

QUYẾT ĐỊNH

**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”**

BỘ TRƯỞNG BỘ Y TẾ

Căn cứ Nghị định số 63/2012/NĐ-CP ngày 31/8/2012 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Y tế;

Căn cứ Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020;

Căn cứ Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 13/6/2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị quyết số 30c/NQ-CP, ngày 08/11/2011 của Chính phủ về việc ban hành "Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 – 2020"

Căn cứ Quyết định số 1695/QĐ-BYT ngày 16/5/2013 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc thành lập Ban soạn thảo và Tổ biên tập xây dựng Đề án “Xác định phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công”;

Theo đề nghị của Vụ trưởng Vụ Tổ chức Cán bộ,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt và ban hành Đề án “Xác định phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công” với các nội dung chủ yếu sau:

1. Mục tiêu, yêu cầu, phạm vi và đối tượng

a) Mục tiêu

- Mục tiêu chung:

Tiến hành thường xuyên việc đo lường sự hài lòng của người dân trên cơ sở đó khắc phục những bất cập trong cung cấp dịch vụ y tế công, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ y tế công nhằm phát huy vai trò chủ đạo của các cơ sở y tế công lập trong công tác bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe nhân dân.

- Mục tiêu cụ thể:

+ Xác định nội dung các tiêu chí và bộ chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công bao gồm: dịch vụ hành chính công của các đơn vị quản lý nhà nước và dịch vụ xã hội cơ bản của các đơn vị sự nghiệp y tế công lập.

+ Xây dựng phương pháp đo lường: bộ công cụ thu thập thông tin và phương pháp chọn mẫu, xử lý số liệu;

+ Triển khai thí điểm bộ công cụ đo lường sự hài lòng đối với dịch vụ công trong một số lĩnh vực;

+ Triển khai ứng dụng trong mọi lĩnh vực hoạt động của ngành;

+ Tổ chức công bố Chỉ số hài lòng về dịch vụ y tế công hàng năm trên phạm vi toàn quốc và tại mỗi địa phương.

b) Yêu cầu

- Phương pháp đo lường sự hài lòng đối với dịch vụ y tế công phải đảm bảo tính khách quan, trung thực và chính xác;

- Phương pháp đo lường sự hài lòng đối với dịch vụ y tế công phải phù hợp với cách tiếp cận và phương pháp đo lường đối với dịch vụ công trên thế giới cũng như ở Việt Nam;

- Vừa đảm bảo sự đồng bộ, thống nhất trong toàn ngành, vừa đảm bảo tính linh hoạt, dễ dàng áp dụng cho các đơn vị thuộc nhiều lĩnh vực và tại nhiều thời điểm khác nhau;

- Bộ công cụ đo lường sự hài lòng cần phải được xây dựng với số lượng các chỉ số tương thích với từng nội dung và phù hợp với từng lĩnh vực dịch vụ y tế công lập mà các đơn vị trong ngành hiện đang đảm nhiệm;

- Đảm bảo tính đơn giản, dễ áp dụng, chi phí thấp, phù hợp với khả năng của các đơn vị cung cấp dịch vụ y tế công trong toàn ngành;

- Bộ công cụ đo lường sự hài lòng cần phải được xây dựng phù hợp với trình độ dân trí trong thực tế tại các địa phương.

c) Phạm vi và đối tượng của Đề án

- Phạm vi: Đề án đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công được áp dụng trong các lĩnh vực hoạt động của ngành y tế, bao gồm:

+ Dịch vụ hành chính công của các đơn vị quản lý nhà nước.

+ Dịch vụ xã hội cơ bản của các đơn vị sự nghiệp y tế trong phạm vi cả nước từ TW đến địa phương với các lĩnh vực hoạt động của cụ thể như:

✓ Lĩnh vực Dược

✓ Lĩnh vực Khám chữa bệnh

✓ Lĩnh vực Dự phòng

✓ Lĩnh vực Quản lý môi trường y tế

✓ Lĩnh vực An toàn vệ sinh thực phẩm (ATVSTP)

✓ Lĩnh vực Khoa học công nghệ và Đào tạo (KH&ĐT)

✓ Lĩnh vực Phòng chống HIV/AIDS

✓ Lĩnh vực Trang thiết bị Y tế

✓ Lĩnh vực Dân số - Kế hoạch hóa gia đình (KHHGD)

- Đối tượng đánh giá là các cơ sở y tế công lập trực tiếp cung ứng dịch vụ y tế công (Đơn vị quản lý nhà nước, Bệnh viện, Trung tâm, Viện,...).

