

BÁO CÁO
KẾT QUẢ KHẢO SÁT Ý KIẾN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ LIÊN QUAN ĐẾN THỦ
TỤC HÀNH CHÍNH TẠI BỆNH VIỆN HUYỆN CỬ CHI NĂM 2022

Căn cứ Quyết định số 2866/QĐ-UBND về phê duyệt Đề án đo lường chất lượng hoạt động và cung cấp dịch vụ công tại các cơ quan sự nghiệp công lập trong lĩnh vực y tế trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh

Căn cứ theo kế hoạch 8246/KH-SYT ngày 18 tháng 11 năm 2022 về kế hoạch đo lường chất lượng hoạt động, cung cấp dịch vụ y tế tại các cơ sở y tế công lập và ngoài công lập trên địa bàn Thành Phố Hồ Chí Minh

Ban Khảo sát hài lòng người bệnh báo cáo kết quả khảo sát ý kiến đối với dịch vụ liên quan đến thủ tục thành chính tại Bệnh viện huyện Củ Chi năm 2022 như sau:

I. THỰC HIỆN KHẢO SÁT

1.1 Nội dung khảo sát

Thực hiện khảo sát ý kiến hài lòng của người bệnh đối với dịch vụ liên quan đến thủ tục hành chính theo hướng dẫn của UBND Thành phố tại *Quyết định 2866/QĐ-UBND ngày 24/8/2019* về các mẫu phiếu khảo sát ý kiến.

Bao gồm 30 câu hỏi thuộc 6 lĩnh vực:

1. Khả năng tiếp cận dịch vụ
2. Minh bạch về thông tin và thủ tục hành chính
3. Nhận xét về cơ sở vật chất
4. Thái độ ứng xử và kỹ năng làm việc của nhân viên y tế
5. Nhận xét về kết quả cung cấp dịch vụ
6. Ý kiến và đóng góp

1.2 Số lượng khảo sát: 50 phiếu từ ngày 01 tháng 09 năm 2022 đến ngày 30 tháng 11 năm 2022.

1.3 Đối tượng khảo sát: người bệnh đến thực hiện 5 loại dịch vụ thủ tục hành chính được cung cấp tại Bệnh viện:

1. Cấp giấy nghỉ ốm hưởng BHXH
2. Giấy chứng sinh
3. Cấp giấy chứng tử
4. Cấp giấy chứng nhận thương tích

5. Cấp giấy tóm tắt hồ sơ bệnh án

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

2.1. Thông tin chung của người tham gia khảo sát

Bảng 1: Tổng hợp thông tin chung của người bệnh tham gia khảo sát

Mã	Nội dung câu hỏi	Trả lời	Số lượng	Tỷ Lệ (%)
1	Giới tính	1. Nam	15	30
		2. Nữ	35	70
2	Loại dịch vụ sử dụng	1. Cấp giấy nghỉ ốm hưởng BHXH	31	62
		2. Giấy chứng sinh	4	8
		3. Cấp giấy chứng tử	0	0
		4. Cấp giấy chứng nhận thương tích	4	8
		5. Cấp giấy tóm tắt hồ sơ bệnh án	11	22
3	Hình thức cấp giấy chứng nhận	1. Cấp mới	50	100
		2. Cấp lại	0	0

* **Nhận xét:** Trong 50 mẫu khảo sát thì 100% người bệnh đến làm thủ tục với hình thức cấp mới giấy chứng nhận. Trong đó thủ tục xin cấp giấy nghỉ ốm hưởng BHXH chiếm tỷ lệ cao nhất 62%. Cho thấy đây thủ tục thường xuyên được yêu cầu nhất tại Bệnh viện huyện Cù Chi.

