

Số: 2143 /KH-SYT

Hà Tĩnh, ngày 10 tháng 11 năm 2015

KẾ HOẠCH

Khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, người dân đối với dịch vụ hành chính công tại Sở Y tế và mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ khám, chữa bệnh tại các bệnh viện công lập trên địa bàn tỉnh

Thực hiện Quyết định số 587/QĐ-UBND ngày 29/2/2012 của UBND tỉnh về việc ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước tỉnh Hà Tĩnh giai đoạn 2011-2015; Quyết định số 27/2015/QĐ-UBND ngày 23/7/2015 của UBND tỉnh về việc ban hành Bộ chỉ số đánh giá cải cách hành chính và quy chế xác định chỉ số CCHC tại các sở, ban, ngành UBND cấp huyện và UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh; Công văn số 1437/SNV-CCHC ngày 04/11/2015 của Sở Nội vụ về việc triển khai thực hiện Quyết định số 25/2015/QĐ-UBND và Quyết định số 4448/QĐ-BYT ngày 06/11/2013 của Bộ Y tế về việc phê duyệt Đề án "Xác định phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công".

Sở Y tế ban hành Kế hoạch khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, người dân đối với dịch vụ hành chính công tại Sở Y tế và mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ khám, chữa bệnh tại các bệnh viện công lập trên địa bàn tỉnh như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích:

Khảo sát, tổng hợp ý kiến nhận xét, đánh giá của tổ chức, người dân đối với dịch vụ hành chính công thực hiện tại Sở Y tế và các đơn vị trực thuộc. Giúp Sở Y tế đánh giá được chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công làm cơ sở để định hướng các giải pháp giải pháp hoàn thiện chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công và nâng cao hiệu quả công tác cải cách hành chính, nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ người dân của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

Khảo sát, tổng hợp ý kiến nhận xét, đánh giá về sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh tại các bệnh viện công lập thuộc quản lý của Sở Y tế. Thông qua đó, Sở Y tế và các đơn vị đánh giá được chất lượng cung cấp dịch vụ khám, chữa bệnh tại các bệnh viện và năng lực, đạo đức của viên chức làm việc tại các bệnh viện, đề ra những biện pháp cải thiện chất lượng cung cấp dịch vụ của các bệnh viện nhằm nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh, tinh thần, thái độ phục vụ người dân.

2. Yêu cầu:

- Phải bảo đảm khoa học, chính xác, khách quan, minh bạch và dân chủ trong việc điều tra, khảo sát, đánh giá và công bố kết quả.
- Kết quả khảo sát là căn cứ đề ra các giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công và chất lượng cung cấp dịch vụ khám, chữa bệnh tại.
- Bảo mật thông tin về tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin, hợp tác điều tra, khảo sát.
- Nghiêm cấm mọi hành vi can thiệp, làm sai lệch kết quả khảo sát.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG, HÌNH THỨC KHẢO SÁT

1. Phạm vi khảo sát:

- Hoạt động cung cấp dịch vụ hành chính công tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của Sở Y tế và Chi Cục An toàn vệ sinh thực phẩm.
- Hoạt động cung cấp dịch vụ khám, chữa bệnh tại 18 bệnh viện công lập trên địa bàn tỉnh.

2. Đối tượng khảo sát:

2.1. Các tổ chức, người dân thực hiện thủ tục hành chính tại Sở Y tế và Chi Cục An toàn vệ sinh thực phẩm; cán bộ, công chức, viên chức các cơ quan, đơn vị trực thuộc Sở.

Số lượng khảo sát:

- Tại Sở Y tế: Tối thiểu 50 phiếu;
- Tại Chi Cục An toàn vệ sinh thực phẩm: Tối thiểu 20 phiếu.

