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: 5395/BC-BVLBT

Bình Thới, ngày 09 tháng 11 năm 2026

BÁO CÁO
Kết quả đo lường chất lượng hoạt động, cung cấp dịch vụ trong lĩnh vực y tế 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 31/10/2026.
- Quy mô giường thực kê: 274.
- Quy mô giường kế hoạch: 250.
- Số lượt khám/ ngày: 1575.
- Số lượt nội trú/ ngày: 44.
- Số lượt tiêm chủng/tháng: 90.

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: 1140 Điểm trung bình: 4.7214 Tỷ lệ % hài lòng chung: 99.06
2	Khảo sát ý kiến người bệnh nội trú	Tổng số phiếu: 700 Điểm trung bình: 4.72 Tỷ lệ % hài lòng chung: 99.40
3	Khảo sát ý kiến người mẹ sinh con tại bệnh viện	Tổng số phiếu: 166 Điểm trung bình: 4.7135 Tỷ lệ % hài lòng chung: 99.21
4	Khảo sát ý kiến tiêm chủng mở rộng	Tổng số phiếu: 116 Điểm trung bình: 4.73 Tỷ lệ % hài lòng chung: 98.64
5	Khảo sát thực hiện nuôi con bằng sữa mẹ tại bệnh viện và sau khi ra viện	Tổng số phiếu: 166 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 57.23% bà mẹ có hiểu và có nhớ cần làm gì, 40.36% bà mẹ hiểu và rất tâm đắc với ý

		nghĩa nuôi con bằng sữa mẹ, 1.8% bà mẹ được tư vấn nhưng chưa hiểu. - 22.89% Bà mẹ cho con bú ngay sau sinh, 43.98% cho bú trong khoảng 30 phút đến 1 giờ sau sinh, 29.52% cho con bú sau 2 giờ đến 1 ngày. - 75.9% Cho bú mẹ 100%, 24.1% cho uống thêm sữa công thức. - Thời gian cho con bú trung bình ít nhất từ 7.46 tháng đến 22.17 tháng.
6	Khảo sát trải nghiệm người bệnh trong thời gian điều trị nội trú tại bệnh viện	Tổng số phiếu: 175 Điểm trung bình chung (Tiêu chí F1): 8.94
7	Khảo sát ý kiến đối với các dịch vụ liên quan đến thủ tục hành chính	Tổng số phiếu: 193 Tỷ lệ hài lòng: 93.89% ▪ Nhóm A: Về khả năng tiếp cận - Rất dễ dàng: 66,0% - Dễ dàng: 26,6% - Bình thường: 7,4% - Khó khăn: 0% - Rất khó khăn: 0% ▪ Nhóm B: Minh bạch về thông tin và thủ tục hành chính - Rất rõ ràng, cụ thể: 68,9% - Rõ ràng, cụ thể: 25,0% - Bình thường: 6,1% - Không rõ ràng, cụ thể: 0,1% - Rất không rõ ràng, cụ thể: 0% ▪ Nhóm C: Nhận xét về cơ sở vật chất - Đáp ứng rất tốt: 71,1% - Đáp ứng tốt: 22,4% - Bình thường: 6,5% - 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: 76,9% - Tốt: 18,7% - Bình thường: 4,5% - Không tốt: 0% - Rất không tốt: 0% ▪ Nhóm E: Nhận xét về kết quả cung cấp dịch vụ - Rất tốt: 72,9% - Tốt: 21,2%

		- Bình thường: 6,0% - Không tốt: 0% - Rất không tốt: 0%
8	Khảo sát ý kiến không hài lòng của người bệnh trên kiosk (1/11/2025 – 31/10/2026)	Tổng số lượt không hài lòng: 159 Số lượt không hài lòng mỗi nội dung: 1. Khâu làm thủ tục đăng ký khám: 39 2. Thủ tục trong quá trình khám bảo hiểm y tế: 13 3. Khâu thanh toán chi phí khám chữa bệnh: 21 4. Cách hỏi bệnh, thăm khám và tư vấn của bác sĩ: 15 5. Chăm sóc, hướng dẫn và tư vấn của điều dưỡng: 5 6. Thời gian chờ làm xét nghiệm: 7 7. Thời gian chờ siêu âm, chụp phim: 9 8. Khâu mua thuốc, cấp phát thuốc bảo hiểm y tế: 16 9. Thái độ ứng xử, giao tiếp của nhân viên bệnh viện: 9 10. Nhà vệ sinh phục vụ người bệnh của bệnh viện: 4 11. Chổ 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: 3 15. Công khai giá các dịch vụ trong bệnh viện: 4 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:

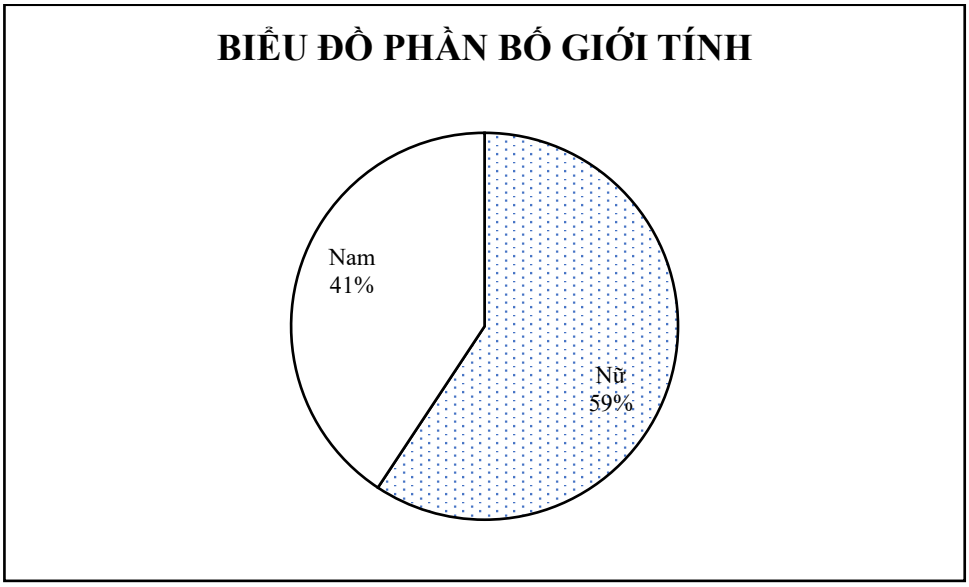
a) Ngoại trú

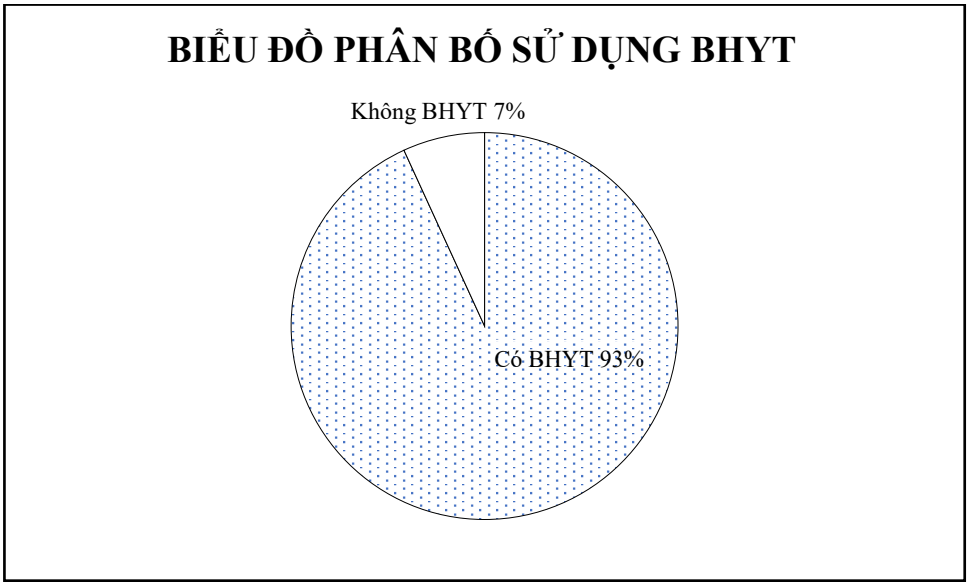
Bệnh viện tiến hành khảo sát trên 1140 người bệnh và thân nhân kết quả thu được 99.06% người bệnh và thân nhân hài lòng, đạt 4.7213 điểm.

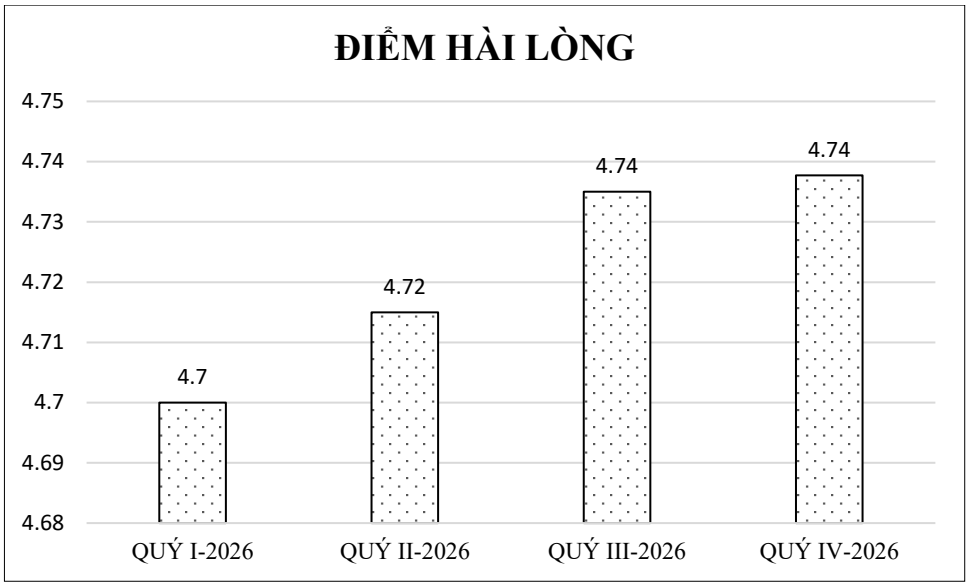
STT	NHÓM 5 CHỈ SỐ	ĐIỂM TRUNG BÌNH	TỶ LỆ %
1	A. Khả năng tiếp cận	4.69	99.12
2	B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.71	99.09
3	C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.70	98.60
4	D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.80	99.36
5	E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.76	99.56

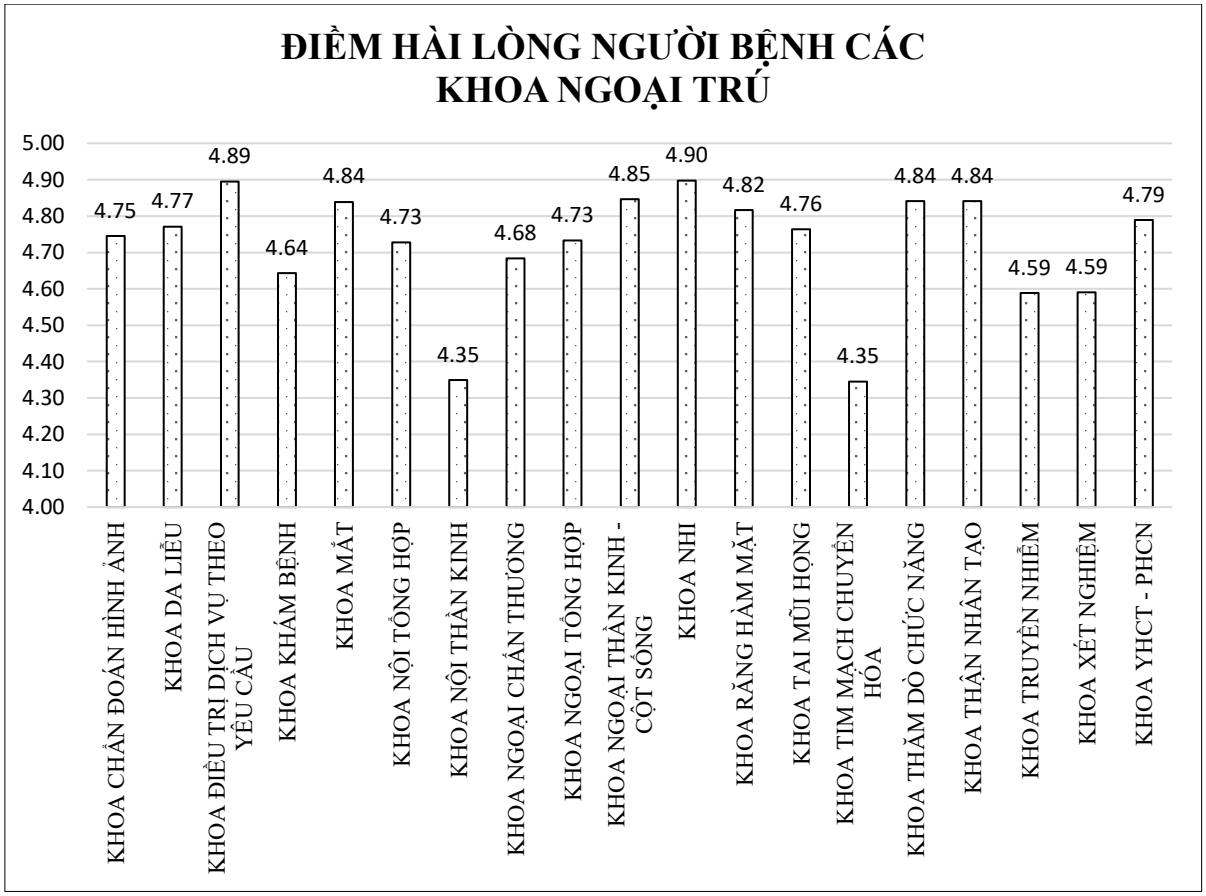
Bệnh viện đáp ứng được 96.79% so với mong đợi của người bệnh và thân nhân trước khi đến bệnh viện điều trị.

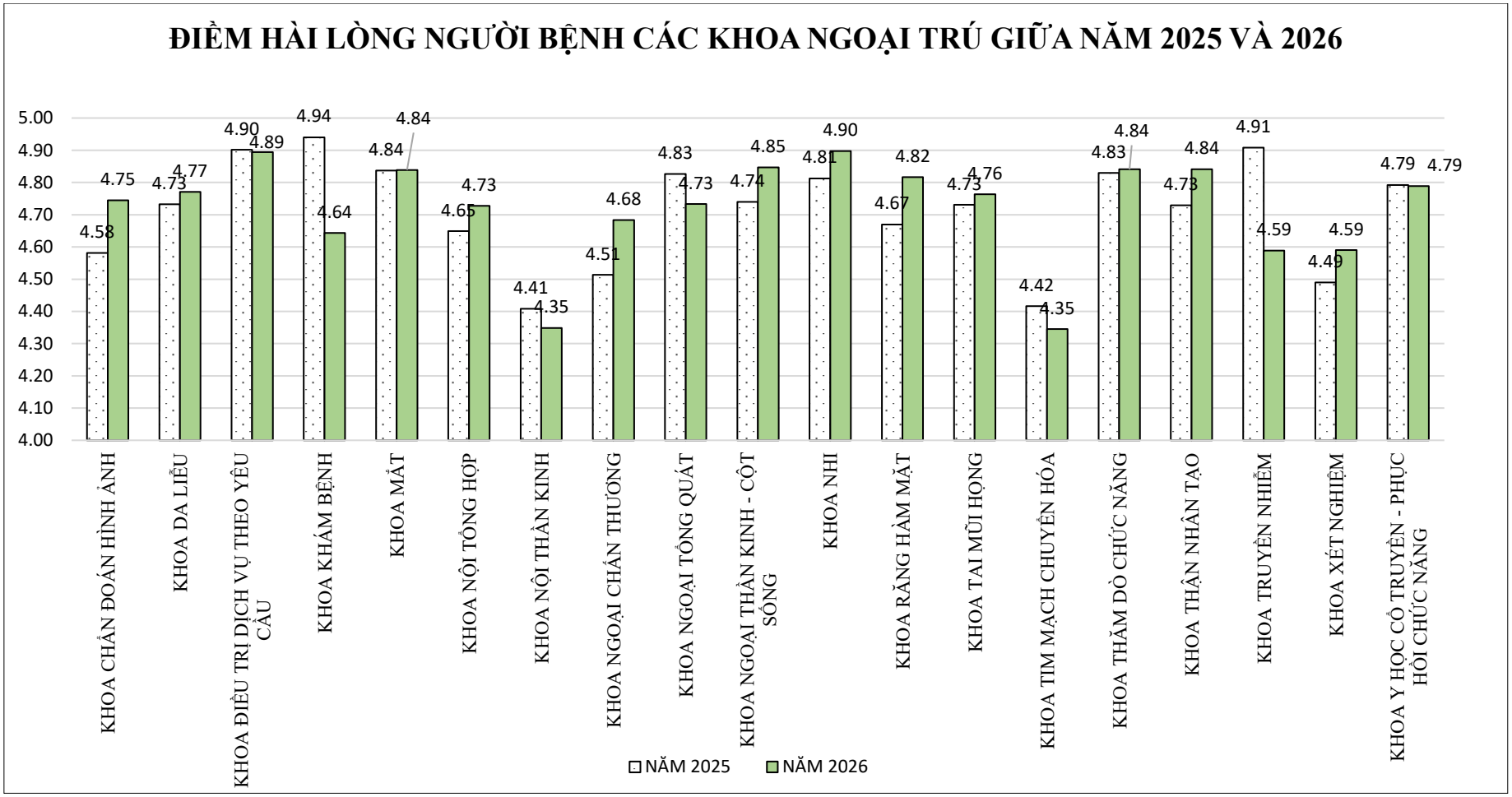
STT	LOẠI THỐNG KÊ	NGOẠI TRÚ			
		2025		2026	
1	Tổng điểm TB người dùng chọn từ A->E	4.7102		4.7213	
2	Tỉ lệ hài lòng chung	98.73		99.06	
3	Chỉ số thành phần về tiếp cận	4.69	98.65	4.69	99.12
	Chỉ số thành phần về minh bạch thông tin, thủ tục hành chính	4.70	98.62	4.71	99.09
	Chỉ số thành phần về cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ	4.69	98.57	4.70	98.60
	Chỉ số thành phần về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.44	99.08	4.80	99.36
	Chỉ số thành phần về kết quả cung cấp dịch vụ	4.74	99.10	4.76	99.56
4	Tỉ lệ hài lòng so với mong đợi	96.95		96.79	

