

## BÁO CÁO

### Kết quả khảo sát ý kiến đối với dịch vụ liên quan đến thủ tục hành chính

#### Quý I năm 2024 tại Bệnh viện huyện Củ Chi

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 261/KH-BVCC ngày 21 tháng 02 năm 2024 của Bệnh viện huyện Củ Chi về tổ chức thực hiện khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế - Đo lường chất lượng hoạt động, cung cấp dịch vụ y tế tại Bệnh viện huyện Củ Chi năm 2024;

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 quý I năm 2024 tại Bệnh viện huyện Củ Chi 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 261/KH-BVCC ngày 21/02/2024 về các mẫu phiếu khảo sát ý kiến.

Bao gồm 30 câu hỏi thuộc 6 lĩnh vực:

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

**1.2 Số lượng khảo sát:** 50 phiếu từ ngày 01 tháng 03 năm 2024 đến ngày 25 tháng 03 năm 2024.

**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	23	46
		2. Nữ	27	54
2	Loại dịch vụ sử dụng	1. Cấp giấy nghỉ ốm hưởng BHXH	25	50
		2. Giấy chứng sinh	0	0
		3. Cấp giấy chứng tử	0	0
		4. Cấp giấy chứng nhận thương tích	10	20
		5. Cấp giấy tóm tắt hồ sơ bệnh án	15	30
3	Hình thức cấp giấy chứng nhận	1. Cấp mới	50	100
		2. Cấp lại	0	0

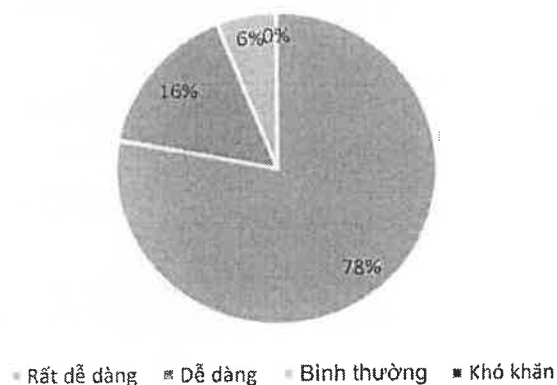
**\* Nhận xét:** Trong 50 mẫu khảo sát thì 100% người bệnh đến làm thủ tục với hình thức cấp mới giấy chứng nhận. Trong đó thủ tục xin cấp giấy nghỉ ốm hưởng BHXH chiếm tỷ lệ cao nhất 50%, xin giấy tóm tắt hồ sơ bệnh án chiếm 30%, xin giấy chứng nhận thương tích chiếm 20%. Cho thấy đây là những thủ tục 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	39	78
		2. Dễ dàng	8	16
		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	39	78
		2. Dễ dàng	10	20
		3. Bình thường	1	2
		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	40	80
		2. Dễ dàng	7	14
		3. Bình thường	3	6
		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:** Tỷ lệ trung bình về khả năng tiếp cận dịch vụ có 78% người bệnh ghi nhận rất dễ dàng trong việc tiếp cận, 16% người bệnh ghi nhận là dễ dàng, 6% người bệnh ghi nhận bình thường 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 thời gian, thời điểm cung cấp dịch vụ có phù hợp chiếm 80%.

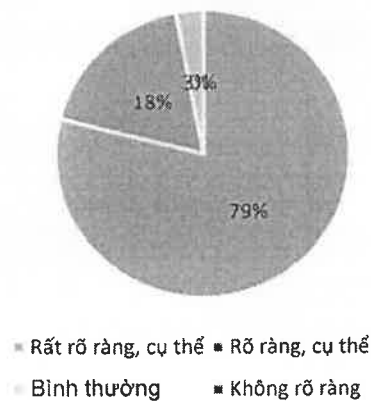
### 2.3. Minh bạch về thông tin thủ tục hành chính

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	40	80
		2. Rõ ràng, cụ thể	8	16
		3. Bình thường	2	4
		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	44	88
		2. Rõ ràng, cụ thể	5	10
		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	40	80
		2. Rõ ràng, cụ thể	7	14
		3. Bình thường	3	6
		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	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
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	40	80
		2. Rõ ràng, cụ thể	9	18
		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	38	76
		2. Rõ ràng, cụ thể	10	20
		3. Bình thường	2	4
		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	37	74
		2. Rõ ràng, cụ thể	12	24
		3. Bình thường	1	2
		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	38	76
		2. Rõ ràng, cụ thể	12	24
		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	39	78
		2. Rõ ràng, cụ thể	10	20
		3. Bình thường	1	2
		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 sự minh bạch trong thông tin thủ tục hành chính có tỷ lệ trung bình là 79% người bệnh ghi nhận rất rõ ràng, cụ thể là nhóm các thủ tục cần đáp ứng khi sử dụng dịch vụ được thông báo chiếm 88%.

