

BÁO CÁO
Kết quả khảo sát hài lòng đối với thủ tục hành chính do Bệnh viện cung cấp
quý IV năm 2025

I. ĐẶC ĐIỂM CHUNG:

Bảng 1.1: Đặc điểm nhân khẩu học của đối tượng khảo sát (n=26)

STT	Đặc điểm		Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
1	Giới tính	Nam	12	46,2
		Nữ	14	53,8
2	Nhóm tuổi	Từ 30 tuổi trở xuống	04	15,3
		Từ 31 – đến 60 tuổi	21	80,2
		Từ 61 tuổi trở lên	01	3,8
3	Loại dịch vụ sử dụng	Cấp giấy chứng nhận thương tích	06	23,1
		Cấp giấy nghỉ ốm hưởng BHXH	19	73,1
		Cấp giấy tóm tắt hồ sơ bệnh án	00	00
		Cấp giấy chứng sinh	01	3,8
4	Hình thức cấp giấy	Cấp mới	16	61,5
		Cấp lại	10	38,5

Nhận xét : Trong 26 mẫu khảo sát thì tỉ lệ nữ giới chiếm 53,8%, nam giới chiếm 46,2% và đối tượng sử dụng dịch vụ ở độ tuổi từ 31 đến 60 chiếm tỉ lệ cao nhất 80,2%. Loại dịch vụ sử dụng nhiều nhất trong năm là “Cấp giấy nghỉ ốm hưởng BHXH” chiếm tỉ lệ 73,1% và hình thức thực hiện “Cấp mới” (61,5%) đạt tỉ lệ cao hơn “Cấp lại” (38,5%).

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG KHI SỬ DỤNG DỊCH VỤ:

1. Mức độ hài lòng đối với từng khía cạnh:

Bảng 1.1: Mức độ hài lòng của khía cạnh “A. Khả năng tiếp cận” (n= 26)

Nội dung	Điểm TB	N	Tỉ lệ hài lòng (%)	N	Tỉ lệ bình thường (%)	N	Tỉ lệ không hài lòng (%)
A1. Biển chỉ dẫn giữa các khu vực	3,58	15	57,7	11	42,3		

Nội dung	Điểm TB	N	Tỉ lệ hài lòng (%)	N	Tỉ lệ bình thường (%)	N	Tỉ lệ không hài lòng (%)
trong cơ sở y tế để quan sát.							
A2. 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.	3,54	14	53,8	12	46,2		
A3. Thời gian, thời điểm cung cấp dịch vụ có phù hợp.	3,81	15	57,7	11	42,3		
Hài lòng chung của “A. “Khả năng tiếp cận”	3,70		56,4		43,6		

Nhận xét: Khía cạnh “Khả năng tiếp cận” đạt 56,4%. 43,6% là tỉ lệ bình thường và không có tỉ lệ không hài lòng. Bệnh viện cần cải thiện tỉ lệ đánh giá bình thường, mở rộng phạm vi khả năng tiếp cận tốt và hiệu quả hơn.

Bảng 1.2: Mức độ hài lòng của khía cạnh “B. Minh bạch thông tin và thủ tục hành chính” (n= 26)

Nội dung	Điểm hài lòng	N	Tỉ lệ hài lòng (%)	N	Tỉ lệ bình thường (%)	N	Tỉ lệ không hài lòng (%)
B1. Thời gian cung cấp dịch vụ được niêm yết/ thông báo cụ thể.	4,08	26	100				

Nội dung	Điểm hài lòng	N	Tỉ lệ hài lòng (%)	N	Tỉ lệ bình thường (%)	N	Tỉ lệ không hài lòng (%)
B2. Các thủ tục cần đáp ứng khi sử dụng dịch vụ được thông báo rõ ràng, cụ thể.	4,00	26	100				
B3. Thời gian chờ đợi trong sử dụng dịch vụ được thông báo trước.	4,27	26	100				
B4. Sơ đồ các khoa/ phòng được niêm yết rõ ràng.	4,00	26	100				
B5. Quy trình thủ tục hành chính cung cấp dịch vụ được thông báo cụ thể.	3,85	21	80,7	5	19,2		
B6. Giá dịch vụ được niêm yết/ thông báo.	3,88	21	80,7	5	19,2		
B7. Các hóa đơn, phiếu thu, kết quả giải quyết TTHC, lịch hẹn (nếu có) được cung cấp đầy đủ,	4,31	26	100				



