

## KẾ HOẠCH

### Triển khai thực hiện hướng dẫn phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024-2030 tại Trung tâm Y tế TP Tuy Hòa

Thực hiện Kế hoạch số 08/KH-SYT ngày 12/01/2024 của Sở Y tế về việc triển khai thực hiện Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành hướng dẫn phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024-2030.

Trung tâm Y tế TP Tuy Hòa xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện hướng dẫn phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024-2030 cụ thể như sau:

#### I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

##### 1. Mục đích

Tổ chức thực hiện đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công (sau đây gọi tắt là đo lường hài lòng) thường xuyên, nhằm góp phần đánh giá khách quan thực trạng chất lượng dịch vụ y tế công, đồng thời giúp Trung tâm Y tế, các Trạm Y tế xác định những vấn đề chưa hài lòng của người sử dụng dịch vụ, làm căn cứ xây dựng kế hoạch và 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.

##### 2. Yêu cầu

- Khoa, Phòng, Trạm Y tế thực hiện đo lường hài lòng bảo đảm độ tin cậy, tính chính xác, phản ánh đúng thực chất, xác định được những vấn đề người dân chưa hài lòng; giúp Trung tâm Y tế xác định vấn đề tồn tại, hạn chế để triển khai các giải pháp nhằm cải tiến, nâng cao chất lượng dịch vụ y tế công.

- Kết quả đo lường hài lòng được công bố công khai trong đơn vị.

#### II. CHỈ TIÊU THỰC HIỆN

1. 100% các Khoa, Phòng, Trạm Y tế thực hiện đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh và dịch vụ tiêm chủng mở rộng do đơn vị cung cấp; có sử dụng kết quả đo lường để triển khai các giải pháp cải tiến chất lượng cung cấp dịch vụ trên trang thông tin điện tử của đơn vị.

2. Trung tâm Y tế đã thực hiện Khảo sát hài lòng nội trú, ngoại trú và hài lòng nhân viên y tế. Kết quả thực hiện công bố công khai trên trang thông tin điện tử của ngành.

3. Phấn đấu đến năm 2025, mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công lập trên địa bàn Trung tâm Y tế đạt trên 85% và đến năm 2030 đạt trên 90%.

#### III. PHẠM VI THỰC HIỆN

- Tổ chức triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại các Khoa, Phòng thuộc Trung tâm Y tế và dịch vụ tiêm chủng mở rộng tại Khoa KSBT-HIV/AIDS; 15 Trạm Y tế; Phòng Dân số- YTCS trên địa bàn Tp Tuy Hòa.

- Thời gian thực hiện: Từ năm 2024 đến năm 2030.

**IV. PHƯƠNG PHÁP THỰC HIỆN** (Cụ thể theo Kế hoạch số 08/KH-SYT ngày 12/01/2024 của Sở Y tế về việc triển khai thực hiện Quyết định số 56/QĐ- BYT ngày 08/01/2024 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành hướng dẫn phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024-2030 trên địa bàn tỉnh Phú Yên)

#### **V. KINH PHÍ THỰC HIỆN**

Kinh phí thực hiện được bảo đảm từ nguồn ngân sách nhà nước, nguồn tài trợ và các nguồn kinh phí hợp pháp khác theo quy định của pháp luật.

#### **VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

##### **1. Phòng Điều dưỡng-KSNK- CTXH**

- Là đơn vị đầu mối tham mưu, chủ động xây dựng kế hoạch triển khai thực hiện việc hướng dẫn các khoa, phòng, Trạm Y tế triển khai thu thập chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công, thực hiện các phương pháp thu thập theo biểu mẫu (mẫu phiếu 1, mẫu phiếu 2, mẫu phiếu 3) và báo cáo theo quy định.

- Tổ chức kiểm tra, giám sát các Khoa, Phòng, Trạm Y tế thực hiện triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công theo phạm vi trách nhiệm.

- Bố trí cán bộ thực hiện tổng hợp số liệu, kết quả có liên quan, những vấn đề khó khăn vướng mắc ...trong suốt quá trình triển khai thực hiện.

