

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH THÁI NGUYÊN**

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

Số: 2643/QĐ-UBND

Thái Nguyên, ngày 25 tháng 8 năm 2020

## **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;*

*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; Quyết định số 225/QĐ-TTg ngày 04/02/2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016-2020;*

*Căn cứ Quyết định số 4939/QĐ-BYT ngày 15/9/2016 của Bộ Y tế về việc phê duyệt Kế hoạch triển khai Đề án đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ Y tế công giai đoạn 2016-2020;*

*Xét 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 2020 (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./.

**CHỦ TỊCH**

**Vũ Hồng Bắc**

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH THÁI NGUYÊN**

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

Số: /KH-UBND

Thái Nguyên, ngày tháng năm 2020

## **KẾ HOẠCH**

### **Khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ Y tế công tỉnh Thái Nguyên năm 2020**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 2643/QĐ-UBND ngày 25 tháng 8 năm 2020  
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 tốt hơn, đáp ứng sự hài lòng của người dân.

### **2. Yêu cầu**

- Việc thực hiện kế hoạch đảm bảo tiến độ, phương pháp, mục tiêu đề ra, tiết kiệm, phù hợp với nguồn lực hiện có của địa phương.

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

- Kết quả khảo sát Chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ Y tế công phải được công bố rộng rãi trên địa bàn tỉnh.

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

### **1. Nội dung khảo sát**

Khảo sát để đánh giá, đo lường sự hài lòng của người bệnh, người nhà người bệnh đối với 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.

- 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**

- 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.

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

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

### **2. Sở Tài chính**

Căn cứ khả năng cân đối ngân sách của tỉnh và dự toán kinh phí do Sở Y tế xây dựng, thực hiện thẩm định, 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, 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 sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ Y tế công tỉnh Thái Nguyên năm 2020; 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 giải quyết kịp thời./.

**CHỦ TỊCH**

**Vũ Hồng Bắc**