SỞ Y TẾ
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
BỆNH VIỆN ĐA KHOA THỦ ĐỨC

Số: 986/BC-BV

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 30 tháng 10 năm 2025

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

I. ĐẶC ĐIỂM CHUNG:

Bảng 1.1: Đặc điểm nhân khẩu học của đối tượng khảo sát (n=32)

STT	Đặc điểm		Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
1	Giới tính	Nam	13	40.6
		Nữ	**19**	**59.4**
2	Nhóm tuổi	Từ 40 tuổi trở xuống	20	62.5
		Từ 31 – đến 60 tuổi	**26**	**81.3**
		Từ 61 tuổi trở lên	01	3.1
3	Loại dịch vụ sử dụng	Cấp giấy chứng nhận thương tích	00	00
		Cấp giấy nghỉ ốm hưởng BHXH	**28**	**87.5**
		Cấp giấy tóm tắt hồ sơ bệnh án	03	9.4
		Cấp giấy chứng sinh	03	10.0
4	Hình thức cấp giấy	Cấp mới	31	96.9
		Cấp lại	**01**	**3.1**

Nhận xét : Trong 32 mẫu khảo sát thì tỉ lệ nữ giới chiếm 59.4%, nam giới chiếm 40.6% và đối tượng sử dụng dịch vụ ở độ tuổi từ 31 đến 60 chiếm tỉ lệ cao nhất 81.3%. Loại dịch vụ sử dụng nhiều nhất trong năm là "Cấp giấy nghỉ ốm hưởng BHXH" chiếm tỉ lệ 87.5% và hình thức thực hiện "Cấp mới" (96.9%) đạt tỉ lệ cao hơn "Cấp lại" (3.1%).

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= 32)

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	4.03	29	90.6	03	9.4		

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 dễ 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.	4.00	28	87.5	04	12.5		
A3. Thời gian, thời điểm cung cấp dịch vụ có phù hợp.	4.22	31	76.9	01	3.1		
Hài lòng chung của "A. "Khả năng tiếp cận"	**4.08**		**85.0**		**15.0**		

Nhận xét: Trong 3 nội dung của khía cạnh "Khả năng tiếp cận". Trong đó, tiểu mục có điểm hài lòng cao nhất là "Biển chỉ dẫn giữa các khu vực trong cơ sở y tế dễ quan sát" (85%). Bệnh viện đã mở rộng phạm vi khả năng tiếp cận tốt và hiệu quả. Tỉ lệ đánh giá bình thường là 15%, không có tỉ lệ không hài lòng.

Bảng 1.2: Mức độ hài lòng của khía cạnh "B. Minh bạch thông tin và thủ tục hành chính" (n= 32)

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	4.22	30	93.7	03	6.3		

Nội dung	Điểm hài lòng	N	Tỉ lệ hài lòng (%)	N	Tỉ lệ bình thường (%)	N	Tỉ lệ không hài lòng (%)
được niêm yết/ thông báo cụ thể.							
B2. Các thủ tục cần đáp ứng khi sử dụng dịch vụ được thông báo rõ ràng, cụ thể.	4.22	32	100				
B3. Thời gian chờ đợi trong sử dụng dịch vụ được thông báo trước.	4.22	31	76.9	01	3.1		
B4. Sơ đồ các khoa/ phòng được niêm yết rõ ràng.	4.25	31	76.9	01	3.1		
B5. Quy trình thủ tục hành chính cung cấp dịch vụ được thông báo cụ thể.	4.25	32	100				
B6. Giá dịch vụ được niêm yết/ thông báo.	4.22	32	100				
B7. Các hóa đơn, phiếu thu, kết quả giải quyết TTHC, lịch hẹn (nếu có) được	4.22	32	100				

Nội dung	Điểm hài lòng	N	Tỉ lệ hài lòng (%)	N	Tỉ lệ bình thường (%)	N	Tỉ lệ không hài lòng (%)
cung cấp đầy đủ, rõ ràng, minh bạch.							
B8. Đơn vị có bộ phận/hình thức tiếp nhận thông tin phản hồi của khách hàng.	4.13	31	76.9	01	3.1		
B9. Ứng dụng công nghệ thông tin chi tiết trong giải quyết các thủ tục hành chính.	4.06	31	76.9	01	3.1		
Hài lòng chung của "B. Minh bạch thông tin và thủ tục hành chính"	**4.19**		**89.03**		**10.97**		

