

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát ý kiến đối với dịch vụ liên quan đến thủ tục hành chính Quý IV năm 2025 tại Bệnh viện Đa khoa Củ Chi

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 14/KH-BVCC ngày 06 tháng 01 năm 2025 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 2025;

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 IV năm 2025 tại Bệnh viện Đa khoa 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 14/KH-BVCC ngày 06/01/2025 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 10 tháng 10 năm 2025 đến ngày 24 tháng 10 năm 2025.

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	19	38
		2. Nữ	31	62
2	Loại dịch vụ sử dụng	1. Cấp giấy nghỉ ốm hưởng BHXH	25	50
		2. Giấy chứng sinh	16	32
		3. Cấp giấy chứng tử	0	0
		4. Cấp giấy chứng nhận thương tích	3	6
		5. Cấp giấy tóm tắt hồ sơ bệnh án	6	12
3	Hình thức cấp giấy chứng nhận	1. Cấp mới	49	98
		2. Cấp lại	1	2

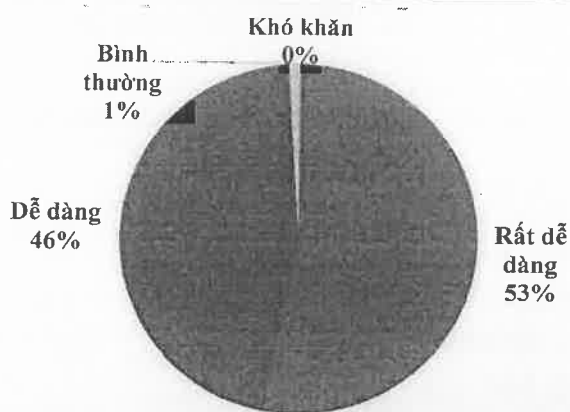
*** Nhận xét:** Qua đợt khảo sát quý IV thì tỷ lệ nữ giới (chiếm 62%) cao hơn nam giới (38%) và có 98% người bệnh đến làm thủ tục với hình thức cấp mới giấy chứng nhận, 2% người bệnh xin cấp lại. Trong đó thủ tục xin cấp giấy nghỉ ốm hưởng BHXH chiếm tỷ lệ cao nhất 50%, xin giấy chứng sinh chiếm 32%, xin giấy

tóm tắt hồ sơ bệnh án chiếm 12%, xin giấy chứng nhận thương tích chiếm 6%, không có trường hợp nào xin giấy chứng tử. Cho thấy đây là những thủ tục thường xuyên được yêu cầu nhất tại Bệnh viện Đa khoa 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	29	58
		2. Dễ dàng	20	40
		3. Bình thường	1	2
		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	25	50
		2. Dễ dàng	25	50
		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	24	52
		2. Dễ dàng	26	48
		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 53% người bệnh ghi nhận rất dễ dàng trong việc tiếp cận, 46% người bệnh ghi nhận là dễ dàng, 1% người bệnh ghi nhận bình thường và không có trường hợp nào ghi nhận là khó khăn. Trong đó:

+ Nhóm biên chỉ dẫn giữa các khu vực trong cơ sở y tế dễ quan sát được đánh giá ở mức rất dễ dàng chiếm tỷ lệ cao nhất 58%.

+ Hầu hết người bệnh đánh giá khả năng tiếp cận dịch vụ đều ở mức rất dễ dàng và dễ dàng, người bệnh đánh giá mức bình thường chiếm tỷ lệ thấp nhất 1%.

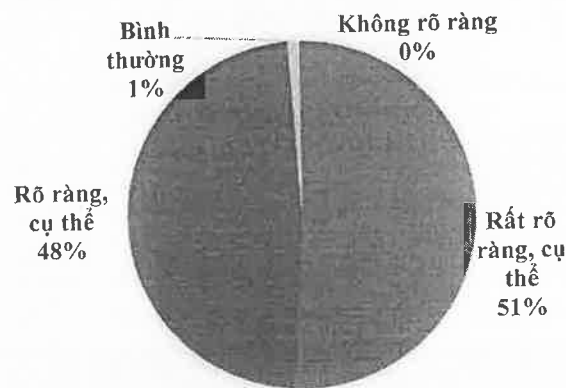
2.3. Minh bạch về thông tin thủ tục hành chính