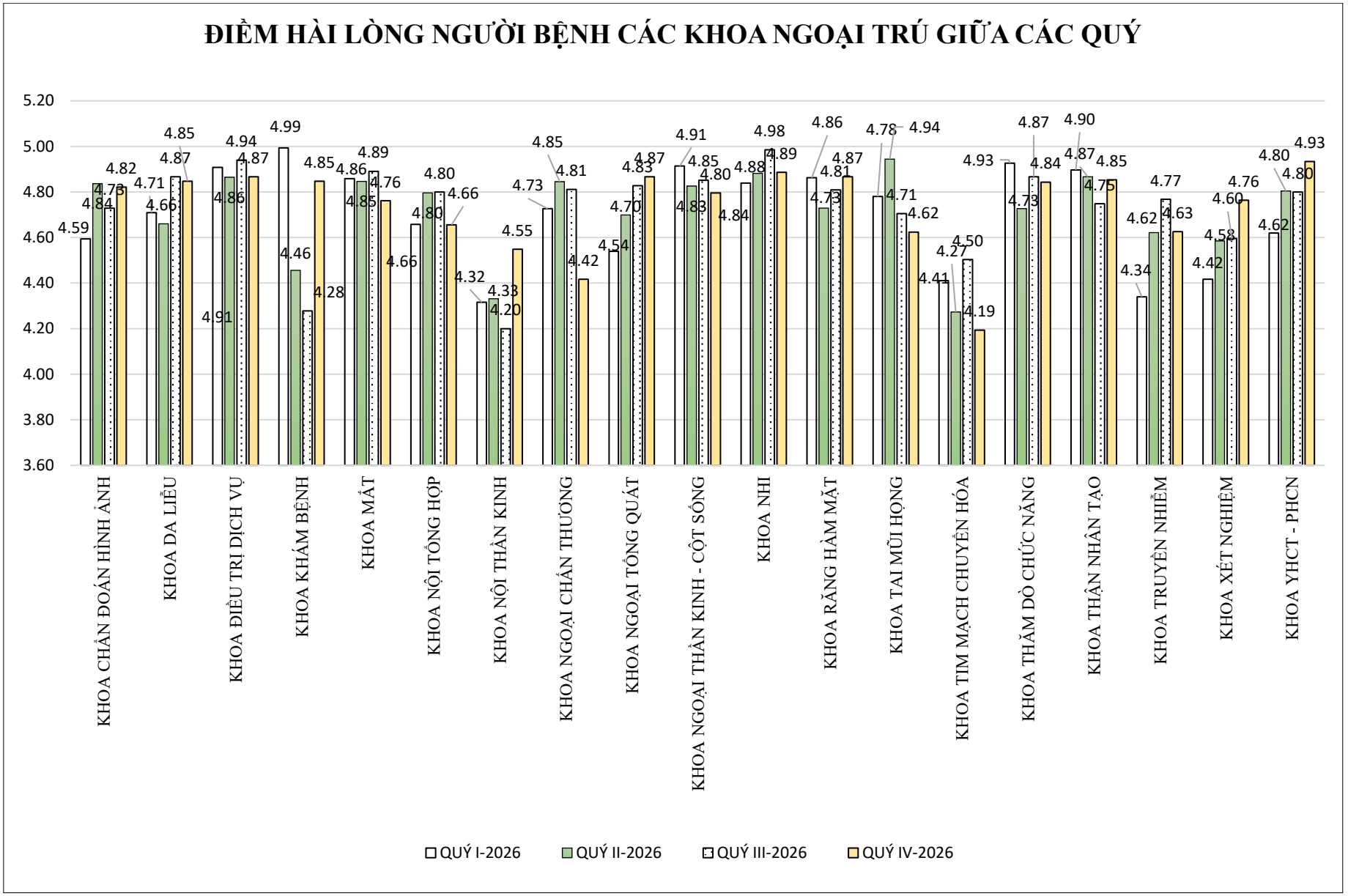


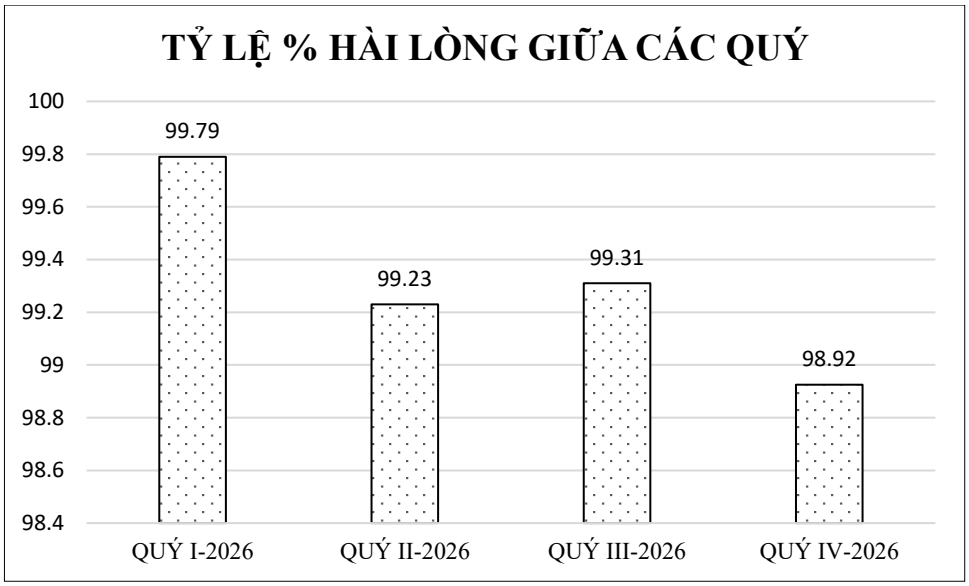


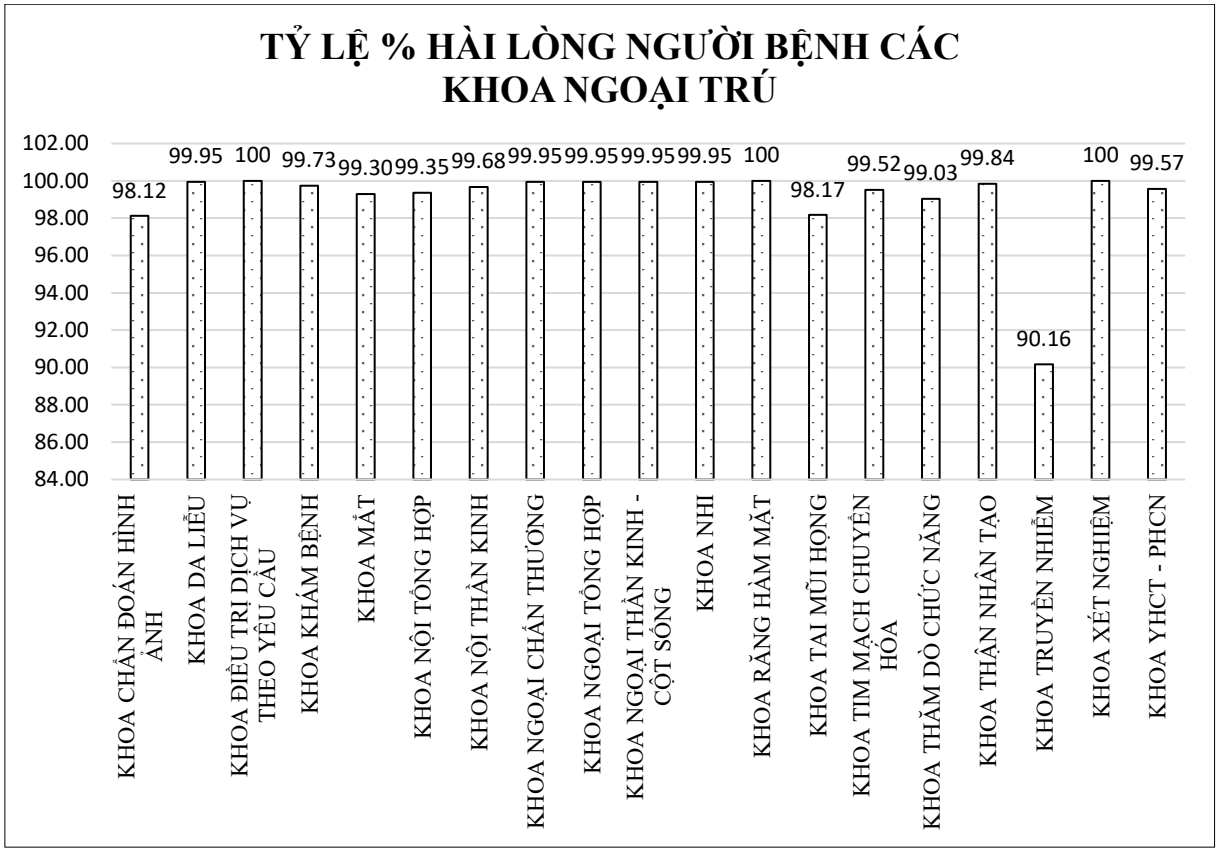

ĐIỂM HÀI LÒNG
4.75
4.74
4.73
4.72
4.71
4.7
4.69
4.68
4.7
4.72
4.74
4.74
QUÝ I-2026
QUÝ II-2026
QUÝ III-2026
QUÝ IV-2026


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
4.75
4.77
4.89
4.64
4.84
4.73
4.35
4.68
4.73
4.85
4.90
4.82
4.76
4.35
4.84
4.84
4.59
4.59
4.79
KHOA CHẨN ĐOÁN HÌNH ẢNH
KHOA DA LIỄU
KHOA ĐIỀU TRỊ DỊCH VỤ THEO YÊU CẦU
KHOA KHÁM BỆNH
KHOA MẮT
KHOA NỘI TỔNG HỢP
KHOA NỘI THẦN KINH
KHOA NGOẠI CHẤN THƯƠNG
KHOA NGOẠI TỔNG HỢP
KHOA NGOẠI THẦN KINH - CỘT SỐNG
KHOA NHI
KHOA RĂNG HÀM MẶT
KHOA TAI MŨI HỌNG
KHOA TIM MẠCH CHUYỂN HÓA
KHOA THĂM DÒ CHỨC NĂNG
KHOA THẬN NHÂN TẠO
KHOA TRUYỀN NHIỄM
KHOA XÉT NGHIỆM
KHOA YHCT - PHCN

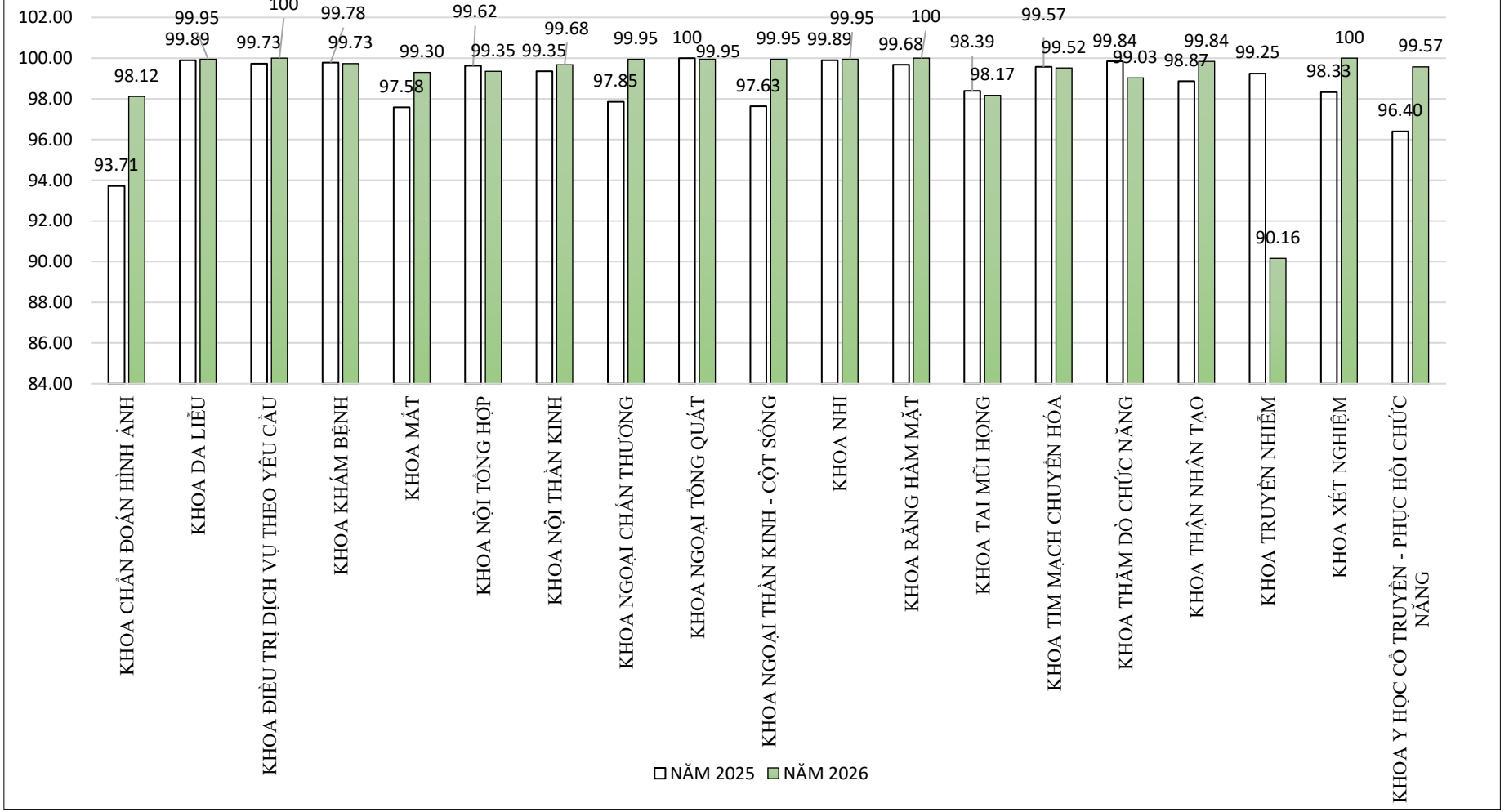

ĐIỂM HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH CÁC KHOA NGOẠI TRÚ GIỮA NĂM 2025 VÀ 2026
5.00
4.90
4.80
4.70
4.60
4.50
4.40
4.30
4.20
4.10
4.00
4.58
4.75
4.73
4.77
4.90
4.89
4.94
4.64
4.84
4.84
4.65
4.73
4.41
4.35
4.51
4.68
4.83
4.73
4.74
4.85
4.81
4.90
4.67
4.82
4.73
4.76
4.42
4.35
4.83
4.84
4.73
4.84
4.91
4.59
4.49
4.59
4.79
4.79
KHOA CHẨN ĐOÁN HÌNH ẢNH
KHOA DA LIỄU
KHOA ĐIỀU TRỊ DỊCH VỤ THEO YÊU CẦU
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 Y HỌC CỔ TRUYỀN - PHỤC HỒI CHỨC NĂNG
NĂM 2025
NĂM 2026


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
3.60
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
QUÝ III-2026
QUÝ IV-2026