2.2. Người bệnh, người nhà người bệnh có sử dụng dịch vụ khám, chữa bệnh tại 18 bệnh viện công lập trên địa bàn tỉnh.

Số lượng khảo sát: Tối thiểu 200 phiếu

3. Hình thức khảo sát:

- Gửi phiếu khảo sát qua đường bưu điện đến các cá nhân, đơn vị đã từng giao dịch tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của Sở Y tế, Chi Cục An toàn vệ sinh thực phẩm; Người bệnh, người nhà người bệnh đã điều trị, sử dụng dịch vụ khám, chữa bệnh tại 18 bệnh viện công lập.
- Khảo sát trực tiếp tổ chức, người dân sử dụng dịch vụ tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả Sở Y tế, Chi cục An toàn vệ sinh thực phẩm và người bệnh đang điều trị tại các bệnh viện bằng phiếu khảo sát.

III. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

1. Nội dung khảo sát:

1.1. Đối với dịch vụ hành chính công thực hiện tại Sở Y tế và Chi Cục An toàn vệ sinh thực phẩm: Thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, người dân với 4 nhóm tiêu chí sau:

- a) Nơi đón tiếp tổ chức, cá nhân;
- b) Thái độ phục vụ, chất lượng hướng dẫn của công chức tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả;
- c) Thời gian giải quyết TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả;
- d) Chất lượng giải quyết TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;

1.2. Đối với dịch vụ dịch vụ khám, chữa bệnh: Thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người dân về hoạt động cung cấp dịch vụ khám, chữa bệnh tại các bệnh viện công lập trên địa bàn tỉnh với 5 nhóm tiêu chí sau:

- a) Nhóm tiêu chí về tiếp cận dịch vụ tại cơ sở y tế;
- b) Nhóm tiêu chí về minh bạch thông tin và thủ tục hành chính;
- c) Nhóm tiêu chí về cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ người bệnh;
- d) Nhóm tiêu chí về sự phục vụ của đội ngũ y, bác sĩ và nhân viên y tế;
- e) Nhóm tiêu chí về kết quả cung cấp dịch vụ khám, chữa bệnh.

2. Phiếu khảo sát:

2.1. Phiếu khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với dịch vụ hành chính công tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả Sở Y tế và Chi Cục An toàn vệ sinh thực phẩm *(Theo mẫu phiếu tại Quyết định số 27/2015/QĐ-UBND ngày 23/7/2015 của UBND đính kèm)*.

2.2. Phiếu khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ khám, chữa bệnh tại các bệnh viện công lập *(Ban hành kèm theo Hướng dẫn số 1165/HD-SYT ngày 08/7/2015 của Sở Y tế về thực hiện thí điểm Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh tại các cơ sở y tế công lập thuộc quản lý của Sở Y tế)*.

3. Phương pháp khảo sát:

3.1. Đối với dịch vụ hành chính công thực hiện tại Sở Y tế, Chi Cục An toàn vệ sinh thực phẩm:

- Sở Y tế lấy ý kiến của tổ chức, cá nhân đã từng giao dịch tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của Sở Y tế, Chi Cục An toàn vệ sinh thực phẩm qua đường bưu điện.

- Văn phòng Sở và Chi cục An toàn vệ sinh thực phẩm trực tiếp lấy ý kiến của tổ chức, cá nhân tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của Sở Y tế và Chi Cục An toàn vệ sinh thực phẩm

- Mẫu phiếu được đăng tải công khai trên Cổng Thông tin điện tử Sở Y tế, khuyến khích các cán bộ, công chức, viên chức; cá nhân tổ chức quan tâm góp ý vào phiếu khảo sát chất lượng dịch vụ hành chính công của Sở Y tế.

3.2. Đối với dịch vụ khám, chữa bệnh tại các bệnh viện công lập trên địa bàn tỉnh:

- Các đơn vị tự khảo sát theo theo Hướng dẫn số 1165/HD-SYT ngày 08/7/2015 của Sở Y tế về thực hiện thí điểm Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh tại các cơ sở y tế công lập thuộc quản lý của Sở Y tế.

