

Châu Phú, ngày 09 tháng 4 năm 2025

BIÊN BẢN

**Họp tổ khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú
và khoa có tỷ lệ hài lòng thấp quý I năm 2025**

Hôm nay, lúc giờ 00 phút ngày 09 tháng 4 năm 2025 tại Hội trường Thư viện Trung tâm y tế huyện Châu Phú Tổ khảo sát hài lòng người bệnh và Khoa tiến hành họp tìm nguyên nhân vướng tỷ lệ hài lòng chung thấp và đưa ra giải pháp nhằm nâng mức hài lòng người bệnh trong quý I năm 2025.

I. THÀNH PHẦN:

1. Ông: BS. CKII Nguyễn Hoàng Huy - Giám đốc Trung tâm - Trưởng ban khảo sát hài lòng người bệnh. (Chủ tọa)
2. Bà: Trần Thị Bích Loan – Tổ trưởng Tổ Điều dưỡng - Tổ khảo sát hài lòng (Thư ký)
3. Khoa XN-CDHA.

Cùng các thành viên tổ khảo sát.

II. NỘI DUNG:

- Tổ khảo sát hài lòng báo cáo tình hình khảo sát hài lòng người bệnh quý I/2025 của Khoa XN-CDHA còn thấp so các khoa.
- Tìm nguyên nhân tồn tại từng khía cạnh có tỷ lệ hài lòng thấp.
- Giải pháp khắc phục những tồn tại.

III. PHÂN TÍCH:

3.1 Đánh giá tình hình khảo sát hài lòng người bệnh tại Khoa XN-CDHA.

Qua kết quả khảo sát hài lòng người bệnh tại Khoa XN-CDHA trong quý I thì tỷ lệ hài lòng chung đạt 96.94% thấp hơn so với các khoa khác.

3.2 Nguyên nhân tồn tại từng khía cạnh.

Mục	NỘI DUNG	Điểm
	B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.39
B9	Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	4.38
B10	Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.	4.38
	Tỷ lệ hài lòng chung	96.94%

3.3 Giải pháp khắc phục những tồn tại.

- Bổ sung thêm nhân viên kỹ thuật tại các phòng xét nghiệm, chiếu chụp trong giờ cao điểm để tăng tốc độ xử lý.
- Rà soát và đơn giản hóa các bước từ lấy mẫu đến trả kết quả để giảm bớt các khâu trung gian không cần thiết.
- Phân bổ thời gian xét nghiệm theo khung giờ cụ thể, tránh tình trạng quá tải trong các giờ cao điểm.
- Áp dụng hệ thống trang web của Trung tâm để bệnh nhân đặt lịch làm xét nghiệm trực tuyến để giảm số lượng người chờ tại cùng một thời điểm.
- Các ý kiến góp ý và thắc mắc, phàn nàn của người bệnh và người nhà người bệnh phải được lãnh đạo khoa trực tiếp xem xét, giải quyết kịp thời.

IV. Ý KIẾN CHỦ TỌA

- Khoa XN-CDHA cần tăng cường hơn khâu tiếp đón và phục vụ người bệnh để nâng kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng người bệnh. Trong quý I tỷ lệ hài lòng chung của Khoa XN-CDHA chỉ đạt 96.94% đề nghị lãnh đạo khoa cần chú ý hơn để cải thiện trong quý II năm 2025.
- Tổ CSKH và Khoa cần tăng cường tư vấn và hướng dẫn cho bệnh nhân các bước đăng ký khám chữa bệnh qua điện thoại, trang tin điện tử của Trung tâm và các lối đi đến các khoa phòng trong thời gian khám chữa bệnh tại Trung tâm.
- Điều dưỡng trưởng thường xuyên đi buồng nhằm nắm bắt thông tin và giải đáp những thắc mắc khi người bệnh có nhu cầu về thông tin bệnh tật của mình hoặc những thông tin liên quan đến điều trị.

Biên bản kết thúc lúc giờ phút cùng ngày./.

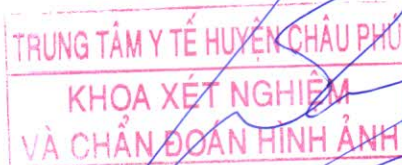
Ban lãnh đạo

Đại diện khoa

Thư ký



BS. CKII Nguyễn Hoàng Huy



BS. Lê Văn Chơu

Phân Thị Bích Loan