

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH SÓC TRĂNG**

Số 2045/QĐ-UBND

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

Sóc Trăng, ngày 30 tháng 7 năm 2020

QUYẾT ĐỊNH

**V/v Phê duyệt Phương án điều tra đo lường sự hài lòng của người dân
đối với chất lượng dịch vụ y tế công lập trên địa bàn
tỉnh Sóc Trăng năm 2020**

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 Luật Thống kê ngày 23/11/2015;

Căn cứ Quyết định số 225/QĐ-TTg ngày 04/02/2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016-2020;

Căn cứ Kế hoạch số 48/KH-UBND, ngày 04/7/2016 của Chủ tịch UBND tỉnh Sóc Trăng về việc thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng giai đoạn 2016-2020;

Căn cứ Quyết định số 1715/QĐ-UBND ngày 18/7/2017 của UBND tỉnh Sóc Trăng về việc Phê duyệt Kế hoạch triển khai thực hiện 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 2017-2020;

Thực hiện Công văn số 840/TCTK-PPCĐ ngày 26/6/2019 của Tổng Cục Thống kê về việc thẩm định dự thảo Phương án điều tra đo lường sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ y tế công lập trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2020;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Y tế tại Công văn số 709/SYT-VP, ngày 08 tháng 7 năm 2020.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt Phương án điều tra đo lường sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ y tế công lập trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2020. (kèm theo Phương án).

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

Điều 3. Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Giám đốc Sở Y tế, Sở Tài chính, Sở Nội vụ, Cục trưởng Cục Thống kê, Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố, tỉnh Sóc Trăng và thủ trưởng các đơn vị có liên quan căn cứ Quyết định thi hành kể từ ngày ký. *lệ*

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Tổng cục Thống kê;
- Công TTĐT tỉnh;
- Lưu: VT *lệ*

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Ngô Hùng



**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH SÓC TRĂNG**

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

PHƯƠNG ÁN

**Điều tra đo lường, sự hài lòng của người dân đối với
chất lượng dịch vụ y tế công lập trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2020.**
(Kèm theo Quyết định 2025/QĐ-UBND ngày 30 tháng 7 năm 2020 của
Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU, ĐIỀU TRA:

1. Mục đích:

Xác định Chỉ số hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ y tế công lập trên địa bàn tỉnh.

Tổng hợp, phân tích ý kiến đánh giá, đề xuất của người dân về chất lượng dịch vụ y tế công lập trên địa bàn tỉnh để kịp thời tham mưu, đề xuất giải pháp cải thiện chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh cho người dân.

Đánh giá khách quan sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh của các cơ sở y tế công lập trên địa bàn tỉnh, thông qua đó ngành Y tế kịp thời nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân để đề ra những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung cấp dịch vụ của các cơ sở y tế công lập, nâng cao chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh cho người dân.

2. Yêu cầu:

- Phương pháp đo lường sự hài lòng phải cho kết quả đánh giá khách quan, trung thực của người dân về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại các cơ sở y tế công lập trên địa bàn tỉnh.

- Bảo đảm tính khả thi, đơn giản, dễ áp dụng, chi phí thấp, phù hợp với tình hình thực tế tại địa phương.

- Câu hỏi điều tra xã hội học phù hợp với hệ thống tiêu chí, dễ hiểu, dễ trả lời, phù hợp với trình độ dân trí; đảm bảo tính khoa học và có sự logic chặt chẽ giữa đánh giá chất lượng với mức độ hài lòng của người dân, tổ chức.

II. PHẠM VI VÀ ĐỐI TƯỢNG, ĐƠN VỊ ĐIỀU TRA:

1. Phạm vi:

Phạm vi điều tra: Năm 2020 sẽ tiến hành điều tra 100 % tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh, Bệnh viện Chuyên khoa Sản - Nhi; Bệnh viện Chuyên khoa 27/2, Bệnh viện Quân Dân y; Trung tâm Y tế huyện, thị xã được thực hiện việc đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ khám chữa bệnh trên địa bàn tỉnh.

