

Số: /QĐ-UBND

Bắc Kạn, ngày tháng năm 2025

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 2025**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BẮC KẠN

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 02 năm 2025;

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 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;

Căn cứ Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08 tháng 01 năm 2024 của Bộ Y tế về việc ban hành hướng dẫn về phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024-2030;

Căn cứ Quyết định số 979/QĐ-BNV ngày 18 tháng 11 năm 2020 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ phê duyệt Đề án “Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá cải cách hành chính và đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030”;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Y tế tại Tờ trình số 61/TTr-SYT ngày 25 tháng 4 năm 2025.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Công bố kết quả khảo sát chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ Y tế công trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn năm 2025 như sau:

Chỉ số hài lòng chung về dịch vụ Y tế công tỉnh Bắc Kạn năm 2025 đạt **87,41%** (kết quả cụ thể các tiêu chí theo các Phụ lục đính kèm).

Điều 2. Căn cứ kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ Y tế công tỉnh Bắc Kạn năm 2025, Sở Y tế chỉ đạo các đơn vị trực thuộc tổ chức quán triệt, rút kinh nghiệm, có giải pháp nâng cao chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ Y tế công tỉnh Bắc Kạn năm 2025 và những năm tiếp theo.

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 tử:

- Như Điều 3 (T/h);
- Bộ Y tế
- Thường trực Tỉnh ủy
- Thường trực HĐND tỉnh
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Sở Nội vụ;
- Các đơn vị: Báo Bắc Kạn, Đài PTTH BK;
- Công TTĐT tỉnh;
- LĐVP;
- Lưu: VT, VXVN (H).

(Báo cáo) ;

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

Hoàng Thu Trang

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
(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng năm 2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bắc Kạn)

TT	Chỉ số	Người bệnh nội trú		Người bệnh ngoại trú		Dịch vụ tiêm chủng	
		Điểm TB thang đo Likert	Tỉ lệ hài lòng	Điểm TB thang đo Likert	Tỉ lệ hài lòng	Điểm TB thang đo Likert	Tỉ lệ hài lòng
1	Chỉ số thành phần về tiếp cận	4,36	87,24%	4,42	88,33%	4,45	89,00%
2	Chỉ số thành phần về minh bạch thông tin, thủ tục hành chính	4,42	88,48%	4,31	86,20%	4,48	89,66%
3	Chỉ số thành phần về cơ sở vật chất, trang thiết bị	4,29	85,75%	4,31	86,25%	4,50	89,91%
4	Chỉ số thành phần về nhân viên y tế	4,46	89,22%	4,41	88,17%	4,54	90,78%
5	Chỉ số thành phần về kết quả cung cấp dịch vụ	4,36	87,19%	4,34	86,73%	4,50	89,91%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG CỦA DỊCH VỤ		4,38	87,58%	4,36	87,13%	4,49	89,85%

PHỤ LỤC 2
CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG
THUỘC THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT CỦA SỞ Y TẾ
(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng năm 2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bắc Kạn)

STT	Chỉ số	Điểm TB thang đo Likert	Tỉ lệ hài lòng
1	Chỉ số thành phần về tiếp cận dịch vụ	4,20	84,09%
2	Chỉ số thành phần về thủ tục hành chính	4,22	84,48%
3	Chỉ số thành phần về công chức giải quyết hồ sơ	4,34	86,75%
4	Chỉ số thành phần về kết quả dịch vụ	4,24	84,89%
5	Chỉ số thành phần về phản ánh kiến nghị	<i>Từ 01 tháng 10 năm 2024 đến 05 tháng 03 năm 2025, không có phản ánh, kiến nghị</i>	
6	Chỉ số thành phần về thành phần hồ sơ, quy trình giải quyết công việc, mức phí/lệ phí,...	4,23	84,64%
7	Chỉ số thành phần về mức độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính	4,26	85,17%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG CỦA DỊCH VỤ		4,25	85,08%

PHỤ LỤC 3
CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI KHÁM, CHỮA BỆNH NỘI TRÚ
(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng năm 2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bắc Kạn)

