

Số: 896 /KH-SYT

Khánh Hòa, ngày 17 tháng 4 năm 2017

**KẾ HOẠCH**  
**Hành động nâng cao chỉ số hài lòng đối với sự phục vụ**  
**của các đơn vị khám bệnh, chữa bệnh ngành y tế**  
**giai đoạn 2017 - 2020**

Căn cứ Thông báo số 161/TB-UBND, ngày 21/3/2017 về Kết luận của UBND tỉnh tại Hội nghị công bố chỉ số hài lòng, chỉ số cải cách hành chính (CCHC) năm 2016; triển khai thực hiện CCHC năm 2017 và Công văn 2517/UBND, ngày 30/3/2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa chỉ đạo cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

Nhằm khắc phục triệt để những hạn chế, thiếu sót; tăng cường chỉ đạo thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính (CCHC) để cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao chỉ số mức độ hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp đối với dịch vụ hành chính công, dịch vụ y tế công của ngành cung cấp và nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động công tác CCHC của ngành Y tế, Sở Y tế xây dựng Kế hoạch hành động nâng cao chỉ số hài lòng đối với sự phục vụ của các đơn vị khám bệnh, chữa bệnh ngành y tế, cụ thể như sau:

**I. MỤC TIÊU TRỌNG TÂM**

- Tập trung chỉ đạo, tổ chức thực hiện Kế hoạch CCHC năm 2017 của ngành, đơn vị một cách quyết liệt, đồng bộ, bảo đảm kết quả thực chất, đem lại tác động cụ thể, rõ rệt đối với nâng cao mức độ chỉ số hài lòng chất lượng phục vụ của tổ chức, cá nhân.

- Tổ chức tuyên truyền CCHC một cách đồng bộ, hiệu quả, tuyên truyền liên tục, bằng nhiều hình thức thiết thực, đúng mức đối với các nội dung trọng điểm được xác định tại Kế hoạch của ngành.

- Tuyên truyền, hướng dẫn các đơn vị thực hiện tự chủ hoàn toàn; Tiếp tục tham mưu UBND tỉnh và tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức, Doanh nghiệp đầu tư Xã hội hóa trong lĩnh vực sự nghiệp y tế, góp phần cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) của tỉnh.

- Phổ biến sâu rộng đến toàn bộ 100% CBYT của ngành nội dung các văn bản quy phạm pháp luật (VB.QPPL) và tuyên truyền giáo dục CBYT “Sống và làm việc theo pháp luật”; Triển khai, thực hiện các VB.QPPL về chuyên môn và tham gia góp ý với các cấp có thẩm quyền hoàn thiện về thể chế để phù hợp và thúc đẩy sự phát triển của xã hội.

- Rà soát, phân công cụ thể người chịu trách nhiệm thực hiện từng mục tiêu,

nhiệm vụ CCHC; Tiến hành phân tích những mặt đã làm được, những hạn chế, thiếu sót đã được chỉ ra trong báo cáo công bố chỉ số hài lòng năm 2016 của UBND tỉnh; phải xây dựng các biện pháp, quy chế, quy tắc để khắc phục một cách triệt để những yếu kém, những vấn đề khách hàng chưa hài lòng; thực hiện kiểm tra, giám sát thường xuyên trong nội bộ; tổ chức tự đánh giá, khảo sát sự chuyển biến hài lòng của khách hàng theo tần suất hàng tháng, hàng quý.

- Tăng cường công tác chỉ đạo, quản lý việc triển khai thực hiện nâng cao chất lượng dịch vụ y tế công, nâng tỷ lệ cá nhân, tổ chức hài lòng về thủ tục hành chính, kỹ thuật chuyên môn và chất lượng dịch vụ y tế tại các đơn vị khám bệnh, chữa bệnh của ngành đạt trên 77% trong năm 2017 và đạt trên 90% vào năm 2020.

## **II. KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG**

2.1 Xây dựng Kế hoạch hành động nâng cao chỉ số hài lòng đối với sự phục vụ của các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh ngành y tế; Chỉ đạo các đơn vị khám bệnh, chữa bệnh phải xây dựng Kế hoạch hành động phù hợp tại đơn vị và triển khai thực hiện khả thi, hiệu quả cao (*trước ngày 20/4/2017*).

2.2 Tổ chức Hội thảo Giải pháp cụ thể nâng cao chỉ số hài lòng của khách hàng đối với sự phục vụ tại các đơn vị khám bệnh, chữa bệnh ngành y tế (*ngày 26/4/2017*).

