

SỞ Y TẾ TP. HỒ CHÍ MINH
BỆNH VIỆN HUYỆN CỬ CHI

Số: 598/BC-BVCC

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Củ Chi, ngày 5 tháng 6 năm 2023

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát ý kiến đối với dịch vụ liên quan đến thủ tục hành chính 6 tháng đầu năm 2023

Căn cứ Kế hoạch số 8246/KH-SYT ngày 17 tháng 11 năm 2022 của Sở Y tế về việc Đo lường chất lượng hoạt động, cung cấp dịch vụ y tế tại cơ sở công lập và ngoài công lập trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh;

Căn cứ Kế hoạch số 1237/KH-SYT ngày 24 tháng 02 năm 2023 của Sở Y tế về việc Đo lường chất lượng hoạt động, cung cấp dịch vụ y tế tại cơ sở y tế công lập và ngoài công lập trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh;

Thực hiện Kế hoạch số 443/KH-BVCC ngày 08 tháng 05 năm 2023 của Bệnh viện huyện Củ Chi về việc khảo sát ý kiến đối với dịch vụ liên quan đến thủ tục hành chính tại Bệnh viện;

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 2023 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 bệnh viện tại Kế hoạch số 443/KH-BVCC ngày 08/05/2023 về các mẫu phiếu khảo sát ý kiến.

Bao gồm 30 câu hỏi thuộc 6 lĩnh vực:

1. Khả năng tiếp cận
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: 64 phiếu từ ngày 01 tháng 01 năm 2023 đến ngày 20 tháng 05 năm 2023.

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

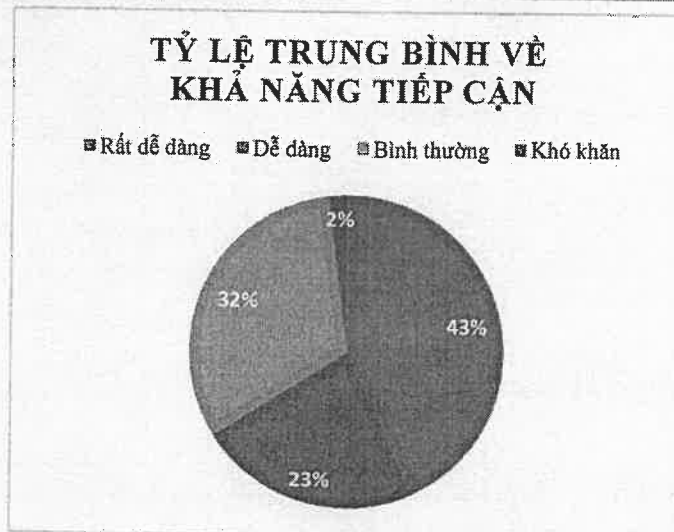
STT	Nội dung câu hỏi	Trả lời	Số lượng	Tỷ Lệ (%)
1	Giới tính	1. Nam	17	26
		2. Nữ	48	74
2	Loại dịch vụ sử dụng	1. Cấp giấy nghỉ ốm hưởng BHXH	51	80
		2. Giấy chứng sinh	0	0
		3. Cấp giấy chứng tử	0	0
		4. Cấp giấy chứng nhận thương tích	3	5
		5. Cấp giấy tóm tắt hồ sơ bệnh án	10	15
3	Hình thức cấp giấy chứng nhận	1. Cấp mới	64	100
		2. Cấp lại	0	0

* **Nhận xét:** Trong 64 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 80%. Cho thấy đây thủ tục thường xuyên được yêu cầu nhất tại Bệnh viện huyện Củ Chi.

2.2. Khả năng tiếp cận

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

STT	Nội dung câu hỏi	Trả lời	Số lượng	Tỷ Lệ (%)
1	Biển chỉ dẫn giữa các khu vực trong cơ sở y tế dễ quan sát không?	1. Rất dễ dàng	32	50
		2. Dễ dàng	21	33
		3. Bình thường	11	17
		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	22	35
		2. Dễ dàng	14	22
		3. Bình thường	24	38
		4. Khó khăn	3	5
		5. Rất khó khăn	0	0
3	Thời gian, thời điểm cung cấp dịch vụ có phù hợp không?	1. Rất dễ dàng	29	45
		2. Dễ dàng	9	14
		3. Bình thường	26	41
		4. Khó khăn	0	0
		5. Rất khó khăn	0	0



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

* **Nhận xét:** Tỷ lệ trung bình về khả năng tiếp cận dịch vụ có 43% người bệnh ghi nhận rất dễ dàng trong việc tiếp cận, 23% người bệnh ghi nhận là dễ dàng, 32% là bình thường và có 2% trường hợp có ý kiến đánh giá khó khăn.

Trong đó: mức đánh giá đạt tỷ lệ hài lòng cao nhất là nhóm biến chi dẫn tại các khu vực trong bệnh viện chiếm 50%.

