

Củ Chi, ngày 31 tháng 10 năm 2023

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát ý kiến đối với dịch vụ liên quan đến thủ tục hành chính 6 tháng cuối 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 hành 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: 50 phiếu từ ngày 27 tháng 07 năm 2023 đến ngày 20 tháng 10 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

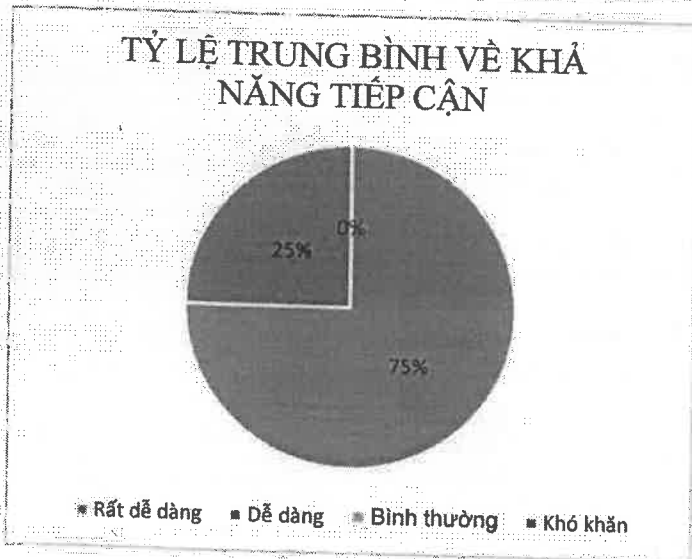
STT	Nội dung câu hỏi	Trả lời	Số lượng	Tỷ Lệ (%)
1	Giới tính	1. Nam	20	40
		2. Nữ	30	60
2	Loại dịch vụ sử dụng	1. Cấp giấy nghỉ ốm hưởng BHXH	25	50
		2. Giấy chứng sinh	1	2
		3. Cấp giấy chứng tử	0	0
		4. Cấp giấy chứng nhận thương tích	4	8
		5. Cấp giấy tóm tắt hồ sơ bệnh án	20	40
3	Hình thức cấp giấy chứng nhận	1. Cấp mới	49	98
		2. Cấp lại	1	2

* **Nhận xét:** Trong 50 mẫu khảo sát thì 98% 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 50%, xin giấy tóm tắt hồ sơ bệnh án chiếm 40%. Cho thấy đây là những 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	43	86
		2. Dễ dàng	7	14
		3. Bình thường	0	0
		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	31	62
		2. Dễ dàng	19	38
		3. Bình thường	0	0
		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	39	78
		2. Dễ dàng	11	22
		3. Bình thường	0	0
		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 75% người bệnh ghi nhận rất dễ dàng trong việc tiếp cận, 25% người bệnh ghi nhận là dễ dàng và không có trường hợp nào ghi nhận là khó khăn.

Trong đó: mức đánh giá đạt tỷ lệ hài lòng cao nhất là nhóm biển chỉ dẫn tại các khu vực trong bệnh viện chiếm 86%.

2.3. Minh bạch về thông tin thủ tục hành chính

Bảng 3: 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	42	84
		2. Rõ ràng, cụ thể	8	16
		3. Bình thường	0	0
		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	41	82
		2. Rõ ràng, cụ thể	8	16
		3. Bình thường	1	2
		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	32	64
		2. Rõ ràng, cụ thể	18	36
		3. Bình thường	0	0
		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	35	70
		2. Rõ ràng, cụ thể	15	30
		3. Bình thường	0	0
		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	29	58
		2. Rõ ràng, cụ thể	20	40
		3. Bình thường	1	2
		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	30	60
		2. Rõ ràng, cụ thể	19	38
		3. Bình thường	1	2
		4. Không rõ ràng, cụ thể	0	0
		5. Rất không rõ ràng, cụ thể	0	0
7		1. Rất rõ ràng, cụ thể	35	70

