SỞ Y TẾ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
BỆNH VIỆN ĐA KHOA LÃNH BINH THĂNG

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

Số: 3037/ BC-BVLBT

Bình Thới, ngày 03 tháng 7 năm 2026

BÁO CÁO
Kết quả đo lường chất lượng hoạt động, cung cấp dịch vụ trong lĩnh vực y tế 6 tháng năm 2026

I. THÔNG TIN CHUNG

- Tên đơn vị: Bệnh viện Đa khoa Lãnh Binh Thăng.
- 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 01/01/2026 đến 30/6/2026.
- Quy mô giường thực kê: 230
- Quy mô giường kế hoạch: 210
- Số lượt khám/ ngày: 1520
- Số lượt nội trú/ ngày: 48
- Số lượt tiêm chủng/tháng: 148

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: 570 Điểm trung bình: 4.7079 Tỷ lệ % hài lòng chung: 99.01
2	Khảo sát ý kiến người bệnh nội trú	Tổng số phiếu: 340 Điểm trung bình: 4.7086 Tỷ lệ % hài lòng chung: 99.41
3	Khảo sát ý kiến người mẹ sinh con tại bệnh viện	Tổng số phiếu: 94 Điểm trung bình: 4.6785 Tỷ lệ % hài lòng chung: 99.07
4	Khảo sát ý kiến tiêm chủng mở rộng	Tổng số phiếu: 58 Điểm trung bình: 4.81 Tỷ lệ % hài lòng chung: 98.75
5	Khảo sát thực hiện nuôi con bằng sữa mẹ tại bệnh viện và sau khi ra viện	Tổng số phiếu: 94 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 44% bà mẹ có hiểu và có nhớ cần làm gì, 52% bà mẹ hiểu và rất tâm đắc với ý nghĩa nuôi con bằng sữa mẹ, 4% bà mẹ được tư vấn nhưng chưa hiểu.

		- 35% Bà mẹ cho con bú ngay sau sinh, 38% cho bú trong khoảng 30 phút đến 1 giờ sau sinh, 27% cho con bú sau 2 giờ đến 1 ngày. - 82% Cho bú mẹ 100%, 18% cho uống thêm sữa công thức. - Thời gian cho con bú trung bình ít nhất từ 7.91 tháng đến 24.03 tháng.
6	Khảo sát trải nghiệm người bệnh trong thời gian điều trị nội trú tại bệnh viện	Tổng số phiếu: 85 Điểm trung bình chung (Tiêu chí F1): 8.93
7	Khảo sát ý kiến đối với các dịch vụ liên quan đến thủ tục hành chính	Tổng số phiếu: 94 Tỷ lệ hài lòng: 90.92% - Nhóm A: Về khả năng tiếp cận Rất dễ dàng: 63% Dễ dàng: 27% Bình thường: 10% Khó khăn: 0% Rất khó khăn: 0% - Nhóm B: Minh bạch về thông tin và thủ tục hành chính Rất rõ ràng, cụ thể: 66% Rõ ràng, cụ thể: 24,6% Bình thường: 9,4% 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: 69,3% Đáp ứng tốt: 22,0% Bình thường: 8,7% 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: 77,2% Tốt: 15,6% Bình thường: 7,2% Không tốt: 0% Rất không tốt: 0% - Nhóm E: Nhận xét về kết quả cung cấp dịch vụ Rất tốt: 73,0% Tốt: 17,9% Bình thường: 9,1% Không tốt: 0%

		Rất không tốt: 0%
8	Khảo sát ý kiến không hài lòng của người bệnh trên kiosk (1/11/2025 – 30/6/2026)	Tổng số lượt không hài lòng: 110 Số lượt không hài lòng mỗi nội dung: 1. Khâu làm thủ tục đăng ký khám: 25 2. Thủ tục trong quá trình khám bảo hiểm y tế: 9 3. Khâu thanh toán chi phí khám chữa bệnh: 11 4. Cách hỏi bệnh, thăm khám và tư vấn của bác sĩ: 8 5. Chăm sóc, hướng dẫn và tư vấn của điều dưỡng: 4 6. Thời gian chờ làm xét nghiệm: 5 7. Khâu mua thuốc, cấp phát thuốc bảo hiểm y tế: 13 8. Thời gian chờ siêu âm, chụp phim: 7 9. Thái độ ứng xử, giao tiếp của nhân viên bệnh viện: 5 10. Nhà vệ sinh phục vụ người bệnh của bệnh viện: 4 11. Chỗ ngồi chờ khám, chờ xét nghiệm: 4 12. Các dịch vụ tiện ích phục vụ người bệnh: 3 13. An ninh, trật tự bệnh viện: 4 14. Thông tin, hướng dẫn đường đi cho người bệnh: 2 15. Công khai giá các dịch vụ trong bệnh viện: 3 16. Giá khám chữa bệnh phù hợp với chất lượng dịch vụ bệnh viện cung cấp: 3

2. Các vấn đề tồn tại

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

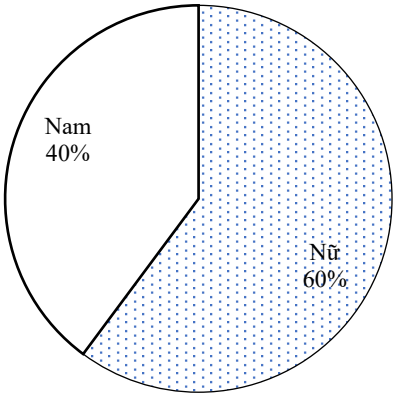
a) Ngoại trú

Bệnh viện tiến hành khảo sát trên 570 người bệnh và thân nhân kết quả thu được 99.01% người bệnh và thân nhân hài lòng, đạt 4.7079 điểm.

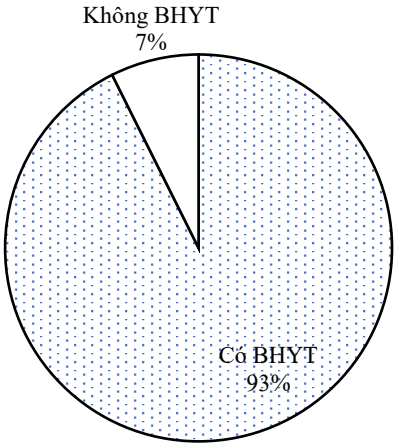
STT	NHÓM 5 CHỈ SỐ	ĐIỂM TRUNG BÌNH	TỶ LỆ %
1	A. Khả năng tiếp cận	4.68	98.88
2	B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.7	98.88
3	C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.69	98.93
4	D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.78	99.43
5	E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.74	99.25

Bệnh viện đáp ứng được 96.96% so với mong đợi của người bệnh và thân nhân trước khi đến bệnh viện điều trị.

