

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh ngoại trú quý I năm 2026

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.

Thang đo khoảng để nhận định điểm trung bình. Giá trị nhận định điểm trung bình hài lòng khoảng 4 – 5 điểm:

- 1: Rất không hài lòng.

- 2: Không hài lòng.

- 3: Bình thường.

- 4: Hài lòng.

- 5: Rất hài lòng.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT:

Qua khảo sát sự hài lòng trên 215 người bệnh đến khám, điều trị ngoại trú trong 3 tháng từ tháng 1 đến tháng 3 năm 2026 tại Bệnh viện Đa khoa Thủ Đức, kết quả thu được như sau:

2.1. Đặc điểm nhân khẩu học của người bệnh:

Bảng 2.1: Đặc điểm nhân khẩu học của đối tượng khảo sát (n=215)

STT	Đặc điểm		Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
1	Giới tính	Nam	98	45,6
		Nữ	117	54,4
2	Nhóm tuổi	Từ 30 tuổi trở xuống	48	22,6
		Từ 31 – đến 60 tuổi	120	56,2
		Từ 61 tuổi trở lên	47	22,2
3	Sử dụng BHYT trong đợt điều trị	Có	194	90,2
		Không	21	9,8
4	Khoảng cách trung vị từ nơi sinh sống đến bệnh viện: $05 \pm 19,5$ (km). Tứ phân vị 25%, 75%: 3km, 8km. GTNN: 01 km, GTLN: 150 km			
5	Tuổi trung bình: $44,0 \pm 20,4$ (tuổi), GTNN: 01 tuổi, GTLN: 90 tuổi			

Nhận xét: Trong tổng số 215 mẫu khảo sát, người bệnh là nữ giới chiếm tỷ lệ cao hơn nam giới (54,4% so với 45,6%). Nhóm người bệnh ngoại trú ở độ tuổi từ 31 đến 60 chiếm tỷ lệ cao nhất với 56,2%, đây là độ tuổi thường đối mặt với nhiều vấn đề về sức khỏe, đồng thời cũng là nhóm đối tượng có ý thức chủ động quan tâm đến sức khỏe của mình nhất. Bên cạnh đó, đặc điểm chung của người bệnh đến khám tại Bệnh viện Đa khoa Thủ Đức là phần lớn đều sử dụng thẻ bảo hiểm y tế trong đợt điều trị (chiếm tỷ lệ 90,2%) và có khoảng cách từ nơi sinh sống đến bệnh viện tương đối gần (trung vị là 05 km). Tuy nhiên, khảo sát cũng ghi nhận những trường hợp người bệnh ở cách rất xa (khoảng cách lớn nhất lên tới 150 km) từ các tỉnh thành khác đến nhưng vẫn tin tưởng và lựa chọn Bệnh viện để khám chữa bệnh.

2.2. Mức độ hài lòng khi sử dụng dịch vụ y tế:

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= 215)

Chi tiết nội dung của khía cạnh “A. Khả năng tiếp cận”:		Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn	Hài lòng		Bình thường		Không hài lòng		Không sử dụng	
				n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)
A	Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ	4,53	$\pm 0,67$	211	98,2	2	0,9			2	0,9

Chi tiết nội dung của khía cạnh “A. Khả năng tiếp cận”:	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn	Hài lòng		Bình thường		Không hài lòng		Không sử dụng	
			n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)
ràng, dễ nhìn, dễ tìm.										
A 2 Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	4,47	± 0,67	211	98,2	2	0,9			2	0,9
A 3 Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	4,42	± 0,66	212	98,6	1	0,5			2	0,9
A 4 Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	4,33	± 0,65	211	98,2	2	0,9			2	0,9
A 5 Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) thuận tiện.	4,57	± 0,66	212	98,6	1	0,5			2	0,9
Mức độ hài lòng của khía cạnh “A. Khả năng tiếp cận”	4,46			98,4		0,7				0,9

Nhận xét: Trong 5 nội dung của khía cạnh “Khả năng tiếp cận”, tỉ lệ người bệnh/người nhà hài lòng đạt mức 98,4%. Các tiêu mục có tỉ lệ hài lòng khá cao và không có tỉ lệ không hài lòng. Trong đó, tiêu chí đăng ký khám trực tuyến (A5) được đánh giá cao nhất với 4,57 điểm. Kết quả này cho thấy Bệnh viện đang phát huy rất tốt hiệu quả ứng dụng công nghệ thông tin..

