SỞ Y TẾ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
BỆNH VIỆN QUẬN 11

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 3769 / BC-BV

Bình Thới, ngày 04 tháng 7 năm 2025

BÁO CÁO
Kết quả đo lường chất lượng hoạt động, cung cấp dịch vụ trong lĩnh vực y tế 6 tháng đầu năm 2025

I. THÔNG TIN CHUNG

- Tên đơn vị: Bệnh viện Quận 11.
- Địa chỉ: 72 đường số 5, cư xá Bình Thới, phường Bình Thới, 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 01/01/2025 đến 30/06/2025.
- Quy mô giường bệnh: 220.
- Số khám ngoại trú/ ngày: 1682.
- Số lượt nội trú/ ngày: 40.

II. 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: 540 Điểm trung bình: 4.6958 Tỷ lệ % hài lòng chung: 98.51
2	Khảo sát ý kiến người bệnh nội trú	Tổng số phiếu: 280 Điểm trung bình: 4.7119 Tỷ lệ % hài lòng chung: 99.65
3	Khảo sát ý kiến người mẹ sinh con tại bệnh viện	Tổng số phiếu: 113 Điểm trung bình: 4.7883 Tỷ lệ % hài lòng chung: 99.19
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 54% bà mẹ có hiểu và có nhớ cần làm gì, 43% bà mẹ hiểu và rất tâm đắc với ý nghĩa nuôi con bằng sữa mẹ, 3% bà mẹ được tư vấn nhưng chưa hiểu. - 68% Bà mẹ cho con bú ngay sau sinh, 20% cho bú trong khoảng 1 giờ sau sinh, 10% cho con bú

		sau 2 giờ đến 1 ngày, 2% cho uống thêm sữa công thức. - Thời gian cho con bú trung bình ít nhất từ 6.28 tháng đến 22.16 tháng.
5	Khảo sát trải nghiệm người bệnh trong thời gian điều trị nội trú tại bệnh viện	Tổng số phiếu: 70 Điểm trung bình chung (Tiêu chí F1): 9.07
6	Khảo sát ý kiến đối với các dịch vụ liên quan đến thủ tục hành chính	Tổng số phiếu: 125 - Nhóm A: Về khả năng tiếp cận Rất dễ dàng: 58,93% Dễ dàng: 38,66% Bình thường: 2,4% Khó khăn: 0% Rất khó khăn: 0% - Nhóm B: Minh bạch về thông tin và thủ tục hành chính Rất rõ ràng, cụ thể: 60,05% Rõ ràng, cụ thể: 38,16% Bình thường: 1,77% Không rõ ràng, cụ thể: 0% Rất không rõ ràng, cụ thể: 0% - Nhóm C: Nhận xét về cơ sở vật chất Đáp ứng rất tốt: 50% Đáp ứng tốt: 48,6% Bình thường: 1,4% Không tốt: 0% Rất không tốt: 0% - Nhóm D: Về thái độ ứng xử và kỹ năng làm việc của nhân viên y tế Rất tốt: 73,06% Tốt: 25,86% Bình thường: 1,06% Không tốt: 0% Rất không tốt: 0% - Nhóm E: Nhận xét về kết quả cung cấp dịch vụ Rất tốt: 61,82%

		Tốt: 36,82% Bình thường: 1,34% Không tốt: 0% Rất không tốt: 0%
7	Khảo sát ý kiến không hài lòng của người bệnh trên kiosk (1/11/2024 – 30/6/2025)	Tổng số lượt không hài lòng: 128 Số lượt không hài lòng mỗi nội dung: 1. Khâu làm thủ tục đăng ký khám 15 2. Thủ tục trong quá trình khám bảo hiểm y tế 17 3. Khâu thanh toán chi phí khám chữa bệnh 6 4. Cách hỏi bệnh, thăm khám và tư vấn của bác sĩ 7 5. Chăm sóc, hướng dẫn và tư vấn của điều dưỡng 6 6. Thời gian chờ làm xét nghiệm 4 7. Thời gian chờ siêu âm, chụp phim 7 8. Khâu mua thuốc, cấp phát thuốc bảo hiểm y tế 13 9. Thái độ ứng xử, giao tiếp của nhân viên bệnh viện 10 10. Nhà vệ sinh phục vụ người bệnh của bệnh viện 4 11. Chỗ ngồi chờ khám, chờ xét nghiệm 8 12. Các dịch vụ tiện ích phục vụ người bệnh 5 13. An ninh, trật tự bệnh viện 8 14. Thông tin, hướng dẫn đường đi cho người bệnh 7 15. Công khai giá các dịch vụ trong bệnh viện 5 16. Giá khám chữa bệnh phù hợp với chất lượng dịch vụ bệnh viện cung cấp 6

2. Các vấn đề tồn tại

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

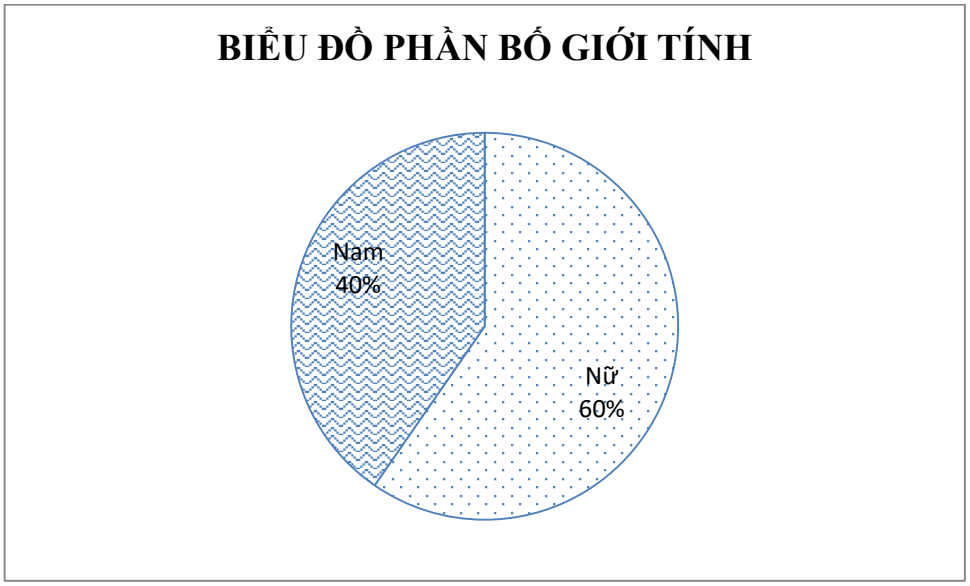
a) Ngoại trú

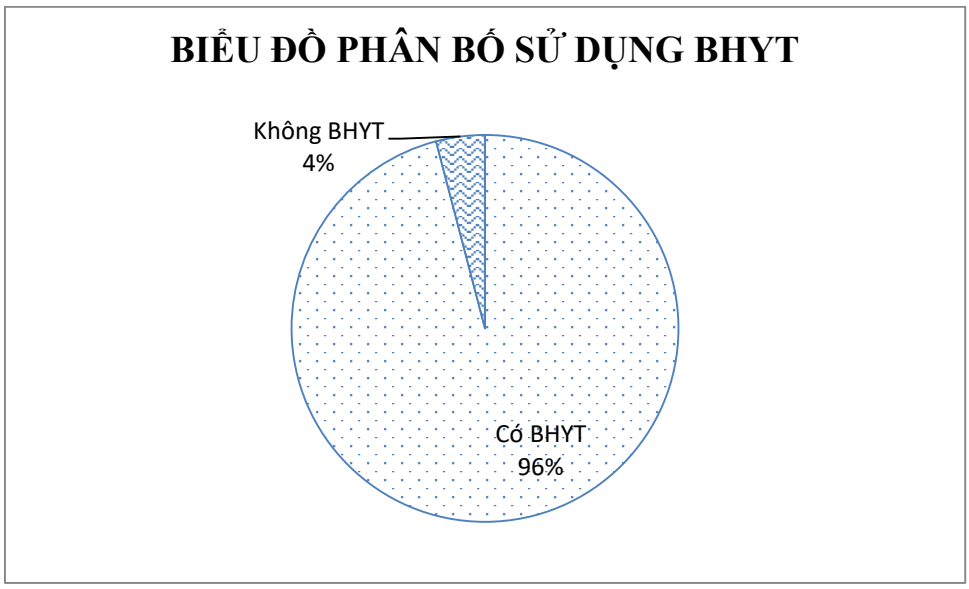
Bệnh viện tiến hành khảo sát trên 540 người bệnh và thân nhân kết quả thu được 98.51% người bệnh và thân nhân hài lòng, đạt 4.6958 điểm.

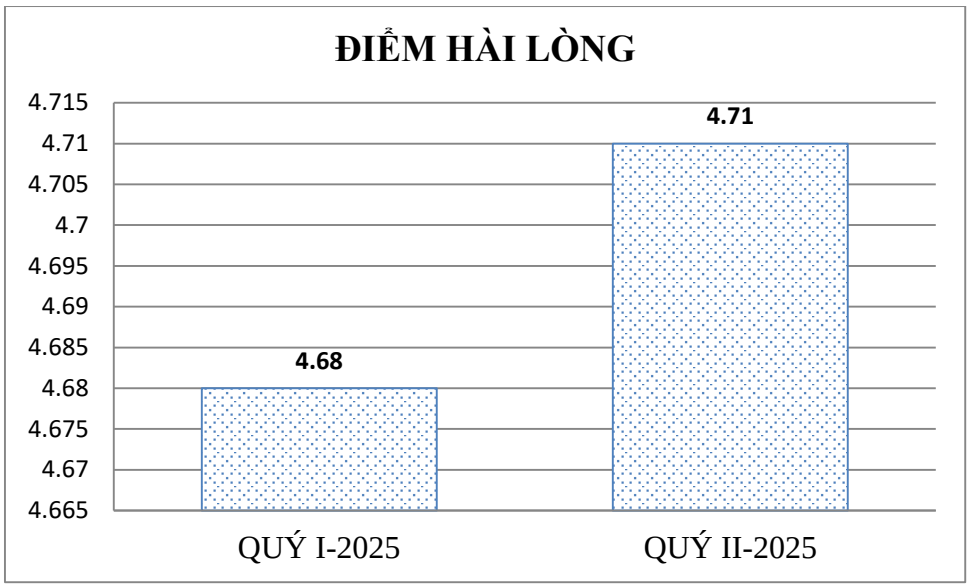
STT	NHÓM 5 CHỈ SỐ0	ĐIỂM TRUNG BÌNH	TỶ LỆ %
1	A. Khả năng tiếp cận	4.66	98.63
2	B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.69	98.44

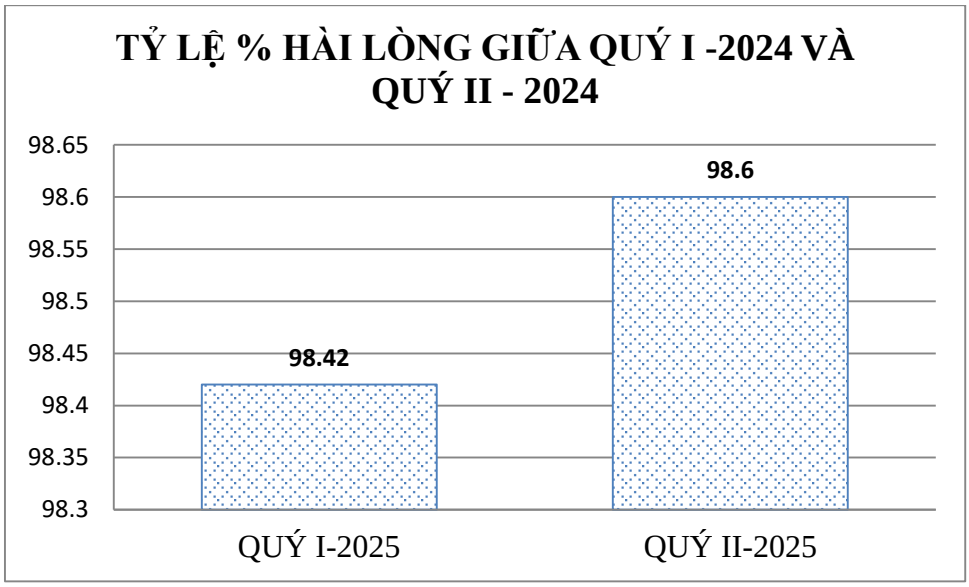
3	C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.68	98.01
4	D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.75	98.84
5	E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.73	99.21

Bệnh viện đáp ứng được 96.84% so với mong đợi của người bệnh và thân nhân trước khi đến bệnh viện điều trị.

