

Số: 05 /BC-SYT

Hà Tĩnh, ngày 02 tháng 01 năm 2018

BÁO CÁO

Kết quả thực hiện Kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân Đối với dịch vụ y tế công năm 2017

Thực hiện Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04/6/2015 của Bộ Y tế về việc phê duyệt Kế hoạch triển khai thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” và Quyết định số 4939/QĐ-BYT ngày 15/9/2016 của Bộ Y tế phê duyệt Kế hoạch triển khai Đề án đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công, giai đoạn 2016 – 2020, Sở Y tế Hà Tĩnh báo cáo kết quả thực hiện Đề án đo lường sự hài lòng của người dân với dịch vụ y tế công năm 2017 như sau:

I. Công tác tuyên truyền, phổ biến, tổ chức thực hiện.

Trên cơ sở kế hoạch của Bộ Y tế, Sở Y tế đã xây dựng Kế hoạch số 1333/KH - SYT ngày 03/7/2015 triển khai thực hiện kế hoạch “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”; Kế hoạch số 2134/KH-SYT ngày 26/9/2016 triển khai thực hiện Đề án đo lường sự hài lòng của người dân với dịch vụ y tế công giai đoạn 2016 – 2020 của Sở Y tế và Công văn số 151/SYT-TCCB ngày 20/01/2017 Về việc xây dựng Kế hoạch ngành Y tế Hà Tĩnh hướng tới sự hài lòng của người dân. Sở Y tế đã xây dựng và tiến hành khảo sát sự hài lòng của người dân trên các lĩnh vực Dịch vụ hành chính công; dịch vụ khám, chữa bệnh; dịch vụ tiêm chủng và dịch vụ Dân số - Kế hoạch hóa gia đình (riêng đối với dịch vụ hành chính công do UBND tỉnh Hà Tĩnh chủ trì thực hiện khảo sát, đánh giá và xếp loại; bệnh viện đa khoa tỉnh và các bệnh viện chuyên khoa tuyến tỉnh thực hiện đánh giá theo Kế hoạch số 1333/KH-BYT ngày 11/12/2017 của Bộ Y tế).

Sở Y tế đã thành lập Ban Chỉ đạo cấp ngành gồm có 11 thành viên do Giám đốc Sở làm Trưởng ban (Quyết định số 912/QĐ-SYT ngày 02/7/2015). Ban Chỉ đạo Ngành đã xây dựng quy chế làm việc, phân công trách nhiệm cụ thể cho các thành viên Ban Chỉ đạo (Quyết định số 1053/QĐ-SYT ngày 26/8/2015)

Đã tổ chức Hội nghị triển khai Kế hoạch và tổ chức ký cam kết thực hiện giữa Thủ trưởng các đơn vị với Giám đốc Sở Y tế. 100% đơn vị thành lập Ban Chỉ đạo và xây dựng kế hoạch thực hiện, tổ chức ký cam kết giữa thủ trưởng đơn vị với trưởng khoa/phòng, giữa trưởng khoa/phòng với các nhân viên y tế.

Chỉ đạo Trung tâm Truyền thông - Giáo dục sức khỏe tăng cường công tác truyền thông trên Cổng Thông tin điện tử của Sở, viết, đăng tải các tin bài để tuyên truyền việc thực hiện và biểu dương các điển hình trong thực hiện Đề án.

II. KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC.

1. Dịch vụ khám, chữa bệnh.

Các đơn vị đã duy trì thực hiện khảo sát sự hài lòng người bệnh, tổng số người bệnh được khảo sát là 8.332 người, trong đó có Bảo hiểm Y tế là 7662 người. Kết quả tỷ lệ hài lòng chung được các bệnh viện khảo sát trong năm 2017, điểm trung bình là 4.45, tỷ lệ hài lòng và rất hài lòng đạt 91,2%, trong đó: Nhóm tiêu chí về khả năng tiếp cận, điểm trung bình 4.43, tỷ lệ hài lòng đạt 90.5%; Nhóm tiêu chí minh bạch thông tin và thủ tục khám chữa bệnh, điểm trung bình 4.47, tỷ lệ hài lòng đạt 91,9%; Nhóm tiêu chí về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh, điểm trung bình 4.33, tỷ lệ hài lòng 86,7%; thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của cán bộ y tế, điểm trung bình 4.53, tỷ lệ hài lòng đạt 93,6%; Nhóm tiêu chí về kết quả cung cấp dịch vụ, điểm trung bình 4.47, tỷ lệ hài lòng đạt 91,2%.

