

ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH SÓC TRĂNG
Số: 2508/QĐ-UBND

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Sóc Trăng, ngày 02 tháng 10 năm 2017

QUYẾT ĐỊNH

V/v **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 năm 2017**

SỞ NỘI VỤ TỈNH SÓC TRĂNG

Số: 9796
DẪN Ngày: 02/10/2017
Chuyển: 9 Lưu

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH SÓC TRĂNG

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;

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 Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng về thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh giai đoạn 2016 - 2020;

Căn cứ Quyết định số 1715/QĐ-UBND ngày 18/7/2017 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân 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 y tế công lập trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng giai đoạn 2017-2020;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Y tế tỉnh Sóc Trăng (tại Kế hoạch số 55/KH-SYT ngày 25/9/2017),

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. 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 năm 2017 (đính kèm Kế hoạch số 55/KH-SYT ngày 25/9/2017 của Sở Y tế).

Điều 2. Sở Y tế có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các sở, ban ngành có liên quan tổ chức triển khai thực hiện theo Kế hoạch được phê duyệt tại Quyết định này. Đồng thời, lập dự toán chi tiết kinh phí thực hiện Kế hoạch, thông qua Sở Tài chính thẩm định, trình Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt.

Điều 3. Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Giám đốc Sở Y tế, Sở Tài chính, Sở Nội vụ, Cục trưởng Cục Thống kê, tỉnh Sóc Trăng và Thủ trưởng các đơn vị có liên quan căn cứ Quyết định thi hành kể từ ngày ký./.

Nơi nhận: *lgb*
- Như Điều 3;
- Lưu: VX, TH, HC.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Ngô Hùng

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 năm 2017

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;

Sở Y tế xây dựng kế hoạch triển khai thực hiện kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ y tế công lập trên địa bàn tỉnh năm 2017 cụ thể như sau:

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU:

1. Mục tiêu

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 khám, chữa bệnh cho người dân.

Đánh giá khách quan 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 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 của 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 ĐIỀU TRA:

1. Phạm vi:

Phạm vi điều tra: 50% 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 cung cấp dịch vụ khám chữa bệnh và tiêm chủng, gồm Trạm Y tế của các huyện/thị: Mỹ Tú, Kế Sách, Châu Thành, Vĩnh Châu, Ngã Năm, Mỹ Xuyên.

2. Đối tượng điều tra khảo sát:

Người sử dụng dịch vụ hoặc thân nhân của người sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh, tiêm chủng đáp ứng các tiêu chí: tuổi từ 18 trở lên, đã hoặc đang khám, chữa bệnh tại thời điểm khảo sát, tinh thần ổn định.

III. NỘI DUNG CÁC TIÊU CHÍ KHẢO SÁT, ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG:

Thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh của các cơ sở y tế công lập trên địa bàn tỉnh theo 6 nhóm tiêu chí nêu tại mẫu khảo sát (đính kèm) 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 khám, chữa bệnh.
- Nhóm tiêu chí về điều kiện vật chất, phục vụ của cơ sở y tế.
- Nhóm tiêu chí về chi phí dịch vụ khám, chữa bệnh.
- Nhóm tiêu chí về sự phục vụ của đội ngũ y, bác sĩ và nhân viên y tế.
- Nhóm tiêu chí về đánh giá chung về kết quả dịch vụ khám, chữa bệnh, tiêm chủng;

IV. LOẠI ĐIỀU TRA VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐIỀU TRA:

1. Loại điều tra:

Đây là cuộc điều tra với quy mô 1.550 mẫu phiếu

2. Chọn và phân bố mẫu điều tra:

*** Đối tượng điều tra:**

- Quy định đầy đủ đối tượng thực hiện đánh giá theo phạm vi dịch vụ được đánh giá bao gồm:

+ Người sử dụng dịch vụ hoặc thân nhân của người sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh (ngoại trú và nội trú).

+ Người sử dụng dịch vụ hoặc thân nhân của người sử dụng dịch vụ tiêm chủng.