2. Đối tượng điều tra khảo sát:

Người dân sử dụng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh trên địa bàn được khảo sát.

3. Đơn vị điều tra: tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh, Bệnh viện Chuyên khoa Sản - Nhi; Bệnh viện Chuyên khoa 27/2, Bệnh viện Quân Dân y; Trung tâm Y tế huyện, thị xã.

III. LOẠI ĐIỀU TRA:

- Đây là cuộc điều tra mẫu với quy mô 1.500 phiếu.
- Nguyên tắc chọn mẫu: Chọn ngẫu nhiên người dân, hoặc người thân của người dân khi đến thực hiện dịch vụ khám chữa bệnh.

IV. THỜI ĐIỂM, THỜI GIAN VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐIỀU TRA:

1. THỜI ĐIỂM, THỜI GIAN: Từ 01/10/2020 đến 31/10/2020.

Cuộc điều tra thu thập thông tin trong thời gian 30 ngày (bắt đầu từ ngày 01/10/2020 đến ngày 30/10/2020).

2. PHƯƠNG PHÁP ĐIỀU TRA:

Cuộc điều tra áp dụng phương pháp phỏng vấn, điều tra trực tiếp: Điều tra viên liên hệ gặp đối tượng, điều tra viên phỏng vấn trực tiếp và điền vào phiếu điều tra;

V. NỘI DUNG ĐIỀU TRA, PHIẾU ĐIỀU TRA:

1. Nội dung điều tra:

Thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ y tế công lập trên địa bàn tỉnh theo 5 nhóm tiêu chí đánh giá để thống nhất với kế hoạch điều tra giai đoạn 2017-2020 đã được phê duyệt cụ thể như sau:

- Nhóm tiêu chí về tiếp cận dịch vụ tại cơ sở y tế.
- Nhóm tiêu chí về thủ tục, quy định hành chính về dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh.
- Nhóm tiêu chí về điều kiện vật chất, phục vụ của cơ sở y tế.
- Nhóm tiêu chí về sự phục vụ của đội ngũ y, bác sĩ và nhân viên y tế.
- Nhóm tiêu chí đánh giá chung về kết quả dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh.

2. Phiếu điều tra:

Cuộc điều tra sử dụng một phiếu điều tra “Phiếu điều tra sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh”.

*** Chọn và phân bố mẫu điều tra:**

Trên cơ sở phân nhóm các đối tượng, tiến hành phân bố mẫu theo các nhóm đối tượng cụ thể như sau:

Số TT	Đối tượng được lấy ý kiến	Số lượng (Phiếu)	Ghi chú
01	Bệnh viện Đa khoa tỉnh	100	
02	Bệnh viện 30 tháng 4	100	
03	Bệnh viện Quân Dân y	100	
04	Bệnh viện Chuyên khoa 27/2	100	
05	Bệnh viện Chuyên khoa Sản - Nhi	100	
06	Trung tâm Y tế huyện Cù Lao Dung	100	
07	Trung tâm Y tế huyện Thạnh Trị	100	
08	Trung tâm Y tế thị xã Ngã Năm	100	
09	Trung tâm Y tế thị xã Vĩnh Châu	100	
10	Trung tâm Y tế huyện Châu Thành	100	
11	Trung tâm Y tế huyện Trần Đề	100	
12	Trung tâm Y tế huyện Mỹ Tú	100	
13	Trung tâm Y tế huyện Kế Sách	100	
14	Trung tâm Y tế huyện Long Phú	100	
15	Trung tâm Y tế huyện Mỹ Xuyên	100	
	Mẫu dự phòng	250	
	Tổng cộng	1.750	

VI. TỔNG HỢP VÀ BÁO CÁO KẾT QUẢ ĐIỀU TRA:

- Tổng hợp, kết quả điều tra: Phiếu điều tra được kiểm tra làm sạch, mã hóa và nhập tin, xử lý, phân tích dữ liệu bằng phần mềm phân tích thống kê như IMPS, SPSS...

