

Số: **1574**/QĐ-UBND

Bắc Kạn, ngày **24** tháng **8** năm 2021

QUYẾT ĐỊNH

Về việc công bố kết quả chỉ số hài lòng của người dân đối với
dịch vụ y tế công trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn năm 2021

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BẮC KẠN

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015 và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật tổ chức chính quyền địa phương năm 2019;

Căn cứ Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15 tháng 7 năm 2021 của Chính phủ ban hành chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030;

Căn cứ Quyết định số 4448/QĐ-BYT ngày 06 tháng 11 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc phê duyệt đề án "Xác định phương đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công";

Căn cứ Nghị quyết số 08-NQ/TU ngày 22 tháng 4 năm 2021 của Ban chấp hành Đảng bộ tỉnh lần thứ ba (khóa XII) về đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao năng lực cạnh tranh cấp tỉnh giai đoạn 2021 - 2025;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Y tế tại Tờ trình số 2923/TTr-SYT ngày 17 tháng 8 năm 2021.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Công bố kết quả chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn năm 2021 (Chi tiết theo các phụ lục đính kèm).

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng UBND tỉnh; Giám đốc Sở Y tế; Chủ tịch UBND các huyện, thành phố; Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Gửi bản điện từ:
- Như Điều 3 (t/h);
 - Bộ Y tế;
 - TT Tỉnh ủy;
 - TT HĐND tỉnh;
 - CT, PCT UBND tỉnh;
 - LĐVP;
 - Báo Bắc Kạn;
 - Đài PTTH tỉnh;
 - Sở Y tế, Sở Nội vụ (Phòng CCHC&QLVTLT);
 - Lưu: VT, NCPC (Văn).

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH


Phạm Duy Hưng

PHỤ LỤC 1:
CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI KHÁM, CHỮA BỆNH DÀNH CHO
NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ, NGOẠI TRÚ VÀ DỊCH VỤ TIÊM CHỦNG

TT	Chỉ số	Người bệnh nội trú		Người bệnh ngoại trú		Dịch vụ tiêm chủng	
		Điểm TB thang đo Likert	Tỉ lệ hài lòng chung	Điểm TB thang đo Likert	Tỉ lệ hài lòng chung	Điểm TB thang đo Likert	Tỉ lệ hài lòng chung
1	Khả năng tiếp cận	4,29	85,78%	4,21	84,22%	4,23	84,60%
2	Minh bạch về thông tin và thủ tục hành chính	4,27	85,42%	4,21	84,15%	4,28	85,51%
3	Cơ sở vật chất	4,07	81,46%	4,17	83,48%	4,31	86,28%
4	Thái độ ứng xử và kỹ năng làm việc của nhân viên	4,27	85,31%	4,24	84,73%	4,45	88,97%
5	Kết quả cung cấp dịch vụ	4,23	84,65%	4,21	84,15%	4,24	84,78%

PHỤ LỤC 2:
CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI KHÁM, CHỮA BỆNH CHO BÀ MẸ SINH CON TẠI VIỆN

TT	Chỉ số	Điểm TB thang đo Likert	Tỉ lệ hài lòng chung
1	Khả năng tiếp cận	4,18	83,53%
2	Quy trình khám và nhập viện	4,21	84,14%
3	Cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn	4,18	83,58%
4	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,02	80,49%
5	Thái độ ứng xử của nhân viên y tế	4,30	85,99%
6	Năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,23	84,70%
7	Kết quả nằm viện	4,27	85,33%

PHỤ LỤC 3:
CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG
THUỘC THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT VÀ QUẢN LÝ CỦA SỞ Y TẾ

TT	Chỉ số	Điểm TB thang đo Likert	Tỉ lệ hài lòng chung
1	Tiếp cận dịch vụ	4,23	84,63%
2	Thủ tục hành chính	4,28	85,62%
3	Công chức trực tiếp giải quyết công việc	4,24	84,86%
4	Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công	4,32	86,31%
5	Tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	Năm 2020 đến hết 6 tháng đầu năm 2021, không có phản ánh, kiến nghị	

PHỤ LỤC 4:
CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI KHÁM, CHỮA BỆNH NỘI TRÚ

TT	Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
A. Khả năng tiếp cận						
1	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	0,50%	0,25%	5,25%	60,25%	33,75%
2	Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.	0,50%	0,25%	6,25%	59,75%	33,25%
3	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	0,00%	0,00%	4,75%	58,25%	37,00%
4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	0,00%	0,25%	4,50%	58,75%	36,50%
5	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	0,50%	0,50%	4,25%	58,75%	36,00%
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị						
1	Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.	0,50%	0,00%	4,75%	59,50%	35,25%
2	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.	0,00%	0,25%	5,25%	60,50%	34,00%
3	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.	0,00%	0,50%	6,75%	58,75%	34,00%
4	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ.	0,25%	0,25%	6,50%	60,75%	32,25%
5	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.	0,00%	0,75%	6,75%	56,75%	35,75%