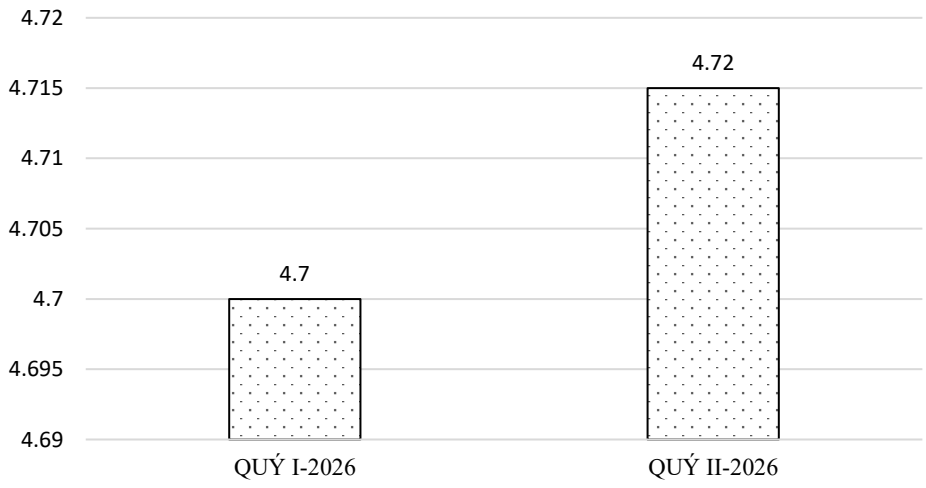
BIỂU ĐỒ PHÂN BỐ GIỚI TÍNH

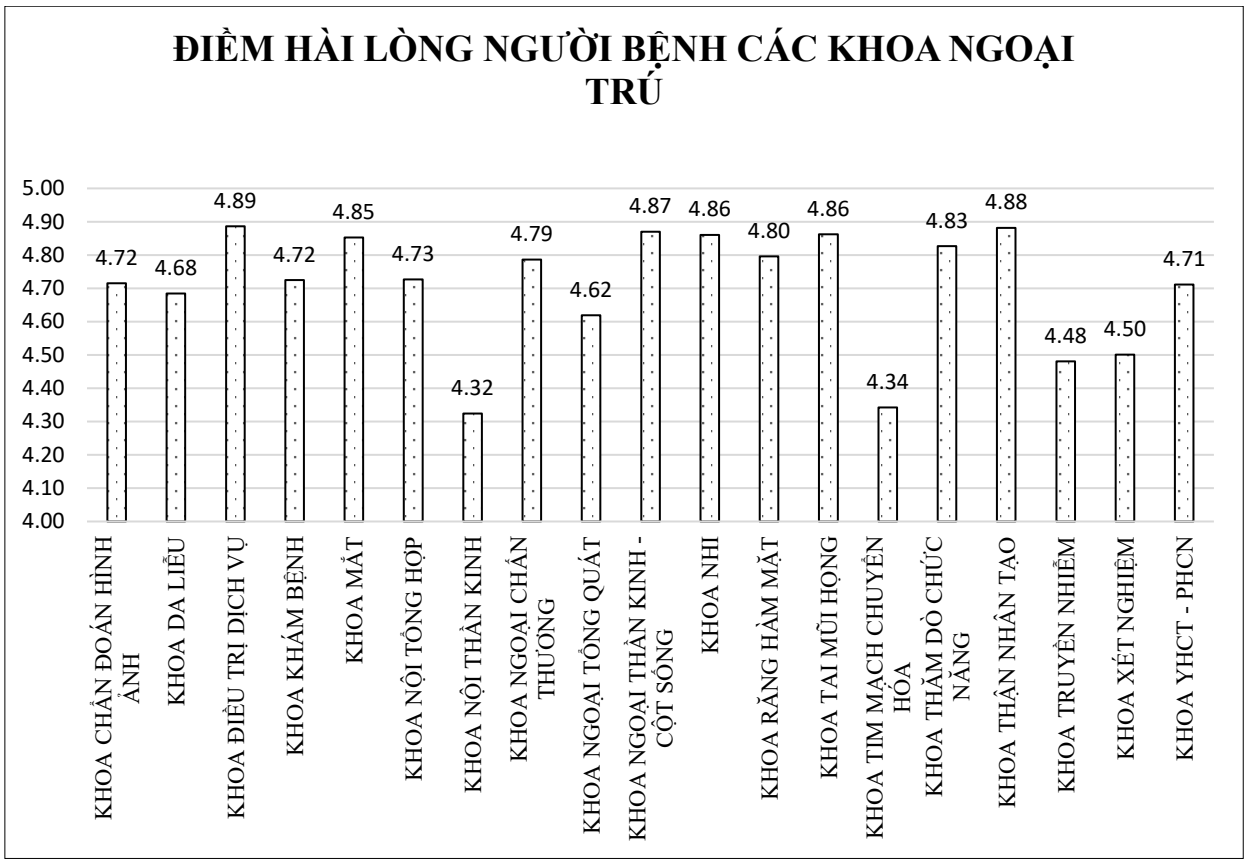


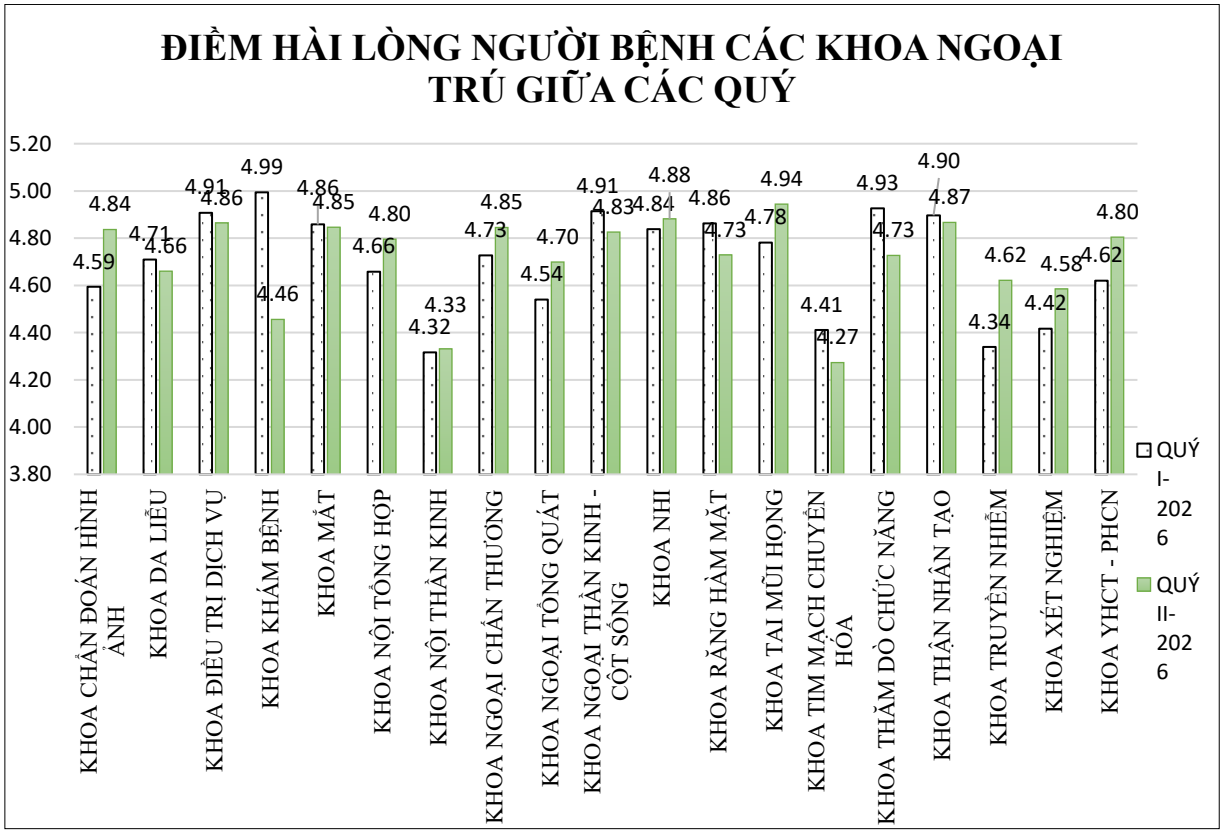
BIỂU ĐỒ PHÂN BỐ SỬ DỤNG BHYT

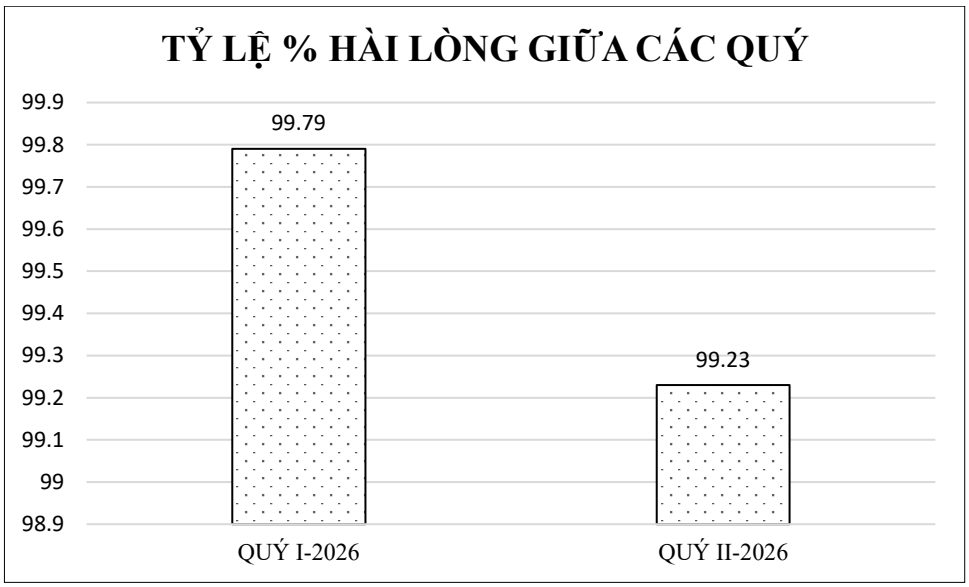


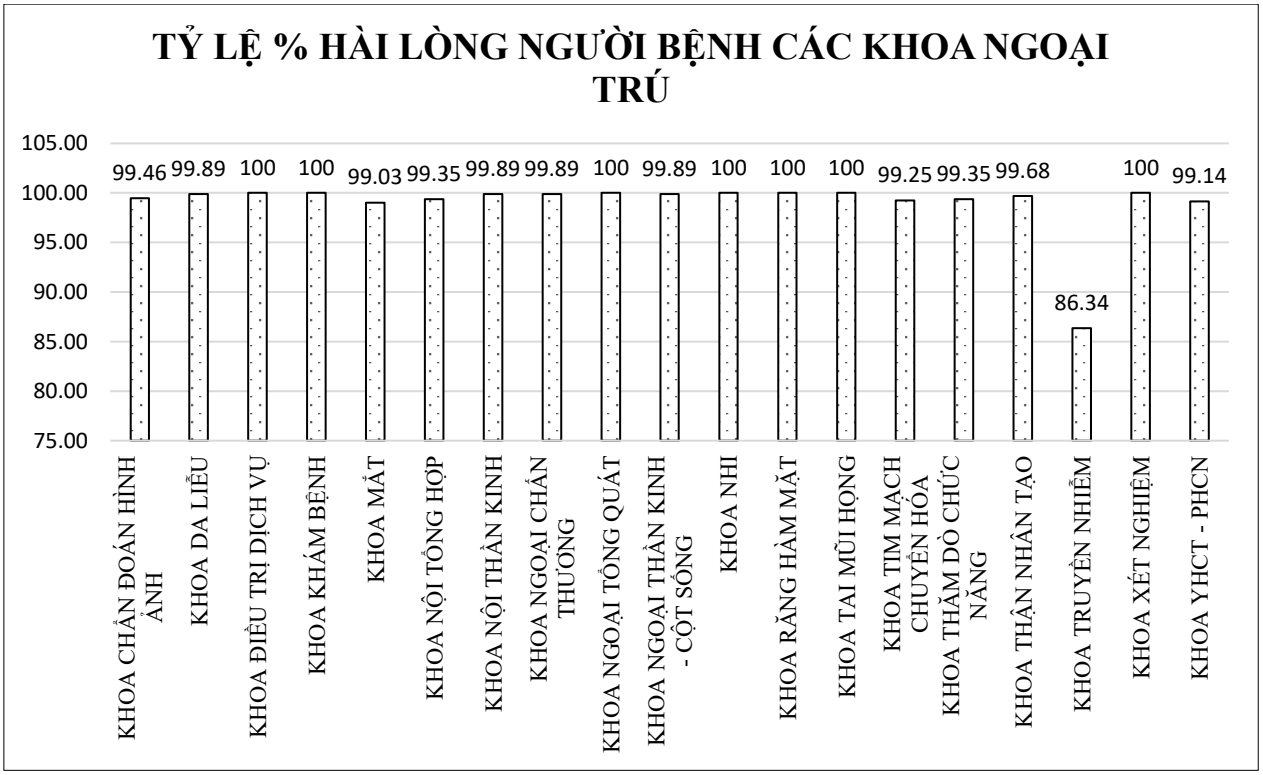
ĐIỂM HÀI LÒNG

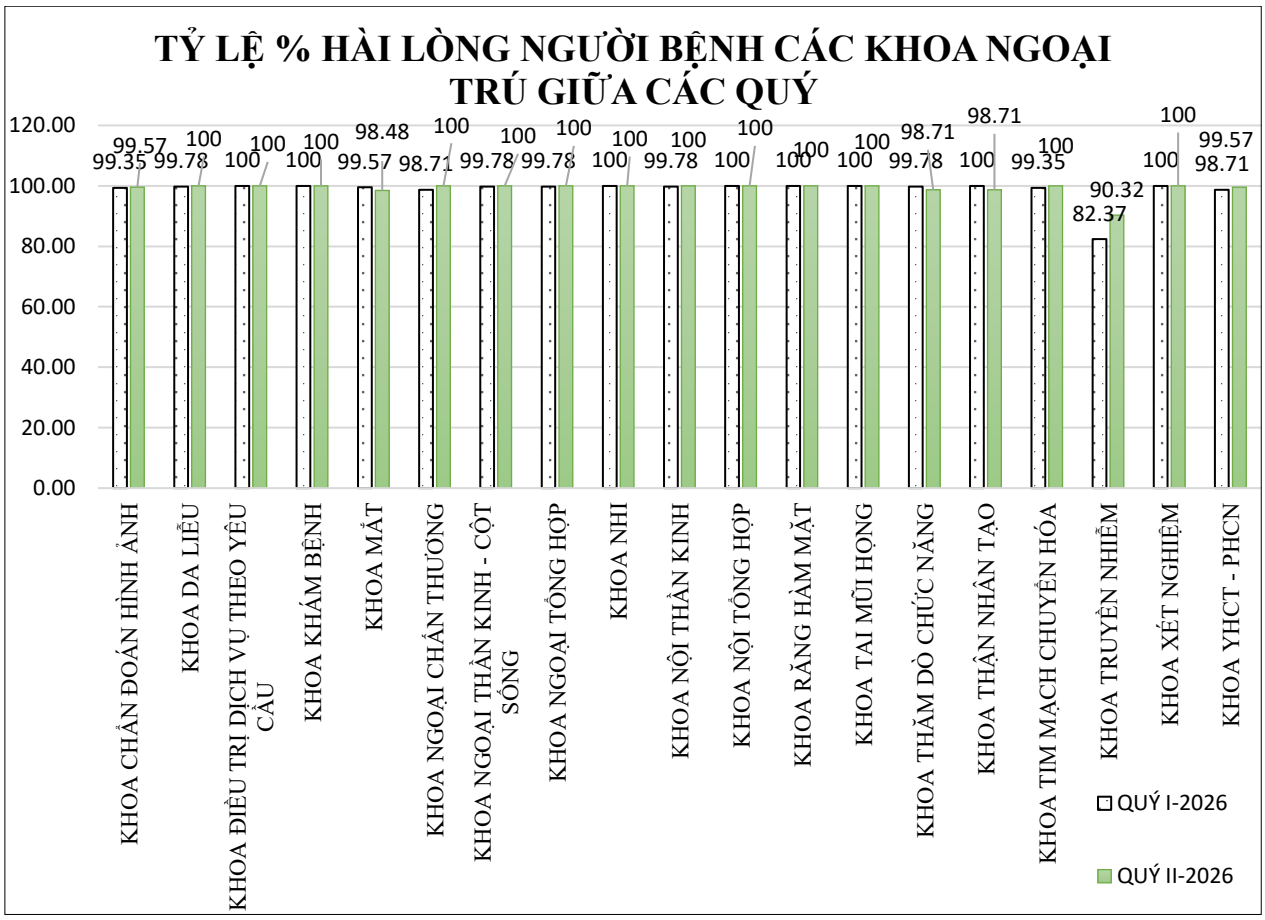


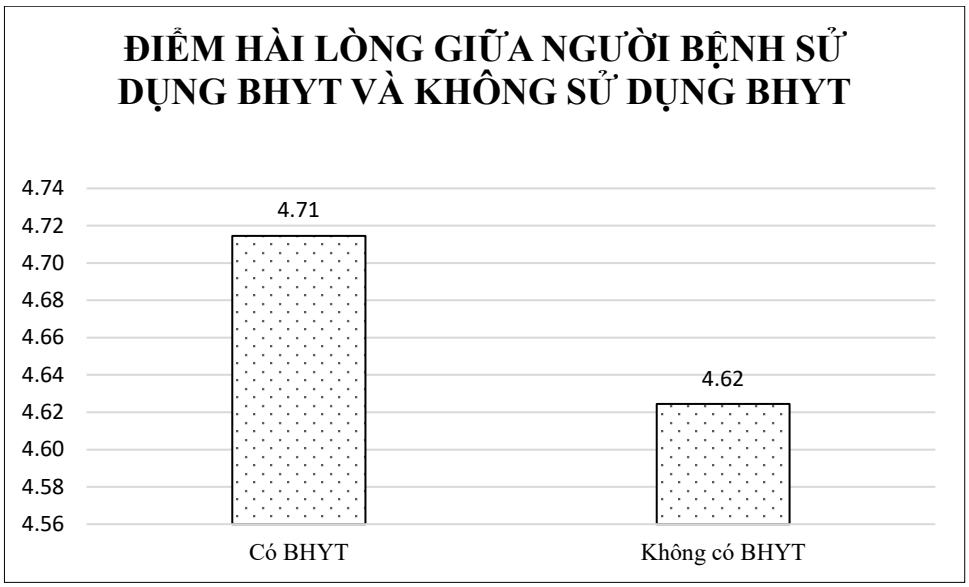

ĐIỂM HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH CÁC KHOA NGOẠI TRÚ
5.00
4.90
4.80
4.70
4.60
4.50
4.40
4.30
4.20
4.10
4.00
4.72
4.68
4.89
4.72
4.85
4.73
4.32
4.79
4.62
4.87
4.86
4.80
4.86
4.34
4.83
4.88
4.48
4.50
4.71
KHOA CHẨN ĐOÁN HÌNH ẢNH
KHOA DA LIỄU
KHOA ĐIỀU TRỊ DỊCH VỤ
KHOA KHÁM BỆNH
KHOA MẮT
KHOA NỘI TỔNG HỢP
KHOA NỘI THẦN KINH
KHOA NGOẠI CHẤN THƯƠNG
KHOA NGOẠI TỔNG QUÁT
KHOA NGOẠI THẦN KINH - CỘT SỐNG
KHOA NHI
KHOA RĂNG HÀM MẶT
KHOA TAI MŨI HỌNG
KHOA TIM MẠCH CHUYỂN HÓA
KHOA THẨM DÒ CHỨC NĂNG
KHOA THẬN NHÂN TẠO
KHOA TRUYỀN NHIỄM
KHOA XÉT NGHIỆM
KHOA YHCT - PHCN

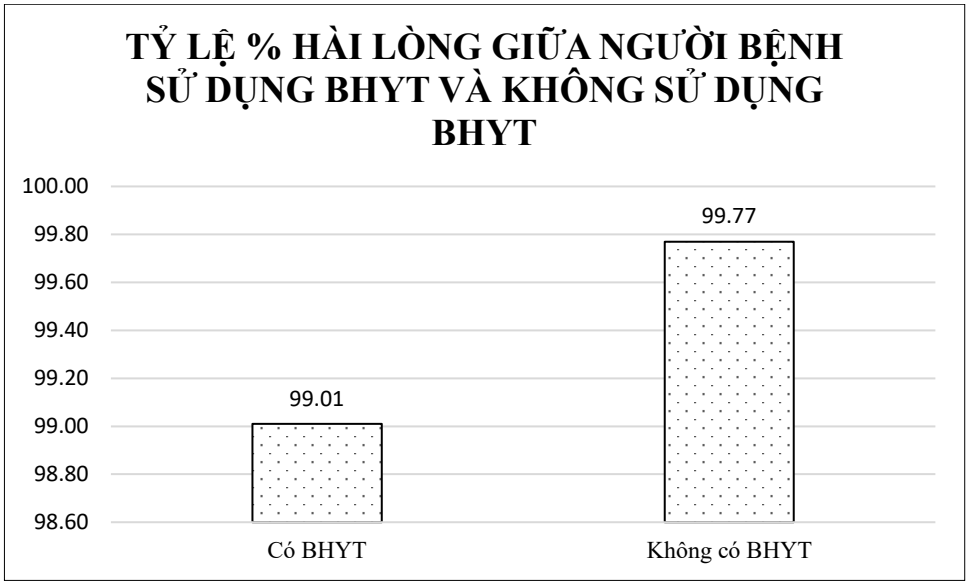

ĐIỂM HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH CÁC KHOA NGOẠI TRÚ GIỮA CÁC QUÝ
5.20
5.00
4.80
4.60
4.40
4.20
4.00
3.80
4.59
4.84
4.71
4.66
4.91
4.86
4.99
4.46
4.86
4.85
4.66
4.80
4.32
4.33
4.73
4.85
4.54
4.70
4.91
4.83
4.84
4.88
4.86
4.73
4.78
4.94
4.41
4.27
4.93
4.73
4.90
4.87
4.34
4.62
4.42
4.58
4.62
4.80
KHOA CHẨN ĐOÁN HÌNH ẢNH
KHOA DA LIỄU
KHOA ĐIỀU TRỊ DỊCH VỤ
KHOA KHÁM BỆNH
KHOA MẮT
KHOA NỘI TỔNG HỢP
KHOA NỘI THẦN KINH
KHOA NGOẠI CHẤN THƯƠNG
KHOA NGOẠI TỔNG QUÁT
KHOA NGOẠI THẦN KINH - CỘT SỐNG
KHOA NHI
KHOA RĂNG HÀM MẶT
KHOA TAI MŨI HỌNG
KHOA TIM MẠCH CHUYỂN HÓA
KHOA THẨM DÒ CHỨC NĂNG
KHOA THẬN NHÂN TẠO
KHOA TRUYỀN NHIỄM
KHOA XÉT NGHIỆM
KHOA YHCT - PHCN
QUÝ I-2026
QUÝ II-2026


TỶ LỆ % HÀI LÒNG GIỮA CÁC QUÝ
99.9
99.8
