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

Số: 2633/ BC-BVLBT

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

Bình Thới, ngày 7 tháng 11 năm 2025

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

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 01/01/2025 đến 31/10/2025.
- Quy mô giường bệnh: 220.
- Số khám ngoại trú/ ngày: 1657.
- Số lượt nội trú/ ngày: 41.3.

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: 1110 Điểm trung bình: 4.7103 Tỷ lệ % hài lòng chung: 98.73
2	Khảo sát ý kiến người bệnh nội trú	Tổng số phiếu: 600 Điểm trung bình: 4.718 Tỷ lệ % hài lòng chung: 99.36
3	Khảo sát ý kiến người mẹ sinh con tại bệnh viện	Tổng số phiếu: 201 Điểm trung bình: 4.7744 Tỷ lệ % hài lòng chung: 99.41
4	Khảo sát thực hiện nuôi con bằng sữa mẹ tại bệnh viện và sau khi ra viện	Tổng số phiếu: 212 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 49% bà mẹ có hiểu và có nhớ cần làm gì, 47% bà mẹ hiểu và rất tâm đắc với ý nghĩa nuôi con bằng sữa mẹ, 4% bà mẹ được tư vấn nhưng chưa hiểu. - 57% Bà mẹ cho con bú ngay sau sinh, 25% cho bú trong khoảng 30 phút đến 1 giờ sau sinh, 9% cho con bú sau 2 giờ đến 1 ngày. - 86% Cho bú mẹ 100%, 14% cho uống thêm sữa công thức.

		- Thời gian cho con bú trung bình ít nhất từ 6.3 tháng đến 20.97 tháng.
5	Khảo sát trải nghiệm người bệnh trong thời gian điều trị nội trú tại bệnh viện	Tổng số phiếu: 150 Điểm trung bình chung (Tiêu chí F1): 9.01
6	Khảo sát ý kiến đối với các dịch vụ liên quan đến thủ tục hành chính	Tổng số phiếu: 221 Tỷ lệ hài lòng: 96.56% - Nhóm A: Về khả năng tiếp cận Rất dễ dàng: 50,8% Dễ dàng: 43,1% Bình thường: 6,0% Khó khăn: 0% Rất khó khăn: 0% - Nhóm B: Minh bạch về thông tin và thủ tục hành chính Rất rõ ràng, cụ thể: 51,8% Rõ ràng, cụ thể: 44,4% Bình thường: 3,7% 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: 46,0% Đáp ứng tốt: 48,5% Bình thường: 5,4% 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: 67,7% Tốt: 31,7% Bình thường: 0,6% Không tốt: 0% Rất không tốt: 0% - Nhóm E: Nhận xét về kết quả cung cấp dịch vụ Rất tốt: 54,5% Tốt: 43,7% Bình thường: 1,8% Không tốt: 0% Rất không tốt: 0%

7	Khảo sát ý kiến không hài lòng của người bệnh trên kiosk (1/11/2024 – 31/10/2025)	Tổng số lượt không hài lòng: 168 Số lượt không hài lòng mỗi nội dung: 1. Khâu làm thủ tục đăng ký khám: 20 2. Thủ tục trong quá trình khám bảo hiểm y tế: 21 3. Khâu thanh toán chi phí khám chữa bệnh: 10 4. Cách hỏi bệnh, thăm khám và tư vấn của bác sĩ: 14 5. Chăm sóc, hướng dẫn và tư vấn của điều dưỡng: 6 6. Thời gian chờ làm xét nghiệm: 5 7. Thời gian chờ siêu âm, chụp phim: 10 8. Khâu mua thuốc, cấp phát thuốc bảo hiểm y tế: 19 9. Thái độ ứng xử, giao tiếp của nhân viên bệnh viện: 13 10. Nhà vệ sinh phục vụ người bệnh của bệnh viện: 4 11. Chỗ ngồi chờ khám, chờ xét nghiệm: 12 12. Các dịch vụ tiện ích phục vụ người bệnh: 5 13. An ninh, trật tự bệnh viện: 9 14. Thông tin, hướng dẫn đường đi cho người bệnh: 7 15. Công khai giá các dịch vụ trong bệnh viện: 6 16. Giá khám chữa bệnh phù hợp với chất lượng dịch vụ bệnh viện cung cấp: 7

2. Các vấn đề tồn tại

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

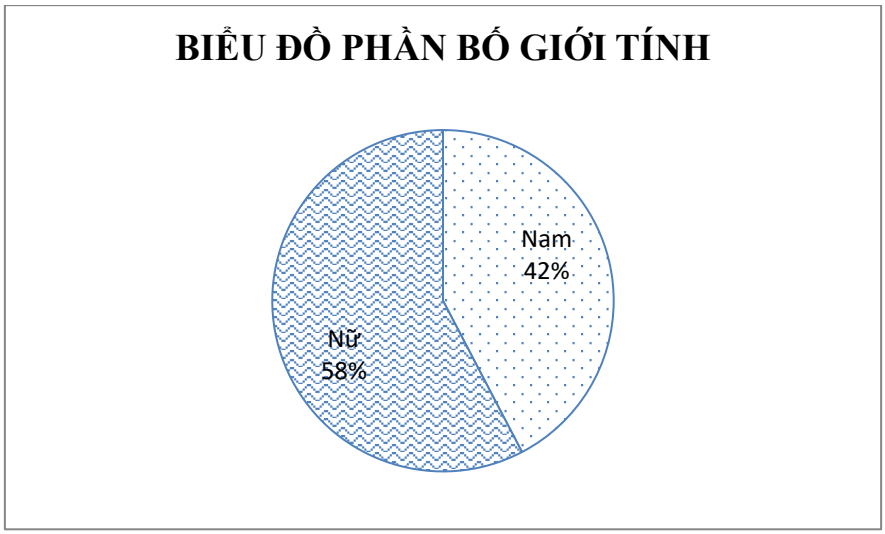
a) Ngoại trú

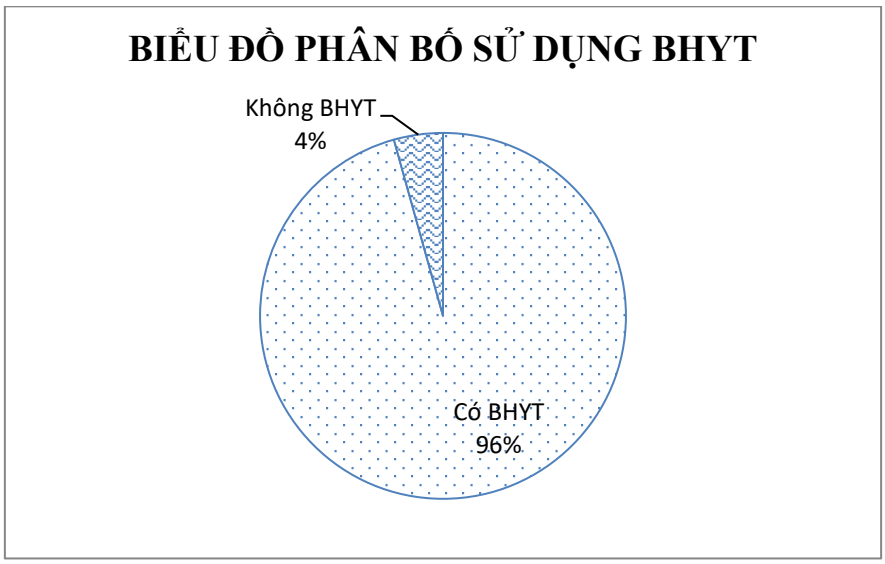
Bệnh viện tiến hành khảo sát trên 1110 người bệnh và thân nhân kết quả thu được 98.73% người bệnh và thân nhân hài lòng, đạt 4.710 điểm.

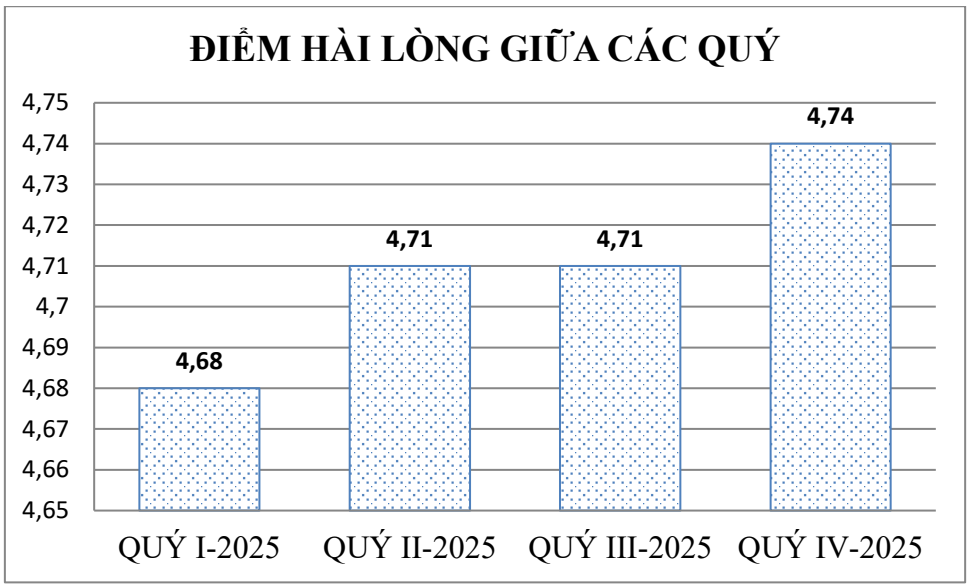
STT	NHÓM 5 CHỈ SỐ	ĐIỂM TRUNG BÌNH	TỶ LỆ %
1	A. Khả năng tiếp cận	4.69	98.65
2	B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.7	98.62
3	C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.69	98.57
4	D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.44	99.08
5	E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.74	99.1

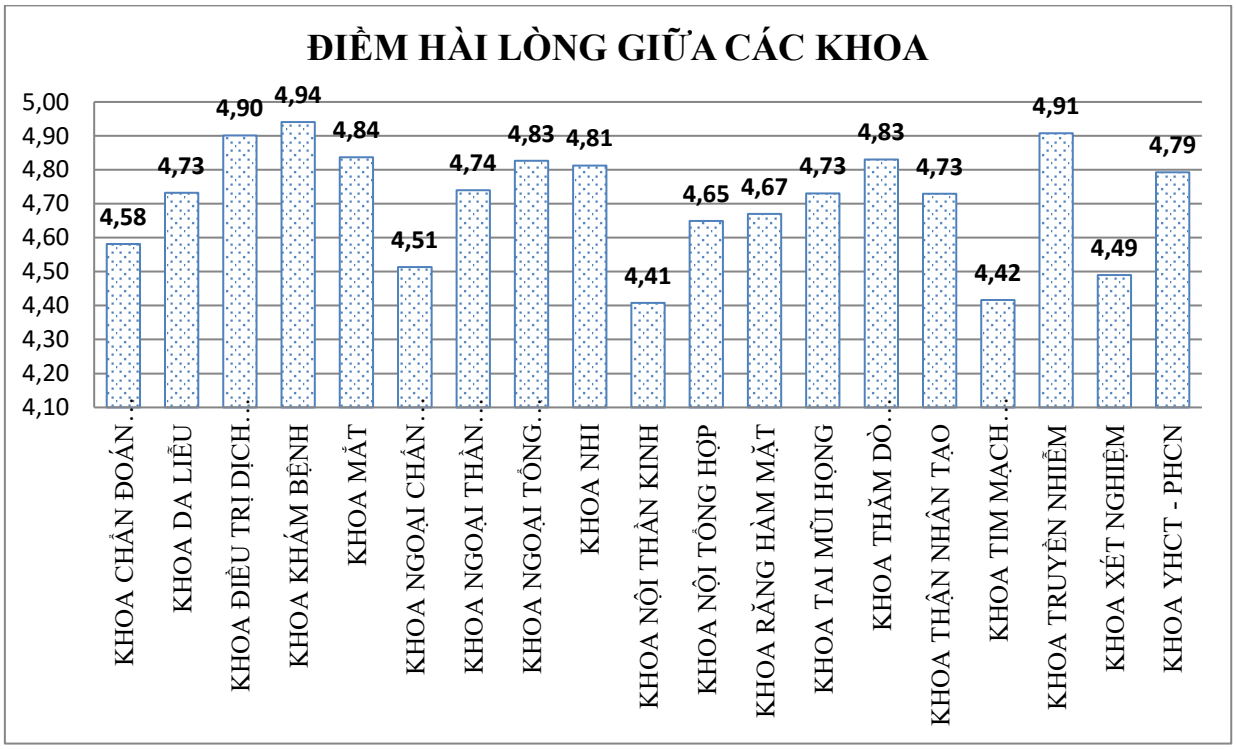
Bệnh viện đáp ứng được 96.95% so với mong đợi của người bệnh và thân nhân trước khi đến bệnh viện điều trị.

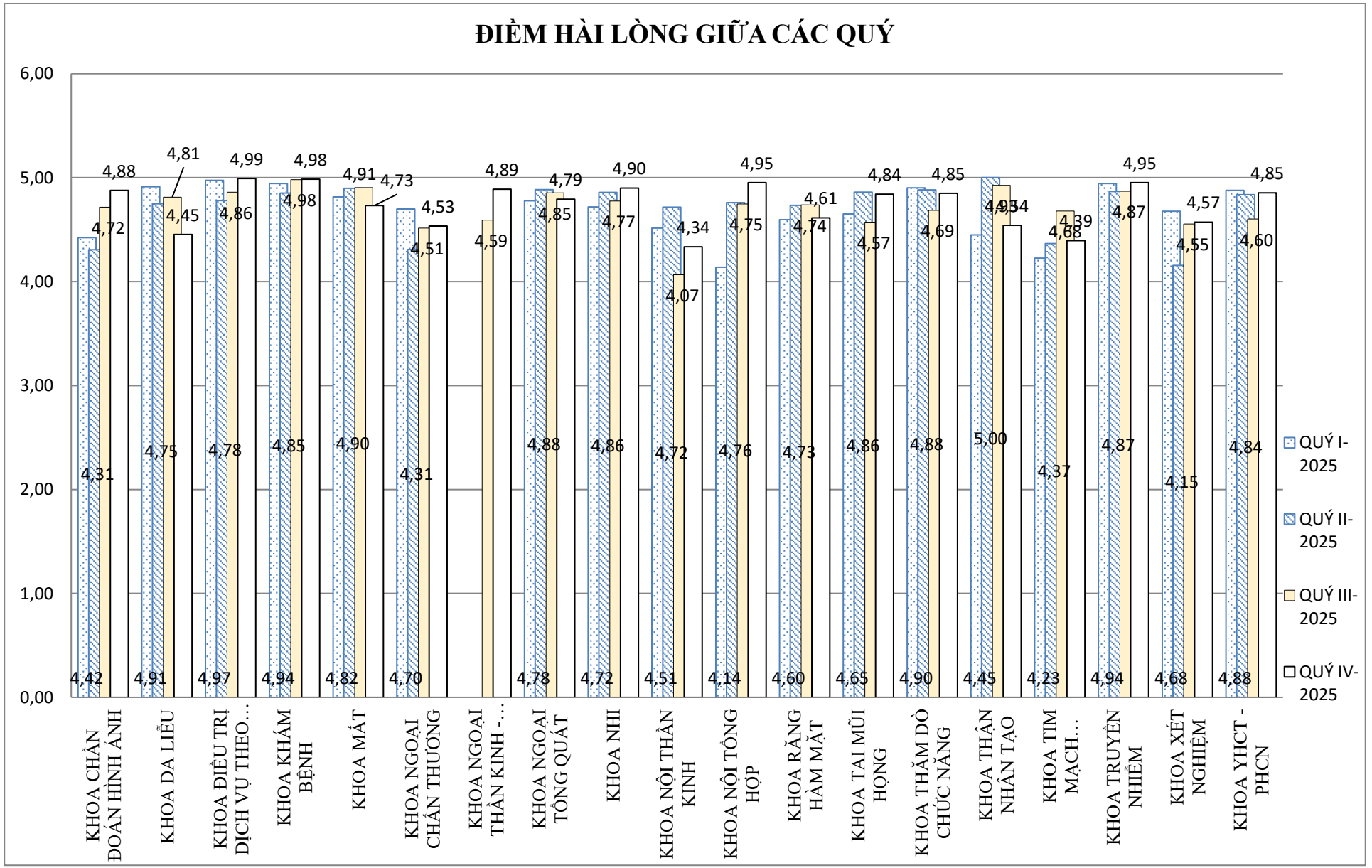
STT	LOẠI THỐNG KÊ	NGOẠI TRÚ			
		2024		2025	
1	Tổng điểm TB người dùng chọn từ A->E	4.70		4.71	
2	Tỉ lệ hài lòng chung	98.60%		98.73%	
3	Chỉ số thành phần về tiếp cận	4.66	98.76	4.69	98.65
	Chỉ số thành phần về minh bạch thông tin, thủ tục hành chính	4.66	98.45	4.70	98.62
	Chỉ số thành phần về cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ	4.69	98.19	4.69	98.57
	Chỉ số thành phần về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.78	99.05	4.44	99.08
	Chỉ số thành phần về kết quả cung cấp dịch vụ	4.76	99.14	4.74	99.10
4	Tỉ lệ hài lòng so với mong đợi	98.60%		96.95%	

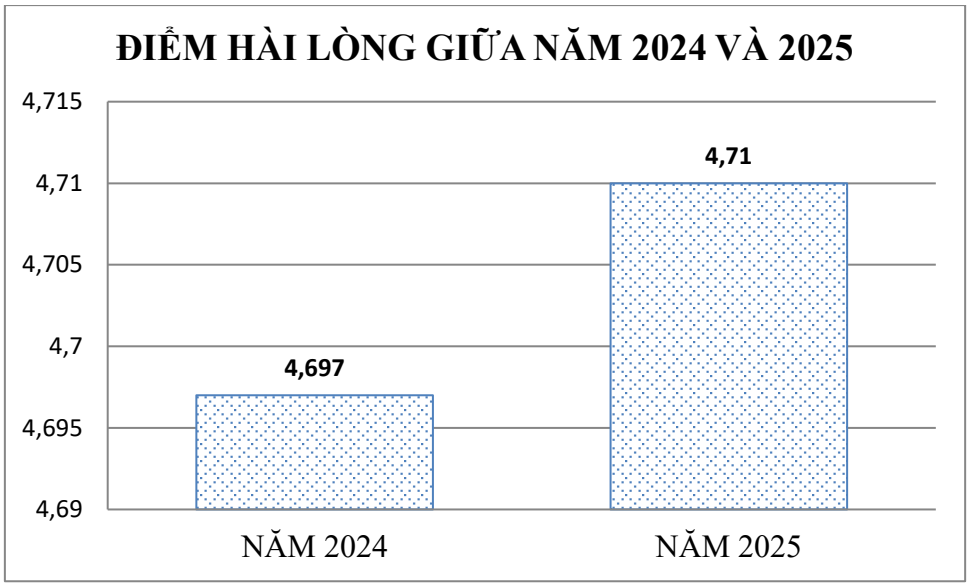


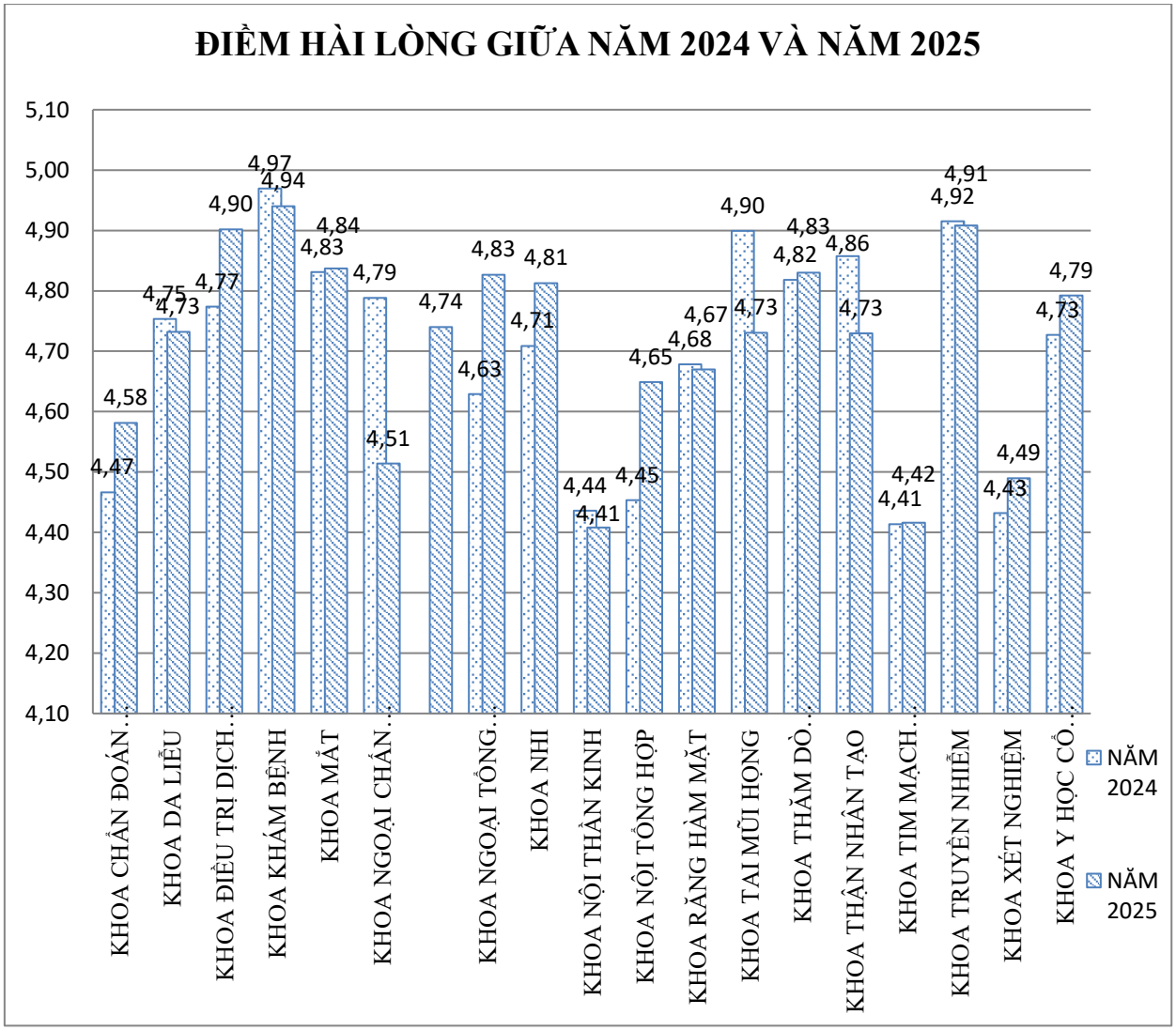


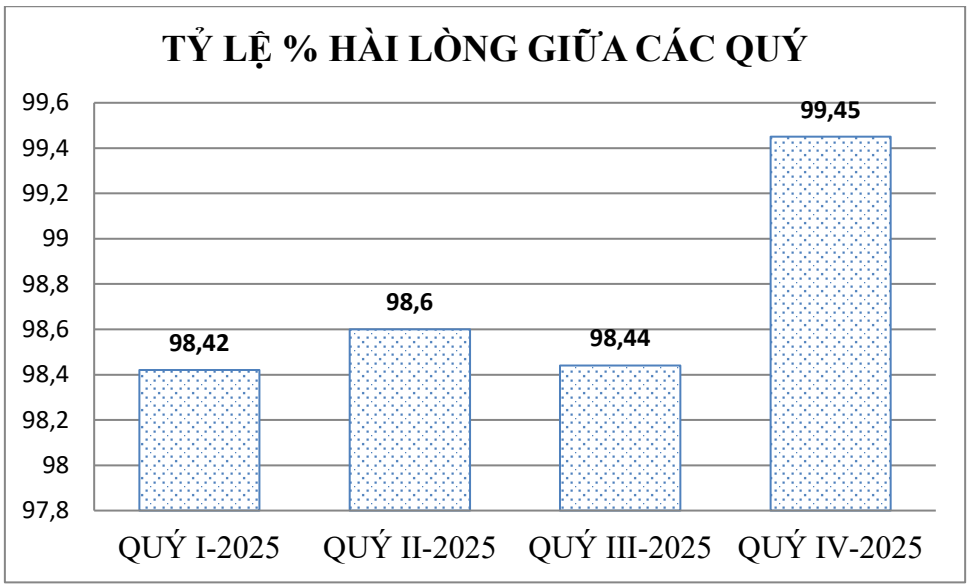

ĐIỂM HÀI LÒNG GIỮA CÁC QUÝ
4,75
4,74
4,73
4,72
4,71
4,7
4,69
4,68
4,67
4,66
4,65
4,68
4,71
4,71
4,74
QUÝ I-2025
QUÝ II-2025
QUÝ III-2025
QUÝ IV-2025

