

QUY ĐỊNH

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
(kèm theo Quyết định số 1328/QĐ-UBND ngày 22 tháng 11 năm 2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Phạm vi điều chỉnh:

Quy định này quy định cụ thể về 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.

Dịch vụ y tế công bao gồm dịch vụ hành chính công do các cơ quan quản lý nhà nước về y tế cung cấp và các dịch vụ y tế do các đơn vị sự nghiệp y tế công lập cung cấp.

2. Đối tượng áp dụng:

Các cơ sở y tế công lập, các cơ quan quản lý nhà nước đối với các cơ sở y tế công lập và các tổ chức, cá nhân có liên quan.

Điều 2. Nguyên tắc chung

1. Đảm bảo khoa học, chính xác, khách quan, minh bạch và dân chủ trong việc điều tra, khảo sát, đánh giá và công bố kết quả.

2. Bảo mật thông tin về người dân, tổ chức cung cấp thông tin, hợp tác điều tra, khảo sát.

3. 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.

4. 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 theo các quy định của nhà nước. 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.

5. Cỡ mẫu áp dụng phải đảm bảo tính đại diện, phù hợp với thiết kế khảo sát và có độ chính xác.

Chương II

TIÊU CHÍ LẤY Ý KIẾN VỀ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC, CÔNG DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ Y TẾ CÔNG

Điều 3. Tiêu chí đo lường mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với dịch vụ hành chính công

Đo lường mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với dịch vụ hành chính công trên 5 nội dung cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công, bao gồm:

1. Tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước;
2. Thủ tục hành chính;
3. Công chức giải quyết công việc;
4. Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công;
5. Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị.

Các tiêu chí đo lường mức độ hài lòng dịch vụ hành chính công được xây dựng để thỏa mãn đo lường 5 nội dung nêu trên và được định hướng tại Khoản 2, Điều 1 Quyết định số 4448/QĐ-BYT ngày 06 tháng 11 năm 2013 của Bộ trưởng 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”.

Điều 4. Tiêu chí đo lường mức độ hài lòng của tổ chức, công dân với dịch vụ y tế công

Đo lường mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với dịch vụ y tế công trên 5 nội dung cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ y tế công, bao gồm:

1. Nhóm tiêu chí đánh giá về tiếp cận;
2. Nhóm tiêu chí đánh giá về minh bạch thông tin và thủ tục hành chính;
3. Nhóm tiêu chí đánh giá về cơ sở vật chất;
4. Nhóm tiêu chí đánh giá về nhân viên y tế;
5. Nhóm chỉ số về kết quả cung cấp dịch vụ.

Các tiêu chí đo lường mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với dịch vụ y tế công được xây dựng thỏa mãn các yêu cầu về 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 sự nghiệp y tế cung cấp, được định hướng tại Khoản 2, Điều 1, Quyết định số 4448/QĐ-BYT ngày 06 tháng 11 năm 2013 của Bộ trưởng 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”.

Điều 5. Nội dung đo lường mức độ hài lòng của tổ chức, công dân

1. Đối với đo lường mức độ hài lòng của tổ chức, công dân với dịch vụ hành chính công tập trung đo lường mức độ hài lòng của tổ chức, công dân khi sử

dụng dịch vụ y tế công do Sở Y tế cung cấp và đo lường mức độ hài lòng của tổ chức, công dân khi làm thủ tục hành chính liên quan đến lĩnh vực quản lý nhà nước về an toàn thực phẩm.

2. Đối với đo lường mức độ hài lòng của tổ chức, công dân với dịch vụ y tế công tập trung đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với các dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại các bệnh viện tuyến tỉnh, Trung tâm Y tế huyện có giường bệnh và Trạm Y tế các xã, phường, thị trấn; đo lường mức độ hài lòng của người dân sử dụng dịch vụ thuộc lĩnh vực y tế dự phòng gồm: Tiêm chủng mở rộng, chăm sóc sức khỏe sinh sản, chăm sóc trẻ em và phòng chống suy dinh dưỡng, tư vấn, điều trị ARV và sử dụng các dịch vụ Dân số - Kế hoạch hóa gia đình.

Chương III

QUY TRÌNH LẤY Ý KIẾN VỀ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC, CÔNG DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ Y TẾ CÔNG

Điều 6. Quy trình lấy ý kiến về mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với dịch vụ y tế công

Quy trình lấy ý kiến về mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với dịch vụ y tế công hàng năm gồm có 7 bước chính:

1. Xây dựng kế hoạch lấy ý kiến về mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với dịch vụ y tế công. Xây dựng bộ công cụ đánh giá sự hài lòng và ban hành kèm theo kế hoạch.

2. Phổ biến kế hoạch đến các đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan để biết, thực hiện. Có thể sử dụng các hình thức khác nhau để phổ biến như: Gửi kế hoạch; tổ chức hội nghị, hội thảo; đăng tải trên các phương tiện thông tin đại chúng; đăng tải trên trang thông tin điện tử...