99.7
99.6
99.5
99.4
99.3
99.2
99.1
99
98.9
99.79
99.23
QUÝ I-2026
QUÝ II-2026


TỶ LỆ % HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH CÁC KHOA NGOẠI TRÚ
105.00
100.00
95.00
90.00
85.00
80.00
75.00
99.46
99.89
100
100
99.03
99.35
99.89
99.89
100
99.89
100
100
100
99.25
99.35
99.68
86.34
100
99.14
KHOA CHẨN ĐOÁN HÌNH ẢNH
KHOA DA LIỄU
KHOA ĐIỀU TRỊ DỊCH VỤ
KHOA KHÁM BỆNH
KHOA MẮT
KHOA NỘI TỔNG HỢP
KHOA NỘI THẦN KINH
KHOA NGOẠI CHẤN THƯƠNG
KHOA NGOẠI TỔNG QUÁT
KHOA NGOẠI THẦN KINH - CỘT SỐNG
KHOA NHI
KHOA RĂNG HÀM MẶT
KHOA TAI MŨI HỌNG
KHOA TIM MẠCH CHUYÊN HÓA
KHOA THẨM DÒ CHỨC NĂNG
KHOA THẬN NHÂN TẠO
KHOA TRUYỀN NHIỄM
KHOA XÉT NGHIỆM
KHOA YHCT - PHCN


TỶ LỆ % HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH CÁC KHOA NGOẠI TRÚ GIỮA CÁC QUÝ
120.00
100.00
80.00
60.00
40.00
20.00
0.00
99.35
99.57
99.78
100
100
100
100
100
99.57
98.48
98.71
100
99.78
100
99.78
100
100
100
99.78
100
100
100
100
100
100
100
99.78
98.71
100
99.35
100
82.37
90.32
100
100
98.71
99.57
KHOA CHẨN ĐOÁN HÌNH ẢNH
KHOA DA LIỄU
KHOA ĐIỀU TRỊ DỊCH VỤ THEO YÊU CẦU
KHOA KHÁM BỆNH
KHOA MẮT
KHOA NGOẠI CHẤN THƯƠNG
KHOA NGOẠI THẦN KINH - CỘT SỐNG
KHOA NGOẠI TỔNG HỢP
KHOA NHI
KHOA NỘI THẦN KINH
KHOA NỘI TỔNG HỢP
KHOA RĂNG HÀM MẶT
KHOA TAI MŨI HỌNG
KHOA THĂM DÒ CHỨC NĂNG
KHOA THẬN NHÂN TẠO
KHOA TIM MẠCH CHUYỂN HÓA
KHOA TRUYỀN NHIỄM
KHOA XÉT NGHIỆM
KHOA YHCT - PHCN
QUÝ I-2026
QUÝ II-2026





Ý kiến thu được:

Quý I:

Khoa Khám bệnh: hài lòng.

Khoa Nội thần kinh: cần lắp thêm wifi.

Khoa Ngoại thần kinh - Cột sống: hài lòng với chất lượng bệnh viện hiện nay; hài lòng với chất lượng dịch vụ; mong bệnh viện luôn duy trì hệ thống dịch vụ tốt như hiện tại; hài lòng với chất lượng dịch vụ bệnh viện; mong bệnh viện luôn phục vụ tận tâm như hiện tại.