Bảng 2.3: Mức độ hài lòng của khía cạnh “B. Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị” (n= 215)

Chi tiết nội dung của khía cạnh “B. Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị”:		Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn	Hài lòng		Bình thường		Không hài lòng		Không sử dụng	
				n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)
B1	Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu.	4,58	± 0,66	212	98,6	1	0,5			2	0,9
B2	Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện.	4,61	± 0,65	213	99,1					2	0,9
B3	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	4,60	± 0,65	213	99,1					2	0,9
B4	Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình.	4,60	± 0,65	213	99,1					2	0,9
B5	Được xếp hàng theo	4,58	± 0,66	212	98,6	1	0,5			2	0,9

Chi tiết nội dung của khía cạnh “B. Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị”:		Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn	Hài lòng		Bình thường		Không hài lòng		Không sử dụng	
				n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)
	thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp.										
B6	Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	4,58	± 0,66	212	98,6	1	0,5			2	0,9
B7	Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	4,20	± 0,59	213	99,1					2	0,9
B8	Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	4,35	± 0,64	213	99,1					2	0,9
B9	Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	4,23	± 0,52	214	99,5					1	0,5
B10	Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét	4,24	± 0,52	214	99,5					1	0,5

Chi tiết nội dung của khía cạnh “B. Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị”:	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn	Hài lòng		Bình thường		Không hài lòng		Không sử dụng	
			n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)
nghiệm, chiếu chụp.										
Mức độ hài lòng của khía cạnh “B. Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị”	4,46			99,0		0,2				0,8

Nhận xét: Kết quả khảo sát về khía cạnh “Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị” ghi nhận tỷ lệ hài lòng của người bệnh và người nhà đạt mức 99,0%. Tỷ lệ này cho thấy sự cải thiện tích cực khi tăng 0,4% so với cùng kỳ năm 2025 (98,6%) và tăng 1,6% so với quý IV năm 2025 (97,4%). Trong nhóm khía cạnh này, tiêu mục “Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện” nhận được điểm đánh giá hài lòng cao nhất.

Bảng 2.4: Mức độ hài lòng của khía cạnh “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh” (n= 215)

Chi tiết nội dung của khía cạnh “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh”:	Điểm hài lòng	Độ lệch chuẩn	Hài lòng		Bình thường		Không hài lòng		Không sử dụng	
			n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)
C1 Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông.	4,53	± 0,69	211	98,1	1	0,5	1	0,5	2	0,9

Chi tiết nội dung của khía cạnh “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh”:	Điểm hài lòng	Độ lệch chuẩn	Hài lòng		Bình thường		Không hài lòng		Không sử dụng	
			n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)
C 2 Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.	4,53	± 0,67	212	98,6	1	0,5			2	0,9
C 3 Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	4,50	± 0,68	212	98,6			1	0,5	2	0,9
C 4 Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	4,41	± 0,67	211	98,2	2	0,9			2	0,9
C 5 Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	4,26	± 0,62	212	98,6	1	0,5			2	0,9
C 6 Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	4,16	± 0,65	212	98,6	1	0,5			2	0,9

Chi tiết nội dung của khía cạnh “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh”:		Điểm hài lòng	Độ lệch chuẩn	Hài lòng		Bình thường		Không hài lòng		Không sử dụng	
				n	Tỷ lệ (%)	n	Tỷ lệ (%)	n	Tỷ lệ (%)	n	Tỷ lệ (%)
C7	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	4,64	± 0,67	211	98,1	1	0,5	1	0,5	2	0,9
C8	Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	4,60	± 0,67	211	98,2	2	0,9			2	0,9
Mức độ hài lòng của khía cạnh “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh”		4,45			98,4		0,5		0,2		0,9

Nhận xét: Mức độ hài lòng đối với khía cạnh C “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh”, điểm trung bình chung ghi nhận đạt 4,45 điểm với tỷ lệ hài lòng là 98,4%. So với các giai đoạn trước, tỷ lệ này có sự cải thiện tích cực, tăng nhẹ 0,1% so với cùng kỳ năm 2025 (98,3%) và tăng 1,1% so với quý IV năm 2025 (97,3%). Các yếu tố thuộc khía cạnh này đều đạt tỷ lệ hài lòng ở mức cao (trên 98%). Trong đó, tiêu chí “Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp” ghi nhận mức độ hài lòng cao nhất với 4,64 điểm.