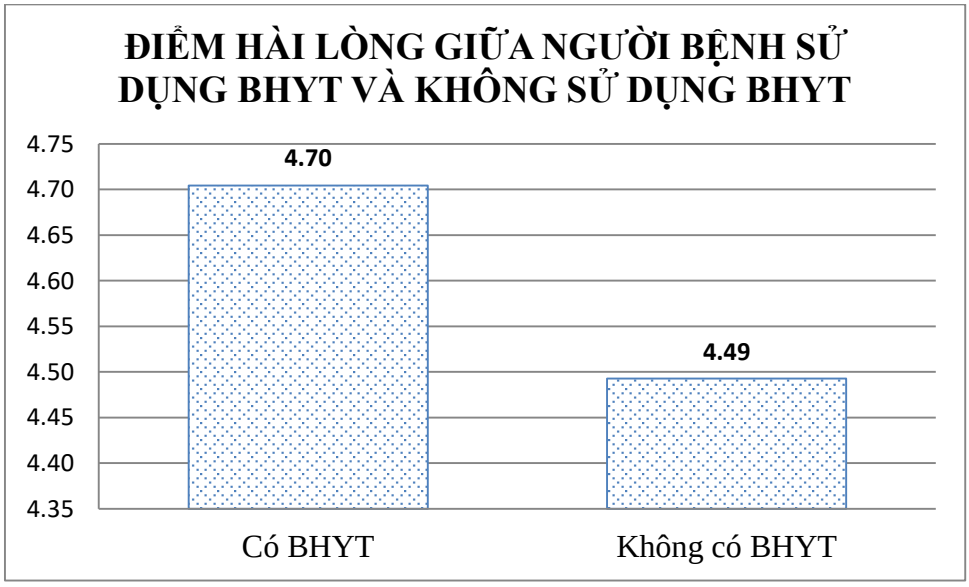


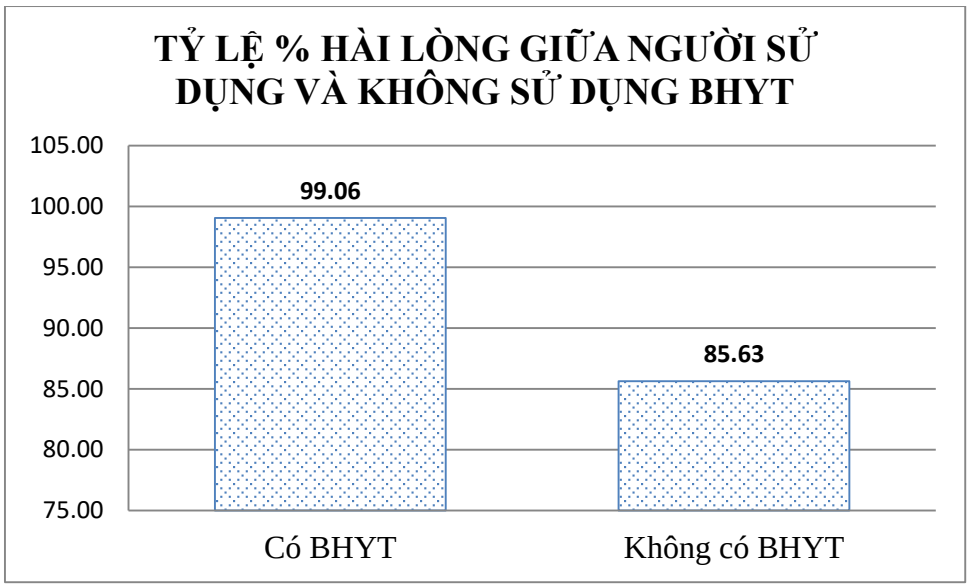


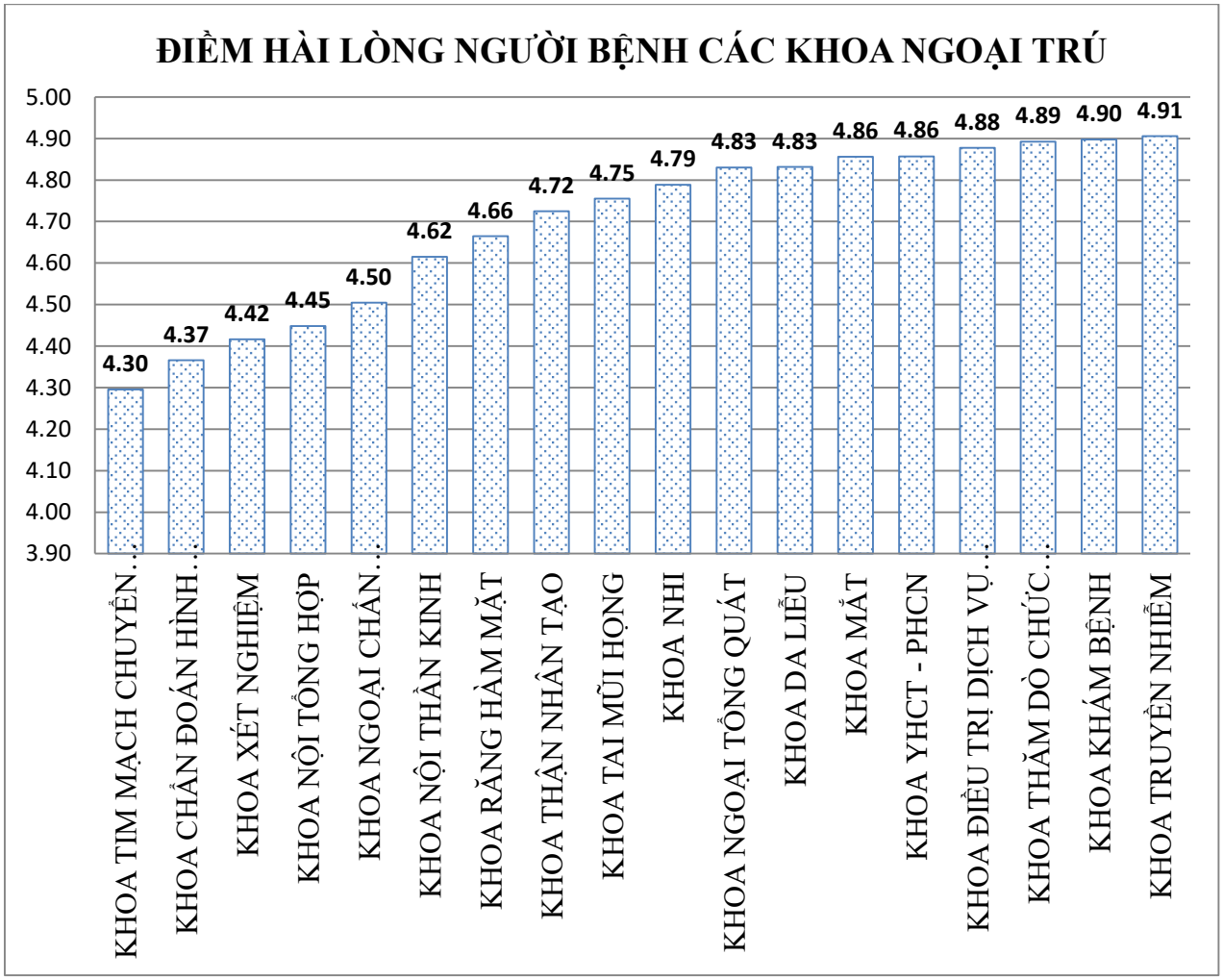


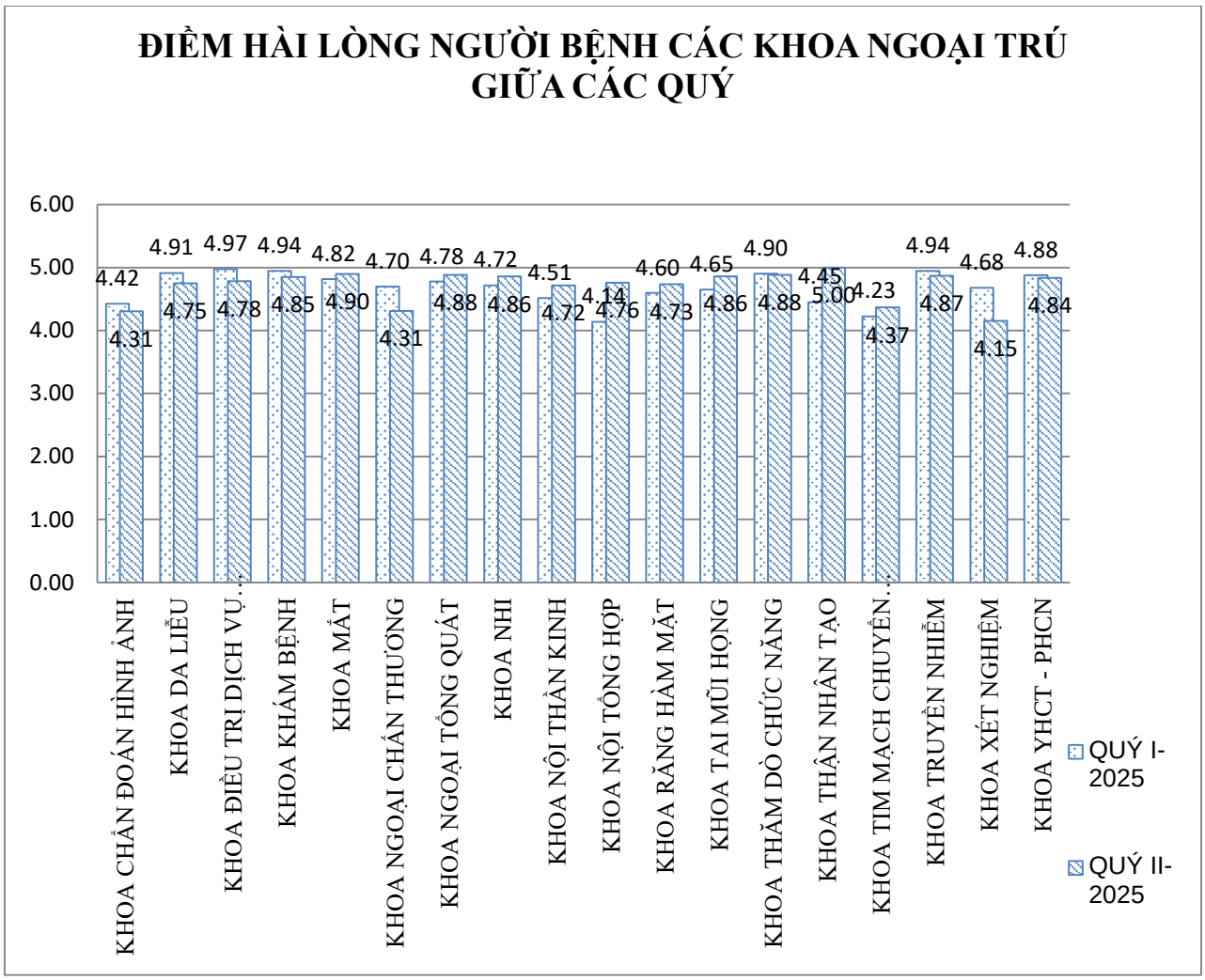


Điểm và tỷ lệ hài lòng quý I đều tăng so với quý I năm 2025



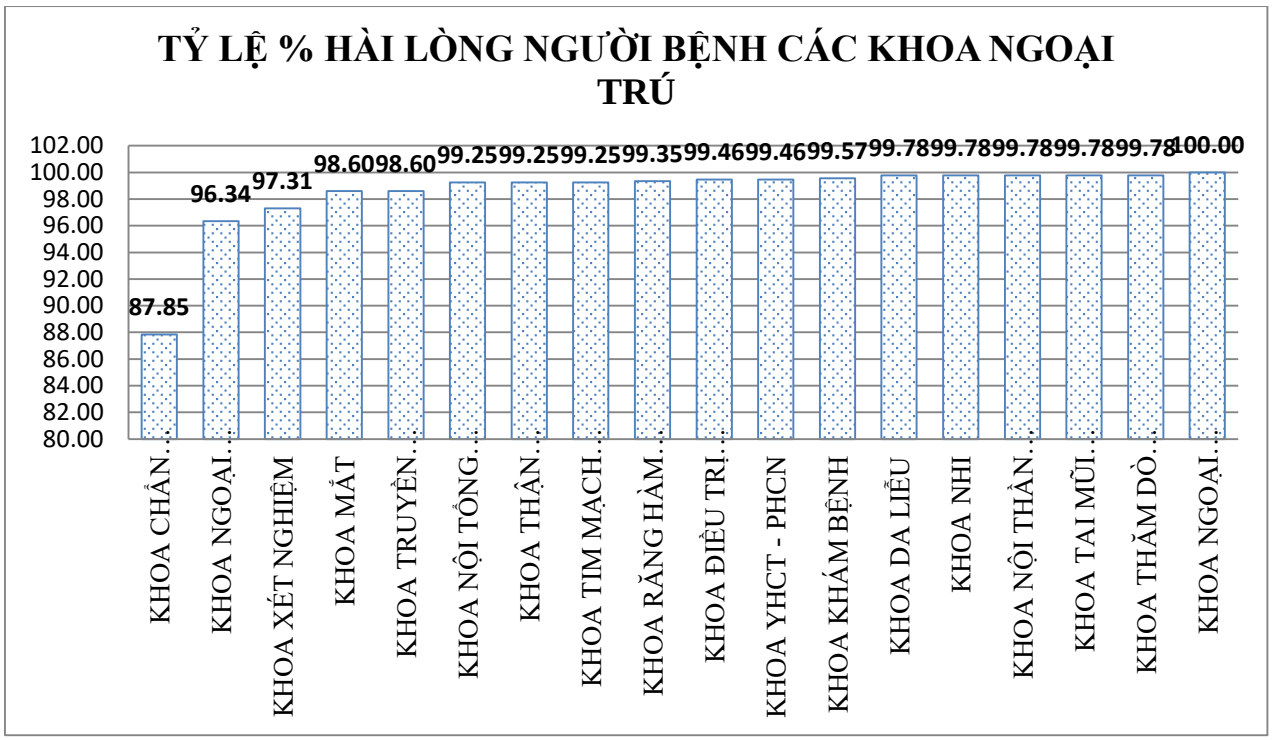

TỶ LỆ % HÀI LÒNG GIỮA NGƯỜI SỬ DỤNG VÀ KHÔNG SỬ DỤNG BHYT
105.00
100.00
95.00
90.00
85.00
80.00
75.00
99.06
85.63
Có BHYT
Không có BHYT

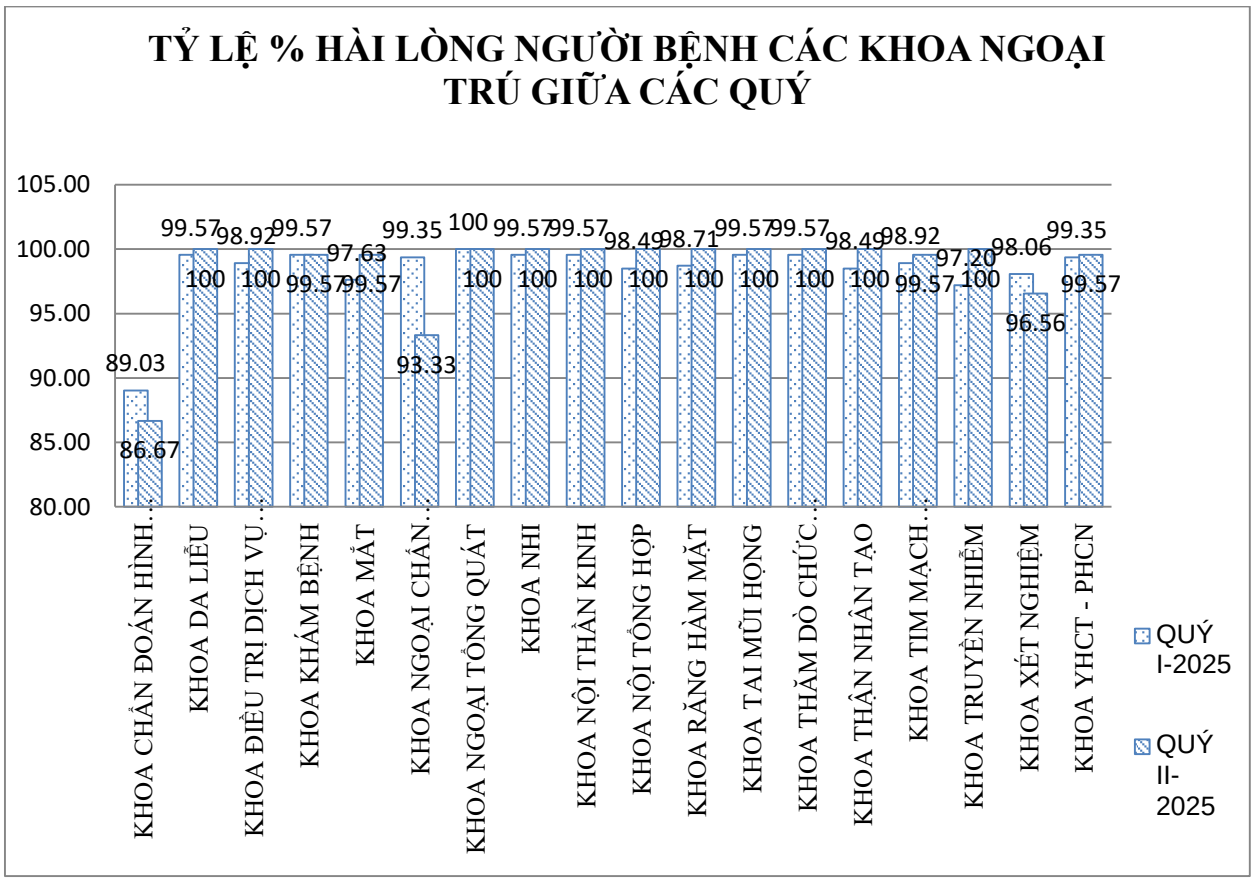

ĐIỂM HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH CÁC KHOA NGOẠI TRÚ
5.00
4.90
4.80
4.70
4.60
4.50
4.40
4.30
4.20
4.10
4.00
3.90
4.30
4.37
4.42
4.45
4.50
4.62
4.66
4.72
4.75
4.79
4.83
4.83
4.86
4.86
4.88
4.89
4.90
4.91
KHOA TIM MẠCH CHUYÊN...
KHOA CHẨN ĐOÁN HÌNH...
KHOA XÉT NGHIỆM
KHOA NỘI TỔNG HỢP
KHOA NGOẠI CHẤN...
KHOA NỘI THẦN KINH
KHOA RĂNG HÀM MẶT
KHOA THẬN NHÂN TẠO
KHOA TAI MŨI HỌNG
KHOA NHI
KHOA NGOẠI TỔNG QUÁT
KHOA DA LIỄU
KHOA MẮT
KHOA YHCT - PHCN
KHOA ĐIỀU TRỊ DỊCH VỤ...