Ngoài ra để đảm bảo tính khách quan, đánh giá đúng mức độ hài lòng của người bệnh (sau khi bệnh nhân đã xuất viện), Sở Y tế đã tổ chức lấy khảo sát sự hài lòng người bệnh đã điều trị nội trú tại các bệnh viện qua đường bưu điện (bằng cách gửi thư kèm theo phong bì có dán sẵn tem), kết quả khảo sát như sau:

Tỷ lệ hài lòng chung 88,1%, trong đó nhóm tiêu chí về khả năng tiếp cận tỷ lệ hài lòng đạt 89.8%; Nhóm tiêu chí minh bạch thông tin và thủ tục khám chữa bệnh tỷ lệ hài lòng đạt 88,6%; Nhóm tiêu chí về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh tỷ lệ hài lòng 84,6%; thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của cán bộ y tế tỷ lệ hài lòng đạt 88,4%; Nhóm tiêu chí về kết quả cung cấp dịch vụ tỷ lệ hài lòng đạt 89,4% (*phục lục 1*).

2. Dịch vụ tiêm chủng.

Trung tâm Y tế dự phòng tỉnh là đơn vị chủ trì, phối hợp với các Trung tâm Y tế dự phòng tuyến huyện đã tổ chức khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân trong dịch vụ tiêm chủng, kết quả tỷ lệ hài lòng chung là 92,6%, trong đó: Nhóm tiêu chí về khả năng tiếp cận tỷ lệ hài lòng đạt 93,3%; Nhóm tiêu chí minh bạch thông tin và thủ tục hành chính tỷ lệ hài lòng đạt 91,8%; Nhóm tiêu chí về cơ sở vật chất tỷ lệ hài lòng 91,2%; thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của cán bộ y tế tỷ lệ hài lòng đạt 94,1%; Nhóm tiêu chí về kết quả cung cấp dịch vụ tỷ lệ hài lòng đạt 92,6% (*Phụ lục 2*).

3. Dịch vụ Dân số - Kế hoạch hóa gia đình.

Chi cục Dân số - Kế hoạch hóa gia đình chủ trì, phối hợp với các Trung tâm Dân số - Kế hoạch hóa gia đình tuyến huyện tiến hành tổ chức khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân đối với 05 dịch vụ DS-KHHGD (*Dịch vụ KHHGD, chăm sóc SKSS thường xuyên; Dịch vụ KHHGD/SKSS trong Chiến dịch; Đề án*

“Sàng lọc trước sinh, sàng lọc sơ sinh”; Mô hình “Chăm sóc sức khỏe người cao tuổi dựa vào cộng đồng”; Mô hình “Khám, tư vấn sức khỏe tiền hôn nhân”) trên địa bàn, kết quả tỷ lệ hài lòng chung của các dịch vụ là 89,24%, trong đó: tỷ lệ hài lòng Dịch vụ KHHGD, chăm sóc SKSS thường xuyên đạt 89,21%, Dịch vụ KHHGD/SKSS trong Chiến dịch đạt 89,15%, Đề án “Sàng lọc trước sinh, sàng lọc sơ sinh” đạt 87,64%, Mô hình “Chăm sóc sức khỏe người cao tuổi dựa vào cộng đồng” đạt 92,76, Mô hình “Khám, tư vấn sức khỏe tiền hôn nhân” đạt 87,43% (Phụ lục 3)..

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG:

1. Ưu điểm

Qua triển khai thực hiện Đề án đo lường sự hài lòng của người dân với dịch vụ y tế công của Bộ Y tế, Sở Y tế đã chủ động tham mưu triển khai Kế hoạch kịp thời, ban hành nhiều văn bản hướng dẫn, đơn đốc chỉ đạo các đơn vị thực hiện; tổ chức lấy khảo sát sự hài lòng người dân đối với các dịch vụ công (tỷ lệ hài lòng chung đạt trên 90%). Chủ động xây dựng kế hoạch và tổ chức tập huấn về kỹ năng giao tiếp cho các đơn vị.