Chỉ số	Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
A	Khả năng tiếp cận					
A1	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng và thông báo giờ khám, chữa bệnh, giờ vào thăm rõ ràng, dễ hiểu.	0,51%	0,00%	19,95%	51,62%	27,92%
A2	Các tòa nhà, cầu thang bộ, thang máy, buồng bệnh được đánh số và hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm.	0,00%	0,00%	21,01%	53,64%	25,35%
A3	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, an toàn, dễ đi.	0,00%	0,00%	19,52%	47,32%	33,16%
A4	Thời gian chờ đợi thang máy, làm thủ tục và chờ đợi trong quá trình khám, chữa bệnh chấp nhận được.	0,00%	0,25%	1,77%	64,56%	33,42%
A5	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	0,00%	0,00%	0,76%	57,07%	42,17%
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị					
B1	Quy trình, thủ tục hành chính (nhập, xuất viện, chuyển viện, chuyển khoa...) rõ ràng, công khai, thuận tiện.	0,00%	0,00%	17,01%	48,08%	34,91%
B2	Giá dịch vụ y tế được niêm yết, thông báo công khai ở vị trí dễ quan sát, dễ đọc, dễ hiểu và được tư vấn, giải thích các chi phí cao nếu có.	0,00%	0,00%	11,76%	55,10%	33,14%
B3	Quy trình, thời gian làm thủ tục thanh toán viện phí khi ra viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.	0,00%	0,00%	11,76%	48,54%	39,71%

Chỉ số	Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
B4	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.	0,00%	0,00%	11,81%	46,77%	41,42%
B5	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.	0,00%	0,00%	5,76%	53,79%	40,45%
B6	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ.	0,00%	0,00%	11,77%	51,06%	37,17%
B7	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.	0,00%	0,00%	10,76%	51,06%	38,18%
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh					
C1	Buồng bệnh khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi, hoặc điều hòa.	0,00%	0,00%	11,73%	56,61%	31,66%
C2	Buồng bệnh yên tĩnh, bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.	0,00%	0,00%	12,78%	54,34%	32,88%
C3	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, chắc chắn, sử dụng tốt.	0,00%	0,00%	12,53%	51,06%	36,41%
C4	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.	0,00%	0,00%	11,77%	53,33%	34,90%
C5	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	0,00%	0,25%	14,30%	55,86%	29,60%
C6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh ngay tại khoa điều trị.	0,00%	0,25%	21,62%	48,28%	29,85%
C7	Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh.	0,00%	0,51%	20,38%	46,39%	32,72%
C8	Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại giường... có	0,00%	0,25%	14,30%	55,10%	30,35%

Chỉ số	Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
	rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng.					
C9	Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.	0,00%	0,00%	24,09%	46,10%	29,81%
C10	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	0,00%	0,00%	11,26%	54,60%	34,14%
C11	Được cung cấp phương tiện vận chuyển nội viện như xe lăn, cáng, xe điện đầy đủ, kịp thời, sử dụng tốt khi có nhu cầu.	0,00%	0,00%	0,75%	58,59%	40,66%
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế					
D1	Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	0,00%	0,00%	12,51%	45,01%	42,48%
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	0,00%	0,00%	12,26%	45,00%	42,74%
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	0,00%	0,00%	11,51%	43,99%	44,51%
D4	Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	0,00%	0,00%	11,16%	45,25%	43,59%
D5	Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.	0,00%	0,00%	10,51%	45,76%	43,74%
D6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.	0,00%	0,00%	6,01%	58,84%	35,15%
D7	Không bị nhân viên y tế gợi ý bồi dưỡng.	0,00%	0,00%	11,51%	49,80%	38,69%
E	Kết quả cung cấp dịch vụ					
E1	Thời gian chờ đợi khi khám, chữa bệnh tại bệnh viện.	0,00%	0,00%	7,02%	59,90%	33,08%

Chỉ số	Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
E2	Được cấp phát cho dùng thuốc đúng giờ, hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ và các tác dụng phụ nếu có.	0,00%	0,00%	11,01%	54,34%	34,65%
E3	Được nhắc lịch tái khám và hướng dẫn thực hành ăn uống, luyện tập, chăm sóc tại nhà trước khi ra viện.	0,00%	0,00%	11,01%	53,59%	35,40%
E4	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh.	0,00%	0,00%	11,47%	56,87%	31,67%
E5	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.	0,00%	0,00%	5,36%	59,54%	35,10%
E6	Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	0,00%	0,00%	1,01%	60,35%	38,64%

PHỤ LỤC 4
CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI KHÁM, CHỮA BỆNH NGOẠI TRÚ
(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng năm 2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bắc Kạn)

