

Số: 662 /HD-SYT

Hà Tĩnh, ngày 19 tháng 4 năm 2016

HƯỚNG DẪN

Khảo sát sự hài lòng của người dân về chất lượng cung cấp dịch vụ của Trạm Y tế trên địa bàn tỉnh

Căn cứ Quyết định số 587/QĐ-UBND ngày 29/2/2012 của UBND tỉnh về việc ban hành chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước tỉnh Hà Tĩnh giai đoạn 2012- 2020; Quyết định số 4448/QĐ-BYT ngày 06/11/2013 của Bộ Y tế về việc phê duyệt Đề án "Xác định Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công" và Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04/6/2015 của Bộ Y tế về việc phê duyệt Kế hoạch triển khai thực hiện "Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh", Sở Y tế hướng dẫn thực hiện khảo sát sự hài lòng của người dân về chất lượng cung cấp dịch vụ tại các trạm y tế trên địa bàn tỉnh như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Khảo sát, tổng hợp ý kiến nhận xét, đánh giá của người dân đối với chất lượng dịch vụ của các trạm y tế trên địa bàn tỉnh. Thông qua đó, Sở Y tế và các đơn vị kịp thời biết được yêu cầu, mong muốn của người dân để đề ra những biện pháp cải tiến chất lượng dịch vụ và thái độ phục vụ của cán bộ tại các trạm y tế nhằm nâng cao chất lượng chăm sóc sức khỏe cho người dân, góp phần thực hiện tốt Tiêu chí quốc gia xây dựng nông thôn mới.

2. Yêu cầu

- Việc khảo sát phải đảm bảo khách quan, trung thực, khả thi, phù hợp với tình hình thực tế của các trạm y tế và các đơn vị quản lý;
- Các câu hỏi khảo sát phù hợp với chức năng nhiệm vụ của trạm y tế, đảm bảo các thông tin để tổng hợp, phân tích, đánh giá kết quả khảo sát; câu hỏi phải dễ hiểu, dễ trả lời đối với các đối tượng được khảo sát;
- Kết quả khảo sát là căn cứ để đề ra các giải pháp cải tiến, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ y tế của các trạm y tế;
- Phương pháp khảo sát được thực hiện dưới nhiều hình thức, bảo đảm thuận lợi cho người dân tham gia, đồng thời tiết kiệm kinh phí và thời gian tổ chức thực hiện.

II. NGUYÊN TẮC, PHẠM VI VÀ ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT

1. Nguyên tắc khảo sát: Mọi người dân trên địa bàn xã/phường/thị trấn đã sử dụng dịch vụ của Trạm Y tế đều có quyền tham gia góp ý, đánh giá chất lượng cung cấp dịch vụ của trạm y tế; việc khảo sát, lấy ý kiến trên tinh thần tự nguyện, khách quan, dân chủ; nghiêm cấm mọi hành vi làm sai lệch kết quả khảo sát.

2. Phạm vi và đối tượng khảo sát

- Phạm vi khảo sát: Các trạm y tế trên địa bàn tỉnh.
- Đối tượng khảo sát: Người dân địa phương đã sử dụng dịch vụ của Trạm Y tế xã/phường/thị trấn, đáp ứng các tiêu chí: Tuổi từ 18 trở lên; không bị rối loạn tâm thần; tình trạng sức khỏe có thể đáp ứng được việc trả lời phỏng vấn.

III. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Nội dung khảo sát: Thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người dân về 6 nhóm tiêu chí sau đây:

- Nhóm tiêu chí về cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ người bệnh;
- Nhóm tiêu chí về khả năng tiếp cận dịch vụ tại trạm y tế;
- Nhóm tiêu chí về minh bạch thông tin và thủ tục hành chính;
- Nhóm tiêu chí về sự phục vụ của đội ngũ cán bộ y tế;
- Nhóm tiêu chí về kết quả cung cấp dịch vụ y tế;
- Sự hài lòng chung về chất lượng dịch vụ.

