

Số: /KH-SYT

Phú Yên, ngày tháng năm 2024

KẾ HOẠCH

Triển khai thực hiện Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành hướng dẫn phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024-2030 trên địa bàn tỉnh Phú Yên

Căn cứ Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành hướng dẫn phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024 - 2030 (sau đây viết tắt là Quyết định số 56/QĐ-BYT), Sở Y tế ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ trưởng Bộ Y tế trên địa bàn tỉnh Phú Yên, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Tổ chức thực hiện đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công (sau đây gọi tắt là đo lường hài lòng) thường xuyên, nhằm góp phần đánh giá khách quan thực trạng chất lượng dịch vụ y tế công, đồng thời giúp các cơ sở y tế công lập (gồm các bệnh viện, Trung tâm Y tế tuyến huyện, Trạm Y tế) xác định những vấn đề chưa hài lòng của người sử dụng dịch vụ, làm căn cứ xây dựng kế hoạch và triển khai các giải pháp cải tiến chất lượng dịch vụ y tế ngày càng tốt hơn, bảo đảm quyền được bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe cho mọi người.

2. Yêu cầu

- Kết quả đo lường hài lòng bảo đảm độ tin cậy, tính chính xác, phản ánh đúng thực chất, xác định được những vấn đề người dân chưa hài lòng; giúp cơ sở y tế công lập xác định vấn đề tồn tại, hạn chế để triển khai các giải pháp nhằm cải tiến, nâng cao chất lượng dịch vụ y tế công.

- Kết quả đo lường hài lòng được công bố công khai trong và ngoài các đơn vị sự nghiệp y tế công lập.

II. CHỈ TIÊU THỰC HIỆN

1. 100% các cơ sở y tế công lập thực hiện đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh và dịch vụ tiêm chủng mở rộng do đơn vị cung cấp; có sử dụng kết quả đo lường để triển khai các giải pháp cải tiến chất lượng cung cấp dịch vụ.

2. 100% các cơ sở y tế công lập đã thực hiện đo lường hài lòng và Sở Y tế thực hiện công bố công khai kết quả tỷ lệ hài lòng của người dân đối với dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh và dịch vụ tiêm chủng mở rộng trên trang thông tin điện tử của ngành, đơn vị hoặc tại trụ sở cơ quan, đơn vị theo đúng quy định.

3. Phân đầu đến năm 2025, mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công lập trên địa bàn tỉnh đạt trên 90% và đến năm 2030 đạt trên 95%.

III. PHẠM VI THỰC HIỆN

- Tổ chức triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh và dịch vụ tiêm chủng mở rộng tại tất cả các cơ sở y tế công lập trên địa bàn tỉnh.

- Thời gian thực hiện: Từ năm 2024 đến năm 2030.

IV. PHƯƠNG PHÁP THỰC HIỆN

1. Đối tượng đo lường

1.1. Đối với dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh:

- *Với người bệnh nội trú*: người bệnh (bao gồm sản phụ) thuộc danh sách chuẩn bị xuất viện (trước ngày ra viện 01 ngày hoặc trong ngày xuất viện) hoặc người chăm sóc người bệnh/sản phụ từ 18 tuổi trở lên, đủ điều kiện về sức khỏe để trả lời và đồng ý tham gia.

- *Với người bệnh ngoại trú*: người bệnh (bao gồm phụ nữ mang thai) từ 18 tuổi trở lên, có đủ điều kiện về sức khỏe để trả lời khảo sát, sau khi đã cơ bản hoàn thành quy trình khám bệnh, đang chờ thanh toán hoặc chờ nhận thuốc hoặc nhận thẻ bảo hiểm y tế đồng ý tham gia.

1.2. Đối với dịch vụ tiêm chủng mở rộng:

Phụ nữ mang thai đi tiêm phòng và người đưa trẻ đi tiêm chủng mở rộng đã sử dụng xong dịch vụ và đồng ý tham gia khảo sát.