- Tổng hợp, báo cáo kết quả triển khai thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công của khoa, phòng, Trạm Y tế gửi về Sở Y tế và Bộ Y tế **trước ngày 15/11 hàng năm.** (mẫu báo cáo đính kèm)

##### **2. Phòng Kế hoạch- Nghiệp vụ**

- Phối hợp Phòng Điều dưỡng -KSNK- CTXH tổ chức hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra, giám sát các Khoa, phòng, Trạm Y tế triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công.

##### **3. Phòng Tổ chức hành chính**

- Phối hợp với Phòng Kế hoạch nghiệp vụ, Phòng Điều dưỡng -KSNK- CTXH tổ chức hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra, giám sát các Khoa, phòng, Trạm Y tế triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công.

- Phân công cán bộ chịu trách nhiệm tham gia phối hợp để thực hiện nhiệm vụ được giao

- Bố trí xe ô tô phục vụ tổ tham gia công tác thu thập số liệu.

##### **4. Phòng Tài chính Kế toán**

- Hướng dẫn, phối hợp với các khoa, phòng, Trạm Y tế liên quan thanh quyết toán đúng quy định.

##### **5. Khoa Kiểm soát bệnh tật-HIV/AIDS**

- Hướng dẫn Trạm Y tế xã, Phòng Dân số & YTCS thực hiện các phương pháp thu thập (mẫu phiếu số 3) và phối hợp báo cáo về Phòng Điều dưỡng -KSNK- CTXH theo quy định.

- Bố trí cán bộ thực hiện tổng hợp số liệu, kết quả có liên quan, những vấn đề khó khăn vướng mắc...trong suốt thời gian triển khai thực hiện.

- Chịu trách nhiệm chỉ đạo, hướng dẫn các Trạm Y tế xây dựng kế hoạch và triển khai xác định chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ tiêm chủng mở rộng.

- Tổng hợp báo cáo kết quả triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ tiêm chủng mở rộng của Trạm Y tế và Phòng Dân số & YTCS thực hiện tự khảo sát thường quy 2 lần/năm, cách nhau 6 tháng giữa các lần. Lần đầu tiến hành vào tháng 3, lần tiếp theo tiến hành vào tháng 9 trong năm (Triển khai trong buổi tiêm chủng mở rộng).

#### 6. Các Trạm Y tế

- Hàng năm, xây dựng kế hoạch và triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công, báo cáo về Phòng Điều dưỡng- KSNK- CTXH theo quy định.

- Phân công cán bộ chịu trách nhiệm tham gia phối hợp để thực hiện nhiệm vụ được giao, tổng hợp báo cáo kết quả cho Trung tâm Y tế (Phòng Điều dưỡng- KSNK- CTXH)

- Thời gian thực hiện tự khảo sát thường quy 2 lần/năm, cách nhau 6 tháng giữa các lần. Lần đầu tiến hành vào tháng 3 hoặc tháng 4; lần tiếp theo tiến hành vào tháng 9 hoặc tháng 10 trong năm. (mẫu báo cáo đính kèm).

#### 6. Các Khoa, phòng, có liên quan:

- Khoa Nội- Nhi-Nhiễm- Cấp cứu, Khoa Ngoại Tổng hợp, khoa Khám bệnh, Khoa YHCT-PHCN: Phân công cán bộ chịu trách nhiệm tham gia phối hợp để thực hiện nhiệm vụ được giao.

- Thực hiện tự đo lường hài lòng thường quy tối thiểu 1 lần/quý, thực hiện trong khoảng 1-2 tuần.

Trên đây là Kế hoạch triển khai thực hiện hướng dẫn phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024-2030 của Trung tâm Y tế thành phố Tuy Hòa, đề nghị các Khoa, Phòng và Trạm Y tế có liên quan nghiêm túc thực hiện. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc đề nghị các Khoa, Phòng, Trạm Y tế báo cáo về Trung tâm Y tế qua Phòng Điều dưỡng- KSNK- CTXH để tổng hợp xem xét, giải quyết. /.

#### Nơi nhận:

- Sở Y tế (báo cáo);
- UBND TP (báo cáo);
- BGD (để chỉ đạo);
- Các Khoa, Phòng, TYT (để phối hợp);
- Trang TTĐT đơn vị;
- Lưu: VT, P ĐD



Lê Huỳnh Linh