2.3. Minh bạch về thông tin thủ tục hành chính

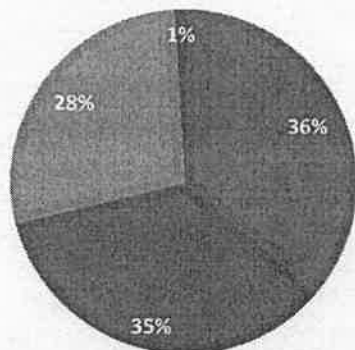
Bảng 2: Tổng hợp đánh giá về minh bạch trong thông tin thủ tục hành chính

STT	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	24	38
		2. Rõ ràng, cụ thể	20	31
		3. Bình thường	20	31
		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	26	41
		2. Rõ ràng, cụ thể	14	21
		3. Bình thường	24	38
		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	19	30
		2. Rõ ràng, cụ thể	16	25
		3. Bình thường	28	44
		4. Không rõ ràng, cụ thể	1	1
		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	27	42
		2. Rõ ràng, cụ thể	33	52
		3. Bình thường	4	6
		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	20	32
		2. Rõ ràng, cụ thể	32	52
		3. Bình thường	10	16
		4. Không rõ ràng, cụ thể	0	0
		5. Rất không rõ ràng, cụ thể	0	0
6		1. Rất rõ ràng, cụ thể	18	29
		2. Rõ ràng, cụ thể	19	30

	Giá danh mục được niêm yết/ thông báo như thế nào?	3. Bình thường	26	41
		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	19	30
		2. Rõ ràng, cụ thể	25	40
		3. Bình thường	19	30
		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	24	38
		2. Rõ ràng, cụ thể	35	56
		3. Bình thường	4	6
		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	28	44
		2. Rõ ràng, cụ thể	8	13
		3. Bình thường	27	43
		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

■ Rất rõ ràng, cụ thể ■ Rõ ràng cụ thể
 ■ Bình thường ■ Không rõ ràng



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

* **Nhận xét:** Về sự minh bạch trong thông tin thủ tục hành chính 36% người bệnh ghi nhận rất rõ ràng, cụ thể là nhóm sơ đồ các khoa/phòng được niêm yết chiếm 42%.

- Ngoài ra, nhóm đơn vị có bộ phận/hình thức tiếp nhận thông tin phản hồi của bệnh nhân cũng được người bệnh đánh giá hài lòng cao. 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.

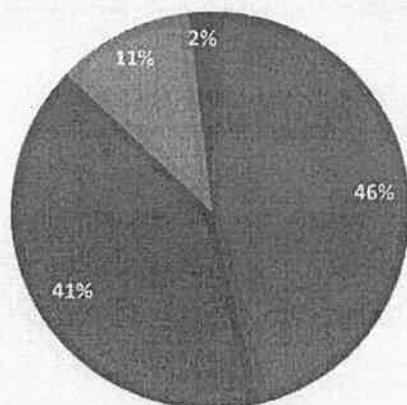
2.4. Nhận xét về cơ sở vật chất.

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

STT	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	36	57
		2. Đáp ứng tốt	19	30
		3. Bình thường	7	11
		4. Không tốt	1	2
		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	29	46
		2. Đáp ứng tốt	28	44
		3. Bình thường	6	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	29	46
		2. Đáp ứng tốt	28	44
		3. Bình thường	6	10
		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	22	35
		2. Đáp ứng tốt	31	49
		3. Bình thường	10	16
		4. Không tốt	0	0
		5. Rất không tốt	0	0

TỶ LỆ TRUNG BÌNH HÀI LÒNG VỀ CƠ SỞ VẬT CHẤT

■ Đáp ứng rất tốt ■ Đáp ứng tốt ■ Bình thường ■ Không tốt



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 46% tỷ lệ đáp ứng rất tốt, người bệnh đánh giá cơ sở vật chất không tốt chiếm tỷ lệ nhỏ 2% do người bệnh gặp khó khăn trong vấn đề di chuyển.

- Mức đánh giá tỷ lệ hài lòng cao nhất là nhóm diện tích địa điểm cung cấp dịch vụ.

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

STT	Nội dung câu hỏi	Trả lời	Số lượng	Tỷ lệ (%)
1	Kỹ năng giao tiếp	1. Rất tốt	32	51
		2. Tốt	6	10
		3. Bình thường	25	39
		4. Không tốt	0	0
		5. Rất không tốt	0	0
2	Tác phong, thái độ phục vụ như thế nào?	1. Rất tốt	32	51
		2. Tốt	10	16
		3. Bình thường	21	33
		4. Không tốt	0	0
		5. Rất không tốt	0	0
3	Năng lực giải quyết công việc như thế nào?	1. Rất tốt	29	46
		2. Tốt	9	14

	3. Bình thường	25	40
	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 50% người bệnh đánh giá mức rất tốt, 13% người bệnh đánh giá ở mức tốt, 37% đánh giá ở mức bình thường và không có trường hợp ý kiến đánh giá không tốt hoặc rất không tốt.