Các đơn vị đã tích cực triển khai thực hiện, phổ biến, quán triệt kế hoạch đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong đơn vị; tổ chức tập huấn nâng cao kỹ năng giao tiếp cho cán bộ y tế; thành lập tổ chăm sóc khách hàng tại khoa khám bệnh; thực hiện quy định về trang phục y tế; tiếp tục thực hiện đường dây nóng, củng cố hòm thư góp ý; thực hiện xây dựng phong cách phục vụ văn minh, thân thiện, không có tiêu cực; Tổ chức hội thi nâng cao chuyên môn nghiệp vụ và quy tắc ứng xử... đã tạo nên phong trào thi đua sôi nổi, tạo sự chuyển biến trong việc thay đổi nhận thức, phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, chỉ số hài lòng của người dân tăng; không có các ý kiến phản ánh ý kiến cử tri tại các cuộc họp HĐND, các ý kiến phản ánh qua thư, đường dây nóng giảm rõ rệt.

Nhằm hướng tới sự hài lòng của người dân, ngoài việc tập trung đổi mới phong cách, thái độ phục vụ, nâng cao chất lượng các dịch vụ, các đơn vị đã tập trung đầu tư trang thiết bị, cơ sở vật chất phục vụ người dân được xây dựng, sửa chữa như khu vệ sinh được cải tạo sạch sẽ, buồng bệnh được lắp điều hòa nhiệt độ, cung cấp nước uống cho bệnh ở tất cả các khoa; tại khu vực ngồi chờ khám bệnh, làm xét nghiệm, XQ được trang bị hệ thống lấy số tự động, có nước uống đảm bảo vệ sinh, đủ quạt mát để từng bước đáp ứng tốt hơn sự hài lòng của người dân...

Công tác truyền thông, thông báo lịch tiêm chủng trước, trong buổi tiêm chủng định kỳ hàng tháng được các Trạm Y tế thực hiện thường xuyên và đầy đủ, qua đó giúp người dân hiểu rõ được lợi ích của viên tiêm chủng và nắm được chính xác lịch tiêm chủng của con em mình. Việc tổ chức đón tiếp, tư vấn, hướng

dẫn và thực hiện tiêm chủng tại các Trạm Y tế được nhân viên y tế thực hiện đảm bảo đúng theo quy trình.

Các đơn vị đã thực hiện báo cáo sơ kết thực hiện Kế hoạch đầy đủ, đánh giá cụ thể những kết quả đạt được, những tồn tại vướng mắc; đề ra phương hướng nhiệm vụ; khen thưởng kịp thời các tập thể, cá nhân thực hiện tốt Kế hoạch và xử lý nghiêm khắc tập thể, cá nhân vi phạm.

2. Một số tồn tại:

- Tỷ lệ hài lòng của người bệnh đối với nhóm tiêu chí về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh đạt tỷ lệ thấp (Phòng vấn trực tiếp 86,7%; phòng vấn gửi thư qua đường bưu điện 84,6%) do cơ sở vật chất của một số cơ sở khám chữa bệnh xuống cấp, trang thiết bị chưa đáp ứng yêu cầu khám chữa bệnh của người dân như Bệnh viện Cẩm Xuyên (tỷ lệ hài lòng 83,5%) Bệnh viện Hương Khê (tỷ lệ hài lòng 82,8%), Bệnh viện Can Lộc (63,2%), Bệnh viện Thạch Hà (81,4%)...

- Điều kiện cơ sở vật chất xuống cấp, không đồng bộ; Thiếu nhân lực kể cả về lĩnh vực chuyên môn y tế cũng như các lĩnh vực chuyên môn hỗ trợ (công tác xã hội, chăm sóc khách hàng). Thiếu nguồn lực để triển khai đồng bộ các giải pháp nhằm đổi mới phong cách, thái độ phục vụ, cải tiến quy trình khám chữa bệnh, đầu tư nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị, cải tạo cảnh quan môi trường hướng tới sự hài lòng của người bệnh.

- Kết cấu bộ câu hỏi phỏng vấn ý kiến người dân còn dài dẫn đến ngại trả lời, mất thời gian.

