

Số: /KH-UBND

Bình Sơn, ngày tháng năm 2024

KẾ HOẠCH

Triển khai thực hiện đánh giá, đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp đối với: Dịch vụ khám, chữa bệnh do Trung tâm Y tế huyện và Trạm y tế các xã, thị trấn thực hiện, cung cấp

Căn cứ Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành hướng dẫn về phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công cộng giai đoạn 2024-2030; Quyết định số 2249/QĐ-UBND ngày 28/12/2023 của UBND huyện về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính huyện Bình Sơn năm 2024; UBND huyện Bình Sơn ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện đánh giá, đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp (gọi tắt là người dân) đối với: Dịch vụ khám, chữa bệnh do Trung tâm Y tế huyện và Trạm y tế các xã, thị trấn thực hiện, cung cấp với các nội dung như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ khám, chữa bệnh nhằm xác định chỉ số và mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công, qua đó đánh giá chất lượng và hiệu quả của dịch vụ y tế, đồng thời nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân để xây dựng các biện pháp cải thiện chất lượng dịch vụ, đáp ứng yêu cầu chăm sóc và nâng cao sức khỏe nhân dân.

- Khảo sát, tổng hợp ý kiến nhận xét, đánh giá sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ khám, chữa bệnh do Trung tâm Y tế huyện và Trạm y tế các xã, thị trấn thực hiện, cung cấp. Thông qua đó, kịp thời nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân để đề ra những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung cấp dịch vụ của các cơ sở y tế nhằm nâng cao chất lượng phục vụ cho người dân.

2. Yêu cầu

- Triển khai đầy đủ các nội dung, phương pháp, cách thức tổ chức thực hiện theo Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành hướng dẫn về phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công cộng giai đoạn 2024-2030.

- Đảm bảo tính khoa học, chính xác, khách quan, trung thực, thống nhất, để áp dụng trong thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân đối với các lĩnh

vực y tế/loại hình dịch vụ y tế, phù hợp với khả năng của các đơn vị y tế tại các tuyến.

- Phân công rõ nhiệm vụ, trách nhiệm của các đơn vị trong việc triển khai thực hiện kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ khám, chữa bệnh.

II. NỘI DUNG, ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP

1. Nội dung đánh giá

Đánh giá, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ khám, chữa bệnh do Trung tâm Y tế huyện và Trạm y tế các xã, thị trấn thực hiện, cung cấp.

2. Đối tượng đánh giá

a. Đối tượng được đánh giá

Trung tâm Y tế huyện và các Trạm Y tế tuyến xã.

b. Đối tượng thực hiện đánh giá

- Người bệnh nội trú gồm người bệnh/sản phụ thuộc danh sách chuẩn bị xuất viện (trước ngày ra viện 01 ngày hoặc trong ngày xuất viện), hoặc người chăm sóc người bệnh/sản phụ từ 18 tuổi trở lên, đủ điều kiện về sức khỏe để trả lời và đồng ý tham gia;

- Người bệnh ngoại trú gồm người bệnh/phụ nữ mang thai từ 18 tuổi trở lên, có đủ điều kiện về sức khỏe để trả lời khảo sát, sau khi đã cơ bản hoàn thành quy trình khám bệnh, đang chờ thanh toán hoặc chờ nhận thuốc, hoặc nhận thẻ bảo hiểm y tế đồng ý tham gia.

3. Phương pháp đánh giá

- Sử dụng phương pháp điều tra xã hội học để thu thập thông tin bằng hình thức phỏng vấn trực tiếp hoặc gửi phiếu đánh giá qua đường bưu điện.

- Đối với người bệnh nội trú: Trường hợp không phải là người bệnh cấp cứu thì sau 01 ngày vào khoa, nhân viên của khoa tiến hành phát phiếu, hướng dẫn người bệnh/người nhà đọc kỹ để điền vào phiếu, trước khi người bệnh ra viện 1-2 ngày nhân viên của khoa có trách nhiệm nhắc nhở hướng dẫn người bệnh/người nhà bỏ phiếu vào hộp thư góp ý đặt tại khoa (*Chìa khóa hộp thư góp ý do Tổ khảo sát hài lòng người bệnh của bệnh viện giữ*). Đối với người bệnh cấp cứu hoặc phẫu thuật thì khi tình trạng người bệnh ổn định có thể phát phiếu khảo sát.

