 99,9%. Trong đó, hầu hết các tiêu mục đều đạt tỉ lệ hài lòng cao (100%) và 1 tiêu mục “Quy trình, thời gian làm thủ tục thanh toán viện phí khi ra viện rõ ràng, công khai, thuận tiện” đạt tỉ lệ thấp hơn (99,4%). Dù lượng bệnh nhân ngày càng đông song bệnh viện vẫn luôn cố gắng duy trì việc hoàn thiện tốt nhất để đảm bảo chất lượng, mang lại sự tin tưởng và hài lòng đối với bệnh nhân/người nhà khi tới khám chữa bệnh tại bệnh viện.

Bảng 2.4: Mức độ hài lòng của khía cạnh “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân” (n= 180)

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 khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi hoặc điều hoà.	4,70	100
C2	Buồng bệnh yên tĩnh, bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.	4,71	100
C3	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, chắc chắn, sử dụng tốt.	4,72	100
C4	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.	4,71	100
C5	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	4,67	100
C6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh ngay tại khoa điều trị.	4,72	100
C7	Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh.	4,65	98,3
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 hoặc nằm riêng.	4,69	98,9
C9	Căn tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.	4,69	98,9
C10	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	4,61	97,2
C11	Được cung cấp phương tiện vận chuyển nội viện như xe lăn, cáng, xe điện đầy đủ, kịp thời, sử dụng tốt khi có nhu cầu.	4,73	99,4
Mức độ hài lòng của khía cạnh “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân”		4,69	99,3

Nhận xét: Tỉ lệ bệnh nhân/người nhà hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân là 99,3%. Các tiêu mục của khía cạnh C đạt tỉ lệ trên 97,0%, trong đó bệnh nhân/người nhà hài lòng về “Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp” được đánh giá thấp hơn với mức tỉ lệ đạt được là 97,2%.

Bảng 2.5: Mức độ hài lòng của khía cạnh “D. Thái độ ứng xử của Nhân viên Y tế (NVYT)” (n= 180)

Chi tiết nội dung của khía cạnh “D. Thái độ ứng xử của Nhân viên Y tế”:		Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)
D1	Bác sĩ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4,79	100
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4,76	100
D3	Được Nhân viên Y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	4,84	100
D4	Bác sĩ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	4,83	100
D5	Được bác sĩ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.	4,81	100
D6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.	4,82	100
D7	Nhân viên Y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng.	4,80	97,8
Mức độ hài lòng của khía cạnh “D. Thái độ ứng xử của Nhân viên Y tế”		4,81	99,7

Nhận xét: Ở khía cạnh “Thái độ ứng xử của Nhân viên Y tế”, các tiêu mục đồng đạt tỉ lệ hài lòng cao nhất (100%) và có 1 tiêu mục “Nhân viên Y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng” đạt tỉ lệ 97,8%, tiêu mục này so với các tiêu mục khác có sự chênh lệch không đáng kể. Từ kết quả trên, khía cạnh này có tỉ lệ hài lòng khá cao là 99,7%.

Bảng 2.6: Mức độ hài lòng của khía cạnh “E. Kết quả cung cấp dịch vụ” (n= 180)

Chi tiết nội dung của khía cạnh “E. Kết quả cung cấp dịch vụ”:		Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)
E1	Thời gian chờ đợi khi khám, chữa bệnh tại bệnh viện.	4,71	100
E2	Được cấp phát cho dùng thuốc đúng giờ, hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ và các tác dụng phụ.	4,71	100
E3	Được nhắc lịch tái khám và hướng dẫn thực hành ăn uống, luyện tập, chăm sóc tại nhà trước khi ra viện.	4,76	99,4
E4	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh.	4,72	100
E5	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.	4,78	100

Chi tiết nội dung của khía cạnh “E. Kết quả cung cấp dịch vụ”:		Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)
E6	Ông/bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	4,77	100
Mức độ hài lòng của khía cạnh “E. Kết quả cung cấp dịch vụ”		4,74	99,9

Nhận xét: Đối với “Kết quả cung cấp dịch vụ” đạt tỉ lệ 99,9%, các tiêu mục thuộc khía cạnh này đồng đạt tỷ lệ cao (100%), 1 tiêu mục “Được nhắc lịch tái khám và hướng dẫn thực hành ăn uống, luyện tập, chăm sóc tại nhà trước khi ra viện” đạt 99,4% chênh lệch không đáng kể so với các tiêu mục. Từ kết quả trên cho thấy kết quả cung cấp dịch vụ của bệnh viện ngày càng tiến bộ vượt bậc, liên tục hoàn thiện để mang lại dịch vụ tốt nhất đến bệnh nhân/người nhà khi sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh.

