

Số: /BC-SYT

Kon Tum, ngày tháng 11 năm 2022

BÁO CÁO
Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân
đối với các dịch vụ y tế công năm 2022

Căn cứ Quyết định số 1328/QĐ-UBND ngày 22 tháng 11 năm 2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum về việc ban hành Tiêu chí, quy trình và thực hiện việc lấy ý kiến về mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với dịch vụ y tế công trên địa bàn tỉnh Kon Tum;

Căn cứ Kế hoạch số 2127/KH-SYT ngày 07 tháng 8 năm 2017 của Sở Y tế về việc triển khai Đề án đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công và các dịch vụ y tế, giai đoạn đến năm 2020;

Đề đo lường sự hài lòng của người dân đối với các dịch vụ y tế công trên địa bàn tỉnh Kon Tum năm 2022, làm cơ sở xây dựng kế hoạch nâng cao mức hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn đến năm 2025, định hướng 2030, Sở Y tế đã ban hành kế hoạch¹ và triển khai đo lường sự hài lòng. Kết quả cụ thể như sau:

1. Nội dung:

- Đo lường sự hài lòng của người dân đối với các dịch vụ hành chính công, cụ thể:

+ Đo lường sự hài lòng của người dân đối với các dịch vụ hành chính công liên quan đến các dịch vụ an toàn thực phẩm.

+ Đo lường mức độ hài lòng của người dân khi sử dụng dịch vụ y tế công tại Văn phòng Sở Y tế (cấp Giấy phép hoạt động, cấp Chứng chỉ hành nghề, phê duyệt danh mục kỹ thuật).

- Đo lường sự hài lòng của người dân đối với các dịch vụ y tế công, cụ thể:

+ Khám bệnh, chữa bệnh ngoại trú, nội trú tại Bệnh viện, Trung tâm Y tế huyện và tại Trạm Y tế.

+ Hài lòng người dân sử dụng dịch vụ Tiêm chủng mở rộng tại các huyện, thành phố.

2. Cách thức xác định tỷ lệ hài lòng:

¹ Kế hoạch số 4244/KH-SYT ngày 03/10/2022 triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với các dịch vụ y tế công năm 2022.

- Các lựa chọn trả lời của người bệnh từ 1 đến 5 trong các câu hỏi khảo sát hài lòng được tính điểm tương ứng từ 1 đến 5.

- Điểm hài lòng trung bình chung bằng điểm trung bình của tất cả các mẫu phiếu khảo sát (so với điểm tối đa là 5).

- Công thức tính điểm hài lòng trung bình chung:

Tử số = [(Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ 1) / (Tổng số câu hỏi)] + [(Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ 2) / (Tổng số câu hỏi)] + [(Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ n) / (Tổng số câu hỏi)].

Mẫu số = Tổng số người được khảo sát.

- Điểm trung bình của từng khía cạnh bằng điểm trung bình các câu hỏi thuộc từng khía cạnh của tất cả các mẫu phiếu khảo sát (so với điểm tối đa là 5).

Cách tính tỷ lệ hài lòng (tối đa 100%)

+ Tử số = {[(Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4 + Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 1) / (Tổng số câu hỏi)] + [(Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4 + Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 2) / (Tổng số câu hỏi)] + [(Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4 + Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ n) / (Tổng số câu hỏi)]} x 100.

Mẫu số = Tổng số người được khảo sát.

Cách xác định mức hài lòng của người dân với các dịch vụ y tế công:

- Điểm hài lòng của người dân với các dịch vụ y tế công được xác định bằng cách tính trung bình cộng điểm hài lòng của tất cả các dịch vụ.

- Tỷ lệ hài lòng của người dân đối với các dịch vụ y tế công được xác định bằng cách tính trung bình cộng tỷ lệ hài lòng của tất cả các dịch vụ được khảo sát.