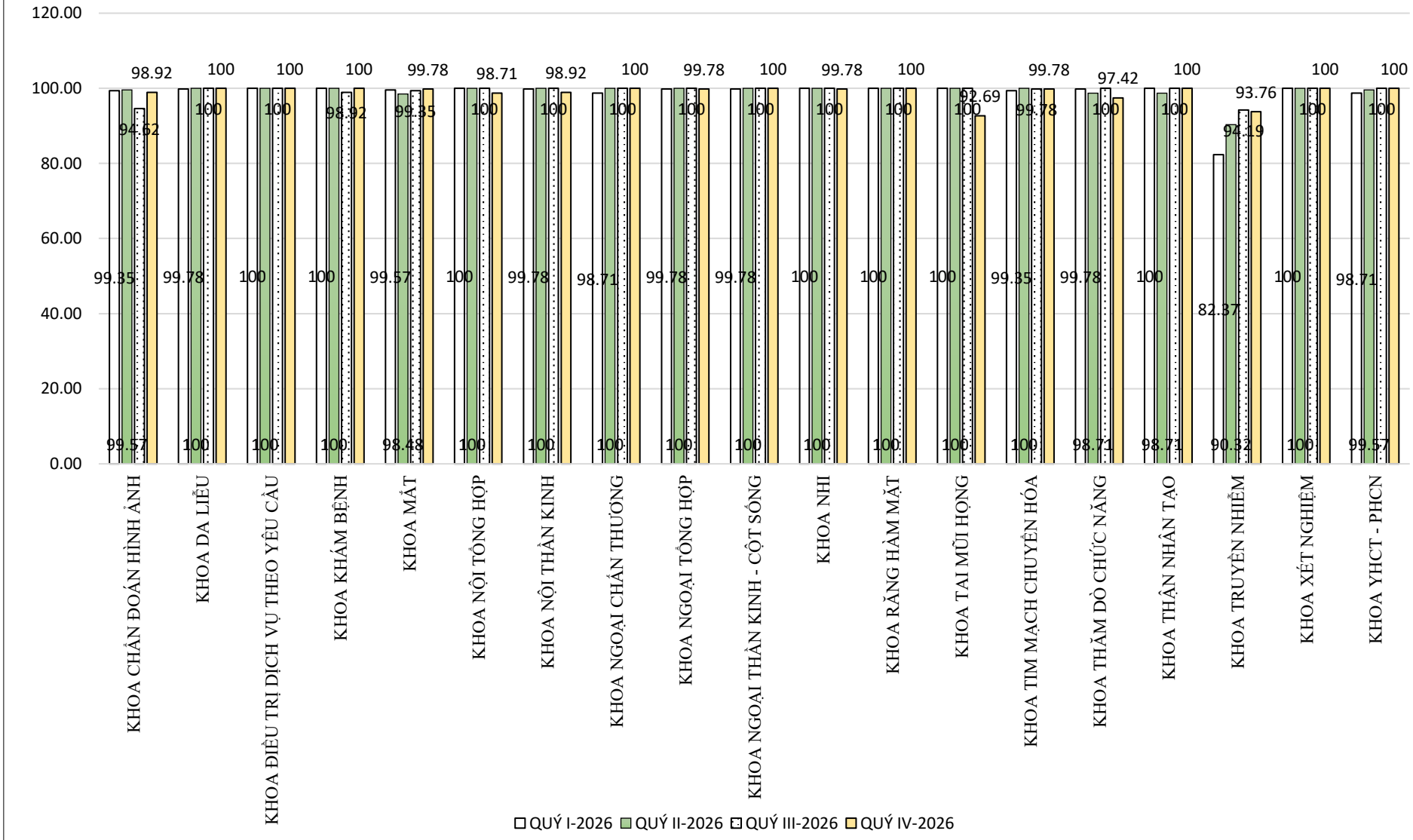

TỶ LỆ % HÀI LÒNG GIỮA CÁC QUÝ
100
99.8
99.6
99.4
99.2
99
98.8
98.6
98.4
99.79
99.23
99.31
98.92
QUÝ I-2026
QUÝ II-2026
QUÝ III-2026
QUÝ IV-2026


TỶ LỆ % HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH CÁC KHOA NGOẠI TRÚ
102.00
100.00
98.00
96.00
94.00
92.00
90.00
88.00
86.00
84.00
98.12
99.95
100
99.73
99.30
99.35
99.68
99.95
99.95
99.95
99.95
100
98.17
99.52
99.03
99.84
90.16
100
99.57
KHOA CHẨN ĐOÁN HÌNH ẢNH
KHOA DA LIỄU
KHOA ĐIỀU TRỊ DỊCH VỤ THEO YÊU CẦU
KHOA KHÁM BỆNH
KHOA MẮT
KHOA NỘI TỔNG HỢP
KHOA NỘI THẦN KINH
KHOA NGOẠI CHẤN THƯƠNG
KHOA NGOẠI TỔNG HỢP
KHOA NGOẠI THẦN KINH - CỘT SỐNG
KHOA NHI
KHOA RĂNG HÀM MẶT
KHOA TAI MŨI HỌNG
KHOA TIM MẠCH CHUYÊN HÓA
KHOA THĂM DÒ CHỨC NĂNG
KHOA THẬN NHÂN TẠO
KHOA TRUYỀN NHIỄM
KHOA XÉT NGHIỆM
KHOA YHCT - PHCN

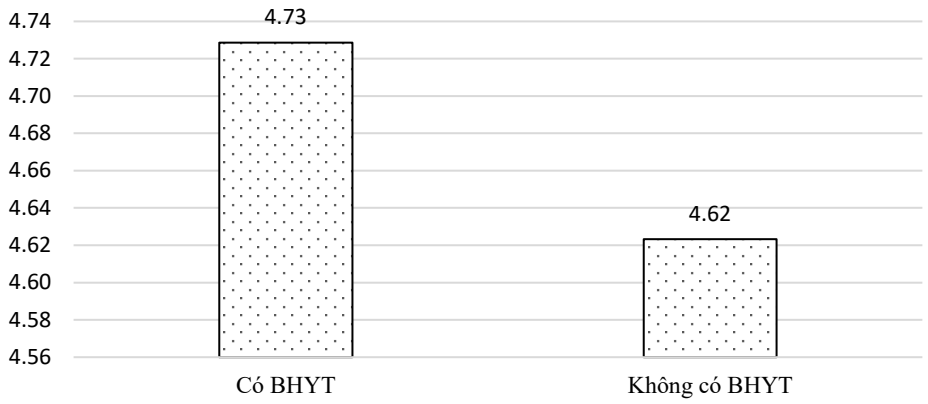
TỶ LỆ % HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH CÁC KHOA NGOẠI TRÚ NĂM 2025 VÀ 2026



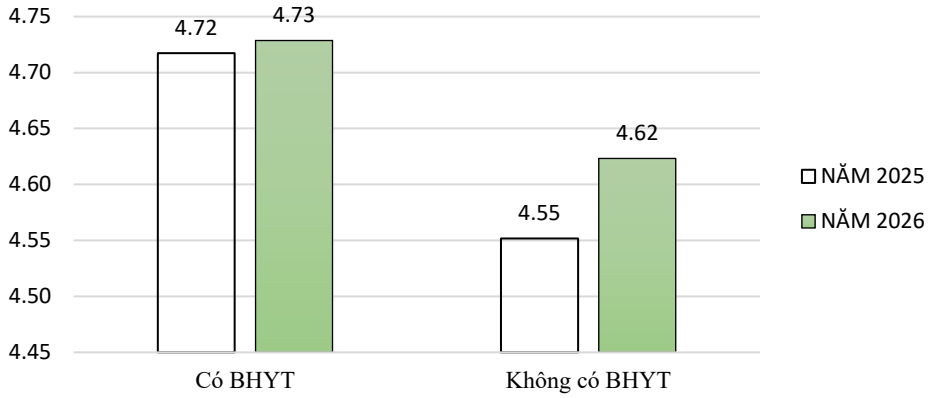
TỶ LỆ % HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH CÁC KHOA NGOẠI TRÚ GIỮA CÁC QUÝ



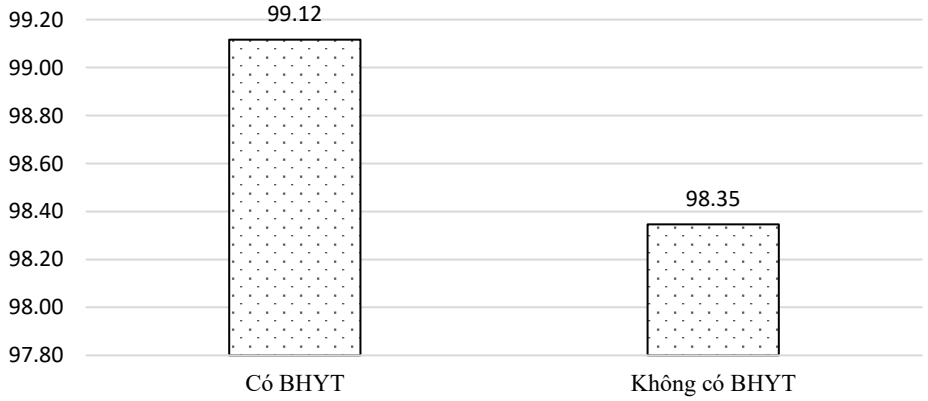
ĐIỂM HÀI LÒNG GIỮA NGƯỜI BỆNH SỬ DỤNG BHYT VÀ KHÔNG SỬ DỤNG BHYT

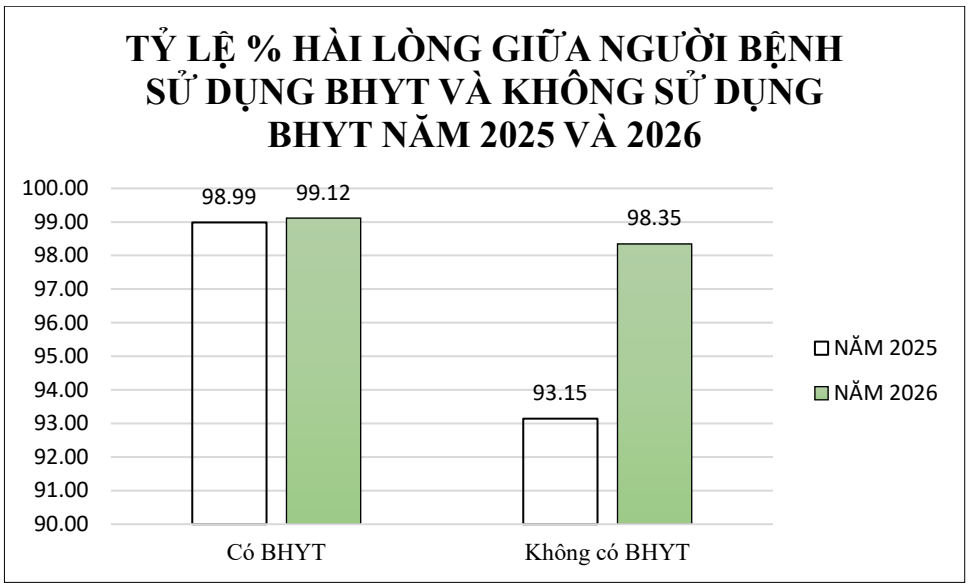


ĐIỂM HÀI LÒNG GIỮA NGƯỜI BỆNH SỬ DỤNG BHYT VÀ KHÔNG SỬ DỤNG BHYT NĂM 2025 VÀ 2026



TỶ LỆ % HÀI LÒNG GIỮA NGƯỜI BỆNH SỬ DỤNG BHYT VÀ KHÔNG SỬ DỤNG BHYT





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.

Quý III:

Khoa Truyền nhiễm: không có wifi giải trí, phòng khám nóng.

Khoa Y học cổ truyền – Phục hồi chức năng: không có wifi.

Quý IV:

Khoa Truyền nhiễm: sảnh chờ nóng.

Khoa Khám bệnh: tốt.

Các vấn đề người bệnh chưa hài lòng nhất là:

- C4. Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống....

- A2. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.

- B9. Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.

b) Nội trú

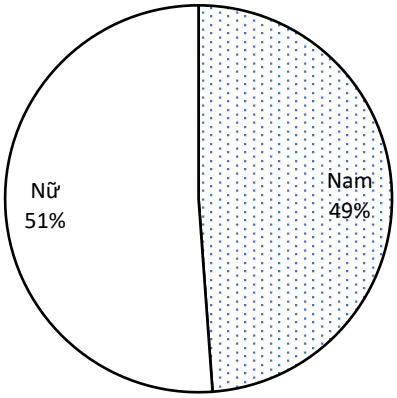
Bệnh viện tiến hành khảo sát trên 700 người bệnh và thân nhân kết quả thu được 99.40% người bệnh và thân nhân hài lòng, đạt 4.72 điểm.

STT	NHÓM 5 CHỈ SỐ	ĐIỂM TRUNG BÌNH	TỶ LỆ %
1	A. Khả năng tiếp cận	4.72	99.37
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	4.67	98.75
4	D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.76	99.76
5	E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.75	99.81

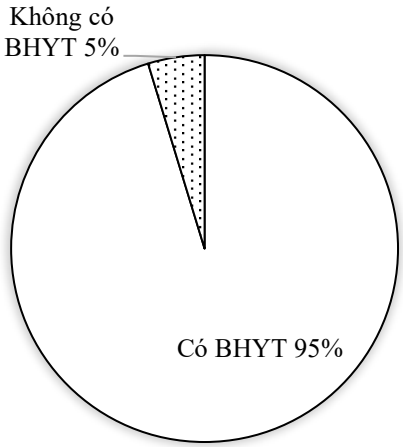
Bệnh viện đáp ứng được 97.25% so với mong đợi của người bệnh và thân nhân trước khi đến bệnh viện điều trị.

STT	LOẠI THỐNG KÊ	NỘI TRÚ			
		2025		2026	
1	Tổng điểm TB người dùng chọn từ A->E	4.718		4.72	
2	Tỉ lệ hài lòng chung	99.36%		99.4	
3	A. Khả năng tiếp cận	4.68	99.53	4.72	99.37
	B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.72	99.62	4.73	99.71
	C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.66	98.67	4.67	98.75
	D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.79	99.71	4.76	99.76
	E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.76	99.78	4.75	99.81
4	Tỉ lệ hài lòng so với mong đợi	96.38		97.25	