TT	Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh						
6	Buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi, hoặc điều hòa.	0,50%	0,25%	17,75%	56,25%	25,25%
7	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt.	0,50%	0,25%	6,75%	58,50%	34,00%
8	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	0,25%	2,75%	21,25%	52,00%	23,75%
9	Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.	0,25%	0,75%	10,50%	57,50%	31,00%
10	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.	0,25%	0,25%	4,75%	59,25%	35,50%
11	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh.	1,00%	2,25%	21,00%	53,25%	22,50%
12	Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại giường... có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng.	1,00%	2,00%	21,75%	54,00%	21,25%
13	Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.	0,75%	5,50%	19,50%	54,75%	19,50%
14	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	0,75%	0,50%	9,25%	59,25%	30,25%

TT	Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế						
1	Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	0,25%	0,75%	9,50%	53,50%	36,00%
2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	0,25%	1,00%	8,75%	57,00%	33,00%
3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	0,25%	0,25%	6,75%	56,25%	36,50%
4	Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	0,25%	0,75%	4,25%	59,00%	35,75%
5	Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.	0,50%	0,50%	4,75%	55,50%	38,75%
6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.	0,25%	0,75%	8,00%	60,00%	31,00%
7	Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng.	0,25%	0,50%	7,25%	52,75%	39,25%
E. Kết quả cung cấp dịch vụ						
1	Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng.	0,75%	0,25%	2,50%	58,50%	38,00%
2	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng.	0,25%	0,25%	8,75%	62,00%	28,75%
3	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.	0,00%	0,50%	9,00%	59,75%	30,75%
4	Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	0,00%	0,25%	7,25%	62,50%	30,00%
5	Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	0,00%	0,25%	7,75%	62,00%	30,00%

PHỤ LỤC 5:
CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI KHÁM, CHỮA BỆNH NGOẠI TRÚ

TT	Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
A. Khả năng tiếp cận						
1	Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.	0,00%	0,00%	6,75%	61,50%	31,75%
2	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	0,00%	0,00%	4,75%	58,25%	37,00%
3	Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	0,00%	0,00%	6,25%	60,75%	33,00%
4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	0,00%	0,00%	5,50%	60,25%	34,25%
5	Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) thuận tiện.	1,00%	1,50%	22,75%	53,25%	21,50%
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị						
1	Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu.	0,00%	0,00%	7,25%	59,25%	33,50%
2	Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện.	0,00%	0,00%	9,50%	56,75%	33,75%
3	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	0,00%	0,25%	7,25%	62,50%	30,00%

TT	Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
4	Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình.	0,00%	0,00%	7,00%	55,25%	37,75%
5	Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp.	0,00%	0,25%	6,00%	61,75%	32,00%
6	Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	0,00%	0,25%	12,00%	63,25%	24,50%
7	Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	0,00%	0,00%	12,25%	62,25%	25,50%
8	Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	0,00%	0,00%	9,25%	64,25%	26,50%
9	Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	0,25%	0,00%	9,75%	62,50%	27,50%
10	Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.	0,00%	0,00%	11,00%	59,25%	29,75%
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh						
1	Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông.	0,00%	0,25%	8,50%	61,50%	29,75%
2	Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.	0,00%	0,00%	5,00%	59,00%	36,00%
3	Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	0,00%	0,75%	13,25%	61,50%	24,50%

TT	Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
4	Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	0,00%	1,00%	14,50%	61,25%	23,25%
5	Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	0,00%	0,00%	4,75%	65,75%	29,50%
6	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	0,75%	1,25%	17,50%	56,75%	23,75%
7	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	0,00%	0,25%	7,75%	61,25%	30,75%
8	Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	0,00%	0,50%	8,75%	59,00%	31,75%
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế						
1	Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	0,00%	0,00%	6,75%	60,00%	33,25%
2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	0,00%	0,50%	7,50%	61,75%	30,25%
3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	0,25%	0,00%	5,75%	61,00%	33,00%
4	Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	0,00%	0,00%	7,75%	64,75%	27,50%

TT	Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
E. Kết quả cung cấp dịch vụ						
1	Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà.	0,00%	0,50%	8,25%	65,75%	25,50%
2	Các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, minh bạch và được giải thích nếu có thắc mắc.	0,00%	0,00%	4,50%	62,50%	33,00%
3	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	0,00%	0,50%	7,75%	65,50%	26,25%
4	Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	0,00%	0,00%	7,25%	64,75%	28,00%

