

ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH THÁI NGUYÊN

Số: 2220/QĐ-UBND

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Thái Nguyên, ngày 30 tháng 6 năm 2021

### QUYẾT ĐỊNH

**Phê duyệt Kế hoạch khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân  
đối với dịch vụ Y tế công tỉnh Thái Nguyên năm 2020**

### CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH THÁI NGUYÊN

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2019;

Căn cứ Quyết định số 4448/QĐ-BYT ngày 06/11/2013 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”;

Căn cứ Quyết định 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế;

Căn cứ Kế hoạch số 153/KH-UBND ngày 23/12/2020 của Chủ tịch UBND tỉnh Thái Nguyên ban hành Kế hoạch Cải cách hành chính năm 2021;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Y tế.

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Phê duyệt kèm theo Quyết định này Kế hoạch khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ Y tế công tỉnh Thái Nguyên năm 2021 (có Kế hoạch chi tiết kèm theo).

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

**Điều 3.** Chánh Văn phòng UBND tỉnh; Giám đốc Sở Y tế; Thủ trưởng các sở, ban, ngành của tỉnh và các đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- TT. Tỉnh uỷ;
- TT. HĐND tỉnh;
- Chủ tịch và các PCT UBND tỉnh;
- Báo Thái Nguyên, Đài PTTH tỉnh;
- Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh;
- Trung tâm Thông tin tỉnh;
- Lưu: VT, HCC.Chintk.

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**



Ký bởi: Văn phòng Ủy ban  
nhân dân  
Cơ quan: Tỉnh Thái Nguyên  
Ngày ký: 30-06-2021 18:17:19  
+07:00

**Lê Quang Tiên**

## **KẾ HOẠCH**

### **Khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ Y tế công tỉnh Thái Nguyên năm 2021**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 2220/QĐ-UBND ngày 30 tháng 6 năm 2021  
của Chủ tịch UBND tỉnh Thái Nguyên)*

## **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

### **1. Mục đích**

Khảo sát, đo lường sự hài lòng của người bệnh/ người nhà người bệnh đối với dịch vụ Y tế công nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ y tế của các cơ sở y tế công lập trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên để nắm bắt được nhu cầu, mong muốn của người bệnh/người nhà người bệnh từ đó có các giải pháp cải thiện và nâng cao chất lượng, hiệu quả cung cấp dịch vụ y tế công ngày càng đáp ứng nhu cầu và lợi ích của người dân.

### **2. Yêu cầu**

- Triển khai thực hiện kế hoạch phải phân công rõ trách nhiệm, đối tượng khảo sát, đánh giá đảm bảo đối tượng ngẫu nhiên, sử dụng phương pháp khảo sát khoa học và phù hợp với nguồn lực hiện có của địa phương.

- Xây dựng bộ câu hỏi khảo sát đảm bảo thu thập đầy đủ thông tin, đáp ứng yêu cầu khảo sát; dễ hiểu, dễ trả lời đối với các đối tượng được khảo sát.

- Quá trình triển khai phải được giám sát chặt chẽ, đảm bảo kết quả thu được chính xác, các nội dung được triển khai đúng quy định và đảm bảo tiến độ đề ra.

- Khảo sát Chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ Y tế công được khảo sát tối thiểu là 3.800 phiếu và kết quả phải được công bố rộng rãi trên toàn tỉnh.

- Việc sử dụng kết quả Chỉ số hài lòng về y tế tại các đơn vị được chọn khảo sát phải được theo dõi, tổng hợp, đánh giá để từ đó chỉ ra những tồn tại, hạn chế đồng thời đưa ra các giải pháp nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ Y tế công trên địa bàn tỉnh.

## **II. NỘI DUNG, ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP**

### **1. Nội dung đánh giá**

Khảo sát để đánh giá, đo lường sự hài lòng của người dân đối với các dịch vụ Y tế công do các đơn vị sự nghiệp y tế công lập cung cấp.

## **2. Đối tượng đánh giá**

- Đối tượng được đánh giá: Các đơn vị sự nghiệp y tế cung cấp dịch vụ Y tế công lập trên địa bàn tỉnh.

- Đối tượng thực hiện đánh giá: Sở Y tế phối hợp với đơn vị khảo sát độc lập tổ chức triển khai thực hiện đánh giá.

- Đối tượng cung cấp thông tin: Người bệnh, người nhà người bệnh sử dụng dịch vụ do cơ sở y tế cung cấp.

## **3. Phương pháp đánh giá:**

Sử dụng phương pháp điều tra xã hội học để thu thập thông tin bằng phiếu phỏng vấn trực tiếp; đánh giá cắt ngang theo phương thức chọn mẫu ngẫu nhiên.

## **III. Tổ chức thực hiện**

### **1. Sở Y tế**

- Phối hợp với đơn vị khảo sát độc lập tập huấn nghiệp vụ cho điều tra viên và triển khai khảo sát.

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan đơn vị có liên quan xây dựng bộ phiếu khảo sát; phân bổ chỉ tiêu, số lượng phiếu khảo sát cho các đơn vị được lựa chọn thực hiện khảo sát.

- Tổng hợp, xây dựng báo cáo tổng kết, tham mưu UBND tỉnh công bố kết quả khảo sát.

### **2. Sở Tài chính**

Thực hiện thẩm định dự toán kinh phí do Sở Y tế xây dựng, tổng hợp báo cáo UBND tỉnh phê duyệt; hướng dẫn việc sử dụng, thanh, quyết toán kinh phí theo quy định.

### **3. Các đơn vị có liên quan**

Các đơn vị được chọn để khảo sát có trách nhiệm cung cấp danh sách bệnh nhân điều trị tại đơn vị mình cho điều tra viên; phối hợp chặt chẽ với Sở Y tế và đơn vị khảo sát độc lập và các cơ quan liên quan trong quá trình triển khai thực hiện Kế hoạch này.

**4. Báo Thái Nguyên, Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh** và các cơ quan thông tin, tuyên truyền trên địa bàn tỉnh phối hợp với Sở Y tế tuyên truyền, phổ biến rộng rãi tới người dân về vai trò, ý nghĩa của cuộc khảo sát.

Trên đây là Kế hoạch khảo sát, đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ Y tế công tỉnh Thái Nguyên năm 2021; trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc, đề nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương báo cáo về UBND tỉnh (qua Sở Y tế) để kịp thời giải quyết./.