(Có mẫu phiếu khảo sát ý kiến của người dân về chất lượng cung cấp dịch vụ tại các trạm y tế kèm theo).

2. Hình thức, thời gian khảo sát

2.1. Các trạm y tế tự khảo sát

- Hình thức khảo sát: Có thể sử dụng các hình thức sau:
 - + Ngay sau khi cung cấp dịch vụ hoặc giải quyết các yêu cầu của người dân (Khám chữa bệnh, tiêm chủng, thực hiện kế hoạch hóa gia đình,...) cán bộ y tế phát phiếu khảo sát cho người dân, hướng dẫn điền phiếu và thu lại phiếu khảo sát;
 - + Khảo sát qua các cuộc họp của xã/thôn/khu phố hoặc phát phiếu khảo sát đến hộ gia đình để người dân tham gia trả lời phiếu khảo sát, hẹn thời gian đến thu lại phiếu;
- Số lượng phiếu khảo sát: Từ 50 - 70 phiếu/lần khảo sát
- Thời gian khảo sát: 6 tháng/lần

Lưu ý: Việc khảo sát có thể thực hiện thường xuyên sao cho đến kỳ tổng hợp kết quả phải đạt được số phiếu tối thiểu theo yêu cầu.

2.2. Trung tâm Y tế dự phòng huyện khảo sát

- Hình thức khảo sát: Có thể sử dụng các hình thức sau:
 - + Gửi Phiếu khảo sát qua đường bưu điện đến người dân đã sử dụng dịch vụ của trạm y tế (*Danh sách do các trạm y tế cung cấp*).
 - + Trực tiếp khảo sát thông qua các đợt kiểm tra, giám sát định kỳ, đột xuất hoạt động của trạm y tế;
 - + Khuyến khích các đơn vị ứng dụng khảo sát trực tuyến thông qua Cổng thông tin điện tử của đơn vị mình (nếu có).
- Số lượng phiếu khảo sát: Mỗi trạm y tế tối thiểu 15 người/lần khảo sát.

- Thời gian khảo sát: 6 tháng/lần
- Số xã khảo sát: Toàn bộ các xã/phường/thị trấn trên địa bàn

2.3. Khảo sát độc lập của Sở Y tế

- Khảo sát trực tiếp: Do các đoàn giám sát hỗ trợ của Sở Y tế khi về giám sát hỗ trợ tại các xã hàng tháng, số lượng mỗi xã tối thiểu 20 phiếu.
- Khảo sát qua đường bưu điện, thời gian 6 tháng/lần (*Danh sách người dân đã sử dụng dịch vụ y tế trên địa bàn do Trung tâm YTDP tuyến huyện cung cấp*).

3. Phương pháp khảo sát

3.1. Thang đo và mức độ đánh giá

- Các tiêu chí được đánh giá qua các câu hỏi, sử dụng thang đo Likert với 5 mức độ từ 1 đến 5, trong đó mức 1 là mức đánh giá thấp nhất (Tương ứng với rất không hài lòng, rất không đồng ý, rất kém, không thực hiện, không có), mức 5 là đánh giá cao nhất (Tương ứng với rất hài lòng, rất đồng ý, rất tốt, có đầy đủ).

- Đánh giá mức độ đạt được trên mỗi tiêu chí và kết quả chung theo các khoảng tương ứng như sau:

Mức	Rất kém	Kém	Trung bình	Khá	Tốt
Điểm số	1 – 1,8	1,81 – 2,6	2,61 – 3,4	3,41 – 4,2	4,21 - 5
Chỉ số % tương ứng	<36%	36,2 - 52%	52.2 - 68%	68.2 - 84%	> 84%

3.2. Xác định tỷ lệ hài lòng

Trên cơ sở mức độ số điểm đạt được, việc xác định tỷ lệ hài lòng theo từng nhóm tiêu chí hoặc tỷ lệ hài lòng chung được tính theo công thức sau:

Điểm TBC đạt được qua khảo sát

$$\text{Tỷ lệ hài lòng} = \frac{\text{Điểm TBC đạt được qua khảo sát}}{5 \text{ (Mức điểm tối đa)}} \times 100$$

Ví dụ: Điểm trung bình chung đạt được qua khảo sát là 3.95 điểm

$$\text{Tỷ lệ hài lòng chung} = \frac{3.95}{5} \times 100 = 79\%$$

4. Phương pháp xử lý số liệu:

Phiếu khảo sát ý kiến sau khi thu về được làm sạch, xử lý phân tích bằng phần mềm SPSS hoặc các phần mềm khác để xác định tỷ lệ phần trăm, trung bình của các chỉ số phản ánh mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng cung cấp dịch vụ của trạm y tế tại thời điểm đánh giá.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các Trung tâm Y tế dự phòng tuyến huyện:

- Chỉ đạo các trạm y tế tự khảo sát, tổng hợp kết quả và báo cáo về Trung tâm y tế dự phòng mỗi năm 2 lần (*Theo mẫu tại phụ lục 1; 6 tháng báo cáo trước ngày 20/6, cuối năm báo cáo trước ngày 20/11*)

- Phối hợp Phòng Y tế thành lập Tổ khảo sát hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ của Trạm Y tế gồm Trưởng/Phó phòng Y tế, đại diện Ban Giám đốc Trung tâm, Trưởng các khoa/phòng liên quan;

- Tổ chức khảo sát, tổng hợp kết quả và báo cáo về Phòng Nghiệp vụ Y – Sở Y tế mỗi năm 2 lần (Theo mẫu tại phụ lục 2; 6 tháng báo cáo trước ngày 25/6, cuối năm báo cáo trước ngày 25/11).

- Thông báo kết quả khảo sát cho tất cả các trạm y tế trực thuộc và toàn thể cán bộ, viên chức, người lao động trong đơn vị biết;

- Chỉ đạo khắc phục những hạn chế và có các giải pháp để cải tiến nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ.

2. Các phòng chuyên môn; các đoàn giám sát hỗ trợ của Sở Y tế

- Phòng Nghiệp vụ Y chủ trì, phối hợp với Phòng Tổ chức cán bộ, Thanh tra Sở hướng dẫn, kiểm tra, giám sát việc thực hiện khảo sát tại các đơn vị.

- Các đoàn giám sát của Sở Y tế phân công thành viên thực hiện khảo sát khi về làm việc tại các xã.

- Căn cứ kết quả khảo sát, Phòng Nghiệp vụ Y tham mưu Lãnh đạo Sở chỉ đạo các biện pháp cải tiến chất lượng dịch vụ của các trạm y tế trên địa bàn tỉnh.

Trên đây là Hướng dẫn khảo sát sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ của Trạm Y tế, Giám đốc Sở Y tế yêu cầu các Trưởng phòng chuyên môn Sở, Thủ trưởng các đơn vị triển khai thực hiện đầy đủ và kịp thời. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc các đơn vị báo cáo bằng văn bản về Sở Y tế (Phòng Nghiệp vụ Y) để xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh;
- Bộ Y tế;
- Ban Tuyên giáo TU;
- Ban Dân vận TU;
- Sở Nội vụ;
- UBND cấp huyện (Để p/h chỉ đạo)
- Các Phó GD Sở;
- Trung tâm YTDP tỉnh;
- Các TTYT dự phòng tuyến huyện;
- Các phòng CM Sở;
- Công TTĐT Sở Y tế;
- Lưu: VT, NVY.