TT	Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
A	Khả năng tiếp cận					
A1	Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.	0,00%	0,00%	11,30%	63,33%	25,37%
A2	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%	11,46%	57,59%	30,95%
A3	Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	0,00%	0,00%	12,56%	10,19%	77,26%
A4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	0,00%	0,00%	11,11%	53,52%	35,37%
A5	Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) thuận tiện.	0,00%	0,00%	11,93%	59,10%	28,97%
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị					
B1	Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu.	0,19%	0,00%	15,11%	59,41%	25,48%
B2	Các quy trình, thủ tục khám bệnh đơn giản, thuận tiện.	0,00%	0,00%	13,93%	58,74%	27,33%
B3	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	0,00%	0,00%	14,48%	57,81%	27,70%

TT	Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
B4	Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình.	0,00%	0,00%	14,48%	53,37%	32,15%
B5	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%	0,00%	14,85%	55,41%	29,74%
B6	Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	0,00%	0,00%	16,67%	57,41%	25,93%
B7	Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	0,00%	0,00%	12,04%	62,78%	25,19%
B8	Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	0,00%	0,00%	11,48%	59,81%	28,70%
B9	Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	0,00%	0,00%	12,78%	62,04%	25,19%
B10	Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.	0,00%	0,00%	12,22%	62,22%	25,56%
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh					
C1	Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông.	0,00%	0,00%	14,55%	59,52%	25,93%
C2	Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.	0,00%	0,00%	12,74%	54,48%	32,78%
C3	Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	0,00%	0,00%	13,85%	58,37%	27,78%

TT	Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
C4	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%	0,00%	14,78%	62,07%	23,15%
C5	Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	0,00%	0,00%	13,30%	58,56%	28,15%
C6	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	0,00%	0,00%	14,22%	61,15%	24,63%
C7	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	0,00%	0,00%	12,93%	56,89%	30,19%
C8	Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	0,00%	0,00%	13,67%	55,22%	31,11%
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế					
D1	Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	0,00%	0,00%	10,74%	52,59%	36,67%
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	0,00%	0,00%	11,30%	49,44%	39,26%
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	0,00%	0,00%	11,98%	50,61%	37,41%
D4	Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	0,00%	0,00%	13,30%	52,07%	34,63%
E	Kết quả cung cấp dịch vụ					
E1	Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà.	0,00%	0,00%	13,93%	53,52%	32,56%

TT	Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
E2	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%	12,56%	55,74%	31,70%
E3	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	0,00%	0,19%	13,18%	54,00%	32,63%

PHỤ LỤC 5
CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ TIÊM CHỦNG
(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng năm 2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bắc Kạn)

TT	Nội dung	Rất khó khăn	Khó khăn	Bình thường	Dễ dàng	Rất dễ dàng
A	Khả năng tiếp cận					
A1	Ông bà dễ dàng tiếp cận với điểm tiêm chủng	0,25%	0,00%	12,04%	46,13%	41,58%
A2	Lối đi, hành lang tại địa điểm tiêm chủng bằng phẳng, di chuyển dễ dàng	0,25%	0,25%	7,91%	42,86%	48,73%
A3	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, an toàn, dễ đi.	0,25%	0,00%	8,76%	45,38%	45,61%
A4	Hài lòng về thời gian tổ chức tiêm chủng mở rộng	0,00%	0,00%	14,01%	44,12%	41,87%
A5	Lịch tiêm chủng, loại vắc xin tiêm chủng được thông báo rộng rãi trên loa truyền thanh hoặc tổ dân phố, nhân viên y tế thôn/khu phố trực tiếp thông báo	0,00%	0,00%	11,26%	49,66%	39,08%
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục tiêm chủng					
B1	Quy trình, thủ tục hành chính rõ ràng, công khai, thuận tiện.	0,00%	0,00%	9,45%	47,14%	43,41%
B2	Hài lòng về thời gian chờ tới lượt tiêm chủng.	0,00%	0,00%	10,25%	46,13%	43,61%
B3	Hài lòng về việc được nhân viên y tế hỏi, khám và ghi chép thông tin về tình trạng sức khỏe, tiền sử dị ứng, tiền sử tiêm chủng	0,00%	0,00%	11,01%	40,45%	48,54%
B4	Hài lòng về việc được thông báo về loại vắc xin được tiêm chủng, nước sản xuất, năm sản xuất/hạn sử dụng	0,00%	0,00%	10,50%	47,90%	41,60%

