2023年度基本避孕服务项目群众满意度

第三方电话回访工作方案

一、回访范围及样本量

本次回访范围覆盖全省 11 个设区市、雄安新区、2 个省直管县，共 14 个地区，分两部分进行，其中：免费提供基本避孕药具项目调查回访范围覆盖全省所有县（市、区）；免费实施基本避孕手术服务项目调查回访范围覆盖设置有手术服务定点单位并有手术病例的县（市、区）。

免费提供基本避孕药具项目回访抽样，从河北省计生协信息化平台（以下简称“信息化平台”）上抽取显示成功领取免费避孕药具的育龄群众，保证成功回访样本1930人。免费实施基本避孕手术服务满意度调查，从信息化平台抽取显示成功接受免费避孕手术服务的育龄群众，保证成功回访样本 3700人。

县区样本量不够规定人数的，全部纳入回访。

二、回访内容

免费提供基本避孕药具项目回访内容主要包括：免费提供基本避孕药具政策知晓情况、药具领取情况、发放服务满意度情况、免费实施基本避孕手术服务政策知晓情况。其中，发放服务满意度情况包括免费基本避孕药具领取便捷性满意度、免费基本避孕药具供货情况满意度、免费基本避孕药具使用效果满意度和人工发放服务人员服务态度满意度 4 个细项。

免费实施基本避孕手术项目回访内容主要包括：受访者对免费实施基本避孕手术政策知晓情况、受访者接受免费基本避孕手术服务的真实性、受访者在接受免费基本避孕手术服务过程中是否被收取过费用、受访者对免费基本避孕服务的满意度情况、受访者对免费基本避孕药具发放政策知晓情况。其中，受访者对免费基本避孕手术服务的满意度情况包括：免费基本避孕手术服务及时性满意度、免费基本避孕手术服务便捷性满意度、医务人员服务态度满意度和服务质量满意度 4 个细项。

三、调查方式及评价标准

1.调查方式。

调查方式为电话访问。

2.评价标准。

2.1 电话拨打访问情况的指标及计算标准：

①抽取样本量=为达到一定的成功访问量而抽取的用户数。

②接触样本量=抽取样本量-无法接通（因空号、关机、停机等）样本量-拒不接听（电话能够打通，但长时间无人接听）样本量。接触样本量指接通电话的用户数，包括成功访问样本量、接听电话后拒绝访问样本量、接听电话后由于其他情况而未能成功访问的样本量。其他情况是指由于语言交流障碍、约定其他时间访问或非机主本人等非主观拒绝的因素而未能成功访问的情况。

③接触样本量百分比=接触样本量/抽取样本量×100%。

④成功访问百分比（即成功率）=成功访问用户数/接通电话的用户数×100%。

⑤拒绝访问百分比（即拒访率）=接通后拒绝访问的用户数/接通电话的用户数×100%。

⑥其他情况百分比=接通后由于其他情况而未能成功访问的用户数/接通电话的用户数×100%。其他情况是指由于语言交流障碍、约定其他时间访问或非机主本人等非主观拒绝的因素而未能成功访问的情况。

2.2 免费基本避孕药具领取调查评价指标及计算标准：

①免费基本避孕药具发放政策知晓率=表示知晓的用户数/成功访问的用户数×100%。

②免费基本避孕药具领取符合率=领取过免费基本避孕药具的用户数（包括亲自领取过和表示别人使用自己的手机领取过的用户数）/成功访问的用户数×100%。

③免费基本避孕药具领取便捷性满意率=回答为“满意”的用户数/领取过免费基本避孕药具的用户数×100%。

④免费基本避孕药具领取供货情况满意率=回答为“满意”的用户数/领取过免费基本避孕药具的用户数×100%。

⑤免费基本避孕药具使用效果满意率=回答为“满意”的用户数/使用过免费基本避孕药具的用户数×100%。

⑥人工发放服务人员服务态度满意率=回答为“满意”的用户数/在人工发放点领取过免费基本避孕药具的用户数×100%。

⑦免费提供基本避孕药具服务综合满意率=（免费基本避孕药具领取便捷性满意率+免费基本避孕药具供货情况满意率+免费基本避孕药具使用效果满意率+人工发放服务人员服务态度满意率）÷4×100%。

2.3 免费实施基本避孕手术服务调查评价指标及计算标准：

①免费基本避孕手术服务政策知晓率=表示知晓免费基本避孕手术服务政策的用户数/成功访问的用户数×100%。

②免费基本避孕手术服务符合率=表示接受过免费基本避孕手术服务的用户数/成功访问的用户数×100%。

③免费实施基本避孕手术服务收费情况占比=（表示接受免费基本避孕手术服务的用户数－表示在接受免费基本避孕手术服务时未被收取费用的用户数）/表示接受免费基本避孕手术服务的用户数×100%。

④免费实施基本避孕手术服务及时性满意率=回答为“满意”的用户数/（成功访问的用户数－表示未接受免费基本避孕手术服务的用户数）×100%。

⑤免费实施基本避孕手术服务服务便捷性满意率=回答为“满意”的用户数/（成功访问的用户数－表示未接受免费基本避孕手术服务的用户数）×100%。

⑥免费实施基本避孕手术服务医务人员服务态度满意率=回答为“满意”的用户数/（成功访问的用户数－表示未接受免费基本避孕手术服务的用户数）×100%。

⑦免费实施基本避孕手术服务服务质量满意率=回答为“满意”的用户数/（成功访问的用户数－表示未接受免费基本避孕手术服务的用户数）×100%。

⑧免费实施基本避孕手术服务综合满意率=免费实施基本避孕手术（服务及时性满意率+服务便捷性满意率+医务人员服务态度满意率+服务质量满意率）÷4×100%。