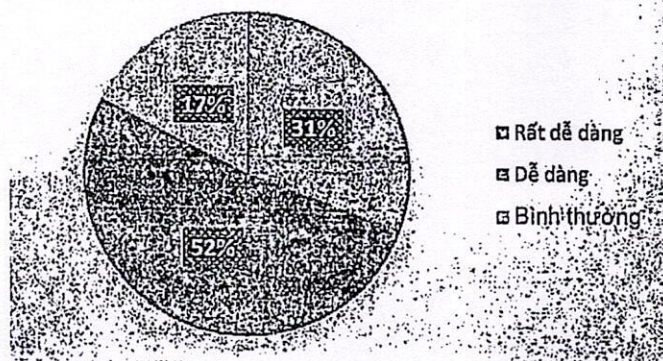
2.2. Khả năng tiếp cận

Bảng 2: Tổng hợp đánh giá về khả năng tiếp cận dịch vụ

Mã	Nội dung câu hỏi	Trả lời	Số lượng	Tỷ Lệ (%)
1	Biên chỉ dẫn giữa các khu vực trong cơ sở y tế dễ quan sát không?	1. Rất dễ dàng	26	52
		2. Dễ dàng	21	42
		3. Bình thường	3	6
		4. Khó khăn	0	0
		5. Rất khó khăn	0	0
2	Có ứng dụng công nghệ thông tin trong quảng bá về khả năng cung cấp dịch vụ của cơ sở giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận không?	1. Rất dễ dàng	18	36
		2. Dễ dàng	27	54
		3. Bình thường	5	10
		4. Khó khăn	0	0
		5. Rất khó khăn	0	0
3	Thời gian, thời điểm cung cấp dịch vụ có phù hợp không?	1. Rất dễ dàng	7	14
		2. Dễ dàng	25	50
		3. Bình thường	18	36

	4. Khó khăn	0	0
	5. Rất khó khăn	0	0

Tỷ lệ trung bình về khả năng tiếp cận



Biểu đồ 1: Tỷ lệ trung bình về khả năng tiếp cận dịch vụ

* **Nhận xét:** Về khả năng tiếp cận dịch vụ có 52% người bệnh ghi nhận dễ dàng trong việc tiếp cận, không có trường hợp ý kiến đánh giá khó khăn hoặc rất khó khăn trong đó:

- Mức đánh giá đạt tỷ lệ hài lòng cao là nhóm biến chỉ dẫn tại các khu vực trong Bệnh viện.

- Mức đánh giá có tỷ lệ hài lòng bình thường cao nhất nằm ở thời gian, thời điểm cung cấp dịch vụ.

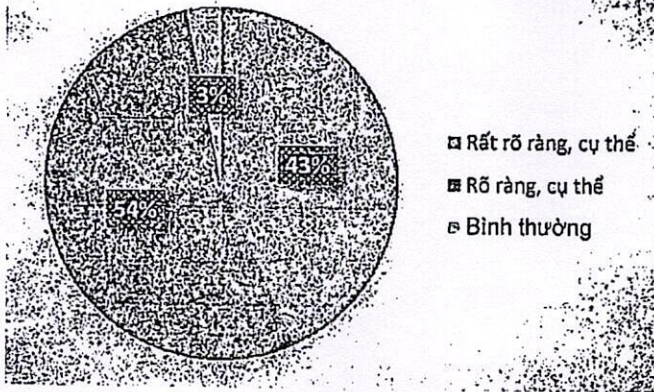
2.3. Minh bạch về thông tin thủ tục hành chính

Bảng 2: Tổng hợp đánh giá về minh bạch trong thông tin thủ tục hành chính

Mã	Nội dung câu hỏi	Trả lời	Số lượng	Tỷ lệ (%)
1	Thời gian cung cấp dịch vụ được niêm yết/ thông báo như thế nào?	1. Rất rõ ràng, cụ thể	26	52
		2. Rõ ràng, cụ thể	21	42
		3. Bình thường	3	3
		4. Không rõ ràng, cụ thể	0	0
		5. Rất không rõ ràng, cụ thể	0	0
2	Các thủ tục cần đáp ứng khi sử dụng dịch vụ được thông báo như thế nào?	1. Rất rõ ràng, cụ thể	30	60
		2. Rõ ràng, cụ thể	20	40
		3. Bình thường	0	0
		4. Không rõ ràng, cụ thể	0	0
		5. Rất không rõ ràng, cụ thể	0	0
3	Thời gian chờ đợi trong sử dụng dịch vụ có được thông báo trước không?	1. Rất rõ ràng, cụ thể	21	42
		2. Rõ ràng, cụ thể	27	54
		3. Bình thường	2	4

