

Số: 175/BC-TTJT

Hồ Tràm, ngày 30 tháng 12 năm 2025

BÁO CÁO
Kết quả khảo sát ý kiến về thủ tục hành chính Quý IV năm 2025

1. Thông tin của người tham gia khảo sát:

- Nữ chiếm 58,3% trong số 45 phiếu khảo sát
- Nam chiếm 41,7% trong số 45 phiếu khảo sát.

2. Loại dịch vụ sử dụng:

- Cấp giấy nghỉ BHXH chiếm 72,65%;
- Cấp giấy chứng sinh chiếm 18,35%;
- Cấp giấy chứng nhận thương tích chiếm 5,65%;
- Cấp giấy tóm tắt hồ sơ bệnh án chiếm 3.35%.

3. Hình thức cấp giấy chứng nhận:

- Cấp mới 90% và cấp lại là 10%.

4. Về khả năng tiếp cận:

Nội dung	Rất dễ dàng	Dễ dàng	Bình thường
4.1 Biển chỉ dẫn giữa các khu vực trong cơ sở y tế dễ quan sát không	28,35%	61,7%	9,05%
4.2 Thời gian, thời điểm cung cấp dịch vụ có phù hợp không	26,65%	46,7%	26,65%
4.3 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	23,3%	55%	21,7%

5. Minh bạch về thông tin thủ tục hành chính

Nội dung	Rất rõ ràng, cụ thể	Rõ ràng, cụ thể	Bình thường
5.1 Thời gian cung cấp dịch vụ được niêm yết/thông báo như thế nào	18,3%	70%	11,7%
5.2 Thời gian chờ đợi trong sử dụng dịch vụ có được thông báo trước không	16,65%	53,35%	30%
5.3 Các thủ tục cần đáp ứng khi sử dụng dịch vụ được thông báo như thế nào:	18,3%	53.3%	28,4%
5.4 Sơ đồ các Khoa/ Phòng được niêm yết có rõ ràng không	16,65%	55%	28,35%

5.5 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):	18,3%	51,7%	30%
5.6 Giá dịch vụ được niêm yết/ thông báo như thế nào	16,65%	65%	18,35%
5.7 Các hóa đơn, phiếu thu, kết quả giải quyết TTHC, lịch hẹn (nếu có) được cung cấp đầy đủ rõ ràng minh bạch:	16,65%	18,35%	65%
5.8 Đơn vị có bộ phận/ hình thức tiếp nhận thông tin phản hồi của khách hàng như thế nào:	16,65%	61,35%	22%
5.9 Ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết các thủ tục hành chính như thế nào:	16,65%	41,65%	41,7%

6. Nhận xét về cơ sở vật chất

Nội dung	Đáp ứng rất tốt	Đáp ứng tốt	Bình thường
6.1 Diện tích địa điểm cung cấp dịch vụ có đáp ứng được như mong đợi của ông, bà không	13,3%	75%	11,7%
6.2 Bàn ghế, quạt và vật dụng hỗ trợ đáp ứng như thế nào so với nhu cầu của ông, bà	13,3%	46,7%	40%
6.3 Trang thiết bị cung cấp dịch vụ ra sao	15%	63,3%	21,7%
6.4 Vệ sinh môi trường, quang cảnh tại địa điểm cung cấp dịch vụ so với mong đợi của ông, bà như thế nào:	15%	54,3%	31,7%

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

Nội dung	Rất tốt	Tốt	Bình thường
7.1 Kỹ năng giao tiếp ra sao	18%	63,7%	18,3%
7.2 Tác phong, thái độ phục vụ như thế nào	17%	66,7%	6,3%
7.3 Năng lực giải quyết công việc như thế nào:	15,7%	63,3%	21%

8. Nhận xét về kết quả cung cấp dịch vụ

Nội dung	Rất tốt	Tốt	Bình thường
8.1 Kết quả đạt được so với mong đợi của ông, bà	19,65%	43,35%	37%
8.2 Kết quả ứng dụng công nghệ thông tin trong cung cấp dịch vụ như thế nào:	18,3%	53%	28,7%
8.3 Tín nhiệm của ông, bà với cơ sở như thế nào	17,3%	49,7%	33%
8.4 Dịch vụ cung cấp có phù hợp với thời gian hẹn không:	19,3%	55,7%	25%
8.5 Mức thu phí dịch vụ như thế nào	23,3%	49,7%	27%
8.6 Khả năng chi trả của ông/bà như thế nào	23,3%	49,7%	30%

II. Nhận xét chung:

- 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.

Nơi nhận:

- Sở Y tế
- Ban giám đốc (b/c);
- Các khoa, phòng (t/h);
- Lưu VT, KHNH.



**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Trần Viết Như Hữu