Khoa Thăm dò chức năng: hài lòng.

Khoa Truyền nhiễm: bác sĩ dễ thương y tá nhiệt tình; bác sĩ tận tình, nhân viên y tế tận tâm.

Quý II:

Khoa Chẩn đoán hình ảnh: rất tốt, tương xứng với chất lượng.

Khoa Khám bệnh: rất tốt; phòng đo huyết áp BHYT được rộng hơn.

Khoa Mắt: rất tốt.

Khoa Nhi: bệnh viện cần có bãi giữ xe cho người bệnh và người nhà rộng rãi hơn.

Khoa Y học cổ truyền – Phục hồi chức năng: phòng nóng, nên trang bị thêm điều hoà để bệnh nhân đỡ mệt khi tập vận động tại khoa; sạch sẽ, thân thiện, lối đi hơi khó tìm; khu phòng tập vận động rất nóng đề nghị được bổ sung thêm máy lạnh cho bệnh nhân tập đỡ mệt; mặc dù có máy lạnh nhưng phòng tập vẫn nóng vào lúc tập, rất mệt, nói chung là hài lòng nhưng mà phòng tập rất nóng, đề nghị đưa phương án mát hơn cho người bệnh vận động đỡ mệt.

Các vấn đề người bệnh chưa hài lòng nhất là:

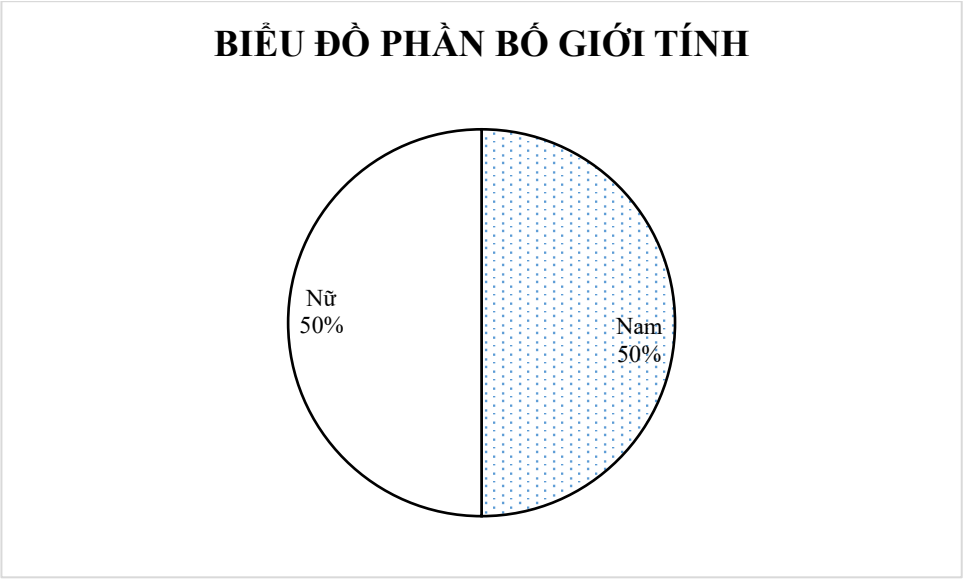
- B9. Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.
- A2. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.
- C6. Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.

b) Nội trú

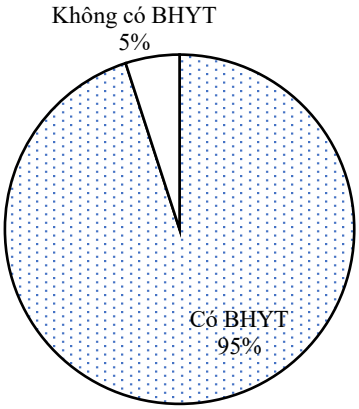
Bệnh viện tiến hành khảo sát trên 340 người bệnh và thân nhân kết quả thu được 99.41% người bệnh và thân nhân hài lòng, đạt 4.7086 điểm.

STT	NHÓM 5 CHỈ SỐ	ĐIỂM TRUNG BÌNH	TỶ LỆ %
1	A. Khả năng tiếp cận	4.71	99.53
2	B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.73	99.71
3	C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.65	98.58
4	D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.75	99.87
5	E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.74	100

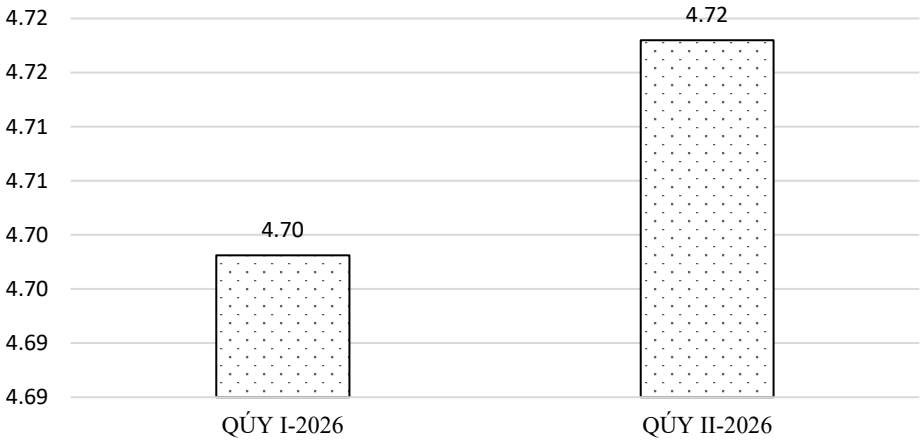
Bệnh viện đáp ứng được 97.38% so với mong đợi của người bệnh và thân nhân trước khi đến bệnh viện điều trị.