- Đối tượng cung cấp thông tin sẽ là những người trực tiếp sử dụng dịch vụ hoặc người thân của người sử dụng dịch vụ, đáp ứng các tiêu chí: Tuổi \geq 18 tuổi; đã

sử dụng dịch vụ tại thời điểm khảo sát; tâm lý: bình thường, không mắc các bệnh về tâm thần; tình trạng sức khỏe có thể đáp ứng được việc trả lời phỏng vấn.

2. Nội dung các tiêu chí và bộ chỉ số đo lường: Bao gồm 5 nhóm chỉ số với những tiêu chí cụ thể như sau:

a) Nhóm chỉ số về tiếp cận:

- Khoảng cách từ nhà đến cơ sở cung cấp dịch vụ;
- Địa điểm, vị trí, biển báo, chỉ dẫn giữa các khu vực...;
- Áp dụng công nghệ thông tin trong quảng bá dịch vụ;
- Thời gian, thời điểm cung cấp dịch vụ trong ngày, trong tuần, trong tháng, theo mùa vụ...;

- Không gian, hình ảnh thể hiện sự thân thiện, gần gũi...

b) Nhóm chỉ số về minh bạch thông tin và thủ tục hành chính:

- Niêm yết công khai hoặc có bộ phận hướng dẫn/chi dẫn các thông tin (sơ đồ các khoa phòng, các loại hình dịch vụ được cung cấp, các thủ tục giấy tờ có liên quan, quy trình khám chữa bệnh, thời gian thực hiện, giá dịch vụ...).

- Áp dụng công nghệ thông tin trong giải quyết các thủ tục hành chính;
- Công bố cơ chế tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi;
- Niêm yết các quy định về quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức;
- Niêm yết các quy định nội quy của cơ sở.

c) Nhóm chỉ số về cơ sở vật chất:

- Diện tích các địa điểm cung cấp dịch vụ;
- Phương thức bố trí sắp xếp các phòng, bộ phận;
- Các trang thiết bị, vật dụng và thiết bị hỗ trợ cung cấp dịch vụ;
- Vệ sinh môi trường; không gian.

d) Nhóm chỉ số về nhân viên y tế:

- Tuân thủ thực hiện các quy định về Quy tắc ứng xử;
- Kỹ năng giao tiếp;
- Thái độ phục vụ;
- Kiến thức và kỹ năng cung cấp dịch vụ chuyên môn, kỹ thuật.

đ) Nhóm chỉ số về kết quả cung cấp dịch vụ:

- Áp dụng công nghệ thông tin trong cung cấp dịch vụ;
- Thời gian cung cấp dịch vụ;
- Mức độ đáp ứng đối với nhu cầu của khách hàng (Ví dụ như sự thay đổi về tình trạng bệnh tật...);
- Mức thu phí, cơ chế thu phí so với khả năng chi trả của người sử dụng dịch vụ;

- Mức độ tín nhiệm/thương hiệu của cơ sở.

3. Phương pháp đo lường:

- Xác định mức độ hài lòng của khách hàng đối với từng chỉ số:

Dựa theo thang điểm điều tra xã hội học (thang điểm hai chiều – phản ánh tất cả ý kiến nhận xét của khách hàng đối với từng chỉ số từ tiêu cực đến tích cực) để định lượng đối với mỗi phương án trả lời và thông qua đó xác định tỷ lệ hài lòng của từng chỉ số.

