

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát không hài lòng người bệnh quý IV 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 Đa khoa Củ Chi báo cáo kết quả khảo sát không hài lòng người bệnh quý IV năm 2025 như sau:

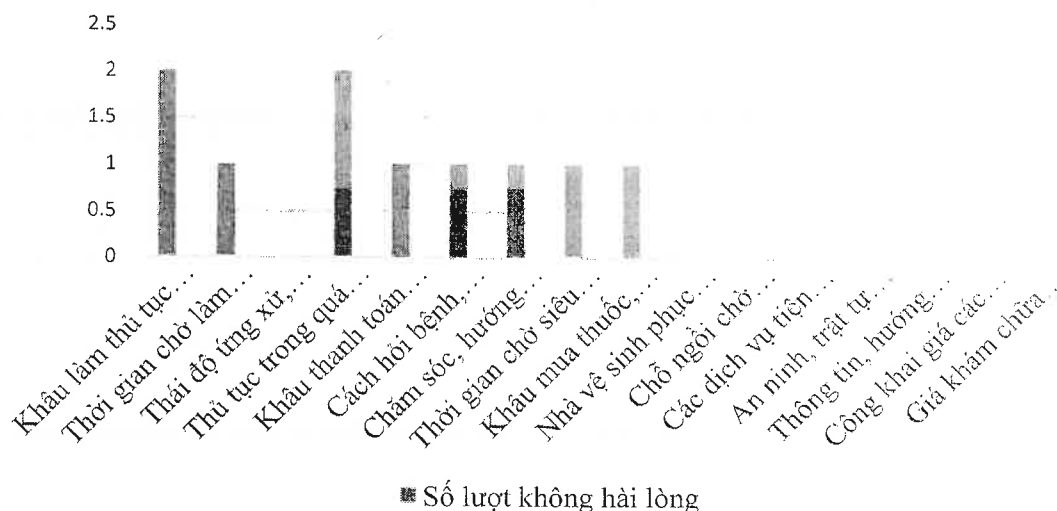
I. Kết quả hệ thống Ki-ốt khảo sát không hài lòng người bệnh

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	1
3	Thái độ ứng xử, giao tiếp của nhân viên bệnh viện	0
4	Thủ tục trong quá trình khám bảo hiểm y tế	2
5	Khâu thanh toán chi phí khám chữa bệnh	1
6	Cách hỏi bệnh, thăm khám và tư vấn của bác sĩ	1
7	Chăm sóc, hướng dẫn và tư vấn của điều dưỡng	1

8	Thời gian chờ siêu âm, chụp phim	1
9	Khâu mua thuốc, cấp phát thuốc bảo hiểm y tế	1
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



Biểu đồ 1: Số lượt không hài lòng

* **Nhận xét:** Trong quý IV, 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.
- + Thời gian chờ làm xét nghiệm có 1 lượt phản ánh.
- + Thủ tục trong quá trình khám bảo hiểm y tế có 2 lượt phản ánh.
- + Khâu thanh toán chi phí khám chữa bệnh có 1 lượt phản ánh.
- + Cách hỏi bệnh, thăm khám và tư vấn của bác sĩ có 1 lượt phản ánh.
- + Chăm sóc, hướng dẫn và tư vấn của điều dưỡng 1 lượt phản ánh.
- + Thời gian chờ siêu âm, chụp phim 1 lượt phản ánh.
- + Khâu mua thuốc, cấp phát thuốc bảo hiểm y tế có 1 lượt phản ánh.