2. Cỡ mẫu đo lường

2.1. Đối với dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh:

Cỡ mẫu khảo sát của mỗi đơn vị tương thích với số lượt cung cấp dịch vụ tại thời điểm khảo sát như sau:

Số lượt người bệnh nội trú/ngày số người bệnh ngoại trú/ngày của cơ sở y tế	Cỡ mẫu (nội trú/ngoại trú) cần khảo sát
Dưới 50	43
Từ 50-79	44-62
Từ 80-89	63-68
Từ 90-99	69-73
Từ 100-199	74-109
Từ 200-399	110-145
Từ 400-599	146-163
Từ 600-699	164-169
Từ 700-999	170-181
Từ 1.000-1999	182-197
Từ 2.000-3999	198-207
≥ 4000	≥ 208

2.2. Đối với dịch vụ tiêm chủng mở rộng:

- Đối với trạm y tế có dưới 50 lượt tiêm/tháng, mỗi lần khảo sát sẽ phỏng vấn toàn bộ số lượt sử dụng dịch vụ cho đến đủ 30 lượt người.
- Đối với trạm y tế có từ 50 đến dưới 100 lượt tiêm/tháng, mỗi lần khảo sát sẽ phỏng vấn tối thiểu 30 lượt người.
- Đối với trạm y tế có từ 100 đến dưới 300 lượt tiêm/tháng, mỗi lần khảo sát sẽ phỏng vấn tối thiểu 40 lượt người.
- Đối với trạm y tế có từ 300 đến dưới 500 lượt tiêm/tháng, mỗi lần khảo sát sẽ phỏng vấn tối thiểu 50 lượt người.

3. Cách chọn mẫu

3.1. Đối với dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh:

a) Phỏng vấn người bệnh nội trú:

- *Chọn khoa để khảo sát:* theo 1 trong 2 cách sau cho mỗi đợt khảo sát:

Cách 1: chọn mẫu ở toàn bộ khoa lâm sàng có giường bệnh (trừ khoa cấp cứu) trong 1 lần đo lường.

Cách 2: chọn mẫu tại một số khoa lâm sàng trong một lần khảo sát, thay đổi sang các khoa lâm sàng khác ở lần khảo sát tiếp theo, bảo đảm mỗi khoa phải được khảo sát ít nhất 01 lần trong năm.

Cỡ mẫu của mỗi khoa được chọn tương thích với tỷ lệ số lượt điều trị nội trú của khoa trong tổng số lượt điều trị nội trú của cơ sở khám chữa bệnh tại thời điểm khảo sát.

- *Chọn đối tượng để phỏng vấn:*

Chọn ngẫu nhiên người bệnh/người nhà người bệnh trong danh sách người bệnh sắp ra viện tại mỗi khoa để khảo sát theo một trong hai cách sau:

+ *Chọn ngẫu nhiên hệ thống:* đối với những khoa có danh sách người bệnh sắp ra viện nhiều hơn số người bệnh cần phỏng vấn.

Xác định hệ số k: hệ số k được xác định bằng tổng số người bệnh sắp ra viện chia cho số người bệnh cần phỏng vấn. Sử dụng hệ số k làm bước nhảy để chọn người bệnh/người nhà người bệnh trong danh sách người bệnh sắp ra viện để phỏng vấn. Từ danh sách người bệnh sắp ra viện của đơn vị, người đầu tiên được lựa chọn phỏng vấn (i) được chọn ngẫu nhiên đơn, sau đó sử dụng bước nhảy k để chọn người tiếp theo với công thức: $i+1k, i+2k, \dots, i+(n-1)k$.