Thang điểm điều tra xã hội học là một biến số liên tục từ -1 đến 1 (trung bình bằng 0). Các câu hỏi về sự hài lòng của khách hàng được đo theo thang đo 5 bậc. Trọng số của từng bậc được xác định như sau:

- + Bậc cao nhất: trọng số từ 0,5 đến 1 (trung bình là 0,75).
- + Bậc cao thứ hai: trọng số từ 0 đến 0,5 (trung bình bằng 0,25)
- + Bậc thứ 3 “bình thường”: trọng số bằng 0
- + Bậc thứ 4: trọng số từ 0 đến -0,5 (trung bình là - 0,25)
- + Bậc thứ 5: trọng số từ -0,5 đến -1 (trung bình là -0,75)

Tỷ lệ hài lòng chung của mỗi chỉ số: Lấy tỷ lệ ý kiến của khách hàng theo từng bậc đối với mỗi chỉ số nhân với trọng số tương ứng sau đó cộng 5 bậc lại với nhau.

Tùy theo nhu cầu cần cải thiện thực trạng cung cấp dịch vụ của từng cơ sở tại mỗi thời điểm có thể tính trọng số của các chỉ số thành phần trong từng nhóm hoặc chọn trọng số cho mỗi nhóm bởi kết quả thu được sẽ cho thấy sự ảnh hưởng khác nhau của các chỉ số tới sự hài lòng của khách hàng. Đối với chỉ số ảnh hưởng nhiều, người ta thường gán các trọng số (quyền số) lớn; đối với chỉ số ảnh hưởng ít, người ta thường gán các trọng số (quyền số) nhỏ.

- Xác định mức độ hài lòng của khách hàng đối với mỗi nhóm chỉ số bằng cách gộp tỷ lệ hài lòng của các chỉ số thành phần trong nhóm theo công thức bình quân số học giản đơn (trung bình cộng) hoặc theo công thức bình quân hình học đơn giản (trung bình nhân, nếu cần tính trọng số cho những chỉ số quan trọng trong nhóm mà khách hàng cho rằng có ảnh hưởng nhiều đến sự hài lòng của họ).

- Xác định mức độ hài lòng chung của khách hàng đối với từng cơ sở y tế bằng cách gộp tỷ lệ hài lòng của 5 nhóm chỉ số theo công thức bình quân số học giản đơn hoặc theo công thức bình quân hình học đơn giản (nếu cần tính trọng số cho những nhóm chỉ số mà khách hàng cho là có ảnh hưởng nhiều tới sự hài lòng của họ).

- Xác định tương quan tỷ lệ hài lòng của khách hàng giữa các cơ sở y tế:

Khi chỉ số hài lòng của khách hàng đối với từng cơ sở y tế được đo bằng tỷ lệ phần trăm (%); mức độ tốt nhất là mức cao nhất có thể đạt tới là 100% (mức cực đại - max) còn mức độ thấp nhất là 0% (mức cực tiểu - min); sẽ tính được thang điểm cho từng cơ sở y tế so với toàn ngành bằng công thức:

$$I_i^j = \frac{X_i^{\max} - X_i^{\text{thuc}}}{X_i^{\max} - X_i^{\min}}$$

- Mức độ hài lòng chung của khách hàng đối với ngành Y tế được xác định bằng cách gộp tỷ lệ hài lòng đối với các cơ sở y tế trong ngành theo công thức bình quân số học đơn giản hoặc theo công thức bình quân hình học đơn giản (nếu cần tính trọng số cho cơ sở nào được khách hàng cho là đã cung cấp những dịch vụ quan trọng đối với họ).

4. Công cụ thu thập thông tin:

- Công cụ thu thập thông tin là bộ câu hỏi điều tra xã hội học theo thang đo cấp độ từng bậc.

- Đo cả 2 chiều từ tích cực đến tiêu cực hoặc ngược lại với thang đo 5 bậc cho từng câu hỏi.

- Nội dung câu hỏi ngắn gọn, dễ hiểu, phù hợp với đặc thù của từng loại dịch vụ cũng như từng lĩnh vực hoạt động của ngành.

- Số lượng câu hỏi mặc dù ít song vẫn phải bao quát đầy đủ 5 nhóm chỉ số phản ánh sự hài lòng của người sử dụng đối với dịch vụ y tế công.

5. Cỡ mẫu phỏng vấn:

Có thể xác định cỡ mẫu (số lượng người sử dụng dịch vụ/người nhà) bằng nhiều cách tùy theo mục đích đo lường.