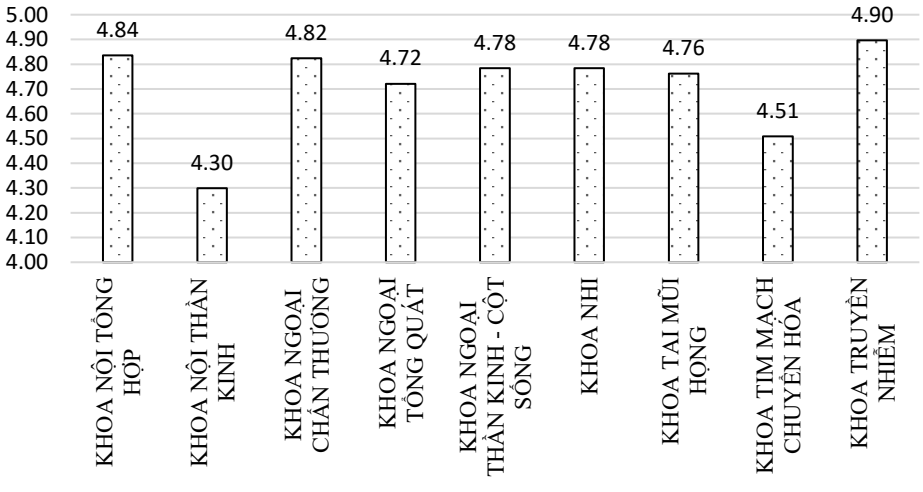
BIỂU ĐỒ PHÂN BỐ SỬ DỤNG BHYT

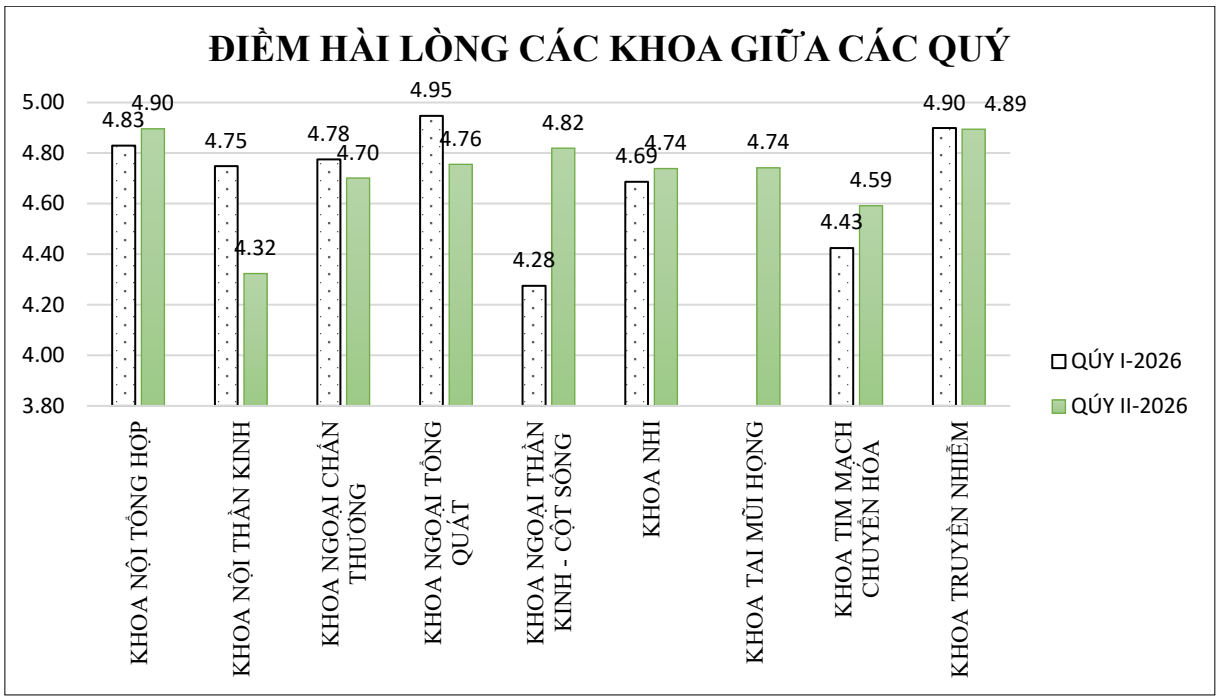


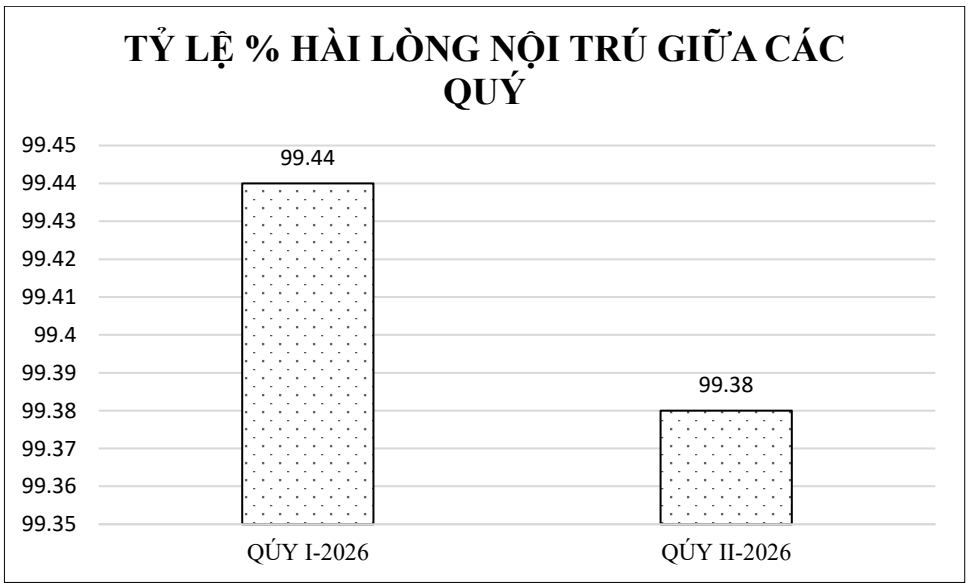
ĐIỂM HÀI LÒNG NỘI TRÚ GIỮA CÁC QUÝ

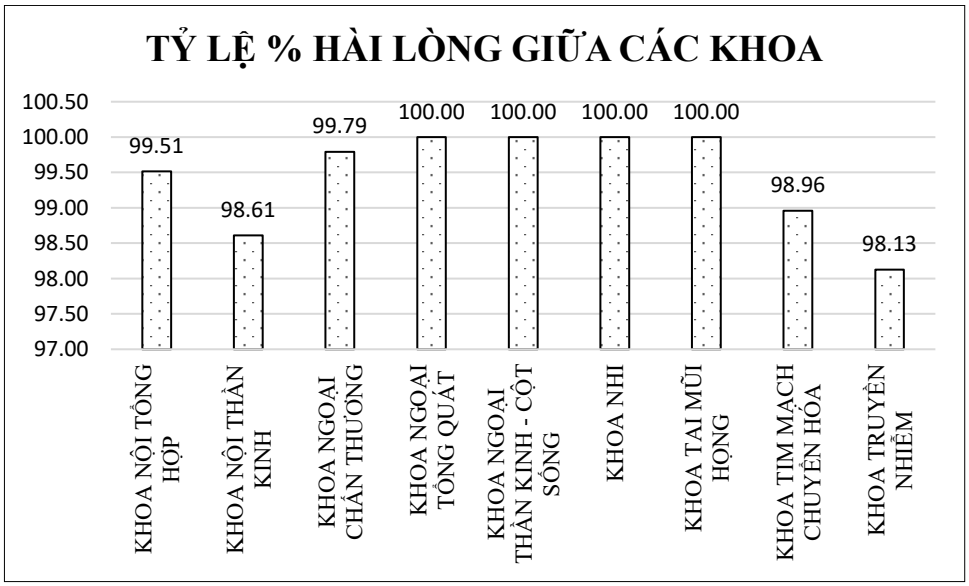


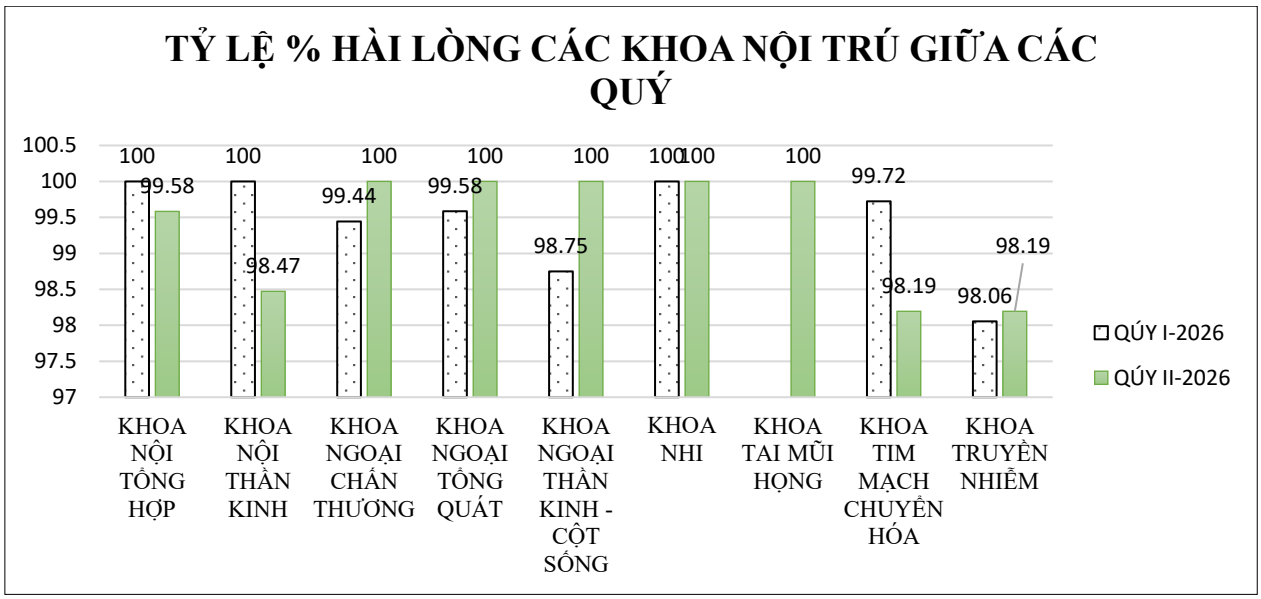
ĐIỂM HÀI LÒNG GIỮA CÁC KHOA

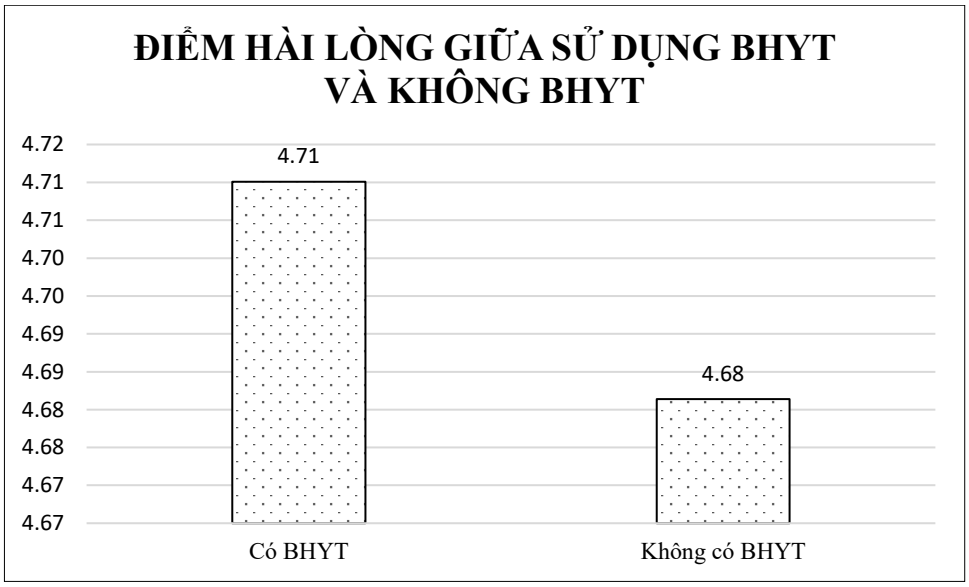


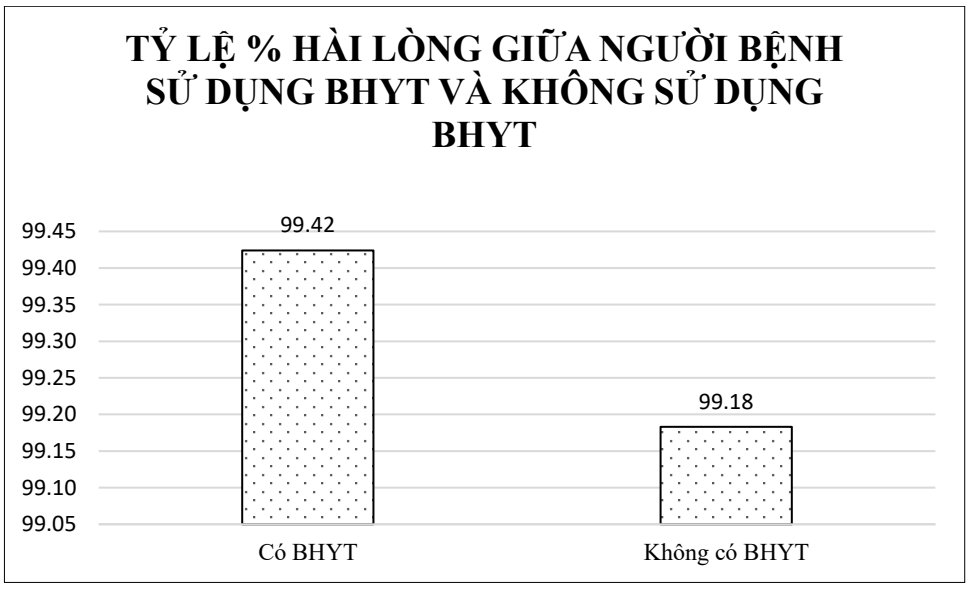

ĐIỂM HÀI LÒNG CÁC KHOA GIỮA CÁC QUÝ
5.00
4.80
4.60
4.40
4.20
4.00
3.80
4.83
4.90
4.75
4.32
4.78
4.70
4.95
4.76
4.28
4.82
4.69
4.74
4.74
4.43
4.59
4.90
4.89
KHOA NỘI TỔNG HỢP
KHOA NỘI THẦN KINH
KHOA NGOẠI CHẤN THƯƠNG
KHOA NGOẠI TỔNG QUÁT
KHOA NGOẠI THẦN KINH - CỘT SỐNG
KHOA NHI
KHOA TAI MŨI HỌNG
KHOA TIM MẠCH CHUYỂN HÓA
KHOA TRUYỀN NHIỄM
QÚY I-2026
QÚY II-2026


TỶ LỆ % HÀI LÒNG NỘI TRÚ GIỮA CÁC QUÝ
99.45
99.44
99.43
99.42
99.41
99.4
99.39
99.38
99.37
99.36
99.35
99.44
99.38
QÚY I-2026
QÚY II-2026


TỶ LỆ % HÀI LÒNG GIỮA CÁC KHOA
100.50
100.00
99.50
99.00
98.50
98.00
97.50
97.00
99.51
98.61
99.79
100.00
100.00
100.00
100.00
98.96
98.13
KHOA NỘI TỔNG HỢP
KHOA NỘI THẦN KINH
KHOA NGOẠI CHẤN THƯƠNG
KHOA NGOẠI TỔNG QUÁT
KHOA NGOẠI THẦN KINH - CỘT SỐNG
KHOA NHI
KHOA TAI MŨI HỌNG
KHOA TIM MẠCH CHUYỂN HÓA
KHOA TRUYỀN NHIỄM


TỶ LỆ % HÀI LÒNG CÁC KHOA NỘI TRÚ GIỮA CÁC QUÝ
100.5
100
99.5
99
98.5
98
97.5
97
100
99.58
100
98.47
99.44
100
99.58
100
98.75
100
100
100
100
99.72
98.19
98.06
98.19
KHOA NỘI TỔNG HỢP
KHOA NỘI THẦN KINH
KHOA NGOẠI CHẤN THƯƠNG
KHOA NGOẠI TỔNG QUÁT
KHOA NGOẠI THẦN KINH - CỘT SỐNG
KHOA NHI
KHOA TAI MŨI HỌNG
KHOA TIM MẠCH CHUYỂN HÓA
KHOA TRUYỀN NHIỄM
QÚY I-2026
QÚY II-2026


ĐIỂM HÀI LÒNG GIỮA SỬ DỤNG BHYT VÀ KHÔNG BHYT
4.72
4.71
4.71
4.70
4.70
4.69
4.69
4.68
4.68
4.67
4.67
4.71
4.68
Có BHYT
Không có BHYT


TỶ LỆ % HÀI LÒNG GIỮA NGƯỜI BỆNH SỬ DỤNG BHYT VÀ KHÔNG SỬ DỤNG BHYT
99.45
99.40
99.35
99.30
99.25
99.20
99.15
99.10
99.05
99.42
99.18
Có BHYT
Không có BHYT

Ý kiến thu được:

Quý I:

Khoa Nhi: tốt

Khoa Nội thần kinh: cần lắp đặt thêm wifi

Khoa Truyền nhiễm: cải thiện wifi, wifi không sử dụng được; hài lòng; y tá bác sĩ tận tình, vui vẻ; bác sĩ, điều dưỡng tận tình, thái độ vui vẻ ân cần; nhân viên nhiệt tình bác sĩ dễ thương; vui vẻ, nhiệt tình, tận tâm.