3. Tiến hành thu thập số liệu đánh giá về mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với dịch vụ y tế công trên cơ sở bộ công cụ ban hành. Tuân thủ các nguyên tắc về thu thập số liệu bảo đảm đầy đủ và có độ tin cậy cao.

4. Trên cơ sở số liệu thu thập, tiến hành làm sạch, tổng hợp, xử lý, phân tích và viết báo cáo kết quả đo lường sự hài lòng tổ chức, công dân đối với dịch vụ y tế công. Nội dung Báo cáo tuân thủ theo đúng quy định.

5. Thủ trưởng các đơn vị tổ chức đo lường sự hài lòng của tổ chức, công dân đối với dịch vụ y tế công có trách nhiệm phê duyệt kết quả đo lường mức độ hài lòng. Sở Y tế chịu trách nhiệm giám sát, đánh giá kết quả thực hiện.

6. Công bố kết quả đo lường sự hài lòng của tổ chức, công dân đối với dịch vụ y tế công do Sở Y tế tổng hợp từ các báo cáo kết quả đo lường sự hài lòng của tổ chức, công dân đối với dịch vụ y tế công của các đơn vị. Hình thức công bố kết quả có thể thông qua hội nghị, hội thảo, công bố trên các phương

tiện thông tin đại chúng, trang thông tin điện tử hoặc gửi báo cáo cho các đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan.

7. Sử dụng kết quả đo lường sự hài lòng của tổ chức, công dân đối với dịch vụ y tế công làm cơ sở thực hiện những biện pháp cải tiến chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ nhằm nâng cao sự hài lòng và lợi ích của người dân, tổ chức.

Điều 7. Tần suất và thời gian công bố kết quả đo lường mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với dịch vụ y tế công

1. Tần suất: Đo lường mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với dịch vụ y tế công được thực hiện 1 lần/năm.

2. Công bố: Công bố kết quả đo lường mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với dịch vụ y tế công trước ngày 15 tháng 01 của năm kế tiếp.

Chương IV

THỰC HIỆN LẤY Ý KIẾN VỀ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC, CÔNG DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ Y TẾ CÔNG

Điều 8. Đơn vị chịu trách nhiệm lấy ý kiến về mức độ hài lòng

Sở Y tế chủ trì, phối hợp với các đơn vị, địa phương có liên quan, căn cứ yêu cầu thực tế của các dịch vụ cần đo lường mức độ hài lòng của các tổ chức, công dân để triển khai thực hiện.

Điều 9. Công cụ điều tra, thu thập thông tin

- Công cụ thu thập thông tin là bộ câu hỏi điều tra xã hội học (thang điểm hai chiều - phản ánh tất cả ý kiến nhận xét của đối tượng khảo sát 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.

- Mỗi phiếu hỏi gồm 2 phần:

+ Phần thông tin chung giới thiệu về mục đích khảo sát, hướng dẫn cách trả lời các câu hỏi, thông tin cá nhân của người được hỏi

+ Phần câu hỏi với nội dung câu hỏi ngắn gọn, dễ hiểu, phù hợp với đặc thù của từng loại dịch vụ.

- Số lượng câu hỏi phải bao quát đầy đủ 5 nhóm nội dung với các tiêu chí phản ánh sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ y tế công.

Điều 10. Phương pháp điều tra, đo lường sự hài lòng

Tùy điều kiện cụ thể, cơ quan, đơn vị được giao trách nhiệm chủ trì đo lường sự hài lòng có thể quyết định áp dụng một cách phù hợp một hoặc nhiều phương pháp điều tra, đo lường sau đây:

1. Phỏng vấn trực tiếp dựa theo bộ câu hỏi có sẵn.

2. Phát phiếu điều tra đến trực tiếp người dân, tổ chức để trả lời.

3. Phát phiếu điều tra qua đường bưu điện đến người dân, tổ chức để trả lời và gửi lại.
4. Thiết kế mẫu điều tra và khảo sát trực tuyến trên mạng internet.
5. Khảo sát qua gọi điện thoại, nhắn tin SMS.
6. Khảo sát qua thư điện tử (email).
7. Khảo sát qua màn hình điện tử; IPAD, nút bấm.
8. Các hình thức khảo sát, đánh giá khác phù hợp với điều kiện thực tế và nội dung cần khảo sát, đánh giá.

Điều 11. Kinh phí điều tra, khảo sát và lựa chọn hình thức thực hiện

1. Kinh phí thực hiện điều tra, khảo sát và các công việc có liên quan được cấp từ ngân sách nhà nước theo phân cấp hiện hành và huy động từ các nguồn hợp pháp khác. Các cơ quan, đơn vị được giao chủ trì đo lường sự hài lòng lập dự toán kinh phí thực hiện trong kế hoạch dự toán kinh phí cải cách hành chính hàng năm theo quy định.