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

Mỗi Trạm Y tế 25 phiếu/đơn vị, trong đó 20% là đối tượng đang sử dụng dịch vụ, tổng số mẫu của cuộc điều tra là 1.550 mẫu, phân bổ như sau:

Số TT	Đối tượng được lấy ý kiến	Số lượng	Tổng số phiếu điều tra	Ghi chú
01	Huyện Mỹ Tú: 25 phiếu/đơn vị	9	225	
02	Huyện Kế Sách: 25 phiếu/đơn vị	13	325	
03	Huyện Châu Thành: 25 phiếu/đơn vị	8	200	
04	Huyện Vĩnh Châu: 25 phiếu/đơn vị	13	325	
05	Huyện Ngã Năm: 25 phiếu/đơn vị	8	200	
06	Huyện Mỹ Xuyên: 25 phiếu/đơn vị	11	275	
07	Tổng số mẫu	62	1.550	
08	Mẫu dự phòng		250	
09	Tổng cộng		1.800	

3. Phương pháp thu thập thông tin:

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

V. 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, và 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 kiểm tra.
- + Phân tích, đánh giá kết quả điều tra.
- + Kết luận và đề xuất, khuyến nghị

VI. 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

VII. 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. Triển khai điều tra: từ 01/10/2017 đến 31/10/2017

Tiến hành thu thập thông tin trực tiếp tại địa bàn theo phiếu điều tra

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

Thời gian từ 01/11/2017 đến 30/12/2017, cụ thể như sau:

+ Nghiệm thu, xử lý số liệu: 20 ngày (từ ngày 01/11 -20/11/2017).

+ Nhập thông tin mẫu phiếu điều tra: 30 ngày (từ 21/11 – 20/12/2017).

+ Tổng hợp và phân tích kết quả điều tra: 10 ngày (21/12-30/12/2017).

VIII. TỔ CHỨC THỰC HIỆN:

1. Sở Y tế:

- Xây dựng kế hoạch chi tiết triển khai kế hoạch điều tra xã hội học

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

- Phối hợp Cục Thống kê tổ chức tập huấn, hướng dẫn triển khai kế hoạch 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 2017 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 2017

2. Sở Nội vụ:

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

3. Cục Thống kê:

- Phối hợp với Sở Y tế tổ triển khai kế hoạch điều tra đảm bảo đúng tiến độ.
- Xử lý số liệu, tổng hợp kết quả điều tra.

4. Sở Tài chính:

Thẩm định, bố trí kinh phí thực hiện nhiệm vụ điều tra xã hội học và hướng dẫn việc lập dự toán, quản lý sử dụng và quyết toán kinh phí điều tra xã hội học theo quy định.

IX. KINH PHÍ ĐIỀU TRA:

Kinh phí điều tra được xin bổ sung từ nguồn kinh phí ngân sách tỉnh.

Trên đây kế hoạch 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 năm 2017.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ;
- Các đơn vị trực thuộc;
- Lưu VPS

KT. GIÁM ĐỐC
KT. GIÁM ĐỐC
SỞ
Y TẾ
CỘNG HÒA XÃ HỘI VIỆT NAM
TỈNH SÓC TRĂNG
BS. Trần Văn Khải

PHIẾU ĐỀ XUẤT ĐĂNG TIN TẠI TRANG THÔNG TIN ĐIỆN TỬ CCHC TỈNH SÓC TRĂNG

I. Nội dung đăng tin

1. Nội dung:

- Quyết định số 2398/QĐ-UBND ngày 21/9/2017 của UBND tỉnh Sóc Trăng về việc tổ chức làm Phòng Kiểm soát TTHC thuộc Văn phòng UBND tỉnh Sóc Trăng.

- Quyết định số 31/2017/QĐ-UBND ngày 29/9/2017 của UBND tỉnh Sóc Trăng về việc bãi bỏ văn bản QPPL của UBND tỉnh Sóc Trăng.

- Quyết định số 2508/QĐ-UBND ngày 02/10/2017 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.

2. Đề nghị đăng tin tại 2 Trang Thông tin điện tử: Cải cách hành chính và Sở Nội vụ

Địa chỉ: <http://www.cchc.soctrang.gov.vn>

<http://www.sonoivu.soctrang.gov.vn>

Duyệt của Lãnh đạo phòng

Người đưa tin




Khuu Thị Diệu Huyền

Lê Hoàng Nam

II. Phần kiểm duyệt của Ban Biên tập

1. Thẻ loại: văn bản sưu tầm

2. Chế độ thù lao/nhuận bút:

2.1. Thù lao

2.2. Nhuận bút

Trưởng Ban Biên tập

Biên tập viên :



Xuất bản tin:

Huỳnh Văn Nam

..... Sơn Hoàng Huy