Quý II:

Khoa Nhi: bãi giữ xe quá nhỏ, đợi xe ra mới có thẻ cho xe vào.

Khoa Ngoại tổng quát: mong bệnh viện giữ vững chất lượng phục vụ tốt như hiện tại; Hài lòng với chất lượng dịch vụ của bệnh viện.

Các vấn đề người bệnh chưa hài lòng nhất là:

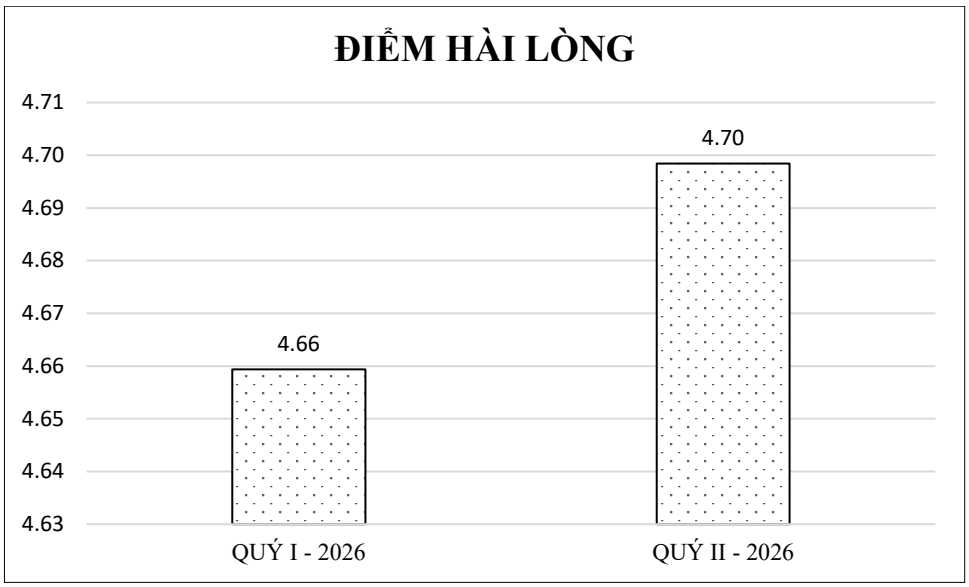
- C7. Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh.
- C9. Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.
- C8. Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại giường… có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng.

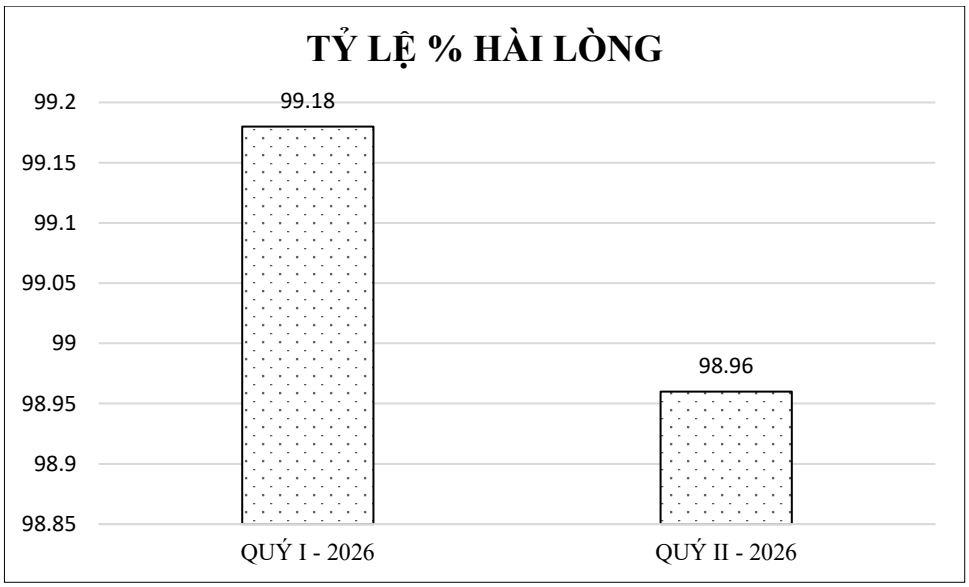
c) Bà mẹ sinh con tại bệnh viện

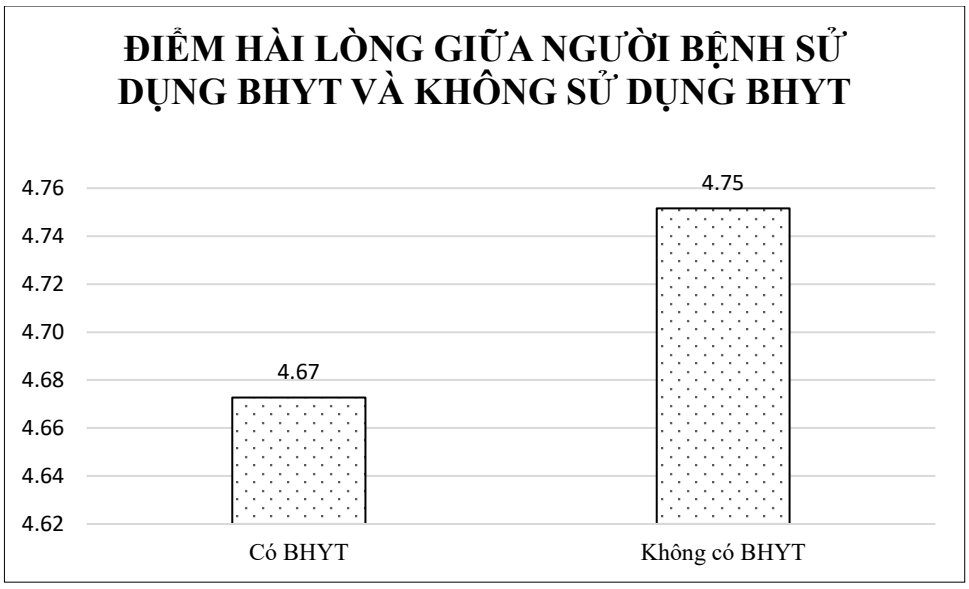
Bệnh viện tiến hành khảo sát 94 bà mẹ sinh con tại bệnh viện kết quả thu được 99.07% bà mẹ hài lòng, đạt 4.6785.

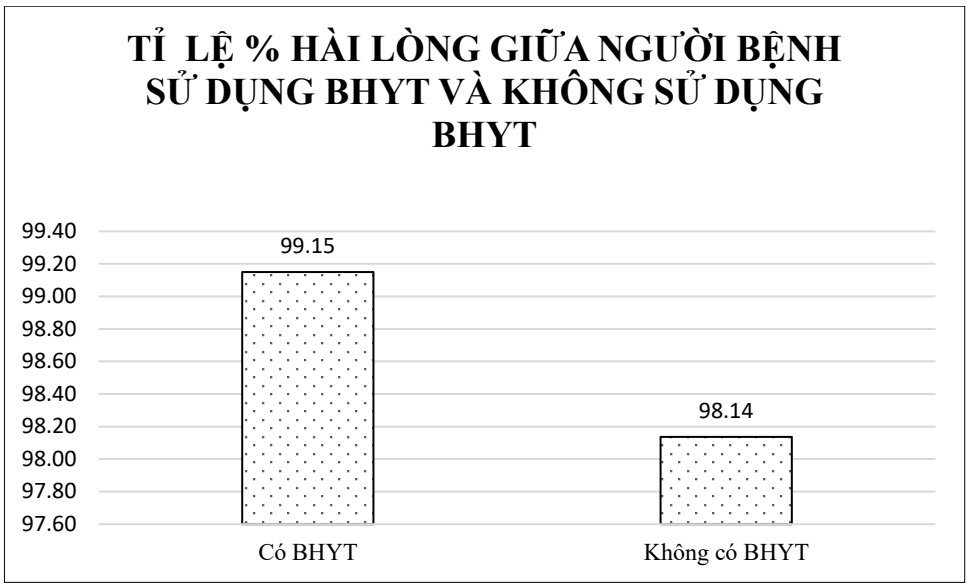
Bệnh viện đáp ứng được 96.78% so với mong đợi của người bệnh và thân nhân trước khi đến bệnh viện điều trị.

STT	NHÓM 5 CHỈ SỐ	ĐIỂM TRUNG BÌNH	TỶ LỆ %
1	Khả năng tiếp cận	4.62	98.94
2	Quy trình khám và nhập viện	4.62	100
3	Cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn	4.64	99.29
4	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.58	97.16
5	Thái độ ứng xử của nhân viên y tế	4.79	100
6	Năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.79	100
7	Kết quả nằm viện	4.73	100


ĐIỂM HÀI LÒNG
4.71
4.70
4.69
4.68
4.67
4.66
4.65
4.64
4.63
4.66
4.70
QUÝ I - 2026
QUÝ II - 2026


TỶ LỆ % HÀI LÒNG
99.2
99.15
99.1
99.05
99
98.95
98.9
98.85
99.18
98.96
QUÝ I - 2026
QUÝ II - 2026


ĐIỂM HÀI LÒNG GIỮA NGƯỜI BỆNH SỬ DỤNG BHYT VÀ KHÔNG SỬ DỤNG BHYT
4.76
4.74
4.72
4.70
4.68
4.66
4.64
4.62
4.67
4.75
Có BHYT
Không có BHYT