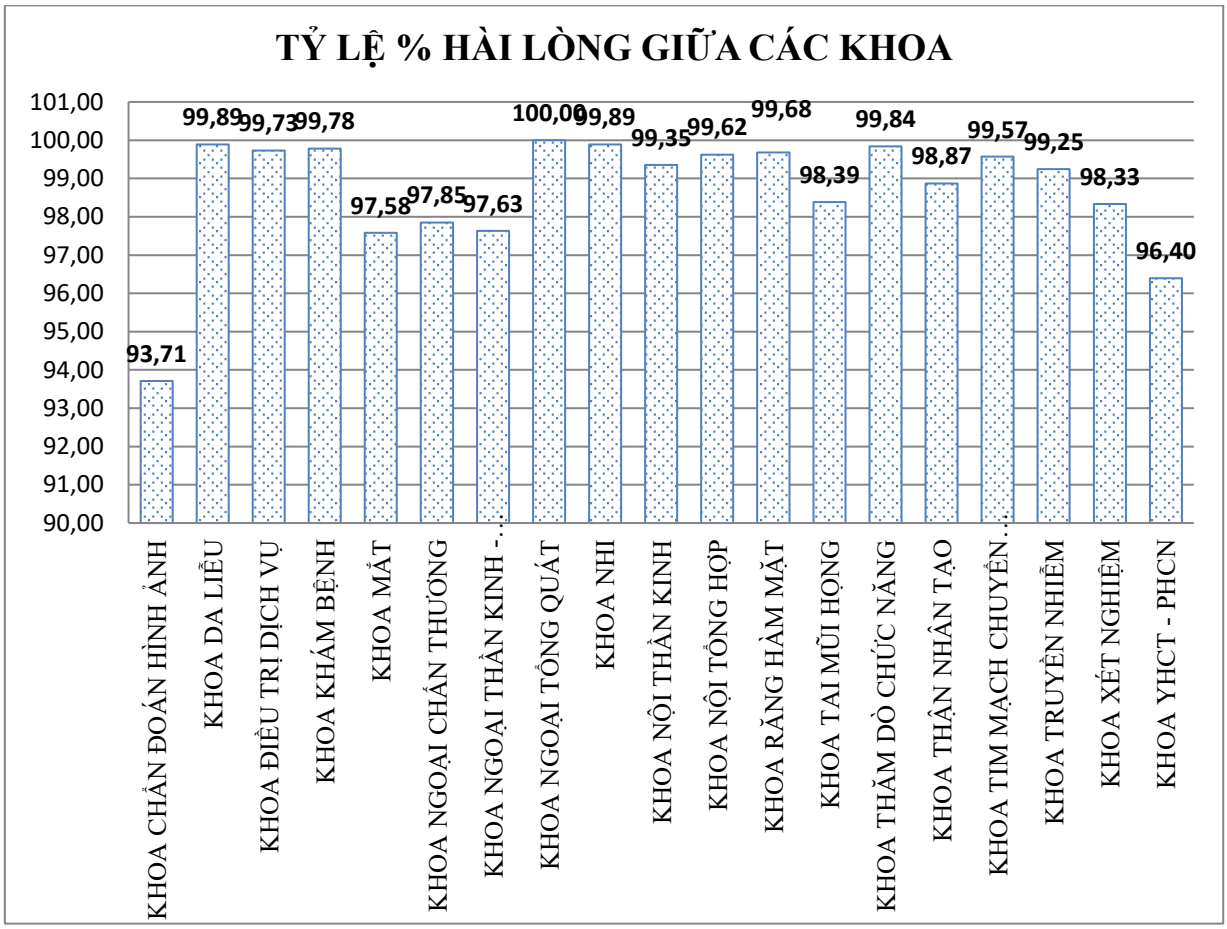

ĐIỂM HÀI LÒNG GIỮA CÁC KHOA
5,00
4,90
4,80
4,70
4,60
4,50
4,40
4,30
4,20
4,10
4,58
4,73
4,90
4,94
4,84
4,51
4,74
4,83
4,81
4,41
4,65
4,67
4,73
4,83
4,73
4,42
4,91
4,49
4,79
KHOA CHẨN ĐOÁN...
KHOA DA LIỄU
KHOA ĐIỀU TRỊ DỊCH...
KHOA KHÁM BỆNH
KHOA MẮT
KHOA NGOẠI CHẤN...
KHOA NGOẠI THẦN...
KHOA NGOẠI TỔNG...
KHOA NHI
KHOA NỘI THẦN KINH
KHOA NỘI TỔNG HỢP
KHOA RĂNG HÀM MẶT
KHOA TAI MŨI HỌNG
KHOA THĂM DÒ...
KHOA THẬN NHÂN TẠO
KHOA TIM MẠCH...
KHOA TRUYỀN NHIỄM
KHOA XÉT NGHIỆM
KHOA YHCT - PHCN

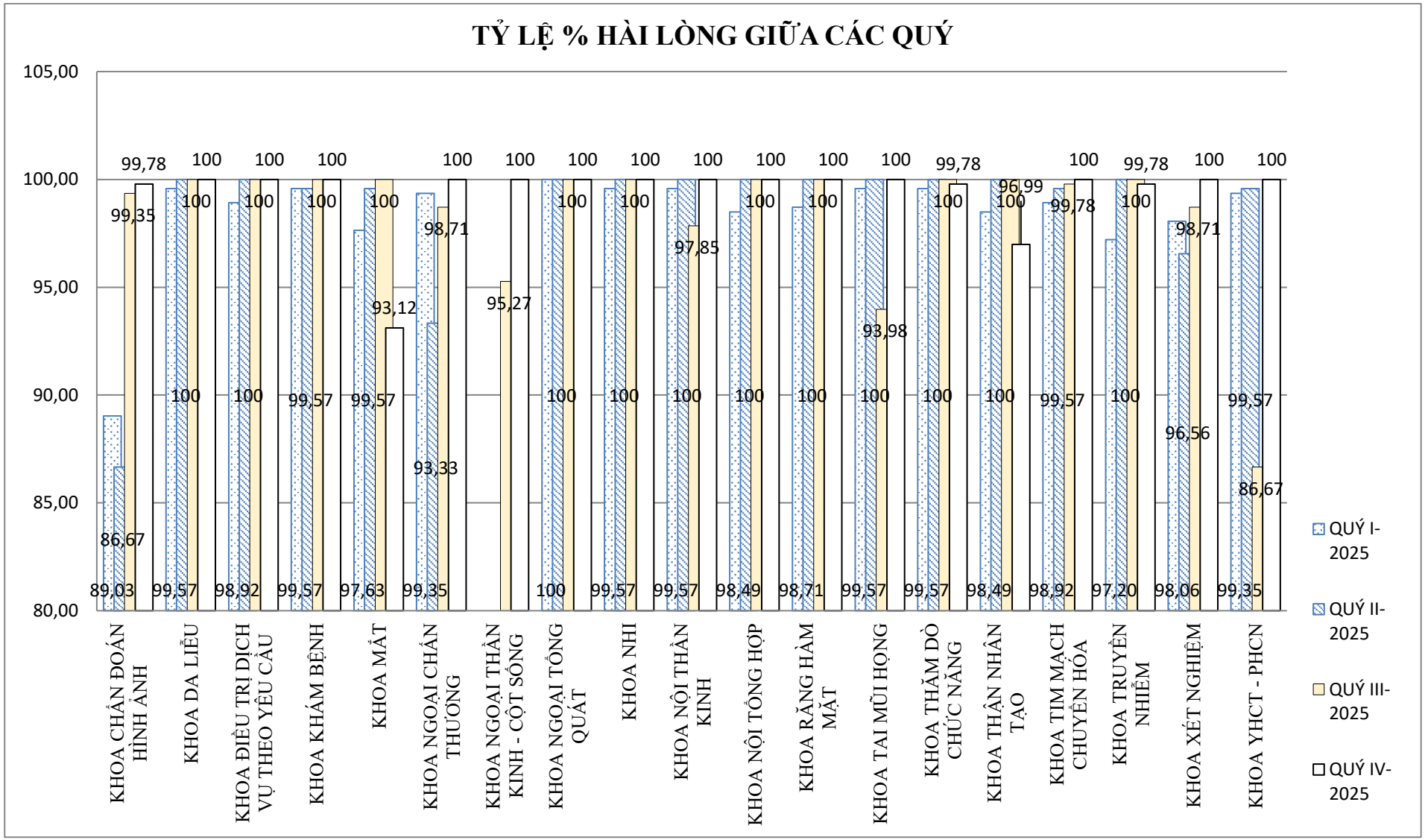

ĐIỂM HÀI LÒNG GIỮA CÁC QUÝ
6,00
5,00
4,00
3,00
2,00
1,00
0,00
QUÝ I-2025
QUÝ II-2025
QUÝ III-2025
QUÝ IV-2025
KHOA CHẨN ĐOÁN HÌNH ẢNH
KHOA DA LIỄU
KHOA ĐIỀU TRỊ DỊCH VỤ THEO…
KHOA KHÁM BỆNH
KHOA MẮT
KHOA NGOẠI CHẤN THƯƠNG
KHOA NGOẠI THẦN KINH -…
KHOA NGOẠI TỔNG QUÁT
KHOA NHI
KHOA NỘI THẦN KINH
KHOA NỘI TỔNG HỢP
KHOA RĂNG HÀM MẶT
KHOA TAI MŨI HỌNG
KHOA THẨM DÒ CHỨC NĂNG
KHOA THẬN NHÂN TẠO
KHOA TIM MẠCH…
KHOA TRUYỀN NHIỄM
KHOA XÉT NGHIỆM
KHOA YHCT - PHCN
4,42 4,31 4,72 4,88
4,91 4,75 4,45 4,81
4,97 4,78 4,86 4,99
4,94 4,85 4,98 4,98
4,82 4,90 4,91 4,73
4,70 4,31 4,51 4,53
4,59 4,89
4,78 4,88 4,85 4,79
4,72 4,86 4,77 4,90
4,51 4,72 4,07 4,34
4,14 4,76 4,75 4,95
4,60 4,73 4,74 4,61
4,65 4,86 4,57 4,84
4,90 4,88 4,69 4,85
4,45 5,00 4,95 4,54
4,23 4,37 4,68 4,39
4,94 4,87 4,87 4,95
4,68 4,15 4,55 4,57
4,88 4,84 4,60 4,85

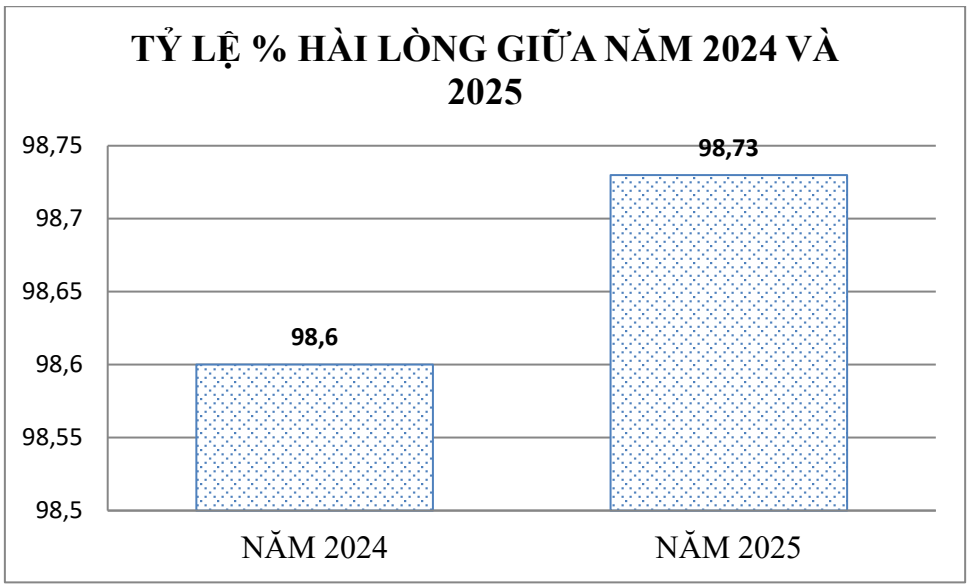

ĐIỂM HÀI LÒNG GIỮA NĂM 2024 VÀ 2025
4,715
4,71
4,705
4,7
4,695
4,69
4,697
4,71
NĂM 2024
NĂM 2025

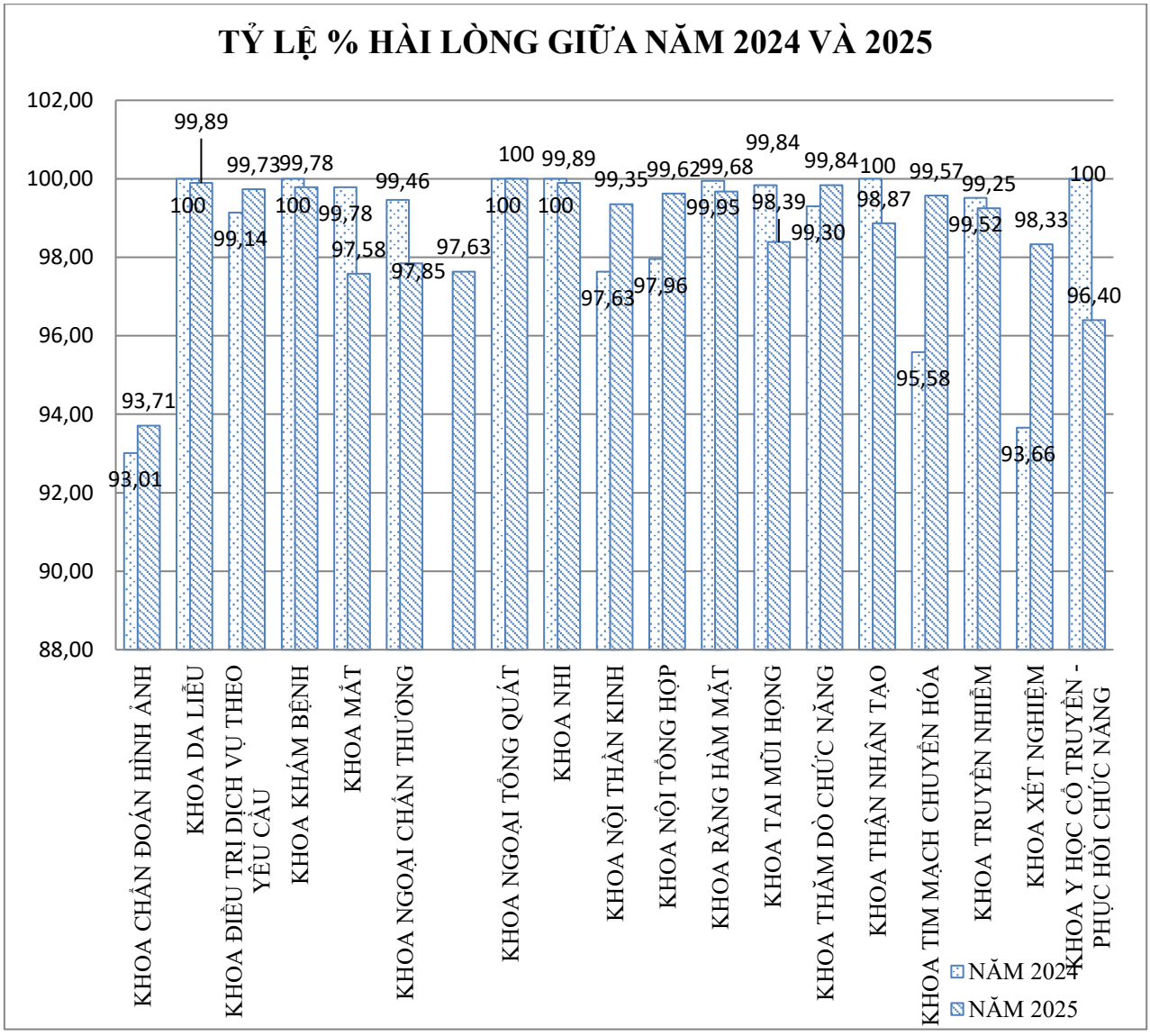

ĐIỂM HÀI LÒNG GIỮA NĂM 2024 VÀ NĂM 2025
5,10
5,00
4,90
4,80
4,70
4,60
4,50
4,40
4,30
4,20
4,10
4,47
4,58
4,75
4,73
4,77
4,90
4,97
4,94
4,83
4,84
4,79
4,51
4,74
4,63
4,83
4,71
4,81
4,44
4,41
4,45
4,65
4,68
4,67
4,90
4,73
4,82
4,83
4,86
4,73
4,41
4,42
4,92
4,91
4,43
4,49
4,73
4,79
KHOA CHẨN ĐOÁN...
KHOA DA LIỄU
KHOA ĐIỀU TRỊ DỊCH...
KHOA KHÁM BỆNH
KHOA MẮT
KHOA NGOẠI CHẤN...
KHOA NGOẠI TỔNG...
KHOA NHI
KHOA NỘI THẦN KINH
KHOA NỘI TỔNG HỢP
KHOA RĂNG HÀM MẶT
KHOA TAI MŨI HỌNG
KHOA THĂM DÒ...
KHOA THẬN NHÂN TẠO
KHOA TIM MẠCH...
KHOA TRUYỀN NHIỄM
KHOA XÉT NGHIỆM
KHOA Y HỌC CỔ...
NĂM 2024
NĂM 2025

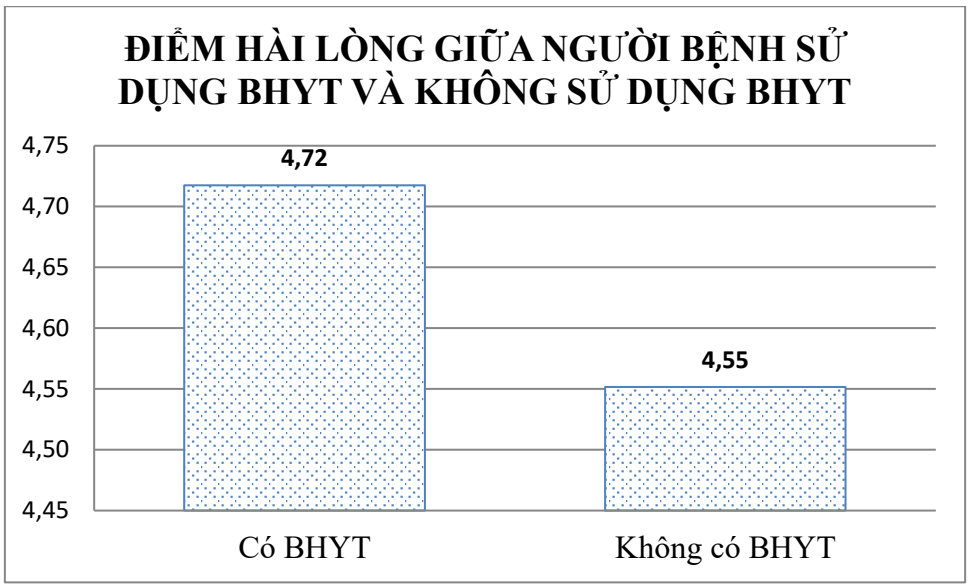

TỶ LỆ % HÀI LÒNG GIỮA CÁC QUÝ
99,6
99,4
99,2
99
98,8
98,6
98,4
98,2
98
97,8
98,42
98,6
98,44
99,45
QUÝ I-2025
QUÝ II-2025
QUÝ III-2025
QUÝ IV-2025

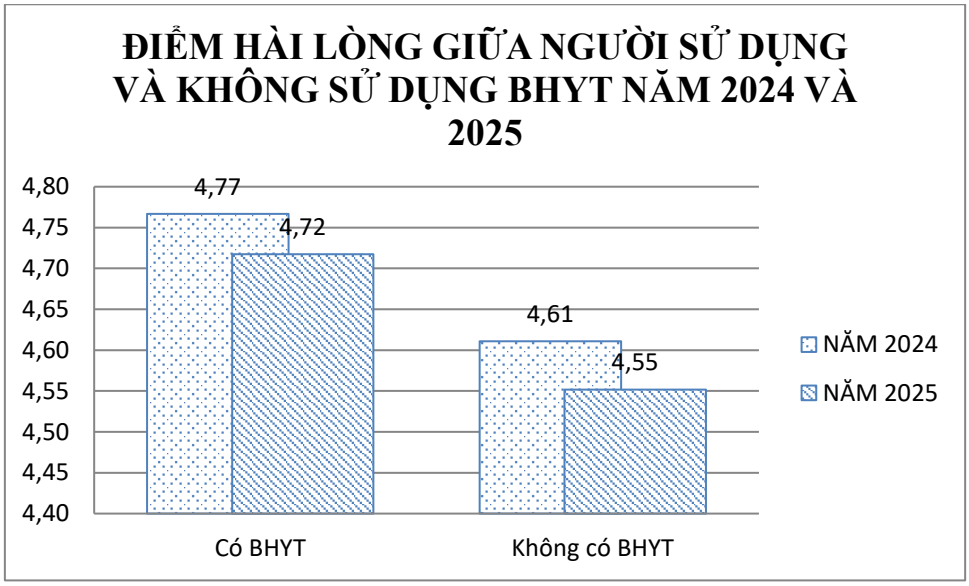

TỶ LỆ % HÀI LÒNG GIỮA CÁC KHOA
101,00
100,00
99,00
98,00
97,00
96,00
95,00
94,00
93,00
92,00
91,00
90,00
93,71
99,89
99,73
99,78
97,58
97,85
97,63
100,00
99,89
99,35
99,62
99,68
98,39
99,84
98,87
99,57
99,25
98,33
96,40
KHOA CHẨN ĐOÁN HÌNH ẢNH
KHOA DA LIỄU
KHOA ĐIỀU TRỊ DỊCH VỤ
KHOA KHÁM BỆNH
KHOA MẮT
KHOA NGOẠI CHẤN THƯƠNG
KHOA NGOẠI THẦN KINH - ...
KHOA NGOẠI TỔNG QUÁT
KHOA NHI
KHOA NỘI THẦN KINH
KHOA NỘI TỔNG HỢP
KHOA RĂNG HÀM MẶT
KHOA TAI MŨI HỌNG
KHOA THẨM DÒ CHỨC NĂNG
KHOA THẬN NHÂN TẠO
KHOA TIM MẠCH CHUYÊN ...
KHOA TRUYỀN NHIỄM
KHOA XÉT NGHIỆM
KHOA YHCT - PHCN

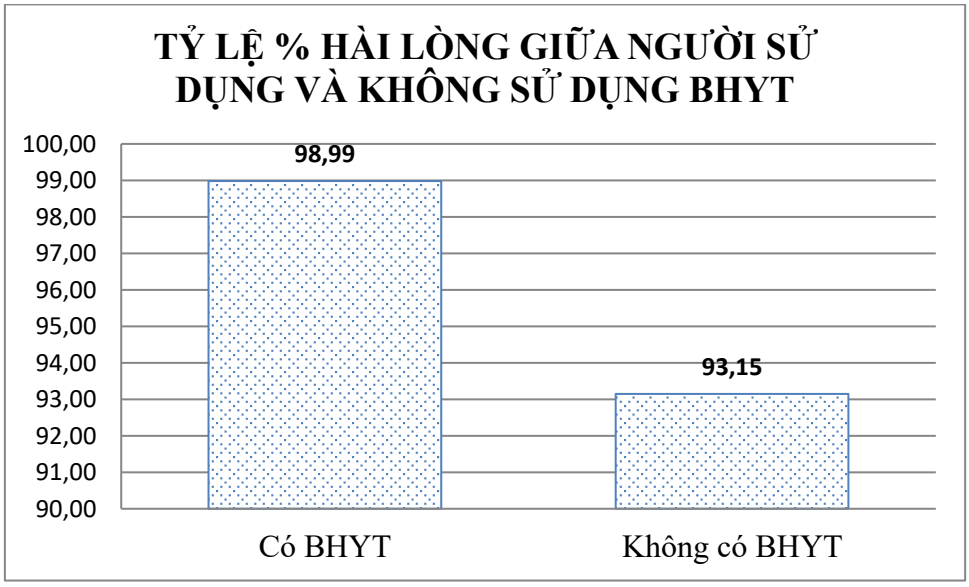

TỶ LỆ % HÀI LÒNG GIỮA CÁC QUÝ
105,00
100,00
95,00
90,00
85,00
80,00
KHOA CHẨN ĐOÁN HÌNH ẢNH
KHOA DA LIỄU
KHOA ĐIỀU TRỊ DỊCH VỤ THEO YÊU CẦU
KHOA KHÁM BỆNH
KHOA MẮT
KHOA NGOẠI CHẤN THƯƠNG
KHOA NGOẠI THẦN KINH - CỘT SỐNG
KHOA NGOẠI TỔNG QUÁT
KHOA NHI
KHOA NỘI THẦN KINH
KHOA NỘI TỔNG HỢP
KHOA RĂNG HÀM MẶT
KHOA TAI MŨI HỌNG
KHOA THẨM DỖ CHỨC NĂNG
KHOA THẬN NHÂN TẠO
KHOA TIM MẠCH CHUYÊN HÓA
KHOA TRUYỀN NHIỄM
KHOA XÉT NGHIỆM
KHOA YHCT - PHCN
QUÝ I-2025
QUÝ II-2025
QUÝ III-2025
QUÝ IV-2025

