

Số: /BC-TTYT

Phù Mỹ, ngày tháng năm 2024

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng người sử dụng dịch vụ tiêm chủng mở rộng Đợt 2 - năm 2024

Kính gửi:

- Sở Y tế tỉnh Bình Định;
- Trung tâm Kiểm soát bệnh tật tỉnh Bình Định.

1. Thông tin chung

- Thông tin cơ bản về cơ sở:

- + Tổng số đối tượng sử dụng dịch vụ TCMR trong đợt khảo sát: 1.966
- + Số đối tượng cần tiêm trong đợt khảo sát: 2.404
- Thời điểm tiến hành khảo sát: tháng 9,10/2024
- Số lượng mẫu phỏng vấn: 833
- Phương pháp chọn mẫu: ngẫu nhiên hệ thống.
- Cơ cấu mẫu:
- + Người được tiêm chủng: 145 phiếu chiếm 17,4 %
- + Người nhà của người được tiêm chủng: 688 phiếu chiếm 82,5 %

2. Kết quả

2.1. Các chỉ số hài lòng

- Chỉ số hài lòng người sử dụng dịch vụ TCMR: 99,1 %
- Chỉ số hài lòng người sử dụng dịch vụ TCMR theo 5 thành phần:
- + Chỉ số thành phần về tiếp cận: 99,0 %
- + Chỉ số thành phần về minh bạch thông tin và thủ tục hành chính: 99,4 %
- + Chỉ số thành phần về cơ sở vật chất trang thiết bị: 99,0 %
- + Chỉ số thành phần về nhân viên y tế: 99,9 %
- + Chỉ số thành phần về kết quả cung cấp dịch vụ: 98,0 %

(Chi tiết tại Phụ lục kèm theo)

2.2. Phân tích

a. Điểm mạnh trong cung cấp dịch vụ được người sử dụng ghi nhận:

- Được nhắc lịch cho lần tiêm chủng tiếp theo.

- Hải lòng về lần sử dụng dịch vụ tiêm chủng này.

- Người dân dễ dàng tiếp cận với điểm tiêm chủng, nắm bắt được thời gian tổ chức buổi tiêm chủng, lịch tiêm được thông báo rộng rãi trên loa đài phát thanh địa phương, nhân viên y tế gọi điện trực tiếp, mạng xã hội (Facebook, Zalo),...

b. Yếu tố ảnh hưởng đến chỉ số hải lòng chung và chỉ số hải lòng theo thành phần:

- *Về khả năng tiếp cận:*

Lối đi tại điểm tiêm chủng di chuyển chật, khó khăn do một số cơ sở đang xây mới.

- *Sự minh bạch thông tin và thủ tục tiêm chủng:*

Quy trình thủ tục hành chính rõ ràng; ghi chép thông tin đầy đủ chính xác; được thông báo các phản ứng có thể gặp sau tiêm chủng và hướng dẫn cách xử trí (nếu có). Tuy nhiên, công tác công khai về chi phí dịch vụ, cho xem lọ vắc xin, hạn sử dụng trước mỗi lần tiêm/uống còn rất hạn chế, chưa được thường xuyên.

- *Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ:*

Các khu vực tiêm chủng có đầy đủ ghế ngồi, bảo đảm trật tự; vắc xin được bảo quản lạnh trong suốt buổi tiêm chủng; sử dụng bơm kim tiêm riêng cho mỗi mũi tiêm.

- *Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế:*

Người dân rất hải lòng về lời nói, thái độ trong giao tiếp của nhân viên y tế; tư vấn, giải thích tận tình, rõ ràng, đầy đủ các thắc mắc của người dân.

- *Kết quả cung cấp dịch vụ:*

Người dân chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác.

Từ đầu năm 2024 đến nay, Chương trình TCMR cung ứng vắc xin, vật tư chưa đầy đủ gián đoạn so với nhu cầu của địa phương. Chủ yếu là các loại vắc xin như: DPT-VGB-Hib (SII), DPT, VAT, Sởi-rubella, IPV, VNNB, ... ảnh hưởng nhiều đến tiến độ tiêm chủng và sự hải lòng của người sử dụng dịch vụ TCMR.

