

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát không hài lòng người bệnh quý II năm 2025

Căn cứ Kế hoạch số 2917/KH-SYT ngày 28 tháng 3 năm 2017 của Sở Y tế về triển khai hoạt động “Khảo sát sự không hài lòng của người bệnh đối với hoạt động khám bệnh, chữa bệnh tại Khoa Khám bệnh của các bệnh viện công lập thuộc Sở Y tế Thành phố”;

Căn cứ Kế hoạch số 14/KH-BVCC ngày 06 tháng 01 năm 2025 về tổ chức thực hiện khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế - đo lường chất lượng hoạt động, cung cấp hoạt động y tế tại Bệnh viện huyện Củ Chi năm 2025;

Nhằm nắm bắt thực trạng những vấn đề mà bệnh nhân còn chưa hài lòng về bệnh viện để lãnh đạo bệnh viện xác định những vấn đề cần ưu tiên giải quyết, đề ra phương pháp cải tiến làm giảm than phiền, bức xúc, hướng đến sự hài lòng người bệnh. Bệnh viện huyện Củ Chi báo cáo kết quả khảo sát không hài lòng người bệnh quý II năm 2025 như sau:

I. Kết quả hệ thống Ki-ốt khảo sát không hài lòng người bệnh

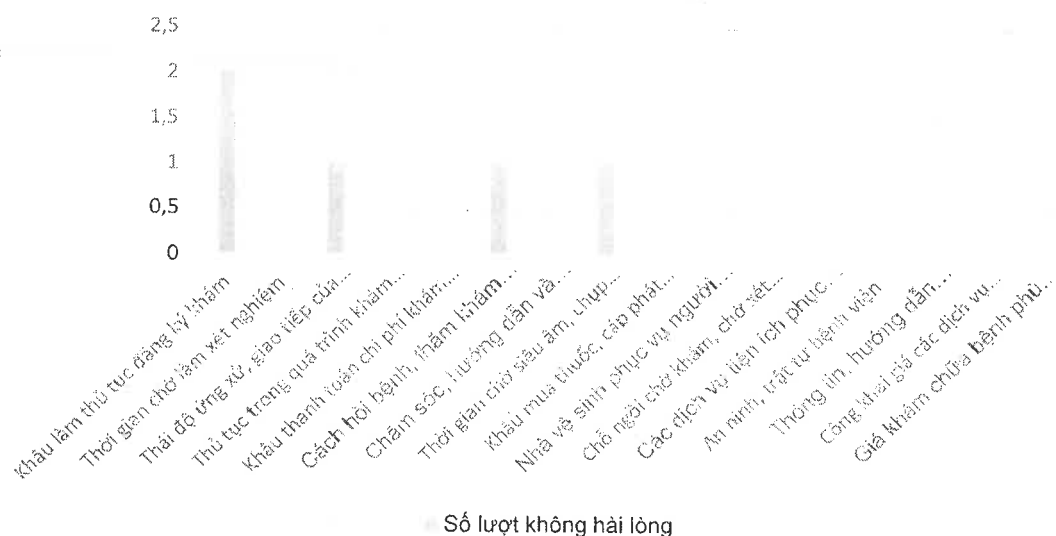
1.1. Tổng hợp kết quả

Tổng hợp các số liệu từ hệ thống Ki-ốt khảo sát không hài lòng người bệnh có kết quả khảo sát như sau:

STT	Nội dung câu hỏi	Không hài lòng
1	Khâu làm thủ tục đăng ký khám	2
2	Thời gian chờ làm xét nghiệm	0
3	Thái độ ứng xử, giao tiếp của nhân viên bệnh viện	1
4	Thủ tục trong quá trình khám bảo hiểm y tế	0
5	Khâu thanh toán chi phí khám chữa bệnh	0
6	Cách hỏi bệnh, thăm khám và tư vấn của bác sĩ	1
7	Chăm sóc, hướng dẫn và tư vấn của điều dưỡng	0

