

UBND TỈNH HÀ TĨNH  
SỞ Y TẾ

Số: /SYT-NVY  
V/v triển khai đo lường hài lòng của  
người dân đối với dịch vụ y tế công  
giai đoạn 2024 - 2030

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

Hà Tĩnh, ngày tháng năm 2024

Kính gửi:

- Trung tâm Kiểm soát bệnh tật;
- Các bệnh viện, trung tâm y tế trong tỉnh;
- Các cơ sở khám chữa bệnh, cơ sở dịch vụ tiêm chủng ngoài công lập.

Bộ trưởng Bộ Y tế ban hành Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 hướng dẫn về phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024-2030; Quyết định này bãi bỏ Quyết định số 4448/QĐ-BYT ngày 06/01/2013 của Bộ trưởng Bộ Y tế 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”, bãi bỏ mẫu phiếu số 1, mẫu phiếu số 2 tại Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ trưởng Bộ Y tế (*Quyết định số 56/QĐ-BYT và các biểu mẫu gửi kèm theo*).

Để thực hiện Quyết định 56/QĐ-BYT kịp thời, đúng quy định nhằm góp phần đánh giá khách quan thực trạng chất lượng dịch vụ y tế công, triển khai các giải pháp cải tiến chất lượng dịch vụ y tế ngày càng tốt hơn, bảo đảm quyền được bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe cho mọi người dân; Sở Y tế đề nghị:

1. Nghiên cứu, phổ biến, tập huấn hướng dẫn về phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công (dịch vụ khám, chữa bệnh và dịch vụ tiêm chủng mở rộng tại các cơ sở y tế công lập) giai đoạn 2024-2030 tới các khoa phòng, trạm y tế và toàn thể cán bộ viên chức của đơn vị. Công khai các mẫu phiếu khảo sát hài lòng của người bệnh nội trú, ngoại trú và người sử dụng dịch vụ tiêm chủng mở rộng.

2. Đối với các bệnh viện, trung tâm y tế có giường bệnh:

- Phân công Phòng Kế hoạch tổng hợp hoặc Phòng Quản lý chất lượng làm đầu mối, phối hợp với các khoa phòng liên quan để tham mưu, triển khai các phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công của đơn vị.

- Công bố công khai kết quả đo lường hài lòng của người dân về hoạt động cung cấp dịch vụ của đơn vị.

- Định kỳ hàng năm tổng hợp, báo cáo kết quả triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công của đơn vị gửi về Sở y tế trước ngày 10/11 theo mẫu tại Phụ lục số 4 của Quyết định số 56/QĐ-BYT.

### 3. Đối với các trung tâm y tế tuyến huyện:

- Chỉ đạo, hướng dẫn các trạm y tế trực thuộc triển khai khảo sát hài lòng của người bệnh ngoại trú và người sử dụng dịch vụ tiêm chủng mở rộng.

- Công bố công khai trong kết quả đo lường hài lòng của người dân về hoạt động cung cấp dịch vụ của đơn vị

- Định kỳ hàng năm tổng hợp, báo cáo về kế hoạch, kết quả triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công của đơn vị và các trạm y tế trực thuộc gửi về Sở Y tế trước ngày 10/11 theo mẫu tại Phụ lục số 4 của Quyết định 56/QĐ-BYT.

### 4. Trung tâm Kiểm soát bệnh tật:

- Thực hiện khảo sát hài lòng của người bệnh đến khám, chữa bệnh tại phòng khám của đơn vị

- Tăng cường các tin, bài tuyên truyền, phổ biến hướng dẫn về phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024-2030 và kết quả đo lường hài lòng của người dân của các đơn vị trong Ngành.

5. Đối với các cơ sở y tế ngoài công lập: Khuyến khích các cơ sở khám chữa bệnh, cơ sở cung cấp dịch vụ tiêm chủng ngoài công lập triển khai và công bố chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế trong phạm vi trách nhiệm của cơ sở, báo cáo gửi về Sở Y tế trước ngày 10/11 hằng năm.

Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc đề nghị các đơn vị phản ánh bằng văn bản về Sở Y tế để tổng hợp báo cáo Bộ Y tế giải quyết./.

#### **Nơi nhận:**

- Như trên;
- Cục Quản lý KCB- Bộ Y tế;
- Vụ Tổ chức cán bộ - Bộ Y tế;
- Giám đốc Sở (để b/c);
- Sở Nội vụ (để biết);
- UBND các huyện, TP, TX (p/h chỉ đạo)
- Các phòng CM SYT;
- Công Thông tin điện tử Sở Y tế;
- Lưu: VT, NVY.

**KT.GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Lê Chánh Thành**