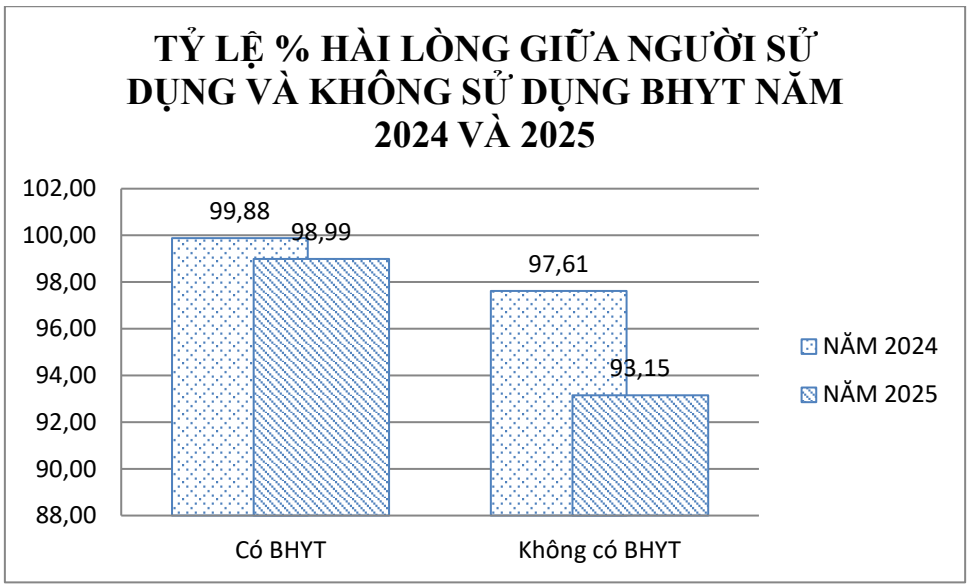

TỶ LỆ % HÀI LÒNG GIỮA NĂM 2024 VÀ 2025
98,75
98,7
98,65
98,6
98,55
98,5
98,6
98,73
NĂM 2024
NĂM 2025


TỶ LỆ % HÀI LÒNG GIỮA NĂM 2024 VÀ 2025
102,00
100,00
98,00
96,00
94,00
92,00
90,00
88,00
93,01
93,71
100
99,89
99,14
99,73
100
99,78
97,58
99,78
97,85
99,46
97,63
100
100
100
97,63
99,35
97,96
99,62
99,95
99,68
98,39
99,84
99,30
99,84
98,87
100
95,58
99,57
99,52
99,25
93,66
98,33
96,40
100
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 TỔNG QUÁT
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 Y HỌC CỔ TRUYỀN - PHỤC HỒI CHỨC NĂNG
NĂM 2024
NĂM 2025


ĐIỂM HÀI LÒNG GIỮA NGƯỜI BỆNH SỬ DỤNG BHYT VÀ KHÔNG SỬ DỤNG BHYT
4,75
4,70
4,65
4,60
4,55
4,50
4,45
4,72
4,55
Có BHYT
Không có BHYT


ĐIỂM HÀI LÒNG GIỮA NGƯỜI SỬ DỤNG VÀ KHÔNG SỬ DỤNG BHYT NĂM 2024 VÀ 2025
4,80
4,75
4,70
4,65
4,60
4,55
4,50
4,45
4,40
4,77
4,72
4,61
4,55
NĂM 2024
NĂM 2025
Có BHYT
Không có BHYT


TỶ LỆ % HÀI LÒNG GIỮA NGƯỜI SỬ DỤNG VÀ KHÔNG SỬ DỤNG BHYT
100,00
99,00
98,00
97,00
96,00
95,00
94,00
93,00
92,00
91,00
90,00
98,99
93,15
Có BHYT
Không có BHYT



Ý kiến thu được:

6 Tháng đầu năm:

- 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.

Quý III:

- Rất hài lòng về bệnh viện.
- Mong bệnh viện duy trì chất lượng phục vụ tốt.
- Y bác sĩ nhiệt tình, tận tâm.
- Bệnh viện ngày càng phát triển hơn, nhân viên y tế nhiệt tình.
- Wifi yếu cần cải thiện.
- Cải thiện công nghệ tiên tiến, tạo app riêng cho bệnh viện.

Quý IV:

- Khu tiếp nhận đăng ký khám phải chờ lâu.
- Thu phí lâu, đề nghị cho người hỗ trợ thêm.

Các vấn đề người bệnh chưa hài lòng nhất là:

- Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.
- Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.
- Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.

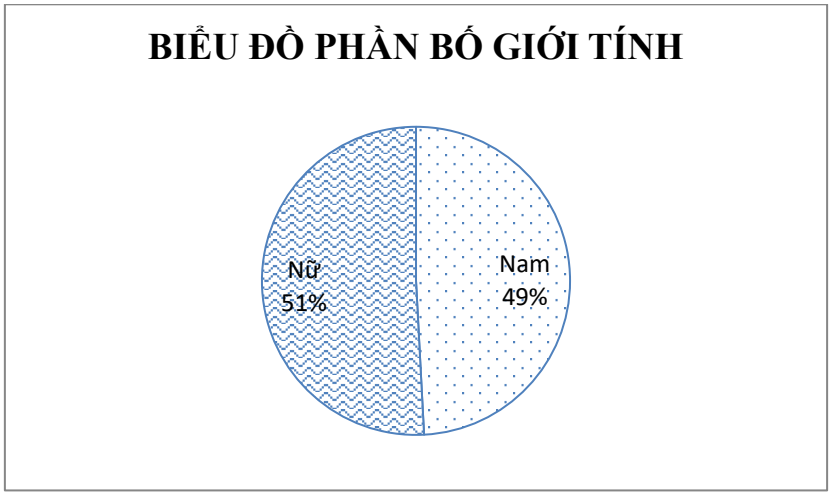
b) Nội trú

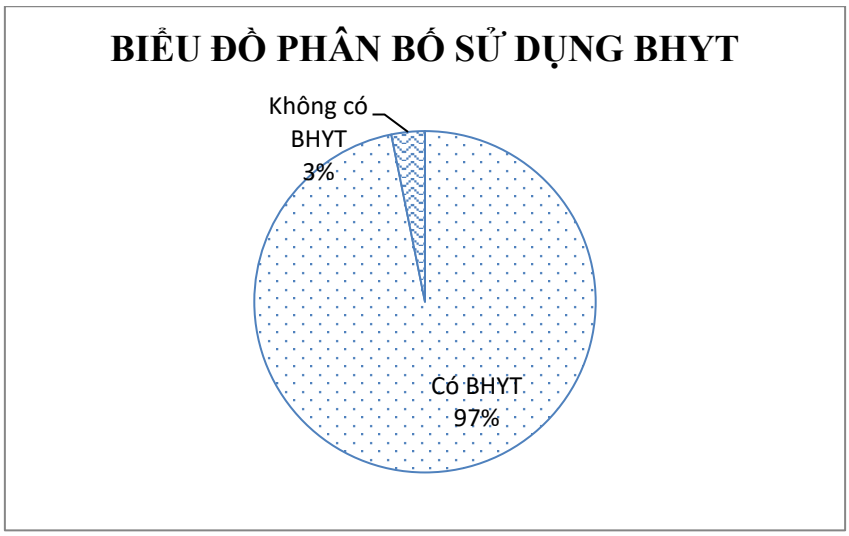
Bệnh viện tiến hành khảo sát trên 600 người bệnh và thân nhân kết quả thu được 99.36% người bệnh và thân nhân hài lòng, đạt 4.7184 điểm.

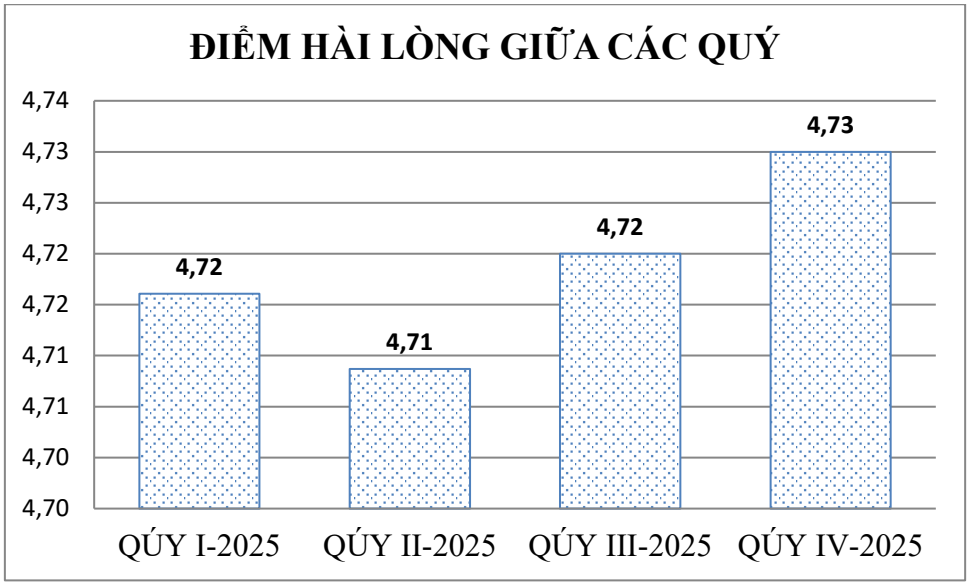
STT	NHÓM 5 CHỈ SỐ	ĐIỂM TRUNG BÌNH	TỶ LỆ %
1	A. Khả năng tiếp cận	4.68	99.53
2	B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.72	99.62
3	C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.66	98.67
4	D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.79	99.71
5	E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.76	99.78

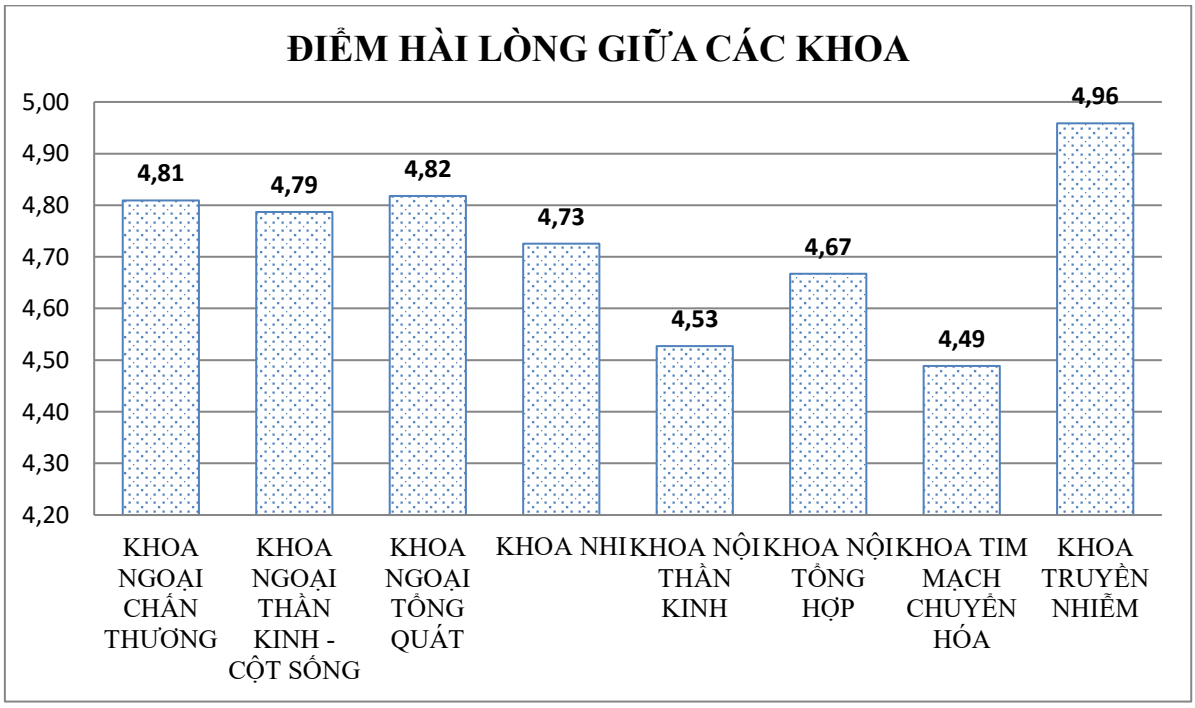
Bệnh viện đáp ứng được 97.22% so với mong đợi của người bệnh và thân nhân trước khi đến bệnh viện điều trị.

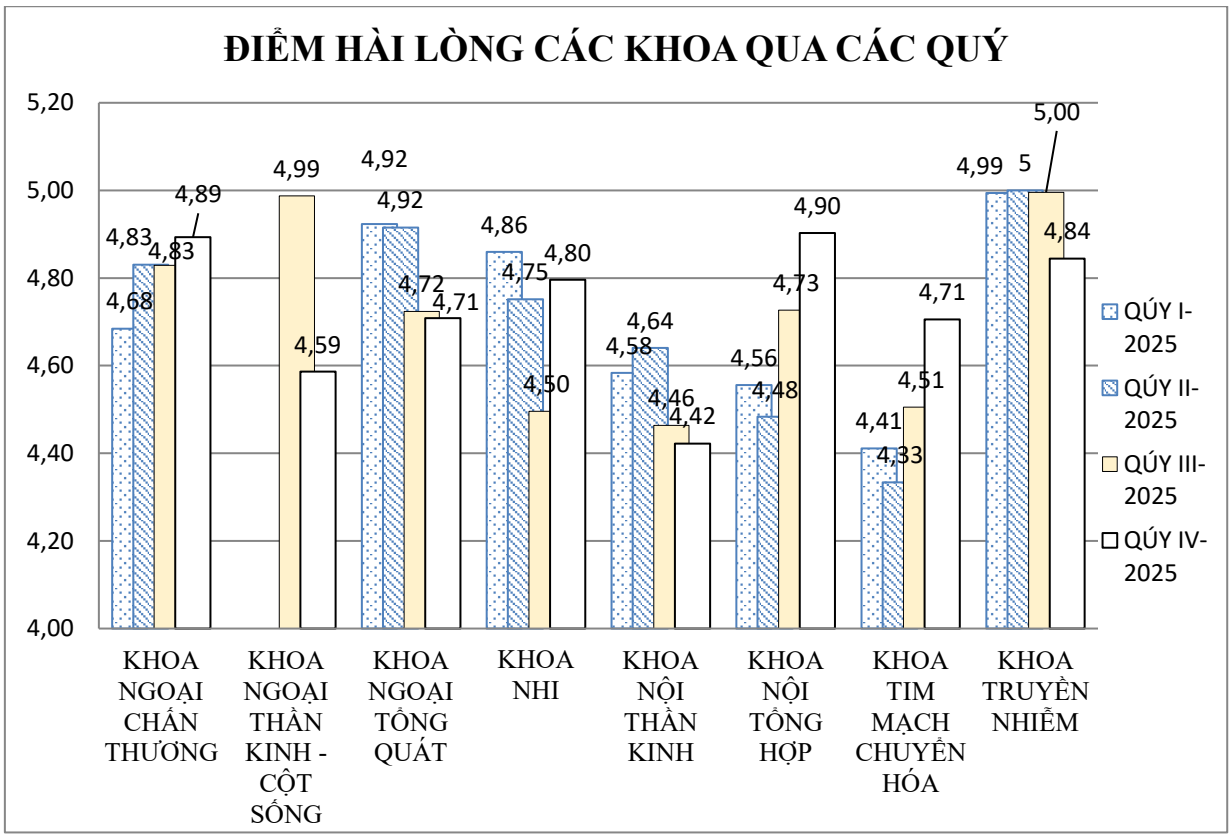
STT	LOẠI THỐNG KÊ	NỘI TRÚ			
		2024		2025	
1	Tổng điểm TB người dùng chọn từ A->E	4.71		4.72	
2	Tỉ lệ hài lòng chung	99%		99.36%	
3	A. Khả năng tiếp cận	4.64	98.68	4.68	99.53
	B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.69	99.31	4.72	99.62
	C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.65	98.47	4.66	98.67
	D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.82	99.54	4.79	99.71
	E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.75	99.22	4.76	99.78
4	Tỉ lệ hài lòng so với mong đợi	96%		97%	

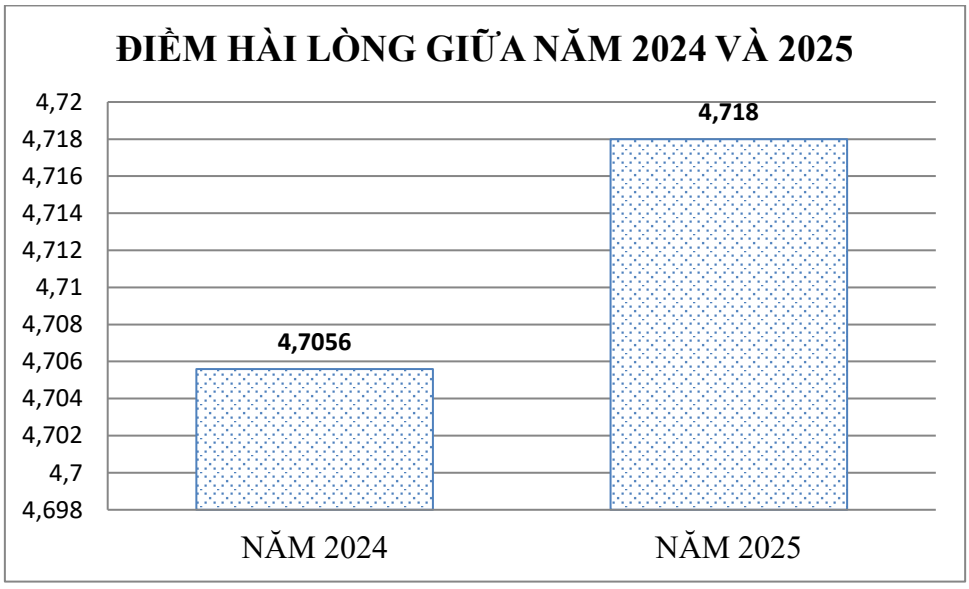


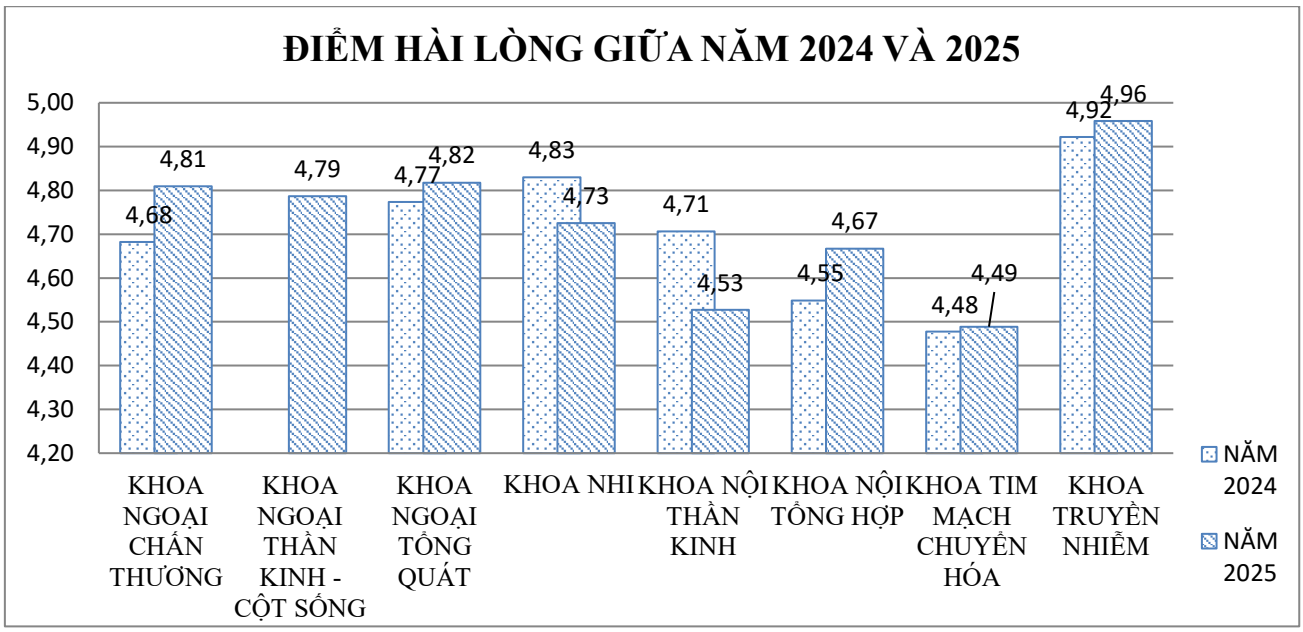

BIỂU ĐỒ PHÂN BỐ SỬ DỤNG BHYT
Không có BHYT 3%
Có BHYT 97%

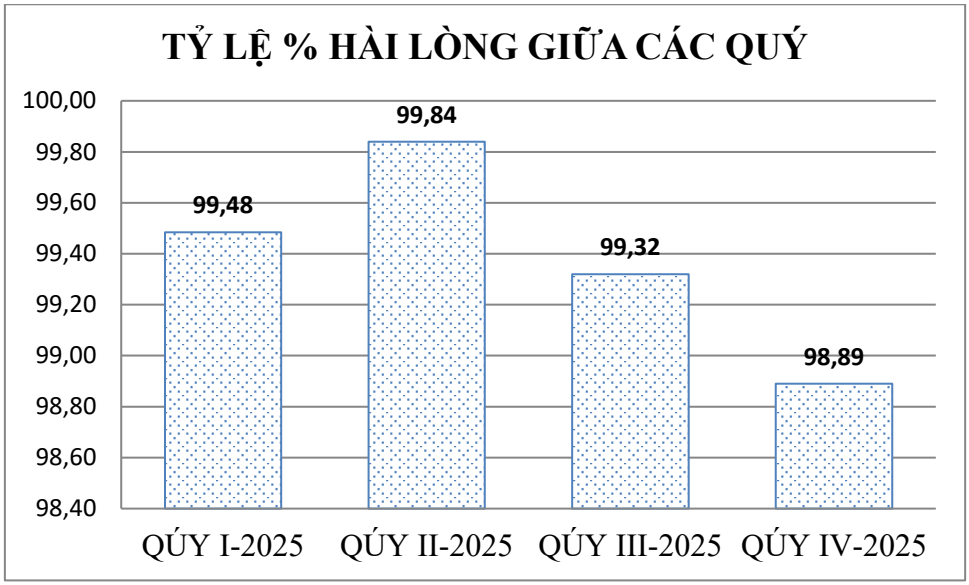

ĐIỂM HÀI LÒNG GIỮA CÁC QUÝ
4,74
4,73
4,73
4,72
4,72
4,71
4,71
4,70
4,70
4,72
4,71
4,72
4,73
QÚY I-2025
QÚY II-2025
QÚY III-2025
QÚY IV-2025

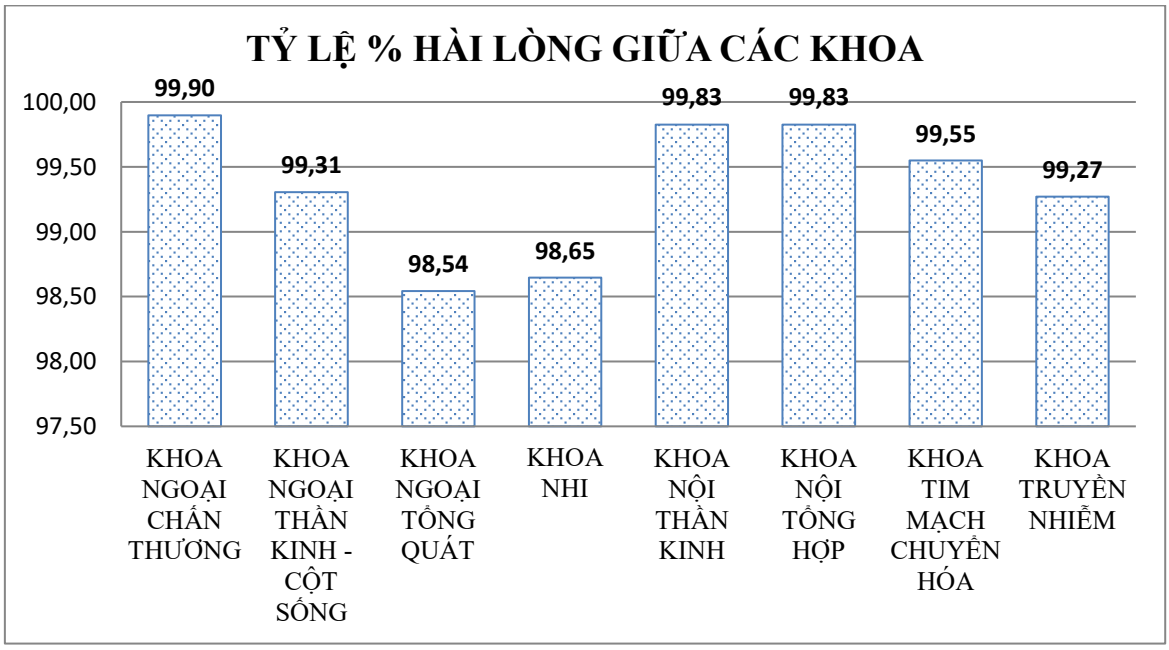

ĐIỂM HÀI LÒNG GIỮA CÁC KHOA
5,00
4,90
4,80
4,70
4,60
4,50
4,40
4,30
4,20
4,81
4,79
4,82
4,73
4,53
4,67
4,49
4,96
KHOA NGOẠI CHẤN THƯƠNG
KHOA NGOẠI THẦN KINH - CỘT SỐNG
KHOA NGOẠI TỔNG QUÁT
KHOA NHI
KHOA NỘI THẦN KINH
KHOA NỘI TỔNG HỢP
KHOA TIM MẠCH CHUYỂN HÓA
KHOA TRUYỀN NHIỄM