2.3 Báo cáo việc triển khai thực hiện ý kiến chỉ đạo của UBND tỉnh Khánh Hòa tại Công văn 2517/UBND, ngày 30/3/2017 (*ngày 29/4/2017*).

2.4 Tổ chức kiểm tra việc triển khai thực hiện tại các đơn vị bằng hình thức lồng ghép, chuyên đề mở rộng, ... (*bắt đầu từ tháng 5/2017 đến tháng 12/2017*).

## **III. GIẢI PHÁP THỰC HIỆN**

3.1 Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến để CBYT của đơn vị nhận thức đầy đủ 6 nội dung trong CCHC; chỉ đạo triển khai, thực hiện các quy định, quy tắc ứng xử; tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính và trách nhiệm, đạo đức nghề nghiệp của mỗi CBYT nhằm đề cao tinh thần trách nhiệm, tiên phong, gương mẫu thực hiện nhiệm vụ, không ngừng phấn đấu, rèn luyện để ngày càng hoàn thiện và xây dựng hình ảnh người CBYT của ngành chuyên nghiệp, hiện đại, liêm khiết, phục vụ tốt; phấn đấu nâng tỷ lệ cá nhân, tổ chức hài lòng về thủ tục hành chính, kỹ thuật chuyên môn và chất lượng dịch vụ y tế tại các đơn vị khám bệnh, chữa bệnh của ngành đạt trên 77% trong năm 2017 và đạt trên 90% vào năm 2020.

3.2 Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến về lợi ích của việc thực hiện giá dịch vụ y tế mới, cơ cấu giá dịch vụ y tế mới để người dân hiểu, đồng thuận; Triển khai tập huấn, giáo dục CBYT có liên quan về bảng giá để áp dụng cho người bệnh và vận động “Người Việt nam ưu tiên dùng thuốc Việt Nam”.

3.3 Cần đặc biệt chú trọng việc thực hiện công khai, minh bạch viện phí và các thủ tục hành chính trong công tác khám, chữa bệnh; rà soát, đánh giá tác động các quy trình, quy định về chuyên môn; đảm bảo duy trì và sự tuân thủ quy định chuyên môn của CBYT tại đơn vị.

3.4 Tiếp tục triển khai thực hiện Đề án: “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”. Tiếp tục tiến hành khảo sát sự lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ dịch vụ công tại các đơn vị trực thuộc và đặc biệt tại các bệnh viện. Đặc biệt, triển khai CCHC trong khám, chữa bệnh: nâng cao tinh thần, thái độ và chất lượng phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức thực thi công vụ và đặc biệt là đội ngũ viên chức làm công tác chuyên môn tại các đơn vị; quyết tâm xóa bỏ tình trạng cán bộ thờ ơ, vô trách nhiệm, đùn đẩy trước những khó khăn, bức xúc của người bệnh.

3.5 Quản lý, điều hành việc thực hiện nâng cao chất lượng dịch vụ y tế tại các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh; tăng cường kiểm tra chuyên môn, như: kê đơn, bình bệnh án, bình đơn thuốc, tuân thủ đúng hướng dẫn chẩn đoán và điều trị, quy trình kỹ thuật, quy trình chăm sóc người bệnh.

3.6 Đẩy mạnh việc triển khai ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT) trong tất cả hoạt động của đơn vị và đặc biệt là thanh toán Bảo hiểm y tế trong công tác khám bệnh, chữa bệnh.

3.7 Đẩy mạnh việc triển khai thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ y tế theo Bộ tiêu chí quản lý chất lượng dịch vụ y tế cho các đơn vị cung cấp dịch vụ y tế công.

#### **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

##### **4.1 Thủ trưởng các bệnh viện tuyến tỉnh và Trung tâm Y tế các huyện, thị xã, thành phố**

a) Truy cập vào Website Sở Y tế mục CCHC, tải kết quả công bố chỉ số mức độ hài lòng của 12 bệnh viện ngành y tế năm 2016. Đối với các Trung tâm Y tế huyện, thị xã, thành phố tải thêm tải kết quả công bố chỉ số mức độ hài lòng năm 2016 của các phòng Khám Đa khoa khu vực và Trạm Y tế trực thuộc; Phân tích, đưa ra giải pháp khả thi, hiệu quả để cải thiện chỉ số hài lòng ở từng tiêu chí đánh giá;

