

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát hài lòng đối với thủ tục hành chính do Bệnh viện cung cấp quý I năm 2026

I. ĐẶC ĐIỂM CHUNG:

Bảng 1.1: Đặc điểm nhân khẩu học của đối tượng khảo sát (n=30)

STT	Đặc điểm		Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
1	Giới tính	Nam	15	50,0
		Nữ	15	50,0
2	Nhóm tuổi	Từ 30 tuổi trở xuống	09	30,0
		Từ 31 – đến 60 tuổi	19	63,3
		Từ 61 tuổi trở lên	02	6,7
3	Loại dịch vụ sử dụng	Cấp giấy chứng nhận thương tích	05	16,7
		Cấp giấy nghỉ ốm hưởng BHXH	12	40,0
		Cấp giấy tóm tắt hồ sơ bệnh án	06	20,0
		Cấp giấy chứng sinh	07	23,3
4	Hình thức cấp giấy	Cấp mới	23	76,7
		Cấp lại	07	23,3

Nhận xét: Trong 30 đối tượng tham gia khảo sát thì cơ cấu giới tính có sự phân bố đồng đều (nam và nữ đều chiếm tỷ lệ 50%) và nhóm đối tượng sử dụng dịch vụ ở độ tuổi từ 31 đến 60 chiếm tỉ lệ cao nhất 63,3%. Về tình hình thực hiện thủ tục hành chính, thủ tục "Cấp giấy nghỉ ốm hưởng BHXH" ghi nhận tần suất thực hiện cao nhất, chiếm 40,0% tổng số dịch vụ; trong đó, nhu cầu chủ yếu tập trung vào hình thức "Cấp mới", đạt tỷ lệ 76,7%.

II. MỨC ĐỘ HÀI LÒNG KHI SỬ DỤNG DỊCH VỤ:

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

Bảng 2.1: Mức độ hài lòng của khía cạnh "A. Khả năng tiếp cận" (n= 30)

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 trong cơ sở y tế dễ quan sát.	4,30	28	93,3	02	6,7		
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.	4,23	27	90,0	03	10,0		
A3. Thời gian, thời điểm cung cấp dịch vụ có phù hợp.	4,33	25	83,3	05	16,7		
Hài lòng chung của “A. “Khả năng tiếp cận”	4,29		88,9		11,1		

Nhận xét: Kết quả khảo sát khía cạnh “Khả năng tiếp cận” ghi nhận mức độ hài lòng chung đạt tỷ lệ khá cao là 88,9% với điểm trung bình 4,29; đặc biệt không ghi nhận bất kỳ phản hồi không hài lòng. Bệnh viện đã mở rộng phạm vi khả năng tiếp cận tốt và hiệu quả.

Bảng 2.2: Mức độ hài lòng của khía cạnh “B. Minh bạch thông tin và thủ tục hành chính” (n= 30)

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	4,23	25	83,3	05	16,7		

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.	4,20	25	83,3	05	16,7		
B3. Thời gian chờ đợi trong sử dụng dịch vụ được thông báo trước.	4,17	20	66,7	10	33,3		
B4. Sơ đồ các khoa/ phòng được niêm yết rõ ràng.	4,27	26	86,7	04	13,3		
B5. Quy trình thủ tục hành chính cung cấp dịch vụ được thông báo cụ thể.	4,40	25	83,3	05	16,7		
B6. Giá dịch vụ được niêm yết/ thông báo.	4,17	22	73,3	08	26,7		
B7. Các hóa đơn, phiếu thu, kết quả giải quyết TTHC, lịch hẹn (nếu có) được	4,37	28	93,3	02	6,7		

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.	4,43	26	86,7	4	13,3		
B9. Ứng dụng công nghệ thông tin chi tiết trong giải quyết các thủ tục hành chính.	4,27	27	90,0	03	10,0		
Hài lòng chung của “B. Minh bạch thông tin và thủ tục hành chính”	4,29		83,0		17,0		

Nhận xét: Khía cạnh “Minh bạch thông tin và thủ tục hành chính” đạt tỉ lệ hài lòng là 83,0%. Tỉ lệ đánh giá bình thường là 17% và không có tỉ lệ không hài lòng. Trong đó, nội dung có điểm hài lòng cao nhất là “Các hóa đơn, phiếu thu, kết quả giải quyết TTHC, lịch hẹn (nếu có) được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, minh bạch” đạt 93,3%.

Bảng 2.3: Mức độ hài lòng của khía cạnh “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ”
(n= 30)

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	4,00	16	53,3	14	46,7		

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.	3,97	18	60,0	12	40,0		
C3. Trang thiết bị chuẩn bị đủ cung cấp dịch vụ.	4,23	26	86,7	04	13,3		
C4. Vệ sinh môi trường, quang cảnh tại địa điểm cung cấp dịch vụ so với mong đợi.	4,50	27	90,0	03	10,0		
Hài lòng chung của “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh”	4,18		72,5		27,5		

Nhận xét: Khía cạnh “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh” ghi nhận điểm trung bình đạt 4,18; với tỷ lệ hài lòng là 72,5% và tỷ lệ đánh giá bình thường là 27,5% (không ghi nhận bất kì trường hợp không hài lòng). Để tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ và gia tăng mức độ hài lòng của người bệnh, Bệnh viện cần có phương án rà soát và cải thiện cơ sở vật chất.