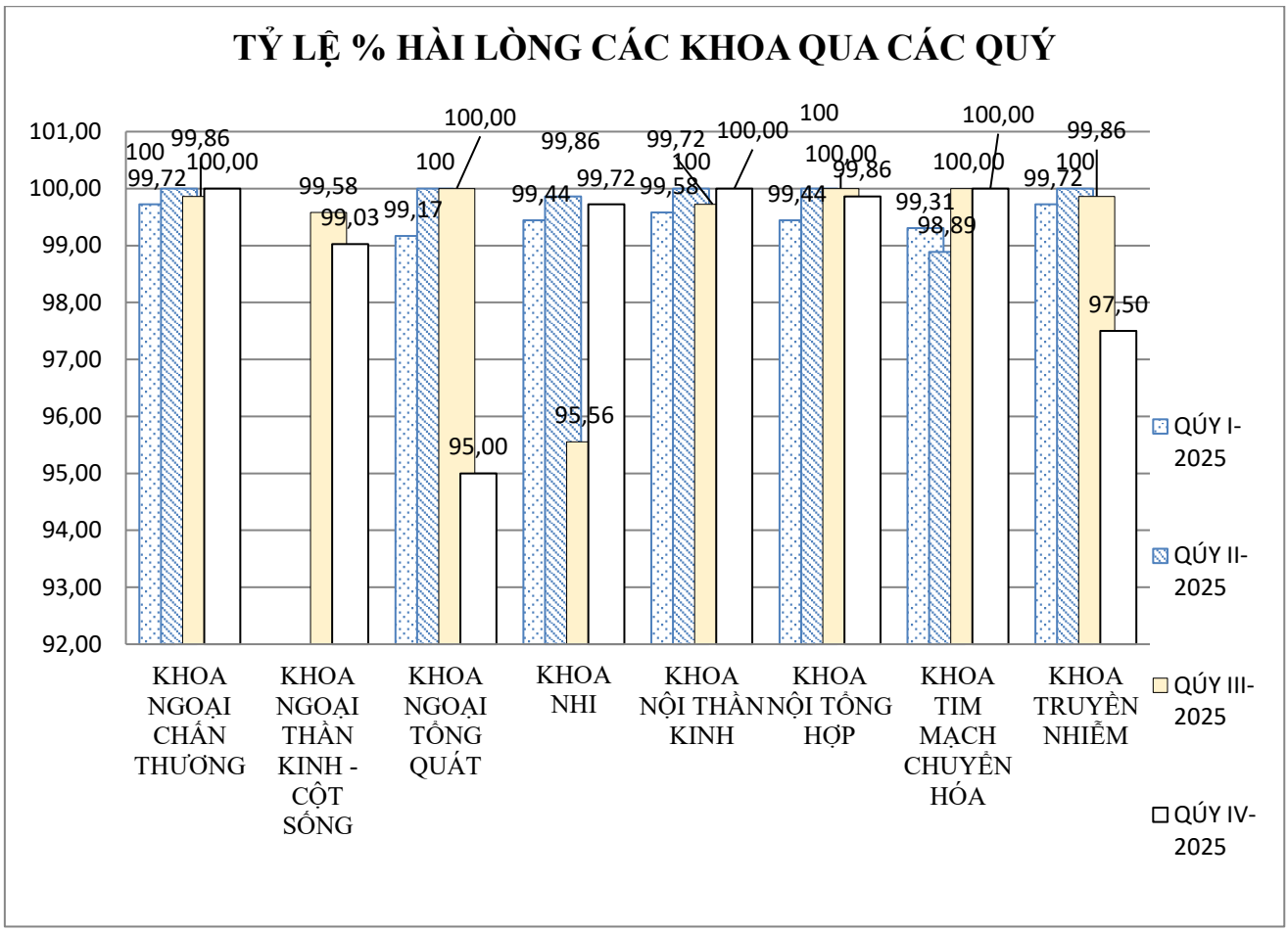

ĐIỂM HÀI LÒNG CÁC KHOA QUA CÁC QUÝ
5,20
5,00
4,80
4,60
4,40
4,20
4,00
4,68
4,83
4,83
4,89
4,99
4,59
4,92
4,92
4,72
4,71
4,86
4,75
4,50
4,80
4,58
4,64
4,46
4,42
4,56
4,48
4,73
4,90
4,41
4,33
4,51
4,71
4,99
5
5,00
4,84
QÚY I-2025
QÚY II-2025
QÚY III-2025
QÚY IV-2025
KHOA NGOẠI CHẤN THƯƠNG
KHOA NGOẠI THẦN KINH - CỘT SỐNG
KHOA NGOẠI TỔNG QUÁT
KHOA NHI
KHOA NỘI THẦN KINH
KHOA NỘI TỔNG HỢP
KHOA TIM MẠCH CHUYỂN HÓA
KHOA TRUYỀN NHIỄM

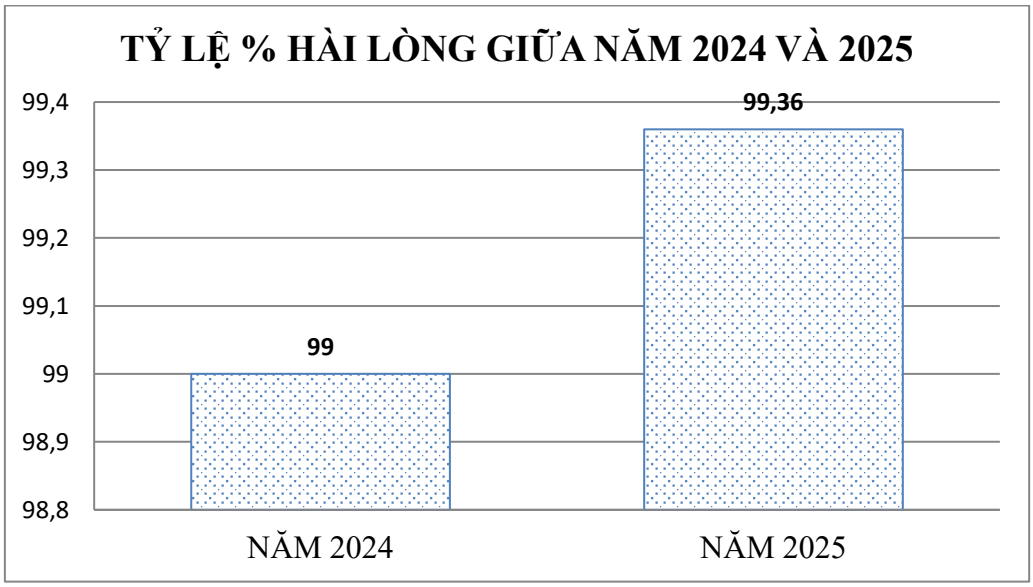

ĐIỂM HÀI LÒNG GIỮA NĂM 2024 VÀ 2025
4,72
4,718
4,716
4,714
4,712
4,71
4,708
4,706
4,704
4,702
4,7
4,698
4,7056
4,718
NĂM 2024
NĂM 2025

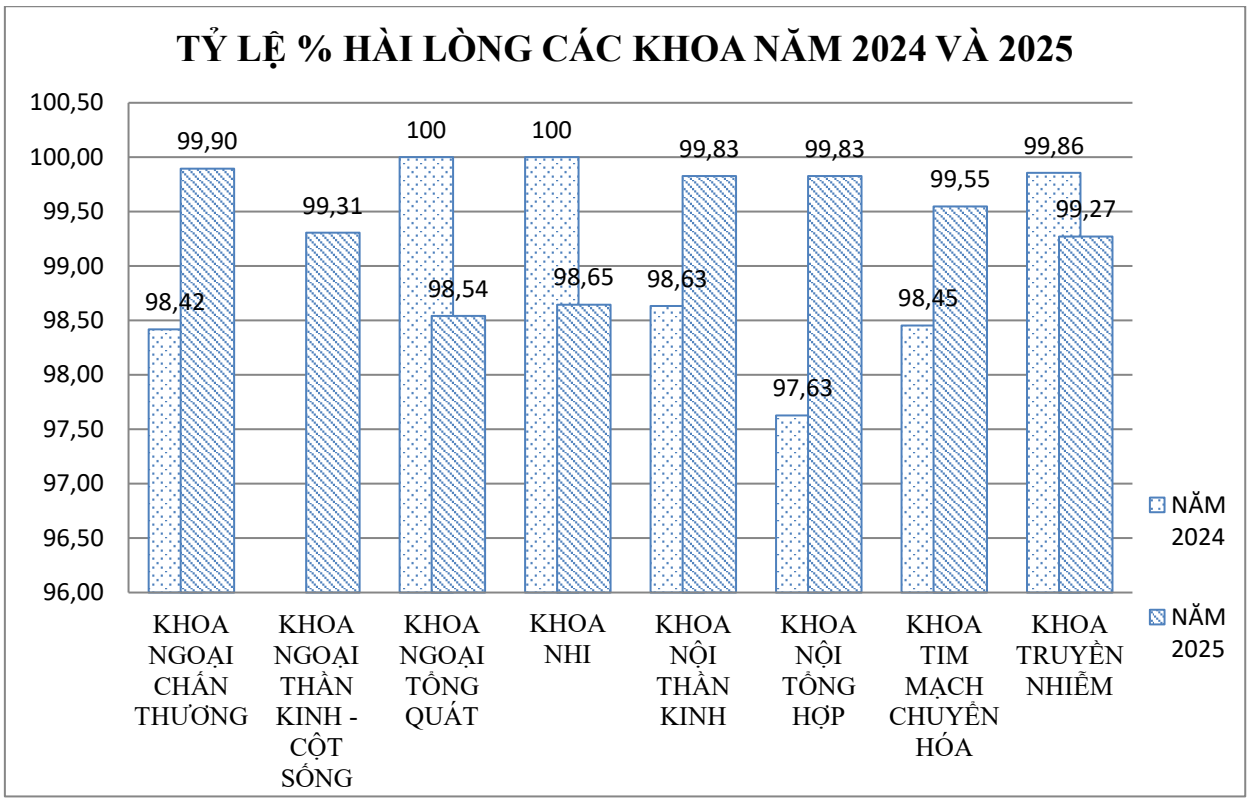

ĐIỂM HÀI LÒNG GIỮA NĂM 2024 VÀ 2025
5,00
4,90
4,80
4,70
4,60
4,50
4,40
4,30
4,20
4,68
4,81
4,79
4,77
4,82
4,83
4,73
4,71
4,53
4,55
4,67
4,48
4,49
4,92
4,96
KHOA NGOẠI CHẤN THƯƠNG
KHOA NGOẠI THẦN KINH - CỘT SỐNG
KHOA NGOẠI TỔNG QUÁT
KHOA NHI
KHOA NỘI THẦN KINH
KHOA NỘI TỔNG HỢP
KHOA TIM MẠCH CHUYỂN HÓA
KHOA TRUYỀN NHIỄM
NĂM 2024
NĂM 2025

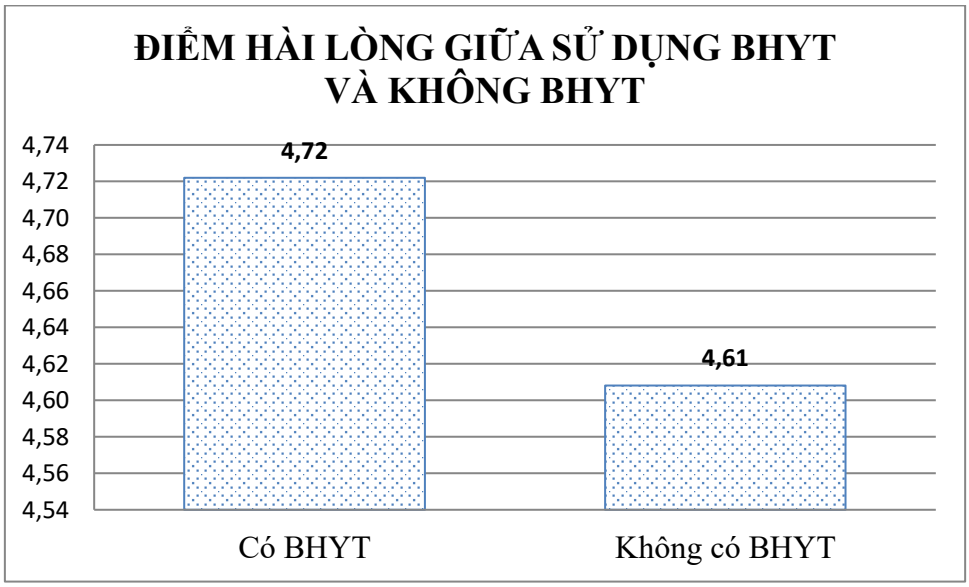

TỶ LỆ % HÀI LÒNG GIỮA CÁC QUÝ
100,00
99,80
99,60
99,40
99,20
99,00
98,80
98,60
98,40
99,48
99,84
99,32
98,89
QÚY I-2025
QÚY II-2025
QÚY III-2025
QÚY IV-2025

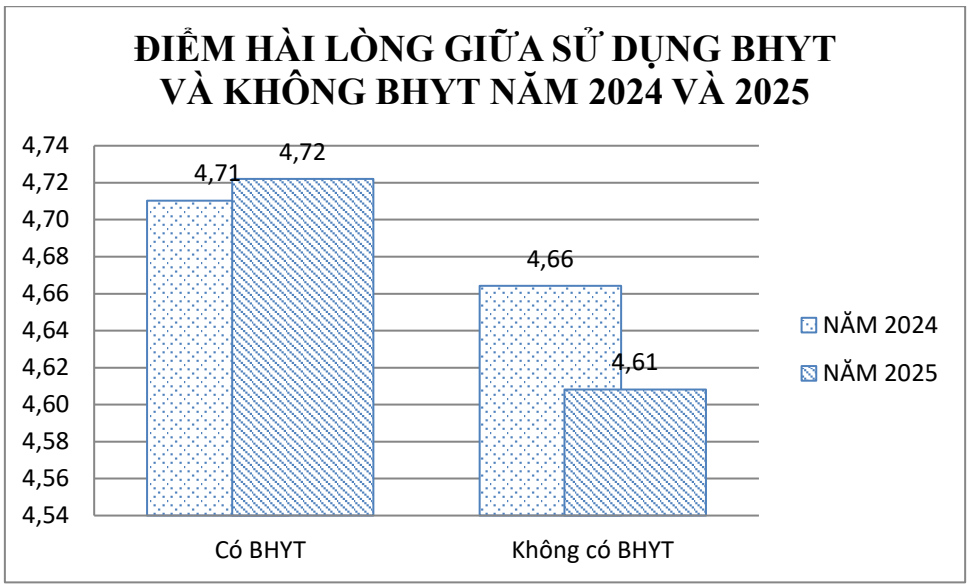

TỶ LỆ % HÀI LÒNG GIỮA CÁC KHOA
100,00
99,50
99,00
98,50
98,00
97,50
99,90
99,31
98,54
98,65
99,83
99,83
99,55
99,27
KHOA NGOẠI CHẤN THƯƠNG
KHOA NGOẠI THẦN KINH - CỘT SỐNG
KHOA NGOẠI TỔNG QUÁT
KHOA NHI
KHOA NỘI THẦN KINH
KHOA NỘI TỔNG HỢP
KHOA TIM MẠCH CHUYỂN HÓA
KHOA TRUYỀN NHIỄM

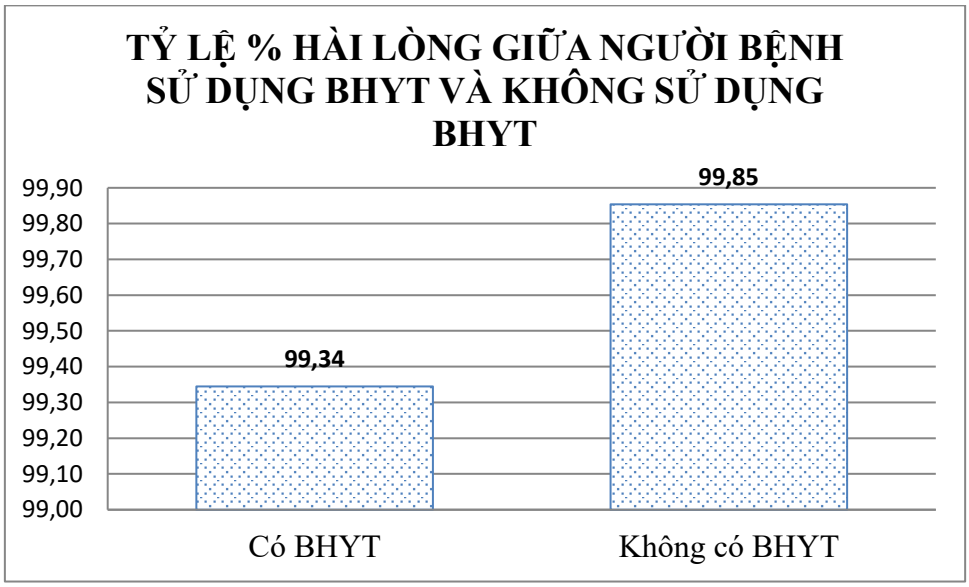

TỶ LỆ % HÀI LÒNG CÁC KHOA QUA CÁC QUÝ
101,00
100,00
99,00
98,00
97,00
96,00
95,00
94,00
93,00
92,00
100
99,72
99,86
100,00
99,58
99,03
99,17
100
100,00
95,00
99,44
99,86
95,56
99,72
99,58
99,72
100
100,00
99,44
100
100,00
99,86
99,31
98,89
100,00
100,00
99,72
100
99,86
97,50
KHOA NGOẠI CHẤN THƯƠNG
KHOA NGOẠI THẦN KINH - CỘT SỐNG
KHOA NGOẠI TỔNG QUÁT
KHOA NHI
KHOA NỘI THẦN KINH
KHOA NỘI TỔNG HỢP
KHOA TIM MẠCH CHUYỂN HÓA
KHOA TRUYỀN NHIỄM
QÚY I-2025
QÚY II-2025
QÚY III-2025
QÚY IV-2025

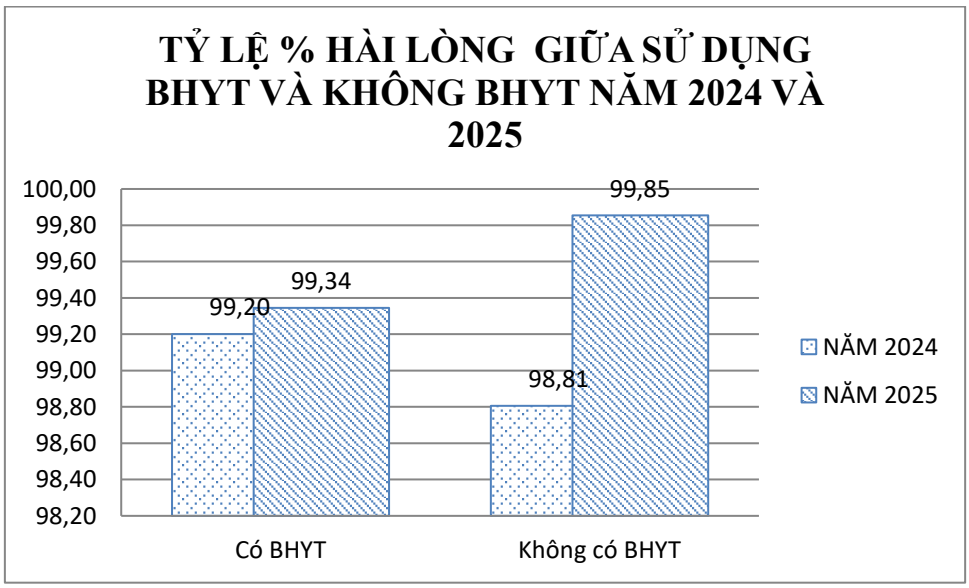

TỶ LỆ % HÀI LÒNG GIỮA NĂM 2024 VÀ 2025
99,4
99,3
99,2
99,1
99
98,9
98,8
99
99,36
NĂM 2024
NĂM 2025


TỶ LỆ % HÀI LÒNG CÁC KHOA NĂM 2024 VÀ 2025
100,50
100,00
99,50
99,00
98,50
98,00
97,50
97,00
96,50
96,00
98,42
99,90
99,31
100
98,54
100
98,65
98,63
99,83
97,63
99,83
98,45
99,55
99,86
99,27
KHOA NGOẠI CHẤN THƯƠNG
KHOA NGOẠI THẦN KINH - CỘT SỐNG
KHOA NGOẠI TỔNG QUÁT
KHOA NHI
KHOA NỘI THẦN KINH
KHOA NỘI TỔNG HỢP
KHOA TIM MẠCH CHUYỂN HÓA
KHOA TRUYỀN NHIỄM
NĂM 2024
NĂM 2025


ĐIỂM HÀI LÒNG GIỮA SỬ DỤNG BHYT VÀ KHÔNG BHYT
4,74
4,72
4,70
4,68
4,66
4,64
4,62
4,60
4,58
4,56
4,54
4,72
4,61
Có BHYT
Không có BHYT


ĐIỂM HÀI LÒNG GIỮA SỬ DỤNG BHYT VÀ KHÔNG BHYT NĂM 2024 VÀ 2025
4,74
4,72
4,70
4,68
4,66
4,64
4,62
4,60
4,58
4,56
4,54
4,71
4,72
4,66
4,61
Có BHYT
Không có BHYT
NĂM 2024
NĂM 2025


TỶ LỆ % HÀI LÒNG GIỮA NGƯỜI BỆNH SỬ DỤNG BHYT VÀ KHÔNG SỬ DỤNG BHYT
99,90
99,80
99,70
99,60
99,50
99,40
99,30
99,20
99,10
99,00
99,34
99,85
Có BHYT
Không có BHYT


TỶ LỆ % HÀI LÒNG GIỮA SỬ DỤNG BHYT VÀ KHÔNG BHYT NĂM 2024 VÀ 2025
100,00
99,80
99,60
99,40
99,20
99,00
98,80
98,60
98,40
98,20
99,20
99,34
98,81
99,85
Có BHYT
Không có BHYT
NĂM 2024
NĂM 2025

Ý kiến thu được:

6 Tháng đầu năm:

- 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.

Quý III:

- Bãi giữ xe nhỏ quá, lấy xe khó khăn.

- Hệ thống wifi trong khuôn viên bệnh viện chưa mạnh nên sử dụng không được xuyên suốt hay xoay nên trang bị thêm.

- Ngoại chấn thương, Ngoại tổng quát, Nội tổng hợp, Truyền nhiễm: hài lòng với thái độ nhân viên bác sĩ bệnh viện.

- Nhi: Bác sĩ và y tá của khoa rất nhiệt tình, Bệnh viện sạch sẽ, thoáng mát. Nhân viên của khoa rất vui vẻ nhiệt tình.

Quý IV:

- Thiếu rèm che.

- Khu vực thu phí phải chờ hơi lâu.

- Chưa có phòng 2 giường ko có ghế tựa hoặc ghế nằm cho ba mẹ chăm bé nằm như các bệnh viện lớn như Bệnh viện Nhi đồng TP, Bệnh viện Hùng Vương, Từ Dũ.

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.