		4. Không rõ ràng, cụ thể	0	0
		5. Rất không rõ ràng, cụ thể	0	0
4	Sơ đồ các khoa/ phòng được niêm yết có rõ ràng không?	1. Rất rõ ràng, cụ thể	19	38
		2. Rõ ràng, cụ thể	29	58
		3. Bình thường	2	4
		4. Không rõ ràng, cụ thể	0	0
		5. Rất không rõ ràng, cụ thể	0	0
5	Quy trình thủ tục hành chính cung cấp dịch vụ có được thông báo cụ thể không? (liệt kê theo danh mục các thủ tục tại phụ lục...)	1. Rất rõ ràng, cụ thể	22	44
		2. Rõ ràng, cụ thể	26	52
		3. Bình thường	2	4
		4. Không rõ ràng, cụ thể	0	0
		5. Rất không rõ ràng, cụ thể	0	0
6	Giá danh mục được niêm yết/ thông báo như thế nào?	1. Rất rõ ràng, cụ thể	21	42
		2. Rõ ràng, cụ thể	29	58
		3. Bình thường	0	0
		4. Không rõ ràng, cụ thể	0	0
		5. Rất không rõ ràng, cụ thể	0	0
7	Các hoá đơn, phiếu thu, kết quả giải quyết TTHC, lịch hẹn (nếu có) được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, minh bạch.	1. Rất rõ ràng, cụ thể	20	40
		2. Rõ ràng, cụ thể	28	56
		3. Bình thường	2	4
		4. Không rõ ràng, cụ thể	0	0
		5. Rất không rõ ràng, cụ thể	0	0
8	Đơn vị có bộ phận/ hình thức tiếp nhận thông tin phản hồi của khách hàng như thế nào?	1. Rất rõ ràng, cụ thể	19	38
		2. Rõ ràng, cụ thể	31	62
		3. Bình thường	0	0
		4. Không rõ ràng, cụ thể	0	0
		5. Rất không rõ ràng, cụ thể	0	0
9	Ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết các thủ tục hành chính như thế nào?	1. Rất rõ ràng, cụ thể	16	32
		2. Rõ ràng, cụ thể	31	62
		3. Bình thường	3	6
		4. Không rõ ràng, cụ thể	0	0
		5. Rất không rõ ràng, cụ thể	0	0

Tỷ lệ trung bình sự minh bạch thông tin



Biểu đồ 2: Tỷ lệ trung bình về sự minh bạch trong thông tin về dịch vụ cung cấp

* **Nhận xét:** Về minh bạch trong thông tin thủ tục hành chính 54% người bệnh ghi nhận rõ ràng, cụ thể trong việc tiếp cận dịch vụ, không có trường hợp ý kiến đánh giá không rõ ràng, cụ thể hoặc rất không rõ ràng, cụ thể trong đó:

- Mức đánh giá đạt tỷ lệ hài lòng cao là nhóm đơn vị có bộ phận/hình thức tiếp nhận thông tin phản hồi của bệnh nhân. Cho thấy công tác tiếp nhận và phản hồi các nội dung liên quan về các thủ tục hành chính tại Bệnh viện thực hiện kịp thời và đáp ứng nhu cầu của người bệnh.