- Thiếu sự hợp tác của bệnh nhân trong tuân thủ các thủ tục hành chính của quy trình khám chữa bệnh, trong thực hiện nghĩa vụ nộp viện phí, trong chấp hành nội quy bệnh viện, trong giữ gìn vệ sinh môi trường cảnh quan bệnh viện; thiếu tôn trọng nhân viên y tế; lạm dụng đường dây nóng, hù dọa và bạo hành nhân viên y tế,....

- Thiếu sự nhìn nhận khách quan của dư luận xã hội đối với cán bộ y tế nhất là truyền thông, báo chí đã tạo áp lực không tốt với cán bộ y tế.

III. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT:

1. Đối với Bộ Y tế:

- Tăng cường chỉ đạo các đơn vị y tế tiếp tục triển khai thực hiện Đề án đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công có hiệu quả; cần đẩy mạnh công tác tuyên truyền với nhiều hình thức phong phú để các CSYT nhận thấy việc xây dựng, đảm bảo công tác thay đổi phong cách, thái độ phục vụ làm hài lòng người dân là yêu cầu thiết yếu và liên quan đến sự tồn tại, phát triển mỗi đơn vị.

- Chương trình TCMR cần thường xuyên đưa thông tin trên các phương tiện truyền thông (nhất là trên truyền hình) để cập nhật kiến thức rộng rãi cho người dân; cung cấp đầy đủ các loại vắc xin hàng tháng để duy trì lịch tiêm chủng đều đặn; định kỳ mở các lớp đào tạo, tập huấn để củng cố và nâng cao trình độ chuyên môn về TCMR cho các cán bộ y tế.

- Các nội dung của phiếu khảo sát cần thay đổi đơn giản, dễ hiểu hơn để người dân dễ dàng thực hiện nghĩa vụ của mình một cách có trách nhiệm nhằm đưa hoạt động của của các cơ sở y tế ngày càng tốt hơn.

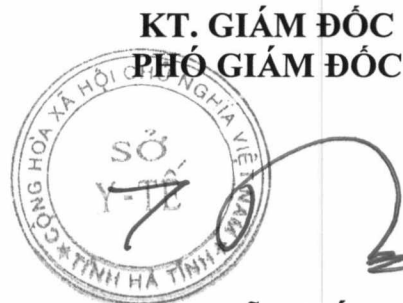
2. Đối với UBND tỉnh: Tạo điều kiện hỗ trợ kinh phí xây dựng, nâng cấp cơ sở vật chất và mua sắm trang thiết bị y tế đáp ứng yêu cầu chăm sóc sức khỏe ngày càng cao của nhân dân.

3. Đề nghị cơ quan thông tấn, báo chí phối hợp, giúp ngành Y tế tăng cường truyền thông để người dân cảm thông, chia sẻ với những khó khăn, vất vả của cán bộ Y tế; người bệnh, người nhà người bệnh và nhân dân tham gia giám sát, đóng góp những ý kiến chân thực với ngành Y tế để có sự điều chỉnh, khắc phục kịp thời những tồn tại, bất cập.

Trên đây là báo cáo kết quả thực hiện Kế hoạch “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” và Kế hoạch triển khai Đề án đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công năm 2017 của Sở Y tế. /.

Nơi nhận:

- Vụ TCCB, Bộ Y tế;
- Sở Nội vụ;
- Công TTĐT Sở Y tế;
- Lưu: VT, TCCB, NVY.



Nguyễn Tuấn

KẾT QUẢ KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ KHÁM, CHỮA BỆNH

I. Tổng số người bệnh được lấy phiếu khảo sát: 8.332 người, trong đó:

Sử dụng BHYT	Tần số (N)	Tỷ lệ (%)
Có	7662	90,9%
Không	670	8,1%
Tổng	8.332	100%

II. Đánh giá sự hài lòng của người bệnh

1. Đánh giá theo các lĩnh vực tiêu chí

Nội dung đánh giá	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng (%)
Khả năng tiếp cận	4.43	90,5
Sự minh bạch thông tin và thủ tục KCB	4.47	91,9
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.33	86,7
Thái độ ứng xử, năng lực của nhân viên y tế	4.53	93,6
Kết quả cung cấp dịch vụ	4.47	91,2
Điểm hài lòng trung bình chung	44,5	91,2

