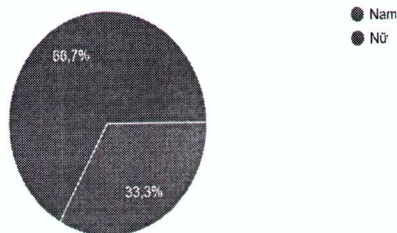


BÁO CÁO
Kết quả khảo sát ý kiến về thủ tục hành chính
tháng 8 -9 năm 2025

I. Kết quả khảo sát:

* Thông tin của người tham gia khảo sát:

Giới tính
30 câu trả lời

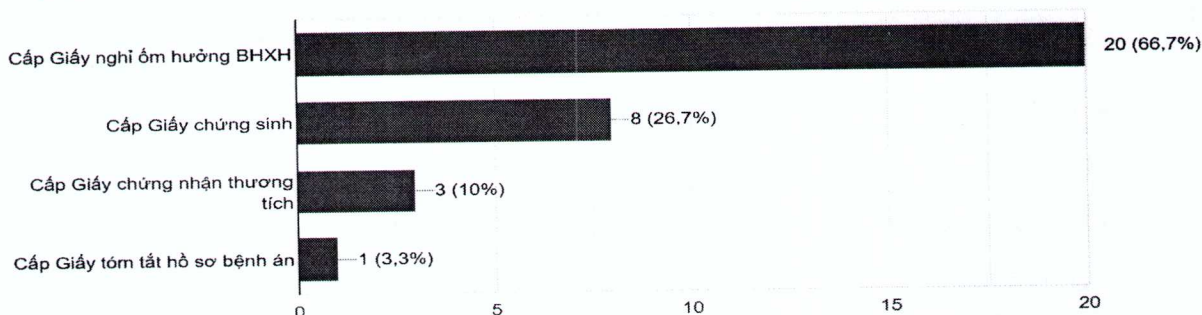


Trong đó nữ chiếm 66.7% trong số 30 phiếu khảo sát

Trong đó nam chiếm 33.3% trong số 30 phiếu khảo sát.

* Loại dịch vụ sử dụng:

Loại dịch vụ sử dụng
30 câu trả lời

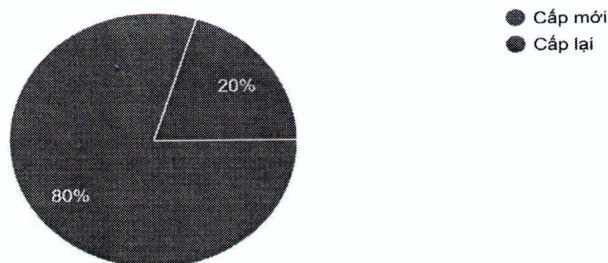


Trong đó:

Cấp giấy nghi BHXH chiếm 66,7%, cấp giấy chứng sinh chiếm 26,7%, cấp giấy chứng nhận thương tích chiếm 10%, cấp giấy tóm tắt hồ sơ bệnh án chiếm 3,3%.

* Hình thức cấp giấy chứng nhận:

Hình thức cấp giấy chứng nhận
30 câu trả lời



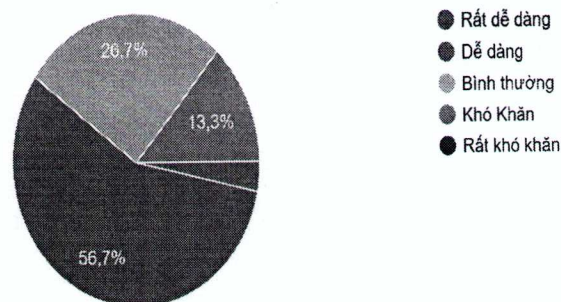
Trong đó:

Cấp mới 80% và cấp lại là 20%.

