

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH SÓC TRĂNG**

Số: **2332/QĐ-UBND**

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

Sóc Trăng, ngày **20** tháng **8** năm **2019**

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc 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 2019**

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 Sóc Trăng 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;

Thực hiện Công văn số 928/TCTK-PPCĐ ngày 29/7/2019 của Tổng Cục Thống kê về việc thẩm định dự thảo phê duyệt Phương án triển khai 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 2019;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Y tế tại Công văn số 1116/SYT-VP ngày 06/8/2019,

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 2019 (kèm theo Phương án).

Điều 2. Giao Sở Y tế có trách nhiệm chủ trì, phối hợp các sở, ban 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 các tổ chức, cá nhân có liên quan căn cứ Quyết định thi hành kể từ ngày ký. / lưu

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Tổng cục Thống kê;
- Bưu điện tỉnh;
- Công TTĐT tỉnh;
- Lưu: VT.

**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 2019**
(Kèm theo Quyết định số **2332/QĐ-UBND** ngày **20** tháng **8** năm 2019 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 tiêm chủng cho người dân.

Đánh giá khách quan sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ tiêm chủng 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 tiêm chủng 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 tiêm chủng 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, ĐƠN VỊ ĐIỀU TRA:

1. Phạm vi:

Phạm vi điều tra: Năm 2019 sẽ tiến hành điều tra 100 % các Trạm y tế của các huyện gồm: Thạnh Trị, Long Phú, Cù Lao Dung, Mỹ Xuyên, Trần Đề, Thành phố Sóc Trăng, được thực hiện việc đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ tiêm chủng tại Trạm Y tế khi người dân sử dụng dịch vụ.

2. Đối tượng điều tra khảo sát:

Bao gồm người dân sử dụng dịch vụ tiêm chủng tại các Trạm Y tế trên địa bàn được khảo sát.

3. Đơn vị điều tra: Bưu điện tỉnh Sóc Trăng.

III. LOẠI ĐIỀU TRA:

- Đây là cuộc điều tra mẫu với quy mô 1.450 mẫu phiếu.
- Nguyên tắc chọn mẫu: Chọn ngẫu nhiên người dân, hoặc người thân của người dân khi đến thực hiện dịch vụ tiêm chủng tại Trạm Y tế.

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

1. THỜI ĐIỂM, THỜI GIAN:

Cuộc điều tra thu thập thông tin trong thời gian 30 ngày (bắt đầu từ ngày 01/10/2019 đến ngày 31/10/2019).

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 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 tiêm chủng của các cơ sở 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 tiêm chủng.
- 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.

*** 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:

Mỗi Trạm Y tế 25 phiếu/trạm thuộc Trung tâm Y tế các huyện, thị xã, thành phố; tổng số mẫu của cuộc điều tra là **1.450** mẫu, phân bố như sau:

Số TT	Đối tượng được lấy ý kiến	Số lượng	Tổng số phiếu điều tra
01	Trạm Y tế của huyện Thanh Trì: 25 phiếu/trạm	10	250
02	Trạm Y tế của huyện Long Phú: 25 phiếu/trạm	09	225
03	Trạm Y tế của huyện Cù Lao Dung: 25 phiếu/trạm	8	200
04	Trạm Y tế của huyện Mỹ Xuyên: 25 phiếu/trạm	11	275
05	Trạm Y tế của huyện Trần Đề: 25 phiếu/trạm	10	250
06	Trạm Y tế của Thành phố Sóc Trăng: 25 phiếu/trạm	10	250
7	Mẫu dự phòng		150
	Tổng cộng		1.600

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, 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 điều tra.

+ Phân tích, đánh giá kết quả điều tra.

+ Kết luận và đề xuất, khuyến 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. Triển khai điều tra:

Cuộc điều tra thu thập thông tin trong thời gian 30 ngày (bắt đầu từ ngày 01/10/2019 đến ngày 30/10/2019).

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

Thời gian từ 01/11/2019 đến 30/12/2019, cụ thể như sau:

+ Nghiệm thu, xử lý số liệu: 20 ngày (từ ngày 01/11 - 20/11/2019).

+ Nhập thông tin mẫu phiếu điều tra: 30 ngày (từ 21/11 - 20/12/2019).

+ Tổng hợp và phân tích kết quả điều tra: 10 ngày (21/12 - 30/12/2019).

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.

- Phối hợp Bưu 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 2019 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 2019.

2. Sở Nội vụ:

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 2019.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Ngô Hùng