

BÁO CÁO
Kết quả đo lường chất lượng hoạt động, cung cấp dịch vụ
trong lĩnh vực y tế 6 tháng đầu năm 2026

Căn cứ Kế hoạch số 3335/KH-SYT ngày 13 tháng 03 năm 2026 của Sở Y tế về việc đo lường chất lượng hoạt động, cung cấp hoạt động y tế tại các cơ sở y tế công lập và ngoài công lập trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh năm 2026.

Bệnh viện Đa khoa Củ Chi thực hiện báo cáo kết quả đo lường chất lượng hoạt động, cung cấp dịch vụ trong lĩnh vực y tế 6 tháng đầu năm 2026 với nội dung sau:

A. THÔNG TIN CHUNG

Tên đơn vị: Bệnh viện Đa khoa Củ Chi.

Địa chỉ: 1307 Tỉnh lộ 7, ấp Chợ Cũ 2, xã An Nhơn Tây, TP. Hồ Chí Minh.

Giám đốc: BS. CKII. Nguyễn Tô Bảo Hoàng.

Số điện thoại: 028 3794 6443.

Bộ phận được phân công báo cáo: Ban KSHLNB – CV. Phạm Thị Trúc Linh.

Thời gian thực hiện khảo sát: 01/01/2026 – 30/06/2026.

Quy mô giường bệnh: 300 giường;

Số khám ngoại trú/ngày: 640 lượt;

Số lượt nội trú/ngày: 245 lượt.

B. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Tóm tắt kết quả thực hiện

TT	Nội dung	Kết quả
1	Khảo sát ý kiến người mẹ sinh con tại bệnh viện	Tổng số phiếu: 40 phiếu Điểm trung bình: 4.41 Tỷ lệ % hài lòng chung: 100%
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: - Chưa xây dựng được gói tiện ích cho mẹ và bé - Lớp tiền sản online tại khoa Phụ sản chuyển sang truyền thông trực tiếp tại khoa.



3	Khảo sát trải nghiệm người bệnh trong thời gian điều trị nội trú tại bệnh viện	Tổng số phiếu: 50 Điểm trung bình chung (Tiêu chí F1): 9.30
4	Khảo sát ý kiến không hài lòng của người bệnh trên ki-ốt	- Tổng số lượt không hài lòng: 1 lượt - Số lượt không hài lòng của từng nội dung (liệt kê cụ thể và nhận xét): + Thủ tục trong quá trình khám bảo hiểm y tế: 1 lượt phản ánh Nhận xét: - Trong 6 tháng đầu năm 2026 bệnh viện ghi nhận 1 lượt phản ánh từ kiot khảo sát ý kiến không hài lòng của người bệnh. - Người bệnh chưa nắm rõ quy trình thực hiện khám bảo hiểm y tế nên còn nhận phản ánh về thời gian chờ đợi lâu.

2. Chỉ số hài lòng người bệnh/ người sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh dịch vụ liên quan thủ tục hành chính theo 5 thành phần

TT	05 nhóm chỉ số	Dịch vụ khám chữa bệnh nội trú		Dịch vụ khám chữa bệnh ngoại trú		Dịch vụ liên quan TTHC
		Điểm TB	Tỷ lệ (%)	Điểm TB	Tỷ lệ (%)	Tỷ lệ (%)
	Số phiếu khảo sát	200 phiếu		300 phiếu		100 phiếu
1	Về khả năng tiếp cận	4.81	100	4.91	99.9	- Rất dễ dàng: 61 - Dễ dàng: 37 - Bình thường: 1
2	Về minh bạch thông tin, thủ tục hành chính	4.79	100	4.88	100	- Rất rõ ràng, cụ thể: 57.5 - Rõ ràng, cụ thể: 42 - Bình thường: 0.5
3	Về cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ	4.76	99.28	4.91	99.92	- Đáp ứng rất tốt: 60 - Đáp ứng tốt: 38.5

						- Bình thường: 1.5
4	Về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.86	100	4.93	100	- Rất tốt: 57.5 - Tốt: 42 - Bình thường: 0.5
5	Về kết quả cung cấp dịch vụ	4.80	99.75	4.91	99.59	- Rất tốt: 56 - Tốt: 41.5 - Bình thường: 2.5
	Trung bình chung	4.80	99.61	4.91	99.88	98.6

3. Các vấn đề tồn tại:

❖ Ưu điểm:

- Nhận được sự quan tâm chỉ đạo của Ban Giám đốc trong quá trình triển khai khảo sát.
- Người bệnh đánh giá cao tất cả các mục trong cuộc khảo sát nội trú và ngoại trú.
- Điểm trung trình chung tại khảo sát trải nghiệm người bệnh điều trị nội trú được người bệnh đánh giá ngày càng cao (9.30 điểm).

❖ Nhược điểm:

- Người bệnh chủ yếu là người cao tuổi, nên hạn chế trong việc tiếp cận công nghệ thông tin.
- Hệ thống ki-ốt khảo sát không hài lòng thường xuyên bị lỗi, khó khăn cho quá trình nhận phản ánh từ người bệnh.

4. Giải pháp khắc phục, cải tiến

- Nhân viên y tế hỗ trợ người bệnh thực hiện khảo sát hài lòng người bệnh, nhất là đối với người cao tuổi, khó tiếp cận công nghệ thông tin.
- Tăng cường tư vấn cho phụ nữ mang thai đến thăm khám tại bệnh viện
- Thường xuyên kiểm tra kỹ thuật và bảo trì ki-ốt không hài lòng định kỳ, cài đặt hệ thống cảnh báo sớm khi có sự cố để nhân viên y tế dễ dàng cập nhật phản ánh từ người bệnh.

5. Đề xuất, kiến nghị

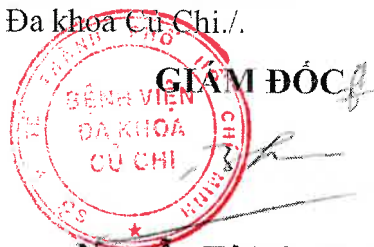


- Công tiếp nhận khảo sát trải nghiệm người bệnh trong thời gian điều trị nội trú và khảo sát ý kiến đối với các dịch vụ liên quan đến thủ tục hành chính được hệ thống, để nhân viên có thể dễ tiếp cận, và phân tích số liệu. (Công nhiều lần quá tải và lỗi).

Trên đây là báo cáo kết quả đo lường chất lượng hoạt động, cung cấp dịch vụ trong lĩnh vực y tế 6 tháng đầu năm 2026 tại Bệnh viện Đa khoa Củ Chi./.

Nơi nhận:

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



Nguyễn Tô Bảo Hoàng