1.1 Về khả năng tiếp cận:

* Biên chỉ dẫn giữa các khu vực trong cơ sở y tế dễ quan sát không:

Biên chỉ dẫn giữa các khu vực trong cơ sở y tế dễ quan sát không?
30 câu trả lời



Trong đó:

Rất dễ dàng: 3.3%

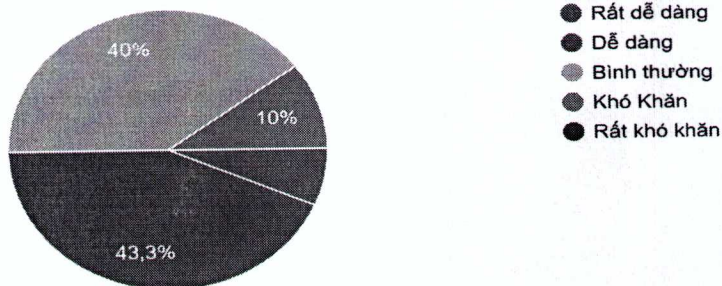
Đễ dàng: 56,7%

Bình thường: 26,7%

Khó khăn: 13,3%

* Thời gian, thời điểm cung cấp dịch vụ có phù hợp không:

Thời gian, thời điểm cung cấp dịch vụ có phù hợp không?
30 câu trả lời



Trong đó:

Rất dễ dàng: 6.7%

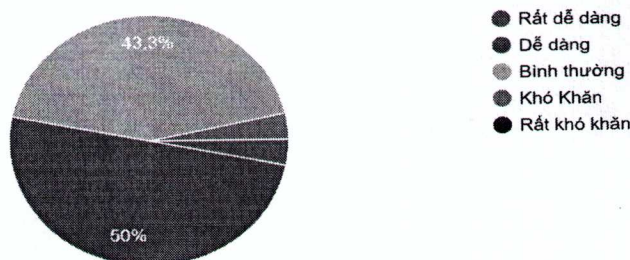
Dễ dàng: 43,3%%

Bình thường: 40%

Khó Khăn: 10%

* 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:

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?
30 câu trả lời



Trong đó:

Rất dễ dàng: 3,4%

Dễ dàng: 50%%

Bình thường: 43,3%

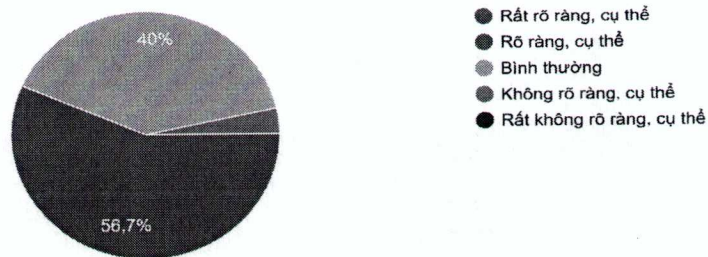
Khó Khăn: 3,3%

1.2 Minh bạch về thông tin thủ tục hành chính

* Thời gian cung cấp dịch vụ được niêm yết/thông báo như thế nào:

Thời gian cung cấp dịch vụ được niêm yết/thông báo như thế nào?

30 câu trả lời



Trong đó:

Rõ ràng, cụ thể: 56,7%

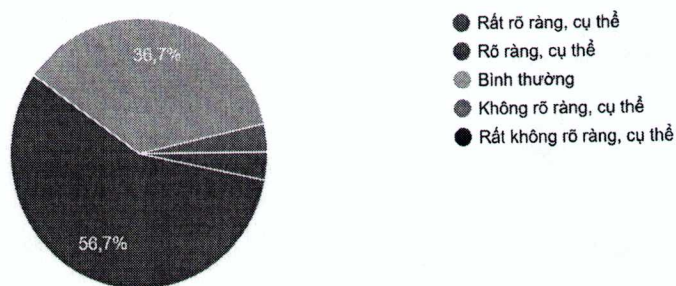
Bình thường: 40%

Không rõ ràng, cụ thể: 3,3%

* Thời gian chờ đợi trong sử dụng dịch vụ có được thông báo trước không:

Thời gian chờ đợi trong sử dụng dịch vụ có được thông báo trước không?

30 câu trả lời



Trong đó:

Rất rõ ràng, cụ thể: 3,3%

Rõ ràng, cụ thể: 56,7%

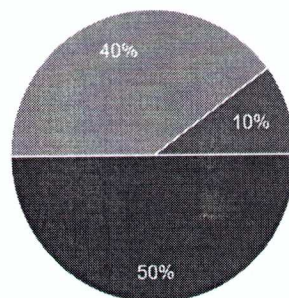
Bình thường: 36,7%

Không rõ ràng, cụ thể: 3,3%

* Các thủ tục cần đáp ứng khi sử dụng dịch vụ được thông báo như thế nào:

Các thủ tục cần đáp ứng khi sử dụng dịch vụ được thông báo như thế nào?