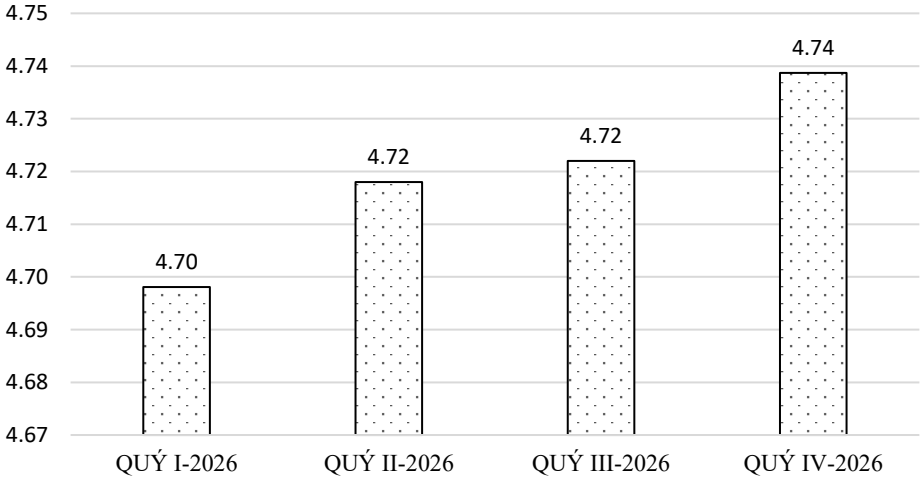
BIỂU ĐỒ PHÂN BỐ GIỚI TÍNH

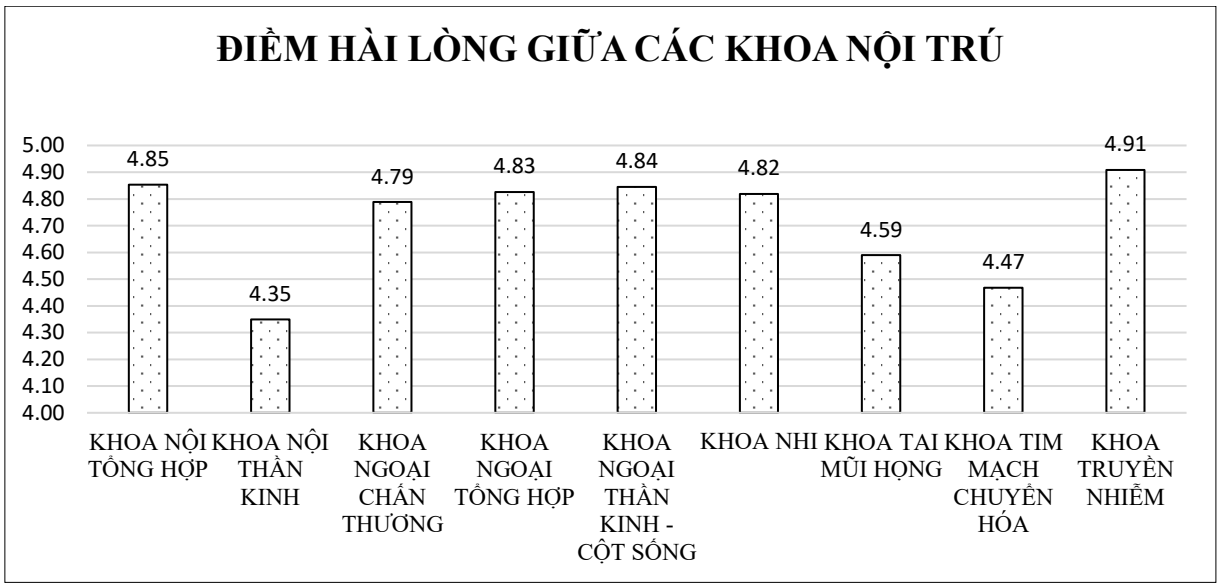


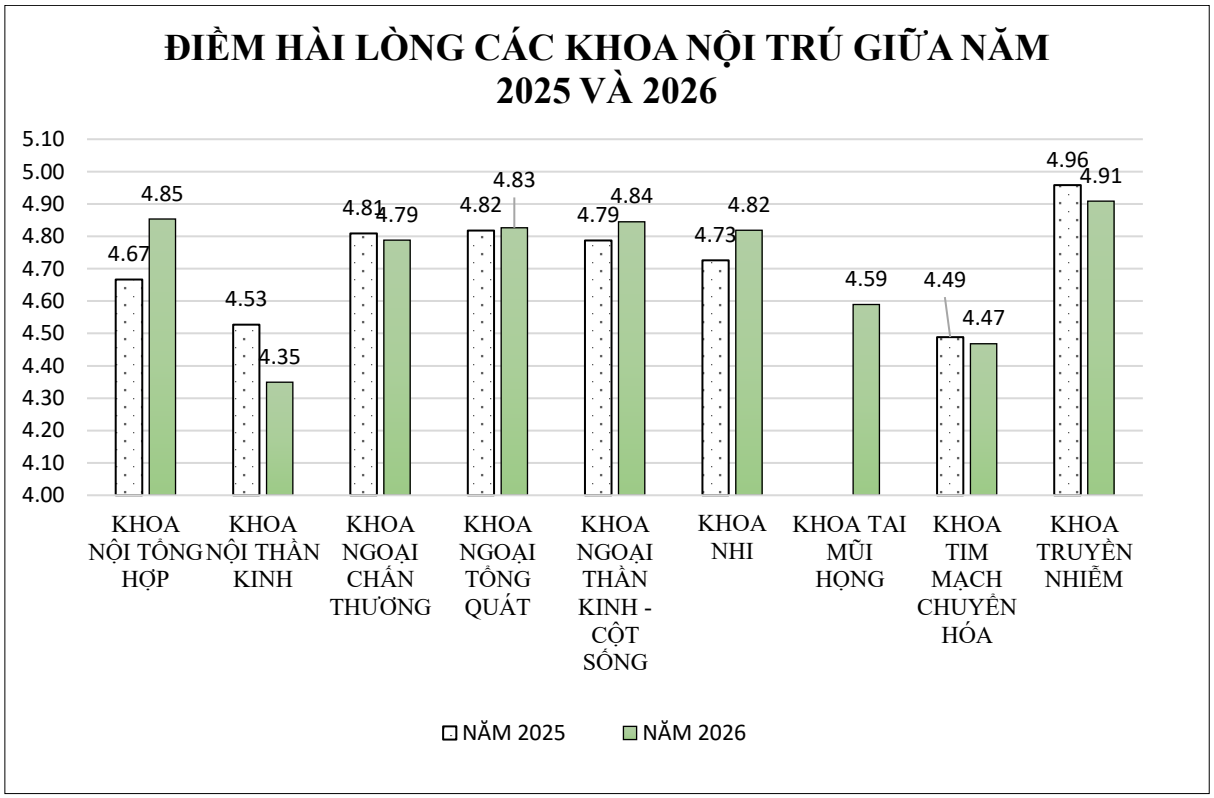
BIỂU ĐỒ PHÂN BỐ SỬ DỤNG BHYT

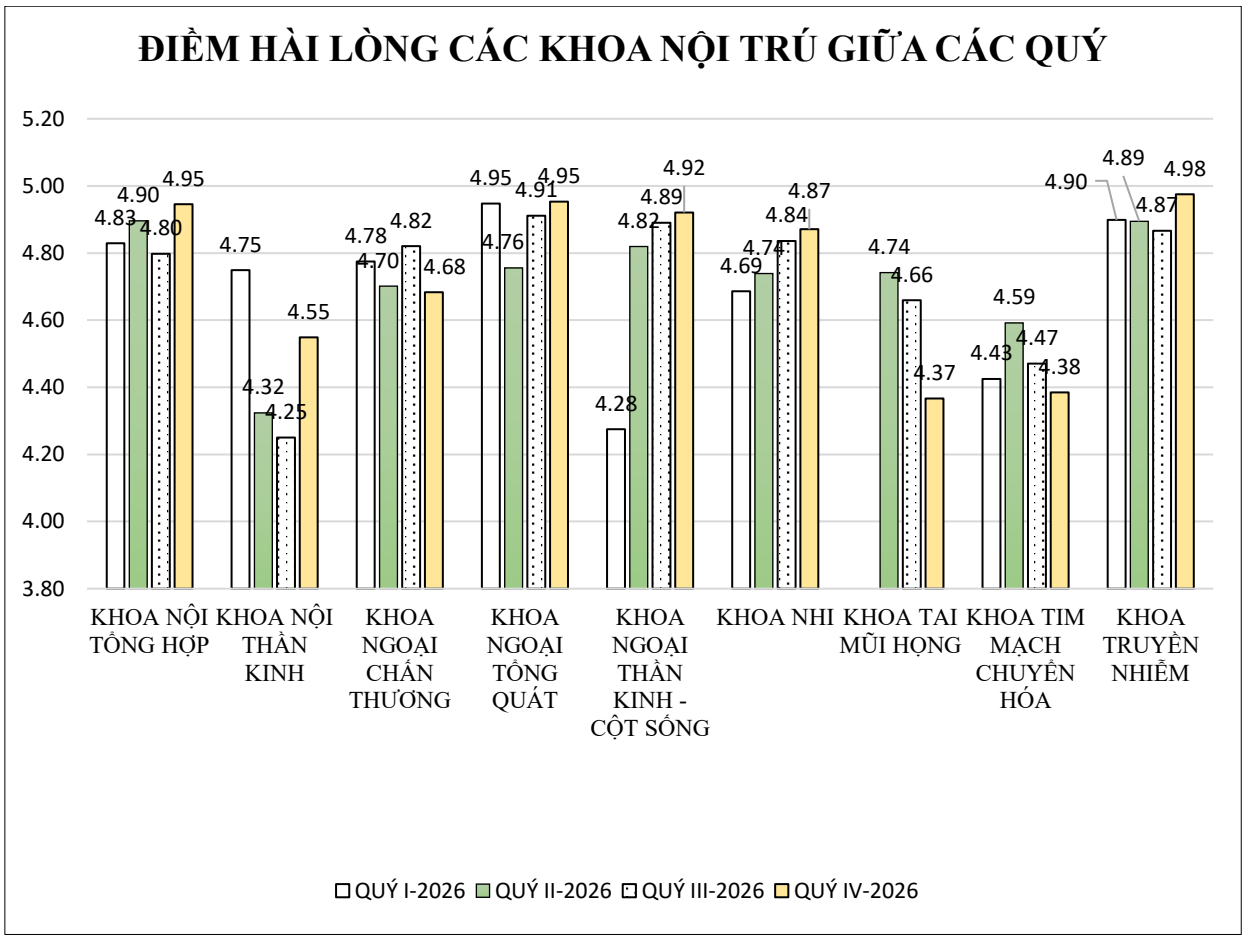


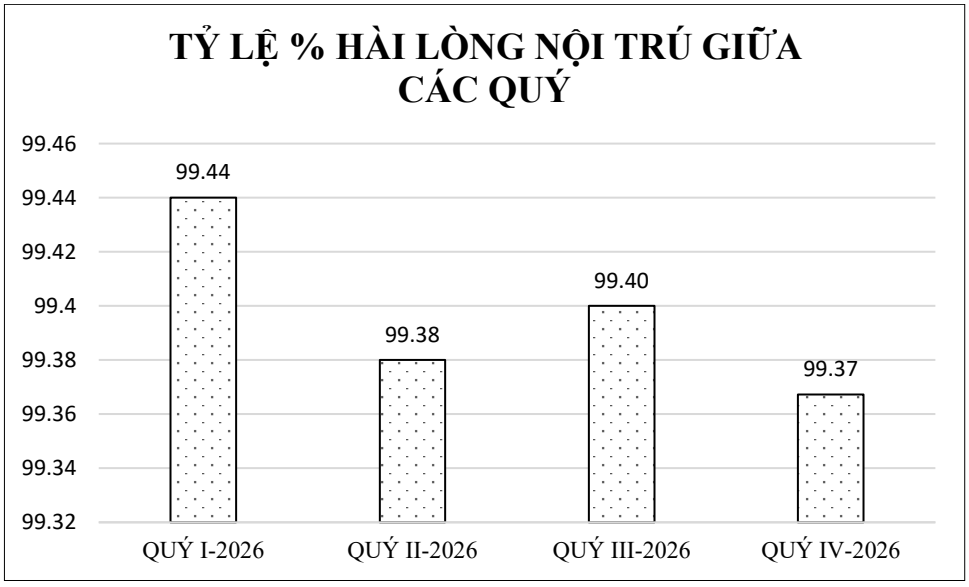
ĐIỂM HÀI LÒNG

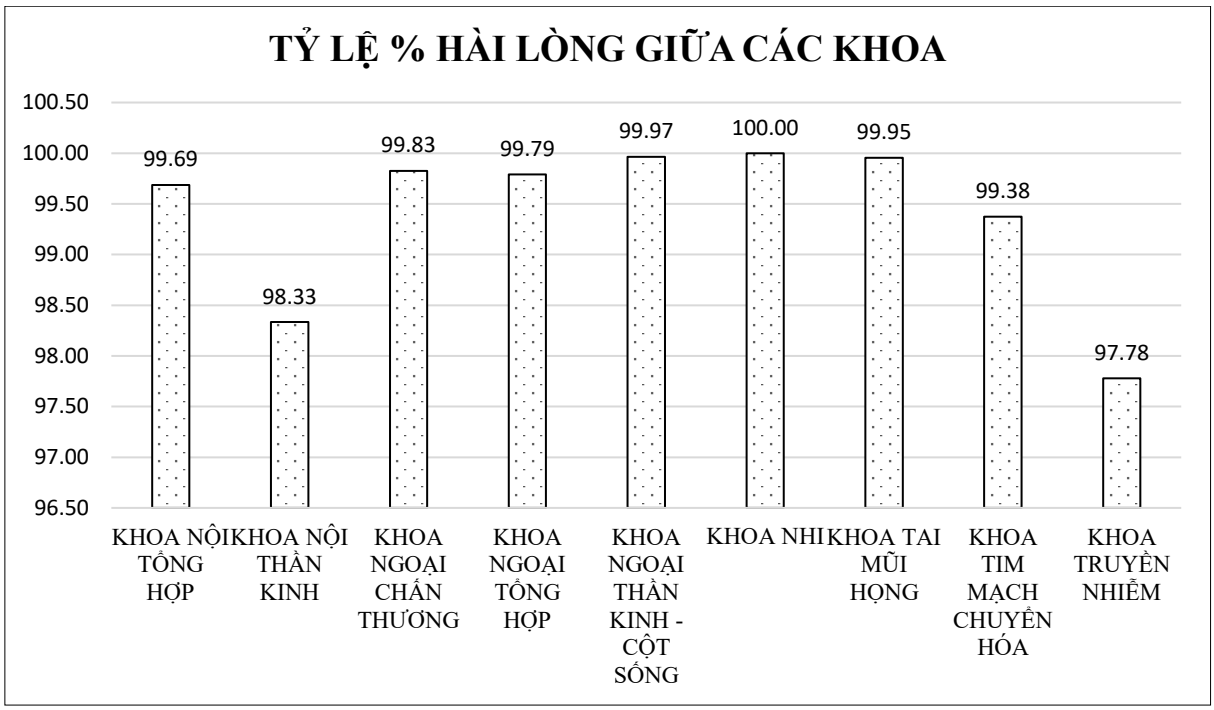


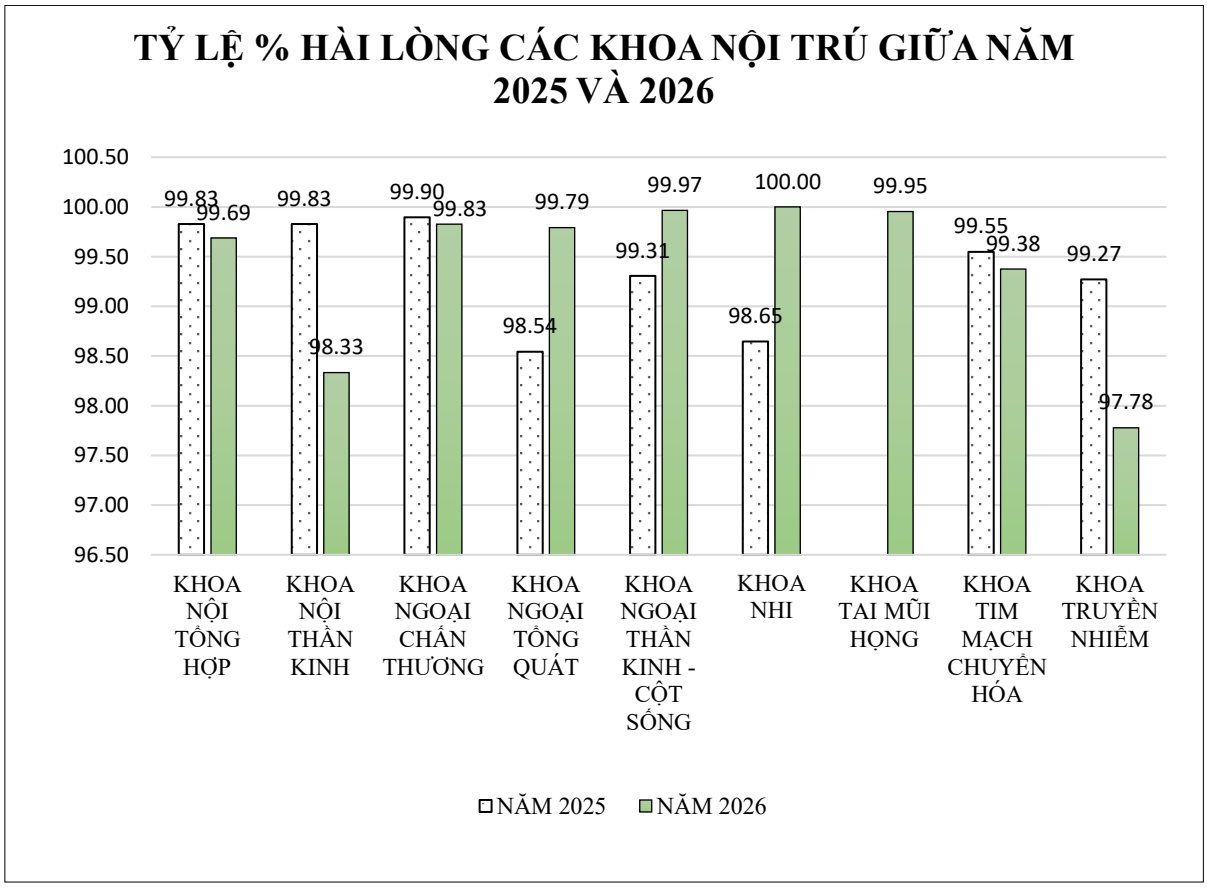

ĐIỂM HÀI LÒNG GIỮA CÁC KHOA NỘI TRÚ
5.00
4.90
4.80
4.70
4.60
4.50
4.40
4.30
4.20
4.10
4.00
4.85
4.35
4.79
4.83
4.84
4.82
4.59
4.47
4.91
KHOA NỘI TỔNG HỢP
KHOA NỘI THẦN KINH
KHOA NGOẠI CHẤN THƯƠNG
KHOA NGOẠI TỔNG HỢP
KHOA NGOẠI THẦN KINH - CỘT SỐNG
KHOA NHI
KHOA TAI MŨI HỌNG
KHOA TIM MẠCH CHUYỂN HÓA
KHOA TRUYỀN NHIỄM