Gửi: Bản giấy và điện từ



Lê Ngọc Châu

PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI DÂN VỀ CHẤT LƯỢNG CUNG CẤP DỊCH VỤ CỦA TRẠM Y TẾ

Nhằm mục tiêu nâng cao chất lượng phòng bệnh, khám chữa bệnh, đáp ứng sự hài lòng người dân, Sở Y tế Hà Tĩnh tổ chức lấy ý kiến góp ý của người dân đối với hoạt động của Trạm y tế trên địa bàn. Các ý kiến góp ý của quý ông/bà/anh/chị sẽ giúp ngành y tế từng bước cải tiến chất lượng để phục vụ người dân được tốt hơn.

Xin trân trọng cảm ơn!

Tên Trạm Y tế:

I. THÔNG TIN CHUNG: Ông/bà **khoanh tròn** vào các chữ số tương ứng với trả lời của Ông/Bà

A. Giới tính: 1. Nam 2. Nữ	B Tuổi
C. Ông/bà có thẻ bảo hiểm y tế (BHYT) không? 1. Có 2. Không	
D. Gia đình ông/bà có mấy ngườiSố người chưa có thẻ BHYT Những người chưa có thẻ BHYT, hãy cho biết rõ lý do:.....	
E. Trong thời gian qua ông/bà đã sử dụng dịch vụ gì của trạm y tế? 1. Khám, chữa bệnh; 2. Mua thuốc 3. Tiêm chủng 4. Kế hoạch hóa gia đình 5. Tư vấn, giáo dục sức khỏe	

II. ĐÁNH GIÁ HOẠT ĐỘNG CỦA TRẠM Y TẾ: Để thể hiện mức độ hài lòng đối với trạm y tế, đề nghị ông/bà **đánh dấu X** vào **một số duy nhất** trong các số **từ 1 đến 5** cho từng câu hỏi theo quy ước sau:

① là: Rất không hài lòng <i>hoặc:</i> Rất kém	② là: Không hài lòng <i>hoặc:</i> Kém	③ là: Bình thường <i>hoặc:</i> Trung bình	④ là: Hài lòng <i>hoặc:</i> Tốt	⑤ là: Rất hài lòng <i>hoặc:</i> Rất tốt
---	---	---	---------------------------------------	---

1.	Cơ sở vật chất trạm y tế kiên cố, khang trang; khuôn viên sạch sẽ, không có cây cỏ mọc hoang	① ② ③ ④ ⑤
2.	Buồng bệnh, giường bệnh sạch sẽ, có quạt mát và đang sử dụng tốt	① ② ③ ④ ⑤
3.	Trạm y tế có đủ nước sạch và thuận tiện để sử dụng bất cứ lúc nào	① ② ③ ④ ⑤
4.	Nhà vệ sinh trạm y tế sạch sẽ, đủ nước và giấy vệ sinh để sử dụng	① ② ③ ④ ⑤
5.	Trạm y tế xã bố trí cán bộ y tế trực và sẵn sàng cấp cứu bất kỳ khi nào trong ngày (kể cả ngày nghỉ)	① ② ③ ④ ⑤
6.	Thủ tục hành chính khám chữa bệnh, chuyển viện, tiêm chủng, kế hoạch hóa gia đình,... rõ ràng, thuận tiện	① ② ③ ④ ⑤
7.	Giá dịch vụ y tế, các khoản thu được niêm yết rõ ràng, công khai	① ② ③ ④ ⑤
8.	Cán bộ y tế có lời nói và thái độ đúng mực, tôn trọng người bệnh, người dân	① ② ③ ④ ⑤
9.	Người bệnh được khám bệnh kịp thời, được giải thích rõ ràng, đầy đủ về tình trạng bệnh, phương pháp điều trị, chế độ ăn uống, nghỉ ngơi, cách tự chăm sóc theo dõi tại nhà	① ② ③ ④ ⑤

