

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát ý kiến đối với dịch vụ liên quan đến thủ tục hành chính Quý I năm 2026 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 66/KH-BVCC ngày 12 tháng 01 năm 2026 của Bệnh viện Đa khoa 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 Đa khoa Củ Chi năm 2026;

Thực hiện Kế hoạch số 164/KH-BVCC ngày 29 tháng 1 năm 2026 của bệnh viện Đa khoa Củ Chi về việc thực hiện khảo sát hài lòng người bệnh đối với các dịch vụ liên quan đến thủ tục hành chính tại Bệnh viện Đa khoa Củ Chi năm 2026;

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 2026 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 164/KH-BVCC ngày 29/01/2026 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 24 tháng 02 năm 2026 đến ngày 03 tháng 03 năm 2026.

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

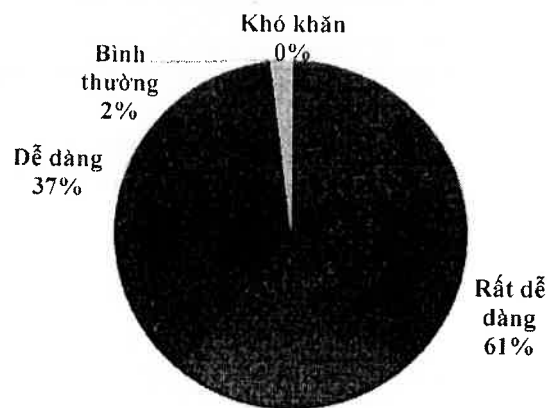
STT	Nội dung câu hỏi	Trả lời	Số lượng	Tỷ Lệ (%)
1	Giới tính	1. Nam	17	34
		2. Nữ	33	66
2	Loại dịch vụ sử dụng	1. Cấp giấy nghỉ ốm hưởng BHXH	25	50
		2. Giấy chứng sinh	18	36
		3. Cấp giấy chứng tử	0	0
		4. Cấp giấy chứng nhận thương tích	1	2
		5. Cấp giấy tóm tắt hồ sơ bệnh án	6	12
3	Hình thức cấp giấy chứng nhận	1. Cấp mới	46	92
		2. Cấp lại	4	8

* **Nhận xét:** Qua đợt khảo sát quý I năm 2026 thì tỷ lệ nữ giới (chiếm 66%) cao hơn nam giới (34%) và có 92% người bệnh đến làm thủ tục với hình thức cấp mới giấy chứng nhận, 8% 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 36%, xin giấy tóm tắt hồ sơ bệnh án chiếm 12%, xin giấy chứng nhận thương tích chiếm 2%, 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	Biên chỉ dẫn giữa các khu vực trong cơ sở y tế dễ quan sát không?	1. Rất dễ dàng	32	64
		2. Dễ dàng	16	32
		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	28	56
		2. Dễ dàng	20	40
		3. Bình thường	2	4
		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 61% người bệnh ghi nhận rất dễ dàng trong việc tiếp cận, 37% người bệnh ghi nhận là dễ dàng, 2% người bệnh ghi nhận bình thường và không có trường hợp nào ghi nhận là khó khăn. Trong đó:

+ Nhóm biển chỉ dẫn giữa các khu vực trong cơ sở y tế dễ quan sát được đánh giá mức rất dễ dàng chiếm tỷ lệ cao nhất 64%.

+ Nhóm 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 đánh giá mức rất dễ dàng chiếm cao nhất 62%.

+ Nhóm thời gian, thời điểm cung cấp dịch vụ có phù hợp đánh giá mức rất dễ dàng chiếm tỷ lệ cao nhất 56%.

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	23	46
		3. Bình thường	1	2
		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	29	58
		2. Rõ ràng, cụ thể	21	42
		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	29	58
		2. Rõ ràng, cụ thể	21	42
		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	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
5	Quy trình thủ tục hành chính cung cấp dịch vụ có được thông báo cụ thể	1. Rất rõ ràng, cụ thể	30	60
		2. Rõ ràng, cụ thể	19	38
		3. Bình thường	1	2

	không? (liệt kê theo danh mục các thủ tục tại phụ lục...)	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	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
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	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
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	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
9	Ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết các thủ tục hành chính như thế nào?	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



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

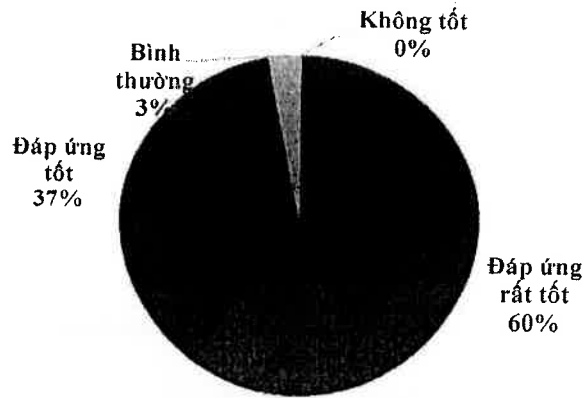
* **Nhận xét:** Về sự minh bạch trong thông tin thủ tục hành chính có tỷ lệ trung bình cao nhất là 58% người bệnh ghi nhận ở mức rất rõ ràng, cụ thể. Người bệnh hài lòng và đánh giá cao của các nhóm tiểu mục. Trong đó: người bệnh hài lòng đối với tất cả các mục ở mức rất rõ ràng, cụ thể đạt tỷ lệ từ 50% trở lên. Nhóm 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...); nhóm các hoá đơn, phiếu thu, kết quả giải quyết TTHC, lịch hẹn (nếu có) được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, minh bạch và nhóm đơn vị có bộ phận/ hình thức tiếp nhận thông tin phản hồi của khách hàng như thế nào? được đánh giá cao nhất 60% ở mức rất rõ ràng cụ thể.