30 câu trả lời



- Rất rõ ràng, cụ thể
- Rõ ràng, cụ thể
- Bình thường
- Không rõ ràng, cụ thể
- Rất không rõ ràng, cụ thể

Trong đó:

Rõ ràng, cụ thể: 50%

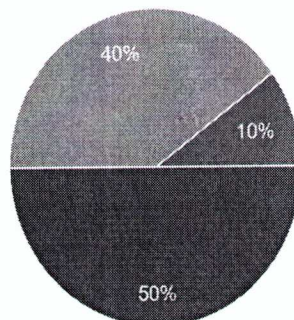
Bình thường: 40%

Không rõ ràng, cụ thể: 10%

* Các thủ tục cần đáp ứng khi sử dụng dịch vụ được thông báo như thế nào:

Các thủ tục cần đáp ứng khi sử dụng dịch vụ được thông báo như thế nào?

30 câu trả lời



- Rất rõ ràng, cụ thể
- Rõ ràng, cụ thể
- Bình thường
- Không rõ ràng, cụ thể
- Rất không rõ ràng, cụ thể

Trong đó:

Rõ ràng, cụ thể: 50%

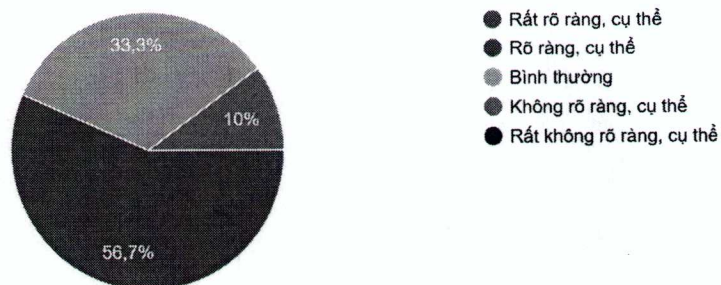
Bình thường: 40%

Không rõ ràng, cụ thể: 10%

* Sơ đồ các Khoa/ Phòng được niêm yết có rõ ràng không:

Sơ đồ các Khoa/ Phòng được niêm yết có rõ ràng không?

30 câu trả lời



Trong đó:

Rõ ràng, cụ thể: 56,7%

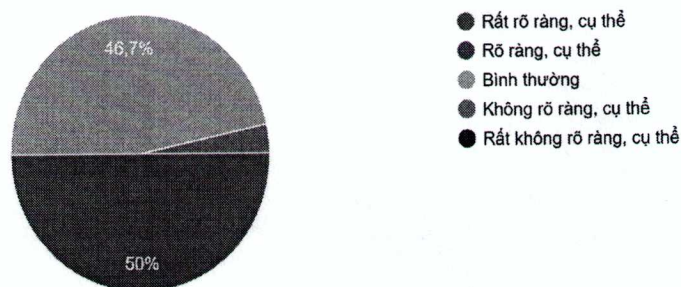
Bình thường: 33,3%

Không rõ ràng, cụ thể: 10%

* Quy trình thủ tục hành chính cung cấp dịch vụ có được thông báo cụ thể không? (liệt kê theo danh mục các thủ tục tại phụ lục):

Quy trình thủ tục hành chính cung cấp dịch vụ có được thông báo cụ thể không? (liệt kê theo danh mục các thủ tục tại phụ lục)

30 câu trả lời



Trong đó:

Rõ ràng, cụ thể: 50%

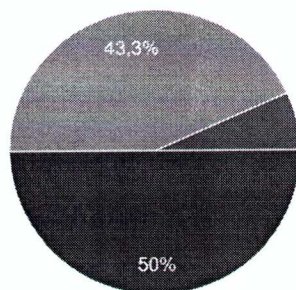
Bình thường: 46,7%

Không rõ ràng, cụ thể: 3,3%

*** Giá dịch vụ được niêm yết/ thông báo như thế nào:**

Giá dịch vụ được niêm yết/ thông báo như thế nào?