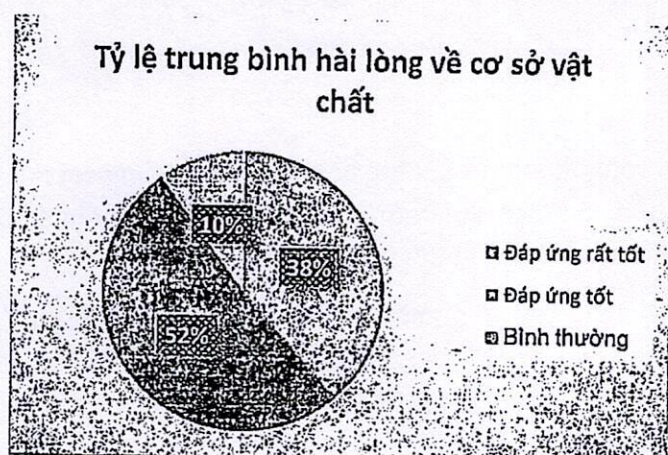
- Mức đánh giá có tỷ lệ hài lòng bình thường cao nhất nằm ở thông báo về thời gian cung cấp dịch vụ được niêm yết.

2.4. Nhận xét về cơ sở vật chất.

Bảng 3: Tổng hợp nhận xét đánh giá về cơ sở vật chất

Mã	Nội dung câu hỏi	Trả lời	Số lượng	Tỷ lệ (%)
1	Diện tích địa điểm cung cấp dịch vụ có đáp ứng được như mong đợi của ông, bà không?	1. Đáp ứng rất tốt	21	42
		2. Đáp ứng tốt	24	48
		3. Bình thường	5	10
		4. Không tốt	0	0
		5. Rất không tốt	0	0
2	Bàn ghế, quạt và các vật dụng hỗ trợ đáp ứng như thế nào so với nhu cầu của ông, bà?	1. Đáp ứng rất tốt	20	40
		2. Đáp ứng tốt	25	50
		3. Bình thường	5	10
		4. Không tốt	0	0
		5. Rất không tốt	0	0
3	Trang thiết bị cung cấp dịch vụ ra sao?	1. Đáp ứng rất tốt	18	36
		2. Đáp ứng tốt	28	56
		3. Bình thường	4	8

		4. Không tốt	0	0
		5. Rất không tốt	0	0
4	Vệ sinh môi trường, quang cảnh tại địa điểm cung cấp dịch vụ so với mong đợi của ông bà như thế nào?	1. Đáp ứng rất tốt	18	36
		2. Đáp ứng tốt	26	52
		3. Bình thường	6	12
		4. Không tốt	0	0
		5. Rất không tốt	0	0



Biểu đồ 3: Tỷ lệ trung bình hài lòng về cơ sở vật chất tại Bệnh viện.

***Nhận xét:** Người bệnh hài lòng về cơ sở vật chất tại Bệnh viện chiếm 52% tỷ lệ đáp ứng tốt, không có trường hợp ý kiến nào đánh giá không tốt và rất không tốt trong đó:

- Mức đánh giá tỷ lệ hài lòng cao là vệ sinh môi trường, quang cảnh tại địa điểm cung cấp dịch vụ.

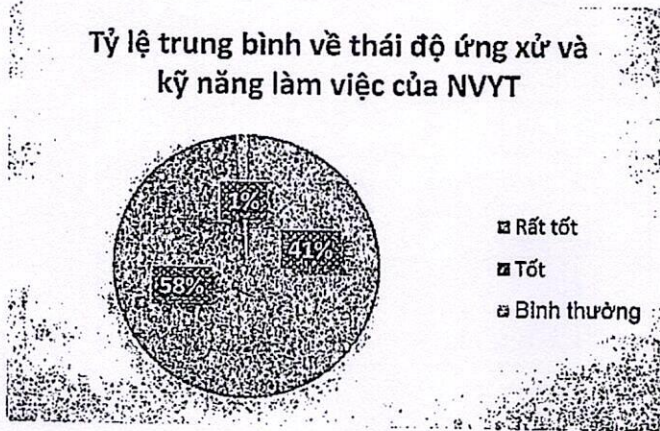
- Mức đánh giá tỷ lệ hài lòng bình thường cao nằm ở bàn ghế, quạt và các vật dụng hỗ trợ đáp ứng.