- Sở Y tế lấy ý kiến người bệnh đã điều trị tại các bệnh viện qua đường bưu điện và khảo sát trực tiếp người bệnh đang điều trị tại các khoa lâm sàng kết hợp vào chương trình kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2015.

4. Thời gian tổ chức khảo sát:

4.1. Đối với dịch vụ hành chính công thực hiện tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của Sở Y tế và Chi Cục An toàn vệ sinh thực phẩm: Tiến hành từ 11/11 – 20/11/2015.

4.2. Đối với dịch vụ khám, chữa bệnh tại các bệnh viện công lập: Tiến hành từ 11/11-20/12/2015 (kết hợp với kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện 2015).

5. Sử dụng kết quả khảo sát: Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với dịch vụ hành chính công và mức độ hài lòng của người dân về chất lượng cung cấp dịch vụ khám, chữa bệnh tại các bệnh viện được công khai đến các đơn vị liên quan; công khai trên Cổng Thông tin điện tử của Sở Y tế; là cơ sở xem xét công tác khen thưởng, kỷ luật đối với đơn vị cung cấp dịch vụ và cán bộ, công chức, viên chức phụ trách; đồng thời là căn cứ đề ra các giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng chất lượng cung cấp dịch vụ khám, chữa bệnh tại các bệnh viện.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Tổ chức cán bộ chủ trì, phối hợp với Văn phòng Sở và các phòng chuyên môn có liên quan thực hiện khảo sát chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công; tổng hợp, phân tích, đánh giá và kiến nghị, đề xuất các giải pháp khắc phục, cải tiến, nâng cao chất lượng chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công. Tổng hợp, báo cáo kết quả đợt khảo sát báo cáo UBND tỉnh, Sở Nội vụ trước ngày 25/11/2015.

2. Phòng Nghiệp vụ Y chủ trì, phối hợp với Phòng Tổ chức cán bộ, Văn phòng Sở, Thanh tra Sở tổ chức thực hiện việc khảo sát chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh tại các bệnh viện công lập; tổng hợp, phân tích, đánh giá và kiến nghị, đề xuất các giải pháp khắc phục, cải tiến, nâng cao chất lượng chất lượng cung cấp dịch vụ khám, chữa bệnh tại các bệnh viện gửi về Phòng Tổ chức cán bộ để theo dõi, tổng hợp.

3. Chi Cục An toàn vệ sinh thực phẩm: Khảo sát trực tiếp hoặc gửi phiếu khảo sát đến các cá nhân, đơn vị đã từng giao dịch tại Chi Cục An toàn vệ sinh thực phẩm; tổng hợp, phân tích, đánh giá và kiến nghị, đề xuất các giải pháp khắc phục, cải tiến, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ. Gửi toàn bộ phiếu và bản tổng hợp kết quả về Văn phòng Sở Y tế trước ngày 20/11/2015.

4. Các bệnh viện: Tổ chức tự khảo sát theo Hướng dẫn số 1165/HD-SYT ngày 08/7/2015 của Sở Y tế, tổng hợp kết quả và nộp cho Đoàn kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện khi đoàn thực hiện kiểm tra tại đơn vị.

Trên đây là nội dung Kế hoạch khảo sát sự hài lòng của tổ chức, người dân đối với dịch vụ hành chính công tại Sở Y tế và mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ khám, chữa bệnh tại các bệnh viện công lập trên địa bàn tỉnh. Đề nghị lãnh đạo các đơn vị trực thuộc, các phòng chuyên môn Sở triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các đơn vị phản ánh kịp thời về Sở Y tế (qua Văn phòng Sở và Phòng Nghiệp vụ Y) để được hướng dẫn, giải quyết. /.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh;
- Sở Nội vụ;
- Ban VHXH-HĐND tỉnh;
- Các Phó GD Sở;
- Các bệnh viện công lập;
- Các phòng CM Sở;
- Công TTĐT Sở;
- Lưu: VT, NVY.

Gửi: Bản giấy, điện tử.



Lê Ngọc Châu