3. Thời gian thu thập dữ liệu: Từ ngày 01-15/11/2022.

4. Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công

TT	Dịch vụ đo lường	Số người khảo sát	Điểm hài lòng trung bình	Tỷ lệ hài lòng
1	Dịch vụ hành chính công liên quan đến các dịch vụ an toàn thực phẩm do Chi cục An toàn vệ sinh thực phẩm cung cấp	20	4,61 (0,51)	91,6%
2	Dịch vụ hành chính công do Sở Y tế cung cấp	20	4,13 (0,6)	81,07%

TT	Dịch vụ đo lường	Số người khảo sát	Điểm hài lòng trung bình	Tỷ lệ hài lòng
3	Dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh ngoại trú tại Bệnh viện, Trung tâm Y tế huyện	110	4,17 (0,34)	93,1%
4	Dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh nội trú tại Bệnh viện, Trung tâm Y tế huyện	110	4,23 (0,45)	90,03%
5	Dịch vụ Tiêm chủng mở rộng cho bà mẹ và trẻ em	100	4,16(0,4)	87,19%
	Hài lòng chung với dịch vụ y tế công	460	4,26	88,6%

Tỷ lệ hài lòng của người dân đối với 5 dịch vụ y tế công được khảo sát là 88,6%, điểm trung bình là 4,26/5 điểm. Trong 5 nội dung đo lường sự hài lòng của người dân với các dịch vụ hành chính công và dịch vụ y tế công, người dân hài lòng nhất đối với dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh ngoại trú tại Bệnh viện, Trung tâm Y tế huyện đạt tỷ lệ 93,1.

4.1. Sự hài lòng của người dân đối với các dịch vụ hành chính công liên quan đến các dịch vụ an toàn thực phẩm

TT	Nội dung	ĐVT	Kết quả
1	Điểm hài lòng trung bình chung	Điểm	4,61 (0,51)
2	Tỷ lệ hài lòng chung	Tỷ lệ	91,61%
3	Hài lòng cấu phần		
	<i>Khả năng tiếp cận</i>	<i>Tỷ lệ</i>	85%
	<i>Sự minh bạch thông tin và thủ tục hành chính</i>	<i>Tỷ lệ</i>	95%
	<i>Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ</i>	<i>Tỷ lệ</i>	87,14%
	<i>Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn</i>	<i>Tỷ lệ</i>	95%
	<i>Kết quả cung cấp dịch vụ</i>	<i>Tỷ lệ</i>	95%
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	Tỷ lệ	97,1%

Tỷ lệ hài lòng chung đối với dịch vụ y tế công do Chi cục An toàn vệ sinh thực phẩm cung cấp là 91,61%, điểm hài lòng chung là 4,61/5 điểm. Trong các cấu phần, hài lòng thấp nhất là khả năng tiếp cận chỉ đạt 85%. Đánh giá chung về kết quả cung cấp dịch vụ đạt 90% hài lòng, hài lòng so với mong đợi đạt 97,1%.

4.2. Sự hài lòng của người dân khi sử dụng dịch vụ y tế công do Sở Y tế cung cấp:

TT	Nội dung	ĐVT	Kết quả
----	----------	-----	---------

TT	Nội dung	ĐVT	Kết quả
1	Điểm hài lòng trung bình chung	Điểm	4,13 (0,6)
2	Tỷ lệ hài lòng chung	Tỷ lệ	81,07%
3	Hài lòng cấu phần		
	<i>Khả năng tiếp cận</i>	<i>Tỷ lệ</i>	92,5%
	<i>Sự minh bạch thông tin và thủ tục hành chính</i>	<i>Tỷ lệ</i>	91,25%
	<i>Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ</i>	<i>Tỷ lệ</i>	65%
	<i>Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn</i>	<i>Tỷ lệ</i>	74,17%
	<i>Kết quả cung cấp dịch vụ</i>	<i>Tỷ lệ</i>	90%
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	Tỷ lệ	90,45%

Tỷ lệ hài lòng chung đối với dịch vụ y tế công do Sở Y tế cung cấp là 81,07%, điểm hài lòng chung là 4,13/5 điểm. Trong các cấu phần, hài lòng thấp nhất là cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ chỉ đạt 65%. Trong cấu phần này, đa số người sử dụng dịch vụ đánh giá mức 3 là bình thường/trung bình/không ý kiến nên có tỷ lệ hài lòng thấp. Đánh giá chung về kết quả cung cấp dịch vụ đạt 90% hài lòng, hài lòng so với mong đợi đạt 90,45%.

