

Số: 16/BC-TYT

Hoài Đức, ngày 31 tháng 03 năm 2024

## BÁO CÁO

### Kết quả khảo sát sự hài lòng người sử dụng dịch vụ tiêm chủng mở rộng Tháng 3 năm 2024

Kính gửi: - TTYT thị xã Hoài Nhơn;  
- Khoa KSBT.

#### 1. Thông tin chung:

- Số lượng người sử dụng dịch vụ tiêm chủng trong tháng 3/2024: 70
- Số đối tượng cần được sử dụng dịch vụ tiêm chủng trong tháng 3/2024: 109
- Thời điểm tiến hành khảo sát, khoảng thời gian khảo sát diễn ra: 28/03/2024
- Số lượng mẫu phỏng vấn: 40
- Phương pháp chọn mẫu : ngẫu nhiên đơn.
- Cơ cấu mẫu: + Người được tiêm chủng: 06 chiếm 15%  
+ Người nhà của người được tiêm chủng: 34 chiếm 85%

#### 2. Kết quả:

##### 2.1. Chỉ số hài lòng:

- Chỉ số hài lòng người sử dụng dịch vụ TCMR: 98,34
- Chỉ số hài lòng người sử dụng dịch vụ TCMR theo 5 thành phần:
  - + Chỉ số thành phần về tiếp cận: 99,00
  - + Chỉ số thành phần về minh bạch thông tin và thủ tục hành chính: 99,06
  - + Chỉ số thành phần về cơ sở vật chất, trang thiết bị: 94,46
  - + Chỉ số thành phần về nhân viên y tế: 100,00
  - + Chỉ số thành phần về kết quả cung cấp dịch vụ: 99,17

##### 2.2. Phân tích:

- Những điểm mạnh trong cung cấp dịch vụ được người bệnh ghi nhận:
  - + Quy trình, thủ tục hành chính rõ ràng, công khai, thuận tiện cho người tiêm chủng
  - + Thời gian tổ chức theo lịch cố định hàng tháng, nên người dân dễ dàng tiếp cận và nhớ lịch tiêm chủng định kỳ
  - + Cơ sở vật chất đầy đủ, sạch sẽ
  - + Thái độ ứng xử của nhân viên y tế hòa đồng, vui vẻ
  - + Năng lực chuyên môn tốt
- Phân tích yếu tố ảnh hưởng đến chỉ số hài lòng chung và chỉ số hài lòng theo thành phần:
  - + Một số đối tượng chưa tiếp cận với điểm tiêm chủng
  - + Một số chưa hài lòng về việc được thông báo về loại vắc xin, giá tiền, nhãn lọ, năm sản xuất và hạn sử dụng của vắc xin.
- Xác định những nguyên nhân chưa hài lòng theo từng Chỉ số thành phần: khu vực chờ trước, trong và theo dõi sau tiêm thì sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè nhưng không kín gió và ẩm áp vào mùa đông.

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

- Tuyên truyền lịch tiêm chủng hàng tháng trên đài truyền thanh phường và trên các nền tảng mạng xã hội về thời gian, địa điểm tổ chức tiêm để người dân dễ dàng tiếp cận
- Nhân viên Trạm y tế thông báo về loại Vắc xin được tiêm chủng, nước sản xuất, năm sản xuất, hạn sử dụng cho bà mẹ hoặc người bảo hộ của trẻ.
- Nhân viên y tế phải thông báo tác dụng, liều lượng, đường dùng của loại vắc xin trước mỗi lần tiêm
- Trạm y tế công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị
- Nhân viên y tế phải thông báo kỹ hơn cho từng bà mẹ hoặc người được tiêm chủng biết về phản ứng có thể gặp sau tiêm chủng cho các bà mẹ chưa nắm rõ.
- Cải thiện lại khu vực chờ trước, trong và theo dõi sau tiêm.

***Nơi nhận:***

- TTYTTX Hoài Nhơn(báo cáo);
- UBND xã(báo cáo)
- Lưu TYT



**Nguyễn Tấn Sinh**