

Số: /BC-TTYT

Sông Cầu, ngày tháng năm 2024

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng người sử dụng dịch vụ tiêm chủng mở rộng đợt 1 năm 2024.

1. Thông tin chung

- Thông tin cơ bản về cơ sở: Số lượng bà mẹ mang thai và trẻ em đang được quản lý, theo dõi trong chương trình tiêm chủng: 1531; số lượt tiêm trung bình mỗi tháng: 968 và trong tháng khảo sát: 890

- Thời điểm tiến hành khảo sát, khoảng thời gian khảo sát diễn ra: Đợt 1 tháng 3,4/2024.

- Số lượng mẫu phỏng vấn: 374 người khảo sát.

- Phương pháp chọn mẫu: 12 ngẫu nhiên hệ thống (11 xã/phường và Phòng Dân số - Truyền thông – Giáo dục sức khỏe & Y tế cơ sở) và 01 chọn mẫu toàn bộ (xã Xuân Thọ 1)

- Cơ cấu mẫu: bà mẹ mang thai: 48 và trẻ em: 327

2. Kết quả:

2.1. Các chỉ số hài lòng:

- Chỉ số hài lòng người sử dụng dịch vụ tiêm chủng mở rộng: 99%

- Chỉ số hài lòng người sử dụng dịch vụ tiêm chủng mở rộng theo 5 thành phần:

+ Chỉ số thành phần về tiếp cận: 99,2%

+ Chỉ số thành phần về minh bạch thông tin và thủ tục hành chính: 99,2%

+ Chỉ số thành phần về cơ sở vật chất, trang thiết bị: 99%

+ Chỉ số thành phần về nhân viên y tế: 99,7%

+ Chỉ số thành phần về kết quả cung cấp dịch vụ: 97,8%

2.2. Phân tích:

* Những điểm mạnh trong cung cấp dịch vụ được đa số người dân ghi nhận:

- Người dân dễ dàng tiếp cận với điểm tiêm chủng.

- Thông tin minh bạch và thủ tục tiêm chủng rõ ràng, công khai, thuận tiện.

- Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đáp ứng tốt yêu cầu công việc.

- Đa số người dân hài lòng với chất lượng dịch vụ được cung cấp.

* Những yếu tố ảnh hưởng đến chỉ số hài lòng chung và chỉ số hài lòng theo thành phần:

- Chỉ số thành phần về tiếp cận: hàng tháng chuyên trách xã có thông báo cho đối tượng trên trang cá nhân một số người dân không theo dõi nên không đưa trẻ đến tiêm, một số đối tượng cung cấp số điện thoại không chính xác nên không thể liên lạc được.

+ Do thiếu vắc xin trong khoảng thời gian dài.

- Chỉ số thành phần về cơ sở vật chất, trang thiết bị: hiện tại một số đơn vị còn thiếu ghế ngồi chờ cho đối tượng tiêm chủng, cơ sở cũ nên không phục vụ tốt công tác tiêm chủng.

- Chỉ số thành phần về nhân viên y tế: đôi khi một số nhân viên trong giao tiếp, tiếp đón còn lớn tiếng, cáu gắt.

- Chỉ số thành phần về kết quả cung cấp dịch vụ: trong thời gian qua tình trạng thiếu hụt vắc xin, làm chậm tiến độ tiêm chủng, nhiều trẻ không được tiêm chủng đúng lịch theo khuyến cáo của Bộ Y tế.

* Đề xuất giải pháp và kiến nghị cải thiện chất lượng dịch vụ:

- Cung ứng đủ các loại vắc xin để Trạm Y tế thực hiện công tác truyền thông, tiêm chủng đầy đủ các loại vắc xin và cũng như công tác phòng bệnh được tốt hơn cho các trẻ.

- Các đơn vị làm dự trù đề xuất trang thiết bị phục vụ tiêm chủng

- Chấn chỉnh, nhắc nhở các nhân viên Y tế có thái độ giao tiếp chưa đúng trong quá trình triển khai tiêm chủng.

- Thực hiện gọi mời trực tiếp đến đối tượng tiêm chủng trong tháng, đảm bảo tiêm chủng an toàn.

- Đề nghị cấp kinh phí hoạt động giám sát, hỗ trợ chương trình tiêm chủng hàng năm, đồng thời kiến nghị cấp trên hỗ trợ tiền cho chuyên trách tiêm chủng xã/phường, hỗ trợ kinh phí tuyên truyền vận động cho Y tế thôn/ khu phố động viên tinh thần cán bộ, đảm bảo hoàn thành tốt công việc.

Nơi nhận:

- Trung tâm KSBT tỉnh (bc);
- Lưu VT, KSBT.

**KT GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Thị Tường Linh

Phụ lục: Kết quả các chỉ số hài lòng

S T T	Đơn vị khảo sát	Lượt tiêm trong tháng khảo sát	Tổng phiếu khảo sát	Khả năng tiếp cận	Sự minh bạch thông tin và thủ tục tiêm chủng	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	Kết quả cung cấp dịch vụ	Chỉ số hài lòng người sử dụng dịch vụ TCMR
1	Xuân Lộc	100	30	98%	97,5%	95,3%	96,7%	97,5%	96,66%
2	Xuân Bình	98	30	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3	Xuân Hải	95	30	97,3%	95,4%	100%	100%	95%	97,9%
4	Xuân Cảnh	91	30	100%	100%	100%	100%	100%	100%
5	Xuân Thịnh	122	40	100%	100%	100%	100%	100%	100%
6	Xuân Phương	108	40	100%	100%	99,58%	100%	100%	99,85%
7	Xuân Phú	50	30	100%	99,58%	99,4%	100%	100%	97,7%
8	Xuân Yên	52	30	100%	100%	100%	100%	95%	99,41%
9	Xuân Thành	94	30	99,3%	99,58%	100%	100%	100%	99,8%
10	Xuân Thọ 1	24	24	100%	100%	100%	100%	100%	100%
11	Xuân Thọ 2	32	30	98,6%	100%	99,7%	100%	100%	99,7%
12	Xuân Đài	87	30	97,3%	97,91%	92,8%	100%	100%	96,56%
13	Xuân Lâm	35	30	99,3%	99,58%	99,7%	100%	100%	99,7%
Tổng cộng		988	404	99,25%	99,2%	99,03%	99,75%	97,8%	99,56%