

Số: /QĐ-UBND

Sóc Trăng, ngày tháng năm 2022

QUYẾT ĐỊNH

Phê duyệt Đề án Khảo sát đánh giá, đo lường sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ y tế công lập trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng đến năm 2025

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH SÓC TRĂNG

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;

Căn cứ Kế hoạch số 163/KH-UBND ngày 24/11/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng về cải cách hành chính tỉnh Sóc Trăng giai đoạn 2021 - 2030;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Y tế tỉnh Sóc Trăng tại Công văn số 1842/SYT-TCHC ngày 22/8/2022.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt Đề án Khảo sát đánh giá, đo lường sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ y tế công lập trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng đến năm 2025 (đính kèm Đề án số 03/ĐA-SYT ngày 26/5/2022 của Sở Y tế tỉnh Sóc Trăng).

Điều 2. Giao Sở Y tế chủ trì, phối hợp với các sở, ngành, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và các đơn vị có liên quan triển khai thực hiện Đề án nêu trên và báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh kết quả thực hiện.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Sở Y tế, Sở Tài chính, Sở Nội vụ, Cục trưởng Cục Thống kê, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan căn cứ Quyết định thi hành kể từ ngày ký./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Tổng cục Thống kê;
- Công TTĐT tỉnh;
- Lưu: VX, HC.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Huỳnh Thị Diễm Ngọc

Số: /ĐA-SYT

Sóc Trăng, ngày 26 tháng 5 năm 2022

ĐỀ ÁN

Khảo sát đánh giá, đo lường sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ y tế công lập trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng đến năm 2025

Phần I

SỰ CẦN THIẾT CỦA ĐỀ ÁN

I. SỰ CẦN THIẾT BAN HÀNH ĐỀ ÁN

Thời gian qua, việc khảo sát đánh giá, đo lường sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ y tế công lập trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng ngày càng thể hiện được vai trò, giải pháp quan trọng nhằm tổng hợp ý kiến nhận xét đánh giá của người dân đối với dịch vụ công lập tại các cơ sở y tế, thông qua đó, Sở Y tế và các đơn vị y tế công lập trên địa bàn tỉnh kịp thời nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân để đề ra những biện pháp cải thiện chất lượng nhằm phục vụ cho người dân ngày càng tốt hơn. Tinh thần phục vụ và trách nhiệm đối với công việc của công chức, viên chức có sự chuyển biến tích cực. Tỷ lệ hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ y tế công lập trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng qua từng năm đều đạt trên 80%.

Bên cạnh những kết quả đạt được, so với yêu cầu mà công tác cải cách hành chính đặt ra, tỷ lệ hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ y tế công lập trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng còn chưa cao, bởi nhiều nguyên nhân khách quan và chủ quan.

Trong thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030 trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng có đặt ra nhiều mục tiêu, nhiệm vụ quan trọng. Trong đó, có giao nhiệm vụ cho Sở Y tế thực hiện khảo sát đánh giá, đo lường sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ y tế công lập trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng đến năm 2025. Vì vậy, việc xây dựng Đề án Khảo sát đánh giá, đo lường sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ y tế công lập trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng đến năm 2025 để cụ thể hóa nhiệm vụ cải cách hành chính từ nay đến năm 2025 là vô cùng cần thiết và phù hợp với yêu cầu nhiệm vụ được giao nhằm xác định chỉ số và mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công, qua đó đánh giá chất lượng và hiệu quả của dịch vụ y tế công; đồng thời, nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân để xây dựng các biện pháp cải thiện chất lượng dịch vụ, đáp ứng yêu cầu bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe nhân dân.

II. CĂN CỨ PHÁP LÝ XÂY DỰNG ĐỀ ÁN

Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 – 2030.

Chỉ thị số 23/CT-TTg ngày 02/9/2021 của Thủ tướng Chính phủ về việc đẩy mạnh thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 – 2030.

Nghị quyết số 10-NQ/TU ngày 29/12/2021 của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh Sóc Trăng khoá XIV về đẩy mạnh cải cách hành chính tỉnh Sóc Trăng đến năm 2025, định hướng đến năm 2030.

Kế hoạch số 163/KH-UBND ngày 24/11/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng về cải cách hành chính tỉnh Sóc Trăng giai đoạn 2021 - 2030.