8	Thời gian chờ siêu âm, chụp phim	1
9	Khâu mua thuốc, cấp phát thuốc bảo hiểm y tế	0
10	Nhà vệ sinh phục vụ người bệnh của bệnh viện	0
11	Chỗ ngồi chờ khám, chờ xét nghiệm	0
12	Các dịch vụ tiện ích phục vụ người bệnh	0
13	An ninh, trật tự bệnh viện	0
14	Thông tin, hướng dẫn đường đi cho người bệnh	0
15	Công khai giá các dịch vụ trong bệnh viện	0
16	Giá khám chữa bệnh phù hợp với chất lượng dịch vụ bệnh viện cung cấp	0

Số lượt không hài lòng



*** Nhận xét:** Trong quý II năm 2025, bệnh viện ghi nhận các trường hợp phản ánh không hài lòng của người bệnh. Cụ thể:

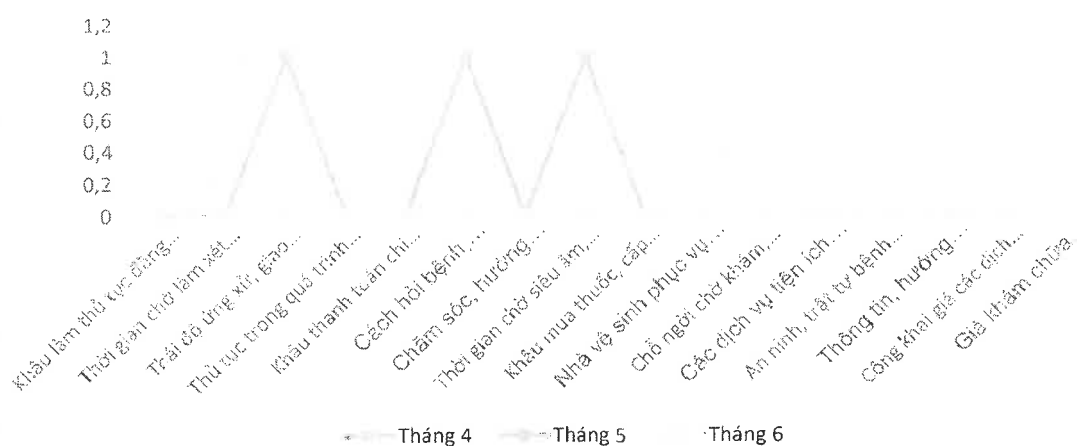
- + Khâu làm thủ tục đăng ký khám có 2 lượt phản ánh.
- + Thái độ ứng xử, giao tiếp của nhân viên bệnh viện có 1 lượt phản ánh.
- + Cách hỏi bệnh, thăm khám và tư vấn của bác sĩ có 1 lượt phản ánh.
- + Thời gian chờ siêu âm, chụp phim nhận 1 lượt phản ánh.

Bệnh viện không ngừng ghi nhận các phản ánh của người bệnh, từ đó tìm hiểu nguyên nhân và đưa ra những giải pháp cải tiến chất lượng bệnh viện ngày càng tốt hơn cũng như hướng đến sự hài lòng của người bệnh.