2. Nếu có nhu cầu khám, chữa bệnh tương tự, ông bà có quay lại hoặc giới thiệu cho người khác đến không?

Nội dung	Tần số	Tỷ lệ
Chắc chắn không bao giờ quay lại	09	0,1
Muốn chuyển sang cơ sở y tế khác	75	0,9
Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác	09	0,1
Có thể sẽ quay lại	1391	16,7
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	6848	82,2

III. So sánh sự khác nhau về ý kiến của người bệnh khi phỏng vấn trực tiếp và phỏng vấn qua thư gửi đường bưu điện

1. Đánh giá theo các lĩnh vực tiêu chí

Nội dung đánh giá	Điểm trung bình		Tỷ lệ hài lòng	
	KS qua thư	KS trực tiếp	KS qua thư	KS trực tiếp
Khả năng tiếp cận	4.49	4.43	89,8	90,5

Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh điều trị	4.43	4.47	88.6	91,9
CSVC và phương tiện phục vụ NB	4.23	4.33	84.6	86.7
Thái độ ứng xử, năng lực của NVYT	4.42	4.53	88.4	93,6
Kết quả cung cấp dịch vụ	4.47	4.47	89.4	91,2
Điểm hài lòng trung bình chung	4,40	44,5	88.1%	91,2

3. Nếu có nhu cầu KCB, ông bà có quay lại hoặc giới thiệu cho người khác đến không?

Nội dung đánh giá	Tỷ lệ %	
	PV qua thư	PV trực tiếp
Chắc chắn không bao giờ quay lại	0	0,1
Muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác	7,1	0,9
Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác	0	0.1
Có thể sẽ quay lại	7,1	16.7
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	85,7	82,2

KẾT QUẢ KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ TIÊM CHỦNG.

I. Thông tin chung

TT	Nội dung	2016	2017 (ước tính)
1	Tổng số biên chế	1.528	1.498
2	Số lượt người đến tiêm chủng	225.254	330.868

II. Kết quả khảo sát năm 2017

1. Số lần khảo sát: Số người dân được khảo sát: 8.611 người

2. Mức độ đánh giá theo từng chỉ số:

A. Nhóm tiêu chí về khả năng tiếp cận:

- Điểm trung bình: 4,6
- Dễ dàng và rất dễ dàng chiếm: 93,3%

B. Nhóm tiêu chí về minh bạch thông tin và thủ tục hành chính:

- Điểm trung bình: 4,6
- Rõ ràng, cụ thể và rất rõ ràng, cụ thể chiếm: 93,8%

C. Nhóm tiêu chí về cơ sở vật chất:

- Điểm trung bình: 4,4
- Đáp ứng tốt và đáp ứng rất tốt chiếm: 92,1%

D. Thái độ ứng xử và kỹ năng làm việc của cán bộ y tế:

- Điểm trung bình: 4,6
- Tốt và rất tốt chiếm: 94,1%

E. Nhóm tiêu chí về kết quả cung cấp dịch vụ:

- Điểm trung bình: 4,5
- Tốt và rất tốt chiếm: 92,6%

3. Nếu có nhu cầu sử dụng dịch vụ khi cần, ông bà có quay lại hoặc giới thiệu người thân, bạn bè đến với cơ sở của chúng tôi không:

- Có: 97,5%
- Không: 0,15%
- Không biết/ Chưa quyết định: 2,35%

Điểm trung bình, tỷ lệ hài lòng chung từ mục A đến mục E: 4,5 điểm.

KẾT QUẢ KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ DÂN SỐ - KẾ HOẠCH HÓA GIA ĐÌNH

1. Số lượng xã và phiếu khảo sát

TT	Nội dung	Số xã khảo sát	Số phiếu khảo sát
1	Dịch vụ KHHGD, chăm sóc SKSS thường xuyên	42	849
2	Dịch vụ KHHGD/SKSS trong Chiến dịch	42	842
3	Đề án “Sàng lọc trước sinh, sàng lọc sơ sinh”	45	907
4	Mô hình “Chăm sóc sức khỏe người cao tuổi dựa vào cộng đồng”	16	390
5	Mô hình “Khám, tư vấn sức khỏe tiền hôn nhân”	27	540
Tổng: 13/13 huyện, thị xã, thành phố		172	3.528