Kế hoạch số 61/KH-UBND ngày 25/4/2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng triển khai Nghị quyết của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh về đẩy mạnh cải cách hành chính tỉnh Sóc Trăng đến năm 2025, định hướng đến năm 2030.

Phần II

NỘI DUNG ĐỀ ÁN

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU ĐỀ ÁN

1. Mục tiêu

- Nâng cao nhận thức, trách nhiệm, sự tham gia của người dân đối với chất lượng phục vụ ở các dịch vụ y tế công lập trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng.

- Xác định được chất lượng phục vụ do các dịch vụ y tế công lập trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng cung cấp.

- Từ những ý kiến nhận xét đánh giá của người dân tại các cơ sở y tế, đánh giá được thực trạng, phân tích nguyên nhân, lựa chọn giải pháp để khắc phục điểm yếu, cải thiện chất lượng phục vụ nhằm nâng cao sự hài lòng và lợi ích của người dân; góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của các cơ sở y tế trên địa bàn tỉnh.

- Phần đầu năm 2022: 50% các Trạm Y tế được thực hiện việc đo lường sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ y tế công lập trên địa bàn tỉnh. Phần đầu đến năm 2023: 50% các Trạm Y tế còn lại được thực hiện việc đo lường sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ y tế công lập trên địa bàn tỉnh. Phần đầu đến năm 2024: 100% Trung tâm Y tế huyện, thị xã, thành phố được thực hiện việc đo lường sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ y tế công lập trên địa bàn tỉnh. Phần đầu đến năm 2025: 100% bệnh viện tuyến tỉnh, Trung tâm Kiểm soát bệnh tật được thực hiện việc đo lường sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ y tế công lập trên địa bàn tỉnh; tổ chức tổng kết Đề án Khảo sát đánh giá, đo lường sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ y tế công lập trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng giai đoạn 2022 - 2025.

2. Yêu cầu

- Triển khai đầy đủ các nội dung, phương pháp, cách thức tổ chức thực hiện Đề án Khảo sát đánh giá, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công lập.

- Việc khảo sát đánh giá, đo lường phải đảm bảo tính khoa học, khách quan, trung thực, đúng tiến độ đề ra.

- Bộ câu hỏi khảo sát đánh giá, đo lường phải phù hợp với hệ thống tiêu chí đánh giá, thống nhất, dễ hiểu, dễ trả lời, phù hợp với trình độ dân trí.

- Kết quả đánh giá, đo lường phải bảo đảm tính tin cậy, chính xác, đại diện và phải được công bố kịp thời, rộng rãi.

II. PHẠM VI ĐIỀU CHỈNH, NỘI DUNG, ĐỐI TƯỢNG, PHƯƠNG PHÁP VÀ THỜI GIAN THỰC HIỆN ĐỀ ÁN

1. Phạm vi điều chỉnh

Đánh giá, đo lường sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ y tế công lập trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng.

2. Nội dung đánh giá

- Thực hiện Đề án Khảo sát đánh giá, đo lường sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ y tế công lập trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng đến năm 2025 để cụ thể hóa nhiệm vụ cải cách hành chính từ nay đến năm 2025, xác định chỉ số và mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công, qua đó đánh giá chất lượng và hiệu quả của dịch vụ y tế công; đồng thời, nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân để xây dựng các biện pháp cải thiện chất lượng dịch vụ, đáp ứng yêu cầu bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe nhân dân.

- Nội dung khảo sát đánh giá, đo lường sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ y tế công lập: Khảo sát đánh giá chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh và dịch vụ tiêm chủng.

3. Đối tượng đánh giá

a) Đối tượng được đánh giá

Các đơn vị sự nghiệp y tế công lập cung cấp dịch vụ khám chữa bệnh và dịch vụ tiêm chủng, bao gồm:

- Năm 2022, năm 2023: 109 Trạm Y tế xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh.

- Năm 2024: 11 Trung tâm Y tế huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh.

- Năm 2025: Bệnh viện Đa khoa tỉnh, Bệnh viện chuyên khoa Sản - Nhi, Bệnh viện 30 Tháng 4, Bệnh viện chuyên khoa 27 Tháng 2, Bệnh viện Quân Dân y, Trung tâm Kiểm soát bệnh tật.

b) Đối tượng thực hiện đánh giá

Tất cả người dân có tham gia thực hiện các dịch vụ y tế công lập trên địa bàn tỉnh, cụ thể:

- Người bệnh, người nhà người bệnh tham gia thực hiện các dịch vụ khám chữa bệnh do các đơn vị sự nghiệp y tế công lập cung cấp.