+ *Chọn ngẫu nhiên đơn:* chọn ngẫu nhiên người bệnh/người nhà người bệnh bất kỳ trong danh sách người bệnh sắp ra viện của khoa đến đủ số mẫu.

b) Phỏng vấn người bệnh ngoại trú: áp dụng 1 trong 2 cách sau đây:

+ *Chọn mẫu thuận tiện:* chọn người bệnh đang chờ nhận thuốc, thanh toán hoặc chờ nhận thẻ bảo hiểm y tế để phỏng vấn cho đến khi đủ cỡ mẫu.

+ *Chọn ngẫu nhiên hệ thống:* Xác định hệ số k như trên. Từ danh sách người bệnh ngoại trú của đơn vị, chọn ngẫu nhiên người đầu tiên để phỏng vấn

(i); sau đó sử dụng bước nhảy k để chọn người tiếp theo với công thức: $i+1k$, $i+2k, \dots i+(n-1)k$ cho đến đủ số lượng.

3.2. Đối với dịch vụ tiêm chủng mở rộng:

a) Đối với trạm y tế có từ 50 lượt tiêm trở lên trong một tháng:

- Lập danh sách chọn mẫu (khung mẫu) là danh sách lượt trẻ em, phụ nữ mang thai đến tiêm chủng do trạm y tế (hoặc cơ sở tiêm chủng mở rộng khác) quản lý, tính hệ số k rồi chọn ngẫu nhiên hệ thống theo hệ số k .

- Từ danh sách người tiêm chủng của đơn vị, chọn ngẫu nhiên người đầu tiên để phỏng vấn (i). Sau đó sử dụng bước nhảy k để chọn người tiếp theo với công thức: $i+1k$, $i+2k, \dots i+(n-1)k$. Nếu trong thời điểm khảo sát, người được chọn không đến thì chọn người kế tiếp theo trong khung mẫu để thay thế.

b) Đối với các trạm y tế có số lượt tiêm dưới 50 lượt tiêm/tháng:

Chọn mẫu phỏng vấn là toàn bộ số người sử dụng dịch vụ cho tới khi đủ 30 lượt người. Nếu không đủ 30 lượt người thì phỏng vấn toàn bộ số người sử dụng dịch vụ.

4. Nhân lực thực hiện khảo sát

Yêu cầu nhân lực thực hiện đo lường hài lòng phải được tập huấn nghiệp vụ; cơ sở y tế công lập tự đo lường hài lòng tiến hành khảo sát, lựa chọn người thực hiện thuộc các nhóm nhân viên y tế sau:

- Cơ sở khám bệnh, chữa bệnh: Người thực hiện khảo sát có thể là: (1) nhân viên Phòng Quản lý chất lượng; (2) thành viên mạng lưới quản lý chất lượng; (3) nhân viên Phòng Công tác xã hội, Phòng Tổ chức cán bộ, nhân viên bộ phận chăm sóc khách hàng và nhân viên các phòng chức năng khác; (4) người đo lường chuyên nghiệp; (5) sinh viên các trường đại học, cao đẳng y, dược; (6) tình nguyện viên và các nhân viên khác có kỹ năng đo lường; (7) người bệnh/người chăm sóc người bệnh tự điền phiếu sau khi được hướng dẫn chi tiết.

- Trạm Y tế: người thực hiện khảo sát có thể là: (1) nhân viên trạm y tế; (2) nhân viên y tế thôn bản; (3) cộng tác viên dân số; (4) tình nguyện viên và các nhân viên khác có kỹ năng đo lường; (5) người sử dụng dịch vụ tiêm chủng tự điền phiếu sau khi được hướng dẫn chi tiết.

5. Các phương thức đo lường

a) Sở Y tế, các cơ sở y tế công lập có thể lựa chọn một hoặc nhiều phương thức để tiến hành tự đo lường hài lòng theo các hình thức sau:

- Phỏng vấn trực tiếp người sử dụng dịch vụ y tế (hoặc người chăm sóc người bệnh) tại cơ sở y tế trước khi kết thúc sử dụng dịch vụ tại cơ sở y tế.