KHOA THĂM DÒ CHỨC...
KHOA KHÁM BỆNH
KHOA TRUYỀN NHIỄM



Khoa Mắt, Khoa Ngoại tổng quát, Khoa Nhi, Khoa Nội thần kinh, Khoa Nội tổng hợp, Khoa Răng hàm mặt, Khoa Tai mũi họng, Khoa Thận nhân tạo, Khoa Tim mạch chuyển hóa tăng điểm so với quý I năm 2025.

Khoa Chẩn đoán hình ảnh, Khoa Da liễu, Khoa Điều trị dịch vụ theo yêu cầu, Khoa Khám bệnh, Khoa Ngoại chấn thương, Khoa Thăm dò chức năng, Khoa Truyền nhiễm, Khoa Xét nghiệm, Khoa YHCT - PHCN giảm điểm so với quý I năm 2025.





Khoa YHCT – PHCN, Khoa Da liễu, Khoa Nhi, Khoa Nội thần kinh, Khoa Tai mũi họng, Khoa Thăm dò chức năng, Khoa Tim mạch chuyển hóa, Khoa Điều trị dịch vụ theo yêu cầu, Khoa Răng hàm mặt, Khoa Nội tổng hợp, Khoa Thận nhân tạo, Khoa Mắt, Khoa Truyền nhiễm tăng tỷ lệ so với quý I năm 2025.

Khoa Khám bệnh, Khoa Ngoại tổng quát giữ nguyên tỷ lệ hài lòng.

Khoa Ngoại chấn thương, Khoa Chẩn đoán hình ảnh, Khoa Xét nghiệm giảm tỷ lệ hài lòng so với quý I năm 2025.