- Đối với người bệnh ngoại trú, thành viên Tổ khảo sát phát phiếu cho người bệnh hoặc thân nhân người bệnh, hướng dẫn người bệnh/người nhà đọc kỹ để điền vào phiếu và trực tiếp thu phiếu.

Số phiếu khảo sát: Thực hiện tối thiểu 384 phiếu (264 phiếu nội trú, 120 phiếu ngoại trú).

4. Thời gian thực hiện đánh giá

- Việc đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công được tổ chức triển khai thực hiện đảm bảo hoàn thành trong quý III/2024.

- Trung tâm Y tế huyện tổ chức khảo sát, công bố kết quả Chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công do mình cung cấp và báo cáo UBND huyện.

5. Công cụ đánh giá

- Phiếu phỏng vấn người bệnh và người nhà người bệnh đối với dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại Trung tâm Y tế huyện.

- Phiếu phỏng vấn người dân về chất lượng cung cấp dịch vụ y tế tại Trạm y tế.

6. Kinh phí thực hiện

Việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí cho triển khai áp dụng Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công thực hiện theo quy định tại Thông tư số 172/2012/TT-BTC ngày 22/10/2012 của Bộ Tài chính.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trung tâm Y tế huyện:

- Xây dựng kế hoạch triển khai đo lường sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ hoặc thân nhân của người sử dụng dịch vụ sự nghiệp y tế công do đơn vị mình cung cấp.

- Tổ chức tuyên truyền, tập huấn, hướng dẫn triển khai kế hoạch, phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ sự nghiệp y tế công do đơn vị cung cấp.

- Thành lập Tổ công tác, phân công nhiệm vụ cụ thể cho các thành viên trong Tổ công tác triển khai đo lường sự hài lòng của người dân sử dụng dịch vụ hoặc thân nhân của người sử dụng dịch vụ do đơn vị cung cấp.

- Tổ chức triển khai điều tra, giám sát khi điều tra, thu thập số liệu, xử lý phân tích, xây dựng báo cáo kết quả điều tra.

2. Phòng Y tế

- Phối hợp với Trung tâm Y tế huyện hướng dẫn, đôn đốc, giám sát, kiểm tra việc tổ chức thực hiện kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công.

- Phối hợp với các đơn vị liên quan triển khai thực hiện và tổng hợp kết quả báo cáo UBND huyện.

3. Phòng Tài chính - Kế hoạch

Trên cơ sở đề nghị của các cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm rà soát, thẩm định và khả năng ngân sách huyện đề trình cấp có thẩm quyền xem xét, quyết định phân bổ kinh phí thực hiện theo đúng quy định.

4. Phòng Văn hóa và Thông tin, Trung tâm Truyền thông - Văn hóa - Thể thao

Chủ trì, phối hợp với Phòng Y tế, Trung tâm Y tế tổ chức tuyên truyền kế hoạch và công bố chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ công y tế trên Cổng thông tin điện tử huyện và các phương tiện thông tin đại chúng khác.

Trên đây là Kế hoạch triển khai thực hiện việc đánh giá, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ khám, chữa bệnh do Trung tâm Y tế huyện và Trạm y tế các xã, thị trấn thực hiện, cung cấp. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc các đơn vị báo cáo bằng văn bản về UBND huyện (qua Phòng Y tế) để xem xét, điều chỉnh./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (b/c);
- CT, PCT (VX) UBND huyện;
- Các Phòng: Y tế, TCKH, VHHTT;
- Trung tâm TTVHHTT;
- Trung tâm Y tế huyện;
- UBND các xã, thị trấn;
- VP HĐND&UBND: C, PCVP, CVTTHC;
- Lưu: VT, TTHC.

CHỦ TỊCH

Nguyễn Tường Duy