

Số: Đăk Nông, ngày tháng 11 năm 2023

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, người dân đối với dịch vụ y tế công năm 2023 của Sở Y tế tỉnh Đăk Nông

Thực hiện Kế hoạch số 77/KH-SYT ngày 19/4/2023 của Sở Y tế về việc khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với dịch vụ y tế công năm 2023. Sở Y tế báo cáo như sau:

I. CÁC CHỈ SỐ KHẢO SÁT

1. Công tác thành lập Ban chỉ đạo

- Tính đến thời điểm hiện tại, 8/8 cơ sở khám chữa bệnh trên địa bàn tỉnh Đăk Nông đã thành lập, kiện toàn Ban chỉ đạo Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh và đi vào hoạt động hiệu quả với các thành phần như sau: Giám đốc Trung tâm Y tế làm Trưởng ban, trưởng phòng Tổ chức Cán bộ và Chủ tịch Công đoàn làm Phó trưởng ban, Lãnh đạo các tổ chức đoàn thể quần chúng, Lãnh đạo một số phòng, khoa tham gia thành viên.

- Sau khi thành lập 100% các Ban chỉ đạo đã triển khai họp, phân công nhiệm vụ cụ thể cho các thành viên đồng thời xây dựng kế hoạch triển khai thực hiện các nhiệm vụ một cách hiệu quả và thiết thực.

2. Việc tiếp cận dịch vụ tại các cơ sở y tế

- 100% cơ sở khám, chữa bệnh công lập thành lập Bộ phận chăm sóc khách hàng ngay tại Khoa khám bệnh với nhiệm vụ đón tiếp, hướng dẫn, chỉ dẫn người bệnh.

- Qua khảo sát về khả năng tiếp cận cho thấy các cơ sở khám, chữa bệnh có nhiều đổi mới; các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đến các khoa, phòng trong các cơ sở khám, chữa bệnh rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm; thời gian vào thăm người bệnh được thông báo công khai; các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số dễ tìm, các lối đi trong các cơ sở khám, chữa bệnh bằng phẳng, dễ đi; người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết nên quá trình khảo sát cho thấy người dân khi đến khám, chữa bệnh tại các cơ sở hài lòng về khả năng tiếp cận.

3. Sự minh bạch thông tin và thủ tục hành chính

Qua khảo sát các cơ sở khám, chữa bệnh đều có chuyển biến về chất lượng cung cấp dịch vụ khám, chữa bệnh thể hiện qua việc thay đổi về minh bạch thông tin và thủ tục hành chính tại hầu hết các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh của ngành, người dân được nắm rõ quy trình, thủ tục khi nhập viện; được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện; được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị; được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao và được công khai; cập nhật thông

tin thuốc và chi phí điều trị nên quá trình khảo sát cho thấy người dân rất hài lòng về sự minh bạch thông tin tại các cơ sở khám, chữa bệnh.

4. Về cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ người bệnh

Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người dân nhiều chỗ, nhiều thiết bị đã xuống cấp, đặc biệt là Nhà vệ sinh, nhà tắm cho bệnh nhân; công tác bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp qua khảo sát tỷ lệ không hài lòng còn chiếm tỷ lệ cao.

5. Sự phục vụ của đội ngũ y, bác sĩ và nhân viên y tế

- Qua khảo sát sự phục vụ của đội ngũ y, bác sĩ và nhân viên y tế được đánh giá có nhiều đổi mới và được cải thiện rõ rệt. Đội ngũ y tế đã ý thức sâu sắc vai trò và trách nhiệm của người thầy thuốc là chăm sóc sức khỏe nhân dân, không chỉ chăm lo công tác đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn mà việc đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của viên chức y tế cũng được chú trọng, đặc biệt trong cách ứng xử với người bệnh, tôn trọng, lịch thiệp trong giao tiếp.