Ý kiến thu được:

- Hài lòng.
- Bệnh viện sạch sẽ, nhân viên phục vụ rất tốt.
- Nhà xe chật lấy xe khó.
- Khoa Nội tổng hợp: khu vực phòng khám rất nóng, các cô điều dưỡng phải đi khiêng quạt cho người bệnh đỡ nóng; chỗ chờ khám quá nóng; hành lang chờ khám nắng nóng rất nhiều.
- Khu vực chờ lấy số phát thuốc chưa thuận tiện, còn chen nhau lấy.
- Khu vực chờ cấp phát thuốc nóng.

Các vấn đề người bệnh chưa hài lòng nhất là:

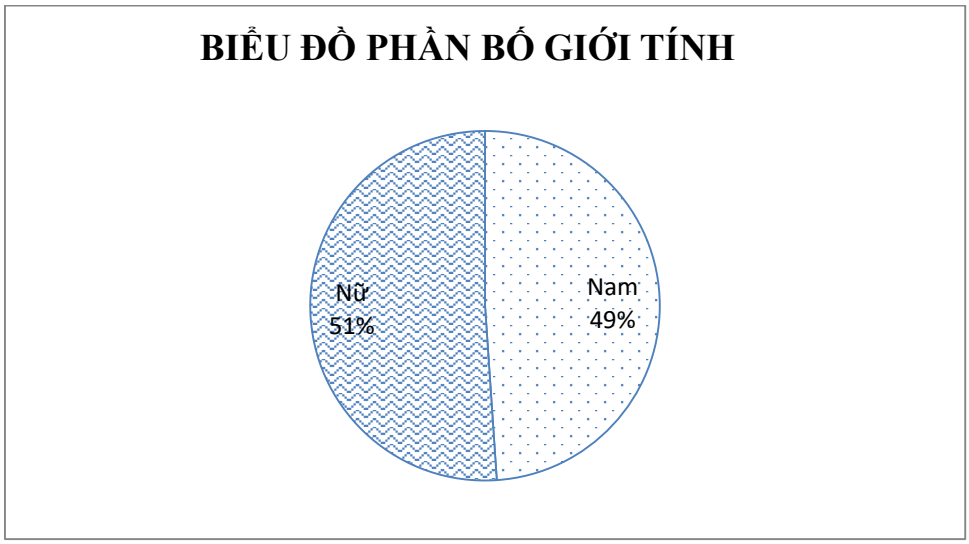
- Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.
- Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.
- Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.
- Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.
- Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông.

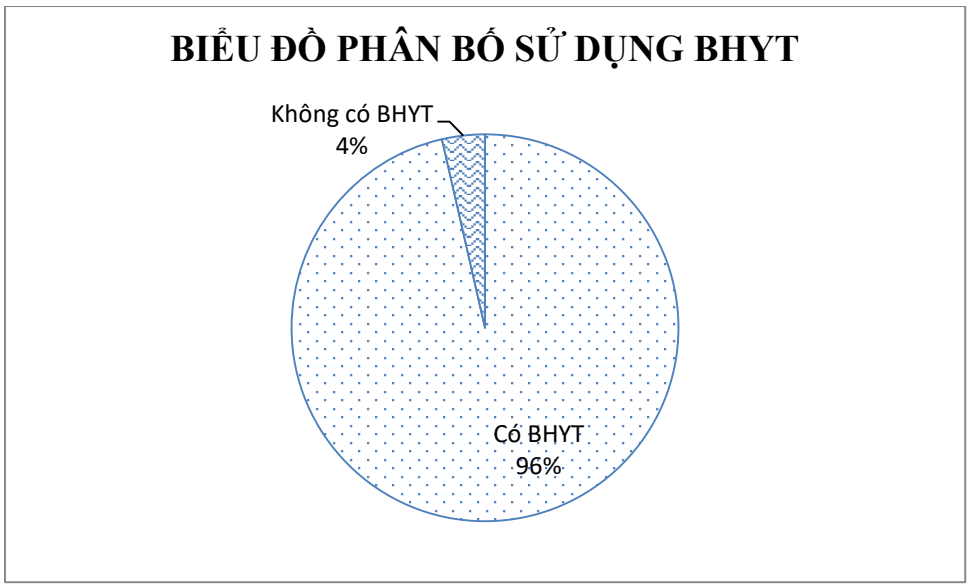
b) Nội trú

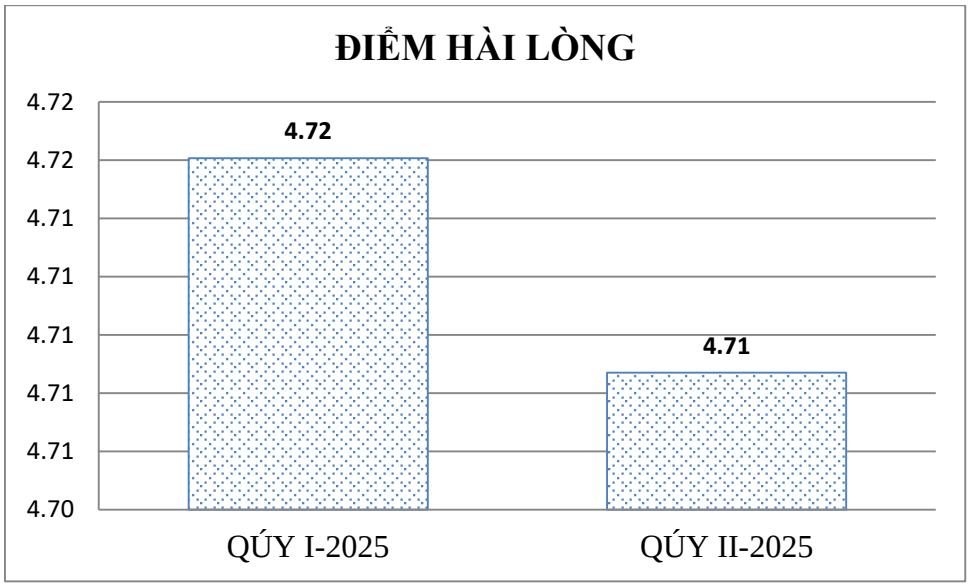
Bệnh viện tiến hành khảo sát trên 280 người bệnh và thân nhân kết quả thu được 99.65% người bệnh và thân nhân hài lòng, đạt 4.7119 điểm.

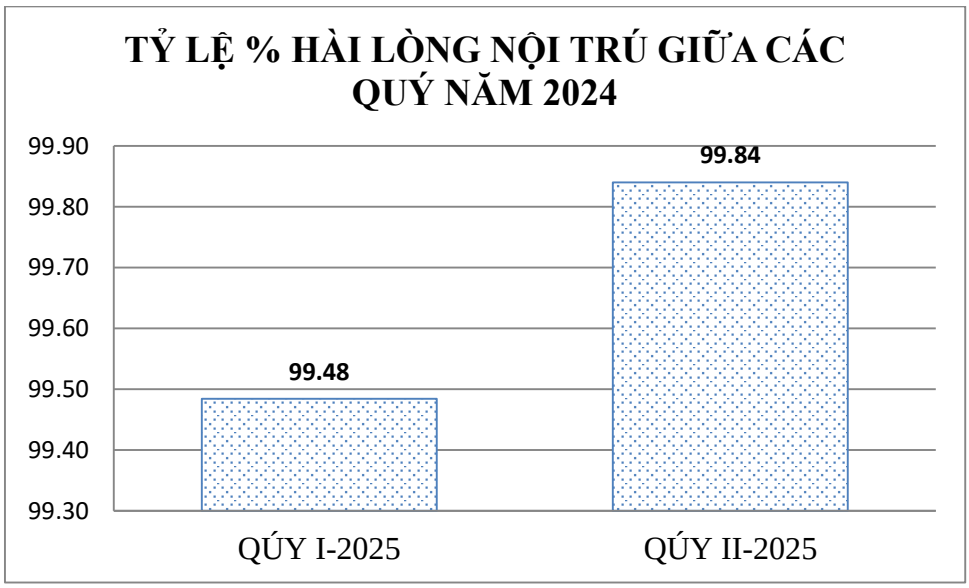
STT	NHÓM 5 CHỈ SỐ	ĐIỂM TRUNG BÌNH	TỶ LỆ %
1	A. Khả năng tiếp cận	4.66	99.71
2	B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.71	99.54
3	C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.67	99.41
4	D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.79	99.95
5	E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.74	99.88

Bệnh viện đáp ứng được 98.08% so với mong đợi của người bệnh và thân nhân trước khi đến bệnh viện điều trị.