Bảng 2.7: Mức nhận xét về số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế (n=180)

Chi tiết nội dung “E7. Nhận xét về số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế”:		Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
1	Rất đắt so với chất lượng.	00	00
2	Đắt hơn so với chất lượng.	03	1,7
3	Tương xứng so với chất lượng.	153	85,0
4	Rẻ hơn so với chất lượng.	19	10,6
5	Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán).	04	2,2
6	Ý kiến khác.	01	0,5
Hài lòng chung		180	100%

Nhận xét: Trong 180 mẫu khảo sát thì phần lớn số lượng bệnh nhân nhận xét số tiền chi trả tương xứng so với chất lượng, nhận xét này cũng chiếm tỉ lệ cao nhất (85,0%), có 10,6% trường hợp rẻ hơn so với chất lượng. Bên cạnh đó vẫn có 03 trường hợp nhận xét số tiền chi trả đắt hơn so với chất lượng.

Bảng 2.8: Mức hài lòng chung của bệnh nhân/người nhà nằm viện nội trú (n=180)

Khía cạnh		Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)
A	Khả năng tiếp cận	4,73	99,6
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,75	99,9
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân	4,69	99,3
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của Nhân viên Y tế	4,81	99,7
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4,74	99,9
Hài lòng chung		4,74	99,7

Nhận xét: Điểm hài lòng chung của bệnh nhân/người nhà nằm viện nội trú đạt mức 4,74, tỉ lệ hài lòng chung là 99,7%. Bệnh viện đã cho thấy được sự hoàn thiện hơn về các khía cạnh quan trọng, các khía cạnh đồng đạt tỉ lệ hài lòng đạt trên 99,0%, có 2 khía cạnh “Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị” và “Kết quả cung cấp dịch vụ” đạt tỉ lệ hài lòng cao nhất (99,9%). Qua đó cho thấy những giải pháp đưa ra để cải thiện từng khía cạnh đã có kết quả tốt, nâng cấp, cải tiến chất lượng về cơ sở vật chất, phương tiện và tăng tỉ lệ hài lòng của bệnh nhân/người nhà đối với bệnh viện.

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

Bảng 2.9: Mức đáp ứng sự mong đợi của bệnh nhân/người nhà (n= 180)

	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.	93,6	4,57	75	0,6	100	3,3

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 93,6%). Trong đó có tỉ lệ đáp ứng mong đợi của bệnh nhân/người nhà ở mức 100% là 3,3%.

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

Bảng 2.10: Mong muốn của bệnh nhân/người nhà về sự quay trở lại (n= 180)

Quay trở lại khám chữa bệnh tại Bệnh viện	Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
Chắc chắn không bao giờ quay lại	03	1,7
Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác	00	00
Muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác	00	00
Có thể sẽ quay lại	38	21,1
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	139	77,2
Tổng cộng:	180	100

Nhận xét: Kết quả trên cho thấy, tỉ lệ bệnh nhân/người nhà bày tỏ chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác chiếm tỉ lệ cao nhất 77,2%, có 21,1% mong muốn có thể sẽ quay lại. Bên cạnh đó vẫn có 1,7% trường hợp chắc chắn không bao giờ quay lại. Vậy tổng tỉ lệ mong muốn quay lại và chắc chắn quay lại hoặc giới thiệu cho người khác chiếm 98,3% trên tổng tỉ lệ khảo sát bệnh nhân/người nhà. Bệnh viện tập trung ghi nhận các trường hợp thuộc 1,7% chắc chắn không bao giờ quay lại để nắm bắt kịp thời và đưa ra giải pháp cải thiện kịp thời để đáp ứng nhu cầu bệnh nhân/người nhà khi sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh tại bệnh viện.