b) Căn cứ vào: Kế hoạch số 61/KH-SYT ngày 09/01/2017 về kế hoạch CCHC ngành y tế năm 2017 và Kế hoạch số 748/KH-SYT, ngày 03/4/2017 về kế hoạch công tác tuyên truyền CCHC ngành y tế năm 2017 của Sở Y tế và 07 giải pháp tại mục III của Kế hoạch này để chỉ đạo khẩn trương xây dựng và triển khai kế hoạch hành động khắc phục những hạn chế, thiếu sót, những vấn đề khách hàng chưa hài lòng; nâng cao chỉ số hài lòng đối với sự phục vụ của đơn vị; chỉ đạo quyết liệt việc triển khai thực hiện; cần lưu ý các nội dung sau:

- Những quy định, chính sách, thủ tục, biểu mẫu được ban hành mới hay có thay đổi thì nhanh chóng cập nhật, phổ biến, hướng dẫn cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp; Công bố công khai minh bạch các thủ tục hành chính, quy trình khám bệnh, quy trình thực hiện chuyên môn, ... qua trang thông tin điện tử của đơn vị, niêm yết tại nơi làm việc và bằng các hình thức phù hợp khác.

- Thực hiện các giải pháp cụ thể để bảo lưu thông tin khách hàng và các giấy tờ của tổ chức, cá nhân đã nộp lần đầu để không yêu cầu nộp trùng lặp ở lần giải quyết thủ tục tiếp theo.

- Cương quyết xử lý kịp thời nhằm khắc phục triệt để tình trạng của một số CBYT có thái độ phục vụ, giao tiếp, ứng xử chưa tốt, vắng mặt, đi trễ, làm việc riêng, nghe điện thoại, thờ ơ trong khi khách hàng phải chờ đợi và có hành vi không đúng mực, bị khách hàng nêu đích danh trong Báo cáo chỉ số hài lòng năm 2016.

- Tiếp tục quan tâm cải thiện nơi làm việc, bổ sung thêm trang thiết bị, phương tiện phục vụ tiếp đón khách hàng.

- Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát việc triển khai thực hiện công tác CCHC và giải pháp để khắc phục những hạn chế thiếu sót tại đơn vị.

c) Tổng hợp, Báo cáo kết quả triển khai thực hiện nâng cao chỉ số hài lòng; gửi về Sở Y tế theo định kỳ Báo cáo công tác CCHC.

#### **4.2 Trung tâm Truyền thông & Giáo dục sức khỏe**

Xây dựng các chuyên mục chỉ đạo quyết liệt của lãnh đạo Sở, bài viết phân tích sâu về chỉ số hài lòng năm 2016, hành động khắc phục những hạn chế, thiếu sót, những vấn đề khách hàng chưa hài lòng; nâng cao chỉ số hài lòng đối với sự phục vụ của đơn vị; đăng đều các kỳ trên Tạp San của ngành để đưa thông tin đến CBYT trong ngành và trong cộng đồng.

#### **4.3 Văn Phòng Sở phối hợp với Nghiệp vụ y, Tổ chức cán bộ**

- Tham mưu việc chỉ đạo triển khai thực hiện Kế hoạch hành động nâng cao chỉ số hài lòng đối với sự phục vụ tại các đơn vị khám bệnh, chữa bệnh.

- Tham mưu việc tổ chức Hội thảo Giải pháp cụ thể nâng cao chỉ số hài lòng của khách hàng đối với sự phục vụ tại các đơn vị khám bệnh, chữa bệnh ngành y tế.

- Báo cáo việc triển khai thực hiện ý kiến chỉ đạo của UBND tỉnh Khánh Hòa tại Công văn 2517/UBND, ngày 30/3/2017 theo định kỳ.

- Theo dõi, đôn đốc, tham mưu việc kiểm tra triển khai thực hiện tại các đơn vị bằng hình thức lồng ghép, chuyên đề mở rộng và đề xuất giải pháp chấn chỉnh kịp thời.

Yêu cầu các đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện./.

#### **Nơi nhận:**

- Sở Nội vụ;
- Lãnh đạo Sở;
- Các phòng thuộc Sở;
- Bệnh viện tuyến tỉnh, các TTYT huyện, thị xã, thành phố;
- Lưu: VT, VP.

  
**GIÁM ĐỐC**  
**PHÓ GIÁM ĐỐC**  
  
**Lê Tấn Phùng**