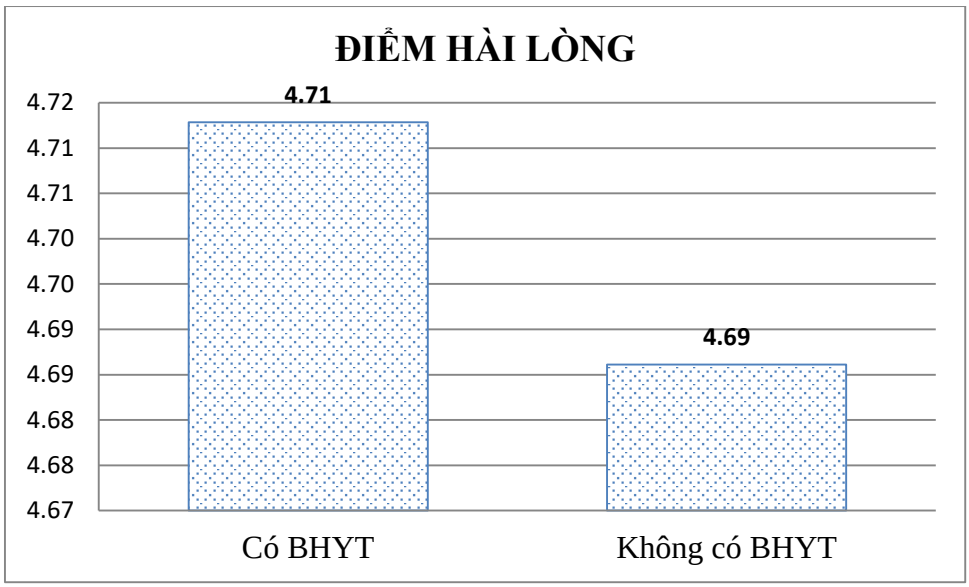


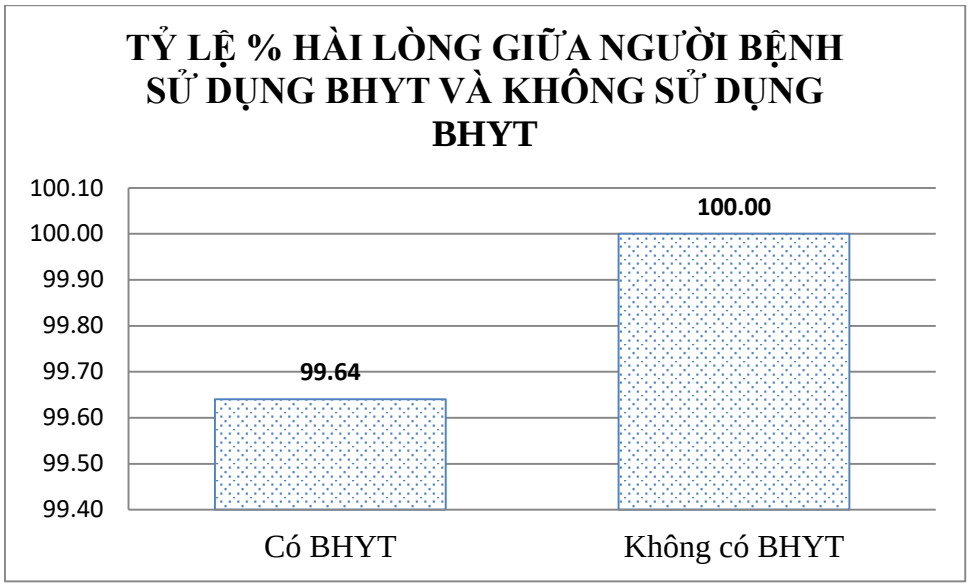


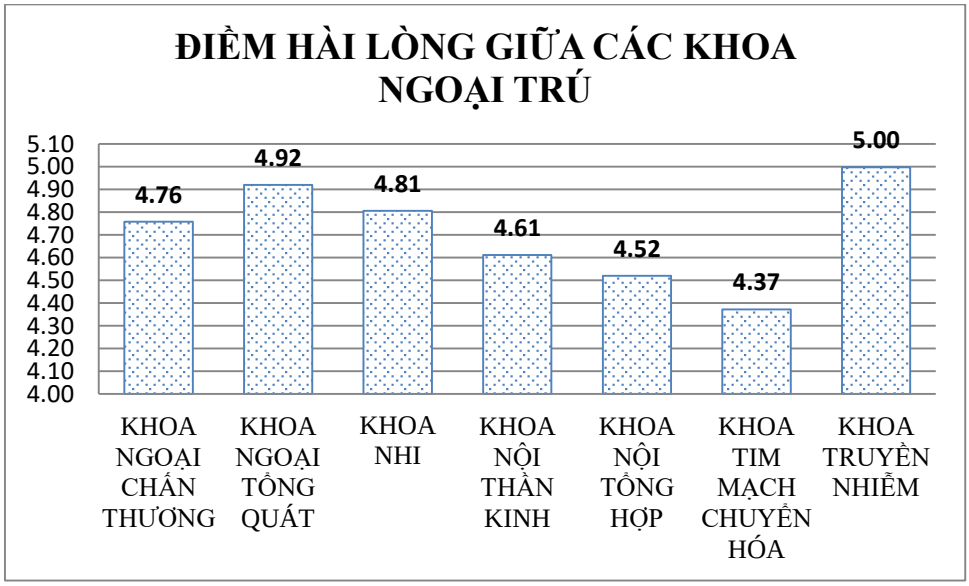


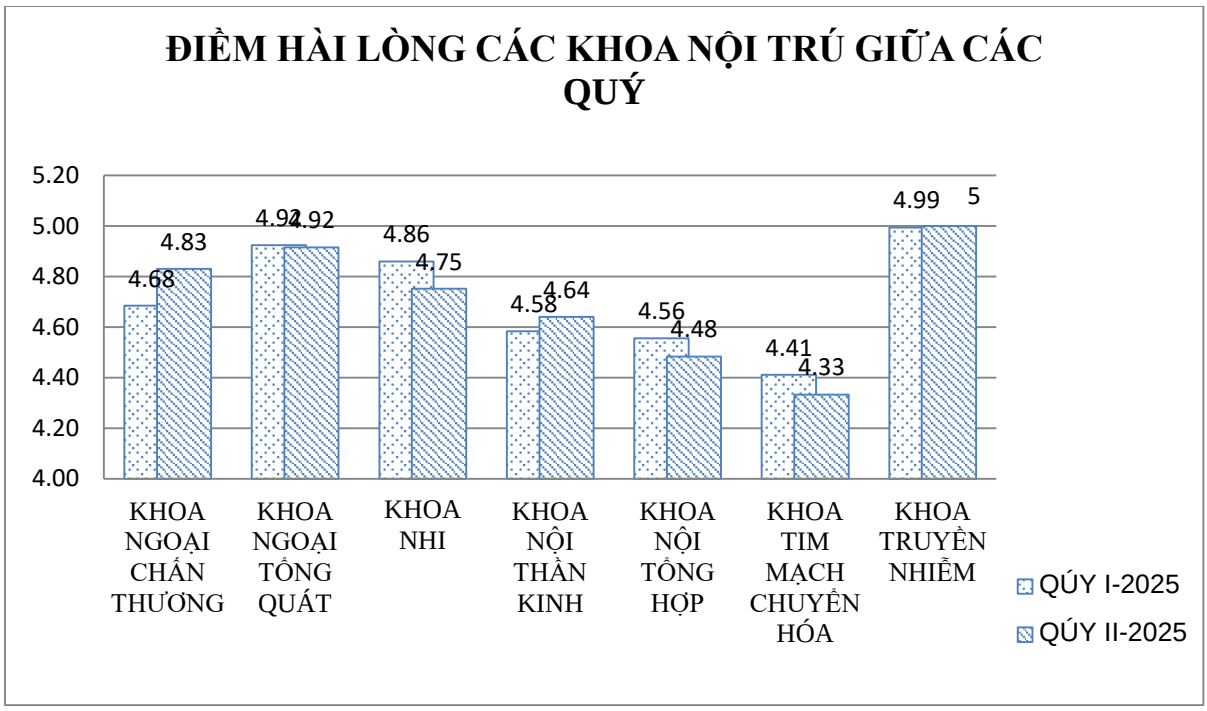


Điểm khảo sát giảm so với quý I-2025, tỷ lệ % hài lòng tăng hơn so với quý I-2025


ĐIỂM HÀI LÒNG
4.72
4.71
4.71
4.70
4.70
4.69
4.69
4.68
4.68
4.67
4.71
4.69
Có BHYT
Không có BHYT

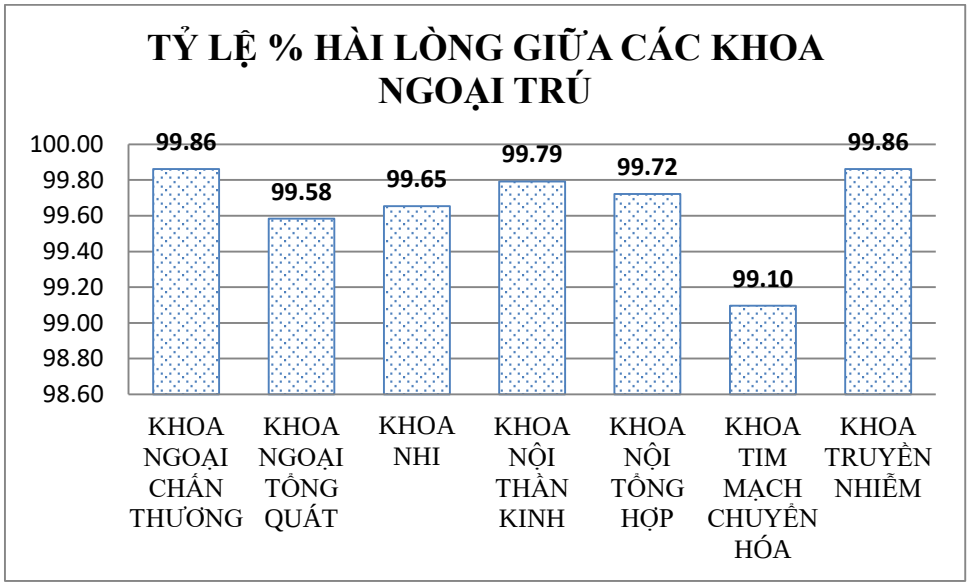

TỶ LỆ % HÀI LÒNG GIỮA NGƯỜI BỆNH SỬ DỤNG BHYT VÀ KHÔNG SỬ DỤNG BHYT
100.10
100.00
99.90
99.80
99.70
99.60
99.50
99.40
99.64
100.00
Có BHYT
Không có BHYT

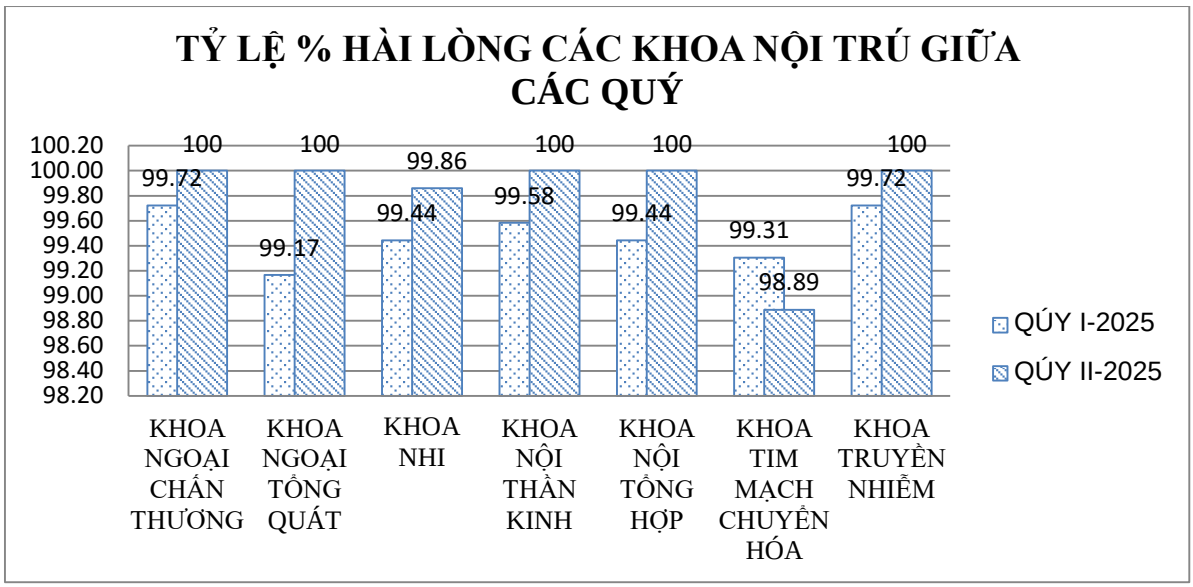

ĐIỂM HÀI LÒNG GIỮA CÁC KHOA NGOẠI TRÚ
5.10
5.00
4.90
4.80
4.70
4.60
4.50
4.40
4.30
4.20
4.10
4.00
4.76
4.92
4.81
4.61
4.52
4.37
5.00
KHOA NGOẠI CHẤN THƯƠNG
KHOA NGOẠI TỔNG QUÁT
KHOA NHI
KHOA NỘI THẦN KINH
KHOA NỘI TỔNG HỢP
KHOA TIM MẠCH CHUYỂN HÓA
KHOA TRUYỀN NHIỄM



Khoa Ngoại chấn thương, Khoa Nội thần kinh, Khoa Tuyền nhiễm tăng điểm so với quý I năm 2025.

