

BÁO CÁO
KẾT QUẢ ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG, CUNG CẤP
DỊCH VỤ TRONG LĨNH VỰC Y TẾ 6 THÁNG ĐẦU NĂM 2026
(Kèm Kế hoạch số: 1984 /SYT-NVY ngày 04 tháng 03 năm 2025)

A.THÔNG TIN CHUNG

Tên đơn vị: **CÔNG TY TNHH BVĐK VẠN PHƯỚC**
Địa chỉ: 42 CMT8, phường Long Hương, Tp Hồ Chí Minh
Giám đốc: **Lê Nguyễn Quế Minh**
Số điện thoại: 0254 373 9772
Bộ phận được phân công báo cáo: Phòng KHTH-QLCL
Thời gian thực hiện khảo sát: 01/01/2026 đến 30/06/2026
Quy mô giường bệnh: 30 giường bệnh
Số khám ngoại trú/ngày: 48.56 lượt/ngày
Số lượt nội trú/ngày: 0.51 lượt/ngày
Số lượt tiêm chủng/tháng: 2.83 lượt/ngày

B. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Tóm tắt kết quả thực hiện (Chỉ báo cáo nội dung đơn vị có thực hiện khảo sát theo quy định)

TT	Nội dung	Kết quả
1	Khảo sát ý kiến người mẹ sinh con tại bệnh viện	Tổng số phiếu: 84 phiếu Điểm trung bình: 4.516015 Tỷ lệ % hài lòng chung: 99,9482%
2	Khảo sát thực hiện nuôi con bằng sữa mẹ tại bệnh viện và sau khi ra viện	Nhận định các vấn đề tồn tại: không có vấn đề tồn tại
3	Khảo sát trải nghiệm người bệnh trong thời gian điều trị nội trú tại bệnh viện	Tổng số phiếu: 85 phiếu Điểm trung bình chung (Tiêu chí F1): 42.35 %
4	Khảo sát ý kiến không hài lòng của người bệnh trên ki ốt	Tổng số lượt không hài lòng: không có khảo sát Số lượt không hài lòng vì hiện tại bệnh viện chưa có điều kiện lắp đặt ki ốt để khảo sát.



2. Chỉ số hài lòng người bệnh/người sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh/tiêm chủng mở rộng/dịch vụ liên quan thủ tục hành chính theo 5 thành phần (đối với khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú, nội trú, tiêm chủng mở rộng theo Quyết định số 56 /QĐ-BYT):

TT	05 nhóm chỉ số	Dịch vụ khám chữa bệnh nội trú		Dịch vụ khám chữa bệnh ngoại trú		Dịch vụ tiêm chủng mở rộng		Dịch vụ liên quan TTHC
		Điểm TB	Tỷ lệ (%)	Điểm TB	Tỷ lệ (%)	Điểm TB	Tỷ lệ (%)	Tỷ lệ (%)
	Số phiếu khảo sát	88 phiếu		107 phiếu		20 phiếu		83 phiếu
1	Về khả năng tiếp cận	4.685649		4.960748				31,3%
2	Về minh bạch thông tin, thủ tục hành chính	4.741883		4.948598				38,5%
3	Về sơ sở vật chất, phương tiện phục vụ	4.731405		4.949766				30,12%
4	Về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.735390		4.960280				38,5%
5	Về kết quả cung cấp dịch vụ	4.712121		4.936916				31,2%
	Trung bình chung	4.7212896	99,8105%	4.9512616	100%			34,31%

Ghi chú: Khuyến khích bệnh viện Bộ ngành, tư nhân triển khai áp dụng và công bố bảng chỉ số hài lòng

3. Các vấn đề tồn tại: phân tích điểm mạnh, các yếu tố ảnh hưởng và xác định nguyên nhân chưa hài lòng:

❖ **Nội trú đạt tỉ lệ hài lòng là 99,8105%:**

- Những điểm mạnh trong cung cấp dịch vụ được người bệnh ghi nhận:
 - Khả năng tiếp cận dịch vụ tốt.
 - Quy trình thủ tục hành chính nhập, xuất viện, chuyển viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.
 - Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian điều trị dự kiến rõ ràng, đầy đủ.

- Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị hàng ngày và người bệnh có ký xác nhận.
- Cơ sở vật chất và phương tiện đáp ứng đủ nhu cầu của người bệnh: bệnh nhân nằm riêng (ở cùng người nhà), phòng bệnh sạch, thoáng, phòng có máy lạnh, có ti vi, tủ lạnh, có hệ thống wifi, có căng tin phục vụ nhu cầu ăn uống của người bệnh nội trú (người nhà), ngoại trú và nhân viên y tế.
- Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế thân thiện, chu đáo, ân cần. Bác sĩ và nhân viên rất nhiệt tình, có tâm.
- Thời gian chờ đợi thủ tục nhập viện nhanh.
- Kết quả điều trị đáp ứng tốt và lành bệnh.
- Những điểm người bệnh chưa hài lòng: có ý kiến về trang phục cho người bệnh màu không đẹp, còn lại các bệnh nhân không có ý kiến.
- Khảo sát trải nghiệm người bệnh trong thời gian điều trị nội trú tại bệnh viện đạt Điểm trung bình chung (Tiêu chí F1): 42.35%

❖ **Ngoại trú:**

- Những điểm mạnh trong cung cấp dịch vụ được người bệnh:
 - Đa số bệnh nhân ngoại trú hài lòng về các mục dịch vụ tại bệnh viện là **100%**
 - Bác sĩ và nhân viên y tế có thái độ giao tiếp và phục vụ người bệnh thân thiện, nhanh chóng, ân cần giúp đỡ.
 - Quy trình khám bệnh, bảng giá dịch vụ được niêm yết rõ ràng, công khai dễ hiểu.
 - Thời gian chờ khám bệnh, làm xét nghiệm nhanh.
 - Có đầy đủ các thông tin về giá dịch vụ, hóa đơn, chứng từ, đơn thuốc, kết quả khám bệnh được cung cấp đầy đủ, rõ ràng.
 - Đã Trang bị máy bốc số cho khách hàng đến khám để đảm bảo tính công bằng cho tất cả khách hàng.
 - Sảnh chờ khám bệnh đã lắp đặt máy lạnh đủ công suất để phục vụ tất cả các khách hàng đến khám.
 - Đã lắp đặt tivi và phát nội dung về truyền thông giáo dục sức khỏe của bệnh viện, phát hình ảnh thực hiện chuyên môn của bệnh viện, các clip về truyền thông các bệnh lây truyền mẹ con (Viêm gan, giang mai, HIV)...
- Về thủ tục hành chính Cấp giấy nghỉ hưởng BHXH thực hiện nhanh chóng, đầy đủ, không gây phiền hà cho người bệnh đạt tỉ lệ 100%.

❖ **Những điểm người bệnh chưa thật sự hài lòng nhưng không có ý kiến đánh giá:**

- Vì đặc thù của bệnh viện, người bệnh chủ yếu là phụ nữ mang thai, siêu âm thai nhiều thời gian hơn, nên chờ lâu hơn so với thời gian chờ khám và làm xét nghiệm nhưng
- Chưa có nguồn kinh phí để thực hiện lắp đặt ki ốt để thực hiện khảo sát KHÔNG hài lòng của người bệnh ngoại trú.
- Chưa có đủ mái hiên che nắng, che mưa cho khu vực để xe của người bệnh đến khám bệnh tại bệnh viện.

4. Giải pháp khắc phục, cải tiến (giải pháp ngắn hạn, dài hạn, tiến độ)

- Đối với điều trị nội trú: luôn lắng nghe ý kiến của tất cả người bệnh nội trú và phục vụ tất cả đối tượng người bệnh thật chu đáo nhằm mang đến sự hài lòng cho tất cả người bệnh.
- Đã bố trí thêm phòng siêu âm và thực hiện tăng cường trong các ngày trọng điểm: thứ 2, thứ 7, trước và sau các kỳ nghỉ lễ...

- Hiện tại bệnh viện đã và đang thực hiện nhận điện thoại phản ánh Không hài lòng của tất cả bệnh nhân qua số điện thoại đường dây nóng của bệnh viện.
- Xây dựng kế hoạch lắp đặt Kiosk để thực hiện khảo sát.
- Kế hoạch sửa chữa, trang trí mặt tiền của bệnh viện, thiết kế khu vực để xe cho người bệnh.

5. Đề xuất, kiến nghị: Không W

Nơi nhận:

- Sở Y tế - NVY;
- Các khoa/phòng/bộ phận;
- Lưu: Văn thư; KHTH-QLCL;



GIÁM ĐỐC

LÊ NGUYỄN QUẾ MINH