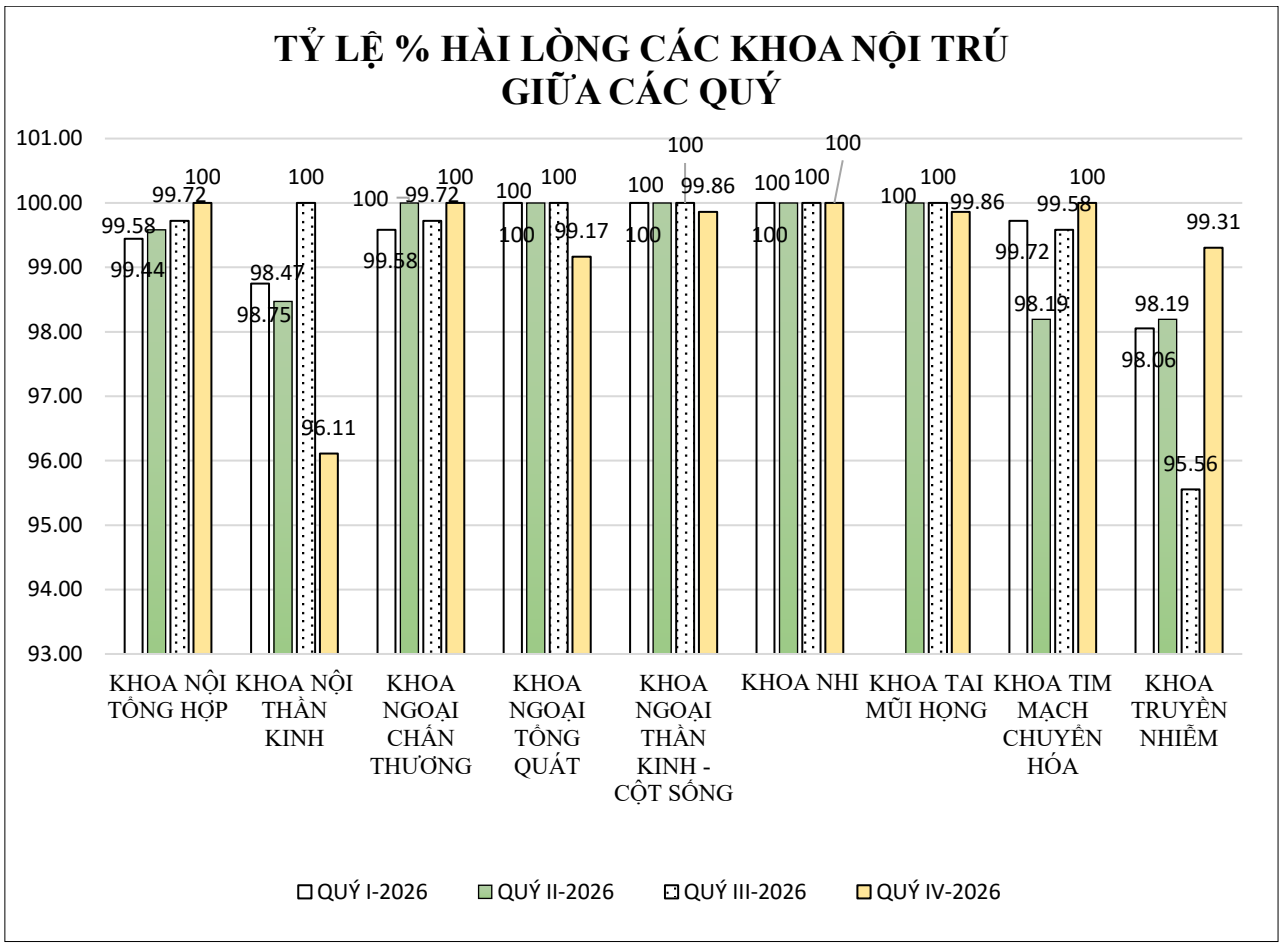

ĐIỂM HÀI LÒNG CÁC KHOA NỘI TRÚ GIỮA NĂM 2025 VÀ 2026
5.10
5.00
4.90
4.80
4.70
4.60
4.50
4.40
4.30
4.20
4.10
4.00
4.67
4.85
4.53
4.35
4.81
4.79
4.82
4.83
4.79
4.84
4.73
4.82
4.59
4.49
4.47
4.96
4.91
KHOA NỘI TỔNG HỢP
KHOA NỘI THẦN KINH
KHOA NGOẠI CHẤN THƯƠNG
KHOA NGOẠI TỔNG QUÁT
KHOA NGOẠI THẦN KINH - CỘT SỐNG
KHOA NHI
KHOA TAI MŨI HỌNG
KHOA TIM MẠCH CHUYỂN HÓA
KHOA TRUYỀN NHIỄM
NĂM 2025
NĂM 2026

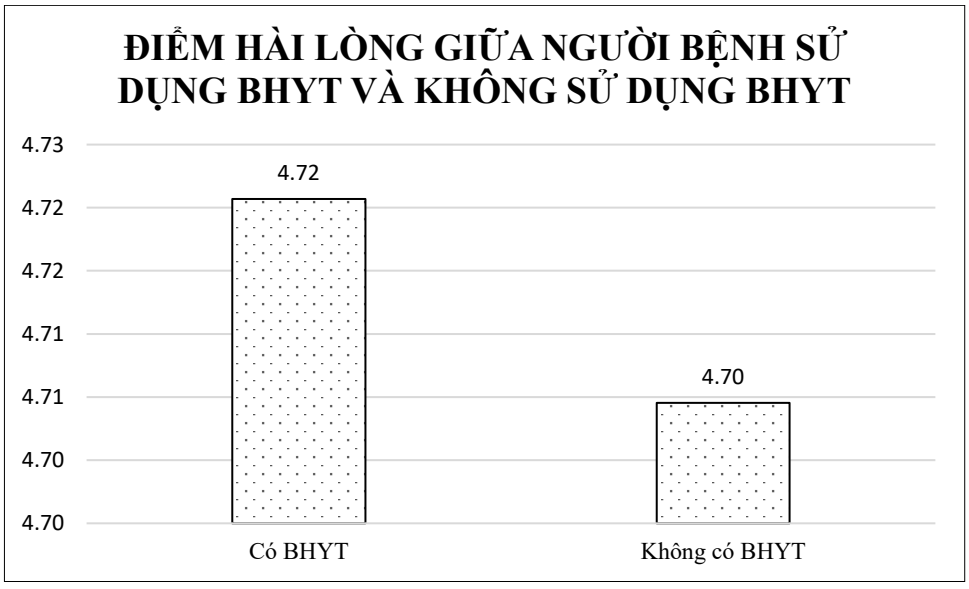

ĐIỂM HÀI LÒNG CÁC KHOA NỘI TRÚ GIỮA CÁC QUÝ
5.20
5.00
4.80
4.60
4.40
4.20
4.00
3.80
4.83
4.90
4.80
4.95
4.75
4.32
4.25
4.55
4.78
4.70
4.82
4.68
4.95
4.76
4.91
4.95
4.28
4.82
4.89
4.92
4.69
4.74
4.84
4.87
4.74
4.66
4.37
4.43
4.59
4.47
4.38
4.90
4.89
4.87
4.98
KHOA NỘI TỔNG HỢP
KHOA NỘI THẦN KINH
KHOA 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
QUÝ I-2026
QUÝ II-2026
QUÝ III-2026
QUÝ IV-2026

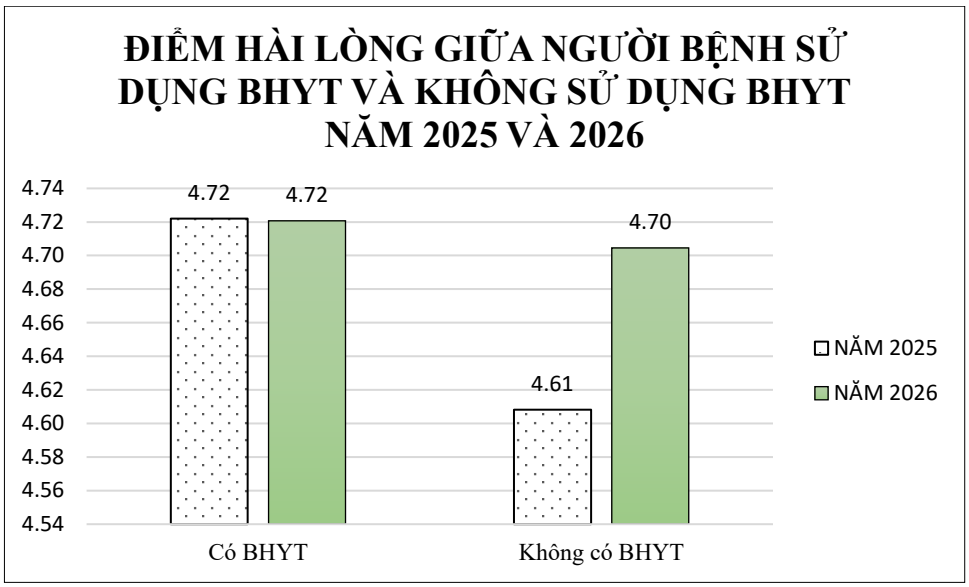

TỶ LỆ % HÀI LÒNG NỘI TRÚ GIỮA CÁC QUÝ
99.46
99.44
99.42
99.4
99.38
99.36
99.34
99.32
99.44
99.38
99.40
99.37
QUÝ I-2026
QUÝ II-2026
QUÝ III-2026
QUÝ IV-2026

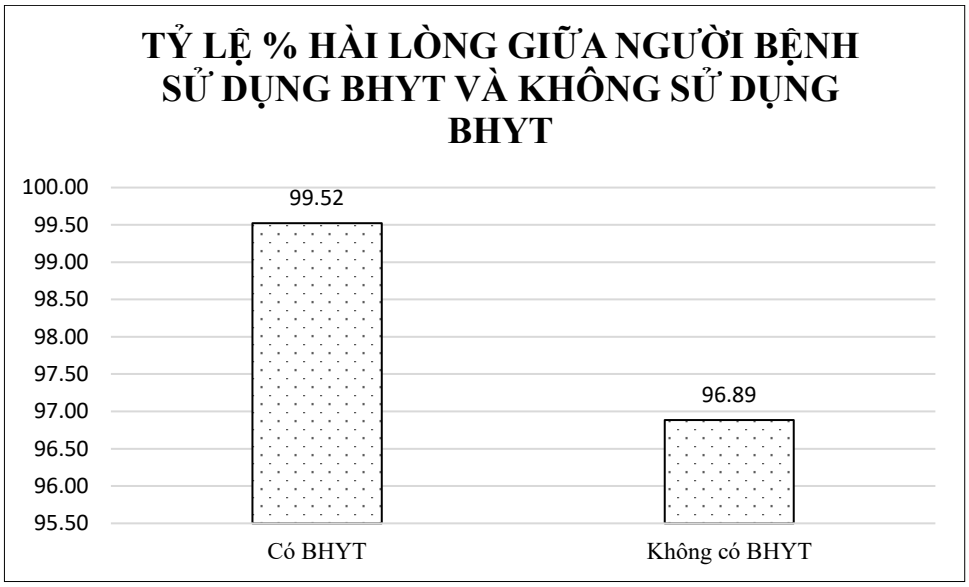

TỶ LỆ % HÀI LÒNG GIỮA CÁC KHOA
100.50
100.00
99.50
99.00
98.50
98.00
97.50
97.00
96.50
99.69
98.33
99.83
99.79
99.97
100.00
99.95
99.38
97.78
KHOA NỘI TỔNG HỢP
KHOA NỘI THẦN KINH
KHOA NGOẠI CHẤN THƯƠNG
KHOA NGOẠI TỔNG HỢP
KHOA NGOẠI THẦN KINH - CỘT SỐNG
KHOA NHI
KHOA TAI MŨI HỌNG
KHOA TIM MẠCH CHUYỂN HÓA
KHOA TRUYỀN NHIỄM

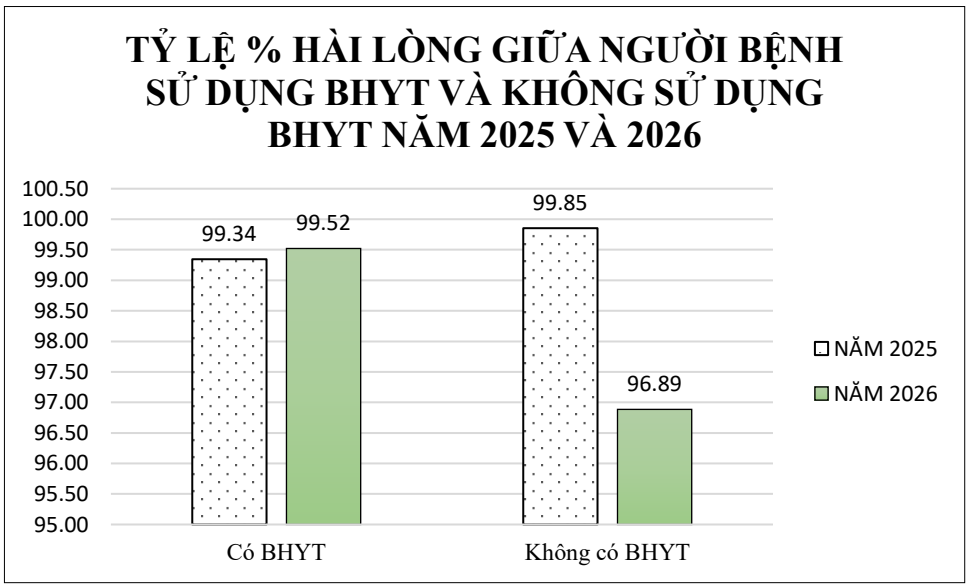

TỶ LỆ % HÀI LÒNG CÁC KHOA NỘI TRÚ GIỮA NĂM 2025 VÀ 2026
100.50
100.00
99.50
99.00
98.50
98.00
97.50
97.00
96.50
99.83
99.69
99.83
98.33
99.90
99.83
98.54
99.79
99.31
99.97
98.65
100.00
99.95
99.55
99.38
99.27
97.78
KHOA NỘI TỔNG HỢP
KHOA NỘI THẦN KINH
KHOA NGOẠI CHẤN THƯƠNG
KHOA NGOẠI TỔNG QUÁT
KHOA NGOẠI THẦN KINH - CỘT SỐNG
KHOA NHI
KHOA TAI MŨI HỌNG
KHOA TIM MẠCH CHUYỂN HÓA
KHOA TRUYỀN NHIỄM
NĂM 2025
NĂM 2026


TỶ LỆ % HÀI LÒNG CÁC KHOA NỘI TRÚ GIỮA CÁC QUÝ
101.00
100.00
99.00
98.00
97.00
96.00
95.00
94.00
93.00
99.58
99.44
99.72
100
98.75
98.47
100
96.11
100
99.58
99.72
100
100
100
99.17
100
100
99.86
100
100
100
100
100
99.86
99.72
98.19
99.58
100
98.06
98.19
95.56
99.31
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
QUÝ I-2026
QUÝ II-2026
QUÝ III-2026
QUÝ IV-2026


ĐIỂM HÀI LÒNG GIỮA NGƯỜI BỆNH SỬ DỤNG BHYT VÀ KHÔNG SỬ DỤNG BHYT
4.73
4.72
4.72
4.71
4.71
4.70
4.70
4.72
4.70
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.

Quý III:

Không có ý kiến đóng góp.

Quý IV:

Khoa Ngoại thần kinh - Cột sống: mong bệnh viện sẽ giữ vững chất lượng phục vụ tốt như hiện tại

Khoa Nhi: bãi xe của bệnh viện nhỏ quá , phải chờ xe rất lâu; nên có chỗ khu vui chơi cho các bé nhập viện; Khoa Nhi của bệnh viện nên có thêm các phòng dịch vụ 1 người hoặc 2 người để cho người bệnh lựa chọn sự riêng tư.

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.