4.3. Sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh ngoại trú tại Bệnh viện, Trung tâm Y tế huyện:

TT	Nội dung	ĐVT	Kết quả
1	Điểm hài lòng trung bình chung	Điểm	4,17 (0,34)
2	Tỷ lệ hài lòng chung	Tỷ lệ	93,1%
3	Hài lòng cấu phần		
	<i>Khả năng tiếp cận</i>	<i>Tỷ lệ</i>	90,5%
	<i>Sự minh bạch thông tin và thủ tục hành chính</i>	<i>Tỷ lệ</i>	94,2%
	<i>Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ</i>	<i>Tỷ lệ</i>	91,3%
	<i>Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn</i>	<i>Tỷ lệ</i>	96,6%
	<i>Kết quả cung cấp dịch vụ</i>	<i>Tỷ lệ</i>	93,9%
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	Tỷ lệ	86,71%

Tỷ lệ hài lòng chung đối với dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh ngoại trú tại các Bệnh viện, Trung tâm Y tế huyện có giường bệnh là 93,1%, điểm trung bình hài lòng đạt 4,17/5 điểm. Hài lòng cao nhất là nội dung Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn đạt tỷ lệ 96,6%, thấp nhất là nội dung Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ tỷ lệ là 91,3%. Hài lòng so với mong đợi chỉ đạt 86,71%.

4.4. Sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh nội trú tại Bệnh viện, Trung tâm Y tế huyện:

TT	Nội dung	ĐVT	Kết quả
1	Điểm hài lòng trung bình chung	Điểm	4,23 (0,45)
2	Tỷ lệ hài lòng chung	Tỷ lệ	90,03%
3	Hài lòng cấu phần		
	<i>Khả năng tiếp cận</i>	<i>Tỷ lệ</i>	<i>90,55%</i>
	<i>Sự minh bạch thông tin và thủ tục hành chính</i>	<i>Tỷ lệ</i>	<i>94%</i>
	<i>Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ</i>	<i>Tỷ lệ</i>	<i>83,23%</i>
	<i>Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn</i>	<i>Tỷ lệ</i>	<i>94,94%</i>
	<i>Kết quả cung cấp dịch vụ</i>	<i>Tỷ lệ</i>	<i>90,91%</i>
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	Tỷ lệ	89,05%

Điểm hài lòng trung bình của người bệnh nội trú với dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh nội trú tại các Bệnh viện, Trung tâm Y tế huyện có giường bệnh là 4,23/5 điểm, tỷ lệ hài lòng chung là 90,03%. Thấp nhất là tỷ lệ hài lòng của người bệnh với cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ chỉ đạt 83,23%, cao nhất là thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đạt 94,94%.

4.5. Sự hài lòng người dân sử dụng dịch vụ Tiêm chủng mở rộng:

TT	Nội dung	ĐVT	Kết quả
1	Điểm hài lòng trung bình chung	Điểm	4,16 (0,4)
2	Tỷ lệ hài lòng chung	Tỷ lệ	87,19%
3	Hài lòng cấu phần		
	<i>Khả năng tiếp cận</i>	<i>Tỷ lệ</i>	<i>80,75%</i>
	<i>Sự minh bạch thông tin và thủ tục hành chính</i>	<i>Tỷ lệ</i>	<i>86,8%</i>
	<i>Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ</i>	<i>Tỷ lệ</i>	<i>85,43%</i>
	<i>Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn</i>	<i>Tỷ lệ</i>	<i>93,33%</i>
	<i>Kết quả cung cấp dịch vụ</i>	<i>Tỷ lệ</i>	<i>96%</i>
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	Tỷ lệ	93,37%

Tỷ lệ hài lòng chung đối với dịch vụ y tế công – tiêm chủng mở rộng do các Trạm Y tế xã, phường, thị trấn cung cấp là 87,19%, điểm hài lòng chung là 4,16/5 điểm. Trong các cấu phần, hài lòng thấp nhất là cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ chỉ đạt 85,43%. Đánh giá chung về kết quả cung cấp dịch vụ đạt 96% hài lòng. Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi đạt 93,37%.