- Phỏng vấn toàn bộ số người sử dụng dịch vụ tại đơn vị/cơ sở theo tuần hoặc tháng, quý, năm.

- Xác định số lượng người phỏng vấn theo phương pháp chọn mẫu đại diện.

6. Phương pháp xử lý số liệu:

Phiếu Trung câu ý kiến sau khi thu về được làm sạch, xử lý thô và nhập số liệu bằng phần mềm Epi-info 6.04, phân tích bằng phần mềm SPSS để xác định tỷ lệ phần trăm, trung bình của các chỉ số phản ánh mức độ hài lòng của cá nhân đối với dịch vụ y tế công của từng đơn vị, địa phương tại thời điểm đánh giá.

7. Định kỳ tiến hành đo lường sự hài lòng:

- Tùy thuộc theo nhu cầu của mỗi cơ sở và từng bộ phận trực thuộc mà định kỳ đo lường có thể theo tháng, theo quý hoặc theo năm.

- Với chỉ số hài lòng với dịch vụ y tế công do Bộ Y tế và các địa phương tiến hành đánh giá và tổ chức công bố thực hiện theo định kỳ 1 lần/năm vào thời điểm 2 tuần đầu của tháng giêng hàng năm kế tiếp.

8. Giải pháp thực hiện

a) Tuyên truyền, phổ biến về đề án Xây dựng Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công

- Tổ chức hội nghị tuyên truyền, phổ biến trong các đơn vị của toàn ngành về mục tiêu, ý nghĩa, nội dung của việc đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công;

- Tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng nâng cao nhận thức cho người dân về mục tiêu, ý nghĩa của việc đo lường sự hài lòng đối với dịch vụ y tế công nhằm giúp họ nhận biết được về quyền và trách nhiệm tham gia của bản thân;

- Tuyên truyền qua nhiều hình thức khác như: hội thảo, hội nghị, hàng năm tổ chức công bố Chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công của từng đơn vị, lĩnh vực hoặc của ngành, của địa phương.

b) Nâng cao trách nhiệm và hiệu quả chỉ đạo, điều hành của các ngành, các cấp trong cung cấp dịch vụ y tế công và tiến hành khảo sát định kỳ về sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công

- Tăng cường công tác chỉ đạo, đôn đốc, kiểm tra nhằm cải thiện chất lượng cung cấp dịch vụ y tế công;

- Triển khai các hình thức tiếp nhận ý kiến phản ánh, kiến nghị của người dân về chất lượng của các dịch vụ y tế công do đơn vị đảm nhận;

- Hàng năm tiến hành khảo sát bảo đảm khách quan, trung thực để phản ánh chính xác mức độ hài lòng của người dân đối với các dịch vụ y tế công;

- Trên cơ sở chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ của đơn vị tiến hành các biện pháp nhằm cải thiện chất lượng cung cấp dịch vụ phù hợp với mong đợi của người sử dụng dịch vụ.

c) Bảo đảm nguồn lực để triển khai thực hiện Đề án trong toàn ngành

- Phân công đầu mối chịu trách nhiệm triển khai thực hiện Đề án trong từng đơn vị và xây dựng cơ chế phối kết hợp giữa các bộ phận;

- Bố trí nhân lực để triển khai áp dụng Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân theo đúng yêu cầu. Thường xuyên tổ chức tập huấn cho công chức, viên chức về phương pháp, kỹ năng tiến hành đo lường sự hài lòng của người dân đối với các dịch vụ y tế công;

- Xây dựng cơ sở dữ liệu về Chỉ số hài lòng đối với dịch vụ y tế công;

- Bố trí đủ kinh phí cho việc khảo sát thu thập thông tin, tổng hợp, phân tích số liệu về Chỉ số hài lòng đối với các dịch vụ y tế công do đơn vị đảm nhận.