6. Về kết quả cung cấp dịch vụ khám, chữa bệnh

Qua khảo sát các cơ sở khám, chữa bệnh về việc cung cấp các dịch vụ khám, chữa bệnh đã có nhiều đổi mới và cải thiện rõ rệt; đội ngũ y tế đã hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chu đáo; kết quả điều trị đáp ứng được phần lớn nguyện vọng của bệnh nhân và người nhà bệnh nhân.

7. Kết quả khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, người dân đối với dịch vụ y tế công

TT	Đơn vị	Kết quả khảo sát Nội trú	Kết quả khảo sát Ngoại trú	Ghi chú
1	Bệnh viện đa khoa tỉnh	94%	93%	
2	TTYT huyện Cư Jut	100%	100%	
3	TTYT huyện Đắk Mil	97%	97%	
4	TTYT huyện Krong Nô	100%	97%	
5	TTYT huyện Đắk Song	99%	91,4%	
6	TTYT huyện Đắk R'Lấp	93%	92%	
7	TTYT huyện Tuy Đức	85,2%	77,8%	
8	TTYT huyện Đắk Glong	97%	98%	
	Kết quả toàn tỉnh	95,6%	93,2%	

8. Khảo sát tỷ lệ hài lòng về dịch vụ tiêm chủng

- Tỷ lệ hài lòng chung của người dân về dịch vụ tiêm chủng (Tiêm chủng mở rộng và Tiêm chủng dịch vụ) trên địa bàn tỉnh đạt 93,8% so với khảo sát tương tự tại quý II/2023 (95,2%) giảm 1,4%.

- Sự hài lòng của người dân ở hầu hết các yếu tố liên quan đến dịch vụ tiêm chủng so với quý II/2023 đều được duy trì từ 90% trở lên. Đặc biệt sự hài lòng của người dân đạt tỷ lệ cao ở thái độ và kỹ năng của cán bộ y tế (99,2%) và về cơ sở vật chất (98,3%). Tuy nhiên sự hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ tiêm chủng chỉ đạt 87,7% giảm 2,3% so với II/2023 (90%).

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Kết quả đạt được

- Nhìn chung các cơ sở khám, chữa bệnh đã có nhiều cố gắng, kịp thời nâng cao chất lượng phục vụ khám, chữa bệnh; sửa chữa cơ sở vật chất và các trang thiết bị y tế theo danh mục để đáp ứng nhu cầu sử dụng của người bệnh.

- Thái độ phục vụ của đội ngũ viên chức, nhân viên y tế cũng dần được nâng lên; chất lượng khám, chữa bệnh phần nào đáp ứng được nhu cầu của người dân trên địa bàn tỉnh.

2. Khó khăn, tồn tại, hạn chế

- Cơ sở vật chất và trang thiết bị tuy đã được đầu tư, nâng cấp sửa chữa nhưng một số nơi vẫn chưa đạt yêu cầu trong chăm sóc sức khỏe nhân dân.

- Tình trạng thiếu nhân lực và Bác sĩ xin nghỉ việc tiếp tục xảy ra, dẫn đến thiếu nhân lực làm việc đã làm ảnh hưởng đến chất lượng công tác khám, chữa bệnh.

- Chưa có chính sách và chế độ đãi ngộ tốt để thu hút đội ngũ bác sĩ có chuyên môn tốt, bác sĩ giỏi về công tác tại tỉnh cũng như đội ngũ công chức, viên chức có năng lực đang công tác các đơn vị trực thuộc Sở Y tế; đồng thời chế độ tiền lương hiện nay thấp, môi trường làm việc cũng chưa thật sự tốt cũng đã tác động đến tâm lý, tinh thần làm việc của công chức, viên chức dẫn đến công việc không hiệu quả.

Trên đây là báo cáo Kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, người dân đối với dịch vụ y tế công năm 2023 của Sở Y tế tỉnh Đắk Nông./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ (báo cáo);
- Ban giám đốc;
- Các phòng chức năng Sở;
- Các đơn vị trực thuộc;
- BBT Trang Thông tin điện tử;
- Lưu: VT, VP_(Nh).

**KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Trần Văn Hùng