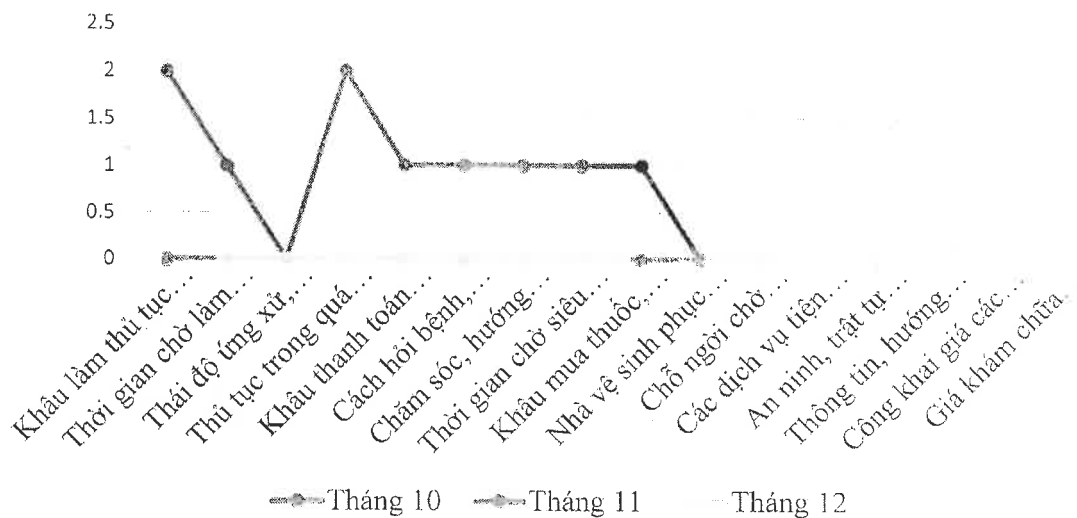
Khâu làm thủ tục đăng ký khám nhận được số lượt phản ánh nhiều hơn các mục khác là do người bệnh đến khám thường tập trung vào buổi sáng, khung giờ bệnh đông dẫn đến thời gian chờ đợi lâu hơn. Cần tư vấn hướng dẫn người bệnh đến thăm khám vào buổi chiều.

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 10	Tháng 11	Tháng 12
1	Khâu làm thủ tục đăng ký khám	0	2	0
2	Thời gian chờ làm xét nghiệm	0	1	0
3	Thái độ ứng xử, giao tiếp của nhân viên bệnh viện	0	0	0
4	Thủ tục trong quá trình khám bảo hiểm y tế	0	2	0
5	Khâu thanh toán chi phí khám chữa bệnh	0	1	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	1	0
8	Thời gian chờ siêu âm, chụp phim	0	1	0
9	Khâu mua thuốc, cấp phát thuốc bảo hiểm y tế	0	1	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





Biểu đồ 2: Số lượt không hài lòng theo từng tháng

*** Nhận xét:**

Trong quý IV hệ thống Ki-ốt khảo sát không hài lòng tại bệnh viện ghi nhận 10 lượt phản ánh trong tháng 11. Trong đó, có 2 lượt người bệnh phản ánh về khâu làm thủ tục đăng ký khám, 2 lượt về thủ tục trong quá trình khám bảo hiểm y tế. 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 quyết	Bộ phận thực hiện
1	Khâu làm thủ tục đăng ký khám	2	Một vài người bệnh chưa hiểu rõ quy trình đăng ký khám và thủ tục khi sử dụng bảo hiểm y tế tại bệnh viện	Tăng cường tư vấn hướng dẫn quy trình cho người bệnh trong việc đăng ký khám và thủ tục khi sử dụng bảo hiểm y tế	Khoa Khám bệnh
2	Thủ tục trong quá trình khám bảo hiểm y tế	2			
3	Cách hỏi bệnh, thăm khám và tư vấn của bác sĩ	1	Người bệnh đến khám chủ yếu vào buổi sáng, cùng khung giờ bệnh nhân đông	Tư vấn, hướng dẫn người bệnh thực hiện đăng ký khám vào buổi chiều.	Khoa Khám bệnh
4	Chăm sóc, hướng dẫn và tư vấn của điều dưỡng	1			
5	Khâu mua thuốc, cấp phát thuốc bảo hiểm y tế	1	Quy trình cấp thuốc đang cập nhật, chưa được phổ biến đến người bệnh	Hướng dẫn quy trình cấp phát thuốc theo bảo hiểm y tế cho người bệnh tại bệnh viện	Khoa Khám bệnh
6	Thời gian chờ làm xét nghiệm	1	Số lượng mẫu gửi về phòng xét nghiệm quá nhiều trong cùng khoảng thời gian	Hướng dẫn người bệnh phân bố thời gian làm xét nghiệm	Khoa Xét nghiệm
7	Thời gian chờ siêu âm, chụp phim	1	Trong quý tổ chức nhiều đoàn khám sức khỏe cùng thời điểm nên thời gian chờ đợi kéo dài lâu hơn.	Tăng cường phân bố nguồn nhân lực phù hợp.	Khoa Chẩn đoán hình ảnh



8	Khâu thanh toán chi phí khám chữa bệnh	1	Người bệnh đến khám đa phần là người cao tuổi nên khó khăn trong quá trình thanh toán không tiền mặt.	Tăng cường hỗ trợ người bệnh trong quá trình thanh toán không tiền mặt	Phòng Tài chính - Kế toán
---	--	---	---	--	---------------------------

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh quý IV 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.



GIÁM ĐỐC

Nguyễn Tô Bảo Hoàng