UBND TỈNH BẮC GIANG **SỞ Y TẾ**	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 56 /KH-SYT	*Bắc Giang, ngày 05 tháng 03 năm 2024*

KẾ HOẠCH

Khảo sát, đánh giá sự hài lòng người dân với dịch vụ y tế công năm 2024

Căn cứ Kế hoạch số 2123/KH-UBND ngày 31/12/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh Bắc Giang về cải cách hành chính Nhà nước tỉnh Bắc Giang năm 2024. 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 2024 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 cấp huyện trên địa bàn tỉnh Bắc Giang năm 2024 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:

+ *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.

2. Bộ câu hỏi khảo sát

- Theo Bộ câu hỏi đã được Bộ Y tế ban hành tại Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 về ban hành hướng dẫn phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024-2030, bao gồm 05 nhóm chỉ số, cụ thể như sau:

+ Nhóm về khả năng tiếp cận.

+ Nhóm về sự minh bạch thông tin & thủ tục khám chữa bệnh.

+ Nhóm về cơ sở vật chất & phương tiện phục vụ người bệnh.

+ Nhóm về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT.

+ Nhóm về kết quả cung cấp dịch vụ.

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 tại 09 Trung tâm Y tế cấp 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:

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

Chọn p = 0.88, d= 0,01. Từ đó tính được cỡ mẫu: n ≈ 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. Trong tổng số phiếu của các đơn vị, lấy một nửa số lượng phiếu dùng cho khảo sát cho bệnh nhân nội trú, một nửa số lượng phiếu còn lại dùng cho khảo sát cho bệnh nhân ngoại trú, cụ thể như sau:

TT	Tên đơn vị	Số phiếu		
		Nội trú	Ngoại trú	Tổng số
I	**Bệnh viện**			
1	Bệnh viện Đa khoa tỉnh	150	150	**300**
2	Bệnh viện Sản Nhi	150	150	**300**
3	Bệnh viện PHCN	50	50	**100**
4	Bệnh viện Ung Bướu	75	75	**150**
5	Bệnh viện Nội Tiết	25	25	**50**
6	Bệnh viện Phổi	50	50	**100**
7	Bệnh viện YHCT	50	50	**100**
II	**Trung tâm Y tế**			
1	TTYT huyện Sơn Động	25	25	**50**

TT	Tên đơn vị	Số phiếu		
		Nội trú	Ngoại trú	Tổng số
2	TTYT huyện Lục Ngạn	75	75	**150**
3	TTYT huyện Lục Nam	50	50	**100**
4	TTYT huyện Yên Thế	50	50	**100**
5	TTYT huyện Lạng Giang	50	50	**100**
6	TTYT huyện Yên Dũng	50	50	**100**
7	TTYT huyện Tân Yên	75	75	**150**
8	TTYT thị xã Việt Yên	50	50	**100**
9	TTYT huyện Hiệp Hòa	75	75	**150**
Tổng		**1050**	**1050**	**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:

- Đối với người bệnh nội trú:

+ Lấy danh sách người bệnh đang nằm điều trị tại các khoa lâm sàng trên phần mềm khám, chữa bệnh của đơn vị. 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 đơn vị tại thời điểm khảo sát.

+ Trong danh sách đã lập, chọn ngẫu nhiên người bệnh/người nhà người bệnh bất kỳ đến khi đủ số mẫu.

+ Người bệnh sau khi được khảo sát viên hướng dẫn sẽ có thời gian từ 10 -30 phút để điền phiếu và nộp lại cho khảo sát viên.

- Đối với người bệnh ngoại trú: 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.

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 2024. 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 cấp 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.

6. Phương pháp đánh giá

Mức độ hài lòng của người sử dụng dịch vụ với từng chỉ số thành phần sẽ được đo lường theo thang đo Likert 5 mức, từ mức thấp đến mức cao nhất, cụ thể: (1) hoàn toàn không hài lòng, (2) không hài lòng, (3) bình thường, (4) hài lòng; (5) rất hài lòng.

- Tỷ lệ hài lòng của NB đối với mỗi chỉ số được xác định bằng tổng số câu trả lời ở mức độ hài lòng và mức độ rất hài lòng chia cho tổng số người được hỏi (không bao gồm những người "không có ý kiến") nhân với 100.

- 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 người dân đối với dịch vụ y tế công của tỉnh (bao gồm nội trú và ngoại trú) 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 21.0 cho các thông tin mô tả và phân tích thống kê.

8. Thời gian tiến hành: Tiến hành khảo sát, phân tích số liệu, viết báo cáo hoàn thành trong Quý II, III năm 2024.

III. KINH PHÍ

Ngồn 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 2024.

- 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 cấp 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 các huyện, thị xã;
- Các phòng thuộc Sở;
- Lãnh đạo Sở (báo cáo).
- Lưu: VT, NVY.

GIÁM ĐỐC

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
SỞ Y TẾ
TỈNH BẮC GIANG

Nguyễn Thị Thu Hương