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	26	52
		2. Rõ ràng, cụ thể	24	48
		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	24	48
		2. Rõ ràng, cụ thể	26	52
		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	25	50
		2. Rõ ràng, cụ thể	25	50
		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	28	56
		2. Rõ ràng, cụ thể	20	40
		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	25	50
		2. Rõ ràng, cụ thể	24	48
		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	25	50
		2. Rõ ràng, cụ thể	24	48
		3. Bình thường	1	2
		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	24	48
		2. Rõ ràng, cụ thể	26	52
		3. Bình thường	0	0
		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	26	52
		2. Rõ ràng, cụ thể	24	48
		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	1. Rất rõ ràng, cụ thể	25	50
		2. Rõ ràng, cụ thể	25	50
		3. Bình thường	0	0

	quyết các thủ tục hành chính như thế nào?	4. Không rõ ràng, cụ thể	0	0
		5. Rất không 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 trong quý IV có tỷ lệ trung bình cao nhất là 51% người bệnh ghi nhận ở mức rất rõ ràng, cụ thể. Người bệnh hài lòng và đánh giá cao của các nhóm tiểu mục. Trong đó:

- Các nhóm được đánh giá cao nhất ở mức rất rõ ràng, cụ thể là sơ đồ các khoa/ phòng được niêm yết có rõ ràng chiếm 56%.

- Tỷ lệ trung bình người bệnh đánh giá các tiểu mục ở mức bình thường chiếm tỷ lệ thấp chiếm 1%.

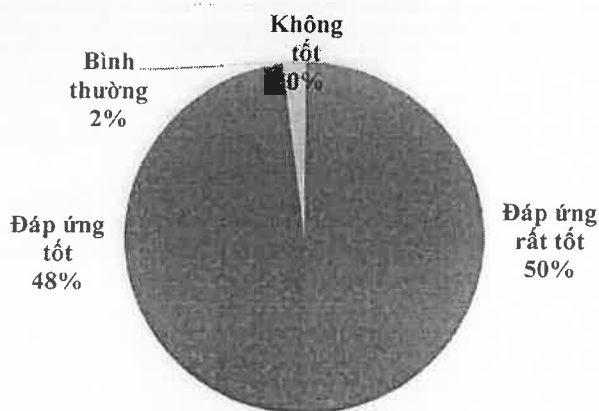
- Không ghi nhận trường hợp người bệnh đánh giá không rõ ràng. Cho thấy công tác tiếp nhận và phản hồi các nội dung liên quan về các thủ tục hành chính tại bệnh viện thực hiện kịp thời và đáp ứng nhu cầu của người bệnh.

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	25	50
		2. Đáp ứng tốt	23	46
		3. Bình thường	2	4
		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	26	52
		2. Đáp ứng tốt	23	46
		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	24	48
		2. Đáp ứng tốt	26	52
		3. Bình thường	0	0
		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	25	50
		2. Đáp ứng tốt	25	50
		3. Bình thường	0	0
		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:** Trong quý IV năm 2025, người bệnh hài lòng về cơ sở vật chất tại bệnh viện chiếm 50% tỷ lệ đáp ứng rất tốt, 48% tỷ lệ đáp ứng tốt, 2% tỷ lệ bình thường và không có trường hợp nào đánh giá không tốt. Trong đó:

- Ở mức đáp ứng rất tốt là nhóm bàn ghế, quạt và các vật dụng hỗ trợ đáp ứng như thế nào so với nhu cầu của ông, bà được đánh giá cao nhất 52%.

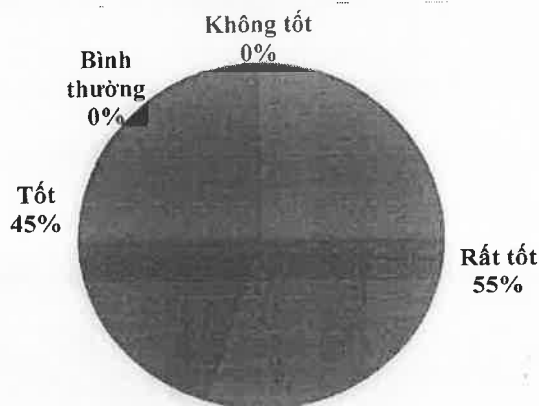
- Mức đáp ứng tốt là nhóm trang thiết bị cung cấp dịch vụ được đánh giá cao nhất chiếm 52%.

- Mức bình thường là nhóm diện tích địa điểm cung cấp dịch vụ có đáp ứng được như mong đợi của ông, bà được đánh giá cao nhất chiếm 4%.

