

Số: /KH-SYT

Bắc Giang, ngày tháng năm 2023

KẾ HOẠCH

Khảo sát, đánh giá sự hài lòng người dân với dịch vụ y tế công năm 2023

Căn cứ Kế hoạch số 6478/KH-UBND ngày 26/12/2022 của Chủ tịch UBND tỉnh Bắc Giang về cải cách hành chính Nhà nước tỉnh Bắc Giang năm 2023. Sở Y tế tỉnh Bắc Giang xây dựng kế hoạch khảo sát, đánh giá sự hài lòng người dân với dịch vụ y tế công năm 2023 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

- Triển khai thực hiện có hiệu quả các nội dung cải cách hành chính nhà nước theo chủ trương của Trung ương, của tỉnh phù hợp với tình hình thực tế của ngành y tế và lộ trình thực hiện cải cách hành chính nhà nước từ nay đến năm 2030.

- Đánh giá sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ y tế tại các bệnh viện công lập, Trung tâm Y tế huyện trên địa bàn tỉnh Bắc Giang năm 2023 theo các chỉ số: Khả năng tiếp cận; sự minh bạch thông tin và thủ tục hành chính; cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh; thái độ ứng xử của nhân viên y tế; kết quả cung cấp dịch vụ. Việc đo lường sự hài lòng đối với dịch vụ y tế công đảm bảo tính khách quan, trung thực và chính xác.

- Xác định được những vấn đề người bệnh chưa hài lòng; Sử dụng kết quả khảo sát để tiến hành cải tiến chất lượng bệnh viện. Hoạch định các giải pháp củng cố, cải thiện thực trạng cung cấp dịch vụ làm gia tăng sự hài lòng của người bệnh.

II. NỘI DUNG

1. Phạm vi, đối tượng

- Triển khai đánh giá, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công tại các bệnh viện công lập, Trung tâm Y tế trên địa bàn tỉnh Bắc Giang.

- Đối tượng cung cấp thông tin: Người trực tiếp sử dụng dịch vụ hoặc người nhà của người sử dụng dịch vụ, đáp ứng các tiêu chí: Tuổi ≥ 18 tuổi. Có đủ trải nghiệm trong sử dụng dịch vụ của đơn vị tại thời điểm khảo sát (tối thiểu 2 ngày). Tâm lý bình thường, không mắc các bệnh về tâm thần; Tình trạng sức khỏe có thể đáp ứng được việc trả lời ý kiến.

2. Bộ câu hỏi khảo sát

- Theo Bộ câu hỏi đã được Bộ Y tế ban hành kèm theo Kế hoạch số 1333/KH-BYT về việc đo lường, đánh giá sự hài lòng của người bệnh về phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, cơ sở y tế xanh, sạch, đẹp và chất lượng

bệnh viện năm 2017, bao gồm 05 nhóm chỉ số, cụ thể như sau:

- + Nhóm chỉ số về khả năng tiếp cận: 3 chỉ số.
- + Nhóm chỉ số về minh bạch thông tin & thủ tục hành chính: 6 chỉ số
- + Nhóm chỉ số về cơ sở vật chất & phương tiện phục vụ người bệnh: 13 chỉ số.
- + Nhóm chỉ số về thái độ ứng xử của nhân viên y tế: 8 chỉ số.
- + Nhóm chỉ số về kết quả cung cấp dịch vụ: 8 chỉ số.

3. Cách thức chọn mẫu

- Khảo sát tất cả các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa tuyến tỉnh (trừ BV Tâm Thần) và khảo sát 09 Trung tâm Y tế huyện. Cỡ mẫu cho đánh giá sự hài lòng người bệnh được tính theo công thức tính cỡ mẫu cho một nghiên cứu tỷ lệ trong quần thể:

$$n = Z^2 \left(1 - \frac{a}{2}\right) \frac{p(1-p)}{d^2}$$

Chọn $p = 0.88$, $d = 0,01$. Từ đó tính được cỡ mẫu: $n \approx 2100$. Số bệnh nhân/người nhà bệnh nhân cần khảo sát là: 2100 bệnh nhân. Do đó, tổng số phiếu khảo sát là 2100 phiếu. Chọn mẫu phân tầng theo để tỷ lệ phiếu khảo sát của từng đơn vị tương đương với tỷ lệ giường bệnh của các đơn vị như sau:

TT	Tên đơn vị	Số phiếu
I	Bệnh viện	
1	Bệnh viện Đa khoa tỉnh	300
2	Bệnh viện Sản Nhi	300
3	Bệnh viện PHCN	100
4	Bệnh viện Ung Bướu	150
5	Bệnh viện Nội Tiết	50
6	Bệnh viện Phổi	100
7	Bệnh viện YHCT	100
II	Trung tâm Y tế	
1	TTYT huyện Sơn Động	50
2	TTYT huyện Lục Ngạn	150
3	TTYT huyện Lục Nam	100
4	TTYT huyện Yên Thế	100
5	TTYT huyện Lạng Giang	100
6	TTYT huyện Yên Dũng	100
7	TTYT huyện Tân Yên	150
8	TTYT huyện Việt Yên	100
9	TTYT huyện Hiệp Hòa	150
Tổng		2100

4. Cách thức khảo sát

- Để bảo đảm tính ngẫu nhiên, đại diện, đồng thời giúp bệnh viện xác định những vấn đề người bệnh chưa hài lòng, việc chọn mẫu thực hiện như sau:

- Lấy danh sách người bệnh đang nằm điều trị tại các khoa lâm sàng trên phần mềm khám, chữa bệnh của các bệnh.

