

PHIẾU GIẢI QUYẾT VĂN BẢN ĐỀN

SỞ Y TẾ  
TỈNH KHÁNH HÒA

Số đến: .....  
Ngày đến: .....  
Lưu hồ sơ: .....

Nơi ban hành: .....  
Số và ký hiệu văn bản: .....  
Ngày ban hành: ..... Thời hạn xử lý: .....  
Đơn vị chủ trì: ..... Đơn vị phối hợp: .....

\*Ý kiến của lãnh đạo cơ quan: .....  
*Chuyên VPS - lập ban văn website*

\*Ý kiến của Trưởng/Phó đơn vị: .....

Ngày 31 tháng 12 năm 2014

*Khoi*

\*Ý kiến đề xuất của người giải quyết: .....

\*Tiến độ giải quyết:

Ngày chuyển VB: ..... Ngày trình VB trả lời: .....

Ngày ban hành VB trả lời: ..... Số, ký hiệu VB trả lời: .....

Đánh giá thời gian hoàn thành: Trước hạn  Đúng hạn  Trễ hạn

UBND TỈNH KHÁNH HÒA  
**SỞ NỘI VỤ**

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 3251/SNV-CCHC

V/v cung cấp số liệu điều tra,  
khảo sát mức độ hài lòng năm  
2014 đối với các ĐVSN thuộc

Khánh Hòa, ngày 29 tháng 12 năm 2014

SỞ Y TẾ TỈNH KHÁNH HÒA	
Số: 12063	Sở Y tế
<b>ĐẾN</b>	Ngày: 31.12.14
Chuyên: Sở Nội vụ nhận được Công văn số 2731/SYT-VP ngày 19/12/2014 của Sở Y tế đề nghị cung cấp số liệu điều tra xã hội học của các đơn vị trực thuộc Sở Y tế.	

Kính gửi: Sở Y tế.

Sở Nội vụ xin gửi bảng chiết xuất kết quả điều tra xã hội học mức độ hài lòng năm 2014 theo đề nghị của Sở Y tế (đính kèm)./. ml

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu: VT.CCHC.02b.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**



**Nguyễn Trọng Thái**

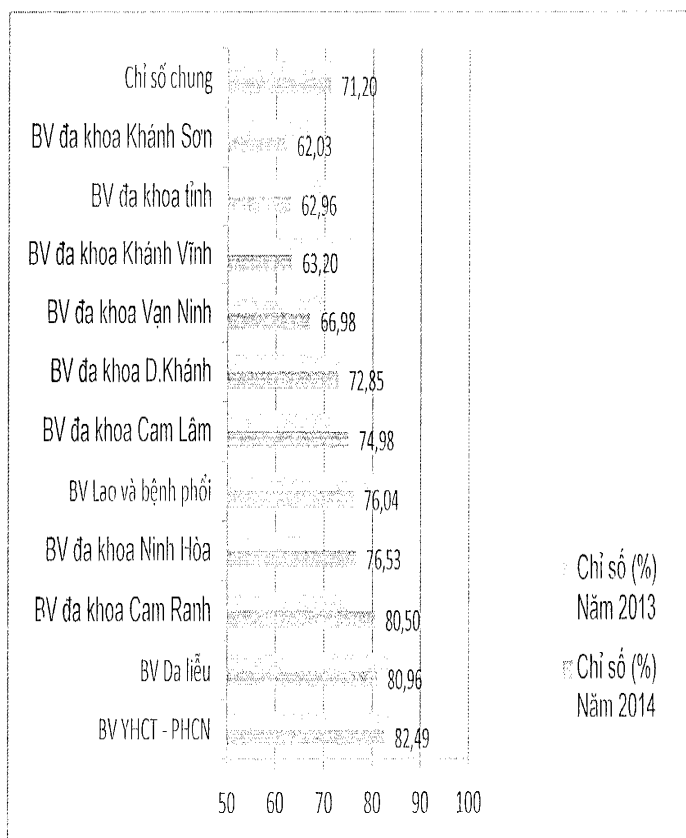
## BIỂU TỔNG HỢP CHỈ SỐ HÀI LÒNG LĨNH VỰC KHÁM, CHỮA BỆNH