Bảng 2.5: Mức độ hài lòng của khía cạnh “D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (NVYT)” (n= 215)

Chi tiết nội dung của khía cạnh “D. Thái độ ứng xử của Nhân viên Y tế”:		Điểm hài lòng	Độ lệch chuẩn	Hài lòng		Bình thường		Không hài lòng		Không sử dụng	
				n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)
D 1	Bác sĩ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4,65	± 0,64	213	99,1					2	0,9
D 2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4,58	± 0,66	213	99,1					2	0,9
D 3	Được Nhân viên Y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	4,65	± 0,65	212	98,6	1	0,5			2	0,9
D 4	Bác sĩ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	4,58	± 0,66	212	98,6	1	0,5			2	0,9
Mức độ hài lòng của khía cạnh “D. Thái độ ứng xử của Nhân viên Y tế”		4,62			98,8		0,3				0,9

Nhận xét: Kết quả khảo sát về khía cạnh “Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế”, tỷ lệ hài lòng đạt 98,8%, tăng 0,2% so với cùng kỳ năm 2025 và tăng 2,0% so với quý IV năm 2025. Tất cả các tiêu mục đều đạt tỷ lệ hài lòng trên 98% và không có

đánh giá "Không hài lòng". Kết quả tích cực này phản ánh hiệu quả từ công tác chú nâng cao năng lực chuyên môn và tập huấn kỹ năng giao tiếp ứng xử cho NVYT của Bệnh viện thời gian qua.

Bảng 2.6: Mức độ hài lòng của khía cạnh “E. Kết quả cung cấp dịch vụ” (n= 215)

Chi tiết nội dung của khía cạnh “E. Kết quả cung cấp dịch vụ”:		Điểm hài lòng	Độ lệch chuẩn	Hài lòng		Bình thường		Không hài lòng		Không sử dụng	
				n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)
E 1	Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà.	4,59	± 0,66	213	99,1					2	0,9
E 2	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.	4,59	± 0,66	212	98,6	1	0,5			2	0,9
E 3	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	4,61	± 0,65	213	99,1					2	0,9
E 4	Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	4,60	± 0,65	213	99,1					2	0,9
Mức độ hài lòng của khía cạnh “E. Kết quả		4,60			99,0		0,1				0,9

Chi tiết nội dung của khía cạnh “E. Kết quả cung cấp dịch vụ”:	Điểm hài lòng	Độ lệch chuẩn	Hài lòng		Bình thường		Không hài lòng		Không sử dụng	
			n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)
cung cấp dịch vụ”										

Nhận xét: Về khía cạnh “Kết quả cung cấp dịch vụ”, tỷ lệ hài lòng đạt 99,0%, tăng 0,4% so với cùng kỳ năm 2025 (98,6%). Trong đó, khía cạnh này hoàn toàn không ghi nhận đánh giá "Không hài lòng" và chỉ có 0,1% đánh giá ở mức "Bình thường". Kết quả tích cực này là minh chứng rõ nét cho chất lượng điều trị hiệu quả và tinh thần phục vụ tận tâm, hết lòng vì người bệnh của đội ngũ y bác sĩ Bệnh viện.

Bảng 2.7: Nhận xét số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế (n= 215)

Chi tiết nội dung của khía cạnh “E5. Nhận xét số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế”:		Tần số (n)	Tỉ lệ (%)	Độ lệch chuẩn
E1	Rất đắt so với chất lượng.			
E2	Đắt hơn so với chất lượng.			
E3	Tương xứng so với chất lượng.	167	77,7	± 0,70
E4	Rẻ hơn so với chất lượng.	20	9,3	
E5	Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán)	28	13,0	
E6	Ý kiến khác			
Tổng cộng:		215	100	

Nhận xét: Phần lớn người bệnh đánh giá số tiền chi trả là "Tương xứng so với chất lượng", chiếm tỷ lệ cao nhất với 77,7%. Ngoài ra, có 9,3% nhận xét mức chi phí này là "Rẻ hơn so với chất lượng". Đáng chú ý, Bệnh viện không ghi nhận bất kỳ trường hợp nào đánh giá viện phí là "Đắt hơn" hay "Rất đắt". Khảo sát cũng ghi nhận 13,0% không đưa ra nhận xét do không trực tiếp thanh toán (sử dụng Bảo hiểm y tế hoặc người khác chi trả). Kết quả này cho thấy mức chi phí khám chữa bệnh hiện tại được người dân nhìn nhận là rất hợp lý và đáp ứng đúng với chất lượng dịch vụ y tế được cung cấp.