- 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

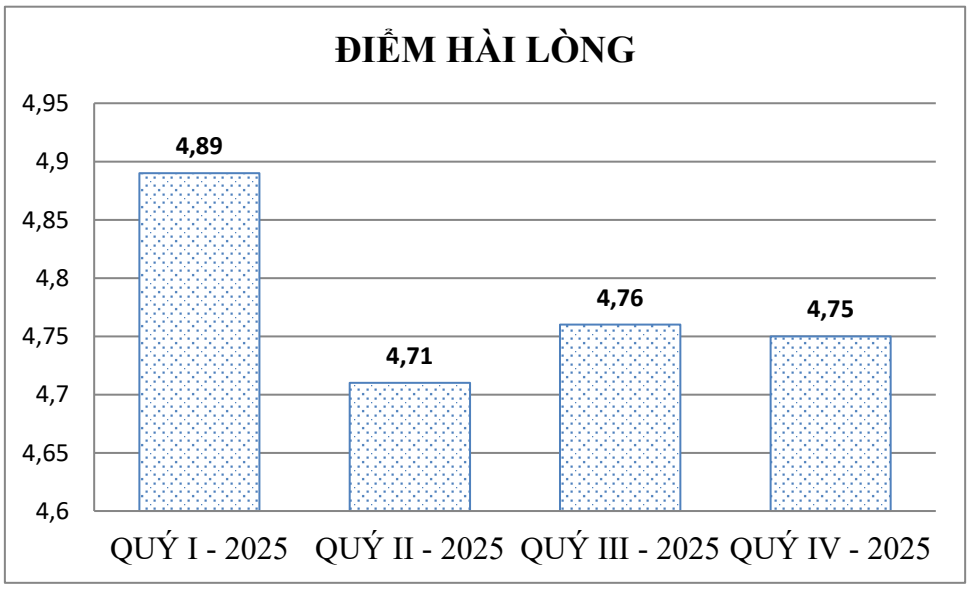
Bệnh viện tiến hành khảo sát 201 bà mẹ sinh con tại bệnh viện kết quả thu được 99.42% bà mẹ hài lòng, đạt 4.774.

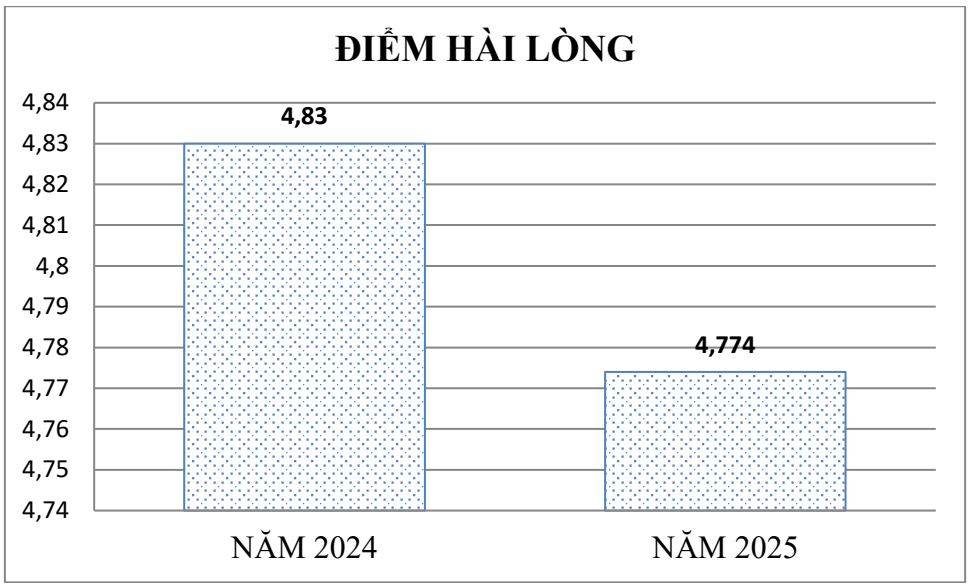
Bệnh viện đáp ứng được 97.87% so với mong đợi của người bệnh và thân nhân trước khi đến bệnh viện điều trị.

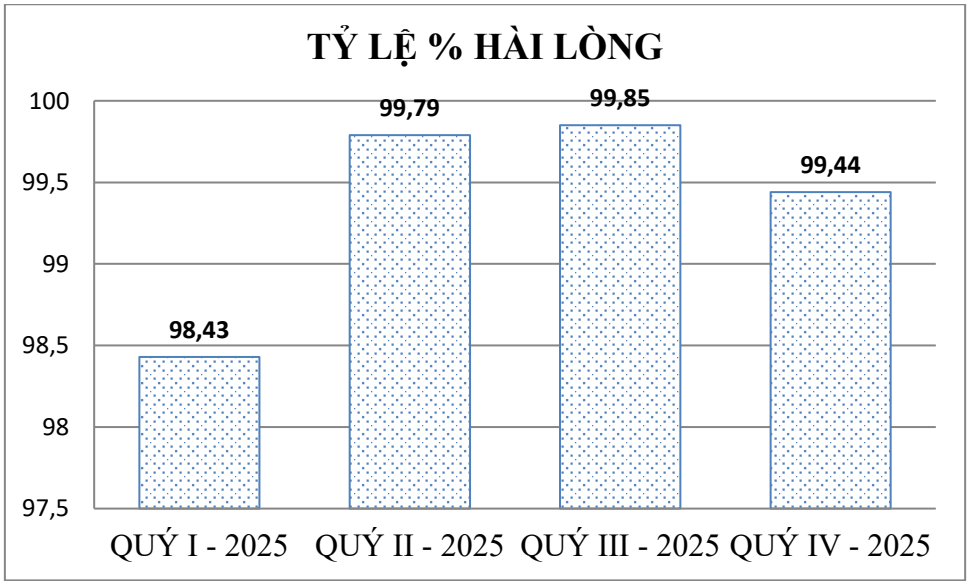
STT	NHÓM 5 CHỈ SỐ	ĐIỂM TRUNG BÌNH	TỶ LỆ %
1	Khả năng tiếp cận	4.73	99.25
2	Quy trình khám và nhập viện	4.75	100

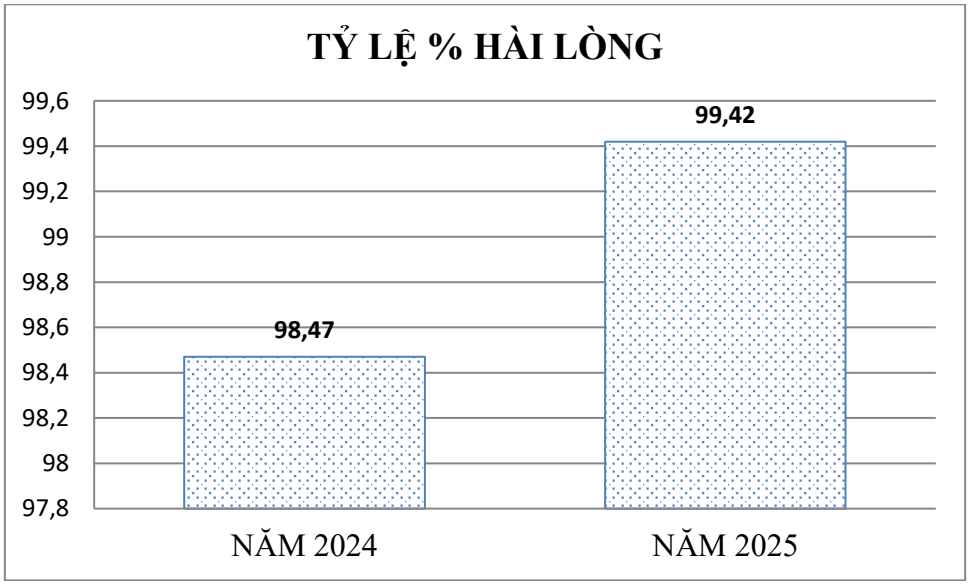
3	Cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn	4.74	99.5
4	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.72	98.67
5	Thái độ ứng xử của nhân viên y tế	4.82	99.63
6	Năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.84	100
7	Kết quả nằm viện	4.83	99.67

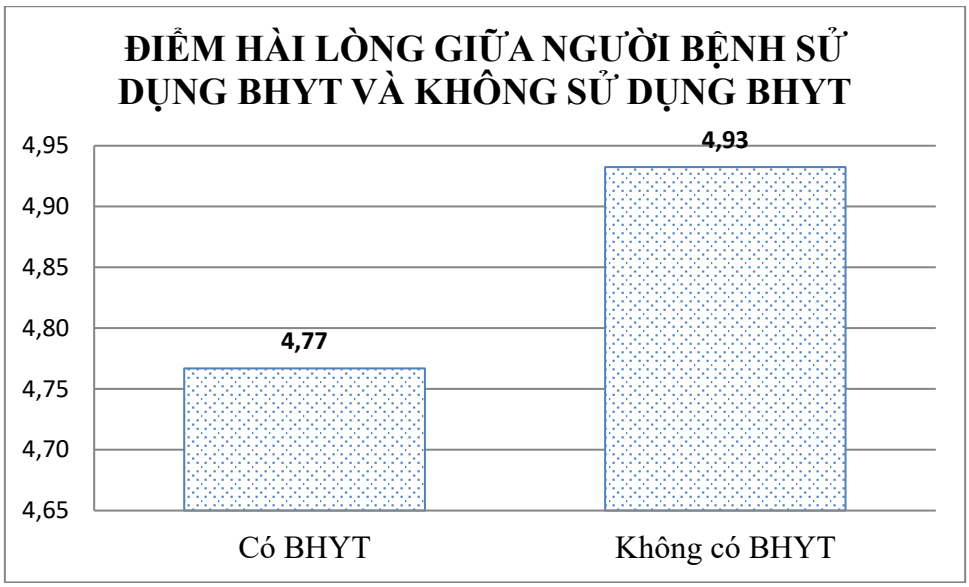
LOẠI THỐNG KÊ	BÀ MẸ SINH CON			
	2024		2025	
Tổng điểm TB người dùng chọn từ A->E	4.83		4.774	
Tỉ lệ hài lòng chung	98.47%		99.42%	
A. Khả năng tiếp cận	4.78	98.29	4.73	99.25
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.84	98.29	4.75	100
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.81	98.37	4.74	99.5
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.31	98.13	4.72	98.67
E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.84	98.41	4.82	99.63
G. Năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.88	99.02	4.84	100
H. Kết quả nằm viện	4.84	99.02	4.83	99.67
Tỉ lệ hài lòng so với mong đợi	98.74%		97.87%	

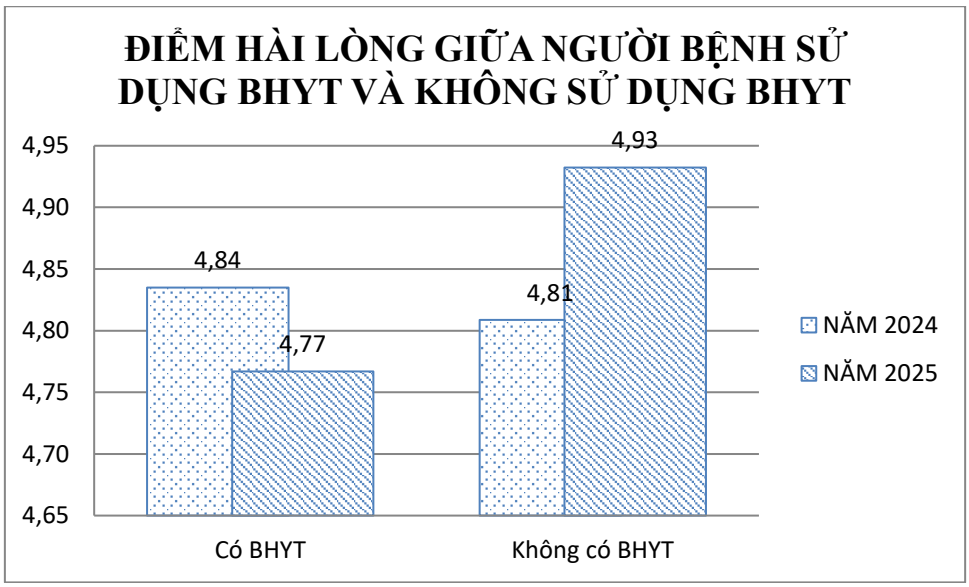


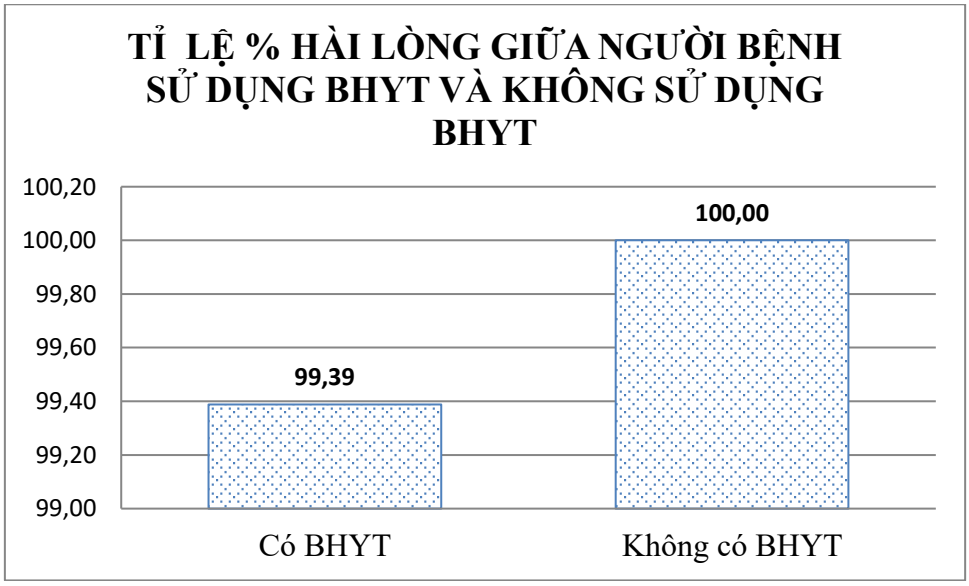

ĐIỂM HÀI LÒNG
4,84
4,83
4,82
4,81
4,8
4,79
4,78
4,77
4,76
4,75
4,74
4,83
4,774
NĂM 2024
NĂM 2025

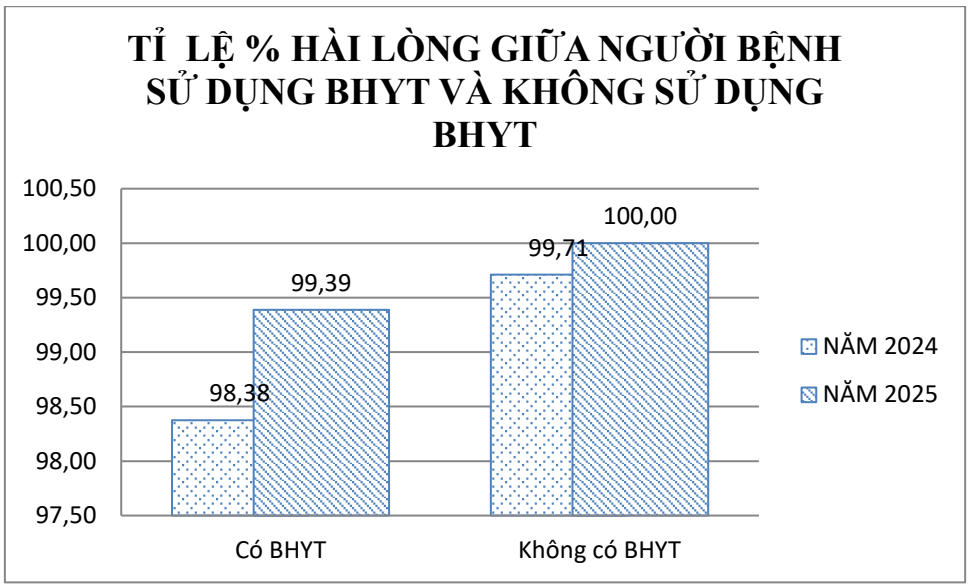

TỶ LỆ % HÀI LÒNG
100
99,5
99
98,5
98
97,5
98,43
99,79
99,85
99,44
QUÝ I - 2025
QUÝ II - 2025
QUÝ III - 2025
QUÝ IV - 2025


TỶ LỆ % HÀI LÒNG
99,6
99,4
99,2
99
98,8
98,6
98,4
98,2
98
97,8
98,47
99,42
NĂM 2024
NĂM 2025


ĐIỂM HÀI LÒNG GIỮA NGƯỜI BỆNH SỬ DỤNG BHYT VÀ KHÔNG SỬ DỤNG BHYT
4,95
4,90
4,85
4,80
4,75
4,70
4,65
4,77
4,93
Có BHYT
Không có BHYT


ĐIỂM HÀI LÒNG GIỮA NGƯỜI BỆNH SỬ DỤNG BHYT VÀ KHÔNG SỬ DỤNG BHYT
4,95
4,90
4,85
4,80
4,75
4,70
4,65
4,84
4,77
4,81
4,93
Có BHYT
Không có BHYT
NĂM 2024
NĂM 2025


TỈ LỆ % HÀI LÒNG GIỮA NGƯỜI BỆNH SỬ DỤNG BHYT VÀ KHÔNG SỬ DỤNG BHYT
100,20
100,00
99,80
99,60
99,40
99,20
99,00
99,39
100,00
Có BHYT
Không có BHYT



	Mục đánh giá	QUÝ I - 2025	QUÝ II - 2025	QUÝ III - 2025	QUÝ IV - 2025
A. Khả năng tiếp cận	A1. Được chỉ dẫn đến các khoa, phòng rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	4.86	4.59	4.72	4.68
	A2. Có thể gọi và hỏi được nhân viên y tế khi cần thiết (kể cả ngoài giờ hành chính)	4.86	4.62	4.81	4.71
B. Quy trình khám và nhập viện	B1. Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	4.92	4.60	4.81	4.81
	B2. Thời gian chờ đợi làm các thủ tục, dịch vụ chấp nhận được	4.9	4.59	4.74	4.74
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	4.9	4.57	4.79	4.74
	C2. Được thông tin, tư vấn về quá trình sinh con và các nguy cơ tai biến có thể xảy ra	4.9	4.60	4.75	4.74
	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	4.84	4.60	4.79	4.74
D. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	D1. Giường đệm cho mẹ và con an toàn, không nằm ghép	4.9	4.57	4.67	4.81
	D2. Được cung cấp chăn, ga, gối, váy, tã đầy đủ, sạch sẽ cho mẹ và con	4.88	4.59	4.74	4.77
	D3. Nhà vệ sinh, nhà tắm sạch sẽ, có giấy, xà phòng, nước đầy đủ	4.9	4.62	4.67	4.74
	D4. Buồng bệnh thông thoáng, sạch sẽ, có quạt, máy sưởi hoặc điều hòa	4.84	4.62	4.79	4.77

	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	4.88	4.59	4.72	4.71
	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.	4.86	4.49	4.72	4.71
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	4.70	4.74
	E2. Điều dưỡng, hộ sinh có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4.88	4.86	4.77	4.77
	E3. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán…) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4.9	4.83	4.81	4.77
	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	4.81	4.81
G. Năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	G1. Bác sỹ có trình độ chuyên môn, kỹ năng thăm khám tốt	4.94	4.86	4.79	4.74
	G2. Điều dưỡng, hộ sinh có trình độ chuyên môn tốt, chăm sóc chu đáo	4.9	4.86	4.82	4.74
	G3. Bác sỹ, điều dưỡng, hộ sinh phối hợp tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	4.92	4.87	4.82	4.74
H. Kết quả nằm viện	H1. Sinh đẻ an toàn, điều trị và chăm sóc tốt	4.9	4.90	4.74	4.77
	H2. Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ	4.9	4.89	4.72	4.74
	H3. Giá cả dịch vụ y tế phù hợp, tương xứng với số tiền bỏ ra	4.9	4.89	4.77	4.77

Các ý kiến thu được:

6 Tháng đầu năm:

- 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.

Quý III:

- Thủ tục xuất viện rườm rạ. Phức tạp.

Quý IV:

- Bệnh viện và bác sĩ rất nhiệt tình.
- Rất hài lòng với dịch vụ và chăm sóc tận tình của các cô.
- Tất cả rất tốt.
- Máy lạnh cần lắp thêm, quá nóng.
- Cách chăm sóc và hướng dẫn rất tốt hài lòng.
- Vào khoa sản sanh rất hài lòng về chăm sóc tốt, các cô nhiệt tình.
- Chất lượng bệnh viện tốt, nhân viên y tế nhiệt tình.
- Cách chăm sóc và hướng dẫn rất tốt hài lòng.

Các vấn đề người bệnh chưa hài lòng nhất là:

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

d) Thực hiện nuôi con bằng sữa mẹ

Bệnh viện tiến hành khảo sát 212 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 49% bà mẹ có hiểu và có nhớ cần làm gì, 47% bà mẹ hiểu và rất tâm đắc với ý nghĩa nuôi con bằng sữa mẹ, 4% bà mẹ được tư vấn nhưng chưa hiểu.
- 57% Bà mẹ cho con bú ngay sau sinh, 25% cho bú trong khoảng 30 phút đến 1 giờ sau sinh, 9% cho con bú sau 2 giờ đến 1 ngày.
- 86% Cho bú mẹ 100%, 14% cho uống thêm sữa công thức.
- Thời gian cho con bú trung bình ít nhất từ 6.3 tháng đến 20.97 tháng.

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

- Bệnh viện tiến hành khảo sát 150 người bệnh nằm điều trị nội trú tại Bệnh viện kết quả thu được người bệnh chấm 9.01/10 điểm, tăng điểm hơn so với năm 2024 (8.86).
- 77% Người bệnh và thân nhân ở tại Thành phố Hồ Chí Minh, 23% đến từ các tỉnh khác. 89% Sử dụng BHYT và 11% không sử dụng.
- 39% Chọn phòng thường và 61% chọn phòng dịch vụ.
- 57% mới đến điều trị nội trú lần đầu, 19% đã đến Bệnh viện từ 2 lần trở lên, 24% đến Bệnh viện nhiều lần không nhớ rõ.
- Trung bình người bệnh phải chờ 19.51 phút để được nhập khoa và chờ 12.93 phút để được bác sĩ thăm khám khi nhập khoa.
- 96% Người bệnh và thân nhân được giải thích lý do nhập viện, 4% yêu cầu bác sĩ cho nhập viện.
- 97% 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.
- 99% Nhận xét thái độ vui vẻ, hòa nhã, 1% 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.
- 91% Nhận xét nhà vệ sinh của bệnh viện khá đủ, luôn sạch sẽ, 9% đánh giá ở mức chấp nhận được, 95% nhận xét bệnh viện luôn có dung dịch rửa tay, 5% vị trí đặt chưa được thuận tiện.

- 88% Người bệnh và thân nhân đều khá yên tâm về an ninh, trật tự của Bệnh viện, 12% nhận xét có qui định giờ ra vào khoa.

- 81% Nhận xét bệnh viện cung ứng các dịch vụ tiện ích khá đa dạng và giá hợp lý, 7% nhận xét bệnh viện cung ứng các dịch vụ tiện ích không đa dạng mà đắc hơn giá bên ngoài, 5% nhận xét bệnh viện chỉ có 1-2 dịch vụ, 7% không để ý.

- 75% Nhận xét bệnh viện rất yên tĩnh vào buổi tối, 10% nhận xét tương đối yên tĩnh, 9% nhận xét có tiếng ồn từ bên ngoài bệnh viện vọng vào, 6% không để ý.

- 83% Đánh giá bệnh viện có nhiều cây xanh, sạch và đẹp, 13% đạt ở mức chấp nhận được. 4% không để ý.

- 98% Nhận xét nhân viên bệnh viện đều đối xử tử tế và rất tôn trọng người bệnh, thân nhân người bệnh, 2% chấp nhận được.

- 99% 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.

- 96% Bác sĩ, điều dưỡng luôn trả lời thỏa đáng những thắc mắc của người bệnh, 4% không có thắc mắc gì.

- 98% 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.

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

- 99% Được bác sĩ hoặc điều dưỡng thông tin, hướng dẫn về những dấu hiệu và thời gian cần quay lại để tái khám.

- 94% không gặp khó khăn gì khi làm thủ tục xuất viện, 5% Đánh giá thời gian chờ giấy xuất viện lâu, 1% nhận xét chờ đóng viện phí lâu.

- Thời gian từ thông báo xuất viện đến khi nhận giấy ra viện trung bình 4.18 giờ.

- 97% Người bệnh và thân nhân xác định sẽ quay lại và sẽ giới thiệu cho người khác nên đến bệnh viện, 3% 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:

+ Thái độ ân cần lịch sự của bác sĩ, y tá và toàn bộ nhân viên của bệnh viện.

+ Bác sĩ và nhân viên y tế rất vui vẻ nhiệt tình tư vấn kĩ.

+ Nhân viên chăm sóc bệnh nhân rất tốt.

+ Nhân viên nhiệt tình, cởi mở.

+ Phòng sạch sẽ.

+ Bác sĩ, điều dưỡng tận tình.