	Các hoá đơn, phiếu thu, kết quả giải quyết TTHC, lịch hẹn (nếu có) được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, minh bạch.	2. Rõ ràng, cụ thể	14	28
		3. Bình thường	1	2
		4. Không rõ ràng, cụ thể	0	0
		5. Rất không rõ ràng, cụ thể	0	0
		1. Rất rõ ràng, cụ thể	35	70
8	Đơn vị có bộ phận/ hình thức tiếp nhận thông tin phản hồi của khách hàng như thế nào?	2. Rõ ràng, cụ thể	14	28
		3. Bình thường	1	2
		4. Không rõ ràng, cụ thể	0	0
		5. Rất không rõ ràng, cụ thể	0	0
		1. Rất rõ ràng, cụ thể	41	82
9	Ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết các thủ tục hành chính như thế nào?	2. Rõ ràng, cụ thể	9	18
		3. Bình thường	0	0
		4. Không rõ ràng, cụ thể	0	0
		5. Rất không rõ ràng, cụ thể	0	0
		1. Rất rõ ràng, cụ thể	0	0



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 có tỷ lệ trung bình là 71% người bệnh ghi nhận rất rõ ràng, cụ thể là nhóm thời gian cung cấp dịch vụ được niêm yết chiếm 84%.

- Ngoài ra, các nhóm như các thủ tục cung cấp khi sử dụng dịch vụ, ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết các thủ tục hành chính cũng được người bệnh đánh giá

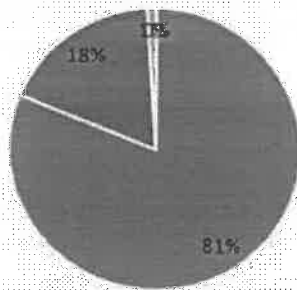
hài lòng cao. Cho thấy công tác tiếp nhận và phản hồi các nội dung liên quan về các thủ tục hành chính tại bệnh viện thực hiện kịp thời và đáp ứng nhu cầu của người bệnh.

2.4. Nhận xét về cơ sở vật chất.

Bảng 4: 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	44	88
		2. Đáp ứng tốt	6	12
		3. Bình thường	0	0
		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	43	86
		2. Đáp ứng tốt	6	12
		3. Bình thường	1	2
		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	37	74
		2. Đáp ứng tốt	12	24
		3. Bình thường	1	2
		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	39	78
		2. Đáp ứng tốt	11	22
		3. Bình thường	0	0
		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.

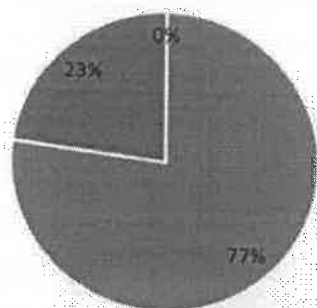
***Nhận xét:** Người bệnh hài lòng về cơ sở vật chất tại bệnh viện chiếm 81% tỷ lệ đáp ứng rất tốt, trong đó nhóm diện tích địa điểm cung cấp được người bệnh đánh giá cao nhất. Và không có trường hợp nào người bệnh đánh giá không tốt về cơ sở vật chất tại bệnh viện.

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

Bảng 5: 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	39	78
		2. Tốt	11	22
		3. Bình thường	0	0
		4. Không tốt	0	0
		5. Rất không tốt	0	0
2	Tác phong, thái độ phục vụ như thế nào?	1. Rất tốt	35	70
		2. Tốt	15	30
		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	42	84
		2. Tốt	8	16
		3. Bình thường	0	0
		4. Không tốt	0	0
		5. Rất không tốt	0	0

TỶ LỆ TRUNG BÌNH VỀ THÁI ĐỘ ỨNG XỬ VÀ KỸ NĂNG LÀM VIỆC CỦA NVYT



■ Rất tốt ■ Tốt ■ Bình thường ■ Không tốt

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 77% người bệnh đánh giá mức rất tốt, 23% người bệnh đánh giá ở mức tốt, và không có trường hợp đánh giá ở mức bình thường hoặc không tốt.

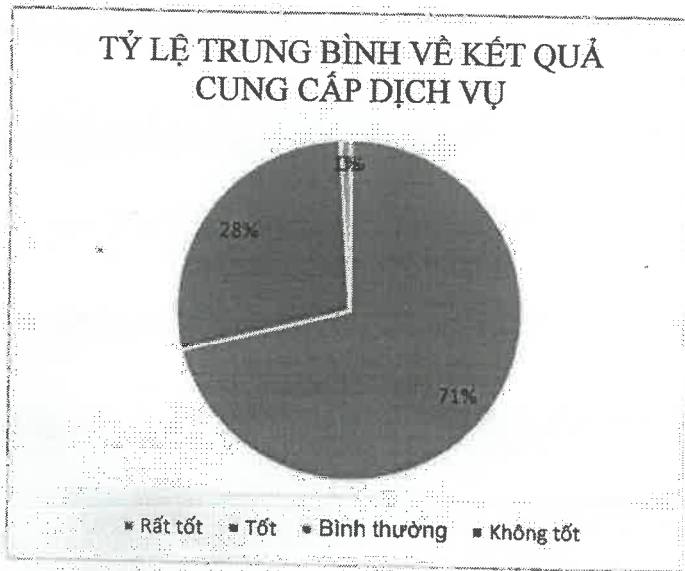
- Hầu hết người bệnh rất hài lòng về thái độ ứng xử và kỹ năng làm việc của nhân viên y tế, và được thể hiện rõ ở tất cả các nội dung như: Kỹ năng giao tiếp, tác phong, thái độ phục vụ, năng lực giải quyết công việc của nhân viên y tế tại bệnh viện.

2.6. Kết quả cung cấp dịch vụ

Bảng 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	43	86
		2. Tốt	7	14
		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	32	64
		2. Tốt	18	36
		3. Bình thường	0	0
		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	38	76
		2. Tốt	12	24
		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	32	64
		2. Tốt	18	36
		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	31	62
		2. Tốt	18	38
		3. Bình thường	1	2
		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	38	76
		2. Tốt	11	22
		3. Bình thường	1	2
		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:** 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 71%, tốt là 28%, bình thường 1% và không có trường hợp nào đánh giá là không tốt. Cụ thể, là nhóm về kết quả đạt được so với mong đợi chiếm tỷ lệ cao nhất 86%.

- Ngoài ra, các nhóm khác như sự tín nhiệm đối với cơ sở, kết quả ứng dụng công nghệ thông tin trong cung cấp dịch vụ cũng được người bệnh đánh giá ở mức hài lòng cao.

- Tuy nhiên, nhóm khả năng chi trả, các mức thu phí dịch vụ người bệnh còn đánh giá ở mức trung bình chiếm 2%.

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 50%.

- Theo kết quả khảo sát cho thấy thì phần lớn người bệnh đánh giá hài lòng về dịch vụ cải cách hành chính tại bệnh viện và đạt ở mức cao.

3.2. Ưu điểm:

- Đa phần người bệnh đều đánh giá cao đối với dịch vụ cải cách hành chính tại bệnh viện. Người bệnh rất hài lòng với các dịch vụ như cơ sở vật chất, thái độ ứng xử và kỹ năng của nhân viên y tế...

- 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

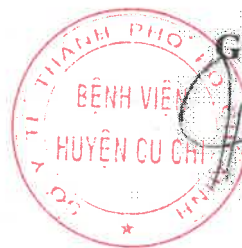
- Nhân viên y tế tăng cường hỗ trợ đối với người bệnh gặp khó khăn trong việc tiếp cận công nghệ thông tin.

- 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 hành chính 6 tháng cuối 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