- Báo cáo kết quả điều tra: Báo cáo kết quả điều tra về mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công lập trên địa bàn tỉnh được xây dựng trên cơ sở dữ liệu phân tích từ phần mềm IMPS, SPSS gồm các nội dung chính sau:

- + Tổng hợp số liệu theo mẫu biểu, kết quả điều tra.
- + Phân tích, đánh giá kết quả điều tra.
- + Kết luận và đề xuất, kiến nghị.

VII. CÔNG CỤ, PHƯƠNG PHÁP XÁC ĐỊNH CHỈ SỐ HÀI LÒNG:

Chỉ số hài lòng được xác định thông qua công cụ là bảng hỏi điều tra, phỏng vấn. Nội dung bảng hỏi được xây dựng trên cơ sở nội dung, tiêu chí điều tra. Thang đánh giá của các câu hỏi được thống nhất ở 5 mức (từ 1 đến 5) theo

Thang đo Likert. Trong đó mức 1 tương ứng với mức đánh giá thấp nhất, mức 5 tương ứng với mức đánh giá cao nhất.

Trên cơ sở mức độ đánh giá đạt được, việc xác định chỉ số hài lòng được thực hiện theo công thức sau:

$$\text{SIPAS} = \frac{p}{P} \times 100\%$$

Trong đó: SIPAS: chỉ số hài lòng

p: mức đánh giá thực tế đạt được của người bệnh

P: mức đánh giá cao nhất của người bệnh

- Mức độ đánh giá đạt được trên mỗi tiêu chí và kết quả chung theo các khoảng 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

VIII. KẾ HOẠCH TIẾN HÀNH ĐIỀU TRA:

1. Công tác chuẩn bị:

Xây dựng kế hoạch điều tra.

Chọn mẫu, lập danh sách đối tượng, đơn vị điều tra.

In ấn phương án, phiếu điều tra và tài liệu liên quan.

Tập huấn triển khai phương án điều tra và hướng dẫn nghiệp vụ cho điều tra viên và giám sát viên.

Xây dựng cơ sở dữ liệu, chương trình phần mềm nhập tin và tổng hợp kết quả điều tra.

2. Xử lý, tổng hợp, phân tích và công bố kết quả điều tra:

Thời gian thực hiện từ 01/11/2020 đến 30/12/2020, cụ thể như sau:

+ Nghiệm thu, xử lý số liệu: 20 ngày (từ ngày 01/11/2020 - 20/11/2020).

+ Nhập thông tin mẫu phiếu điều tra: 30 ngày (từ ngày 21/11/2020 - 20/12/2020).

+ Tổng hợp và phân tích kết quả điều tra: 10 ngày (từ ngày 21/12/2020 - 30/12/2020).

IX. TỔ CHỨC THỰC HIỆN:

1. Sở Y tế:

- Chủ trì lập dự toán chi tiết kinh phí thực hiện nhiệm vụ theo Phương án.

- Xây dựng Phiếu khảo sát sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ y tế đảm bảo theo yêu cầu mục IV.

- Phối hợp Bureau điện tỉnh tổ chức tập huấn, hướng dẫn triển khai Phương án điều tra, tuyển chọn điều tra viên và tổ chức thực hiện điều tra.

- Tổng hợp kết quả và viết báo cáo kết quả điều tra Chỉ số hài lòng về chất lượng dịch vụ y tế trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2020, trình UBND tỉnh phê duyệt và báo cáo Bộ Y tế.

- Tổ chức Hội nghị triển khai công bố kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ y tế công lập trên địa bàn tỉnh năm 2020.

2. Sở Nội vụ:

- Chịu trách nhiệm thẩm định Phương án, kế hoạch điều tra,

- Theo dõi, đôn đốc việc triển khai Phương án điều tra.

3. Cục Thống kê:

- Phối hợp với Sở Y tế tổ chức triển khai Phương án điều tra đảm bảo đúng tiến độ.

- Xử lý số liệu, tổng hợp kết quả điều tra.

Trên đây là Phương án điều tra đo lường sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ y tế công lập trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2020./.