TT	Nội dung	Rất khó khăn	Khó khăn	Bình thường	Dễ dàng	Rất dễ dàng
B5	Hài lòng về việc được nhân viên y tế thông báo tác dụng, liều lượng, đường dùng của loại vắc xin trước mỗi lần tiêm	0,00%	0,00%	10,50%	44,37%	45,13%
B6	Hài lòng về việc được nhân viên y tế thông báo/cho xem hộp/lọ vắc xin còn nguyên niêm phong nhãn mác (đối với lọ vắc xin đóng 01 liều/lọ) hoặc còn nguyên nhãn mác (đối với lọ vắc xin đóng nhiều liều/lọ)	0,00%	0,00%	10,50%	49,41%	40,09%
B7	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.	0,00%	0,00%	10,00%	46,64%	43,36%
B8	Được nhân viên y tế thông báo về phản ứng có thể gặp sau tiêm chủng	0,00%	0,00%	10,50%	44,62%	44,87%
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ					
C1	Khu vực chờ trước, trong và theo dõi sau tiêm sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông	0,00%	0,00%	11,01%	47,39%	41,60%
C2	Hài lòng về khu vực chờ có đủ ghế ngồi	0,00%	0,00%	10,25%	44,87%	44,87%
C3	Hài lòng về có khu vực/bàn tư vấn, khám sàng lọc	0,00%	0,00%	10,76%	43,61%	45,63%
C4	Hài lòng về có khu vực/bàn tiêm chủng.	0,00%	0,00%	10,00%	43,61%	46,39%
C5	Hài lòng về có phòng/khu vực theo dõi và xử trí phản ứng sau tiêm chủng	0,00%	0,00%	11,00%	45,63%	43,37%
C6	Hài lòng về việc vắc xin được bảo quản lạnh trong buổi tiêm chủng (phích vắc xin, tủ lạnh)	0,00%	0,00%	9,00%	44,37%	46,63%
C7	Hài lòng về việc được sử dụng bơm kim tiêm riêng cho mỗi mũi tiêm	0,00%	0,00%	9,25%	41,10%	49,65%

TT	Nội dung	Rất khó khăn	Khó khăn	Bình thường	Dễ dàng	Rất dễ dàng
C8	Hài lòng về việc có hộp chống sốc, phác đồ chống sốc treo tại nơi theo dõi, xử trí phản ứng sau tiêm chủng	0,00%	0,00%	9,25%	45,38%	45,37%
C9	Hài lòng về việc có thùng rác chứa chất thải y tế	0,00%	0,00%	10,26%	45,13%	44,61%
C10	Hài lòng về nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	0,00%	0,00%	9,50%	43,36%	47,13%
C11	Hài lòng về khuôn viên cơ sở tiêm chủng xanh, sạch, đẹp	0,00%	0,00%	10,26%	43,36%	46,38%
C12	Hài lòng về đảm bảo trật tự, phòng ngừa trộm cắp tại điểm tiêm chủng	0,00%	0,00%	10,50%	44,62%	44,87%
D	Về thái độ ứng xử và kỹ năng làm việc của nhân viên					
D1	Hài lòng về nhân viên tiếp đón, hướng dẫn thủ tục niềm nở, nhiệt tình.	0,00%	0,00%	8,30%	42,29%	49,41%
D2	Nhân viên phục vụ có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	0,00%	0,25%	10,25%	38,32%	51,17%
D3	Hài lòng về nhân viên y tế tư vấn tỉ mỉ, rõ ràng.	0,00%	0,00%	11,01%	39,05%	49,94%
D4	Hài lòng về việc nhân viên y tế thao tác thành thạo, thuận thực khi thăm khám, tiêm chủng.	0,00%	0,00%	10,50%	41,35%	48,15%
D5	Hài lòng khi các thắc mắc của người dân (nếu có) được nhân viên y tế giải thích tận tình, thông tin rõ ràng, đầy đủ.	0,00%	0,25%	5,50%	39,58%	54,66%
E	Kết quả cung cấp dịch vụ					
E1	Hài lòng với chất lượng dịch vụ tiêm chủng được cung cấp.	0,00%	0,00%	13,25%	44,89%	41,86%
E2	Hài lòng về lần sử dụng dịch vụ tiêm chủng này.	0,00%	0,00%	11,75%	43,87%	44,37%

TT	Nội dung	Rất khó khăn	Khó khăn	Bình thường	Dễ dàng	Rất dễ dàng
E3	Được nhắc lịch cho lần tiêm tiếp theo.	0,00%	0,00%	5,25%	43,11%	51,64%

PHỤ LỤC 6
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
(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng năm 2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bắc Kạn)