- Ngoài ra, các nhóm như sơ đồ các khoa/ phòng được niêm yết có rõ ràng, thời gian cung cấp dịch vụ được niêm yết/ thông báo, thời gian chờ đợi trong sử dụng dịch vụ có được thông báo, quy trình thủ tục hành chính cung cấp dịch vụ có được thông báo cụ thể cũng được người bệnh đánh giá hài lòng cao. Cho thấy công tác tiếp nhận và phản

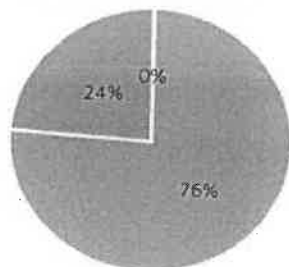
hỏi các nội dung liên quan về các thủ tục hành chính tại bệnh viện thực hiện kịp thời và đáp ứng nhu cầu của người bệnh.

#### 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	37	74
		2. Đáp ứng tốt	13	26
		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	38	76
		2. Đáp ứng tốt	12	24
		3. Bình thường	0	0
		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	13	24
		3. Bình thường	0	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.

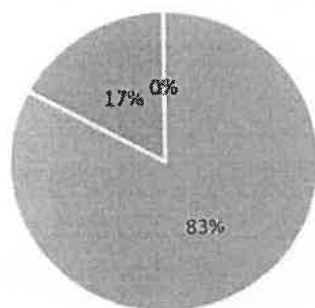
**\*Nhận xét:** Người bệnh hài lòng về cơ sở vật chất tại bệnh viện chiếm 76% tỷ lệ đáp ứng rất tốt, trong đó nhóm vệ sinh môi trường, quang cảnh tại địa điểm cung cấp dịch vụ so với mong đợi được người bệnh đánh giá cao nhất 78%. Và không có trường hợp nào người bệnh đánh giá không tốt về cơ sở vật 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	40	80
		2. Tốt	10	20
		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	43	86
		2. Tốt	7	14
		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	41	82
		2. Tốt	9	18
		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 83% người bệnh đánh giá mức rất tốt, 17% 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.

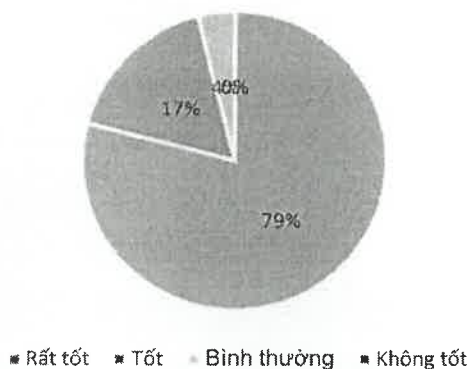
## 2.6. Kết quả cung cấp dịch vụ

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	40	80
		2. Tốt	9	18
		3. Bình thường	1	2
		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	36	72
		2. Tốt	13	26
		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	41	82
		2. Tốt	9	18
		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	41	82
		2. Tốt	8	16
		3. Bình thường	1	2
		4. Không tốt	0	0
		5. Rất không tốt	0	0
5	Các mức thu phí dịch vụ như thế nào?	1. Rất tốt	39	78
		2. Tốt	7	14
		3. Bình thường	4	8
		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	39	78
		2. Tốt	5	10
		3. Bình thường	6	12
		4. Không tốt	0	0
		5. Rất không tốt	0	0

Tỷ lệ trung bình về kết quả cung cấp dịch vụ



*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 79%, tốt là 17%, bình thường 4% và không có trường hợp nào đánh giá là không tốt. Cụ thể, là nhóm về sự tin nhiệm của ông, bà đối với cơ sở và dịch vụ cung cấp có phù hợp với thời gian hẹn chiếm tỷ lệ cao nhất 82%.

- Ngoài ra, các nhóm khác như Kết quả đạt được so với mong đợi được người bệnh đánh giá ở mức hài lòng 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 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 quý I năm 2024. 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