30 câu trả lời



- Rất rõ ràng, cụ thể
- Rõ ràng, cụ thể
- Bình thường
- Không rõ ràng, cụ thể
- Rất không rõ ràng, cụ thể

Trong đó:

Rõ ràng, cụ thể: 50%

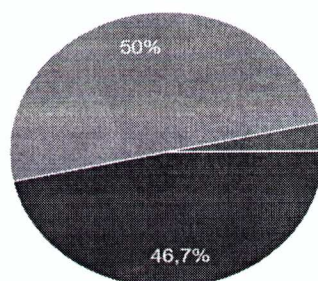
Bình thường: 43,3%

Không rõ ràng, cụ thể: 6,7%

*** Các hóa đơn, phiếu thu, kết quả giải quyết TTHC, lịch hẹn (nếu có) được cung cấp đầy đủ rõ ràng minh bạch:**

Các hóa đơn, phiếu thu, kết quả giải quyết TTHC, lịch hẹn (nếu có) được cung cấp đầy đủ rõ ràng minh bạch

30 câu trả lời



- Rất rõ ràng, cụ thể
- Rõ ràng, cụ thể
- Bình thường
- Không rõ ràng, cụ thể
- Rất không rõ ràng, cụ thể

Trong đó:

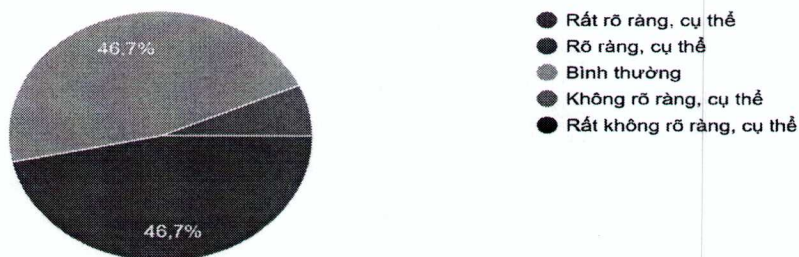
Rõ ràng, cụ thể: 46,7%

Bình thường: 50%

Không rõ ràng, cụ thể: 3,3%

* Đơn vị có bộ phận/ hình thức tiếp nhận thông tin phản hồi của khách hàng như thế nào:

Đơn vị có bộ phận/ hình thức tiếp nhận thông tin phản hồi của khách hàng như thế nào?
30 câu trả lời



Trong đó:

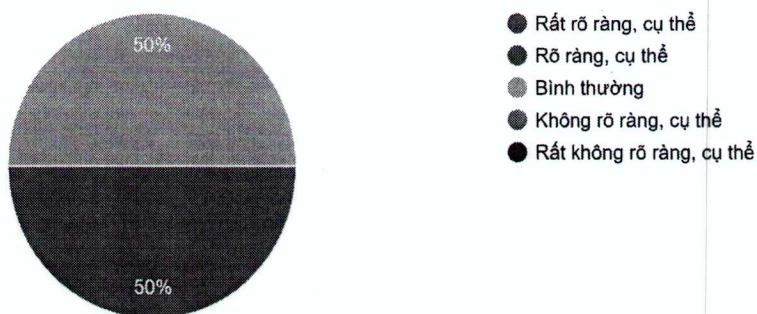
Rõ ràng, cụ thể: 46,7%

Bình thường: 46,7%

Không rõ ràng, cụ thể: 6,6%

* Ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết các thủ tục hành chính như thế nào:

Ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết các thủ tục hành chính như thế nào?
30 câu trả lời



Trong đó:

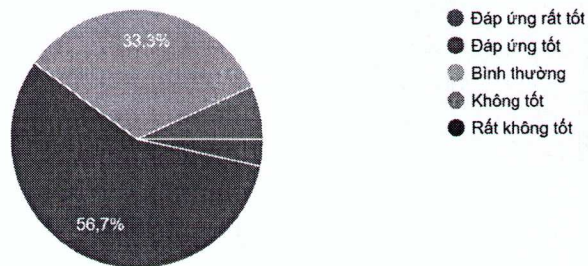
Rõ ràng, cụ thể: 50%

Bình thường: 50%

1.3 Nhận xét về cơ sở vật chất

* Diện tích địa điểm cung cấp dịch vụ có đáp ứng được như mong đợi của ông, bà không:

Diện tích địa điểm cung cấp dịch vụ có đáp ứng được như mong đợi của ông, bà không?
30 câu trả lời



Trong đó:

Đáp ứng rất tốt: 3,3%

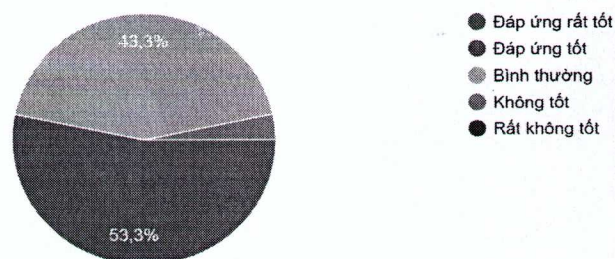
Đáp ứng tốt: 56,7%

Bình thường: 33,3%

Không tốt: 6,7%

* Bàn ghế, quạt và vật dụng hỗ trợ đáp ứng như thế nào so với nhu cầu của ông, bà:

Bàn ghế, quạt và vật dụng hỗ trợ đáp ứng như thế nào so với nhu cầu của ông, bà?
30 câu trả lời



Trong đó:

Đáp ứng tốt: 53,3%

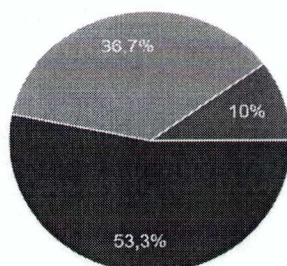
Bình thường: 43,3%

Không tốt: 3,4%

*** Trang thiết bị cung cấp dịch vụ ra sao:**

Trang thiết bị cung cấp dịch vụ ra sao?

30 câu trả lời



- Đáp ứng rất tốt
- Đáp ứng tốt
- Bình thường
- Không tốt
- Rất không tốt

Trong đó:

Đáp ứng tốt: 53,3%

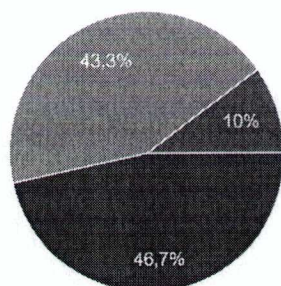
Bình thường: 46,7%

Không tốt: 10%

*** Vệ sinh môi trường, quang cảnh tại địa điểm cung cấp dịch vụ so với mong đợi của ông, bà như thế nào:**

Vệ sinh môi trường, quang cảnh tại địa điểm cung cấp dịch vụ so với mong đợi của ông, bà như thế nào?

30 câu trả lời



- Đáp ứng rất tốt
- Đáp ứng tốt
- Bình thường
- Không tốt
- Rất không tốt

Trong đó:

Đáp ứng tốt: 46,7%

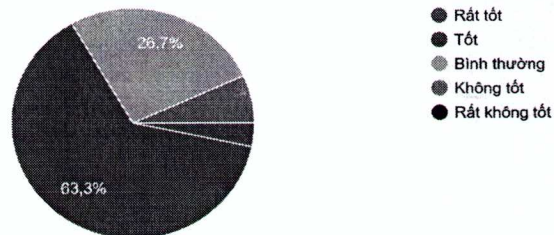
Bình thường: 43,3%

Không tốt: 10%

1.4. Về thái độ ứng xử và kỹ năng làm việc của nhân viên y tế

* Kỹ năng giao tiếp ra sao:

Kỹ năng giao tiếp ra sao?
30 câu trả lời



Trong đó:

Rất tốt: 3,3%

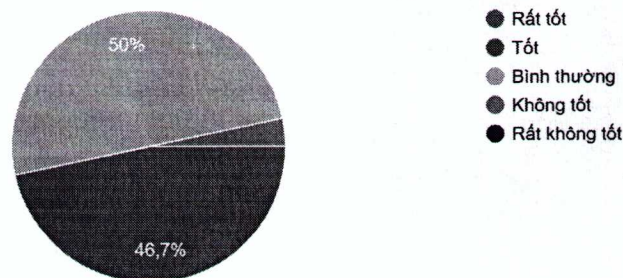
Tốt: 63,3%

Bình thường: 26,7%

Không tốt: 6,7%

* Tác phong, thái độ phục vụ như thế nào:

Năng lực giải quyết công việc như thế nào?
30 câu trả lời



Trong đó:

Tốt: 46,7%

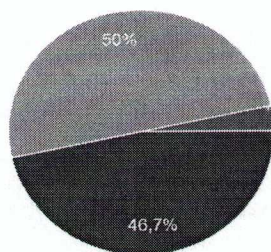
Bình thường: 50%

Không tốt: 3,3%

*** Năng lực giải quyết công việc như thế nào:**

Năng lực giải quyết công việc như thế nào?