+ Chọn theo tên người bệnh theo chữ cái đầu của tên, trong 1 ngày có thể chọn 1, 2, 3 chữ cái tùy số lượng người bệnh nằm điều trị, nhưng cần bảo đảm toàn bộ người bệnh có cùng chữ cái đầu của tên đều được đưa vào danh sách.

+ Trong danh sách đã lập, chọn người bệnh trực tiếp sử dụng dịch vụ hoặc người nhà của người sử dụng dịch vụ tại thời điểm khảo sát tối thiểu 2 ngày.

- Người bệnh sau khi được khảo sát viên hướng dẫn sẽ có thời gian từ 1-3 ngày để điền phiếu và chủ động thả vào hòm đã chuẩn bị sẵn.

5. Khảo sát viên

- Sở Y tế thành lập Tổ khảo sát, đánh giá hài lòng người dân đối với dịch vụ y tế công năm 2023. Thành phần Tổ khảo sát gồm các cán bộ phòng thuộc Sở Y tế và trưởng/phó phòng Quản lý chất lượng bệnh viện, Điều dưỡng tại Bệnh viện Đa khoa, chuyên khoa tuyến tỉnh, Trung tâm Y tế các huyện.

- Tổ khảo sát có nhiệm vụ khảo sát, đánh giá hài lòng người dân tại các cơ sở y tế đã được lựa chọn, trực tiếp phát phiếu khảo sát, hướng dẫn người bệnh điền phiếu khảo sát.

- Lập hòm thư để người bệnh chủ động thả phiếu khảo sát.

6. Phương pháp đánh giá

Thang điểm Likert 03 cấp độ từ 1-3 được áp dụng để tính điểm hài lòng của người bệnh; mỗi chỉ số đều có 5 phương án để người bệnh/người nhà người bệnh lựa chọn, mỗi phương án sẽ có số điểm tương ứng:

- | | |
|---|-------------------|
| 1. “Dễ dàng/Tốt/Hài lòng” | - 03 điểm |
| 2. “Bình thường” | - 02 điểm |
| 3. “Khó khăn/ Không tốt/ Không hài lòng”: | - 01 điểm |
| 4. “Không có ý kiến/ Không trả lời” | - không tính điểm |
| 5. “Không sử dụng dịch vụ”. | - không tính điểm |

- Tỷ lệ hài lòng của NB đối với mỗi chỉ số được xác định bằng số người lựa chọn phương án 1/(chia) cho tổng số người lựa chọn phương án 1 + phương án 2 + phương án 3 (không bao gồm những người lựa chọn Phương án 4 và Phương án 5).

- Xác định mức độ hài lòng đối với mỗi nhóm chỉ số: Gộp tỷ lệ hài lòng của các chỉ số thành phần trong nhóm theo công thức bình quân số học đơn giản (trung bình cộng).

- Xác định mức độ hài lòng chung của NB bằng cách gộp tỷ lệ hài lòng của 5 nhóm chỉ số theo công thức bình quân số học đơn giản (trung bình cộng).

7. Phân tích số liệu, viết báo cáo và công bố kết quả

Số liệu thu được nhập bằng phần mềm EpiData 3.1 và phân tích bằng phần mềm SPSS 16.0 cho các thông tin mô tả và phân tích thống kê.

Các test thống kê được sử dụng để so sánh điểm trung bình các biến xã hội và nhân khẩu/nghề nghiệp (các biên độ lập). Phân tích hồi qui logistic được áp dụng để phân tích mối liên quan giữa tỷ lệ hài lòng người bệnh với các yếu tố xã hội và nhân khẩu/nghề nghiệp...

8. Thời gian tiến hành

- Tiến hành khảo sát, phân tích số liệu, viết báo cáo hoàn thành trong Quý II, III năm 2023.

III. KINH PHÍ

Nguồn kinh phí: Từ nguồn ngân sách Nhà nước.

Tổng số kinh phí: 90.000.000đ (Chín mươi triệu đồng).

Có dự trù kinh phí chi tiết gửi kèm

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

- Giao phòng Nghiệp vụ Y làm đầu mối, phối hợp với các phòng và đơn vị liên quan tổ chức, triển khai thực hiện kế hoạch. Tiến hành khảo sát, tổng hợp, phân tích kết quả.

- Phòng Tổ chức – Hành chính xem xét dự trù nguồn kinh phí để phục vụ các hoạt động khảo sát, đánh giá sự hài lòng người dân với dịch vụ y tế công năm 2023.

- Các phòng của Sở Y tế cử cán bộ tham gia đoàn điều tra khảo sát khi có yêu cầu.

- Giám đốc các bệnh viện, Trung tâm Y tế huyện cử cán bộ hỗ trợ, phối hợp với đoàn khảo sát của Sở Y tế khi triển khai tại đơn vị./.

Nơi nhận:

- Các bệnh viện trong ngành;
- Trung tâm Y tế huyện;
- Các phòng thuộc Sở;
- Lãnh đạo Sở (báo cáo).
- Lưu: VT, NVY.

**KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Bùi Thế Bùng