9. Tổ chức thực hiện:

a) Trách nhiệm thực hiện:

- Các Vụ/Cục/Tổng cục/Văn phòng/Thanh tra Bộ (đơn vị thuộc Bộ)

+ Xây dựng trình Bộ trưởng Bộ Y tế ban hành văn bản hướng dẫn các đơn vị y tế triển khai áp dụng Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công trong phạm vi trách nhiệm của đơn vị mình;

+ Tổ chức tuyên truyền, tập huấn và hướng dẫn triển khai áp dụng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân;

+ Lập kế hoạch và xây dựng dự toán kinh phí cho việc triển khai áp dụng Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân;

+ Chủ trì việc rà soát, đề xuất việc hoàn thiện Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công do các đơn vị trong ngành y tế cung cấp;

+ Duy trì thường xuyên hoạt động giám sát đánh giá triển khai thực hiện trong phạm vi toàn ngành với tất cả các tuyến và các lĩnh vực hoạt động;

+ Tổ chức công bố chỉ số hài lòng hàng năm của khách hàng đối với các dịch vụ y tế công do các đơn vị trực thuộc Bộ cung cấp.

- Các đơn vị trực thuộc Bộ:

+ Triển khai việc áp dụng Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công trong phạm vi trách nhiệm của đơn vị mình theo hướng dẫn của Bộ Y tế;

+ Căn cứ vào Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân với dịch vụ y tế công do Bộ Y tế ban hành, các đơn vị y tế cụ thể hóa để áp dụng đánh giá việc cung cấp dịch vụ y tế công của đơn vị phù hợp với yêu cầu và điều kiện thực tế của đơn vị;

+ Huy động nguồn lực tại chỗ để triển khai thực hiện có hiệu quả Đề án trong đơn vị;

+ Tổ chức công bố chỉ số hài lòng hàng năm của khách hàng đối với các dịch vụ do đơn vị cung cấp;

- Sở Y tế các tỉnh/thành phố:

+ Tham mưu giúp Ủy ban nhân dân (UBND) tỉnh/thành phố ban hành các văn bản chỉ đạo và đầu tư nguồn lực để triển khai thực hiện Đề án trong toàn tỉnh/thành phố;

+ Hướng dẫn, đôn đốc các đơn vị y tế trên địa bàn triển khai thực hiện Đề án tại từng cơ sở;

+ Tiến hành giám sát, đánh giá quá trình triển khai thực hiện Đề án tại địa phương;

+ Tham mưu giúp UBND tỉnh/thành phố tổ chức Công bố chỉ số hài lòng hàng năm của khách hàng đối với dịch vụ y tế công trên địa bàn.

b) Thời gian thực hiện:

- Xây dựng và ban hành Quyết định về Đề án Phương pháp đo lường sự hài lòng của cá nhân đối với các dịch vụ Y tế công: Tháng 05/2013 – Tháng 10/2013;

- Triển khai thí điểm với một số dịch vụ của các lĩnh vực: Quý II/2014;

- Biên soạn tài liệu Hướng triển khai thực hiện: Quý IV/2015;

- Triển khai thực hiện tại các tuyến trong toàn ngành: Sau 2015.

c) Kinh phí thực hiện

- Kinh phí xây dựng, triển khai thực hiện thí điểm, biên soạn tài liệu hướng dẫn từ nguồn ngân sách năm 2013, 2014 và 2015 của Bộ Y tế;

- Kinh phí triển khai thực hiện trong toàn ngành được bố trí trong dự toán ngân sách nhà nước hàng năm của các đơn vị theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước và các nguồn tài trợ hợp pháp khác (nếu có).

- Việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí cho triển khai áp dụng Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công thực hiện theo quy định của Bộ Tài chính.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 3. Các Ông, Bà Vụ trưởng các Vụ, Cục, Tổng cục, Văn phòng Bộ, Thanh tra Bộ, Viện trưởng Viện Chiến lược và Chính sách y tế và các đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3
- Bộ trưởng và các Thứ trưởng;
- Các Sở Y tế tỉnh thành phố trực thuộc Trung ương;
- Các Vụ, Cục, Tổng cục, VP Bộ, Thanh tra Bộ, Viện CL&CSYT; Các đơn vị trực thuộc Bộ;
- Công TTĐT Bộ;
- Lưu: VT, TCCB (02).

BỘ TRƯỞNG



Nguyễn Thị Kim Tiên