Nhận xét: Kết quả khảo sát về khía cạnh "Minh bạch thông tin và thủ tục hành chính" là 4.19%. Trong đó, nội dung có điểm hài lòng cao nhất là "Sơ đồ các khoa/ phòng được niêm yết rõ ràng" (đạt 89.03%). Tỉ lệ đánh giá bình thường là 10.97%, 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= 32)

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	4.19	30	93.7	02	6.3		

Nội dung	Điểm hài lòng	N	Tỉ lệ hài lòng (%)	N	Tỉ lệ bình thường (%)	N	Tỉ lệ không hài lòng (%)
dịch vụ có đáp ứng được như mong đợi.							
C2. Bàn ghế, quạt và các vật dụng hỗ trợ đáp ứng như thế nào so với nhu cầu.	4.16	31	96.9	01	3.1		
C3. Trang thiết bị chuẩn bị đủ cung cấp dịch vụ.	4.16	32	100				
C4. Vệ sinh môi trường, quang cảnh tại địa điểm cung cấp dịch vụ so với mong đợi.	4.25	32	100				
Hài lòng chung của "C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân"	**4.19**		**97.65**		**2.35**		

Nhận xét: Mức độ hài lòng chung của khía cạnh C là 4.19 điểm, Tỉ lệ hài lòng chiếm 97.65%. Tỉ lệ đánh giá bình thường là 2.35%, không có tỉ lệ không hài lòng.

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= 32)

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.	4.38	32	100				
D2. Tác phong, thái độ phục vụ chuẩn mực.	4.31	32	100				
D3. Năng lực giải quyết công việc đáp ứng được như mong đợi.	4.31	32	100				
Hài lòng chung của "D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế"	**4.33**		**100**				

Nhận xét: Ở khía cạnh "Thái độ ứng xử và năng lực làm việc của NVYT", tỉ lệ hài lòng về các nội dung đồng trên 100%. Không có tỉ lệ đánh giá bình thường và không có tỉ lệ 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= 32)

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.	4.25	32	100				
E2. Kết quả ứng dụng công nghệ	4.16	31	96.9	01	3.1		

Nội dung	Điểm hài lòng	N	Tỉ lệ hài lòng (%)	N	Tỉ lệ bình thường (%)	N	Tỉ lệ không hài lòng (%)
thông tin trong cung cấp dịch vụ so với mong đợi.							
E3. Tín nhiệm của ông, bà đối với cơ sở.	4.31	32	100				
E4. Dịch vụ cung cấp phù hợp với thời gian hẹn.	4.22	32	100				
E5. Mức thu phí dịch vụ so với mong muốn	4.19	32	100				
E6. Khả năng chi trả của ông/ bà	4.19	30	93.7	02	6.3		
Hài lòng chung của "E. Kết quả cung cấp dịch vụ"	**4.22**		**98.43**		**1.57**		

Nhận xét: Đối với khía cạnh "Kết quả cung cấp dịch vụ", tỉ lệ hài lòng 98.43%, tỉ lệ bình thường 1.57%, không có tỉ lệ không hài lòng.

2. Mức độ hài lòng chung

Bảng 2.1: Mức độ hài lòng chung (n=32)

Nội dung	Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)	Tỉ lệ bình thường (%)	Tỉ lệ không hài lòng (%)
A.Khả năng tiếp cận	4.08	85.0	15.0	
B.Sự minh bạch thông tin và thủ tục hành chính	4.19	89.03	10.97	
C.Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ	4.19	97.65	2.35	

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	4.33	100		
E.Kết quả cung cấp dịch vụ	4.22	98.43	1.57	
Hài lòng chung	**4.20**	**94.02**	**5.98**	

Nhận xét: Điểm hài lòng chung đạt ở mức 4.20 điểm

Trong đó, khía cạnh đạt tỉ lệ hài lòng cao nhất là "kết quả cung cấp dịch vụ" (94.02%), khía cạnh đạt tỉ lệ bình thường cao nhất là "Kết quả cung cấp dịch vụ" (5.98%). 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 lí 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 III năm 2025./.

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

GIÁM ĐỐC

SỞ Y TẾ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
BỆNH VIỆN ĐA KHOA THỦ ĐỨC

TS.BS. Vũ Trí Thanh