Khoa Ngoại tổng quát, Khoa Nhi, Khoa Nội tổng hợp, Khoa Tim mạch chuyển hóa giảm điểm so với quý I năm 2025.





Khoa Tim mạch chuyển hóa giảm tỷ lệ hài lòng so với quý I năm 2025, các khoa còn lại đều tăng ỷ lệ hài lòng.

Ý kiến thu được:

- Khoa Nhi: phục vụ tốt, bác sĩ, điều dưỡng chăm sóc tận tình; nhân viên chăm sóc tốt; chỗ để xe trật quá; Khoa Nhi nên sắp xếp ở vị trí dưới đất để thuận tiện hơn cho phụ huynh dẫn các bé đi khám.
- Chưa có khu vui chơi cho các bé nội trú; Tạo không gian vui chơi cho các bé trong thời gian nằm viện như các bệnh viện lớn.
- Khoa Nội tổng hợp: bác sĩ, điều dưỡng chăm sóc tận tình; bệnh viện rất tốt; nhân viên chăm sóc tốt; khu vực hành lang quá nóng, còn mưa tạt nhiều.
- Ngoại Tổng quát: bệnh viện rất tốt, không gian sạch thoáng mát, điều dưỡng nhiệt tình chăm sóc; nhân viên khoa nhiệt tình, cải tiến nệm, hơi lún; phòng ốc sạch sẽ, thơm tho; Nhân viên nhiệt tình; phòng khám hơi nhỏ; tôi cảm thấy bệnh viện phục vụ rất tốt; nhân viên dễ thương thân thiện hy vọng bệnh viện luôn giữ vững chất lượng trên; chu đáo nhưng cần giảm thời gian chờ đợi.

Các vấn đề người bệnh chưa hài lòng nhất là:

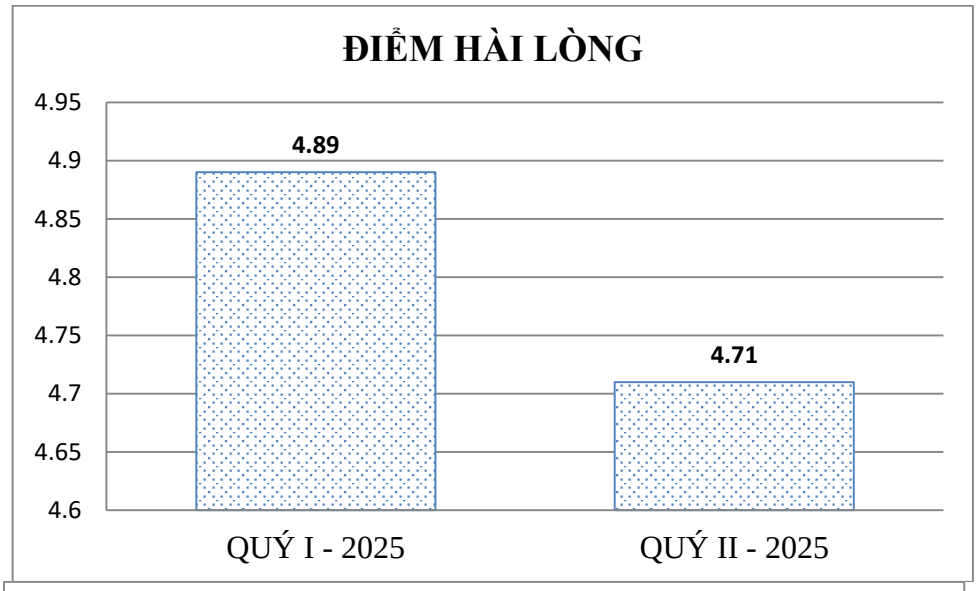
- Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.
- Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh.
- Thời gian chờ đợi thang máy, làm thủ tục và chờ đợi trong quá trình khám, chữa bệnh chấp nhận được.

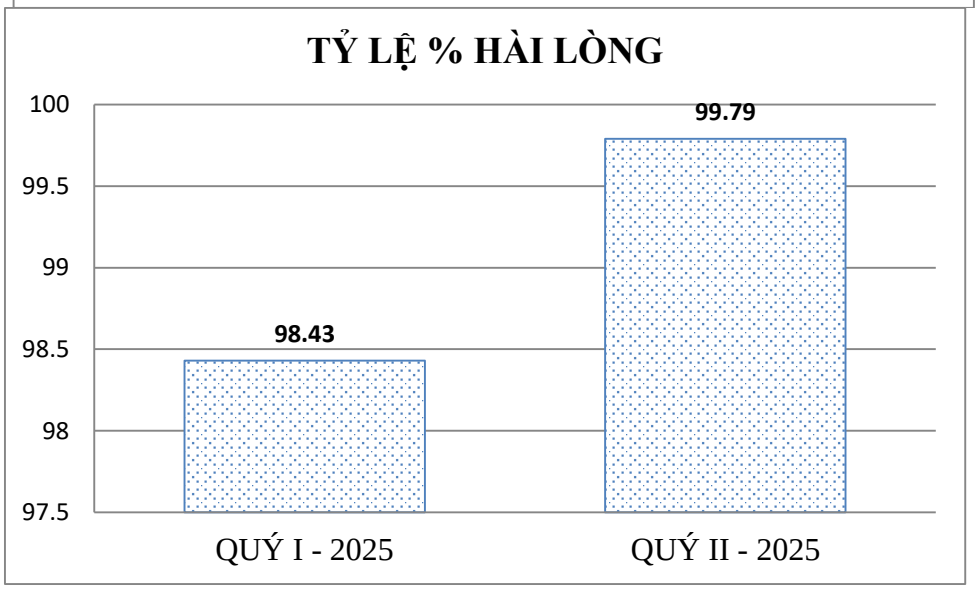
c) Bà mẹ sinh con tại bệnh viện

Bệnh viện tiến hành khảo sát 113 bà mẹ sinh con tại bệnh viện kết quả thu được 99.19% bà mẹ hài lòng, đạt 4.788.

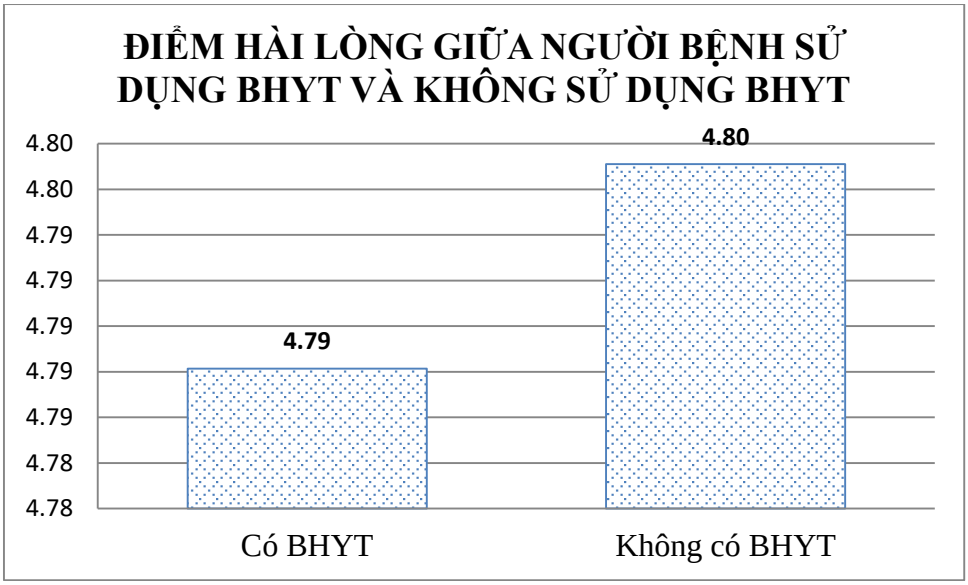
Bệnh viện đáp ứng được 98.89% so với mong đợi của người bệnh và thân nhân trước khi đến bệnh viện điều trị.

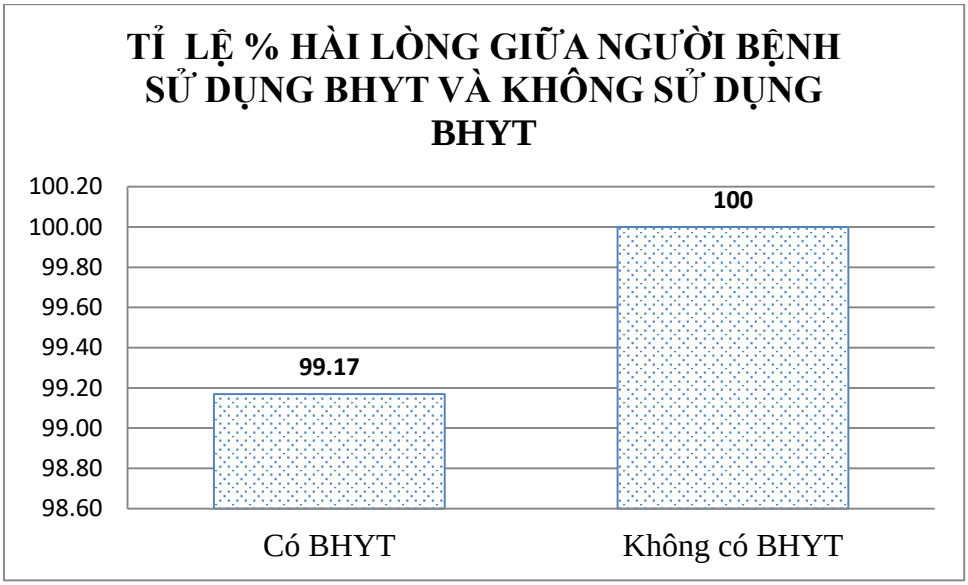
STT	NHÓM 5 CHỈ SỐ	ĐIỂM TRUNG BÌNH	TỶ LỆ %
1	Khả năng tiếp cận	4.72	99.12
2	Quy trình khám và nhập viện	4.73	100
3	Cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn	4.72	99.12
4	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.71	98.23
5	Thái độ ứng xử của nhân viên y tế	4.86	99.34
6	Năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.88	100
7	Kết quả nằm viện	4.90	99.71





Điểm khảo sát giảm so với quý I-2025, tỷ lệ % hài lòng tăng so với quý I-2025.