- Người dân tham gia sử dụng dịch vụ tiêm chủng (bố, mẹ, người nhà của trẻ, người nuôi dưỡng trẻ) do các đơn vị sự nghiệp y tế công lập cung cấp.

4. Phương pháp đánh giá

Phương pháp đánh giá bao gồm: Phương pháp phỏng vấn trực tiếp thông qua phiếu hỏi và phương pháp khảo sát đánh giá trực tuyến thông qua việc xây dựng và triển khai ứng dụng Quick Response Code (mã QR) được niêm yết tại các đơn vị sự nghiệp y tế công lập cung cấp dịch vụ khám chữa bệnh và dịch vụ tiêm chủng.

a) Số lượng phiếu khảo sát

Căn cứ vào bình quân số lượt người dân đến tham gia thực hiện các dịch vụ y tế hàng năm tại các đơn vị sự nghiệp y tế công lập được khảo sát thì số lượng phiếu khảo sát cho từng đơn vị như sau:

Stt	Tên đơn vị sự nghiệp y tế công lập được khảo sát	Số lượng mẫu khảo sát		Tổng số phiếu
		Dịch vụ điều trị bệnh nội trú	Dịch vụ khám chữa bệnh ngoại trú	
Năm 2022				2.750
	55 Trạm Y tế xã, phường, thị trấn	50 mẫu/Trạm Y tế		2.750
Năm 2023				2.700
	54 Trạm Y tế xã, phường, thị trấn	50 mẫu/Trạm Y tế		2.700
Năm 2024				1.600
1	Trung tâm Y tế thành phố Sóc Trăng	100		100
2	Trung tâm Y tế thị xã Ngã Năm	100	50	150
3	Trung tâm Y tế thị xã Vĩnh Châu	100	50	150
4	Trung tâm Y tế huyện Châu Thành	100	50	150
5	Trung tâm Y tế huyện Cù Lao Dung	100	50	150
6	Trung tâm Y tế huyện Kế Sách	100	50	150
7	Trung tâm Y tế huyện Long Phú	100	50	150
8	Trung tâm Y tế huyện Mỹ Tú	100	50	150
9	Trung tâm Y tế huyện Mỹ Xuyên	100	50	150
10	Trung tâm Y tế huyện Thạnh Trị	100	50	150
11	Trung tâm Y tế huyện Trần Đề	100	50	150

Stt	Tên đơn vị sự nghiệp y tế công lập được khảo sát	Số lượng mẫu khảo sát		Tổng số phiếu
		Dịch vụ điều trị bệnh nội trú	Dịch vụ khám chữa bệnh ngoại trú	
Năm 2025				1.000
1	Bệnh viện Đa khoa tỉnh	200	100	300
2	Bệnh viện chuyên khoa Sản - Nhi	100	50	150
3	Bệnh viện 30 Tháng 4	100	50	150
4	Bệnh viện chuyên khoa 27 Tháng 2	100	50	150
5	Bệnh viện Quân Dân y	100	50	150
6	Trung tâm Kiểm soát bệnh tật	100		100
Tổng số				8.050

b) Thang đo và mức độ đánh giá

- Các tiêu chí được đánh giá qua các câu hỏi, sử dụng thang đo Likert với 5 mức độ từ 1 đến 5, trong đó:

+ Mức 1 là mức đánh giá thấp nhất (tương ứng với rất không hài lòng, rất không đồng ý, rất kém, không thực hiện, không có, rất khó khăn,...).

+ Mức 5 là mức đánh giá cao nhất (tương ứng với rất hài lòng, rất đồng ý, rất tốt, có đầy đủ, rất dễ dàng,...).