- Hầu hết người bệnh rất hài lòng về thái độ ứng xử và kỹ năng làm việc của nhân viên y tế, và được thể hiện rõ ở tất cả các nội dung như: Kỹ năng giao tiếp, tác phong, thái độ phục vụ, năng lực giải quyết công việc của nhân viên y tế tại bệnh viện.

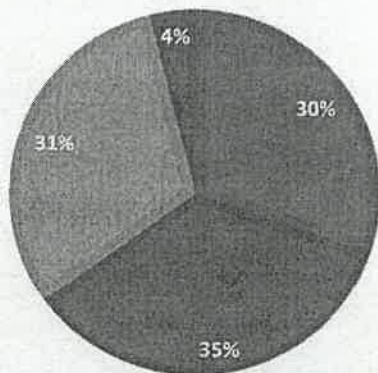
2.6. Kết quả cung cấp dịch vụ

STT	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	27	43
		2. Tốt	17	27
		3. Bình thường	18	30
		4. Không tốt	1	1
		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	12	19
		2. Tốt	24	39
		3. Bình thường	25	40

		4. Không tốt	1	2
		5. Rất không tốt	0	0
3	Tín nhiệm của ông, bà đối với cơ sở như thế nào?	1. Rất tốt	26	41
		2. Tốt	33	53
		3. Bình thường	4	6
		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	12	19
		2. Tốt	28	45
		3. Bình thường	22	35
		4. Không tốt	1	1
		5. Rất không tốt	0	0
5	Các mức thu phí dịch vụ như thế nào?	1. Rất tốt	21	33
		2. Tốt	13	20
		3. Bình thường	23	37
		4. Không tốt	6	10
		5. Rất không tốt	0	0
6	Khả năng chi trả của ông/ bà như thế nào?	1. Rất tốt	18	29
		2. Tốt	17	27
		3. Bình thường	22	36
		4. Không tốt	5	8
		5. Rất không tốt	0	0

TỶ LỆ TRUNG BÌNH VỀ KẾT QUẢ CUNG CẤP DỊCH VỤ

■ Rất tốt ■ Tốt ■ Bình thường ■ Không tốt



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

***Nhận xét:** Tỷ lệ trung bình về kết quả cung cấp dịch vụ cho thấy người bệnh đánh giá cao về các dịch vụ tại bệnh viện, mức đánh giá rất tốt là 30%, tốt là 35%. Cụ thể, là nhóm về sự tin nhiệm đối với cơ sở chiếm tỷ lệ cao nhất chiếm 53%.

- Ngoài ra, dịch vụ cung cấp phù hợp với thời gian hẹn cũng được người bệnh đánh ở mức hài lòng cao.

- Tuy nhiên, người bệnh đánh giá về mức thu phí dịch vụ và khả năng chi trả cũng còn chiếm 4% tỷ lệ trung bình, đa phần là người bệnh xin cấp giấy chứng nhận thương tích.

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 chiếm 79,69%.

- Theo kết quả khảo sát cho thấy thì phần lớn người bệnh đánh giá đạt ở mức hài lòng, chỉ còn tỷ lệ thấp người bệnh đánh giá chưa hài lòng ở một số nhóm như ứng dụng công nghệ thông tin trong quảng bá về khả năng cung cấp dịch vụ của cơ sở, khả năng chi trả...

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.

- Về cơ sở vật chất tại bệnh viện được cải thiện, đảm bảo đầy đủ và thuận tiện cho người bệnh.

- Bệnh viện đẩy mạnh về công tác cải cách giải quyết thủ tục hành chính cũng như về kỹ năng, tác phong làm việc của nhân viên y tế đối với người bệnh khi đến bệnh viện.

3.3. Hạn chế:

- Tỷ lệ người bệnh gặp khó khăn trong việc tiếp cận công nghệ thông tin để thực hiện thủ tục hành chính vẫn còn cao.

- Các quy trình cải cách dịch vụ liên quan về thủ tục hành chính chưa được công khai.

IV. Đề xuất và giải pháp

- Nhân viên y tế tăng cường hỗ trợ đối với người bệnh gặp khó khăn trong việc tiếp cận công nghệ thông tin.

- Công khai các quy trình cải cách dịch vụ liên quan về thủ tục hành chính tại các kênh thông tin chính thống của bệnh viện.

Trên đây là báo cáo khảo sát ý kiến đối với dịch vụ liên quan đến thủ tục thành chính 6 tháng đầu năm 2023. 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./.

Nơi nhận:

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



GIÁM ĐỐC

Trần Chánh Xuân