Mục đánh giá		QUÝ I - 2025	QUÝ II - 2025	Chênh lệch
A. Khả năng tiếp cận	A1. Được chỉ dẫn đến các khoa, phòng rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	4.84	4.59	-0.25
	A2. Có thể gọi và hỏi được nhân viên y tế khi cần thiết (kể cả ngoài giờ hành chính)	4.84	4.62	-0.22
B. Quy trình khám và nhập viện	B1. Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	4.86	4.60	-0.26
	B2. Thời gian chờ đợi làm các thủ tục, dịch vụ chấp nhận được	4.86	4.59	-0.27
C. Cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn	C1. Được cung cấp thông tin yêu cầu xét nghiệm, siêu âm, chiếu chụp… trước sinh	4.86	4.57	-0.29
	C2. Được thông tin, tư vấn về quá trình sinh con và các nguy cơ tai biến có thể xảy ra	4.88	4.60	-0.28

	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	4.88	4.60	-0.28
D. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	D1. Giường đệm cho mẹ và con an toàn, không nằm ghép	4.88	4.57	-0.31
	D2. Được cung cấp chăn, ga, gối, váy, tã đầy đủ, sạch sẽ cho mẹ và con	4.9	4.59	-0.31
	D3. Nhà vệ sinh, nhà tắm sạch sẽ, có giấy, xà phòng, nước đầy đủ	4.9	4.62	-0.28
	D4. Buồng bệnh thông thoáng, sạch sẽ, có quạt, máy sưởi hoặc điều hòa	4.9	4.62	-0.28
	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	4.9	4.59	-0.31
	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.	4.9	4.49	-0.41
E. Thái độ ứng xử của nhân viên y tế	E1. Bác sỹ có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4.9	4.81	-0.09
	E2. Điều dưỡng, hộ sinh có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4.9	4.86	-0.04
	E3. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán…) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4.9	4.83	-0.07
	E4. Nhân viên y tế không gợi ý bồi dưỡng (nếu có gợi ý điền 1, không gợi ý điền 5)	4.9	4.86	-0.04
G. Năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	G1. Bác sỹ có trình độ chuyên môn, kỹ năng thăm khám tốt	4.9	4.86	-0.04
	G2. Điều dưỡng, hộ sinh có trình độ chuyên môn tốt, chăm sóc chu đáo	4.9	4.86	-0.04
	G3. Bác sỹ, điều dưỡng, hộ sinh phối hợp tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	4.9	4.87	-0.03
H. Kết quả nằm viện	H1. Sinh đẻ an toàn, điều trị và chăm sóc tốt	4.92	4.90	-0.02
	H2. Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ	4.92	4.89	-0.03
	H3. Giá cả dịch vụ y tế phù hợp, tương xứng với số tiền bỏ ra	4.94	4.89	-0.05

Các ý kiến thu được:

- Bác sĩ và y tá rất tốt, chăm sóc cả mẹ lẫn con vô cùng chu đáo, tận tình.
- Tôi rất hài lòng các ê kíp của bệnh viện.
- Cảm ơn các bác sĩ nhân viên các cô hộ lý đã chăm sóc nhiệt tình trong những

ngày tôi nằm tại bệnh viện này.

- Cảm ơn các bác sĩ nhân viên, hộ lý đã chăm sóc nhiệt tình.
- Rất cám ơn đội ngũ y bác sĩ đã tận tân chăm sóc cho mẹ và bé trong suốt quá trình sinh con tại bệnh viện.
- Tôi rất hài lòng các ê kíp của bệnh viện.

Các vấn đề người bệnh chưa hài lòng nhất là:

- 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.
- Được chỉ dẫn đến các khoa, phòng rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.
- 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.

d) Thực hiện nuôi con bằng sữa mẹ

Bệnh viện tiến hành khảo sát 123 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 54% bà mẹ có hiểu và có nhớ cần làm gì, 43% bà mẹ hiểu và rất tâm đắc với ý nghĩa nuôi con bằng sữa mẹ, 3% bà mẹ được tư vấn nhưng chưa hiểu.
- 68% Bà mẹ cho con bú ngay sau sinh, 20% cho bú trong khoảng 1 giờ sau sinh, 10% cho con bú sau 2 giờ đến 1 ngày, 2% cho uống thêm sữa công thức.
- Thời gian cho con bú trung bình ít nhất từ 6.28 tháng đến 22.16 tháng.

đ) Khảo sát trải nghiệm người bệnh trong thời gian điều trị nội trú tại bệnh viện

- Bệnh viện tiến hành khảo sát 70 người bệnh nằm điều trị nội trú tại Bệnh viện kết quả thu được người bệnh chấm 9.07/10 điểm.
- 79% Người bệnh và thân nhân ở tại Thành phố Hồ Chí Minh, 21% đến từ các tỉnh khác. 89% Sử dụng BHYT và 11% không sử dụng.
- 40% Chọn phòng thường và 60% chọn phòng dịch vụ.
- 64% mới đến điều trị nội trú lần đầu, 12% đã đến Bệnh viện từ 2 lần trở lên, 24% đến Bệnh viện nhiều lần không nhớ rõ.
- Trung bình người bệnh phải chờ 11.74 phút để được nhập khoa và chờ 6.11 phút để được bác sĩ thăm khám khi nhập khoa.
- 100% Người bệnh và thân nhân được giải thích lý do nhập viện.
- 94% Nhận thấy khoa có bảng công khai giá, đầy đủ, dễ thấy.
- 100% được nhân viên y tế chủ động giải thích rõ về các khoản viện phí nào sẽ được bảo hiểm y tế chi trả, các khoản nào người bệnh sẽ tự chi trả.
- 98% Nhận xét thái độ vui vẻ, hòa nhã, 2% Có nhận xét thái độ nhân viên y tế bình thường.
- 100% Người bệnh đến bệnh viện đều được nằm riêng 1 giường ngay khi nhập viện, không có trường hợp nằm ghép.
- 87% Nhận xét nhà vệ sinh của bệnh viện khá đủ, luôn sạch sẽ, 3% đánh giá ở mức chấp nhận được, bệnh viện luôn có dung dịch rửa tay trong nhà vệ sinh, 3% không để ý, 98% nhận xét bệnh viện luôn có dung dịch rửa tay.
- 91% Người bệnh và thân nhân đều khá yên tâm về an ninh, trật tự của Bệnh viện, 9% nhận xét có qui định giờ ra vào khoa.
- 87% Nhận xét bệnh viện cung ứng các dịch vụ tiện ích khá đa dạng và giá hợp lý, 2% nhận xét bệnh viện cung ứng các dịch vụ tiện ích không đa dạng mà đắc hơn giá bên ngoài, 4% nhận xét bệnh viện chỉ có 1-2 dịch vụ, 7% không để ý.

- 79% Nhận xét bệnh viện rất yên tĩnh vào buổi tối, 4% nhận xét tương đối yên tĩnh, 10% nhận xét có tiếng ồn từ bên ngoài bệnh viện vọng vào, 7% không để ý.

- 89% Đánh giá bệnh viện có nhiều cây xanh, sạch và đẹp, 7% đạt ở mức chấp nhận được. 4% không để ý.

- 100% Nhận xét nhân viên bệnh viện đều đối xử tử tế và rất tôn trọng người bệnh, thân nhân người bệnh.

- 100% Bác sĩ, điều dưỡng luôn chủ động giải thích rõ ràng về tình trạng bệnh, luôn trả lời thỏa đáng những thắc mắc của người bệnh, giải thích đầy đủ và rõ ràng cho người bệnh biết lý do phải làm xét nghiệm, lý do phải phẫu thuật (hoặc thủ thuật), lựa chon phương pháp điều trị thích hợp, các câu trả lời của bác sĩ, điều dưỡng về tình trạng bệnh rất thống nhất nhau.

- 98% Bác sĩ, điều dưỡng luôn trả lời thỏa đáng những thắc mắc của người bệnh, 2% không có thắc mắc gì.

- 100% Bác sĩ luôn giải thích đầy đủ và rõ ràng cho người bệnh biết lý do phải sử dụng thuốc, thực hiện xét nghiệm, cận lâm sàng, thủ thuật, phẫu thuật.

- 100% Được điều dưỡng hướng dẫn hàng ngày rất rõ ràng cách sử dụng thuốc, được khám lại khi có triệu chứng bất thường.

- 94% Nhận xét bệnh viện rất tôn trọng sự riêng tư của người bệnh, 6% không để ý.

- 98% Trường hợp nhập viện đều được công khai đầy đủ và chi tiết các khoản thu trên hoá đơn thanh toán viện phí, 2% không để ý.

- Không có trường hợp nào phải chi thêm tiền bồi dưỡng cho nhân viên bệnh viện.

- 100% Được nhân viên y tế chủ động hướng dẫn sử dụng thuốc, chế độ ăn, cách tự chăm sóc, giải thích rõ ràng trước khi xuất viện.

- 100% Được bác sĩ hoặc điều dưỡng thông tin, hướng dẫn về những dấu hiệu và thời gian cần quay lại để tái khám.

- 96% không gặp khó khăn gì khi làm thủ tục xuất viện, 2% Đánh giá thời gian chờ giấy xuất viện lâu, 2% nhận xét chờ đóng viện phí lâu.

- Thời gian từ thông báo xuất viện đến khi nhận giấy ra viện trung bình 3.89 giờ.

- 96% Người bệnh và thân nhân xác định sẽ quay lại và sẽ giới thiệu cho người khác nên đến bệnh viện, 4% sẽ suy nghĩ có thể sẽ quay lại bệnh viện nhưng cũng có thể sẽ chọn bệnh viện khác.

Một số ý kiến thu được:

+ Điều bệnh nhân và thân nhân hài lòng nhất:

- Phòng sạch sẽ, thoáng.
- Nhân viên nhiệt tình, vui vẻ, cởi mở.
- Bác sĩ, điều dưỡng tận tình.
- Bác sĩ khám kỹ.
- Nhân viên y tế vui vẻ, chăm sóc tốt.
- Bác sĩ điều trị tốt, y tá chăm sóc tận tình.
- Nhân viên của Khoa Nhi tốt.
- Nhân viên sạch sẽ, chăm sóc tốt.

+ Điều bệnh nhân và thân nhân không hài lòng nhất:

- Không có ý kiến đóng góp.

+ Ý kiến đóng góp:

- Nhiều phòng dịch vụ 1 người hơn
- Cần nhiều phòng dịch vụ hơn
- Bãi xe cho người nhà rộng hơn

- Có bãi xe rộng hơn.

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

Trong 6 tháng đầu năm bệnh viện tiến hành khảo sát 125 phiếu.
- Giấy chứng nhận thương tích: 2
- Giấy chứng sinh: 5
- Giấy chứng tử: 1
- Giấy nghỉ ốm hưởng BHXH: 111
- Giấy tóm tắt HSBA: 6.