TT	Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
A	Tiếp cận dịch vụ					
A1	Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	3,25%	0,65%	14,22%	53,12%	28,77%
A2	Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính gọn gàng, sạch sẽ	3,25%	0,65%	11,56%	53,12%	31,42%
A3	Trang thiết bị phục vụ quá trình trình giải quyết thủ tục hành chính đầy đủ (Gồm bàn, ghế, bút viết, quạt máy/điều hòa, máy tính để tra cứu thông tin, tài liệu niêm yết công khai về quy định thủ tục hành chính)	3,57%	0,65%	10,57%	49,87%	35,34%
A4	Trang thiết bị phục vụ quá trình trình giải quyết thủ tục hành chính hoạt động tốt, dễ sử dụng.	3,25%	0,32%	11,70%	50,19%	34,54%
B	Thủ tục hành chính					
B1	Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai dễ thấy tại trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính	2,92%	0,32%	13,55%	51,17%	32,04%
B2	Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	3,25%	0,00%	12,22%	50,84%	33,69%

TT	Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
B3	Thành phần hồ được yêu cầu nộp là đúng quy định	3,25%	0,32%	12,92%	51,82%	31,69%
B4	Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định	3,25%	0,32%	13,25%	51,49%	31,69%
B5	Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.	3,25%	0,65%	8,15%	52,89%	35,06%
C	Công chức trực tiếp giải quyết công việc					
C1	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	2,93%	0,65%	9,53%	46,81%	40,07%
C2	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	2,94%	0,65%	13,25%	45,98%	37,18%
C3	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	3,27%	0,33%	11,61%	47,94%	36,85%
C4	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	4,22%	0,65%	11,92%	44,35%	38,86%
C5	ông chức hướng dẫn người dân/đại diện tổ chức kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	3,57%	0,65%	12,57%	46,95%	36,26%
C6	Công chức giải quyết công việc cho người dân/đại diện tổ chức theo đúng quy định	0,32%	0,00%	6,51%	24,35%	68,82%

TT	Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
C7	Công chức tận tình giúp đỡ người dân/đại diện tổ chức trong quá trình giải quyết công việc	3,26%	1,30%	2,61%	50,81%	42,02%
D	Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công					
D1	Kết quả giải quyết hồ sơ là phù hợp với quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	2,92%	0,97%	13,37%	51,99%	30,74%
D2	Kết quả người dân/đại diện tổ chức nhận được có thông tin đầy đủ	3,25%	0,32%	10,95%	53,44%	32,04%
D3	Kết quả mà người dân/đại diện tổ chức nhận được có thông tin chính xác	2,92%	0,65%	10,92%	48,92%	36,58%
D4	Kết quả giải quyết hồ sơ của người dân/đại diện tổ chức đảm bảo tính công bằng	2,60%	0,97%	10,60%	50,22%	35,61%
TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ		Từ 01 tháng 10 năm 2024 đến 05 tháng 03 năm 2025, không có phản ánh, kiến nghị				
G	Niêm yết công khai					
G1	Công chức trực tiếp hướng dẫn quy định thủ tục hành chính	2,60%	1,30%	14,55%	50,52%	31,04%
G2	Niêm yết quy định thủ tục hành chính trên giấy tại trụ sở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả/Trung tâm Phục vụ hành chính công.	2,60%	1,30%	13,57%	51,17%	31,36%

TT	Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
G3	Niêm yết quy định thủ tục hành chính trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (mạng internet).	3,25%	0,65%	12,27%	51,17%	32,66%
G4	Niêm yết quy định thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công quốc gia (mạng internet).	2,60%	0,65%	6,10%	53,97%	36,69%
H	Mức phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ					
H1	Nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả/Trung tâm phục vụ hành chính công	2,60%	0,65%	12,57%	50,52%	33,66%
H2	Nhận hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả/Trung tâm phục vụ hành chính công và trả kết quả qua đường Bru điện (dịch vụ Bru chính)	2,60%	0,97%	11,27%	49,55%	35,61%
H3	Nhận hồ sơ và trả kết quả qua đường Bru điện (dịch vụ Bru chính)	2,60%	1,30%	10,60%	48,90%	36,61%
H4	Nhận hồ sơ qua mạng internet (dịch vụ công trực tuyến) và trả kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả/Trung tâm Phục vụ hành chính công	2,60%	1,30%	9,57%	50,87%	35,66%
H5	Nhận hồ sơ qua mạng internet (dịch vụ công trực tuyến) và trả kết quả qua đường Bru điện (dịch vụ Bru chính)	2,60%	1,30%	11,62%	47,27%	37,21%