Tiêu chí khảo sát, đánh giá	BV Đa liễu		BV Lao và bệnh phổi		BV YHCT - PHCN		BV đa khoa Cam Lâm		BV đa khoa Cam Ranh		BV đa khoa D.Khánh	
	Điểm số	Chỉ số (%)	Điểm số	Chỉ số (%)	Điểm số	Chỉ số (%)	Điểm số	Chỉ số (%)	Điểm số	Chỉ số (%)	Điểm số	Chỉ số (%)
Tiếp cận dịch vụ	3,64	72,80	3,47	69,44	3,82	76,32	3,59	71,76	3,68	73,50	3,32	66,48
Điều kiện tiếp đón và phục vụ	4,00	80,04	3,71	74,18	3,94	78,80	3,64	72,89	3,97	79,33	3,65	72,98
Thái độ phục vụ	4,30	85,92	4,11	82,24	4,43	88,64	4,04	80,72	4,38	87,50	3,86	77,20
Kết quả dịch vụ	4,22	84,40	3,96	79,20	4,21	84,20	3,61	72,20	4,03	80,50	3,64	72,70
Chi phí dịch vụ	3,95	79,07	3,63	72,67	4,03	80,67	3,68	73,60	3,88	77,50	3,77	75,33
Tiếp nhận và Xử lý thông tin phản hồi	4,18	83,50	3,93	78,50	4,32	86,30	3,94	78,70	4,23	84,69	3,62	72,40
<b>Kết quả chung (SIPS)</b>	<b>4,05</b>	<b>80,96</b>	<b>3,80</b>	<b>76,04</b>	<b>4,12</b>	<b>82,49</b>	<b>3,75</b>	<b>74,98</b>	<b>4,03</b>	<b>80,50</b>	<b>3,64</b>	<b>72,85</b>

Tiêu chí khảo sát, đánh giá	BV đa khoa Khánh Sơn		BV đa khoa Khánh Vĩnh		BV đa khoa Ninh Hòa		BV đa khoa Vạn Ninh		BV đa khoa tỉnh		K.quả chung Lĩnh vực Y tế	
	Điểm số	Chỉ số (%)	Điểm số	Chỉ số (%)	Điểm số	Chỉ số (%)	Điểm số	Chỉ số (%)	Điểm số	Chỉ số (%)	Điểm số	Chỉ số (%)
Tiếp cận dịch vụ	3,02	60,32	3,12	62,40	3,66	73,10	3,34	66,72	3,13	62,55	3,39	67,82
Điều kiện tiếp đón và phục vụ	3,09	61,73	3,04	60,71	3,68	73,69	3,34	66,84	2,98	59,61	3,46	69,15
Thái độ phục vụ	3,24	64,80	3,31	66,24	4,03	80,60	3,40	67,92	3,32	66,44	3,78	75,53
Kết quả dịch vụ	2,92	58,40	2,97	59,30	3,95	79,06	3,22	64,40	3,14	62,84	3,56	71,13
Chi phí dịch vụ	2,92	58,40	3,15	62,93	3,69	73,83	3,13	62,67	3,14	62,74	3,48	69,62
Tiếp nhận và Xử lý thông tin phản hồi	3,43	68,50	3,38	67,60	3,94	78,88	3,67	73,30	3,18	63,59	3,70	73,98
<b>Kết quả chung (SIPS)</b>	<b>3,10</b>	<b>62,03</b>	<b>3,16</b>	<b>63,20</b>	<b>3,83</b>	<b>76,53</b>	<b>3,35</b>	<b>66,98</b>	<b>3,15</b>	<b>62,96</b>	<b>3,56</b>	<b>71,20</b>

## CHỈ SỐ HÀI LÒNG LĨNH VỰC KHÁM CHỮA BỆNH TỬ CAO XUỐNG THẤP

ĐƠN VỊ	Chỉ số (%)	
	Năm 2014	Năm 2013
BV YHCT - PHCN	82,49	87,02
BV Đa liễu	80,96	83,12
BV đa khoa Cam Ranh	80,50	74,73
BV đa khoa Ninh Hòa	76,53	65,38
BV Lao và bệnh phổi	76,04	80,43
BV đa khoa Cam Lâm	74,98	71,02
BV đa khoa D.Khánh	72,85	73,10
BV đa khoa Vạn Ninh	66,98	69,90
BV đa khoa Khánh Vĩnh	63,20	75,69
BV đa khoa tỉnh	62,96	70,53
BV đa khoa Khánh Sơn	62,03	66,78
Chỉ số chung	71,20	73,27



ml