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	29	58
		2. Tốt	21	42
		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	27	54
		2. Tốt	23	46
		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	27	54
		2. Tốt	23	46
		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

***Nhận xét:** Về thái độ ứng xử và kỹ năng làm việc của nhân viên y tế tại Bệnh viện được người bệnh đánh giá hầu hết các nhóm tiêu mục đều rất tốt và tốt. Không có trường hợp người bệnh đánh giá mức bình thường và ở mức không tốt. Tỷ lệ trung bình được người bệnh đánh giá ở mức rất tốt chiếm 55%, mức tốt chiếm 45%.

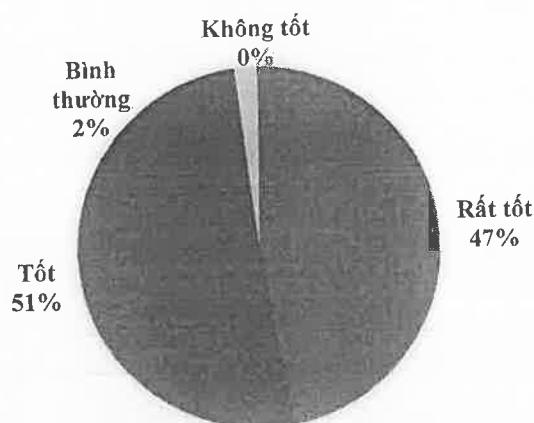
2.6. Kết quả cung cấp dịch vụ

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	24	48
		2. Tốt	25	50
		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	23	46
		2. Tốt	26	52
		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	25	50
		2. Tốt	25	50
		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	24	48
		2. Tốt	26	52
		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	24	48
		2. Tốt	25	52
		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	22	44
		2. Tốt	26	52
		3. Bình thường	2	4
		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 47%, tốt là 51%, bình thường 2% và không có trường hợp nào đánh giá là không tốt. Hầu hết, người bệnh đánh giá các nhóm ở mức tốt đạt từ 50% trở lên, mức bình thường chiếm tỷ lệ thấp. Bệnh viện luôn cải tiến về chất lượng cũng như các dịch vụ tại bệnh viện nhằm đáp ứng và phù hợp với nhu cầu của người bệnh.

III. NHẬN XÉT CHUNG

3.1. Đánh giá chung

- Trong quý IV năm 2025, người bệnh đến bệnh viện thực hiện thủ tục hành chính về cấp giấy nghỉ hưởng BHXH, cấp giấy chứng sinh, cấp giấy chứng nhận thương tích và cấp giấy tóm tắt hồ sơ bệnh án. Trong đó, thủ tục xin cấp giấy nghỉ hưởng BHXH chiếm tỷ lệ cao nhất 50% và đạt 98% hình thức cấp mới.

- 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, không ghi nhận trường hợp nào đánh giá không hài lòng.

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 khả năng tiếp cận, sự minh bạch thông tin, cơ sở vật chất, thái độ ứng xử và kỹ năng của nhân viên y tế, kết quả cung cấp dịch vụ...

- Nhận được sự quan tâm của nhân viên y tế về thái độ ứng xử và kỹ năng của nhân viên y tế trong thủ tục cải cách hành chính, người bệnh đánh giá cao ở tất cả các tiêu mục.

- 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.

- Đánh giá được ưu điểm và nhược điểm trong quá trình thực hiện phục vụ người bệnh, góp phần nâng cao chất lượng của bệnh viện.

- Đáp ứng được nhu cầu mong đợi cũng như sự tín nhiệm của người bệnh đối với cải cách về thủ tục hành chính.

- Thúc đẩy tinh thần phục vụ tốt hơn trong đội ngũ cán bộ, nhân viên tại bệnh viện, giúp bệnh viện ngày càng chuyên nghiệp, hiện đại, thân thiện và đáp ứng đúng nhu cầu người dân.

3.3. Hạn chế:

- Hệ thống phần mềm về cải cách hành chính chưa ổn định, gặp khó khăn khi nhập số liệu.

- Còn nhận một vài phản ánh đặc biệt là người cao tuổi gặp khó khăn trong quá trình khảo sát.

IV. ĐỀ XUẤT VÀ GIẢI PHÁP

- Phòng Công nghệ thông tin của Sở Y tế thường xuyên cập nhật lại hệ thống nhập liệu về cải cách thủ tục hành chính.



- Tăng cường hỗ trợ người bệnh, đặc biệt người cao tuổi tiếp cận và thực hiện khảo sát dễ dàng, thuận tiện hơn.

Trên đây là báo cáo khảo sát ý kiến đối với dịch vụ liên quan đến thủ tục hành chính quý IV năm 2025. 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



Nguyễn Tô Bảo Hoàng