+ Nhân viên tận tình, vui vẻ, phòng sạch sẽ, thoáng.

+ Nhân viên nhiệt tình, bác sĩ khám kỹ.

+ Bác sĩ tận tình, nhân viên vui vẻ chỉ dẫn.

+ Nhân viên y tế tận tình, bác sĩ nhiệt tình, thân thiện.
+ Bác sĩ tận tâm rất tốt.
+ Thái độ phục vụ bệnh nhân rất tốt.
+ Thái độ ứng xử giao tiếp của nhân viên y tế, rất hài lòng.
+ Bác sĩ điều trị tốt, y tá chăm sóc tận tình.
+ Nhân viên của Khoa Nhi tốt.
+ Nhân viên sạch sẽ, nhân viên chăm sóc tốt.
+ Nhân viên của bệnh viện tốt, Khoa Nhi rất tận tâm, ai cũng nhiệt tình.
+ Nhân viên y tế tại khoa rất nhiệt tình vui vẻ.
+ Bác sĩ khám giải thích bệnh tình rõ ràng, bác sĩ điều dưỡng chăm sóc hướng dẫn tận tình.
+ Bác sĩ khám, giải thích rõ ràng, các cô điều dưỡng chăm sóc, hướng dẫn tận tình.

- Điều bệnh nhân và thân nhân không hài lòng nhất:
+ Phòng nằm chật, giường cũ.
+ Đợi lấy số thứ tự vào khoa siêu âm bụng lâu quá.
+ Wifi yếu.

- Ý kiến đóng góp:
+ Với thái độ làm việc của đội ngũ bệnh viện là tốt nhất rồi, không mong đợi gì hơn.
+ Nhiều phòng dịch vụ 1 người hơn.
+ Căn tin phục vụ 24/24 sẽ tốt hơn, ngoài giờ hành chính căn tin không phục vụ gây bất lợi.
+ Cần nhiều phòng dịch vụ hơn.
+ Bãi xe cho người nhà rộng hơn.
+ Thay giường mới tiện nghi.
+ Có bãi xe rộng hơn.
+ Thêm phòng siêu âm cho người lớn tuổi và trẻ con nhỏ tuổi.
+ Thêm cây xanh.
+ Thêm nơi ngồi nghỉ ngơi.
+ Đề nghị lắp thêm mạng wifi.

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

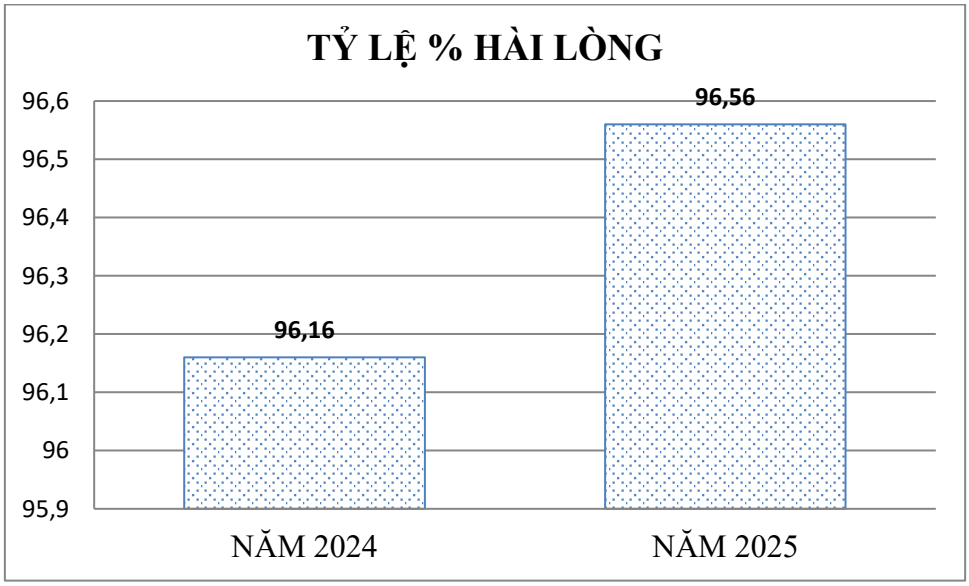
Trong năm 2025 bệnh viện tiến hành khảo sát 221 phiếu.
- Giấy chứng nhận thương tích: 2
- Giấy chứng sinh: 5
- Giấy chứng tử: 1
- Giấy nghỉ ốm hưởng BHXH: 207
- Giấy tóm tắt HSBA: 6

	QÚY I-2025	**QÚY II-2025**	**QÚY III-2025**	**QÚY IV-2025**
Nhóm A: Về khả năng tiếp cận				
Rất dễ dàng	66.7%	48.07%	51.8%	47.4%
Dễ dàng	30.6%	50%	42.2%	46.2%
Bình thường	2.7%	2%	5.9%	6.4%
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%	53.2%	48.14%

Rõ ràng, cụ thể	35.3%	43.8%	42.5%	51.9%
Bình thường	2.3%	1.07%	4.3%	1.9%
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%	45.1%	51.8%
Đáp ứng tốt	51.4%	46.3%	49.4%	48.2%
Bình thường	2.1%	0.48%	5.5%	5.6%
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%	71.6%	55.1%
Tốt	30.2%	20.5%	27.6%	44.9%
Bình thường	1.9%		0.8%	
Không tốt				
Rất không tốt				
Nhóm E: Nhận xét về kết quả cung cấp dịch vụ				
Rất tốt	63.8%	61.03%	54.9%	53.5%
Tốt	36.2%	38.96%	42.9%	46.4%
Bình thường	1.4%	1.29%	2.2%	0.64%
Không tốt				
Rất không tốt				

	NĂM 2024	**NĂM 2025**
Nhóm A: Về khả năng tiếp cận		
Rất dễ dàng	45.70%	50.80%
Dễ dàng	49.10%	43.10%
Bình thường	5.10%	6.00%
Khó khăn	0.00%	0.00%
Rất khó khăn	0.00%	0.00%
Nhóm B: Minh bạch về thông tin và thủ tục hành chính		
Rất rõ ràng, cụ thể	46.50%	51.80%
Rõ ràng, cụ thể	49.90%	44.40%
Bình thường	3.60%	3.70%
Không rõ ràng, cụ thể	0.00%	0.00%
Rất không rõ ràng, cụ thể	0.00%	0.00%
Nhóm C: Nhận xét về cơ sở vật chất		
Đáp ứng rất tốt	44.60%	46.00%
Đáp ứng tốt	50.60%	48.50%
Bình thường	4.80%	5.40%

Không tốt	0.00%	0.00%
Rất không tốt	0.00%	0.00%
Nhóm D: Về thái độ ứng xử và kỹ năng làm việc của nhân viên y tế		
Rất tốt	69.90%	67.70%
Tốt	28.00%	31.70%
Bình thường	2.00%	0.60%
Không tốt	0.00%	0.00%
Rất không tốt	0.00%	0.00%
Nhóm E: Nhận xét về kết quả cung cấp dịch vụ		
Rất tốt	53.00%	54.50%
Tốt	43.00%	43.70%
Bình thường	3.90%	1.80%
Không tốt	0.00%	0.00%
Rất không tốt	0.00%	0.00%



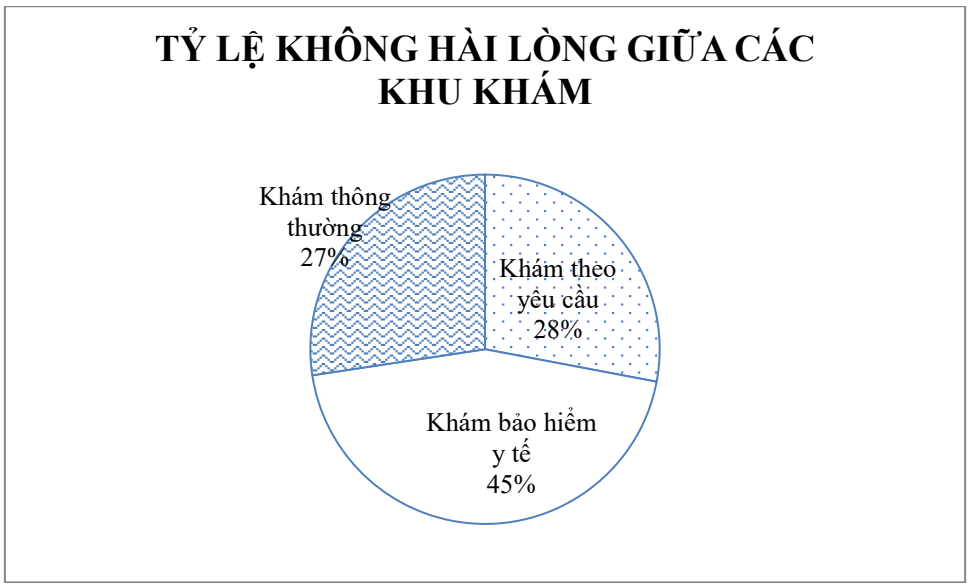
Trong năm 2025, Bệnh viện tiếp tục ghi nhận tỷ lệ cao đánh giá tốt về dịch vụ liên quan đến thủ tục hành chính tại bệnh viện. Đa số bệnh nhân và thân nhân có đánh giá tốt về dịch vụ liên quan đến thủ tục hành chính, cao nhất là về đánh giá thái độ ứng xử và kỹ năng làm việc của nhân viên y tế.

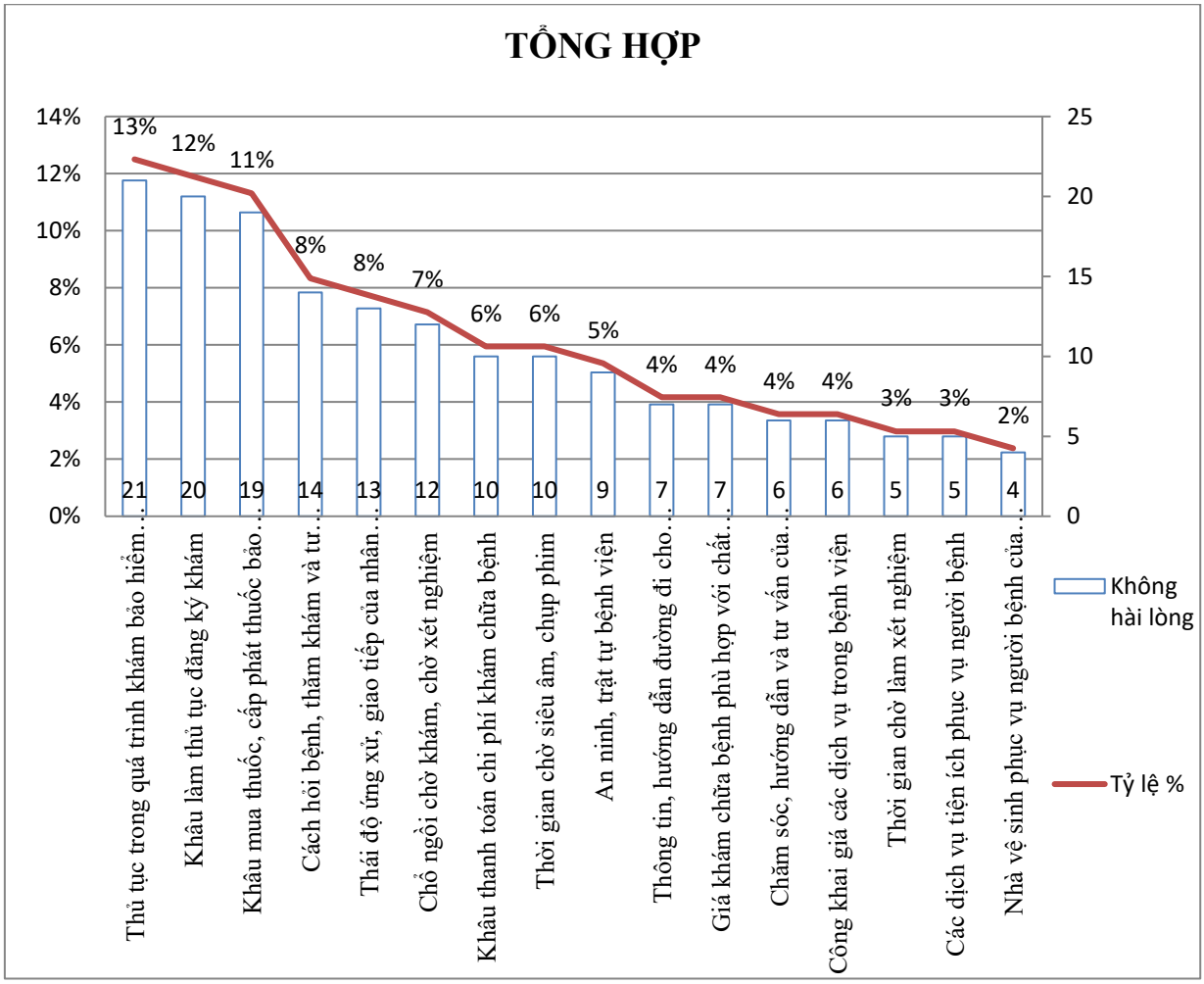
ê) Kiosk không hài lòng người bệnh:

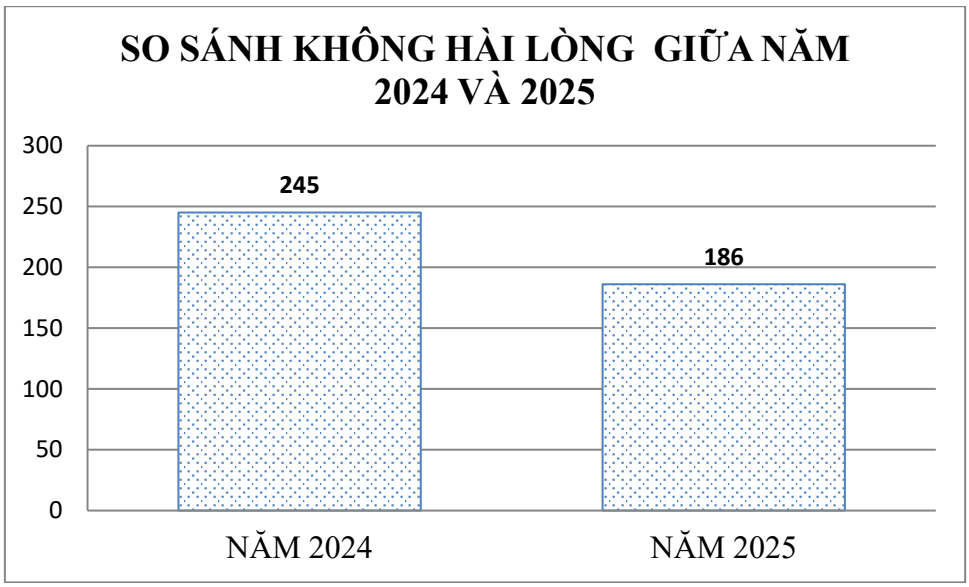
Thời gian khảo sát từ 01/11/2024 07:00:00 đến 31/11/2025 17:00:00.

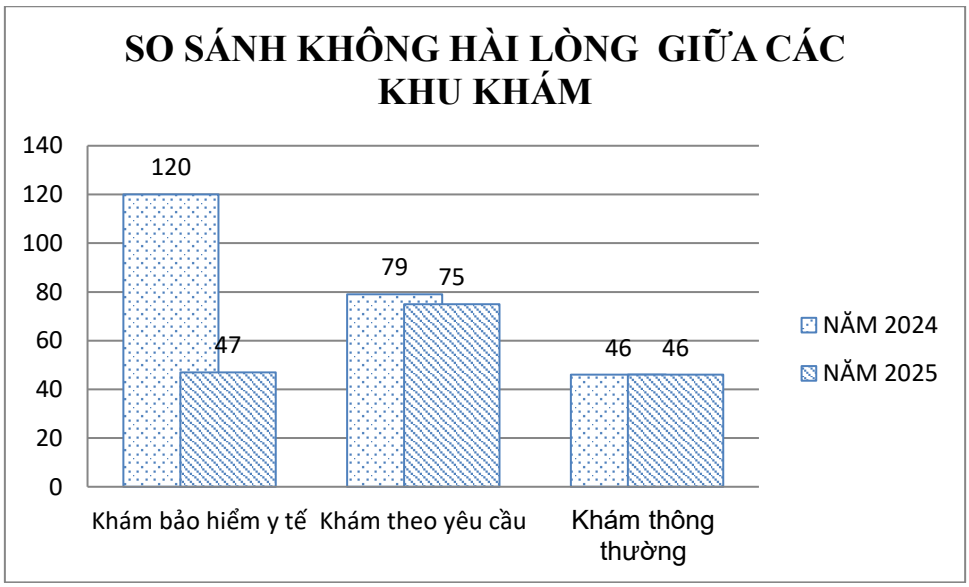
Toàn bệnh viện thu được tổng cộng 168 đánh giá không hài lòng, trong đó:

- Khám bảo hiểm y tế có 47 đánh giá.
- Khám theo yêu cầu có 75 đánh giá.
- Khám thông thường 46 đánh giá.


TỶ LỆ KHÔNG HÀI LÒNG GIỮA CÁC KHU KHÁM
Khám thông thường 27%
Khám theo yêu cầu 28%
Khám bảo hiểm y tế 45%


TỔNG HỢP
14%
12%
10%
8%
6%
4%
2%
0%
25
20
15
10
5
0
13%
12%
11%
8%
8%
7%
6%
6%
5%
4%
4%
4%
4%
3%
3%
2%
21
20
19
14
13
12
10
10
9
7
7
6
6
5
5
4
Thủ tục trong quá trình khám bảo hiểm...
Khâu làm thủ tục đăng ký khám
Khâu mua thuốc, cấp phát thuốc bảo...
Cách hỏi bệnh, thăm khám và tư...
Thái độ ứng xử, giao tiếp của nhân...
Chỗ ngồi chờ khám, chờ xét nghiệm
Khâu thanh toán chi phí khám chữa bệnh
Thời gian chờ siêu âm, chụp phim
An ninh, trật tự bệnh viện
Thông tin, hướng dẫn đường đi cho...
Giá khám chữa bệnh phù hợp với chất...
Chăm sóc, hướng dẫn và tư vấn của...
Công khai giá các dịch vụ trong bệnh viện
Thời gian chờ làm xét nghiệm
Các dịch vụ tiện ích phục vụ người bệnh
Nhà vệ sinh phục vụ người bệnh của...
Không hài lòng
Tỷ lệ %





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

- Thủ tục trong quá trình khám bảo hiểm y tế: 21 ý kiến (chiếm 13%).
- Khâu làm thủ tục đăng ký khám: 20 ý kiến (chiếm 12%).
- Khâu mua thuốc, cấp phát thuốc bảo hiểm y tế: 19 ý kiến (chiếm 11%).

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.

- Năm 2025 cả nước có sự thay đổi về đơn vị hành chính, một số người bệnh và thân nhân chưa nắm rõ phường, xã mới nên khi nhân viên nhận bệnh tiến hành tra cứu địa chỉ giúp người bệnh và thân nhân dẫn đến thời gian chờ lâu, Phòng Công tác xã hội

đã tăng cường thêm nhân sự hỗ trợ, đồng thời nhắc nhở người bệnh và thân nhân ghi nhớ thông tin địa chỉ mới để thuận tiện hơn trong những lần khám sau.

- Luôn có bảo vệ, nhân viên y tế hướng dẫn ở những kiosk lấy số thứ tự tự động.
- 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.
- 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 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.
- Khoa Dinh dưỡng thường xuyên kiểm tra hoạt động của căn tin, đảm bảo an toàn vệ sinh thực phẩm.
- Thay thế các chậu xanh có dấu hiệu héo úa, thay bằng cây khác, Phòng Hành chính quản trị kiểm tra xanh – sạch – đẹp tại các khoa, phòng.
- 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, hàng năm lấy ý kiến đóng góp về quy chế chi tiêu nội bộ, điều chỉnh hợp lý.
- 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.

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

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

GIÁM ĐỐC

Ký bởi: [illegible] Chánh Xuân
193[illegible]/HCM-CCHN

BỆNH VIỆN ĐA KHOA LÃNH BINH THĂNG

Signature Valid

Trần Chánh Xuân

PHỤ LỤC

KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH KHOA CHẨN ĐOÁN HÌNH ẢNH, XÉT NGHIỆM VÀ TIM MẠCH CHUYỂN HÓA NĂM 2025

Thực hiện sự chỉ đạo của Ban giám đốc về việc tiến hành khảo sát sự hài lòng người bệnh nhằm cải tiến chất lượng khám bệnh chữa bệnh ngày một tốt hơn. Thực hiện tiêu chí A4.6 bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp, tiểu mục số 16, 17 yêu cầu thực hiện cải tiến đối với các khoa có tỷ lệ hài lòng người bệnh thấp nhất. Căn cứ vào kết quả khảo sát hài lòng người bệnh năm 2025 bệnh viện chọn ra các Khoa Chẩn đoán hình ảnh, Xét nghiệm và Tim mạch chuyển hóa để cải tiến

KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC SO VỚI KẾ HOẠCH CHUNG:

Điểm khảo sát hài lòng ngoại trú Khoa Xét nghiệm đạt từ 4.43 điểm, 93.66% trở lên: Đạt, khoa đạt 4.49 điểm, 98.33%.

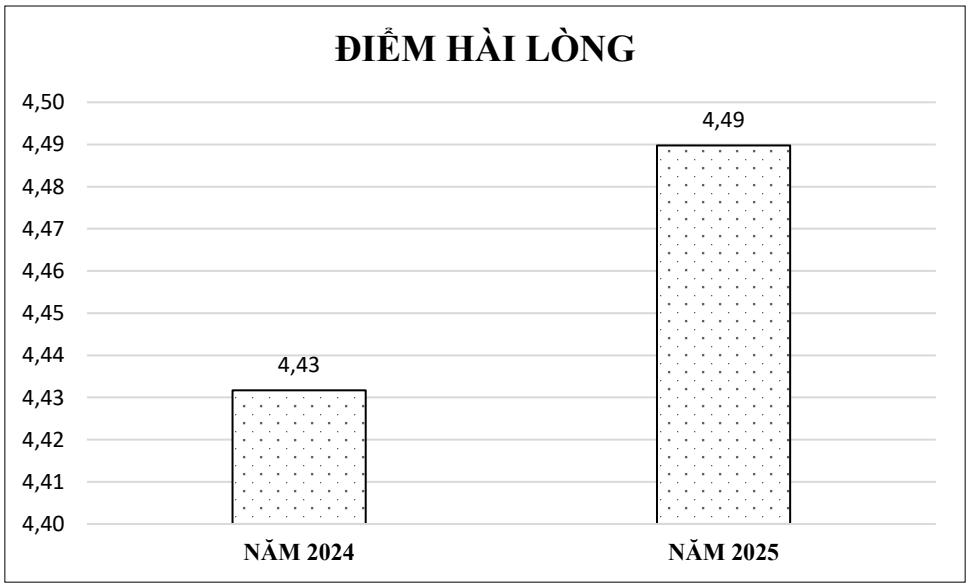
Điểm khảo sát hài lòng ngoại trú Khoa Chẩn đoán hình ảnh đạt từ 4.47 điểm, 93.01% trở lên: Đạt, khoa đạt 4.58 điểm, 93.71%.

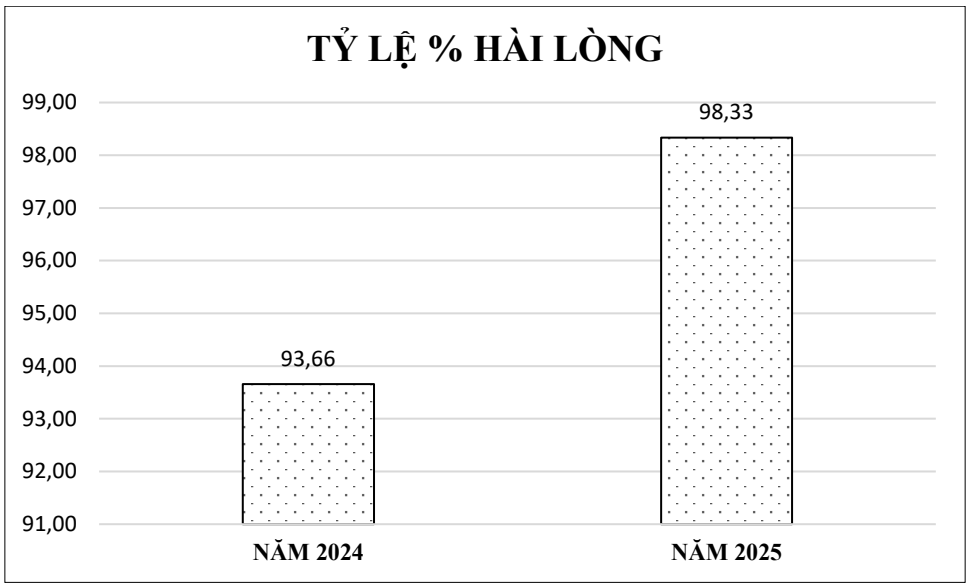
Điểm khảo sát hài lòng Khoa Tim mạch chuyển hóa:

- Ngoại trú đạt từ 4.41 điểm, 95.58% trở lên: Đạt, khoa đạt 4.41 điểm, 95.58%.
- Nội trú đạt 4.48 điểm, 98.45% trở lên: Đạt, khoa đạt 4.48 điểm, 98.45%.