2.5. Thái độ ứng xử và kỹ năng làm việc của nhân viên y tế

Bảng 4: Tổng hợp thái độ ứng xử và kỹ năng làm việc của nhân viên y tế

Mã	Nội dung câu hỏi	Trả lời	Số lượng	Tỷ lệ (%)
1	Kỹ năng giao tiếp	1. Rất tốt	22	44
		2. Tốt	26	52
		3. Bình thường	2	4
		4. Không tốt	0	0
		5. Rất không tốt	0	0
2	Tác phong, thái độ phục vụ như thế nào?	1. Rất tốt	24	48
		2. Tốt	26	52
		3. Bình thường	0	0
		4. Không tốt	0	0

		5. Rất không tốt	0	0
3	Năng lực giải quyết công việc như thế nào?	1. Rất tốt	16	32
		2. Tốt	34	68
		3. Bình thường	0	0
		4. Không tốt	0	0
		5. Rất không tốt	0	0



Biểu đồ 4: Tỷ lệ trung bình về thái độ ứng xử và kỹ năng làm việc của nhân viên y tế tại Bệnh viện.

***Nhận xét:** Về thái độ ứng xử và kỹ năng làm việc của nhân viên y tế tại Bệnh viện có 68% người bệnh đánh giá mức tốt, không có trường hợp ý kiến đánh giá không tốt hoặc rất không tốt.

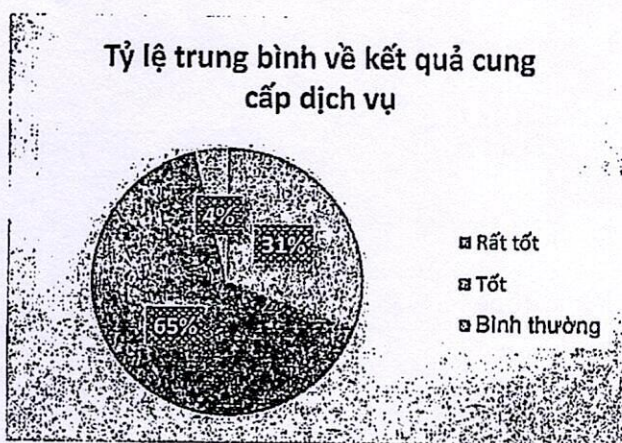
- Người bệnh đánh giá ở mức hài lòng cao nằm tại mục năng lực giải quyết công việc của nhân viên y tế tại Bệnh viện.

- Mức đánh giá tỷ lệ hài lòng bình thường cao nằm ở kỹ năng giao tiếp của nhân viên y tế tại Bệnh viện.

2.6. Kết quả cung cấp dịch vụ

Mã	Nội dung câu hỏi	Trả lời	Số lượng	Tỷ lệ (%)
1	Kết quả đạt được so với mong đợi của ông, bà?	1. Rất tốt	18	36
		2. Tốt	32	64
		3. Bình thường	0	0
		4. Không tốt	0	0
		5. Rất không tốt	0	0
2	Kết quả ứng dụng công nghệ thông tin trong cung cấp dịch vụ như thế nào?	1. Rất tốt	17	34
		2. Tốt	32	64
		3. Bình thường	1	2
		4. Không tốt	0	0
		5. Rất không tốt	0	0