PHỤ LỤC 6:
CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI KHÁM, CHỮA BỆNH CHO BÀ MẸ SINH CON TẠI BỆNH VIỆN

TT	Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
A. Khả năng tiếp cận						
1	Có biển báo, chỉ dẫn đến các khoa, phòng rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	0,25%	0,50%	7,52%	64,41%	27,32%
2	Có thể gọi và hỏi được nhân viên y tế khi cần thiết (kể cả ngoài giờ hành chính).	0,25%	0,00%	8,52%	64,66%	26,57%
B. Quy trình khám và nhập viện						
1	Quy trình khám, xét nghiệm và nhập viện dễ dàng, thuận tiện	0,50%	0,00%	5,26%	63,41%	30,83%
2	Thời gian chờ đợi làm các thủ tục, dịch vụ chấp nhận được.	0,00%	0,00%	9,02%	64,66%	26,32%
C. Cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn						
1	Được cung cấp thông tin yêu cầu xét nghiệm, siêu âm... trước sinh.	0,25%	0,25%	6,77%	63,41%	29,32%
2	Được thông tin, tư vấn về quá trình sinh con và các nguy cơ tai biến có thể xảy ra.	0,00%	0,50%	11,28%	59,90%	28,32%
3	Được truyền thông, tư vấn phát hiện các dấu hiệu nguy hiểm, chăm sóc sơ sinh, chế độ dinh dưỡng và nuôi con bằng sữa mẹ.	0,00%	0,25%	9,52%	63,91%	26,32%

TT	Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
D. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh						
1	Giường đệm cho mẹ và con an toàn, không nằm ghép.	0,00%	0,00%	6,77%	60,40%	32,83%
2	Được cung cấp chăn, ga, gối, váy, tã đầy đủ, sạch sẽ cho mẹ và con.	0,25%	1,00%	7,52%	61,15%	30,08%
3	Nhà vệ sinh, nhà tắm sạch sẽ, có giấy, xà phòng, nước đầy đủ	0,75%	2,76%	26,57%	51,38%	18,55%
4	Buồng bệnh thông thoáng, sạch sẽ, có quạt, máy sưởi hoặc điều hòa.	0,00%	1,00%	16,04%	60,65%	22,31%
5	Được bảo đảm riêng tư khi thay quần áo, thăm khám, vệ sinh tại giường như có rèm che, vách ngăn di động hoặc nằm buồng riêng.	0,50%	2,51%	21,55%	56,14%	19,30%
6	Có các dịch vụ tiện ích khác cho bà mẹ, em bé như gội đầu tại chỗ, tắm gội mát-xa, đạt chất lượng tốt.	0,50%	2,51%	22,81%	55,64%	18,55%
E. Thái độ ứng xử của nhân viên y tế						
1	Bác sỹ có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	0,25%	0,00%	8,77%	60,15%	30,83%
2	Điều dưỡng, hộ sinh có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	0,00%	0,00%	8,77%	60,40%	30,83%

TT	Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
3	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	0,00%	0,00%	9,02%	63,16%	27,82%
4	Nhân viên y tế không gợi ý bồi dưỡng (nếu có gợi ý điền 1, không gợi ý điền 5)	0,50%	0,25%	4,01%	31,58%	63,66%
G. Năng lực chuyên môn của nhân viên y tế						
1	Bác sỹ có trình độ chuyên môn, kỹ năng thăm khám tốt.	0,25%	0,50%	5,01%	64,66%	29,57%
2	Điều dưỡng, hộ sinh có trình độ chuyên môn tốt, chăm sóc chu đáo.	0,00%	0,50%	5,51%	63,91%	30,08%
3	Bác sỹ, điều dưỡng, hộ sinh phối hợp tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	0,00%	0,25%	6,27%	62,66%	30,83%
H. Kết quả nằm viện						
1	Sinh đẻ an toàn, điều trị và chăm sóc tốt.	0,25%	0,00%	4,51%	62,66%	32,58%
2	Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ.	0,00%	0,00%	4,26%	60,15%	35,59%
3	Giá cả dịch vụ y tế phù hợp, tương xứng với số tiền bỏ ra.	0,00%	0,25%	8,52%	60,90%	30,33%

