

BÁO CÁO
Kết quả khảo sát hài lòng đối với thủ tục hành chính do Bệnh viện cung cấp
quý II 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	11	36,7
		Nữ	19	63,3
2	Nhóm tuổi	Từ 30 tuổi trở xuống	05	16,7
		Từ 31 – đến 60 tuổi	25	83,3
		Từ 61 tuổi trở lên		
3	Loại dịch vụ sử dụng	Cấp giấy chứng nhận thương tích	04	13,3
		Cấp giấy nghỉ ốm hưởng BHXH	25	83,3
		Cấp giấy tóm tắt hồ sơ bệnh án		
		Cấp giấy chứng sinh	01	3,3
4	Hình thức cấp giấy	Cấp mới	19	63,3
		Cấp lại	11	36,7

Nhận xét: Trong 30 người bệnh tham gia khảo sát, đối tượng thực hiện thủ tục hành chính chủ yếu là nữ giới (chiếm 63,3%) và tập trung phần lớn ở nhóm tuổi lao động từ 31 đến 60 tuổi (chiếm 83,3%). Loại dịch vụ sử dụng nhiều nhất trong quý là “Cấp giấy nghỉ ốm hưởng BHXH” chiếm tỉ lệ 83,3%, trong đó hình thức thực hiện “Cấp mới” (63,3%) đạt tỉ lệ cao hơn “Cấp lại” (36,7%).

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= 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.	3,77	23	76,7	7	23,3		
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.	3,73	22	73,3	8	26,7		
A3. Thời gian, thời điểm cung cấp dịch vụ có phù hợp.	4,07	23	76,7	7	23,3		
Hài lòng chung của “A. “Khả năng tiếp cận”	3,86		75,6		24,4		

Nhận xét: Khía cạnh “Khả năng tiếp cận” đạt 75,6% tỉ lệ hài lòng, 24,4% là tỉ lệ bình thường và không có tỉ lệ không hài lòng. Bệnh viện cần cải thiện tỉ lệ đánh giá bình thường bằng việc 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= 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	4,10	30	100				

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.	4,10	30	100				
B3. Thời gian chờ đợi trong sử dụng dịch vụ được thông báo trước.	4,43	30	100				
B4. Sơ đồ các khoa/ phòng được niêm yết rõ ràng.	4,10	30	100				
B5. Quy trình thủ tục hành chính cung cấp dịch vụ được thông báo cụ thể.	3,97	27	90,0	3	10,0		
B6. Giá dịch vụ được niêm yết/ thông báo.	4,07	27	90,0	3	10,0		
B7. Các hóa đơn, phiếu thu, kết quả giải quyết TTHC, lịch hẹn (nếu có) được	4,47	30	100				


 BỘ Y TẾ
 ĐÁP
 THỦ

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	30	100				
B9. Ứng dụng công nghệ thông tin chi tiết trong giải quyết các thủ tục hành chính.	4,10	30	100				
Hài lòng chung của “B. Minh bạch thông tin và thủ tục hành chính”	4,16		97,8		2,2		

Nhận xét: Kết quả khảo sát về khía cạnh “Minh bạch thông tin và thủ tục hành chính” đạt tỉ lệ hài lòng là 97,8%, tỉ lệ đánh giá bình thường là 2,2% và không ghi nhận ý kiến không hài lòng.

Bảng 1.3: 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 dịch vụ có đáp	4,20	30	100				

Nội dung	Điểm hài lòng	N	Tỉ lệ hài lòng (%)	N	Tỉ lệ bình thường (%)	N	Tỉ lệ không hài lòng (%)
ứng được như mong đợi.							
C2. Bàn ghế, quạt và các vật dụng hỗ trợ đáp ứng như thế nào so với nhu cầu.	4,13	30	100				
C3. Trang thiết bị chuẩn bị đủ cung cấp dịch vụ.	4,20	30	100				
C4. Vệ sinh môi trường, quang cảnh tại địa điểm cung cấp dịch vụ so với mong đợi.	4,17	30	100				
Hài lòng chung của “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân”	4,18		100				

Nhận xét: Mức độ hài lòng chung của khía cạnh C là 4,18 điểm, tỉ lệ hài lòng đạt tỉ lệ tuyệt đối 100%. Không ghi nhận tỉ lệ khảo sát bình thường hay 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= 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.	4,17	30	100				
D2. Tác phong, thái độ phục vụ chuẩn mực.	4,17	27	90,0	3	10,0		
D3. Năng lực giải quyết công việc đáp ứng được như mong đợi.	4,23	30	100				
Hài lòng chung của “D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế”	4,19		96,7		3,3		

Nhận xét: Ở khía cạnh “Thái độ ứng xử và năng lực làm việc của NVYT”, tỉ lệ hài lòng đạt 96,7%. 3,3% là tỉ lệ bình thường và không có tỉ lệ đánh giá không hài lòng. Bệnh viện cần tiếp tục phát huy tối đa năng lực chuyên môn, đồng thời rà soát và duy trì tính chuẩn mực trong tác phong phục vụ nhằm nâng cao toàn diện trải nghiệm của người bệnh.

Bảng 1.5: 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.	4,10	30	100				
E2. Kết quả ứng dụng công nghệ thông tin trong	4,10	30	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.	4,43	30	100				
E4. Dịch vụ cung cấp phù hợp với thời gian hẹn.	4,07	30	100				
E5. Mức thu phí dịch vụ so với mong muốn	4,03	30	100				
E6. Khả năng chi trả của ông/ bà	4,00	30	100				
Hài lòng chung của “E. Kết quả cung cấp dịch vụ”	4,12		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=30)

Nội dung	Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)	Tỉ lệ bình thường (%)	Tỉ lệ không hài lòng (%)
A. Khả năng tiếp cận	3,86	75,6	24,4	
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục hành chính	4,16	97,8	2,2	
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ	4,18	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	4,19	96,7	3,3	
E.Kết quả cung cấp dịch vụ	4,12	100		
Hài lòng chung	4,10	94,0	6,0	

Nhận xét: Kết quả khảo sát cho thấy mức độ hài lòng chung đạt 4,10 điểm, tương đương tỷ lệ hài lòng là 94,0% và hoàn toàn không có ý kiến không hài lòng. Trong 5 khía cạnh được đánh giá, "Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ" cùng "Kết quả cung cấp dịch vụ" đạt mức hài lòng tuyệt đối (100%). Tuy nhiên, khía cạnh "Khả năng tiếp cận" hiện có tỷ lệ hài lòng thấp nhất (75,6%). Nhìn chung, Bệnh viện đã đáp ứng rất tốt nhu cầu của người bệnh, song cần ưu tiên rà soát và cải thiện các vướng mắc trong khâu tiếp cận ban đầu để nâng cao chất lượng phục vụ toàn diện.

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

- Qua khảo sát, Bệnh viện ghi nhận sự đánh giá tích cực và tin tưởng từ phía người bệnh đối với chất lượng dịch vụ y tế. Trong đó, quy trình giải quyết thủ tục hành chính được nhận xét là công khai, minh bạch, triển khai thuận lợi và đáp ứng tốt nhu cầu của người dân.

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 II năm 2026./.

Nơi nhận:

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



TS.BS. Vũ Trí Thanh