Tổng thực hiện được 100% so với kế hoạch.

1. Khoa Xét nghiệm:



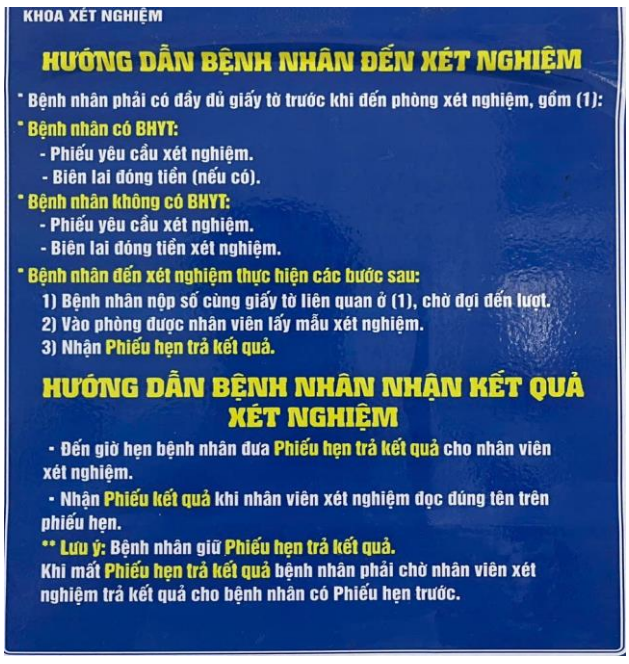


Những mục tiêu cải tiến đề ra cho khoa:

- Nhắc nhở về giao tiếp ứng xử, hướng dẫn rõ ràng cho người bệnh và thân nhân về thời gian chờ kết quả, các điểm cần lưu ý.
- Xây dựng phương án điều phối nhân sự khi bệnh đông.
- Cập nhật lại biển chỉ dẫn.
- Nâng cấp trang bị đảm bảo kết quả chính xác, nhanh chóng.
- Khu vực lấy mẫu, chờ đợi không gian sạch sẽ, thoải mái.
- Cung cấp dịch vụ tra cứu kết quả online.
- Cải thiện quy trình lấy mẫu, bảo quản mẫu, phân tích kết quả.

Những cải tiến đã thực hiện:

1. Nhắc nhở nhân viên về giao tiếp ứng xử: Đảm bảo nhân viên tại khoa xét nghiệm có kỹ năng giao tiếp tốt, lịch sự và thân thiện. Hướng dẫn rõ ràng về quy trình xét nghiệm, thời gian chờ đợi, và các thông tin cần thiết khác.


KHOA XÉT NGHIỆM

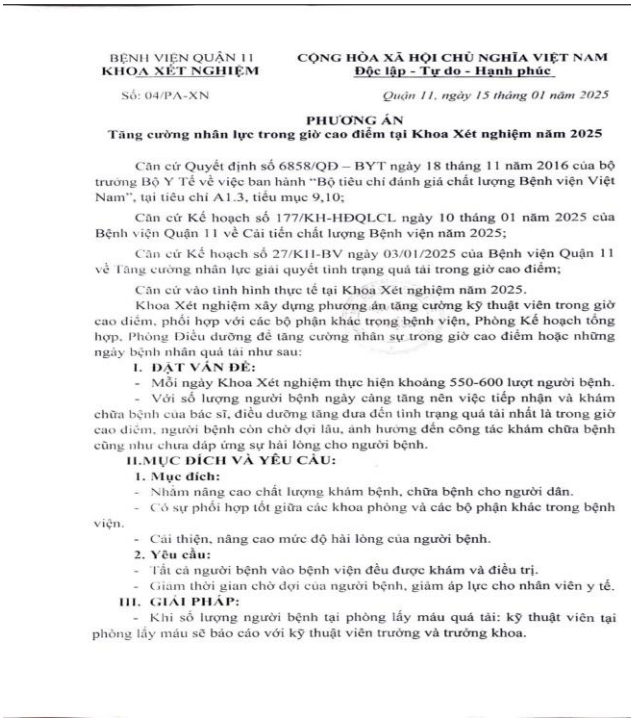
HƯỚNG DẪN BỆNH NHÂN ĐẾN XÉT NGHIỆM

* Bệnh nhân phải có đầy đủ giấy tờ trước khi đến phòng xét nghiệm, gồm (1):
* Bệnh nhân có BHYT:
- Phiếu yêu cầu xét nghiệm.
- Biên lai đóng tiền (nếu có).
* Bệnh nhân không có BHYT:
- Phiếu yêu cầu xét nghiệm.
- Biên lai đóng tiền xét nghiệm.
* Bệnh nhân đến xét nghiệm thực hiện các bước sau:
1) Bệnh nhân nộp sổ cùng giấy tờ liên quan ở (1), chờ đợi đến lượt.
2) Vào phòng được nhân viên lấy mẫu xét nghiệm.
3) Nhận Phiếu hẹn trả kết quả.

HƯỚNG DẪN BỆNH NHÂN NHẬN KẾT QUẢ XÉT NGHIỆM

- Đến giờ hẹn bệnh nhân đưa Phiếu hẹn trả kết quả cho nhân viên xét nghiệm.
- Nhận Phiếu kết quả khi nhân viên xét nghiệm đọc đúng tên trên phiếu hẹn.
** Lưu ý: Bệnh nhân giữ Phiếu hẹn trả kết quả.
Khi mất Phiếu hẹn trả kết quả bệnh nhân phải chờ nhân viên xét nghiệm trả kết quả cho bệnh nhân có Phiếu hẹn trước.

2. Lập phương án điều phối nhân sự khi bệnh đông.



BỆNH VIỆN QUẬN 11
KHOA XÉT NGHIỆM

Số: 04/PA-XN

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

Quận 11, ngày 15 tháng 01 năm 2025

PHƯƠNG ÁN
Tăng cường nhân lực trong giờ cao điểm tại Khoa Xét nghiệm năm 2025

Căn cứ Quyết định số 6858/QĐ – BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 của bộ trưởng Bộ Y Tế về việc ban hành "Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng Bệnh viện Việt Nam", tại tiêu chí A1.3, tiểu mục 9,10;

Căn cứ Kế hoạch số 177/KH-HĐQLCL ngày 10 tháng 01 năm 2025 của Bệnh viện Quận 11 về Cải tiến chất lượng Bệnh viện năm 2025;

Căn cứ Kế hoạch số 27/KH-BV ngày 03/01/2025 của Bệnh viện Quận 11 về Tăng cường nhân lực giải quyết tình trạng quá tải trong giờ cao điểm;

Căn cứ vào tình hình thực tế tại Khoa Xét nghiệm năm 2025.

Khoa Xét nghiệm xây dựng phương án tăng cường kỹ thuật viên trong giờ cao điểm, phối hợp với các bộ phận khác trong bệnh viện, Phòng Kế hoạch tổng hợp, Phòng Điều dưỡng để tăng cường nhân sự trong giờ cao điểm hoặc những ngày bệnh nhân quá tải như sau:

I. ĐẶT VẤN ĐỀ:

- Mỗi ngày Khoa Xét nghiệm thực hiện khoảng 550-600 lượt người bệnh.
- Với số lượng người bệnh ngày càng tăng nên việc tiếp nhận và khám chữa bệnh của bác sĩ, điều dưỡng tăng đưa đến tình trạng quá tải nhất là trong giờ cao điểm, người bệnh còn chờ đợi lâu, ảnh hưởng đến công tác khám chữa bệnh cũng như chưa đáp ứng sự hài lòng cho người bệnh.

II.MỤC ĐÍCH VÀ YÊU CẦU:

1. Mục đích:

- Nhằm nâng cao chất lượng khám bệnh, chữa bệnh cho người dân.
- Có sự phối hợp tốt giữa các khoa phòng và các bộ phận khác trong bệnh viện.
- Cải thiện, nâng cao mức độ hài lòng của người bệnh.

2. Yêu cầu:

- Tất cả người bệnh vào bệnh viện đều được khám và điều trị.
- Giảm thời gian chờ đợi của người bệnh, giảm áp lực cho nhân viên y tế.

III. GIẢI PHÁP:

- Khi số lượng người bệnh tại phòng lấy máu quá tải: kỹ thuật viên tại phòng lấy máu sẽ báo cáo với kỹ thuật viên trưởng và trưởng khoa.
- Kỹ thuật viên trưởng sẽ điều động kỹ thuật viên của khoa ổn định người bệnh an tâm đợi đến lượt khám theo số thứ tự. Triển khai thêm bàn lấy máu tại phía trước phòng lấy máu nội bảo hiểm để hỗ trợ và tăng cường trong giờ cao điểm hai người trực đêm sẽ ở lại hỗ trợ buổi sáng.
- Trường hợp số lượng người bệnh quá tải mà khoa chưa giải áp được, thì khoa xin hỗ trợ - chỉ đạo từ Ban giám đốc.

Trên đây là Phương án tăng cường nhân lực trong giờ cao điểm tại Khoa Xét nghiệm năm 2025./.

Nơi nhận:
- Ban giám đốc;
- Phòng QLCL;
- Lưu: XN(01).

TRƯỞNG KHOA

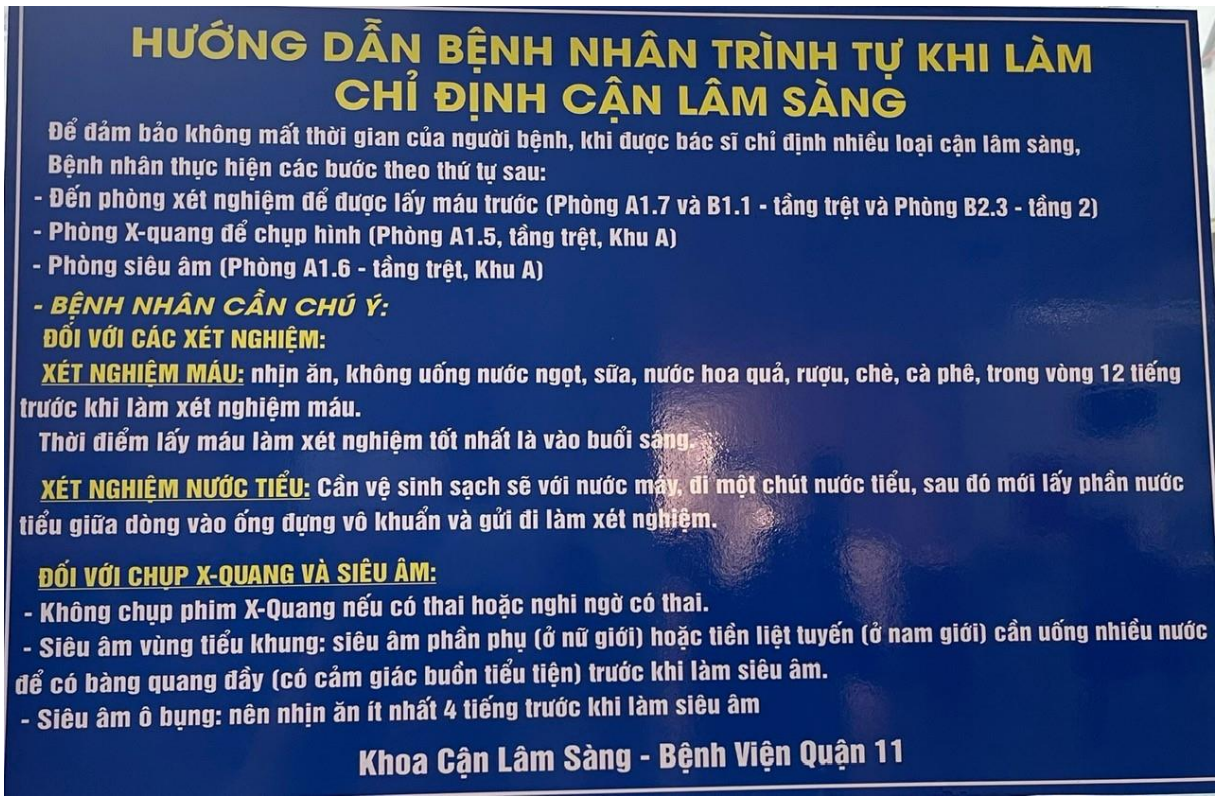
Huỳnh Quốc Phông

GIÁM ĐỐC

BỆNH VIỆN QUẬN 11

Trần Chánh Xuân

3. Biển chỉ dẫn rõ ràng: Cung cấp thông tin hướng dẫn chi tiết về các bước thực hiện xét nghiệm, bao gồm địa điểm, thời gian và các yêu cầu cần thiết (ví dụ: cần nhịn ăn trước khi xét nghiệm).

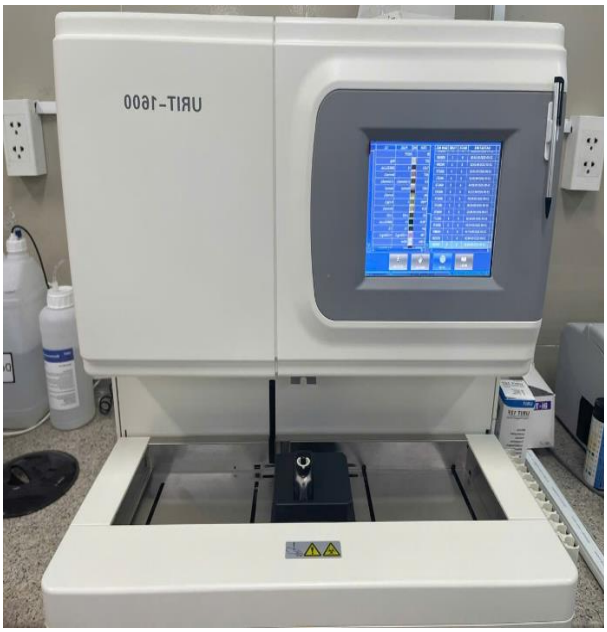


4. Ứng dụng công nghệ vào việc quản lý và phục vụ: Cung cấp dịch vụ tra cứu kết quả xét nghiệm online để bệnh nhân không phải mất thời gian đến bệnh viện.

Link xem kết quả: https://bvdklbt.hsoft.vn/



5. Nâng cấp trang thiết bị: Đảm bảo các máy móc xét nghiệm hiện đại, đảm bảo kết quả xét nghiệm chính xác và nhanh chóng.



Máy nước tiểu tự động



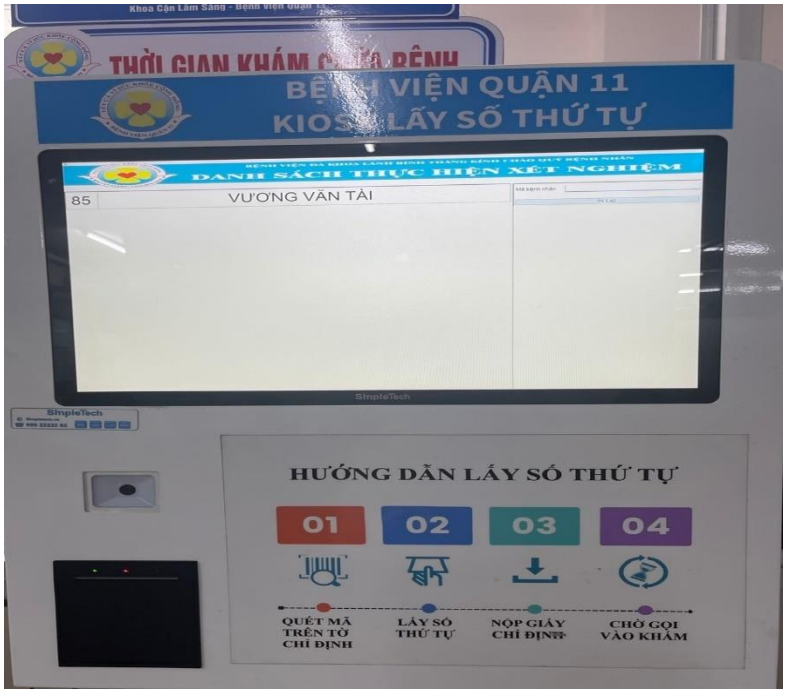
Máy ion đồ tự động

6. Tạo không gian thoải mái: Đảm bảo khu vực lấy mẫu và chờ đợi của bệnh nhân có không gian sạch sẽ, thoải mái.

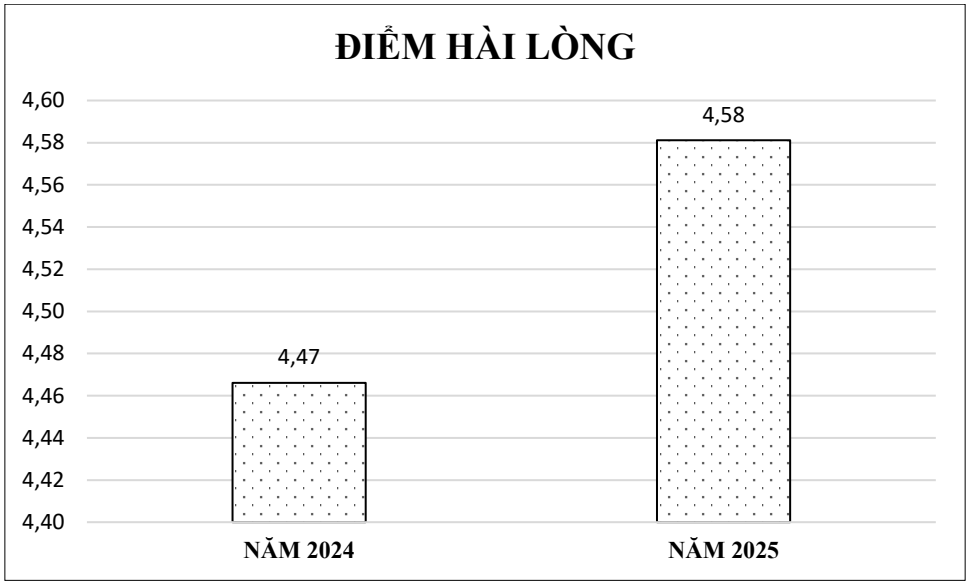


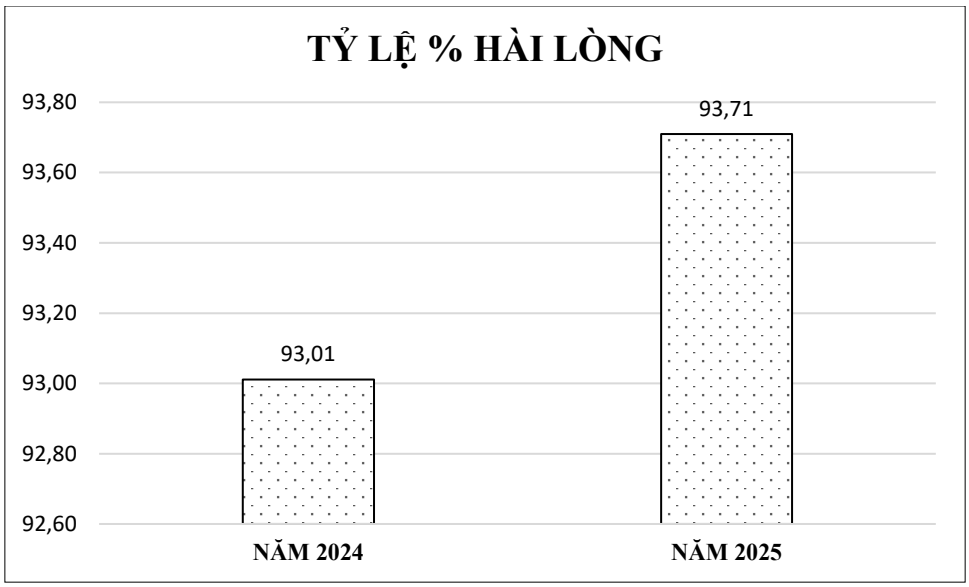
7. Cải thiện quy trình lấy mẫu, bảo quản mẫu, phân tích kết quả để giảm thiểu sai sót và đảm bảo kết quả xét nghiệm chính xác, nhanh chóng.

Trang bị máy lấy số tự động



2. Khoa Chẩn đoán hình ảnh:





Những mục tiêu cải tiến đề ra cho khoa:

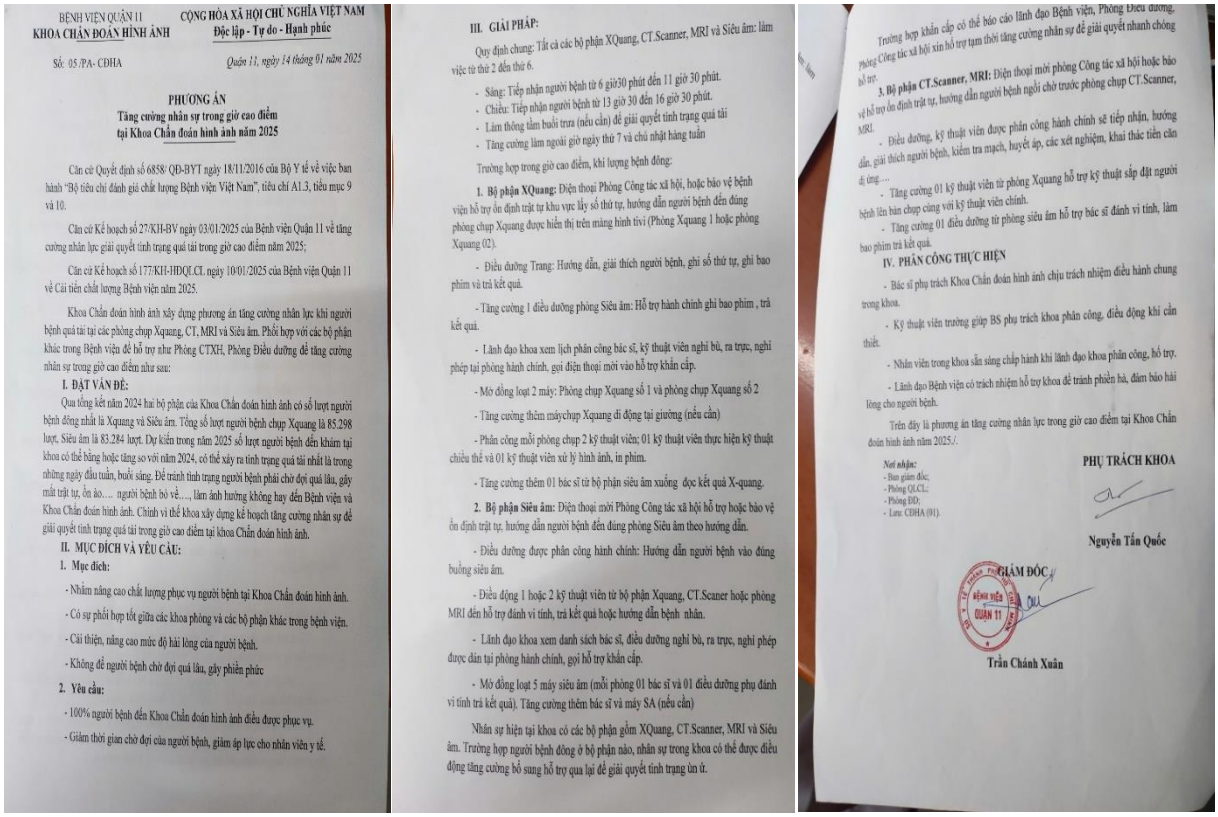
- Rà soát bổ sung ghế ngồi (dự trù phòng HCQT) khu ngồi chờ siêu âm, xquang, CT, MRI (đã có dự trù trước đây nhưng bị thất lạc).
- Xây dựng phương án điều phối nhân sự khi bệnh đông, giờ cao điểm.
- Áp dụng phần mềm quét mã, lấy số thứ tự, không cần nộp chỉ định.
- Đảm bảo đủ áo choàng, miếng lót siêu âm.
- Định kỳ bảo dưỡng trang thiết bị máy móc.
- Nhắc nhở nhân viên về giao tiếp ứng xử (tạo điều kiện tham gia tập huấn đầy đủ).