- 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	29	58
		2. Đáp ứng tốt	19	38
		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	30	60
		2. Đáp ứng tốt	18	36
		3. Bình thường	2	4
		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	31	62
		2. Đáp ứng tốt	18	36
		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	30	60
		2. Đáp ứng tốt	19	38
		3. Bình thường	1	2
		4. Không tốt	0	0
		5. Rất không tốt	0	0



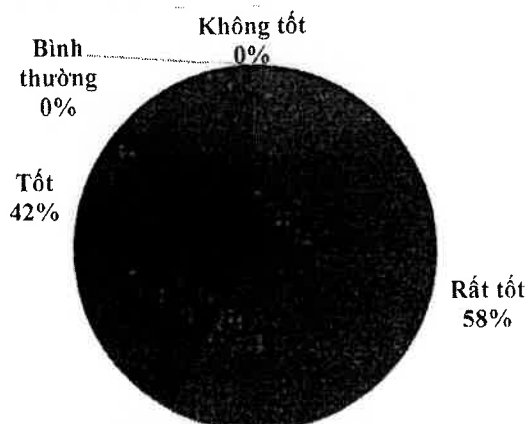
Biểu đồ 3: Tỷ lệ trung bình hài lòng về cơ sở vật chất tại Bệnh viện.

**Nhận xét:* Người bệnh hài lòng về cơ sở vật chất tại bệnh viện chiếm 60% tỷ lệ đáp ứng rất tốt, 37% tỷ lệ đáp ứng tốt, 3% tỷ lệ bình thường. Trong đó nhóm trang thiết bị cung cấp dịch vụ được đánh giá cao nhất 62%. 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	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	28	56
		2. Tốt	22	44
		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	30	60
		2. Tốt	20	40
		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

***Nhận xét:** Về thái độ ứng xử và kỹ năng làm việc của nhân viên y tế tại Bệnh viện có 58% người bệnh đánh giá mức rất tốt, 42% người bệnh đánh giá ở mức tốt, không có trường hợp đánh giá ở bình thường mức không tốt.

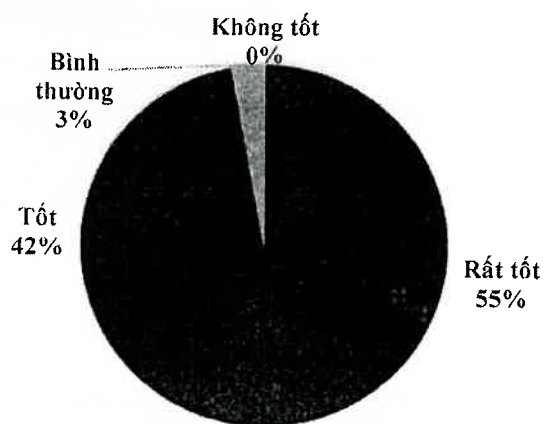
Trong đợt khảo sát ý kiến đối với các dịch vụ liên quan đến thủ tục hành chính quý I năm 2026 thì người bệnh đánh giá cao về thái độ ứng xử và kỹ năng làm việc của nhân viên y tế. Cụ thể là nhóm năng lực giải quyết công việc đạt 60% ở mức rất tốt.

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	27	54
		2. Tốt	23	46
		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	29	58
		2. Tốt	20	40
		3. Bình thường	1	2
		4. Không tốt	0	0
		5. Rất không tốt	0	0
3	Tin nhiệm của ông, bà đối với cơ sở như thế nào?	1. Rất tốt	29	58
		2. Tốt	20	40
		3. Bình thường	1	2

		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	28	56
		2. Tốt	21	42
		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	26	52
		2. Tốt	22	44
		3. Bình thường	2	4
		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	27	54
		2. Tốt	21	42
		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 55%, tốt là 42%, bình thường 3% và không có trường hợp nào đánh giá là không tốt. Hầu hết, người bệnh đánh giá các nhóm ở mức rất tốt đạt từ 50% trở lên, mức tốt đạt từ 40%, mức bình thường đạt

từ 2%. 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 I năm 2026 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 92% hình thức xin 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.

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 nhất về nhóm năng lực giải quyết công việc.

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

3.3. Hạn chế:

- Cơ sở vật chất tại bệnh viện cũ, bảo trì thường xuyên nên chưa nhận được sự hài lòng cao từ người bệnh.

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

IV. ĐỀ XUẤT VÀ GIẢI PHÁP

- Nâng cấp các thiết bị vật dụng, cơ sở vật chất tại bệnh viện đáp ứng nhu cầu sử dụng của người bệnh.

- 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.

Trên đây là báo cáo khảo sát ý kiến đối với dịch vụ liên quan đến thủ tục hành chính quý I năm 2026. 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



The stamp is circular with a red border. The text inside the stamp, from top to bottom, reads: "PHÒNG QUẢN LÝ", "BỆNH VIỆN", "ĐA KHOA", "CƯỜNG", "HUYỆN", "TỈNH", "HỒ CHÍ MINH". There is a small star at the bottom center of the stamp.



The stamp is circular with a red border. The text inside the stamp, from top to bottom, reads: "PHÒNG QUẢN LÝ", "BỆNH VIỆN", "ĐA KHOA", "CƯỜNG", "HUYỆN", "TỈNH", "HỒ CHÍ MINH". There is a small star at the bottom center of the stamp.