3	Tín nhiệm của ông, bà đối với cơ sở như thế nào?	1. Rất tốt	22	44
		2. Tốt	28	56
		3. Bình thường	0	0
		4. Không tốt	0	0
		5. Rất không tốt	0	0
4	Dịch vụ cung cấp có phù hợp với thời gian hẹn không?	1. Rất tốt	15	30
		2. Tốt	35	70
		3. Bình thường	0	0
		4. Không tốt	0	0
		5. Rất không tốt	0	0
5	Các mức thu phí dịch vụ như thế nào?	1. Rất tốt	9	18
		2. Tốt	38	76
		3. Bình thường	3	6
		4. Không tốt	0	0
		5. Rất không tốt	0	0
6	Khả năng chi trả của ông/ bà như thế nào?	1. Rất tốt	11	22
		2. Tốt	31	62
		3. Bình thường	8	16
		4. Không tốt	0	0
		5. Rất không tốt	0	0



Biểu đồ 5: Tỷ lệ trung bình về kết quả cung cấp dịch vụ tại Bệnh viện.

***Nhận xét:** Đánh giá và nhận xét của người bệnh về kết quả cung cấp dịch vụ của Bệnh viện đạt mức tốt chiếm vị trí cao nhất trong đó:

- Dịch vụ cung cấp phù hợp với thời gian hẹn được người bệnh đánh ở mức hài lòng cao.

- Các mức thu phí dịch vụ tại Bệnh viện được người bệnh đánh giá ở mức bình thường cao.

III. Nhận xét chung

3.1. Đánh giá chung

- Đa số người bệnh đến Bệnh viện thực hiện thủ tục hành chính về cấp giấy nghỉ hưởng BHXH.

- 100% ý kiến khảo sát ghi nhận được đều ở mức hài lòng bình thường trở lên, không có ý kiến không hài lòng. Cho thấy công tác thực hiện các loại thủ tục hành chính tại Bệnh viện được triển khai cụ thể, đồng bộ, người bệnh dễ tiếp cận và thực hiện.

3.2. Ưu điểm:

- Bệnh viện đã chuyển đổi ứng dụng công nghệ thông tin hóa tạo ra bước ngoặt lớn trong việc quảng bá về khả năng cung cấp dịch vụ của cơ sở giúp người bệnh tiếp cận một cách dễ dàng, thuận tiện trong các thủ tục hành chính.

- Bệnh viện chú trọng đào tạo nhân lực về chuyên môn giải quyết công việc cũng như kỹ năng giao tiếp ứng xử, tác phong và thái độ làm việc, nhằm phục vụ và hướng đến sự hài lòng của người bệnh.

- Các hóa đơn, phiếu thu, kết quả giải quyết thủ tục hành chính, lịch hẹn được Bệnh viện cung cấp rõ ràng, minh bạch cho người bệnh.

3.3. Hạn chế:

- Sự thiếu hụt nhân lực dẫn đến chậm trễ trong quy trình công việc thủ tục hành chính dẫn đến thời gian, thời điểm cung cấp dịch vụ chưa đạt được sự hài lòng cao của người bệnh.

- Do Bệnh viện đang trong giai đoạn thay và sửa đổi các biển báo, chỉ dẫn. Nên người tham gia dịch vụ cần nhiều thời gian hơn trong việc tìm kiếm các khoa phòng.

IV. Đề xuất và giải pháp

- Thu hút và tuyển dụng nguồn nhân lực có trình độ chuyên môn và đạo đức tốt cho khu hành chính.

- Tăng cường đẩy mạnh công tác sửa chữa thay các biển báo, cung cấp cơ sở vật chất ở các khu hành chính và khoa, phòng.

Trên đây là báo cáo khảo sát ý kiến đối với dịch vụ liên quan đến thủ tục thành chính tại Bệnh viện huyện Củ Chi năm 2022. Giúp Bệnh viện đánh giá khách quan nhất các vấn đề ưu và khuyết điểm liên quan đến các thủ tục hành chính. Từ đó có những giải pháp cải thiện phù hợp cũng như duy trì và phát huy những hoạt động hiệu quả hướng đến sự hài lòng người bệnh. / *fb*

Nơi nhận:

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



GIÁM ĐỐC

Trần Chánh Xuân