Bảng 2.4: Mức độ hài lòng của khía cạnh “D. Thái độ ứng xử và khả năng làm việc của nhân viên y tế (NVYT)” (n= 30)

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.	4,03	20	66,7	10	33,3		
D2. Tác phong, thái độ phục vụ chuẩn mực.	4,23	23	76,7	07	23,3		
D3. Năng lực giải quyết công việc đáp ứng được như mong đợi.	4,23	19	63,3	11	36,7		
Hài lòng chung của “D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế”	4,16		68,9		31,1		

Nhận xét: Khía cạnh “Thái độ ứng xử và năng lực làm việc của nhân viên y tế” ghi nhận tỷ lệ hài lòng đạt 68,9% và tỷ lệ đánh giá bình thường chiếm 31,1% (không ghi nhận ý kiến không hài lòng). Bệnh viện tiếp tục đẩy mạnh công tác tập huấn kỹ năng giao tiếp và quy tắc ứng xử nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người bệnh.

Bảng 2.5: Mức độ hài lòng của khía cạnh “E. Kết quả cung cấp dịch vụ” (n= 30)

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.	4,00	18	60,0	12	40,0		
E2. Kết quả ứng dụng công nghệ thông tin trong	3,97	19	63,3	11	36,7		

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.	4,17	18	60,0	12	40,0		
E4. Dịch vụ cung cấp phù hợp với thời gian hẹn.	4,17	24	80,0	06	20,0		
E5. Mức thu phí dịch vụ so với mong muốn	4,20	25	83,3	05	16,7		
E6. Khả năng chi trả của ông/ bà	4,33	25	83,3	05	16,7		
Hài lòng chung của “E. Kết quả cung cấp dịch vụ”	4,14		71,7		28,3		

Nhận xét: Khía cạnh “Kết quả cung cấp dịch vụ”, đạt tỉ lệ hài lòng 71,7% và tỉ lệ bình thường là 28,3% (không ghi nhận đánh giá không hài lòng).

2. Mức độ hài lòng chung

Bảng 2.6: Mức độ hài lòng chung (n=30)

Nội dung	Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)	Tỉ lệ bình thường (%)	Tỉ lệ không hài lòng (%)
A.Khả năng tiếp cận	4,29	88,9	11,1	
B.Sự minh bạch thông tin và thủ tục hành chính	4,29	83,0	17,0	
C.Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ	4,18	72,5	27,5	

Nội dung	Điểm hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)	Tỷ lệ bình thường (%)	Tỷ lệ không hài lòng (%)
D.Thái độ ứng xử và khả năng làm việc của NVYT	4,16	68,9	31,1	
E.Kết quả cung cấp dịch vụ	4,14	71,7	28,3	
Hài lòng chung	4,21	77,0	23,0	

Nhận xét: Qua kết quả khảo sát mức độ hài lòng chung, điểm trung bình toàn diện đạt 4,21 với tỷ lệ hài lòng chiếm 77,0% và tỷ lệ đánh giá bình thường là 23,0%, đặc biệt không phát sinh ý kiến đánh giá không hài lòng ở bất kỳ tiêu chí nào. Trong đó, "Khả năng tiếp cận" là tiêu chí được đánh giá tích cực nhất với tỷ lệ hài lòng đạt 88,9%. Ngược lại, khía cạnh "Thái độ ứng xử và khả năng làm việc của NVYT" ghi nhận tỷ lệ hài lòng thấp nhất ở mức 68,9%. Qua đó, để nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ, Bệnh viện sẽ tiếp tục duy trì ưu điểm về quy trình tiếp cận, minh bạch thông tin, đồng thời tập trung rà soát, cải thiện kỹ năng giao tiếp của nhân viên y tế cũng như kết quả chất lượng dịch vụ cung cấp nhằm gia tăng sự hài lòng của người bệnh.

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

Qua khảo sát, Bệnh viện ghi nhận sự hài lòng và đánh giá tích cực từ phía người bệnh cùng thân nhân đối với công tác giải quyết thủ tục hành chính. Các ý kiến phản hồi đều đồng thuận cho rằng hệ thống quy trình, thủ tục tại đơn vị được tổ chức rõ ràng, cụ thể và thuận tiện cho người dân trong việc thực hiện. Công tác tiếp nhận và hướng dẫn thủ tục hành chính đã đáp ứng tốt, kịp thời nhu cầu của người bệnh và người thân trong suốt quá trình sử dụng dịch vụ tại Bệnh viện.

IV. KIẾN NGHỊ GIẢI PHÁP:

Từ những phản hồi tích cực nêu trên, nhằm không ngừng nâng cao trải nghiệm của người bệnh và người nhà, Bệnh viện tiếp tục duy trì và cải thiện chất lượng dịch vụ y tế một cách toàn diện. Trong thời gian tới, Bệnh viện sẽ tiếp tục chú trọng việc cập nhật, niêm yết công khai, minh bạch các quy trình thủ tục hành chính và bảng giá dịch vụ tại vị trí dễ quan sát. Đồng thời, duy trì nề nếp đội ngũ nhân viên y tế luôn sẵn sàng tư vấn, giải đáp thắc mắc và hỗ trợ tận tình, đảm bảo công tác tiếp nhận và giải quyết thủ tục diễn ra nhanh chóng, hiệu quả.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát hài lòng đối với thủ tục hành chính do Bệnh viện cung cấp quý I năm 2026./.

Nơi nhận:

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

GIÁM ĐỐC *luc*



TS.BS. Vũ Trí Thanh