- C2. Buồng bệnh yên tĩnh, bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.

c) Bà mẹ sinh con tại bệnh viện

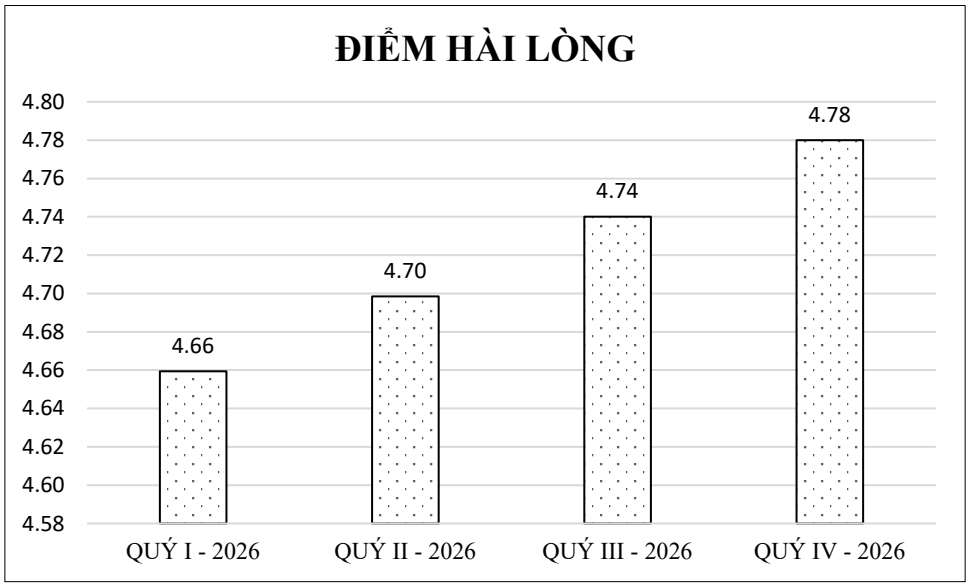
Bệnh viện tiến hành khảo sát 166 bà mẹ sinh con tại bệnh viện kết quả thu được 99.21% bà mẹ hài lòng, đạt 4.7135.

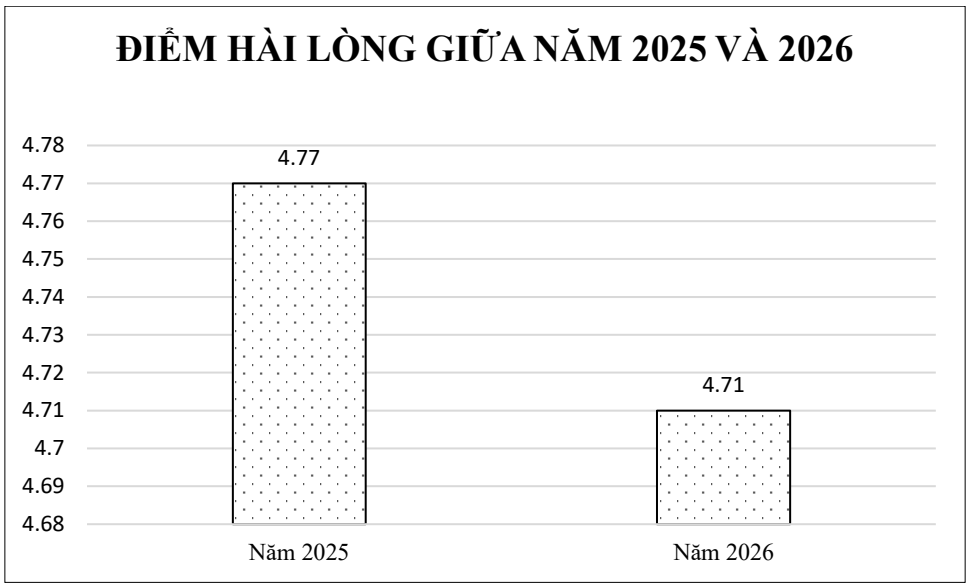
Bệnh viện đáp ứng được 95.90% so với mong đợi của người bệnh và thân nhân trước khi đến bệnh viện điều trị.

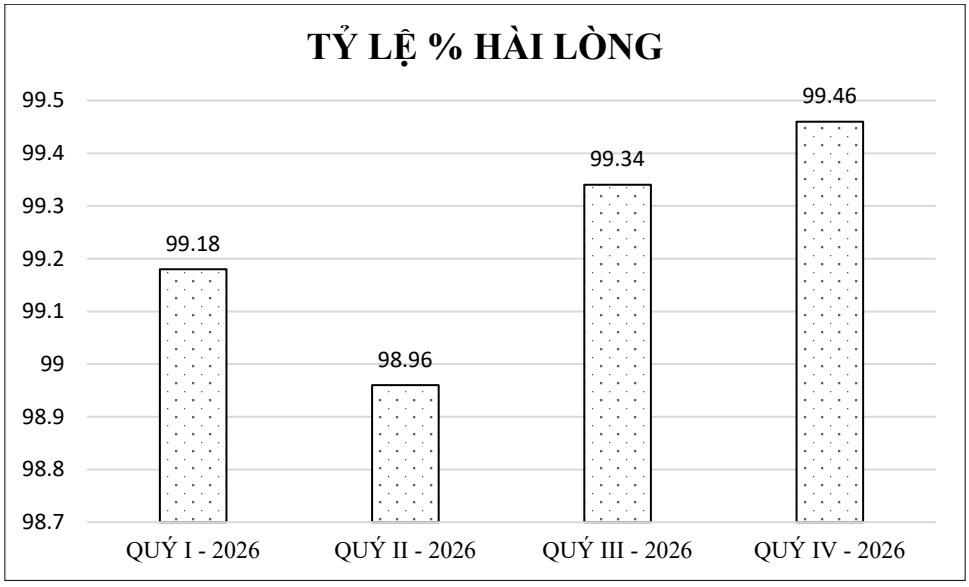
STT	NHÓM 5 CHỈ SỐ	ĐIỂM TRUNG BÌNH	TỶ LỆ %
1	Khả năng tiếp cận	4.70	99.40
2	Quy trình khám và nhập viện	4.68	99.70
3	Cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn	4.70	99.60
4	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.61	97.69

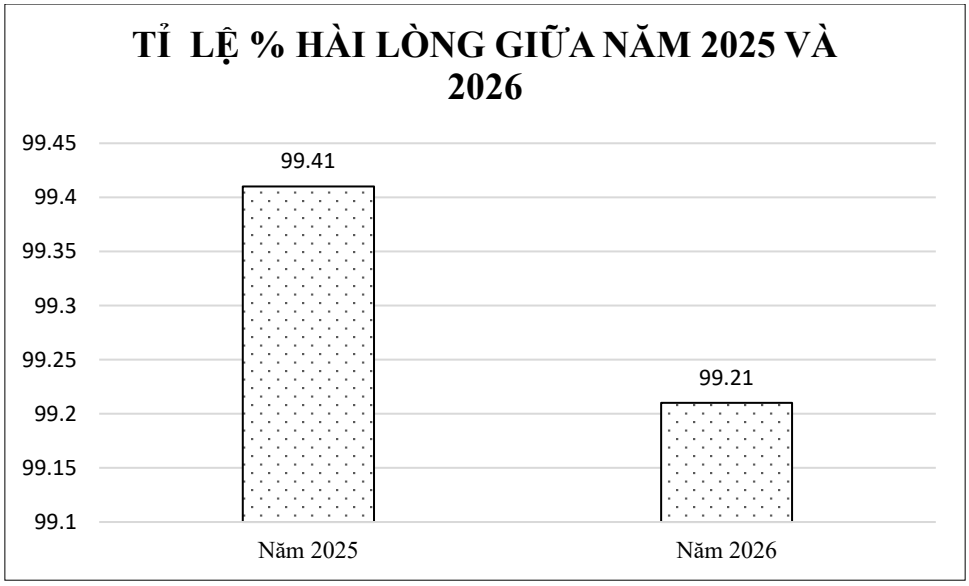
5	Thái độ ứng xử của nhân viên y tế	4.80	99.85
6	Năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.79	100
7	Kết quả nằm viện	4.77	99.80

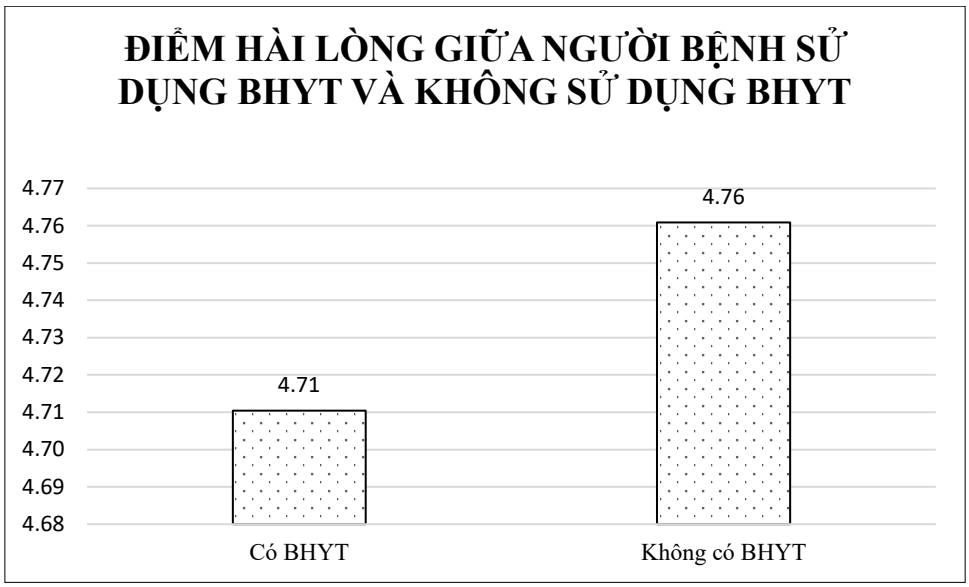
LOẠI THỐNG KÊ	BÀ MẸ SINH CON			
	2025		2026	
Tổng điểm TB người dùng chọn từ A->E	4.774		4.7135	
Tỉ lệ hài lòng chung	99.42%		99.21%	
A. Khả năng tiếp cận	4.73	99.25	4.70	99.40
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.75	100	4.68	99.70
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.74	99.5	4.70	99.60
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.72	98.67	4.61	97.69
E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.82	99.63	4.80	99.85
G. Năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.84	100	4.79	100
H. Kết quả nằm viện	4.83	99.67	4.77	99.80
Tỉ lệ hài lòng so với mong đợi	97.87%		95.90%	

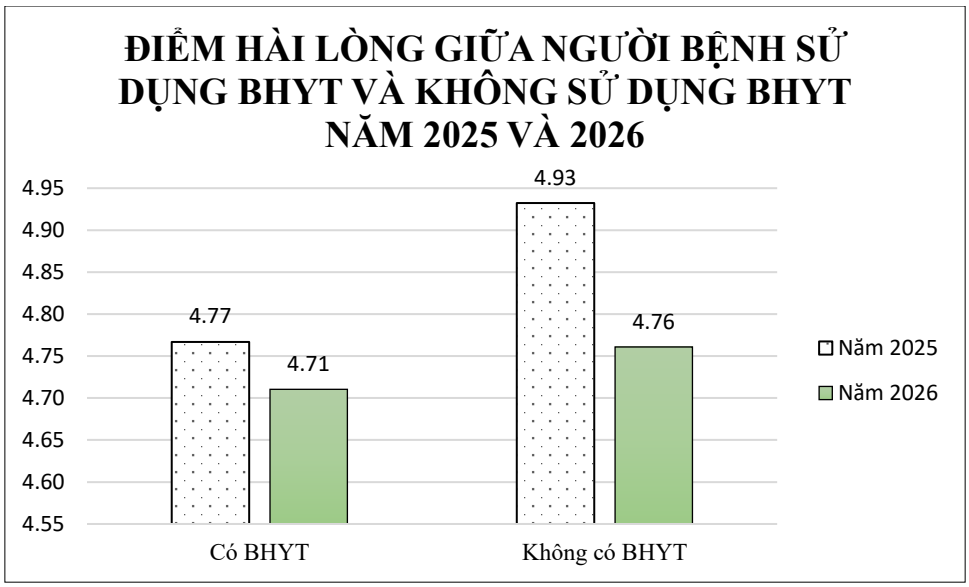


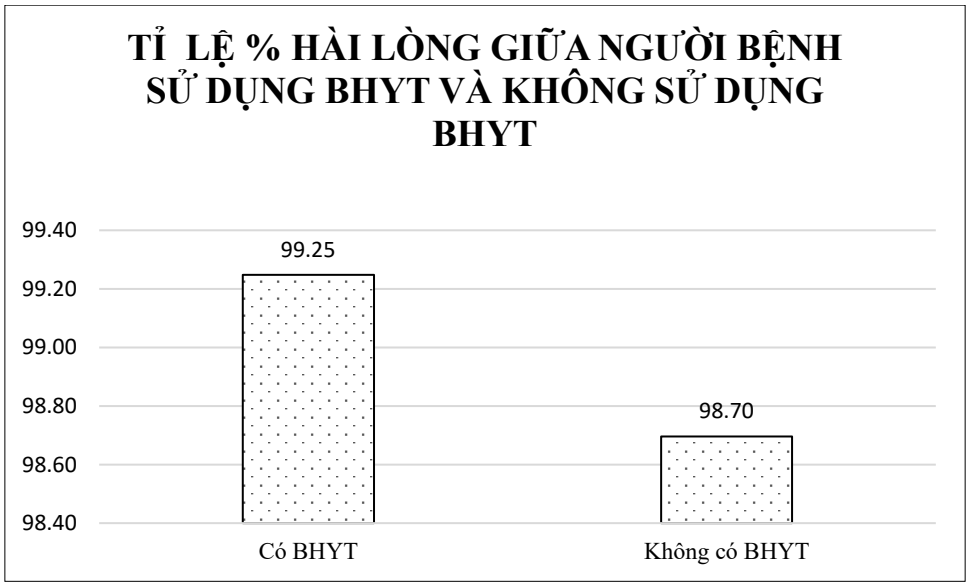

ĐIỂM HÀI LÒNG GIỮA NĂM 2025 VÀ 2026
4.78
4.77
4.76
4.75
4.74
4.73
4.72
4.71
4.7
4.69
4.68
4.77
4.71
Năm 2025
Năm 2026

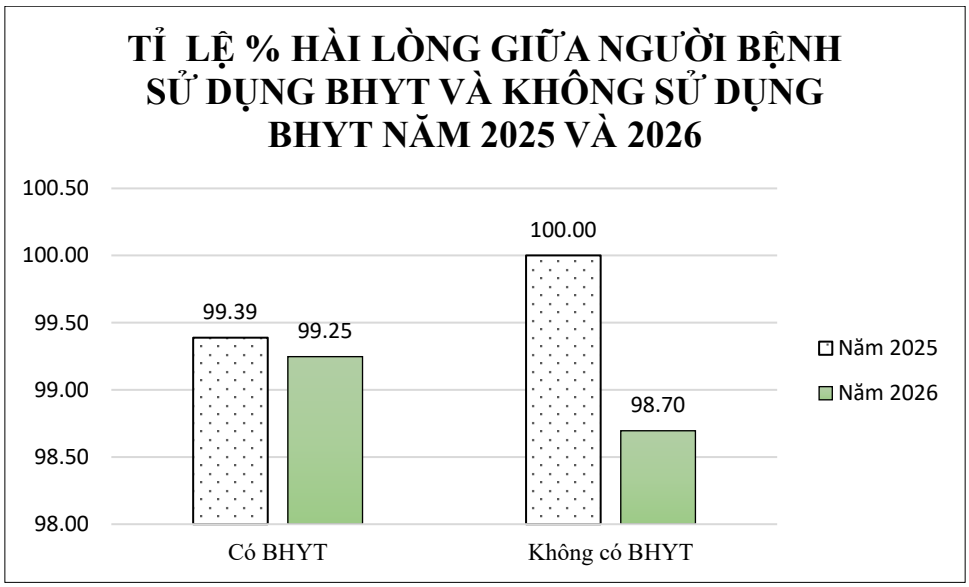

TỶ LỆ % HÀI LÒNG
99.5
99.4
99.3
99.2
99.1
99
98.9
98.8
98.7
99.18
98.96
99.34
99.46
QUÝ I - 2026
QUÝ II - 2026
QUÝ III - 2026
QUÝ IV - 2026


TỈ LỆ % HÀI LÒNG GIỮA NĂM 2025 VÀ 2026
99.45
99.4
99.35
99.3
99.25
99.2
99.15
99.1
99.41
99.21
Năm 2025
Năm 2026


ĐIỂM HÀI LÒNG GIỮA NGƯỜI BỆNH SỬ DỤNG BHYT VÀ KHÔNG SỬ DỤNG BHYT
4.77
4.76
4.75
4.74
4.73
4.72
4.71
4.70
4.69
4.68
4.71
4.76
Có BHYT
Không có BHYT


ĐIỂM HÀI LÒNG GIỮA NGƯỜI BỆNH SỬ DỤNG BHYT VÀ KHÔNG SỬ DỤNG BHYT NĂM 2025 VÀ 2026
4.95
4.90
4.85
4.80
4.75
4.70
4.65
4.60
4.55
4.77
4.71
4.93
4.76
Năm 2025
Năm 2026
Có BHYT
Không có BHYT


TỈ LỆ % HÀI LÒNG GIỮA NGƯỜI BỆNH SỬ DỤNG BHYT VÀ KHÔNG SỬ DỤNG BHYT
99.40
99.20
99.00
98.80
98.60
98.40
99.25
98.70
Có BHYT
Không có BHYT