3. Đề xuất giải pháp và kiến nghị cải thiện chất lượng dịch vụ TCMR

- Duy trì và phát huy những điểm mạnh trong cung cấp dịch vụ TCMR được người sử dụng đánh giá cao (các chỉ số được đánh giá hải lòng cao).

- Tăng cường thực hiện công tác thông tin cho người được tiêm chủng hoặc người nhà của người tiêm chủng về chi phí dịch vụ, cho xem lọ vắc xin, hạn sử dụng, trước mỗi lần tiêm/uống trong các đợt tiêm chủng.

- Ưu tiên bố trí các khu vực tiêm chủng ở những nơi rộng rãi, hợp lý, theo quy định trong điều kiện cơ sở vật chất hiện có tại đơn vị;

- Chủ động hẹn lịch, phân chia theo khung giờ trong ngày tiêm chủng hợp lý (theo

thôn, khu phố); thông báo cho đối tượng đến tiêm chủng theo các khung giờ hạn chế tập trung đông người.

- Cung ứng vắc xin, vật tư trong chương trình TCMR đầy đủ, kịp thời để đáp ứng nhu cầu sử dụng của đối tượng tiêm chủng; tạo miễn dịch sớm, đầy đủ trong cộng đồng.

- UBND xã, thị trấn hiện công bố chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ tiêm chủng mở rộng của địa phương trên Trang Thông tin điện tử và Bảng tin công khai của đơn vị.

Trung tâm Y tế huyện Phù Mỹ báo cáo kết quả đo lường sự hài lòng người dân đối với dịch vụ tiêm chủng mở rộng đợt 2 năm 2024./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- UBND xã, thị trấn (báo cáo);
- Lãnh đạo TTYT;
- TYT xã, thị trấn;
- Lưu: VT, KSBT.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Trần Văn Hạnh

Phụ lục
BẢNG TỔNG HỢP CHỈ SỐ HÀI LÒNG NGƯỜI SỬ DỤNG DỊCH VỤ
TCMR – NĂM 2024 (ĐỢT 2)

(Ban hành kèm theo báo cáo số: /BC-TTYT ngày tháng năm 2024)

TT	Xã/thị trấn	Chỉ số hài lòng chung (%)	Chỉ số 5 thành phần				
			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 và năng lực chuyên môn của NVYT (%)	Kết quả cung cấp dịch vụ (%)
1	Mỹ Hiệp	84,6	84,2	85,2	84,2	86,7	82,7
2	Mỹ Tài	86,4	86,3	87,1	86,3	87,1	85,0
3	Mỹ Cát	83,8	85,0	85,0	82,0	85,0	82,0
4	Mỹ Chánh	82,9	81,7	82,9	84,1	85,3	80,7
5	Mỹ Thành	85,5	83,7	83,7	86,0	90,7	83,7
6	Mỹ Thọ	90,3	90,0	90,0	90,0	91,3	90,0
7	Mỹ An	97,1	97,1	97,1	97,1	97,1	97,1
8	Mỹ Thắng	90,9	89,3	89,3	90,0	93,3	92,7
9	Mỹ Đức	84,5	84,1	85,3	81,1	87,8	84,1
10	Mỹ Châu	90,4	89,0	89,0	92,5	93,0	88,5
11	Mỹ Lộc	96,8	96,8	96,8	96,8	96,8	96,8
12	Mỹ Lợi	85,8	85,8	85,8	85,8	85,8	85,8
13	Mỹ Phong	91,0	90,6	91,6	90,6	92,6	89,3
14	Mỹ Trinh	92,7	92,7	92,7	92,7	92,7	92,7
15	Mỹ Hòa	87,9	87,5	88,0	85,0	92,5	86,5
16	Mỹ Quang	87,4	88,0	88,0	82,0	94,0	85,0
17	TT. Phù Mỹ	85,6	82,2	82,2	88,9	93,3	81,2
18	M. Chánh Tây	88,8	91,0	91,0	82,0	92,0	88,0
19	TT Bình Dương	88,0	88,0	88,0	88,0	88,0	88,0
Tổng cộng		99,1	99,0	99,4	99,0	99,9	98,0