10.	Người bệnh được cấp phát thuốc (hoặc bán thuốc) chất lượng và hướng dẫn sử dụng đầy đủ	(1) (2) (3) (4) (5)
11.	Người có thẻ BHYT được phục vụ tốt và cấp thuốc BHYT đầy đủ	(1) (2) (3) (4) (5)
12.	Người dân được tuyên truyền phổ biến quyền lợi khi tham gia BHYT	(1) (2) (3) (4) (5)
13.	Người dân được tuyên truyền, hướng dẫn để phòng các bệnh không lây nhiễm như đái tháo đường, tăng huyết áp,..... và phòng chống các bệnh truyền nhiễm, ... dễ hiểu, dễ thực hiện	(1) (2) (3) (4) (5)
14.	Người dân được tuyên truyền, phổ biến đầy đủ về vệ sinh, an toàn thực phẩm để biết sử dụng thực phẩm an toàn và phòng tránh ngộ độc thực phẩm	(1) (2) (3) (4) (5)
15.	Người dân được cán bộ y tế tuyên truyền, hướng dẫn vệ sinh môi trường sạch sẽ, sử dụng nước sạch hoặc nước hợp vệ sinh; sử dụng hố xí hợp vệ sinh	(1) (2) (3) (4) (5)
16.	Người dân được tiếp cận với dịch vụ tiêm chủng thuận tiện; được tư vấn, giải thích và tiêm chủng đầy đủ	(1) (2) (3) (4) (5)
17.	Người dân được tuyên truyền về kế hoạch hóa gia đình đầy đủ và khi có nhu cầu được tiếp cận các biện pháp kế hoạch hóa gia đình thuận lợi, an toàn, được tôn trọng	(1) (2) (3) (4) (5)
18.	Mức độ tin tưởng của ông/bà về chất lượng khám, chữa bệnh và các hoạt động phục vụ người dân của trạm y tế	(1) (2) (3) (4) (5)
19.	Mức độ hài lòng của ông/bà về thái độ phục vụ của cán bộ y tế	(1) (2) (3) (4) (5)
20.	Trạm Y tế đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của ông/bà? (điền số từ 0% đến 100% nếu trạm y tế điều trị, phục vụ tốt, đáp ứng mong đợi của Ông/Bà)	%
21.	Nếu có nhu cầu khám, chữa những bệnh thông thường, ông/bà có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến trạm y tế không?	1. Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác 2. Có thể sẽ quay lại 3. Không bao giờ quay lại 4. Muốn chuyển sang trạm y tế khác
22.	Ông/Bà có ý kiến góp ý gì khác, xin ghi rõ?	

TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ!

TTYTDP.....
TRẠM Y TẾ.....

Phụ lục 1

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Hà Tĩnh, ngày tháng năm 2016

BÁO CÁO

**Kết quả khảo sát hài lòng người dân về chất lượng dịch vụ
của Trạm Y tế 6 tháng, năm.....**

I. Đặc điểm, tình hình:

- Dân số xã:
- Số cán bộ y tế tuyến xã:

II. Kết quả khảo sát

II. Kết quả khảo sát

3. Số người dân được khảo sát: 140 người; Chia theo: + Độ tuổi:
+ Nghề nghiệp:
+ Có BHYT, không có BHYT:
+ Dịch vụ đã sử dụng:
2. Mức độ đánh giá theo từng chỉ số:
- 2.1. Nhóm tiêu chí về cơ sở vật chất, cảnh quan, vệ sinh (Câu hỏi số 1,2,3,4):
- Điểm trung bình:
 - Hài lòng và rất hài lòng chiếm%:
- 2.2. Nhóm tiêu chí về sự tiếp cận khám bệnh, cấp cứu (Câu hỏi số 5)
- Điểm trung bình
 - Hài lòng và rất hài lòng chiếm%:
- 2.3. Nhóm tiêu chí về thủ tục hành chính và minh bạch thông tin (Câu hỏi số 6, 7):
- Điểm trung bình
 - Hài lòng và rất hài lòng chiếm%:
- 2.4. Thái độ phục vụ của cán bộ y tế với người dân (Câu hỏi số 8):
- Điểm trung bình
 - Hài lòng và rất hài lòng chiếm%:
- 2.5. Nhóm tiêu chí về kết quả cung cấp dịch vụ (Từ câu 9- câu 17)
- Điểm trung bình
 - Hài lòng và rất hài lòng chiếm%:
- 2.6. Mức độ tin tưởng của người dân về chất lượng dịch vụ của Trạm y tế (câu 18)
- 2.7. Mức độ hài lòng của người dân về thái độ phục vụ của CBYT (Câu 19)
- 2.8. Sự đáp ứng của Trạm Y tế so với mong đợi của người dân (Câu 20):%
- 2.9. Nhu cầu đến Trạm Y tế khi cần:
- Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác: ?/?=%
 - Có thể sẽ quay lại: ?/?=%
 - Không bao giờ quay lại: ?/?=%
 - Muốn chuyển sang trạm y tế khác: ?/?=%
 - Các ý kiến khác, những kiến nghị đề xuất: Tổng hợp, ghi đầy đủ
3. Điểm trung bình, tỷ lệ hài lòng chung:

III. Những kiến nghị đề xuất

Nơi nhận:

- Phòng Y tế;
- TTYTDP;
- UBND xã
- Lưu: VT.

TRƯỞNG TRẠM Y TẾ

UBND.....
 TTYTDP.....

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Hà Tĩnh, ngày tháng năm 2016

BÁO CÁO

**Kết quả khảo sát hài lòng người dân về chất lượng dịch vụ
 của Trạm Y tế 6 tháng, năm.....**

3. **Đặc điểm, tình hình:** Số xã; Số cán bộ y tế tuyến xã:

II. Kết quả khảo sát

3. Số người dân được khảo sát: 140 người; Chia theo: + Độ tuổi:

+ Nghề nghiệp:

+ Có BHYT, không có BHYT:

+ Dịch vụ đã sử dụng:

2. Mức độ đánh giá theo từng chỉ số:

2.1. Nhóm tiêu chí về cơ sở vật chất, cảnh quan, vệ sinh (Câu hỏi số 1,2,3,4):

- Điểm trung bình:

- Hài lòng và rất hài lòng chiếm%:

2.2. Nhóm tiêu chí về sự tiếp cận khám bệnh, cấp cứu (Câu hỏi số 5)

- Điểm trung bình

- Hài lòng và rất hài lòng chiếm%:

2.3. Nhóm tiêu chí về thủ tục hành chính và minh bạch thông tin (Câu hỏi số 6, 7):

- Điểm trung bình

- Hài lòng và rất hài lòng chiếm%:

2.4. Thái độ phục vụ của cán bộ y tế với người dân (Câu hỏi số 8):

- Điểm trung bình

- Hài lòng và rất hài lòng chiếm%:

2.5. Nhóm tiêu chí về kết quả cung cấp dịch vụ (Từ câu 9- câu 17)

- Điểm trung bình

- Hài lòng và rất hài lòng chiếm%:

2.6. Mức độ tin tưởng của người dân về chất lượng dịch vụ của Trạm y tế (câu 18)

2.7. Mức độ hài lòng của người dân về thái độ phục vụ của CBYT (Câu 19)

2.8. Sự đáp ứng của Trạm Y tế so với mong đợi của người dân (Câu 20):%

2.9. Nhu cầu đến Trạm Y tế khi cần:

Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác: ?/?=%

Có thể sẽ quay lại: ?/?=%

Không bao giờ quay lại: ?/?=%

Muốn chuyển sang trạm y tế khác: ?/?=%

Các ý kiến khác, những kiến nghị đề xuất: Tổng hợp, ghi đầy đủ

3. Điểm trung bình, tỷ lệ hài lòng chung:

TT	Trạm Y tế	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng
1			
2			
...			

Phân tích cụ thể về các trạm, những tiêu chí đạt cao, những tiêu chí đạt thấp.

III. Những kiến nghị đề xuất

Nơi nhận:

- Sở Y tế;
- UBND huyện;
- Lưu: VT.

GIÁM ĐỐC