	Mục đánh giá	QUÝ I - 2026	QUÝ II - 2026	QUÝ III - 2026	QUÝ IV - 2026
A. Khả năng tiếp cận	A1. Được chỉ dẫn đến các khoa, phòng rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	4.63	4.67	4.83	4.75
	A2. Có thể gọi và hỏi được nhân viên y tế khi cần thiết (kể cả ngoài giờ hành chính)	4.46	4.74	4.83	4.78
B. Quy trình khám và nhập viện	B1. Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	4.71	4.72	4.75	4.81
	B2. Thời gian chờ đợi làm các thủ tục, dịch vụ chấp nhận được	4.50	4.67	4.70	4.81
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	4.83	4.75
	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	4.85	4.72
	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	4.75	4.75
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	4.85	4.69
	D2. Được cung cấp chăn, ga, gối, váy, tã đầy đủ, sạch sẽ cho mẹ và con	4.67	4.63	4.80	4.75
	D3. Nhà vệ sinh, nhà tắm sạch sẽ, có giấy, xà phòng, nước đầy đủ	4.40	4.65	4.70	4.75
	D4. Buồng bệnh thông thoáng, sạch sẽ, có quạt, máy sưởi hoặc điều hòa	4.60	4.65	4.45	4.75

	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	4.40	4.75
	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	4.38	4.69
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	4.73	4.84
	E2. Điều dưỡng, hộ sinh có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4.65	4.72	4.80	4.84
	E3. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán…) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4.85	4.74	4.85	4.81
	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	4.85	4.88
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	4.78	4.75
	G2. Điều dưỡng, hộ sinh có trình độ chuyên môn tốt, chăm sóc chu đáo	4.81	4.76	4.80	4.75
	G3. Bác sỹ, điều dưỡng, hộ sinh phối hợp tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	4.69	4.76	4.80	4.81
H. Kết quả nằm viện	H1. Sinh đẻ an toàn, điều trị và chăm sóc tốt	4.79	4.74	4.80	4.81
	H2. Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ	4.81	4.74	4.80	4.84
	H3. Giá cả dịch vụ y tế phù hợp, tương xứng với số tiền bỏ ra	4.83	4.85	4.75	4.88

	Mục đánh giá	**Năm 2025**	**Năm 2026**	**Chênh lệch**
A. Khả năng tiếp cận	A1. Được chỉ dẫn đến các khoa, phòng rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	4.71	4.67	-0.04
	A2. Có thể gọi và hỏi được nhân viên y tế khi cần thiết (kể cả ngoài giờ hành chính)	4.75	4.73	-0.02
B. Quy trình khám và nhập viện	B1. Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	4.77	4.72	-0.05
	B2. Thời gian chờ đợi làm các thủ tục, dịch vụ chấp nhận được	4.73	4.64	-0.09
C. Cung cấp thông	C1. Được cung cấp thông tin yêu cầu xét nghiệm, siêu âm, chiếu chụp… trước sinh	4.74	4.69	-0.05

tin, truyền thông và tư vấn	C2. Được thông tin, tư vấn về quá trình sinh con và các nguy cơ tai biến có thể xảy ra	4.74	4.74	0.00
	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	4.74	4.66	-0.07
D. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	D1. Giường đệm cho mẹ và con an toàn, không nằm ghép	4.72	4.70	-0.02
	D2. Được cung cấp chăn, ga, gối, váy, tã đầy đủ, sạch sẽ cho mẹ và con	4.73	4.66	-0.07
	D3. Nhà vệ sinh, nhà tắm sạch sẽ, có giấy, xà phòng, nước đầy đủ	4.72	4.63	-0.09
	D4. Buồng bệnh thông thoáng, sạch sẽ, có quạt, máy sưởi hoặc điều hòa	4.75	4.60	**-0.14**
	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	4.72	4.61	**-0.10**
	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.	4.68	4.48	**-0.20**
E. Thái độ ứng xử của nhân viên y tế	E1. Bác sỹ có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4.79	4.78	-0.01
	E2. Điều dưỡng, hộ sinh có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4.83	4.80	-0.02
	E3. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán…) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4.83	4.79	-0.04
	E4. Nhân viên y tế không gợi ý bồi dưỡng (nếu có gợi ý điền 1, không gợi ý điền 5)	4.85	4.84	-0.01
G. Năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	G1. Bác sỹ có trình độ chuyên môn, kỹ năng thăm khám tốt	4.84	4.77	-0.07
	G2. Điều dưỡng, hộ sinh có trình độ chuyên môn tốt, chăm sóc chu đáo	4.84	4.78	-0.06
	G3. Bác sỹ, điều dưỡng, hộ sinh phối hợp tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	4.85	4.80	-0.05
H. Kết quả nằm viện	H1. Sinh đẻ an toàn, điều trị và chăm sóc tốt	4.84	4.76	-0.08
	H2. Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ	4.82	4.76	-0.06
	H3. Giá cả dịch vụ y tế phù hợp, tương xứng với số tiền bỏ ra	4.84	4.78	-0.06

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.

Quý III:

- Nên nêu rõ vấn đề tiền phòng bảo hiểm chi và tiền phòng thực tế.

- Các bác sĩ và các cô hộ sinh rất tốt, tôi rất hài lòng.

- Bác sỹ và hộ sinh rất tận tâm, tôi rất hài lòng với dịch vụ ở đây.

- Các bác sĩ và hộ sinh chăm sóc rất tận tình, chu đáo, dịch vụ tốt.

- Hài lòng về tất cả.

- Dịch vụ tốt, nhân viên y tế tận tình chu đáo.

Quý IV:

- Mọi thứ đều ổn.

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.

- D4. Buồng bệnh thông thoáng, sạch sẽ, có quạt, máy sưởi hoặc điều hòa.

- 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.

d) Thực hiện nuôi con bằng sữa mẹ

- Bệnh viện tiến hành khảo sát 166 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 57.23% bà mẹ có hiểu và có nhớ cần làm gì, 40.36% bà mẹ hiểu và rất tâm đắc với ý nghĩa nuôi con bằng sữa mẹ, 1.8% bà mẹ được tư vấn nhưng chưa hiểu.

- 22.89% Bà mẹ cho con bú ngay sau sinh, 43.98% cho bú trong khoảng 30 phút đến 1 giờ sau sinh, 29.52% cho con bú sau 2 giờ đến 1 ngày.

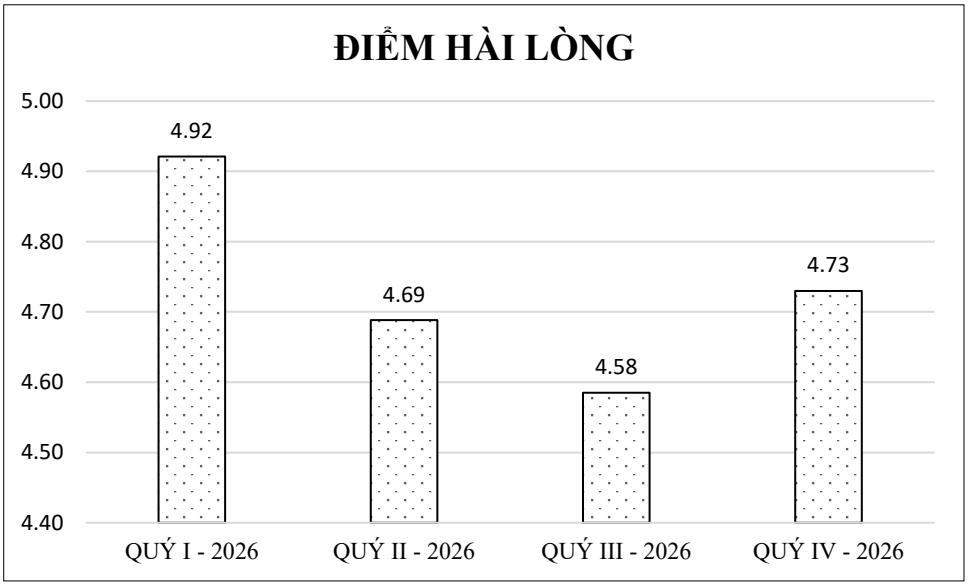
- 75.9% Cho bú mẹ 100%, 24.1% cho uống thêm sữa công thức.

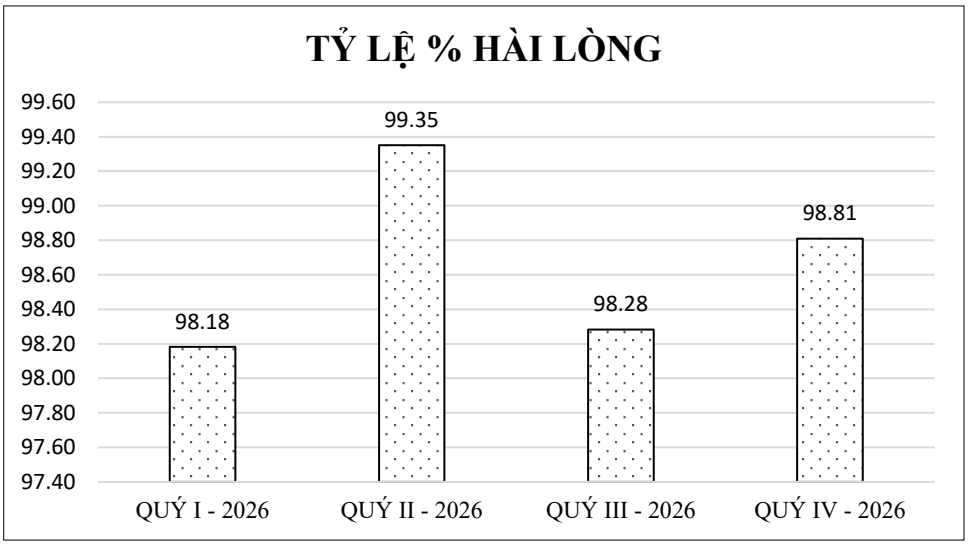
- Thời gian cho con bú trung bình ít nhất từ 7.46 tháng đến 22.17 tháng.

đ) Tiêm chủng mở rộng

Bệnh viện tiến hành khảo sát 116 người sử dụng dịch vụ tiêm chủng kết quả thu được 98.64% hài lòng, đạt 4.73.

STT	NHÓM 5 CHỈ SỐ	ĐIỂM TRUNG BÌNH	TỶ LỆ %
1	Khả năng tiếp cận	4.67	95.52
2	Sự minh bạch thông tin và thủ tục tiêm chủng	4.76	99.35
3	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ	4.73	98.78
4	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.75	99.66
5	Kết quả cung cấp dịch vụ	4.76	99.71





Các vấn đề người tiêm chủng hoặc thân nhân chưa hài lòng nhất:

A2. Lối đi, hành lang tại địa điểm tiêm chủng bằng phẳng, di chuyển dễ dàng.

A3. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, an toàn, dễ đi.

C10. Hài lòng về nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.

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

- Bệnh viện tiến hành khảo sát 175 người bệnh nằm điều trị nội trú tại Bệnh viện kết quả thu được người bệnh chấm 8.94/10 điểm.

- 79% Người bệnh và thân nhân ở tại Thành phố Hồ Chí Minh, 21% đến từ các tỉnh khác. 96% Sử dụng BHYT và 4% không sử dụng.

- 52% Chọn phòng thường và 48% chọn phòng dịch vụ.

- 57% mới đến điều trị nội trú lần đầu, 15% đã đến bệnh viện từ 2 lần trở lên, 28% đến Bệnh viện nhiều lần không nhớ rõ.

- 58% người bệnh không phải chờ khi nhập khoa, 42% phải chờ, thời gian chờ trung bình 14.83 phút.

- 81% người bệnh được khám ngay sau nhập khoa, 19% phải chờ, thời gian chờ trung bình 11.45 phút.

- 98% Người bệnh và thân nhân được giải thích tình trạng bệnh và hướng điều trị.

- 94% Nhận thấy khoa có bảng công khai giá, đầy đủ, dễ thấy.

- 98% 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.

- 97% Nhận xét thái độ vui vẻ, hòa nhã, 3% 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.

- 94% Nhận xét nhà vệ sinh của bệnh viện khá đủ, luôn sạch sẽ, 6% đánh giá ở mức chấp nhận được, 99% nhận xét bệnh viện luôn có dung dịch rửa tay.

- 94% Người bệnh và thân nhân đều khá yên tâm về an ninh, trật tự của bệnh viện.

- 81% Nhận xét bệnh viện cung ứng các dịch vụ tiện ích khá đa dạng và giá hợp lý, 5% 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, 7% nhận xét có tiếng ồn từ bên ngoài bệnh viện vọng vào, 13% không để ý.

- 91% Đánh giá bệnh viện có nhiều cây xanh, sạch và đẹp, 9% 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.

- 95% Bác sĩ, điều dưỡng luôn trả lời thỏa đáng những thắc mắc của người bệnh, 5% 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,

- 98% Được bác sĩ thông tin và giải thích lý do sẽ thực hiện xét nghiệm, cận lâm sàng.

- 83% Trước khi thực hiện phẫu thuật hoặc làm thủ thuật, bác sĩ có thông tin và giải thích lý do, 17% không có thực hiện phẫu thuật, thủ 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.

- 88% Khi có những triệu chứng bất thường (đau bụng, sốt, mệt…), ông/bà có được bác sĩ khám bệnh lại ngay, 12% không 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.

- 97% Trường hợp nhập viện đều được công khai đầy đủ và chi tiết các khoản thu trên hoá đơn thanh toán viện phí, 3% 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.

- 90% Không gặp khó khăn gì khi làm thủ tục xuất viện, 3% đánh giá thời gian chờ đóng viện phí lâu, 7% đánh giá thời gian chờ giấy xuất viện lâu.

- Thời gian từ thông báo xuất viện đến khi nhận giấy ra viện trung bình 4.39 giờ.

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

Một số ý kiến thu được:

6 Tháng đầu năm:

- 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.

6 Tháng cuối năm:

- Điều bệnh nhân và thân nhân hài lòng nhất:

+ Khoa Ngoại chấn thương: bác sĩ y tá nhiệt tình vui vẻ; nhân viên dễ tính, ân cần chu đáo; nhân viên vui vẻ; thái độ phục vụ; sự chuyên nghiệp của y bác sĩ tại bệnh viện; khám bệnh rất kịp thời; tất cả đều hài lòng.

+ Khoa Ngoại thần kinh: được thăm khám liên tục; nhân viên vui vẻ, hòa đồng; thái độ lịch sự tận tình; nhân viên tận tâm.

+ Khoa Ngoại tổng hợp: bác si tận tâm; sạch sẽ, yên tĩnh; bác sĩ, điều dưỡng vui vẻ, hỗ trợ nhiệt tình; bác sĩ điều dưỡng vui vẻ, ứng xử giao tiếp tốt, tư vấn đầy đủ; phòng sạch sẽ, nhân viên vui vẻ; nhân viên vui vẻ thân thiện; nhiệt tình, vui vẻ.

+ Khoa Nhi: nhân viên y tế của khoa nhi dễ thương; nhân viên của khoa nhi vui vẻ nhiệt tình; nhân viên y tế của khoa.

+ Khoa Nội tim mạch: úng xử của nhân viên y tế tốt.

+ Khoa Nội tổng hợp: phòng sạch sẽ, nhân viên y tế vui vẻ, nhiệt tình, nhân viên vui vẻ, phòng thoáng mát, sạch sẽ.

+ Khoa Tai – Mũi – Họng: bệnh viện sạch sẽ, thông thoáng, nhân viên nhiệt tình; bệnh viện sạch sẽ thoáng mát, nhân viên nhiệt tình vui vẻ; bệnh viện sạch sẽ, thoáng mát, nhân viên nhiệt tình; bác sĩ và nhân viên y tế nhiệt tình; nhân viên y tế nhiệt tình vui vẻ; thái độ nhân viên rất thân thiện, vui vẻ với người bệnh, người nhà, sạch sẽ, thông thoáng; hài lòng khi điều trị tại Khoa Tai – Mũi - Họng thái độ của nhân viên tại khoa rất lịch sự, vui vẻ, tận tình hỗ trợ; khoa sạch sẽ, thoáng mát, yên tĩnh, nhân viên y tế thân thiện tận tình giúp đỡ người bệnh và người nhà; thái độ nhân viên tại khoa tận tình, vui vẻ, cởi mở; nhân viên tại khoa rất tốt, tận tình chăm sóc người bệnh.

+ Khoa Nội thần kinh: không có ý kiến

+ Khoa Truyền nhiễm: nhân viên y tế ân cần chu đáo vui vẻ, các bạn điều dưỡng, nhân viên y tế nhiệt tình vui vẻ, nhân viên vui vẻ nhiệt tình, bác sĩ điều dưỡng chu đáo, nhân viên y tế rất nhiệt tình.

- Chưa hài lòng:

+ Khoa Ngoại chấn thương: không có mạng wifi.

+ Khoa Ngoại thần kinh: không có ý kiến.