- Phát phiếu cho người sử dụng dịch vụ y tế/người chăm sóc để tự điền.

- Hướng dẫn cho người sử dụng dịch vụ y tế/người chăm sóc để tự trả lời phiếu phỏng vấn trên các phương tiện công nghệ như điện thoại, máy tính bảng, máy tính để bàn, màn hình cảm ứng, ki-ốt khảo sát... được đăng tải trên trang thông tin điện tử (nếu có).

b) Đo lường hài lòng độc lập: cơ quan, tổ chức được cơ quan có thẩm quyền yêu cầu hoặc đề nghị tiến hành khảo sát, đo lường độc lập.

6. Mẫu phiếu

Các cơ sở y tế công lập áp dụng các mẫu phiếu được quy định tại Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ trưởng Bộ Y tế, gồm: mẫu phiếu đối với dịch vụ khám chữa bệnh gồm 2 loại tương ứng 2 nhóm người bệnh: nội trú (*mẫu phiếu số 1*) và ngoại trú (*mẫu phiếu số 2*); mẫu phiếu đối với dịch vụ tiêm chủng mở rộng (*mẫu phiếu số 3*).

7. Thời điểm tiến hành

- *Đối với cơ sở khám bệnh, chữa bệnh*: thực hiện tự đo lường hài lòng thường quy tối thiểu 1 lần/quý, thực hiện trong khoảng 1-2 tuần.

- *Đối với cơ sở dịch vụ tiêm chủng mở rộng*: thực hiện tự khảo sát thường quy 2 lần/năm, cách nhau 6 tháng giữa các lần. Lần đầu tiến hành vào tháng 3 hoặc tháng 4; lần tiếp theo tiến hành vào tháng 9 hoặc tháng 10 trong năm.

- *Đối với cơ quan quản lý, tổ chức đo lường độc lập*: các đoàn kiểm tra, giám sát có thể đo lường theo định kỳ hoặc đột xuất.

8. Cách xác định chỉ số hài lòng

8.1. Chỉ số hài lòng ở cơ sở y tế công lập

Cơ sở y tế công lập xác định chỉ số hài lòng theo thành phần và chỉ số hài lòng chung (bao gồm nội trú, ngoại trú) và dịch vụ tiêm chủng mở rộng của đơn vị theo hướng dẫn của Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ trưởng Bộ Y tế.

8.2. Chỉ số hài lòng ở cấp tỉnh

- Chỉ số hài lòng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh cấp tỉnh (bao gồm nội trú và ngoại trú): là trị số trung bình cộng của chỉ số hài lòng trong các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh công lập trên địa bàn tỉnh đã thực hiện đo lường.

- Chỉ số hài lòng dịch vụ tiêm chủng mở rộng là trị số trung bình cộng của chỉ số hài lòng đối với dịch vụ tiêm chủng mở rộng của tất cả các trạm y tế trên địa bàn tỉnh đã thực hiện đo lường.

9. Hình thức công bố kết quả đo lường hài lòng

Sở Y tế và các cơ sở y tế công lập tiến hành tự công bố công khai, kịp thời chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công của địa phương, đơn vị trên trang thông tin điện tử của ngành, đơn vị hoặc tại trụ sở của cơ quan, đơn vị.

10. Các nội dung khác: Thực hiện theo hướng dẫn tại Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ trưởng Bộ Y tế nêu trên.

V. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện được bảo đảm từ nguồn ngân sách nhà nước, nguồn tài trợ và các nguồn kinh phí hợp pháp khác theo quy định của pháp luật.

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Nghiệp vụ Y

- Đầu mỗi tham mưu, hướng dẫn các cơ sở y tế công lập tổ chức triển khai đo lường sự hài lòng của người dân; công bố chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công; sử dụng kết quả đo lường sự hài lòng để cải thiện chất lượng dịch vụ y tế công, nâng cao sự hài lòng của người dân.

