

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát ý kiến đối với dịch vụ liên quan đến thủ tục hành chính Quý II năm 2026 tại Bệnh viện Đa khoa Củ Chi

Căn cứ Kế hoạch số 3335/KH-SYT ngày 13 tháng 03 năm 2026 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 năm 2026;

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 II 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 11 tháng 05 năm 2026 đến ngày 22 tháng 05 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

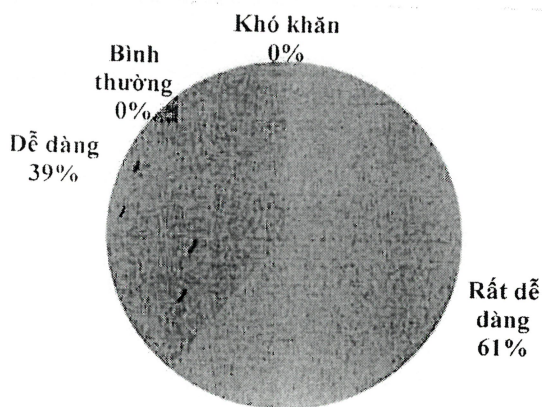
STT	Nội dung câu hỏi	Trả lời	Số lượng	Tỷ Lệ (%)
1	Giới tính	1. Nam	10	20
		2. Nữ	40	80
2	Loại dịch vụ sử dụng	1. Cấp giấy nghỉ ốm hưởng BHXH	25	50
		2. Giấy chứng sinh	15	30
		3. Cấp giấy chứng tử	0	0
		4. Cấp giấy chứng nhận thương tích	1	2
		5. Cấp giấy tóm tắt hồ sơ bệnh án	9	18
3	Hình thức cấp giấy chứng nhận	1. Cấp mới	50	100
		2. Cấp lại	0	0

* **Nhận xét:** Qua đợt khảo sát quý II thì tỷ lệ nữ giới (chiếm 80%) cao hơn nam giới (20%) và cũng trong quý II này có 100% người bệnh đến làm thủ tục với hình thức cấp mới không có trường hợp nào 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 30%, xin giấy tóm tắt hồ sơ bệnh án chiếm 18%, 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	Biển chỉ dẫn giữa các khu vực trong cơ sở y tế dễ quan sát không?	1. Rất dễ dàng	34	68
		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	28	56
		2. Dễ dàng	22	44
		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	29	58
		2. Dễ dàng	21	42
		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 61% người bệnh ghi nhận rất dễ dàng trong việc tiếp cận, 39% người bệnh ghi nhận là dễ dàng, không có trường hợp nào ghi nhận là bình thường hoặc khó khăn khi tiếp cận dịch vụ. 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 68%.

+ 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 56%.

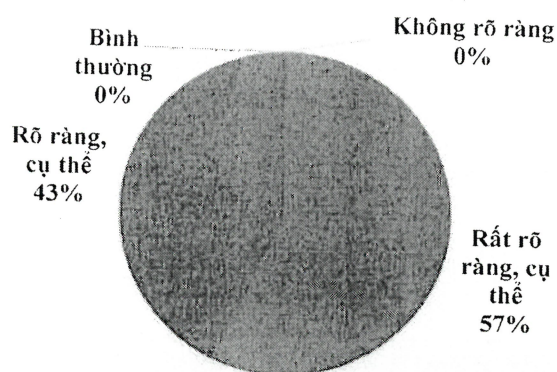
+ Nhóm thời gian, thời điểm cung cấp dịch vụ có phù hợp đánh giá mức rất dễ dàng chiếm tỷ lệ cao nhất 58%.

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	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
3	Thời gian chờ đợi trong sử dụng dịch vụ có được thông báo trước không?	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
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	22	44
		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	1. Rất rõ ràng, cụ thể	27	54
		2. Rõ ràng, cụ thể	23	46
		3. Bình thường	0	0

	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	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
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	28	56
		2. Rõ ràng, cụ thể	22	44
		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	28	56
		2. Rõ ràng, cụ thể	22	44
		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	21	42
		3. Bình thường	0	0
		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

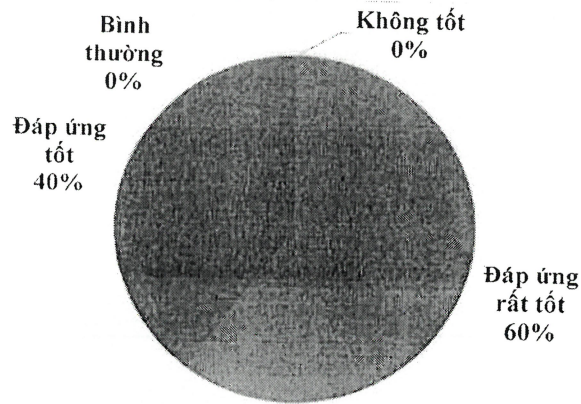
* **Nhận xét:** Về sự minh bạch trong thông tin thủ tục hành chính ở quý II ghi nhận được ở mức rất rõ ràng, cụ thể có tỷ lệ trung bình cao nhất là 57%. Người bệnh hài lòng và đánh giá cao của các nhóm tiểu mục. Trong đó: các nhóm các thủ tục cần đáp ứng khi sử dụng dịch vụ được thông báo như thế nào, nhóm thời gian chờ đợi trong sử dụng dịch vụ có được thông báo trước không, nhóm giá danh mục được niêm yết/ thông báo như thế nào được người bệnh đánh giá ở mức rất rõ ràng, cụ thể chiếm tỷ lệ cao nhất 60%.