	QÚY I-2025	**QÚY II-2025**
Nhóm A: Về khả năng tiếp cận		
Rất dễ dàng	66.7%	48.07%
Dễ dàng	30.6%	50%
Bình thường	2.7%	2%
Khó khăn		
Rất khó khăn		
Nhóm B: Minh bạch về thông tin và thủ tục hành chính		
Rất rõ ràng, cụ thể	64.7%	56.1
Rõ ràng, cụ thể	35.3%	43.8
Bình thường	2.3%	1.07
Không rõ ràng, cụ thể		
Rất không rõ ràng, cụ thể		
Nhóm C: Nhận xét về cơ sở vật chất		
Đáp ứng rất tốt	48.6%	53.6
Đáp ứng tốt	51.4%	46.3
Bình thường	2.1%	0.48
Không tốt		
Rất không tốt		
Nhóm D: Về thái độ ứng xử và kỹ năng làm việc của nhân viên y tế		
Rất tốt	69.8%	79.4
Tốt	30.2%	20.5
Bình thường	1.9%	
Không tốt		
Rất không tốt		
Nhóm E: Nhận xét về kết quả cung cấp dịch vụ		
Rất tốt	63.8%	61.03
Tốt	36.2%	38.96
Bình thường	1.4%	1.29
Không tốt		
Rất không tốt		

Trong 6 tháng đầu năm 2025, 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

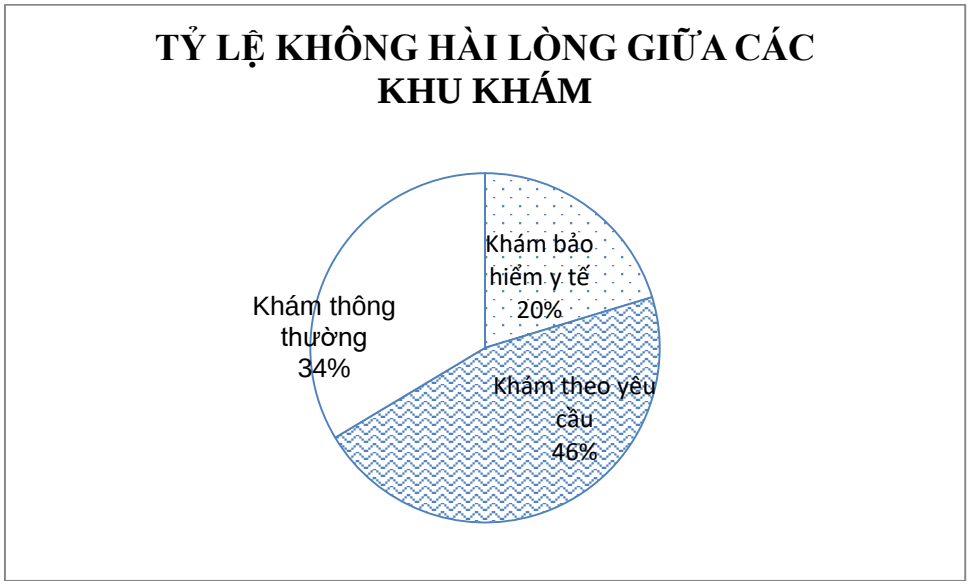
có đánh giá tốt về dịch vụ liên quan đến thủ tục hành chính, cao nhất là về đánh giá thái độ ứng xử và kỹ năng làm việc của nhân viên y tế.

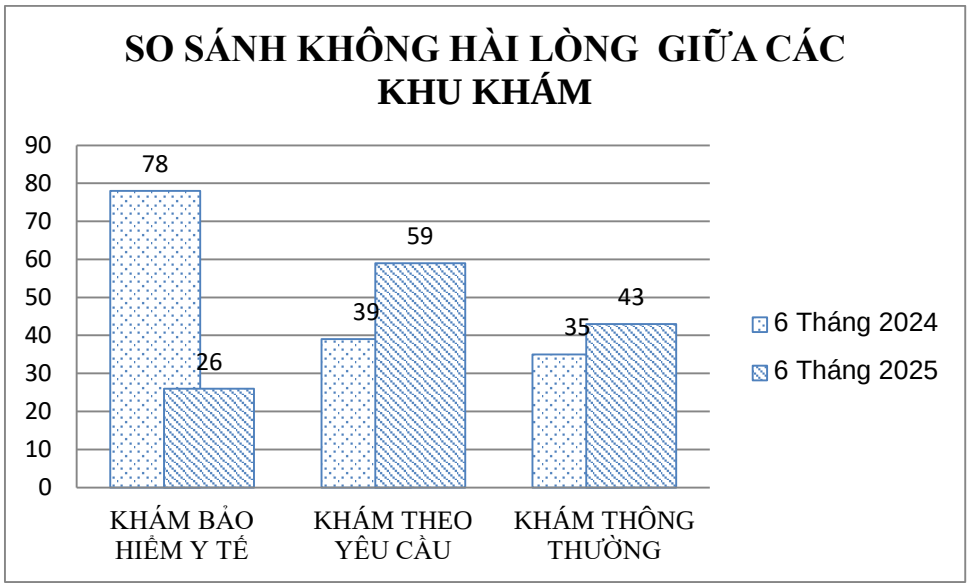
ê) Kiosk không hài lòng người bệnh:

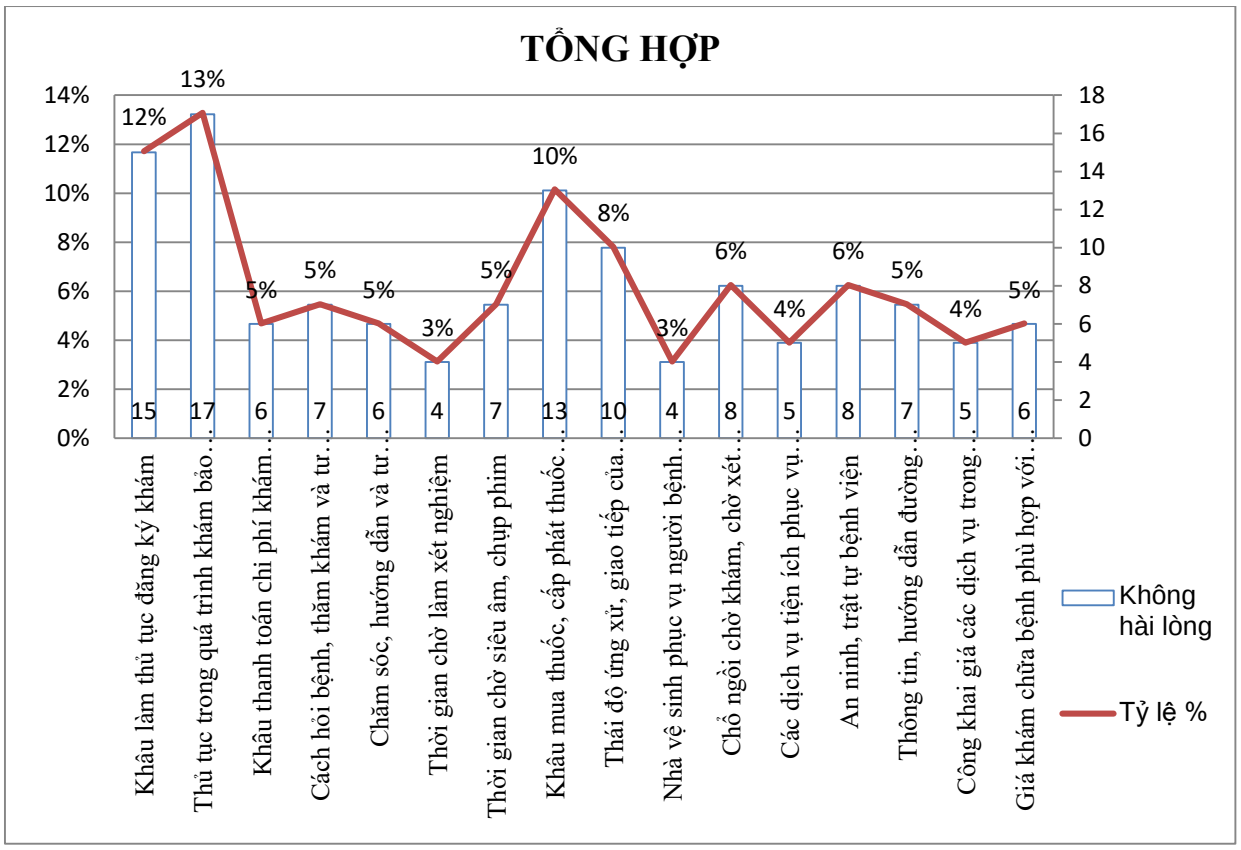
Thời gian khảo sát từ 01/11/2024 07:00:00 đến 30/06/2025 17:00:00.

Toàn Bệnh viện thu được tổng cộng 128 đánh giá không hài lòng, trong đó

- Khám bảo hiểm y tế có 26 đánh giá.
- Khám theo yêu cầu có 59 đánh giá.
- Khám thông thường 43 đánh giá.







Các vấn đề nhận được nhiều ý kiến không hài lòng nhất là:

- Thủ tục trong quá trình khám bảo hiểm y tế: 17 ý kiến (chiếm 13%).
- Khâu làm thủ tục đăng ký khám: 15 ý kiến (chiếm 12%).
- Khâu mua thuốc, cấp phát thuốc bảo hiểm y tế: 13 ý kiến (chiếm 10%).

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:

- Tăng cường phổ biến các thông tin đăng ký khám qua điện thoại, trang web bệnh viện nhiều hơn nhằm tăng lượt đăng ký khám trực tuyến sẽ giảm thời gian chờ đăng ký khám, chờ tới lượt khám. Bệnh viện đã thành lập tổ kiểm tra nội quy, quy tắc ứng xử tăng cường kiểm tra giờ giấc làm việc tránh việc đi trễ về sớm, đảm bảo thời gian thăm khám của bác sĩ dành cho 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.

- Hiện tại bệnh viện đã sử dụng hệ thống kiosk lấy số thứ tự tự động ở khâu đăng ký khám, lấy số thứ tự làm cận lâm sàng, lấy thuốc, bệnh nhân lớn tuổi khó tránh khỏi bở ngỡ nên cần sự hướng dẫn kịp thời.

- Lượng bệnh buổi sáng đông nên lượng người sử dụng thang máy nhiều dẫn đến thời gian chờ đợi lâu, nhân viên bảo vệ tăng cường công tác phân luồng, hướng dẫn người bệnh và thân nhân sử dụng thang máy hợp lý (thang máy vận chuyển bệnh và thang máy thường).

- Tăng cường công tác truyền thông, tư vấn nuôi con bằng sữa mẹ, khuyến khích nuôi con bằng sữa mẹ, dán nhiều tranh ảnh nhằm tăng cường công tác truyền thông lợi ích việc nuôi con bằng sữa mẹ, kéo dài thời gian nuôi con bằng sữa mẹ.

- Khoa Sản rà soát lại các buồng bệnh nếu có vấn đề về quạt, điều hòa, giường, chăn ga ... cần báo ngay cho các phòng ban phụ trách để sửa chữa, thay thế kịp thời.

- Tiếp tục phát huy, giữ vững tỷ lệ hài lòng về các dịch vụ liên quan đến thủ tục hành chính.

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 biện 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.

- Thủ tục hành chính của Bảo hiểm y tế chưa được phổ biến rộng khắp tới mỗi người dân trong cộng đồng, vì vậy vẫn còn nhiều ý kiến cho rằng nhân viên y tế gây phiền hà, sách nhiễu, điều này chủ yếu do thủ tục bảo hiểm y tế chưa được phổ biến đến nhân dân, một phần nhỏ do bệnh nhân đông, sự giải thích và hướng dẫn của cán bộ y tế chưa đáp ứng nhu cầu dẫn đến người bệnh và thân nhân thường xuyên không hài lòng vấn đề này.

Trên đây là báo cáo kết quả đo lường chất lượng hoạt động, cung cấp dịch vụ trong lĩnh vực y tế 6 tháng đầu năm 2025./.

Nơi nhận:
- Ban Giám đốc;
- Các khoa, phòng;
- Lưu: VT, P.QLCL (Tr/02b).

GIÁM ĐỐC

Ký bởi: Bs.CKII Trần Chánh Xuân
1933[illegible]002193[illegible]CM-CCHN

BỆNH VIỆN QUẬN 11

Signature Valid

Trần Chánh Xuân