30 câu trả lời



- Rất tốt
- Tốt
- Bình thường
- Không tốt
- Rất không tốt

Trong đó:

Tốt: 46,7%

Bình thường: 50%

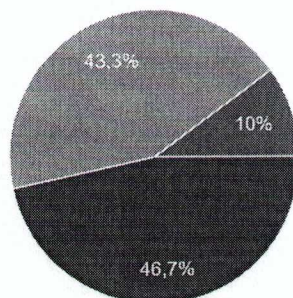
Không tốt: 3,3%

1.5. Nhận xét về kết quả cung cấp dịch vụ

*** Kết quả đạt được so với mong đợi của ông, bà:**

Kết quả đạt được so với mong đợi của ông, bà?

30 câu trả lời



- Rất tốt
- Tốt
- Bình thường
- Không tốt
- Rất không tốt

Trong đó:

Tốt: 46,7%

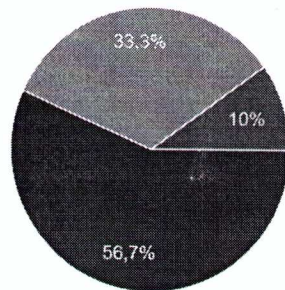
Bình thường: 43,3%

Không tốt: 10%

*** Kết quả ứng dụng công nghệ thông tin trong cung cấp dịch vụ như thế nào:**

Kết quả ứng dụng công nghệ thông tin trong cung cấp dịch vụ như thế nào?

30 câu trả lời



- Rất tốt
- Tốt
- Bình thường
- Không tốt
- Rất không tốt

Trong đó:

Tốt: 56,7%

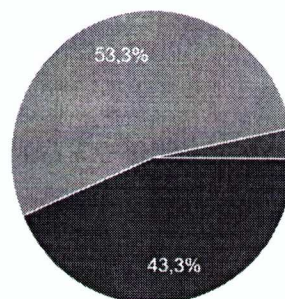
Bình thường: 33,3%

Không tốt: 10%

*** Tín nhiệm của ông, bà với cơ sở như thế nào:**

Tín nhiệm của ông, bà với cơ sở như thế nào?

30 câu trả lời



- Rất tốt
- Tốt
- Bình thường
- Không tốt
- Rất không tốt

Trong đó:

Tốt: 43,4%

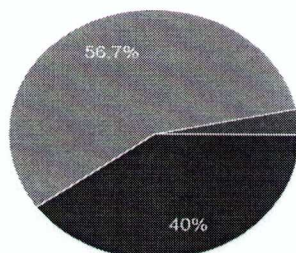
Bình thường: 53,3%

Không tốt: 3,3%

*** Dịch vụ cung cấp có phù hợp với thời gian hẹn không:**

Dịch vụ cung cấp có phù hợp với thời gian hẹn không?

30 câu trả lời



- Rất tốt
- Tốt
- Bình thường
- Không tốt
- Rất không tốt

Trong đó:

Tốt: 40%

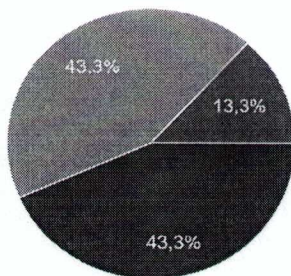
Bình thường: 56,7%

Không tốt: 3,3%

*** Khả năng chi trả của ông/bà như thế nào:**

Khả năng chi trả của ông/bà như thế nào

30 câu trả lời



- Rất tốt
- Tốt
- Bình thường
- Không tốt
- Rất không tốt

Trong đó:

Tốt: 43,4%

Bình thường: 43,3%

Không tốt: 13,3%

II. Nhận xét chung:

Trong tháng 8 và tháng 9 kết quả khảo sát của 30 người tới khám tại bệnh viện có một số hạn chế như:

- Đơn vị chưa triển khai phần mềm khảo sát qua hệ thống Ki - ốt, hiện tại đang thực hiện thủ công qua đường link do Đơn vị tự tạo.

- Một số nội dung chiếm tỷ lệ không hài lòng cao như:

+ Biểu chỉ dẫn giữa các khu vực trong cơ sở y tế: 13,3%

+ Thời gian, thời điểm cung cấp dịch vụ: 10%

+ Sơ đồ các Khoa/ Phòng được niêm yết: 10%

+ Trang thiết bị cung cấp dịch vụ 10%

+ Vệ sinh môi trường, quang cảnh 10%./.

Nơi nhận:

- Ban giám đốc;
- Các khoa, phòng;
- Lưu VT, KHNH.



KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

Trần Viết Như Hữu