	Mục đánh giá	QUÝ I - 2026	QUÝ II - 2026	Chênh lệch
A. Khả năng tiếp cận	A1. Được chỉ dẫn đến các khoa, phòng rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	4.63	4.67	0.05
	A2. Có thể gọi và hỏi được nhân viên y tế khi cần thiết (kể cả ngoài giờ hành chính)	4.46	4.74	0.28
B. Quy trình khám và nhập viện	B1. Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	4.71	4.72	0.01
	B2. Thời gian chờ đợi làm các thủ tục, dịch vụ chấp nhận được	4.50	4.67	0.17
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	4.48	4.67	0.19
	C2. Được thông tin, tư vấn về quá trình sinh con và các nguy cơ tai biến có thể xảy ra	4.58	4.74	0.16
	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	4.48	4.54	0.06
D. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	D1. Giường đệm cho mẹ và con an toàn, không nằm ghép	4.73	4.63	-0.10
	D2. Được cung cấp chăn, ga, gối, váy, tã đầy đủ, sạch sẽ cho mẹ và con	4.67	4.63	-0.04
	D3. Nhà vệ sinh, nhà tắm sạch sẽ, có giấy, xà phòng, nước đầy đủ	4.40	4.65	0.26
	D4. Buồng bệnh thông thoáng, sạch sẽ, có quạt, máy sưởi hoặc điều hòa	4.60	4.65	0.05

	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	4.65	4.59	-0.06
	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.	4.56	4.52	-0.04
E. Thái độ ứng xử của nhân viên y tế	E1. Bác sỹ có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4.83	4.74	-0.09
	E2. Điều dưỡng, hộ sinh có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4.65	4.72	0.07
	E3. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán…) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4.85	4.74	-0.12
	E4. Nhân viên y tế không gợi ý bồi dưỡng (nếu có gợi ý điền 1, không gợi ý điền 5)	4.77	4.83	0.06
G. Năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	G1. Bác sỹ có trình độ chuyên môn, kỹ năng thăm khám tốt	4.69	4.76	0.07
	G2. Điều dưỡng, hộ sinh có trình độ chuyên môn tốt, chăm sóc chu đáo	4.81	4.76	-0.05
	G3. Bác sỹ, điều dưỡng, hộ sinh phối hợp tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	4.69	4.76	0.07
H. Kết quả nằm viện	H1. Sinh đẻ an toàn, điều trị và chăm sóc tốt	4.79	4.74	-0.05
	H2. Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ	4.81	4.74	-0.07
	H3. Giá cả dịch vụ y tế phù hợp, tương xứng với số tiền bỏ ra	4.83	4.85	0.01

Các ý kiến thu được:

Quý I:

- Rất hài lòng.
- 100% hài lòng.

Quý II:

- Rất hài lòng khi sinh tại bệnh viện này.
- Có thắc mắc viện phí giải thích không rõ ràng.
- Bệnh viện rất chu đáo, rất hài lòng và yên tâm đến đây khám.
- Bác sĩ nhiệt tình.

Các vấn đề người bệnh chưa hài lòng nhất là:

- 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.
- B2. Thời gian chờ đợi làm các thủ tục, dịch vụ chấp nhận được.
- D2. Được cung cấp chăn, ga, gối, váy, tã đầy đủ, sạch sẽ cho mẹ và con.

d) Thực hiện nuôi con bằng sữa mẹ

- Bệnh viện tiến hành khảo sát 94 bà mẹ sinh con tại bệnh viện.

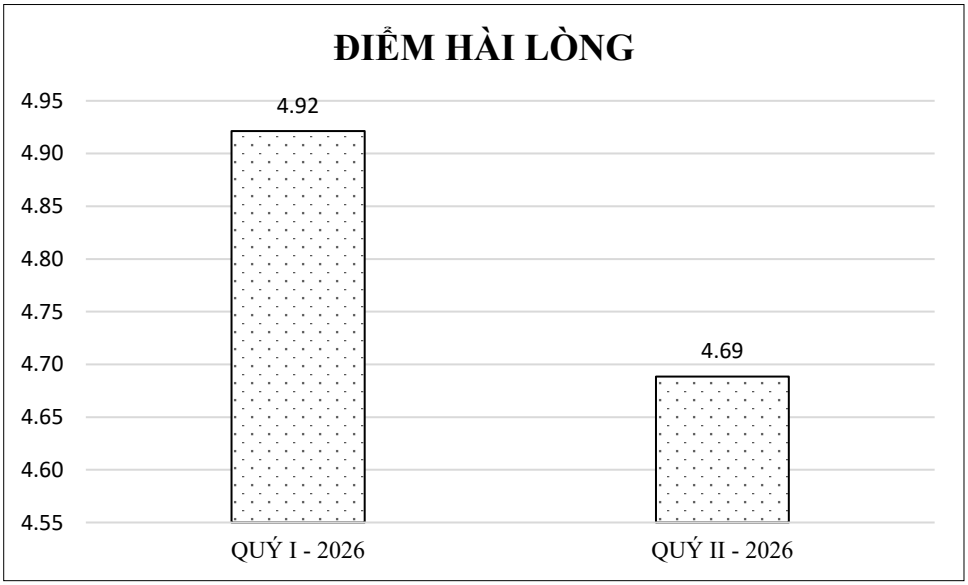
Nhận định các vấn đề còn tồn tại:

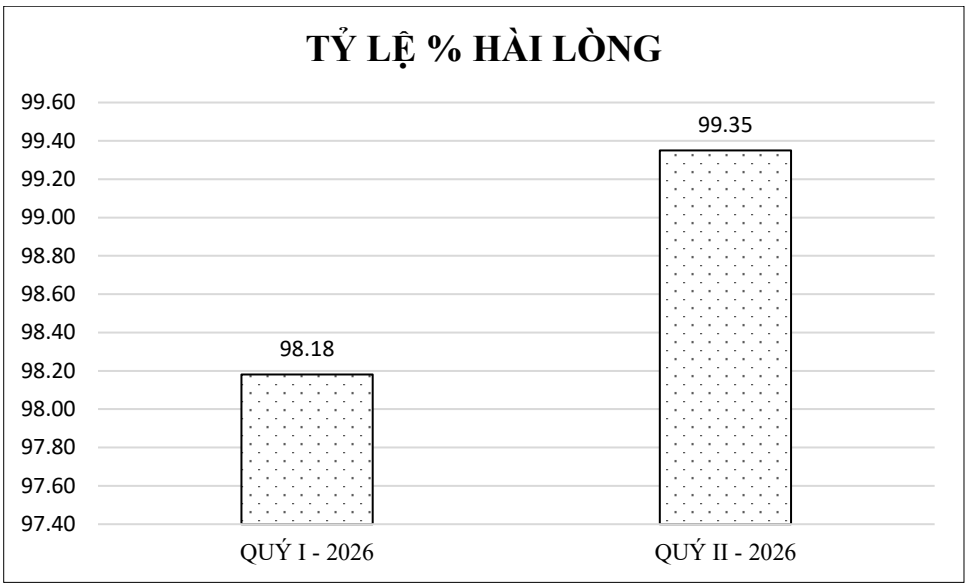
- 100% Bà mẹ được khảo sát đều được tư vấn nuôi con bằng sữa mẹ, trong đó 44% bà mẹ có hiểu và có nhớ cần làm gì, 52% bà mẹ hiểu và rất tâm đắc với ý nghĩa nuôi con bằng sữa mẹ, 4% bà mẹ được tư vấn nhưng chưa hiểu.
- 35% Bà mẹ cho con bú ngay sau sinh, 38% cho bú trong khoảng 30 phút đến 1 giờ sau sinh, 27% cho con bú sau 2 giờ đến 1 ngày.
- 82% Cho bú mẹ 100%, 18% cho uống thêm sữa công thức.
- Thời gian cho con bú trung bình ít nhất từ 7.91 tháng đến 24.03 tháng.

đ) Tiêm chủng mở rộng

Bệnh viện tiến hành khảo sát 58 người sử dụng dịch vụ tiêm chủng kết quả thu được 98.74% hài lòng, đạt 4.81.

STT	NHÓM 5 CHỈ SỐ	ĐIỂM TRUNG BÌNH	TỶ LỆ %
1	Khả năng tiếp cận	4.76	95.17
2	Sự minh bạch thông tin và thủ tục tiêm chủng	4.84	100
3	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ	4.8	98.71
4	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.82	100
5	Kết quả cung cấp dịch vụ	4.83	99.43





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

- Bệnh viện tiến hành khảo sát 85 người bệnh nằm điều trị nội trú tại Bệnh viện kết quả thu được người bệnh chấm 8.93/10 điểm.
- 80% Người bệnh và thân nhân ở tại Thành phố Hồ Chí Minh, 20% đến từ các tỉnh khác. 95% Sử dụng BHYT và 5% không sử dụng.
- 51% Chọn phòng thường và 49% chọn phòng dịch vụ.
- 60% mới đến điều trị nội trú lần đầu, 20% đã đến Bệnh viện từ 2 lần trở lên, 20% đến Bệnh viện nhiều lần không nhớ rõ.
- 69% người bệnh không phải chờ khi nhập khoa, 31% phải chờ, thời gian chờ trung bình 17 phút.
- 91% người bệnh được khám ngay sau nhập khoa, 9% phải chờ, thời gian chờ trung bình 19.17 phút.
- 99% Người bệnh và thân nhân được giải thích tình trạng bệnh và hướng điều trị.
- 97.6% 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.
- 95% Nhận xét thái độ vui vẻ, hòa nhã, 5% 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.
- 95% Nhận xét nhà vệ sinh của bệnh viện khá đủ, luôn sạch sẽ, 5% đánh giá ở mức chấp nhận được, 99% nhận xét bệnh viện luôn có dung dịch rửa tay.
- 99% Người bệnh và thân nhân đều khá yên tâm về an ninh, trật tự của Bệnh viện.
- 85% Nhận xét bệnh viện cung ứng các dịch vụ tiện ích khá đa dạng và giá hợp lý, 1% nhận xét bệnh viện cung ứng các dịch vụ tiện ích không đa dạng mà đắc hơn giá bên ngoài, 14% không để ý.
- 80% Nhận xét bệnh viện rất yên tĩnh vào buổi tối, 9% nhận xét tương đối yên tĩnh, 8% nhận xét có tiếng ồn từ bên ngoài bệnh viện vọng vào, 3% không để ý.
- 92% Đánh giá bệnh viện có nhiều cây xanh, sạch và đẹp, 8% đạt ở mức chấp nhận được.
- 99% Nhận xét nhân viên bệnh viện đều đối xử tử tế và rất tôn trọng người bệnh, thân nhân người bệnh.

- 100% được giải thích rõ ràng về tình trạng và diễn tiến bệnh.

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

- 99% 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.

- 99% Được điều dưỡng hướng dẫn hàng ngày rất rõ ràng cách sử dụng thuốc, được khám lại khi có triệu chứng bất thường.

- 99% Nhận xét bệnh viện rất tôn trọng sự riêng tư của người bệnh, 1% chấp nhận được hoặc 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.

- 99% 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.

- 89% Không gặp khó khăn gì khi làm thủ tục xuất viện, 11% đánh giá thời gian chờ giấy xuất viện lâu.

- Thời gian từ thông báo xuất viện đến khi nhận giấy ra viện trung bình 3.54 giờ.

- 98% Người bệnh và thân nhân xác định sẽ quay lại và sẽ giới thiệu cho người khác nên đến bệnh viện, 2% 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:

+ Khoa Chấn thương chỉnh hình: nhân viên vui vẻ, nhiệt tình; được mổ sớm; nhân viên y tế nhẹ nhàng; nhân viên vui vẻ tận tình chăm sóc.

+ Khoa Nội tim mạch: nhân viên nhiệt tình; cơ sở vật chất tốt.