2.2.2. Mức độ hài lòng chung của người bệnh/người nhà

Bảng 2.8: Mức hài lòng chung của người bệnh/người nhà khám bệnh ngoại trú (n=215)

Khía cạnh	Điểm hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)			Tỷ lệ bình thường (%)		Tỷ lệ không hài lòng (%)		Tỷ lệ không sử dụng (%)	
	Quý I 2026	Quý IV 2025	Quý I 2025	Quý I 2026	Quý I 2025	Quý I 2026	Quý I 2025	Quý I 2026	Quý I 2025	Quý I 2026
A	4,46	97,3	99,1	98,4	0,9	0,7				0,9
B	4,46	97,4	98,6	99,0	1,4	0,2				0,8
C	4,45	97,3	98,3	98,4	0,3	0,5	1,4	0,2		0,9
D	4,62	99,6	98,6	98,8	1,4	0,3				0,9
E	4,60	97,7	98,6	99,0	1,4	0,1				0,9
Hài lòng chung	4,52	97,9	98,6	98,7	1,1	0,4	0,3	0,04		0,9

Nhận xét: Kết quả khảo sát hài lòng chung của người bệnh/người nhà khám bệnh ngoại trú đạt ở mức 4,52 điểm với tỷ lệ hài lòng lên tới 98,7%. So với các kỳ trước, tỷ lệ hài lòng tăng nhẹ 0,1% so với cùng kỳ năm 2025 (98,6%) và tăng 0,8% so với Quý IV năm 2025 (97,9%). Xét trên 5 khía cạnh đánh giá (từ A đến E), tỷ lệ hài lòng đều duy trì ở mức rất cao và đồng đều, dao động từ 98,4% đến 99,0%. Trong đó, tỷ lệ đánh giá "Không hài lòng" đã giảm xuống mức không đáng kể (chỉ còn 0,04%), với 4 trên 5 khía cạnh hoàn toàn không ghi nhận ý kiến không hài lòng. Kết quả này khẳng định chất lượng cung cấp dịch vụ của Bệnh viện đang ngày càng được hoàn thiện và đáp ứng tốt kỳ vọng của người bệnh.

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

Bảng 2.9: Mức đáp ứng sự mong đợi của người bệnh/người nhà (n= 215)

	TB (%)	ĐLC (%)	GTNN	Tỷ lệ (%)	GTLN	Tỷ lệ (%)
Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu phần trăm so với mong đợi của Ông/Bà trước khi tới khám bệnh	94,33	9,8	35	0,5	100	3,7

Nhận xét: Phần lớn sự mong đợi của người bệnh/người nhà đã được đáp ứng trong đợt khảo sát hài lòng quý I năm 2026 (điểm đáp ứng trung bình là 94,33%) trong đó tỉ lệ đáp ứng 100 là 3,7%.

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

Bảng 2.10: Mong muốn của người bệnh/người nhà về sự quay trở lại (n= 215)

Quay trở lại khám chữa bệnh tại Bệnh viện	Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
Chắc chắn không bao giờ quay lại		
Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác		
Muốn chuyển sang bệnh viện khác		
Có thể sẽ quay lại	15	7,0
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	200	93,0
Khác		
Tổng cộng:	215	100

Nhận xét: Kết quả khảo sát cho thấy 100% người bệnh và người nhà đều có ý định quay trở lại Bệnh viện khi có nhu cầu khám chữa bệnh. Trong đó, tỷ lệ khẳng định "chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác" đạt mức rất cao với 93,0%. Đặc biệt, trong quý I, Bệnh viện không ghi nhận bất kỳ trường hợp nào phản hồi không muốn quay lại.

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

- Hầu hết người bệnh và người nhà đều bày tỏ sự hài lòng, đánh giá cao thái độ phục vụ tận tâm, trách nhiệm cùng kỹ năng tư vấn, trấn an tâm lý của đội ngũ nhân viên y tế. Tuy nhiên, bên cạnh những phản hồi tích cực, Bệnh viện cũng ghi nhận một số ý kiến góp ý cần cải thiện về điều kiện cơ sở vật chất đối với khu vực nhà vệ sinh.

IV. KIẾN NGHỊ GIẢI PHÁP:

- Rà soát, đánh giá và có phương án cải tạo, nâng cấp các khu vực nhà vệ sinh đang xuống cấp. Giao phòng Hành chính quản trị tăng cường công tác kiểm tra, giám sát chặt chẽ chất lượng dịch vụ vệ sinh, đồng thời tăng tần suất dọn dẹp tại các khung giờ cao điểm để đảm bảo không gian luôn sạch sẽ, thông thoáng.

- Tiếp tục duy trì và phát huy tinh thần, thái độ phục vụ tận tâm, trách nhiệm của đội ngũ nhân viên y tế.

Trên đây là báo cáo Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh ngoại trú tại Bệnh viện Đa khoa Thủ Đức quý I năm 2026./.

Nơi nhận:

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

GIÁM ĐỐC



TS.BS. Vũ Trí Thanh