PHỤ LỤC 7:
CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ TIÊM CHỦNG

TT	Nội dung	Rất khó khăn	Khó khăn	Bình thường	Dễ dàng	Rất dễ dàng
A. Về khả năng tiếp cận						
1	Đi từ nhà đến cơ sở tiêm chủng có dễ dàng không?	0,50%	2,75%	15,00%	49,00%	32,75%
2	Biển chỉ dẫn giữa các bàn (bàn đón tiếp, khám sàng lọc, bàn tiêm chủng, theo dõi sau tiêm) có dễ quan sát không?	0,00%	0,00%	5,25%	59,00%	35,75%
3	Thời gian, thời Điểm cung cấp dịch vụ tiêm chủng có dễ tiếp cận không?	0,00%	0,00%	6,75%	58,75%	34,50%
B. Minh bạch về thông tin và thủ tục hành chính						
1	Thời gian cung cấp dịch vụ tiêm chủng được niêm yết/thông báo như thế nào?	0,25%	0,00%	3,00%	54,50%	42,25%
2	Quy trình tiêm chủng được thông báo/niêm yết như thế nào?	0,00%	0,00%	3,25%	60,50%	36,25%
3	Tiền phải trả khi tiêm chủng (nếu có) được niêm yết/thông báo như thế nào?	0,00%	0,00%	14,81%	59,26%	25,93%
C. Nhận xét về cơ sở vật chất						
1	Trang thiết bị và các vật dụng hỗ trợ đáp ứng như thế nào so với nhu cầu của Ông, Bà?	0,25%	0,00%	8,75%	61,25%	29,75%
2	Hộp/lọ vắc xin đảm bảo còn nguyên nhãn mác, hạn sử dụng? (đối với lọ vắc xin đóng 01 liều/lọ)	0,25%	0,25%	2,25%	50,25%	47,00%
3	Địa Điểm, quang cảnh nơi cung cấp dịch vụ tiêm chủng có đáp ứng được nhu cầu của Ông, Bà không?	0,00%	0,00%	4,75%	60,00%	35,25%

TT	Nội dung	Rất khó khăn	Khó khăn	Bình thường	Dễ dàng	Rất dễ dàng
D. Về thái độ ứng xử và kỹ năng làm việc của nhân viên						
1	Thái độ ứng xử của nhân viên cung cấp dịch vụ như thế nào?	0,00%	0,00%	2,50%	45,75%	51,75%
2	Kỹ năng của nhân viên y tế thực hiện tiêm chủng như thế nào?	0,00%	0,00%	2,75%	51,25%	46,00%
3	Nhân viên tiêm chủng tư vấn về tác dụng, lợi ích, phản ứng sau tiêm chủng có thể xảy ra đối với loại vắc xin được tiêm chủng và hướng dẫn theo dõi chăm sóc sau tiêm chủng như thế nào?	0,00%	0,00%	2,75%	52,50%	44,75%
E. Nhận xét về kết quả cung cấp dịch vụ						
1	Tiền phải trả (nếu có) khi tiêm chủng như thế nào?	0,00%	0,00%	14,81%	55,56%	29,63%
2	Các thủ tục để tiêm chủng có phù hợp với mong đợi của Ông, Bà hay không?	0,75%	0,00%	4,00%	56,00%	39,25%

PHỤ LỤC 8:
CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG
THUỘC THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT VÀ QUẢN LÝ CỦA SỞ Y TẾ

TT	Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
A. TIẾP CẬN DỊCH VỤ						
1	Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	0,00%	0,00%	4,46%	61,61%	33,93%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	0,00%	0,00%	5,95%	62,50%	31,55%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	0,00%	0,00%	11,31%	60,42%	28,27%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	0,00%	0,00%	8,93%	61,61%	29,46%
B. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH						
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	0,00%	0,00%	7,44%	57,14%	35,42%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	0,00%	0,60%	6,25%	58,04%	35,12%
7	Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	0,00%	3,87%	61,90%	34,23%
8	Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	0,00%	4,17%	63,69%	32,14%

TT	Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
9	Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	0,00%	0,30%	6,85%	58,93%	33,93%
C. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC						
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	0,00%	0,30%	5,95%	61,31%	32,44%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	0,00%	0,30%	6,85%	60,42%	32,44%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	0,30%	0,00%	5,65%	62,80%	31,25%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	0,30%	0,30%	8,04%	58,33%	33,04%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	0,30%	0,00%	7,74%	61,31%	30,65%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	0,00%	0,00%	5,95%	63,39%	30,65%
D. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG						
16	Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định	0,00%	0,00%	4,76%	61,01%	34,23%
17	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	0,00%	0,00%	4,46%	58,63%	36,90%

TT	Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
18	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	0,00%	0,00%	3,87%	59,52%	36,61%
V	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ Nếu Ông/Bà đã có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị, xin Ông/Bà trả lời các câu hỏi từ số 19 đến số 22	Năm 2020 đến hết 6 tháng đầu năm 2021, không có phản ánh, kiến nghị				
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức					
20	Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị					
21	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà					
22	Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà					