

Mẫu

CƠ QUAN CẤP TRÊN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

ĐƠN VỊ BÁO CÁO

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /BC-Đơn vị

....., ngày tháng năm 202..

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh/người sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh/tiêm chủng mở rộng, tháng/quý..., năm ...

Kính gửi:

1. Thông tin chung

- Thông tin cơ bản về cơ sở: quy mô giường bệnh, số khám ngoại trú, nội trú hoặc số lượng người sử dụng dịch vụ tiêm chủng, thông tin liên quan để minh chứng cho việc xác định số lượng cỡ mẫu để khảo sát.

- Thời điểm tiến hành khảo sát, khoảng thời gian khảo sát diễn ra:

- Số lượng mẫu phỏng vấn:

- Phương pháp chọn mẫu (ngẫu nhiên đơn, ngẫu nhiên hệ thống...)

- Cơ cấu mẫu:

2. Kết quả:

2.1. Các chỉ số hài lòng

- Chỉ số hài lòng người bệnh/người sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh/tiêm chủng mở rộng:

- Chỉ số hài lòng người bệnh/người sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh/tiêm chủng mở rộng theo 5 thành phần

+ Chỉ số thành phần về tiếp cận

+ Chỉ số thành phần về minh bạch thông tin và thủ tục hành chính

+ Chỉ số thành phần về cơ sở vật chất, trang thiết bị

+ Chỉ số thành phần về nhân viên y tế

+ Chỉ số thành phần về kết quả cung cấp dịch vụ

(Đối với báo cáo của Sở Y tế: báo cáo các chỉ số theo hướng dẫn và các tỷ lệ theo chỉ tiêu).

2.2. Phân tích

- Những điểm mạnh trong cung cấp dịch vụ được người bệnh ghi nhận

- Phân tích yếu tố ảnh hưởng đến chỉ số hài lòng chung và chỉ số hài lòng theo thành phần.

- Xác định những nguyên nhân chưa hài lòng theo từng Chi số thành phần và qua phần câu hỏi định tính.

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

Nơi nhận:

- Như trên;

-

Đơn vị báo cáo

(Ký, dấu)