1.2. Thống kê khảo sát theo từng tháng

STT	Nội dung câu hỏi	Tháng 4	Tháng 5	Tháng 6
1	Khâu làm thủ tục đăng ký khám	0	1	1
2	Thời gian chờ làm xét nghiệm	0	0	0
3	Thái độ ứng xử, giao tiếp của nhân viên bệnh viện	0	1	0
4	Thủ tục trong quá trình khám bảo hiểm y tế	0	0	0
5	Khâu thanh toán chi phí khám chữa bệnh	0	0	0
6	Cách hỏi bệnh, thăm khám và tư vấn của bác sĩ	0	1	0
7	Chăm sóc, hướng dẫn và tư vấn của điều dưỡng	0	0	0
8	Thời gian chờ siêu âm, chụp phim	0	1	0
9	Khâu mua thuốc, cấp phát thuốc bảo hiểm y tế	0	0	0
10	Nhà vệ sinh phục vụ người bệnh của bệnh viện	0	0	0
11	Chỗ ngồi chờ khám, chờ xét nghiệm	0	0	0
12	Các dịch vụ tiện ích phục vụ người bệnh	0	0	0
13	An ninh, trật tự bệnh viện	0	0	0
14	Thông tin, hướng dẫn đường đi cho người bệnh	0	0	0
15	Công khai giá các dịch vụ trong bệnh viện	0	0	0
16	Giá khám chữa bệnh phù hợp với chất lượng dịch vụ bệnh viện cung cấp	0	0	0

Số lượt không hài lòng theo từng tháng



* **Nhận xét:** Trong quý II hệ thống Ki-ốt khảo sát không hài lòng tại bệnh viện ghi nhận 4 lượt phản ánh trong tháng 5 và 1 lượt phản ánh trong tháng 6.

Trong đó, có 2 lượt người bệnh phản ánh về khâu làm thủ tục đăng ký khám. Đa phần người bệnh đều lớn tuổi gặp khó khăn trong quá trình làm thủ tục đăng ký, cũng như người bệnh chưa nắm được quy trình đăng ký. Bệnh viện cần đưa ra các biện pháp để cải tiến chất lượng tốt hơn nhằm đảm bảo sự hài lòng của người bệnh khi đến khám và điều trị tại bệnh viện.

II. Giải pháp cải tiến

Kết quả trên đã xác định được các vấn đề cần giải quyết, Ban Giám đốc bệnh viện yêu cầu Khoa Khám bệnh kiểm soát lại việc quản lý Ki-ốt đảm bảo ghi nhận đúng phản ánh của người bệnh, tránh trường hợp phản ánh sai không đúng sự thật, ngoài ra cần chấn chỉnh các hoạt động, giải quyết các vấn đề người bệnh phản ánh:

STT	Nội dung câu hỏi	Không hài lòng	Xác định nguyên nhân	Giải pháp	Bộ phận thực hiện
1	Khâu làm thủ tục đăng ký khám	2	Trong giờ cao điểm, thiếu nhân sự tiếp nhận khiến thời gian xử lý bị kéo dài	Bổ trí thêm nhân sự hướng dẫn người bệnh, đặc biệt là khung giờ cao điểm.	Khoa Khám bệnh
2	Thái độ ứng xử, giao tiếp của nhân viên bệnh viện	1	Nguồn nhân lực mới, biến động thường xuyên nên kỹ năng giao tiếp trong quá trình tư vấn chưa nhận được sự hài lòng	- Hướng dẫn, nhắc nhở nhân viên y tế trong quá trình giao tiếp người bệnh vào lúc bệnh đông. - Triển khai tập huấn giao tiếp cho nhân viên mới.	Phòng Tổ chức cán bộ
3	Cách hỏi bệnh, thăm khám và tư vấn của bác sĩ	1			
4	Thời gian chờ siêu âm, chụp phim	1	Người bệnh tập trung khám vào buổi sáng đông nên thời gian chờ đến lượt sẽ lâu hơn.	- Giải thích cho người bệnh hiểu rõ hơn về nguyên nhân thời gian chờ siêu âm lâu. - Tư vấn cho người bệnh lần khám tiếp theo vào buổi chiều nhằm giảm thời gian chờ.	Khoa Chẩn đoán hình ảnh

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát không hài lòng người bệnh quý II năm 2025. Đề nghị khoa nghiêm túc thực hiện theo bảng phân công trên nhằm mục tiêu hướng đến sự hài lòng người bệnh, mang đến chất lượng phục vụ của bệnh viện ngày càng tốt hơn./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các khoa/phòng;
- Lưu: VT, QLCL.



Nguyễn Tô Bảo Hoàng