+ Khoa Ngoại tổng hợp: đôi khi người nhà xung quanh hơi ồn.

+ Khoa Nhi: Bãi xe nhỏ quá, không có chổ đỗ ô tô.

+ Khoa Nội tim mạch: không có ý kiến.

+ Khoa Nội tổng hợp: không có ý kiến.

+ Khoa Tai – Mũi – Họng: chờ các dịch vụ hơi lâu một chút.

+ Khoa Nội thần kinh: không có ý kiến.

+ Khoa Truyền nhiễm: không có ý kiến.

- Ý kiến đóng góp:

+ Khoa Ngoại chấn thương: tiếp tục phát huy, tiếp tục phát triển hơn.

+ Khoa Ngoại thần kinh: tăng số giường bệnh để đáp ứng nhu cầu.

+ Khoa Ngoại tổng hợp: tiếp tục duy trì như hiện tại.

+ Khoa Nhi: nên có chổ vui chơi cho trẻ em.

+ Khoa Nội tim mạch: không có ý kiến.

+ Khoa Nội tổng hợp: không có ý kiến.

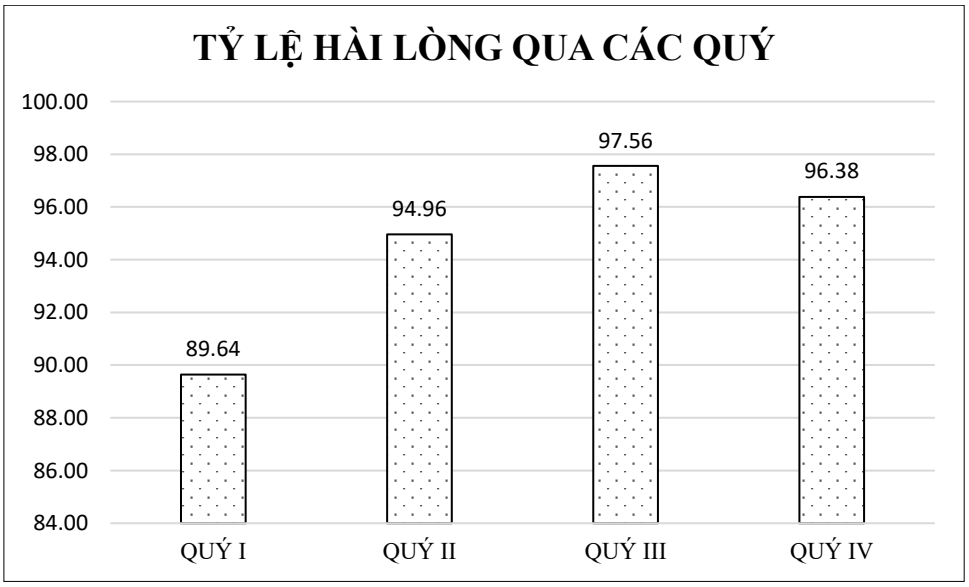
+ Khoa Tai – Mũi – Họng: mong bệnh viện cải thiện căn tin hơn, món ăn nhiều hơn, thời gian mở cửa 24/24; mong khoa tiếp tục duy trì, phát triển tốt hơn nữa.

+ Khoa Nội thần kinh: không có ý kiến.

+ Khoa Truyền nhiễm: không có ý kiến.

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

Trong năm 2026 bệnh viện tiến hành khảo sát 193 phiếu.



	QUÝ I-2026	QUÝ II-2026	QUÝ III-2026	QUÝ IV-2026
Nhóm A: Về khả năng tiếp cận				
Rất dễ dàng	57.6%	75.3%	58.54%	82,1%
Dễ dàng	30.8%	17.3%	38.21%	11,5%
Bình thường	11.6%	7.4%	3.25%	6,4%
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%	60.98%	83,8%
Rõ ràng, cụ thể	26.09%	21%	35.50%	13,0%
Bình thường	11.6%	4%	3.52%	3,0%
Không rõ ràng, cụ thể				0,2%
Rất không rõ ràng, cụ thể				
Nhóm C: Nhận xét về cơ sở vật chất				
Đáp ứng rất tốt	61.8%	70.37%	62.80%	86,1%
Đáp ứng tốt	21.9%	22.22%	34.15%	9,6%
Bình thường	9.2%	7.41%	3.05%	4,3%
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%	72.36%	85,9%
Tốt	14.3%	18.5%	27.64%	12,2%
Bình thường	9.2%	2.5%		1,9%
Không tốt				
Rất không tốt				
Nhóm E: Nhận xét về kết quả cung cấp dịch vụ				
Rất tốt	70.5%	79%	65.45%	85,3%
Tốt	18.7%	16%	33.33%	11,5%
Bình thường	10.7%	5%	1.22%	3,2%
Không tốt				
Rất không tốt				

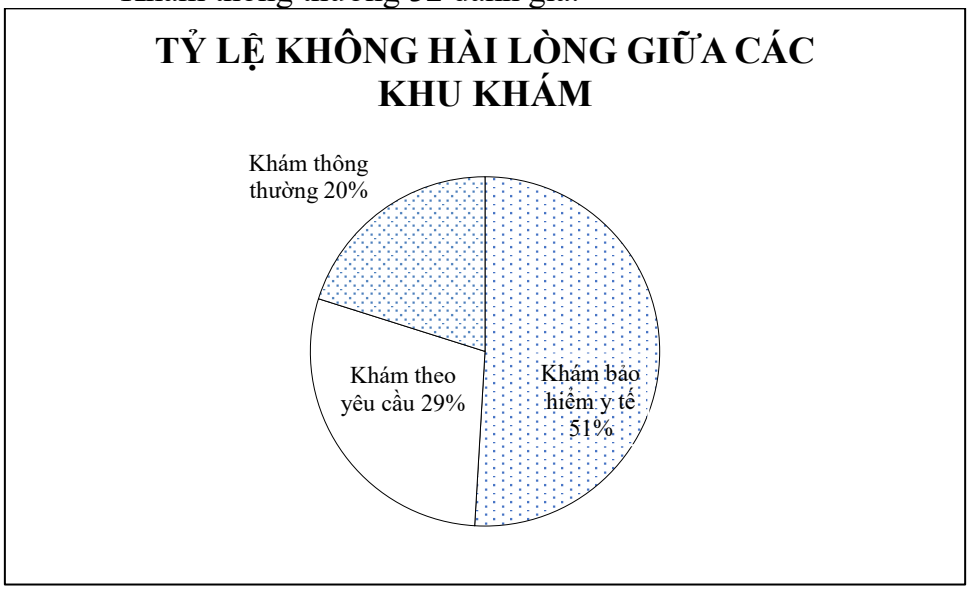
Trong năm 2026 (tổng hợp 4 quý, 193 phiếu khảo sát), bệnh viện ghi nhận tỷ lệ đánh giá tốt và rất tốt ở mức cao trên cả 5 khía cạnh của dịch vụ liên quan đến thủ tục hành chính (dao động từ 92,6% đến 95,5% nếu tính gộp Tốt và Rất tốt), hầu như không ghi nhận đánh giá ở mức Không tốt/Rất không tốt hoặc Khó khăn/Rất khó khăn (chỉ có 1 lượt đánh giá "Không rõ ràng, cụ thể" ở Nhóm B trong cả năm, chiếm 0,1%). Các ý kiến đánh giá mức Bình thường tập trung chủ yếu tại Khoa khám bệnh và khoa Điều trị dịch vụ theo yêu cầu, chủ yếu liên quan đến thời gian chờ, sự rõ ràng của thông tin thủ tục và cơ sở vật chất; đây cũng là xu hướng ghi nhận xuyên suốt ở nhiều quý trong năm.

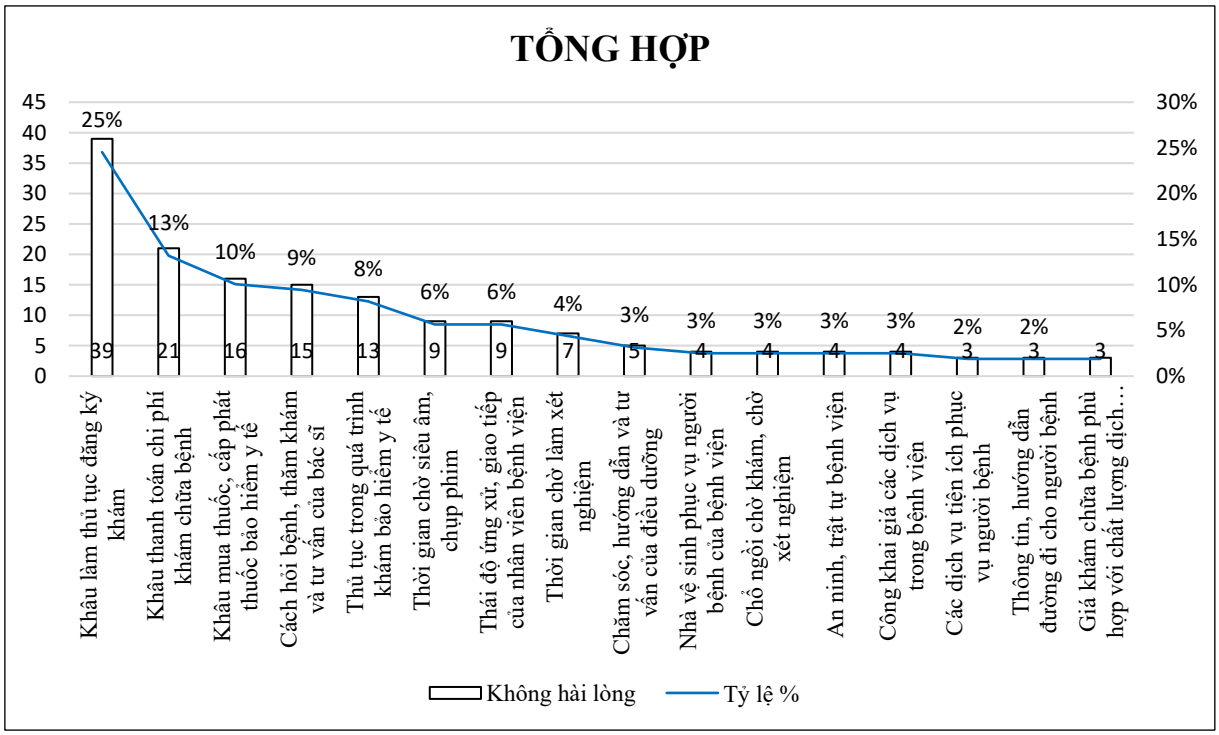
g) Kiosk không hài lòng người bệnh:

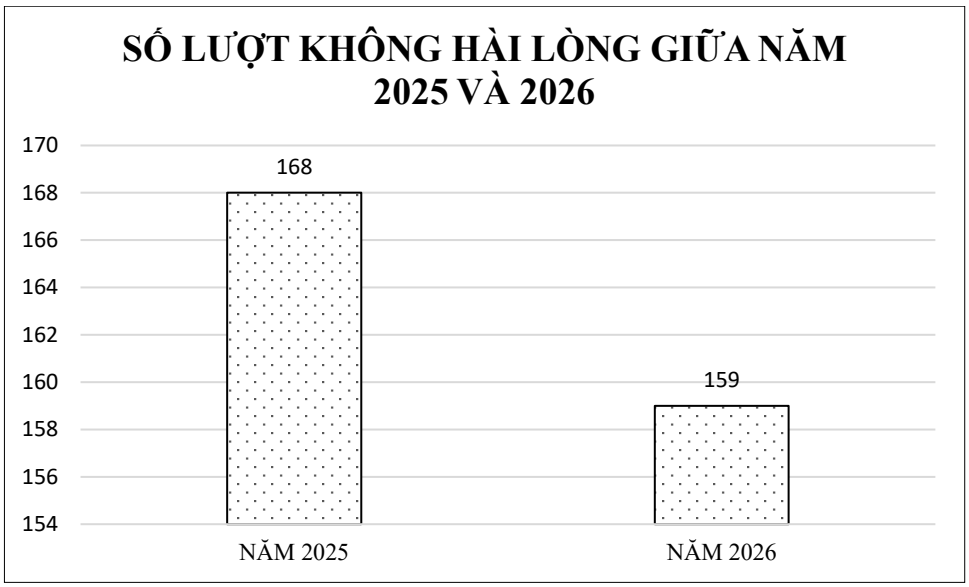
Thời gian khảo sát từ 01/11/2025 07:00:00 đến 31/10/2026 17:00:00.

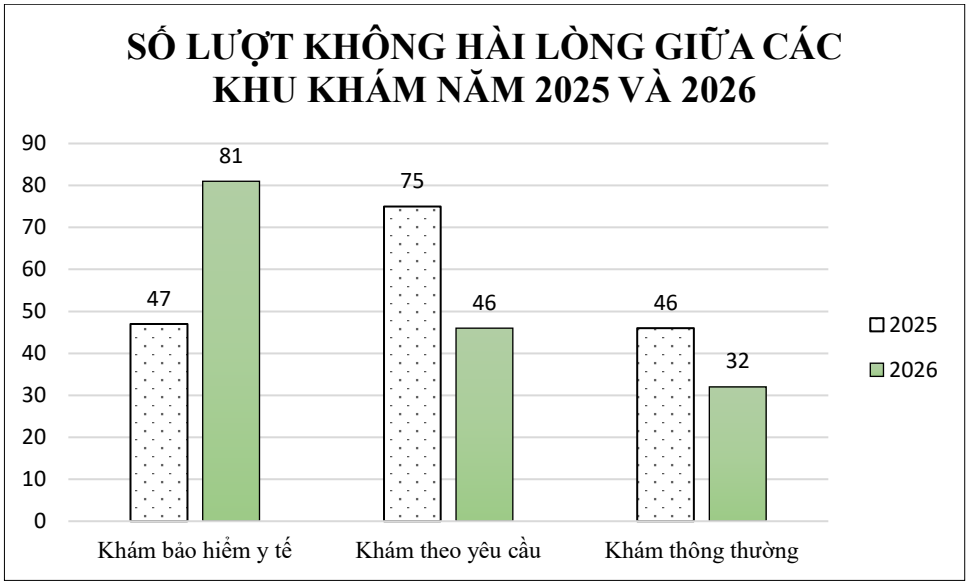
Toàn bệnh viện thu được tổng cộng 159 đánh giá không hài lòng, trong đó:

- Khám bảo hiểm y tế có 81 đánh giá.
- Khám theo yêu cầu có 46 đánh giá.
- Khám thông thường 32 đánh giá.









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

- Khâu làm thủ tục đăng ký khám: 39 ý kiến (chiếm 25%).

- Khâu thanh toán chi phí khám chữa bệnh: 21 ý kiến (chiếm 13%).

- Khâu mua thuốc, cấp phát thuốc bảo hiểm y tế: 16 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:

- 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, Phòng Quản lý chất lượng kết hợp với Phòng Công nghệ thông tin thường xuyên kiểm tra.

- Bệnh viện có thay đổi vị trí một số khoa, phòng nên nhân viên y tế cần hỗ trợ hướng dẫn rõ ràng cho người bệnh và thân nhân khi được hỏi, Phòng Hành chính quản

trị cập nhật lại sơ đồ bệnh viện.

- Khi người bệnh nhập viện nội trú cần phổ biến quy định của bệnh viện, thời gian thăm bệnh, tránh gây ồn ào ảnh hưởng tới người bệnh xung quanh.

- 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.

- Các ý kiến về chổ đỗ xe, do cơ sở vật chất của bệnh viện nên không thể mở rộng thêm, tuy nhiên bệnh viện đã cố gắng xắp xếp phân chia khu vực giữ xe, giảm diện tích khu để xe nhân viên phía trên sân, yêu cầu nhân viên để xe ở tầng hầm theo quy định để tăng diện tích để xe người bệnh và thân nhân.

- 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 của bệnh nhân và thân nhân về các dịch vụ liên quan đến thủ tục hành chính trong năm tới; đồng thời rà soát, nhắc nhở Khoa Khám bệnh và Khoa Điều trị dịch vụ theo yêu cầu về thời gian chờ, niêm yết thông tin thủ tục và cải thiện cơ sở vật chất để nâng cao hơn nữa mức độ hài lòng của người bệnh.

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 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.

- Các khoa chủ động rà soát các vấn đề thuộc phạm vi quản lý như cơ sở vật chất phòng bệnh, sự riêng tư, an ninh trật tự, thời gian chờ và chất lượng dịch vụ triển khai các biện pháp khắc phục phù hợp.

Trên đây là báo cáo kết quả đo lường chất lượng hoạt động, cung cấp dịch vụ trong lĩnh vực y tế năm 2026./.

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

Ký bởi: BS.CKII. Trần Chánh Xuân
1933(387 - GIÁM ĐỐC - TCM - CHN
BỆNH VIỆN LÃNH BINH THĂNG
Signature Valid

Trần Chánh Xuân