2. Việc lập dự toán, sử dụng và thanh, quyết toán kinh phí điều tra, khảo sát thực hiện theo quy định, hướng dẫn của Bộ Tài chính và các quy định, hướng dẫn khác có liên quan.

3. Cơ quan, đơn vị được lựa chọn các hình thức sau để thực hiện đo lường mức độ hài lòng:

- Trực tiếp thực hiện;
- Hợp đồng với đơn vị tư vấn độc lập;
- Thuê khoán chuyên môn;
- Các hình thức khác phù hợp quy định pháp luật hiện hành.

Chương V

KHEN THƯỞNG VÀ KỶ LUẬT

Điều 12. Khen thưởng: Trên cơ sở những thành tích đạt được trong việc thực hiện các nội dung theo Quy định, Sở Y tế tổng hợp những cá nhân, tổ chức đạt thành tích xuất sắc, lập hồ sơ đề nghị Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, khen thưởng theo đúng các quy định hiện hành.

Điều 13. Kỷ luật: Những đơn vị không tuân thủ các quy định được ban hành kèm theo Quyết định này sẽ chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân tỉnh.

Chương VI

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 14. Trách nhiệm thực hiện

1. Sở Y tế

- Chịu trách nhiệm về các nội dung khảo sát mức độ hài lòng của người dân với các dịch vụ y tế công đảm bảo các tiêu chí đánh giá về mức độ hài lòng, công cụ khảo sát và kết quả đo lường sự hài lòng.

- Tập huấn, hướng dẫn các đơn vị xây dựng công cụ, lập kế hoạch, xây dựng dự toán kinh phí, tiến hành khảo sát và viết báo cáo kết quả thực hiện đo lường sự hài lòng.

- Lập kế hoạch và xây dựng dự toán kinh phí cho việc triển khai áp dụng các chỉ số đo lường mức độ hài lòng của người dân với các dịch vụ y tế công trên địa bàn tỉnh.

- Giám sát việc đo lường sự hài lòng để đảm bảo tính khách quan, trung thực cho kết quả khảo sát. Trong quá trình thực hiện cần rà soát, đề xuất việc hoàn thiện các phương pháp đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công do các đơn vị trong ngành y tế cung cấp.

- Tổ chức các cuộc khảo sát mức độ hài lòng độc lập để thu thập thông tin, số liệu trung thực, phản ánh đúng mức độ hài lòng của người dân với các dịch vụ y tế công.

- Tổ chức tuyên truyền, phổ biến trong các cơ quan, đơn vị thuộc ngành Y tế về mục tiêu, ý nghĩa, nội dung Quy định này. Nâng cao nhận thức của người dân, tổ chức về đo lường sự hài lòng, giúp họ thấy được trách nhiệm phối hợp tham gia điều tra xã hội học.

- 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 Sở Y tế cung cấp. Báo cáo tình hình thực hiện và kết quả khảo sát về Ủy ban nhân dân tỉnh (thông qua Sở Nội vụ) trước ngày 15 tháng 01 hàng năm để tổng hợp, xác định mức độ hài lòng trên phạm vi toàn tỉnh.

2. Các đơn vị trực thuộc Sở Y tế có cung cấp dịch vụ y tế công

- Triển khai việc đo lường sự hài lòng của tổ chức, công dân đối với các dịch vụ y tế công do đơn vị cung cấp hoặc được giao nhiệm vụ đo lường.

- Căn cứ kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công, tiến hành các biện pháp cải tiến chất lượng các dịch vụ y tế công, cải thiện mức độ hài lòng của người dân với các dịch vụ y tế công.

- Định kỳ hàng năm, tổng hợp kết quả, báo cáo Sở Y tế. Giao Sở Y tế tổng hợp kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân với các dịch vụ y tế công, báo cáo UBND tỉnh, các đơn vị có liên quan theo quy định.

3. Sở Nội vụ

- Theo dõi, tổng hợp tình hình, kết quả thực hiện vào các báo cáo cải cách hành chính định kỳ để cơ quan có thẩm quyền biết, theo dõi, chỉ đạo

- Thẩm định, trình cấp có thẩm quyền xem xét, khen thưởng các cơ quan, đơn vị, cá nhân có thành tích xuất sắc theo đề nghị của Sở Y tế.

4. Sở Tài chính: Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí dự toán kinh phí hàng năm theo quy định của cấp thẩm quyền và phù hợp khả năng ngân sách để Sở Y tế 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.

5. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, các tổ chức chính trị - xã hội và các đoàn thể cấp tỉnh, cấp huyện, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Báo Kon Tum: Đẩy mạnh việc tuyên truyền, phổ biến việc tổ chức thực hiện Quy định này; phối hợp cung cấp thông tin, tham gia giám sát quá trình thực hiện.

Điều 15. Các cơ quan, đơn vị, tổ chức, địa phương và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện nghiêm Quy định này. Quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, các cơ quan, đơn vị báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Sở Nội vụ) để được xem xét, giải quyết./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Trần Thị Nga