Nội dung	Điểm hài lòng	N	Tỉ lệ hài lòng (%)	N	Tỉ lệ bình thường (%)	N	Tỉ lệ không hài lòng (%)
rõ ràng, minh bạch.							
B8. Đơn vị có bộ phận/hình thức tiếp nhận thông tin phản hồi của khách hàng.	4,15	26	100				
B9. Ứng dụng công nghệ thông tin chi tiết trong giải quyết các thủ tục hành chính.	4,00	26	100				
Hài lòng chung của “B. Minh bạch thông tin và thủ tục hành chính”	4,10		95,7		4,3		

Nhận xét: Kết quả khảo sát về khía cạnh “Minh bạch thông tin và thủ tục hành chính” là 95,7%. Tỉ lệ đánh giá bình thường là 4,3%, không có tỉ lệ không hài lòng.

Bảng 1.3: Mức độ hài lòng của khía cạnh “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ”
(n= 26)

Nội dung	Điểm hài lòng	N	Tỉ lệ hài lòng (%)	N	Tỉ lệ bình thường (%)	N	Tỉ lệ không hài lòng (%)
C1. Diện tích địa điểm cung cấp dịch vụ có đáp ứng được như mong đợi.	4,12	26	100				

Nội dung	Điểm hài lòng	N	Tỉ lệ hài lòng (%)	N	Tỉ lệ bình thường (%)	N	Tỉ lệ không hài lòng (%)
C2. Bàn ghế, quạt và các vật dụng hỗ trợ đáp ứng như thế nào so với nhu cầu.	4,00	26	100				
C3. Trang thiết bị chuẩn bị đủ cung cấp dịch vụ.	4,00	26	100				
C4. Vệ sinh môi trường, quang cảnh tại địa điểm cung cấp dịch vụ so với mong đợi.	4,08	26	100				
Hài lòng chung của “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân”	4,10		100				

Nhận xét: Mức độ hài lòng chung của khía cạnh C là 4,10 điểm, Tỉ lệ hài lòng đạt 100%. Tỉ lệ đánh giá bình thường và không có tỉ lệ không hài lòng không có.

Bảng 1.4: Mức độ hài lòng của khía cạnh “D. Thái độ ứng xử và khả năng làm việc của nhân viên y tế (NVYT)” (n= 26)

Nội dung	Điểm hài lòng	N	Tỉ lệ hài lòng (%)	N	Tỉ lệ bình thường (%)	N	Tỉ lệ không hài lòng (%)
D1. Kỹ năng giao tiếp tốt.	4,00	26	100				

Nội dung	Điểm hài lòng	N	Tỉ lệ hài lòng (%)	N	Tỉ lệ bình thường (%)	N	Tỉ lệ không hài lòng (%)
D2. Tác phong, thái độ phục vụ chuẩn mực.	3,88	20	76,9	6	23,1		
D3. Năng lực giải quyết công việc đáp ứng được như mong đợi.	4,15	26	100				
Hài lòng chung của “D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế”	4,10		92,3		7,7		

Nhân xét: Ở khía cạnh “Thái độ ứng xử và năng lực làm việc của NVYT”, tỉ lệ hài lòng đạt 92,3%. 7,7% là tỉ lệ bình thường và không có tỉ lệ đánh giá không hài lòng. Bệnh viện luôn tạo điều kiện để NVYT được nâng cao năng lực chuyên môn tốt nhất, đồng thời tập huấn, nhắc nhở NVYT về thái độ giao tiếp, ứng xử nhằm đem lại sự trải nghiệm tốt nhất cho bệnh nhân.