- Không ghi nhận trường hợp người bệnh đánh giá là bình thường hoặc 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	21	42
		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	31	62
		2. Đáp ứng tốt	19	38
		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	30	60
		2. Đáp ứng tốt	20	40
		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	30	60
		2. Đáp ứng tốt	20	40
		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.

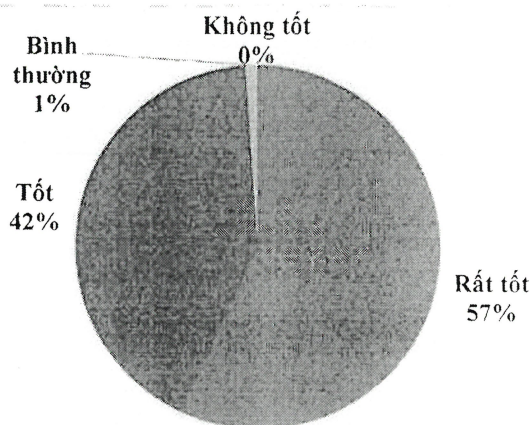
***Nhận xét:** Người bệnh hài lòng về cơ sở vật chất tại bệnh viện chiếm 60% tỷ lệ đáp ứng rất tốt. 40% tỷ lệ đáp ứng tốt. Trong đó, nhóm bàn ghế, quạt và các vật dụng hỗ trợ đáp ứng như thế nào so với nhu cầu của ông, bà được đánh giá ở mức đáp ứng rất tốt chiếm tỷ lệ cao nhất 62%. Và không có trường 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	28	56
		2. Tốt	22	44
		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	21	42
		3. Bình thường	1	2
		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	58
		2. Tốt	21	42
		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, 1% đánh giá ở mức bình thường và không có trường hợp đánh giá ở mức không tốt.

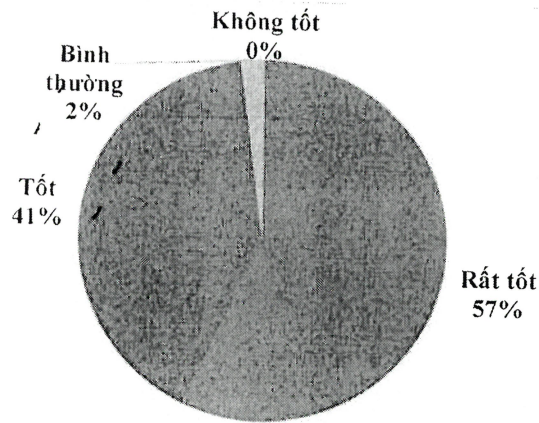
Trong đợt khảo sát ý kiến đối với các dịch vụ liên quan đến thủ tục hành chính quý II năm 2026 thì người bệnh đánh giá cao về thái độ ứng xử và kỹ năng làm việc của nhân viên y tế. Cụ thể là nhóm năng lực giải quyết công việc đạt 58% ở mức rất tốt.

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	21	42
		3. Bình thường	0	0
		4. Không tốt	0	0
		5. Rất không tốt	0	0
3		1. Rất tốt	29	58

	Tín nhiệm của ông, bà đối với cơ sở như thế nào?	2. Tốt	21	42
		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	29	58
		2. Tốt	21	42
		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	29	58
		2. Tốt	19	38
		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	30	60
		2. Tốt	18	36
		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 57%, tốt là 41%, bình thường 2% 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 30%, mức bình thường đạt từ 4%. 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 II 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 100% 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.

- Trong đợt khảo sát quý II, đa phần người bệnh đánh giá hài lòng ở rất tốt và tốt ở tất cả các lĩnh vực, tỷ lệ đánh giá không hài lòng là không có trong đợt khảo sát.

3.3. Hạn chế:

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

- Còn một vài phản ánh của người bệnh về tác phong, thái độ phục vụ của nhân viên y tế.

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.

- Tổ chức các buổi tập huấn định kỳ cho nhân viên y tế trong giao tiếp ứng xử và thái độ phục vụ người bệnh tại bệnh viện.

Trên đây là báo cáo khảo sát ý kiến đối với dịch vụ liên quan đến thủ tục hành chính quý II năm 2026 tại Bệnh viện Đa khoa Củ Chi. 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.



Nguyễn Tô Bảo Hoàng