5. Một số khó khăn, vướng mắc:

5.1. Về công tác thu thập & xử lý dữ liệu

- Việc thu thập số liệu tại nhà của người dân gặp nhiều khó khăn bởi trong giờ hành chính, người dân thường đi làm mà không có mặt ở nhà, khó tiếp cận để thu thập thông tin.

- Khi phỏng vấn, đối với người dân không phải là người vừa sử dụng dịch vụ xong nên thường không nhớ kỹ, do đó cũng có sai số nhất định.

5.2. Về nội dung khảo sát, đo lường:

Sở Y tế tiến hành đo lường sự hài lòng với 5 nội dung, trong đó đo lường hài lòng của người dân với dịch vụ hành chính công được cung cấp bởi 2/2 đơn vị (Sở Y tế và Chi cục An toàn vệ sinh thực phẩm) có thể đại diện cho các dịch vụ hành chính công; đối với dịch vụ y tế công bao gồm đo lường hài lòng của người bệnh nội trú và ngoại trú đại diện cho lĩnh vực khám bệnh, chữa bệnh.

Tuy nhiên, đối với đo lường sự hài lòng của người dân sử dụng dịch vụ tiêm chủng mở rộng mới chỉ là một trong các nội dung thuộc hệ thống y tế dự phòng, trong giai đoạn tiếp theo cần đo lường thêm nội dung khác mới đảm bảo tính toàn diện.

6. Một số kiến nghị, đề xuất:

- Trung tâm Kiểm soát bệnh tật phối hợp với Trung tâm Y tế các huyện, thành phố đề xuất biểu mẫu đo lường sự hài lòng của người dân với các dịch vụ chăm sóc sức khỏe bà mẹ, trẻ em; dịch vụ phòng chống suy dinh dưỡng; Chi cục Dân số - KHHGĐ đề xuất biểu mẫu đo lường dịch vụ dân số - KHHGĐ và Trung tâm Giám định y khoa đề xuất biểu mẫu đo lường dịch vụ khám sức khỏe để xem xét, áp dụng đo lường sự hài lòng của người dân trong năm 2023 và những năm tiếp theo.

- Trung tâm Y tế các huyện, thành phố, các bệnh viện, Chi cục An toàn vệ sinh thực phẩm và Văn phòng Sở Y tế căn cứ kết quả đo lường sự hài lòng của người dân năm 2022 để nghiên cứu, cải tiến chất lượng đối với các nội dung chưa hài lòng, qua đó nâng cao sự hài lòng của người dân với dịch vụ y tế công.

7. Định hướng công tác đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công trong năm 2023:

- Sở Y tế xây dựng Kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công trong năm 2023, ban hành sớm để thực hiện.

- Áp dụng công nghệ thông tin (quét mã QR) để truy cập biểu mẫu khảo sát trên nền tảng điện thoại thông minh, máy tính kết nối internet để tăng tính tiếp cận, người dân ngay sau khi sử dụng dịch vụ có thể truy cập, đưa ý kiến hài lòng với dịch vụ vừa sử dụng.

- Mở rộng thêm một số nội dung đo lường sự hài lòng của người dân với dịch vụ y tế công để tăng tính đại diện, đảm bảo tính toàn diện.

- Ủy nhiệm cho các đơn vị trực thuộc Sở Y tế tiến hành đo lường sự hài lòng, qua đó phân tích số liệu, rút kinh nghiệm, tiến hành cải tiến chất lượng dịch vụ../.

Nơi nhận:

- Văn phòng UBND tỉnh (b/c);
- Sở Nội vụ (b/c);
- Lãnh đạo Sở Y tế;
- Các phòng thuộc Sở Y tế;
- Các đơn vị trực thuộc Sở Y tế;
- Lưu: VT, NVYD.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Trần Ái