Bảng 1.5: Mức độ hài lòng của khía cạnh “E. Kết quả cung cấp dịch vụ” (n= 26)

Nội dung	Điểm hài lòng	N	Tỉ lệ hài lòng (%)	N	Tỉ lệ bình thường (%)	N	Tỉ lệ không hài lòng (%)
E1. Kết quả đạt được so với mong đợi.	4,04	26	100				
E2. Kết quả ứng dụng công nghệ thông tin trong	4,00	26	100				

Nội dung	Điểm hài lòng	N	Tỉ lệ hài lòng (%)	N	Tỉ lệ bình thường (%)	N	Tỉ lệ không hài lòng (%)
cung cấp dịch vụ so với mong đợi.							
E3. Tín nhiệm của ông, bà đối với cơ sở.	4,27	26	100				
E4. Dịch vụ cung cấp phù hợp với thời gian hẹn.	4,00	26	100				
E5. Mức thu phí dịch vụ so với mong muốn	4,08	26	100				
E6. Khả năng chi trả của ông/ bà	4,04	26	100				
Hài lòng chung của “E. Kết quả cung cấp dịch vụ”	4,10		100				

Nhận xét: Đối với khía cạnh “Kết quả cung cấp dịch vụ”, tỉ lệ hài lòng đạt 100%, không có tỉ lệ bình thường và tỉ lệ không hài lòng.

2. Mức độ hài lòng chung

Bảng 2.1: Mức độ hài lòng chung (n=26)

Nội dung	Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)	Tỉ lệ bình thường (%)	Tỉ lệ không hài lòng (%)
A.Khả năng tiếp cận	3,70	56,4	43,6	
B.Sự minh bạch thông tin và thủ tục hành chính	4,10	95,7	4,27	
C.Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ	4,10	100		

Nội dung	Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)	Tỉ lệ bình thường (%)	Tỉ lệ không hài lòng (%)
D.Thái độ ứng xử và khả năng làm việc của NVYT	4,10	92,3	7,7	
E.Kết quả cung cấp dịch vụ	4,10	100		
Hài lòng chung	4,02	88,9	11,1	

Nhận xét: Điểm hài lòng chung đạt ở mức 4,02 điểm

Trong đó, khía cạnh đạt tỉ lệ hài lòng cao nhất là “kết quả cung cấp dịch vụ” (100%) và “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ” (100%), khía cạnh đang có tỉ lệ bình thường cao nhất là “Khả năng tiếp cận” (43,6%). Bệnh viện sẽ tiếp tục hoàn thiện hơn các nội dung, đặc biệt chú trọng cải thiện việc công khai chi tiết và cập nhật đầy đủ các thông tin về quy trình làm thủ tục hành chính rõ ràng, thuận tiện.

II. TỔNG HỢP CÁC Ý KIẾN ĐÓNG GÓP, PHẢN HỒI CỦA BỆNH NHÂN, NGƯỜI NHÀ:

- Hầu như tất cả các ý kiến đều là lời cảm ơn, sự hài lòng gửi đến các nhân viên y tế, bệnh viện: quá trình làm việc của đội ngũ nhân viên y tế, các bác sĩ, điều dưỡng rất nhiệt tình khám tốt, hướng dẫn, tư vấn chi tiết rõ ràng, trấn an tâm lý và có trách nhiệm; thủ tục hành chính rõ ràng cụ thể, dễ dàng thực hiện và đáp ứng tốt nhu cầu của bệnh nhân/người nhà khi sử dụng dịch vụ tại Bệnh viện.

III. KIẾN NGHỊ GIẢI PHÁP:

- Tiếp tục nâng cao chất lượng dịch vụ y tế trên mọi phương diện, từ chuyên môn y tế, cơ sở vật chất, trang thiết bị y tế đến thái độ phục vụ của nhân viên, góp phần mang đến trải nghiệm tốt nhất.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát hài lòng đối với thủ tục hành chính do Bệnh viện cung cấp quý IV năm 2025.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các phòng, khoa;
- Lưu: VT, QLCL (TA, 02b).



TS.BS. Vũ Trí Thanh