2. Mức độ đánh giá theo từng chỉ số

ST T	Nội dung	Dịch vụ KHHGD/SKSS thường xuyên	Dịch vụ KHHGD/SKSS trong Chiến dịch	Sàng lọc trước sinh và sàng lọc sơ sinh	Chăm sóc sức khỏe người cao tuổi	Khám, tư vấn sức khỏe tiền hôn nhân
1.1	Nhóm chỉ tiêu về khả năng tiếp cận:					
	- Điểm trung bình:	4,29	4,27	4,26	4,56	4,19
	- Rất dễ dàng và dễ dàng chiếm:	87,37%	87,24%	86,53%	92,90%	83,75%
1.2	Minh bạch về thông tin và thủ tục hành chính:					
	- Điểm trung bình:	4,66	4,14	4,61	4,72	4,55
	- Rất rõ ràng và rõ ràng chiếm:	94,97%	91,72%	93,15%	97,08%	93,4%
1.3	Nhận xét về cơ sở vật chất:					
	- Điểm trung bình:	4,40	4,41	4,36	4,57	4,40
	- Rất tốt và tốt chiếm:	88,91%	88,41%	87,98%	93,64%	88,91%
1.4	Về thái độ ứng xử và kỹ năng làm việc của nhân viên y tế:					
	- Điểm trung bình:	4,37	4,44	4,54	4,57	4,36
	- Rất tốt và tốt					

ST T	Nội dung	Dịch vụ KHHGD/SKSS thường xuyên	Dịch vụ KHHGD/SKSS trong Chiến dịch	Sàng lọc trước sinh và sàng lọc sơ sinh	Chăm sóc sức khỏe người cao tuổi	Khám, tư vấn sức khỏe tiền hôn nhân
	<i>chiếm:</i>	89,49%	91,49%	92,66%	93,68%	98,63%
1.5	Nhận xét về kết quả cung cấp dịch vụ:					
	- Điểm trung bình:	4,41	4,47	4,40	4,56	4,28
	- Rất tốt và tốt chiếm:	90,76%	91,44%	91,08%	93,84%	88,10%
1.6	Đánh giá mức độ hài lòng đối với dịch vụ:					
	- Điểm trung bình:	4,34	4,51	4,48	4,45	4,28
	- Rất hài lòng và hài lòng chiếm:	89,58%	92%	92,4%	92,84%	88,4%
1.7	Điểm trung bình, tỷ lệ hài lòng chung từ mục 1.1 đến 1.5					
	- Điểm trung bình:	4,46	4,10	4,34	4,64	4,35
	- Tỷ lệ hài lòng chung:	89,21%	89,15%	87,64%	92,76%	87,43%

3. Đánh giá kết quả khảo sát

- Tổng số 13/13 huyện, thị xã, thành phố triển khai Khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với các dịch vụ y tế công thuộc lĩnh vực hoạt động chuyên ngành DS-KHHGD.

- Các đơn vị đều nghiêm túc triển khai Khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đúng với yêu cầu, tiến độ đã đề ra của Chi cục DS-KHHGD.

- Qua kết quả khảo sát đánh giá mức độ hài lòng chung của người dân theo các chỉ tiêu đều ở mức đạt kết quả kết quả tốt, chiếm từ 87,43% trở lên.

- Chỉ tiêu về khả năng tiếp cận và cơ sở vật chất đạt còn có phần thấp hơn các chỉ tiêu khác vì các đợt tổ chức Chiến dịch “Tăng cường truyền thông, vận động lồng ghép cung cấp dịch vụ KHHGD/CSSKSS” chủ yếu tập trung ở các xã vùng sâu, vùng xa, vùng còn nhiều hạn chế về dân trí, có nhiều khó khăn về điều kiện tiếp cận cũng như cơ sở vật chất, v.v...

- Tỷ lệ hài lòng chung của người dân đối với công tác chăm sóc sức khỏe cho người cao tuổi dựa vào cộng đồng tại các xã, phường triển khai mô hình cao nhất trong 5 nhóm chỉ tiêu, đạt trên 92 %.

- Nhóm chỉ tiêu về thái độ ứng xử, kỹ năng làm việc của nhân viên y tế và kết quả cung cấp dịch vụ đều đạt trên 90%.

- Tỷ lệ hài lòng chung nhóm chỉ tiêu hoạt động của Mô hình Khám, tư vấn sức khỏe tiền hôn nhân thấp nhất trong 5 nhóm chỉ tiêu đánh giá, đạt 87,43%.