+ Khoa Nội tổng hợp: các nhân viên y tế và các em sinh viên rất dễ thương; nhân viên y tế thân thiện, cởi mở; nhân viên y tế có thái độ tốt, ân cần; cư xử tử tế, tôn trọng người bệnh và thân nhân người bệnh.

+ Khoa Ngoại tổng hợp: tập thể nhân viên y tế của khoa phục vụ rất chu đáo; dịch vụ của bệnh viện rất tốt; nhân viên y tế phục vụ rất chu đáo; dịch vụ y tế và thái độ ứng xử giao tiếp của đội ngũ nhân viên y tế rất hài lòng; thái độ của nhân viên y tế rất tốt; điều dưỡng bác sĩ tận tình.

+ Khoa Ngoại thần kinh: bác sĩ và điều dưỡng rất tốt; hài lòng về bác sỹ và điều dưỡng.

+ Khoa Nhi: nhân viên của khoa rất thân thiện niềm nở, nhiệt tình; bệnh viện sạch sẽ, nhân viên chăm sóc tốt, chu đáo.

+ Khoa Tai – Mũi – Họng: phòng bệnh sạch sẽ tiện nghi, nhân viên gần gủi; thái độ và chất lượng phục vụ; nhân viên phục vụ vui vẻ chuyên nghiệp.

+ Khoa thần kinh: điều dưỡng thân thiện, bác sĩ tận tình.

+ Khoa truyền nhiễm: nhân viên vui vẻ nhẹ nhàng; vệ sinh bệnh viện tốt.

- Chưa hài lòng:

+ Khoa Chấn thương chỉnh hình: phòng bệnh đôi khi hơi nóng.

+ Khoa Nhi: chờ đăng ký lâu; bãi xe nhỏ quá.

+ Khoa truyền nhiễm: thanh toán lâu.

- Ý kiến đóng góp:

+ Khoa Chấn thương chỉnh hình: bảo trì lại hệ thống máy lạnh.

+ Khoa Nội tổng hợp: nhanh gọn, khẩn trương hơn; nâng cao chất lượng cơ cơ sở vật chất; mạng wifi mạnh hơn nữa.

+ Khoa Ngoại tổng hợp: cơ sở vật chất.

+ Khoa Nhi: cần có khu vui chơi cho các bé nằm viện; mở rộng bãi xe.

+ Khoa Truyền nhiễm: wifi mạnh một chút, khi cần làm việc không có wifi; kết hợp công nghệ cao.

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

Trong 6 tháng đầu năm 2026 bệnh viện tiến hành khảo sát 94 phiếu.

	QÚY I-2026	**QÚY II-2026**
Nhóm A: Về khả năng tiếp cận		
Rất dễ dàng	57.6%	75.3%
Dễ dàng	30.8%	17.3%
Bình thường	11.6%	7.4%
Khó khăn		
Rất khó khăn		
Nhóm B: Minh bạch về thông tin và thủ tục hành chính		
Rất rõ ràng, cụ thể	62.3%	75%
Rõ ràng, cụ thể	26.09%	21%
Bình thường	11.6%	4%
Không rõ ràng, cụ thể		
Rất không rõ ràng, cụ thể		
Nhóm C: Nhận xét về cơ sở vật chất		
Đáp ứng rất tốt	61.8%	70.37%
Đáp ứng tốt	21.9%	22.22%
Bình thường	9.2%	7.41%
Không tốt		
Rất không tốt		
Nhóm D: Về thái độ ứng xử và kỹ năng làm việc của nhân viên y tế		
Rất tốt	76.4%	79.0%
Tốt	14.3%	18.5%
Bình thường	9.2%	2.5%
Không tốt		
Rất không tốt		
Nhóm E: Nhận xét về kết quả cung cấp dịch vụ		
Rất tốt	70.5%	79%
Tốt	18.7%	16%
Bình thường	10.7%	5%
Không tốt		
Rất không tốt		

Trong 6 tháng đầu năm 2026, 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.

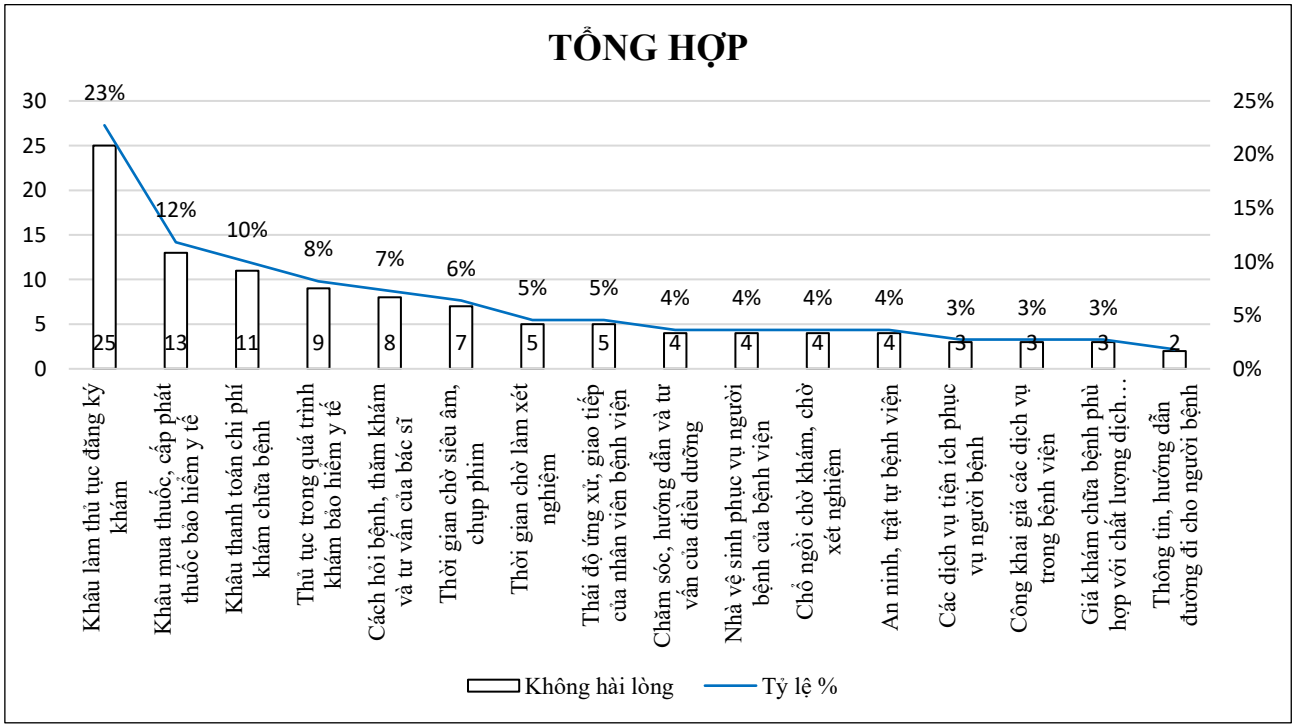
g) Kiosk không hài lòng người bệnh:

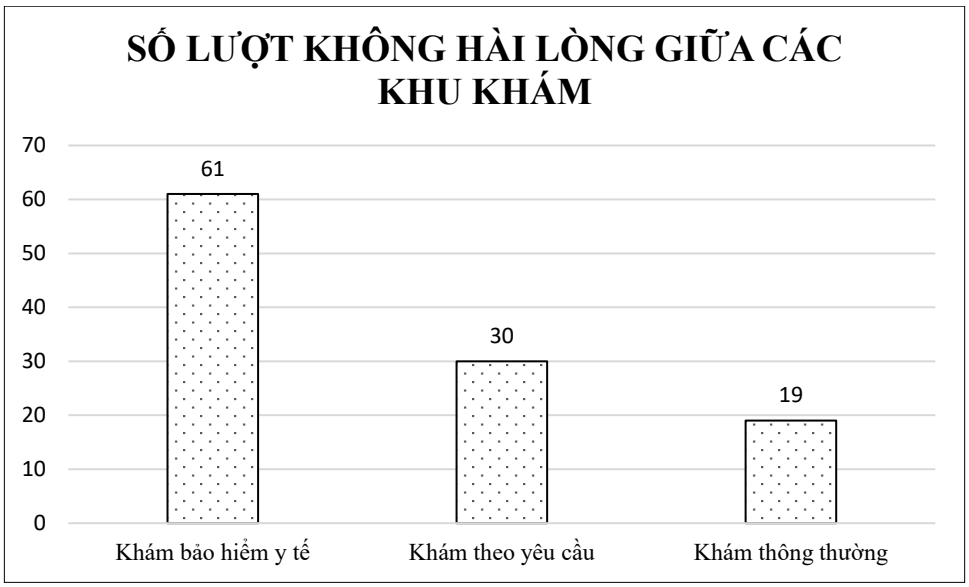
Thời gian khảo sát từ 01/11/2025 07:00:00 đến 30/6/2026 17:00:00.

Toàn bệnh viện thu được tổng cộng 110 đánh giá không hài lòng, trong đó:

- Khám bảo hiểm y tế có 61 đánh giá.
- Khám theo yêu cầu có 30 đánh giá.
- Khám thông thường 19 đánh giá.







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

- Khâu làm thủ tục đăng ký khám: 25 ý kiến (chiếm 23%).
- Khâu mua thuốc, cấp phát thuốc bảo hiểm y tế: 13 ý kiến (chiếm 12%).
- Khâu thanh toán chi phí khám chữa bệnh: 11 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:

- Các ý kiến về cơ sở vật chất đã được bệnh viện tiếp thu, Khoa Y học cổ truyền – Phục hồi chức năng đã có đề xuất Phòng Hành chính quản trị khảo sát tình hình thực tế tại phòng tập, sau đó Phòng Hành chính quản trị đã trang bị máy lạnh và dán miếng cách nhiệt ở các cửa kính để cải thiện không gian vận động.

- Ý kiến về mạng wifi của bệnh viện tốc độ chậm Phòng Công nghệ thông tin đã cho nâng cấp hệ thống wifi của bệnh viện.

- 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, chụp ảnh những chỗ chưa đạt, kịp thời nhắc nhở công tác vệ sinh, khắc phục ngay khi phát hiện.

- 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), khuyến khích người nhà di chuyển thang bộ nếu chỉ đi 1-2 tầng.

- 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 Dinh dưỡng thường xuyên kiểm tra hoạt động của căn tin, đảm bảo an toàn vệ sinh thực phẩm.

- 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 viện đi học nâng cao tay nghề, nâng cao trình độ chuyên môn nhằm phục vụ người bệnh tốt nhất.

- Các ý kiến về việc bãi xe nhỏ, mở rộng phòng đo huyết áp bảo hiểm y tế do tình hình thực tế về cơ sở vật chất bệnh viện chưa đáp ứng được nhu cầu tuy nhiên cần có sự điều phối hợp lý hơn để tăng sự hài lòng của người bệnh và thân nhân.

- Các khoa/phòng cần 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.

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 2026./.

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

GIÁM ĐỐC

Ký bởi: BS.CKII Trần Chánh Xuân
19[illegible]587 - 0021931/KC.[illegible]-CCHN

Signature Valid

Trần Chánh Xuân