

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát không hài lòng người bệnh quý II năm 2026

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 66/KH-BVCC ngày 12 tháng 01 năm 2026 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 Đa khoa Củ Chi năm 2026;

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 II năm 2026 như sau:

1. 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	0
2	Thời gian chờ làm xét nghiệm	0
3	Thái độ ứng xử, giao tiếp của nhân viên bệnh viện	0
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	0
7	Chăm sóc, hướng dẫn và tư vấn của điều dưỡng	0

8	Thời gian chờ siêu âm, chụp phim	0
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

*** Nhận xét:** Trong quý II năm 2026, bệnh viện không ghi nhận trường hợp phản ánh không hài lòng của người bệnh tại bệnh viện.

Những phản ánh của người bệnh từ hệ thống, bệnh viện luôn ghi nhận và tìm hiểu nguyên nhân để đưa ra những giải pháp cải tiến chất lượng góp phần 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	0	0
2	Thời gian chờ làm xét nghiệm	0	0	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	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	0	0
7	Chăm sóc, hướng dẫn và tư vấn của điều dưỡng	0	0	0
8	Thời gian chờ siêu âm, chụp phim	0	0	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	0	0	0

	bệnh			
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

*** Nhận xét:**

Thông qua số liệu khảo sát từng tháng trong quý II hệ thống Ki-ốt khảo sát không hài lòng tại bệnh viện không ghi nhận phản ánh. Bệnh viện luôn cố gắng khắc phục những phản ánh từ người bệnh, đảm bảo sự hài lòng cho người bệnh trong suốt quá trình khám và điều trị tại bệnh viện.

II. Kết luận

Ưu điểm:

- Góp phần nâng cao sự hài lòng và trải nghiệm của người bệnh trong quá trình khám và điều trị tại bệnh viện.
- Đánh giá được hiệu quả hoạt động của các khoa/phòng trong công tác chăm sóc phục vụ người bệnh.

Nhược điểm:

- Hệ thống kiốt thường xuyên bị lỗi gây khó khăn cho việc tiếp cận của người bệnh cũng như thu thập thông tin của nhân viên y tế.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát không hài lòng người bệnh quý II năm 2026./.

Nơi nhận:

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



Nguyễn Tô Bảo Hoàng