- Tổ chức kiểm tra, giám sát các cơ sở y tế công lập thực hiện triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công theo phạm vi trách nhiệm.

- Hằng năm, tổng hợp, báo cáo về kế hoạch, kết quả triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công của ngành gửi về Bộ Y tế trước ngày 15/11.

- Phối hợp Văn phòng sở, Trung tâm kiểm soát bệnh tật công bố chỉ số hài lòng hằng năm về sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công theo quy định.

2. Phòng Tổ chức cán bộ

Phối hợp với Phòng Nghiệp vụ Y tổ chức hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra, giám sát các cơ sở y tế công lập triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công.

3. Phòng Kế hoạch - Tài chính

- Tham mưu bố trí kinh phí bảo đảm cho hoạt động hằng năm trong việc tổng hợp và công bố chỉ số hài lòng của toàn ngành.

- Phối hợp với Phòng Nghiệp vụ Y tổ chức hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra, giám sát các cơ sở y tế công lập triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công.

4. Trung tâm kiểm soát bệnh tật

- Phối hợp Phòng Nghiệp vụ Y hướng dẫn các Trung tâm Y tế tuyến huyện, Trạm Y tế triển khai xác định chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ tiêm chủng mở rộng.

- Tổng hợp, báo cáo về chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ tiêm chủng mở rộng của các đơn vị, của ngành cho Sở Y tế (qua Phòng Nghiệp vụ Y) theo định kỳ.

- Phối hợp triển khai việc kiểm tra, giám sát các tổ chức, đơn vị trong tổ chức triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công theo phạm vi trách nhiệm của đơn vị.

- Phối hợp Phòng Nghiệp vụ Y, Văn phòng sở công bố chỉ số hài lòng hằng năm về sự hài lòng của người dân đối với các dịch vụ y tế công trong toàn ngành trên Cổng thông tin điện tử của Sở Y tế.

5. Các Bệnh viện, Trung tâm Y tế tuyến huyện, Trạm Y tế

- Hằng năm, xây dựng kế hoạch và triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công, báo cáo về Sở Y tế (qua Phòng Nghiệp vụ Y) theo quy định.

- Trung tâm Y tế tuyến huyện chịu trách nhiệm chỉ đạo, hướng dẫn các Trạm Y tế xây dựng kế hoạch và triển khai xác định chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ tiêm chủng mở rộng; tổng hợp báo cáo kết quả cho Trung tâm kiểm soát bệnh tật.

- Hàng năm, công bố chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế do đơn vị cung cấp; có sử dụng kết quả đo lường để triển khai các giải pháp cải tiến chất lượng cung cấp dịch vụ, cải thiện chỉ số hài lòng của người dân của đơn vị và báo cáo về Sở Y tế (qua Phòng Nghiệp vụ Y) trước ngày 10/11.

6. Văn phòng sở, Thanh tra sở, các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc sở; Công đoàn ngành Y tế

Căn cứ Kế hoạch này, trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ được giao chủ động phối hợp, tuyên truyền, hướng dẫn triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công theo hướng dẫn của Bộ Y tế.

Trên đây là Kế hoạch triển khai thực hiện Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ trưởng Bộ Y tế trên địa bàn tỉnh Phú Yên. Yêu cầu các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc sở, Công đoàn ngành Y tế phối hợp triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc đề nghị các đơn vị báo cáo về Sở Y tế (qua Phòng Nghiệp vụ Y) để tổng hợp, báo cáo Bộ Y tế xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- Bộ Y tế (báo cáo);
- UBND tỉnh (báo cáo);
- GD, các PGĐ sở (để chỉ đạo);
- Các phòng, đơn vị thuộc sở (để phối hợp);
- Công đoàn ngành Y tế (để phối hợp);
- Trang TTĐT Sở Y tế;
- Lưu: VT, NVY (Ng).

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Thị Mộng Ngọc