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

Bảng 2.11: Đánh giá hài lòng theo khoa có giường bệnh nội trú (n=180)

STT	KHOA	Nhóm KNTC	Nhóm MBTT	Nhóm CSVC	Nhóm TĐUX & NLCM	Nhóm KQC CDV	Cỡ mẫu	Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng chung
		(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)
1	K. Nội tim mạch	100	100	100	100	100	19	5,00	100
2	K. Hồi sức tim mạch	98,0	100	98,2	100	100	10	4,80	99,2
3	K. Răng hàm mặt	100	100	100	100	100	11	4,79	100
4	K. Ngoại thần kinh	93,3	100	94,9	100	100	09	4,50	97,7

5	K. Ngoại lồng ngực mạch máu	100	100	100	100	100	08	4,98	100
6	K. Nội thần kinh	95,6	100	97,0	100	100	09	4,95	98,5
7	K. Chấn thương chỉnh hình	100	100	99,0	100	100	09	4,68	99,8
8	K. Nội tổng hợp	100	100	100	100	100	20	4,80	100
9	K. Nhi	100	100	100	99,4	100	22	4,54	99,9
10	K. Nội tiết	97,1	100	100	97,9	100	07	4,37	99,0
11	K. Tai mũi họng	100	100	100	100	100	13	4,64	100
12	K. Ngoại tổng hợp	100	100	100	97,4	100	11	4,36	99,5
13	K. Ung bướu	98,7	99,0	99,4	100	100	15	4,88	99,4
14	K. Tiết niệu nam khoa	100	100	100	100	100	06	4,52	100
15	K. Cấp cứu	100	100	100	100	100	05	4,85	100
16	K. Hồi sức tích cực – chống độc	100	100	97,7	100	95,8	04	4,86	98,7

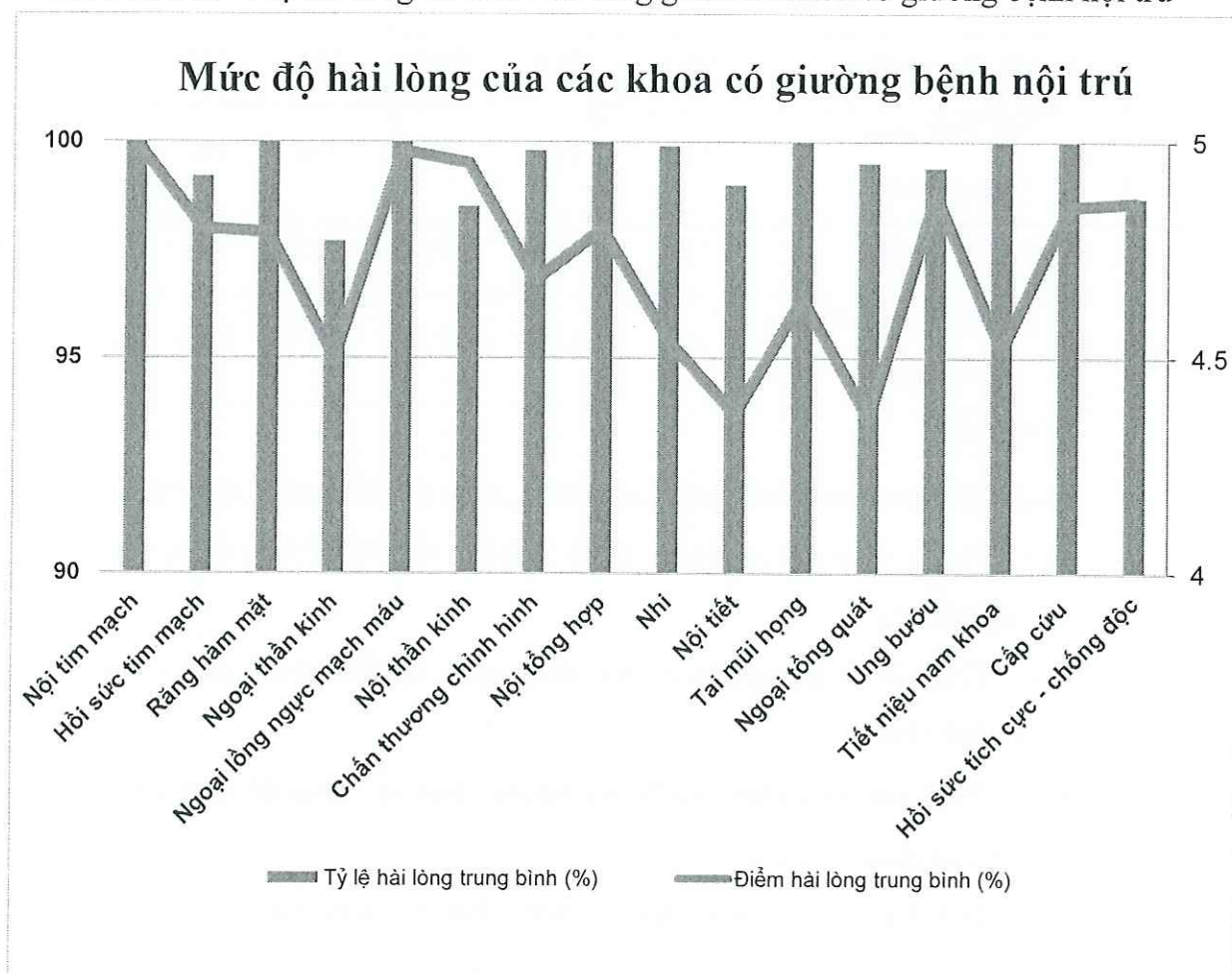
*Chú thích:

- (a): Tỷ 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): Điểm hài lòng trung bình.
- (h): Tỷ lệ hài lòng chung.

Nhận xét: Trong 17 khoa có bệnh nhân/người nhà tham gia khảo sát thì khoa Ngoại thần kinh, Nội thần kinh và Hồi sức tích cực – chống độc là 03 khoa có tỷ lệ hài lòng trung bình thấp hơn so với các khoa khác, tuy nhiên tỷ lệ chênh lệch không đáng kể (tỷ

lệ lần lượt là 97,7%, 98,5%, 98,7%). Ở khoa Ngoại thần kinh có tỉ lệ thấp ở khía cạnh “khả năng tiếp cận” (93,3%) và khía cạnh “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân (94,9%). Đối với khoa Nội thần kinh có tỉ lệ thấp về “Khả năng tiếp cận” với tỉ lệ 95,6%. Khoa Hồi sức tích cực – chống độc có tỉ lệ hài lòng thấp vì khía cạnh “Kết quả cung cấp dịch vụ” có tỉ lệ thấp so với các khoa khác (95,8%). Tuy nhiên, trong quý IV bệnh viện đã luôn nỗ lực, tập trung ghi nhận ý kiến, nắm bắt kịp thời và có giải pháp cải thiện sớm, vì vậy tỉ lệ hài lòng của quý IV đạt được rất cao, hầu hết đều trên 95,0%. Trong đó, tuyên dương các khoa Nội tim mạch, Răng hàm mặt, ngoại Lòng ngực mạch máu, Nội tổng hợp, khoa Tai mũi họng, Cấp cứu và khoa Tiết niệu nam khoa đồng đạt tỉ lệ hài lòng 100%.

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



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

Hầu như tất cả các ý kiến của bệnh nhân/người nhà đều là lời cảm ơn, sự hài lòng của gia đình gửi đến các nhân viên y tế: quá trình làm việc của đội ngũ nhân viên bệnh viện,


các y bác sĩ rất nhiệt tình khám tốt, hướng dẫn, tư vấn chi tiết rõ ràng, trấn an tâm lý và có trách nhiệm với bệnh nhân.

Tuy nhiên, một số bệnh nhân phản ánh về việc mạng wifi yếu bệnh nhân/người nhà không sử dụng được rất bất tiện khi có nhu cầu.

IV. KIẾN NGHỊ GIẢI PHÁP

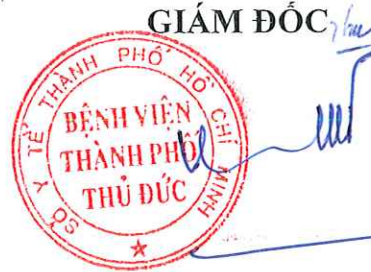
Về cơ sở vật chất: Cải thiện cơ sở hạ tầng, đảm bảo chất lượng phục vụ nhu cầu bệnh nhân/người nhà.

• Rà soát, kiểm tra mạng, ghi nhận lỗi kịp thời sửa chữa cải thiện chất lượng mạng wifi đảm bảo nâng cao chất lượng mạng nhằm phục vụ nhu cầu sử dụng của bệnh nhân/người bệnh khi đến khám chữa bệnh tại bệnh viện.

Trên đây là báo cáo Kết quả khảo sát sự hài lòng bệnh nhân nội trú quý IV năm 2024. 

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các phòng, khoa;
- Lưu: VT, QLCL (TA, 02b).



TS.BS. Vũ Trí Thanh