Những cải tiến đã thực hiện:

1. Khoa rà soát, bổ sung thêm 20 ghế ngồi, đủ phục vụ người bệnh chụp xquang và siêu âm tại khoa



2. Phương án điều phối nhân sự khi người bệnh đông



BỆNH VIỆN QUẬN 11
KHOA CHẨN ĐOÁN HÌNH ẢNH

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

Số: 05 /PA- CDHA

Quận 11, ngày 14 tháng 01 năm 2025

PHƯƠNG ÁN
Tăng cường nhân sự trong giờ cao điểm tại Khoa Chẩn đoán hình ảnh năm 2025

Căn cứ Quyết định số 6858/ QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ Y tế về việc ban hành "Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng Bệnh viện Việt Nam", tiêu chí A1.3, tiểu mục 9 và 10.

Căn cứ Kế hoạch số 27/KH-BV ngày 03/01/2025 của Bệnh viện Quận 11 về tăng cường nhân lực giải quyết tình trạng quá tải trong giờ cao điểm năm 2025;

Căn cứ Kế hoạch số 177/KH-HĐQLCL ngày 10/01/2025 của Bệnh viện Quận 11 về Cải tiến chất lượng Bệnh viện năm 2025.

Khoa Chẩn đoán hình ảnh xây dựng phương án tăng cường nhân lực khi người bệnh quá tải tại các phòng chụp Xquang, CT, MRI và Siêu âm. Phối hợp với các bộ phận khác trong Bệnh viện để hỗ trợ như Phòng CTXH, Phòng Điều dưỡng để tăng cường nhân sự trong giờ cao điểm như sau:

I. ĐẶT VẤN ĐỀ:

Qua tổng kết năm 2024 hai bộ phận của Khoa Chẩn đoán hình ảnh có số lượt người bệnh đông nhất là Xquang và Siêu âm. Tổng số lượt người bệnh chụp Xquang là 85.298 lượt, Siêu âm là 83.284 lượt. Dự kiến trong năm 2025 số lượt người bệnh đến khám tại khoa có thể bằng hoặc tăng so với năm 2024, có thể xảy ra tình trạng quá tải nhất là trong những ngày đầu tuần, buổi sáng. Để tránh tình trạng người bệnh phải chờ đợi quá lâu, gây mất trật tự, ồn ào.... người bệnh bỏ về..., làm ảnh hưởng không hay đến Bệnh viện và Khoa Chẩn đoán hình ảnh. Chính vì thế khoa xây dựng kế hoạch tăng cường nhân sự để giải quyết tình trạng quá tải trong giờ cao điểm tại khoa Chẩn đoán hình ảnh.

II. MỤC ĐÍCH VÀ YÊU CẦU:

1. Mục đích:

- Nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người bệnh tại Khoa Chẩn đoán hình ảnh.
- Có sự phối hợp tốt giữa các khoa phòng và các bộ phận khác trong bệnh viện.
- Cải thiện, nâng cao mức độ hài lòng của người bệnh.
- Không để người bệnh chờ đợi quá lâu, gây phiền phức

2. Yêu cầu:

- 100% người bệnh đến Khoa Chẩn đoán hình ảnh điều được phục vụ.
- Giảm thời gian chờ đợi của người bệnh, giảm áp lực cho nhân viên y tế.

III. GIẢI PHÁP:

Quy định chung: Tất cả các bộ phận XQuang, CT.Scanner, MRI và Siêu âm: làm việc từ thứ 2 đến thứ 6.

- Sáng: Tiếp nhận người bệnh từ 6 giờ30 phút đến 11 giờ 30 phút.
- Chiều: Tiếp nhận người bệnh từ 13 giờ 30 đến 16 giờ 30 phút.
- Làm thông tầm buổi trưa (nếu cần) để giải quyết tình trạng quá tải
- Tăng cường làm ngoài giờ ngày thứ 7 và chủ nhật hàng tuần

Trường hợp trong giờ cao điểm, khi lượng bệnh đông:

1. Bộ phận XQuang: Điện thoại Phòng Công tác xã hội, hoặc báo vệ bệnh viện hỗ trợ ổn định trật tự khu vực lấy số thứ tự, hướng dẫn người bệnh đến đúng phòng chụp Xquang được hiển thị trên màng hình tivi (Phòng Xquang 1 hoặc phòng Xquang 02).

- Điều dưỡng Trang: Hướng dẫn, giải thích người bệnh, ghi số thứ tự, ghi bao phim và trả kết quả.
- Tăng cường 1 điều dưỡng phòng Siêu âm. Hỗ trợ hành chính ghi bao phim , trả kết quả.
- Lãnh đạo khoa xem lịch phân công bác sĩ, kỹ thuật viên nghỉ bù, ra trực, nghỉ phép tại phòng hành chính. gọi điện thoại mời vào hỗ trợ khẩn cấp.
- Mở đồng loạt 2 máy: Phòng chụp Xquang số 1 và phòng chụp Xquang số 2
- Tăng cường thêm máychụp Xquang di động tại giường (nếu cần)
- Phân công mỗi phòng chụp 2 kỹ thuật viên; 01 kỹ thuật viên thực hiện kỹ thuật chiếu thế và 01 kỹ thuật viên xử lý hình ảnh, in phim.
- Tăng cường thêm 01 bác sĩ từ bộ phận siêu âm xuống đọc kết quả X-quang.

2. Bộ phận Siêu âm: Điện thoại mời Phòng Công tác xã hội hỗ trợ hoặc báo vệ ổn định trật tự, hướng dẫn người bệnh đến đúng phòng Siêu âm theo hướng dẫn.

- Điều dưỡng được phân công hành chính: Hướng dẫn người bệnh vào đúng buồng siêu âm.
- Điều động 1 hoặc 2 kỹ thuật viên từ bộ phận Xquang, CT.Scaner hoặc phòng MRI đến hỗ trợ đánh vi tính, trả kết quả hoặc hướng dẫn bệnh nhân.
- Lãnh đạo khoa xem danh sách bác sĩ, điều dưỡng nghỉ bù, ra trực, nghỉ phép được dán tại phòng hành chính, gọi hỗ trợ khẩn cấp.
- Mở đồng loạt 5 máy siêu âm (mỗi phòng 01 bác sĩ và 01 điều dưỡng phụ đánh vi tính trả kết quả). Tăng cường thêm bác sĩ và máy SA (nếu cần)

Nhân sự hiện tại khoa có các bộ phận gồm XQuang, CT.Scanner, MRI và Siêu âm. Trường hợp người bệnh đông ở bộ phận nào, nhân sự trong khoa có thể được điều động tăng cường bổ sung hỗ trợ qua lại để giải quyết tình trạng ùn ứ.

Trường hợp khẩn cấp có thể báo cáo lãnh đạo Bệnh viện, Phòng Điều dưỡng, Phòng Công tác xã hội xin hỗ trợ tạm thời tăng cường nhân sự để giải quyết nhanh chóng hỗ trợ.

3. Bộ phận CT.Scanner, MRI: Điện thoại mời phòng Công tác xã hội hoặc báo vệ hỗ trợ ổn định trật tự, hướng dẫn người bệnh ngồi chờ trước phòng chụp CT.Scanner, MRI.

- Điều dưỡng, kỹ thuật viên được phân công hành chính sẽ tiếp nhận, hướng dẫn, giải thích người bệnh, kiểm tra mạch, huyết áp, các xét nghiệm, khai thác tiền căn dị ứng....
- Tăng cường 01 kỹ thuật viên từ phòng Xquang hỗ trợ kỹ thuật sắp đặt người bệnh lên bàn chụp cùng với kỹ thuật viên chính.
- Tăng cường 01 điều dưỡng từ phòng siêu âm hỗ trợ bác sĩ đánh vi tính, làm bao phim trả kết quả.

IV. PHÂN CÔNG THỰC HIỆN

- Bác sĩ phụ trách Khoa Chẩn đoán hình ảnh chịu trách nhiệm điều hành chung trong khoa.
- Kỹ thuật viên trưởng giúp BS phụ trách khoa phân công, điều động khi cần thiết.
- Nhân viên trong khoa sẵn sàng chấp hành khi lãnh đạo khoa phân công, hỗ trợ.
- Lãnh đạo Bệnh viện có trách nhiệm hỗ trợ khoa để tránh phiền hà, đảm bảo hài lòng cho người bệnh.

Trên đây là phương án tăng cường nhân lực trong giờ cao điểm tại Khoa Chẩn đoán hình ảnh năm 2025./.

Nơi nhận:
- Ban giám đốc;
- Phòng QLCL;
- Phòng ĐD;
- Lưu: CDHA (01).

PHỤ TRÁCH KHOA

Nguyễn Tấn Quốc

GIÁM ĐỐC

Trần Chánh Xuân

3. Áp dụng máy quét mã vạch lấy số thứ tự cho người bệnh chụp xquang và siêu âm



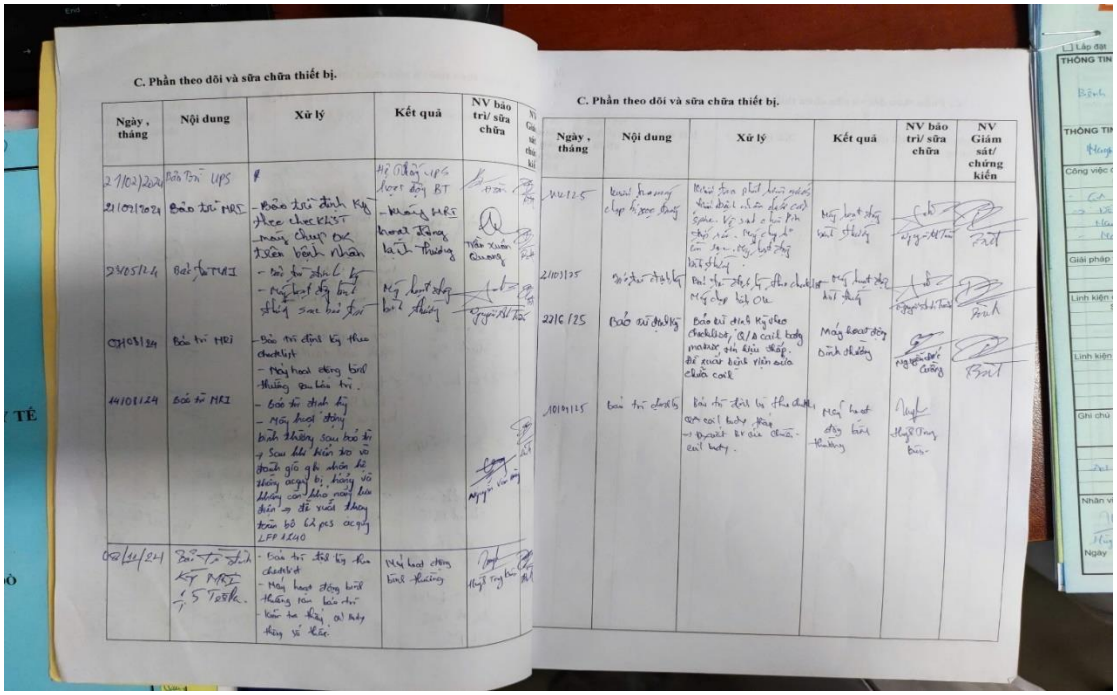
4. Đủ áo choàng cho người bệnh chụp Xquang



5. Duy trì lót vải xanh giường siêu âm



6. Định kỳ thực hiện bảo trì, bảo dưỡng thiết bị

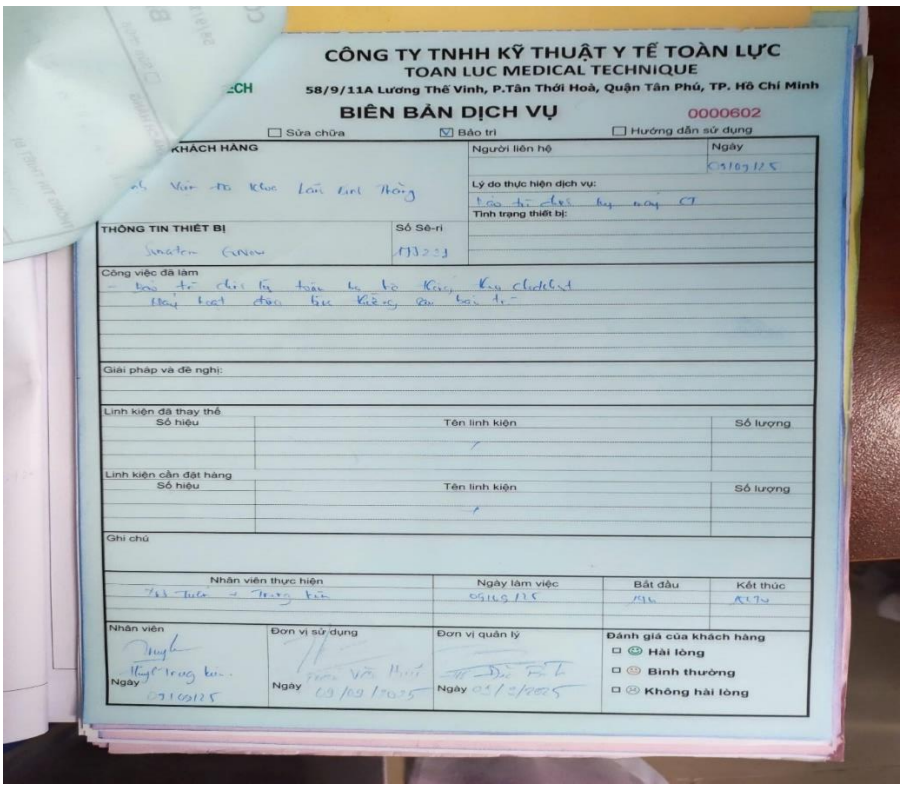


C. Phần theo dõi và sửa chữa thiết bị.

Ngày, tháng	Nội dung	Xử lý	Kết quả	NV bảo trì/ sửa chữa
2/10/2024	Bảo trì UPS	#	Hệ thống UPS hoạt động BT	
21/09/2024	Bảo trì MRI	- Bảo trì định kỳ theo checklist - máng chụp cắt tiền bệnh nhân	Máy MRI hoạt động bình thường	
23/05/24	Bảo trì MRI	- bảo trì định kỳ - Máy hoạt động bình thường sau bảo trì	Máy hoạt động bình thường	
04/01/24	Bảo trì MRI	- Bảo trì định kỳ theo checklist - Máy hoạt động bình thường sau bảo trì - Sau khi kiểm tra và thanh giá các nhân tố không ảnh hưởng với không cần thiết mới bổ sung thêm vào để xuất theo kiến bổ GA pes ảnh hưởng LFF 1240		
04/11/24	Bảo trì định kỳ MRI 1.5 Tesla	- Bảo trì định kỳ theo checklist - Máy hoạt động bình thường sau bảo trì Kiểm tra khởi động lại hệ thống và khởi	Máy hoạt động bình thường	

C. Phần theo dõi và sửa chữa thiết bị.

Ngày, tháng	Nội dung	Xử lý	Kết quả	NV bảo trì/ sửa chữa	NV Giám sát/ chứng kiến
04/12/5	Kiểm tra máy chụp X-quang	Máy hoạt động bình thường			
21/03/25	Bảo trì định kỳ	Máy chụp hoạt động bình thường			
22/06/25	Bảo trì định kỳ	Bảo trì định kỳ theo checklist, C/A cần bảng mạch, sửa khu thấp. Đề xuất bệnh viện sửa chữa cần	Máy hoạt động bình thường		
10/09/25	Bảo trì định kỳ	Bảo trì định kỳ theo checklist, thay cần bảng mạch. Đề xuất bệnh viện sửa chữa cần bảng.	Máy hoạt động bình thường		



CÔNG TY TNHH KỸ THUẬT Y TẾ TOÀN LỰC
TOAN LUC MEDICAL TECHNIQUE
58/9/11A Lương Thế Vinh, P.Tân Thới Hoà, Quận Tân Phú, TP. Hồ Chí Minh

BIÊN BẢN DỊCH VỤ 0000602

☐ Sửa chữa ☑ Bảo trì ☐ Hướng dẫn sử dụng

KHÁCH HÀNG

Người liên hệ | Ngày 03/09/25

Lý do thực hiện dịch vụ:

Tình trạng thiết bị:

THÔNG TIN THIẾT BỊ | Số Sê-ri

Công việc đã làm

Giải pháp và đề nghị:

Linh kiện đã thay thế

Số hiệu	Tên linh kiện	Số lượng
	/	

Linh kiện cần đặt hàng

Số hiệu	Tên linh kiện	Số lượng
	/	

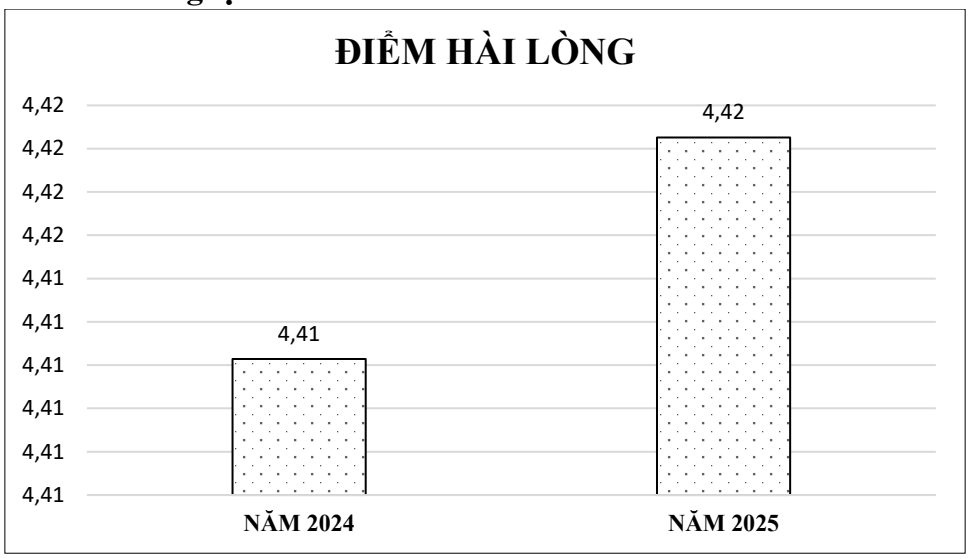
Ghi chú

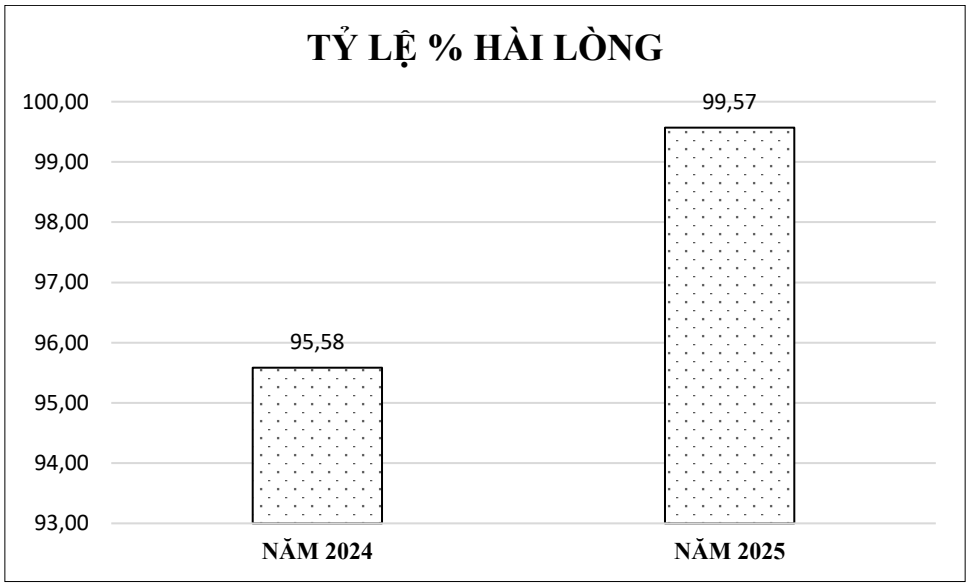
Nhân viên thực hiện	Ngày làm việc	Bắt đầu	Kết thúc
	03/09/25	13h	17h

Nhân viên	Đơn vị sử dụng	Đơn vị quản lý	Đánh giá của khách hàng
Ngày 03/09/25	Ngày 03/09/2025	Ngày 03/9/2025	☐ Hài lòng ☐ Bình thường ☐ Không hài lòng

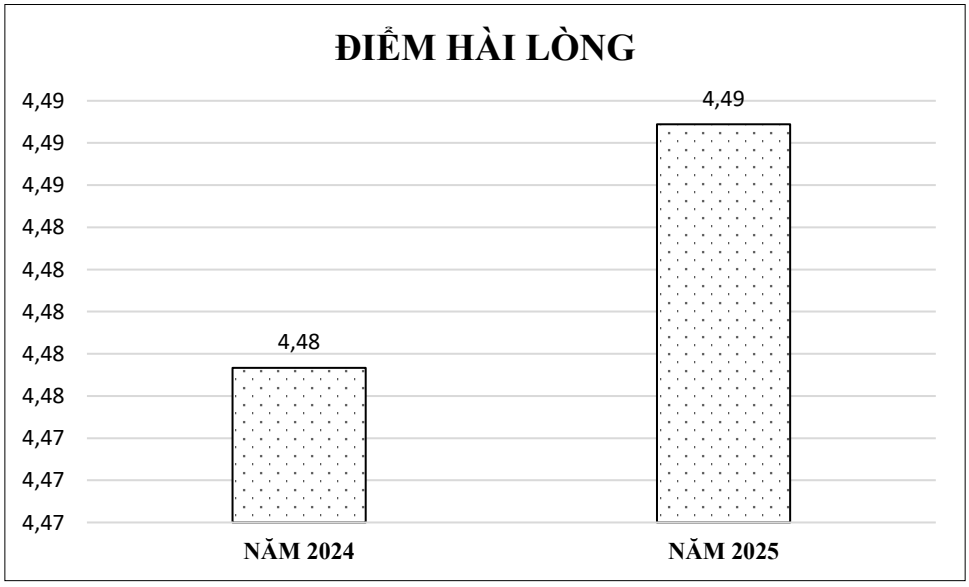
3. Khoa Tim mạch chuyển hóa

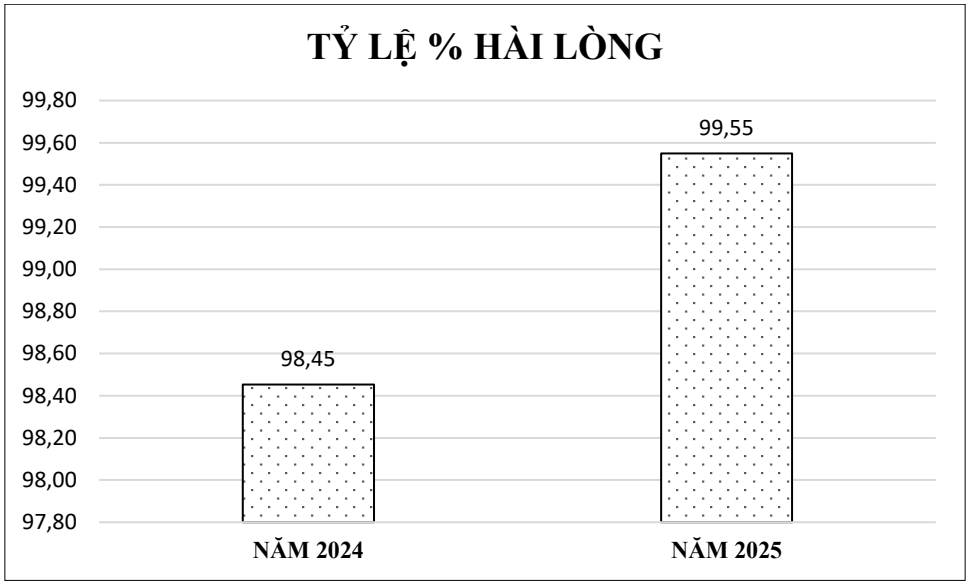
3.1. Ngoại trú:





3.2. Nội trú:





Những mục tiêu cải tiến đề ra cho khoa:

- Cải thiện thời gian chờ (chỉ có 1 bác sĩ khám nên chờ lâu) khoa sẽ xây dựng phương án điều phối nhân sự khi bệnh đông.
- Về trang thiết bị, dự trù thêm máy lạnh phòng 6.4 và 6.5 thêm phòng dịch vụ 6 giường (phòng 1 giường khoa không có diện tích để thực hiện).
- Dự trù thêm nệm mới, drap giường.
- Đề xuất thêm ghế ngồi dài (tránh cho bệnh nhân di chuyển đi nơi khác).
- Triển khai máy bấm số thứ tự.

Những cải tiến đã thực hiện:

1. Khoa sắp xếp và tăng cường thêm bàn khám tại phòng hành chánh khoa Tim mạch khi bệnh nhân bên phòng khám đông quá tải



2. Khoa Tim mạch chuyển hóa trang bị máy lạnh, tủ lạnh phòng 6.5 và 6.4 triển khai phòng dịch vụ 6 giường





Khoa trang bị thêm dãy ghế dài cố định để bệnh nhân và người nhà ngồi chờ ở khu khám