- Đánh giá mức độ đạt được trên mỗi tiêu chí và kết quả chung theo các khoản tương ứng như sau:

Mức	Kém	Yếu	Trung bình	Khá	Tốt
Điểm số	1 - 1,8	1,81 - 2,6	2,61 - 3,4	3,41 - 4,2	4,21 - 5
Chỉ số % tương ứng	< 36%	36,2% - 52%	52,2% - 68%	68,2% - 84%	> 84%

c) Xác định tỷ lệ hài lòng

Trên cơ sở mức độ đánh giá đạt được, việc xác định tỷ lệ hài lòng theo từng nhóm tiêu chí hoặc tỷ lệ hài lòng chung được tính theo công thức sau:

Điểm trung bình cộng đạt được qua khảo sát

$$\text{Tỷ lệ hài lòng} = \frac{\text{Điểm trung bình cộng đạt được qua khảo sát}}{5 \text{ (mức điểm tối đa)}} \times 100\%$$

d) Phương pháp xử lý số liệu

Phiếu khảo sát sau khi thu về được làm sạch, xử lý bằng phần mềm SPSS để xác định tỷ lệ phần trăm, trung bình của các chỉ số phản ánh mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ y tế của các đơn vị sự nghiệp y tế công lập tại thời điểm đánh giá.

5. Thời gian thực hiện đánh giá

- Việc khảo sát đánh giá, đo lường sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ y tế công được thực hiện hàng năm.

- Sở Y tế tổ chức khảo sát đánh giá hàng năm, báo cáo kết quả khảo sát đánh giá trình Ủy ban nhân dân tỉnh trước ngày 10/01 hàng năm, công bố kết quả Chỉ số hài lòng của người dân sau khi được Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt và báo cáo về Bộ Y tế.

6. Công cụ đánh giá

Phiếu phỏng vấn người dân về chất lượng cung cấp dịch vụ y tế công lập trên địa bàn tỉnh, gồm:

- Phiếu phỏng vấn người bệnh và người nhà người bệnh đối với chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh nội trú và ngoại trú.

- Bảng câu hỏi dành cho người dân về chất lượng cung cấp dịch vụ tiêm chủng.

7. Nhóm chỉ số đo lường

- Chỉ số về tiếp cận.

- Chỉ số về sự minh bạch thông tin thủ tục hành chính.

- Chỉ số về cơ sở vật chất.

- Chỉ số về nhân viên y tế.

- Chỉ số về kết quả cung cấp dịch vụ y tế.

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện khảo sát đánh giá, đo lường sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ y tế công lập trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng đến năm 2025 từ nguồn kinh phí thực hiện cải cách hành chính tỉnh Sóc Trăng giai đoạn 2021 - 2030 được phân bổ về Sở Y tế theo Kế hoạch số 163/KH-UBND ngày 24/11/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Y tế

- Xây dựng kế hoạch; xây dựng phiếu điều tra khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ y tế công lập trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng đảm bảo theo yêu cầu.

- Phối hợp Cục Thống kê triển khai thực hiện điều tra khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ y tế công lập trên địa bàn tỉnh đảm bảo đúng tiến độ, yêu cầu; theo dõi, tổng hợp định kỳ kết quả đánh giá trực tuyến...; kịp thời biểu dương, khen thưởng tập thể, cá nhân có thành tích tốt và chỉ đạo chấn chỉnh khắc phục hạn chế trong quá trình thực hiện.

- Tổ chức Hội nghị triển khai công bố kết quả khảo sát đánh giá, đo lường sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ y tế công lập trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng giai đoạn 2022 - 2025.

- Báo cáo kết quả khảo sát đánh giá, đo lường sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ y tế công lập trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng giai đoạn 2022 – 2025 trình Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt và báo cáo về Bộ Y tế.

2. Sở Nội vụ

- Chịu trách nhiệm thẩm định kế hoạch điều tra.
- Theo dõi, đôn đốc việc triển khai kế hoạch điều tra.

3. Cục Thống kê

Phối hợp với Sở Y tế tổ chức triển khai hoạt động điều tra, khảo sát đánh giá; xử lý số liệu; tổng hợp kết quả điều tra, khảo sát đánh giá, đo lường sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ y tế công lập trên địa bàn tỉnh đảm bảo đúng tiến độ, yêu cầu.

4. Sở Tài chính

Phối hợp với Sở Y tế tham mưu trình Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí kinh phí sự nghiệp hàng năm theo phân cấp ngân sách trong khả năng cân đối ngân sách địa phương theo đúng quy định của Luật Ngân sách nhà nước.

Trên đây là nội dung Đề án Khảo sát đánh giá, đo lường sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ y tế công lập trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng đến năm 2025./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (báo cáo);
- Sở Nội vụ (phối hợp);
- Sở Tài chính (phối hợp);
- Cục Thống kê (phối hợp);
- Ban Giám đốc Sở Y tế;
- Các Phòng chức năng, Thanh tra SYT;
- Lưu: VT, TC-HC.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Võ Quốc Trứ