

KẾ HOẠCH

triển khai việc tăng cường khảo sát ý kiến và nâng cao sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ khám chữa bệnh của Trung tâm Y tế quận Tân Bình

Căn cứ Công văn số 494/UBND-CCHC ngày 24/3/2020 của Ủy ban nhân dân quận Tân Bình về công bố Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan cung cấp dịch vụ công trong lĩnh vực y tế, giáo dục năm 2019.

Trung tâm Y tế quận xây dựng kế hoạch triển khai việc tăng cường khảo sát ý kiến và nâng cao sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ khám chữa bệnh như sau:

I. MỤC ĐÍCH - YÊU CẦU

1. Mục đích:

- Lấy sự hài lòng của người dân làm thước đo cho hiệu quả công việc; nâng cao chất lượng dịch vụ công; Toàn thể cán bộ công chức, viên chức, người lao động thuộc Trung tâm Y tế quận thực hiện phục vụ nhân dân gắn với học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh và chủ đề cải cách hành chính năm 2020 “*Nâng cao văn hóa công sở, văn hóa công vụ, nâng cao ý thức thái độ phục vụ người dân, doanh nghiệp*”.

- Xác định nhiệm vụ, giải pháp cụ thể để nâng cao hiệu quả công tác khám chữa bệnh, phòng chống dịch bệnh. Xây dựng đơn vị gần dân, vì nhân dân phục vụ, trên tinh thần hết sức cầu thị, sẵn sàng nhận lỗi và khắc phục để phục vụ tốt hơn.

- Nâng cao trách nhiệm của lãnh đạo các đơn vị trực thuộc và của mỗi viên chức, người lao động trong thực thi nhiệm vụ, công vụ và chịu trách nhiệm về chất lượng phục vụ nhân dân trên lĩnh vực y tế.

- Nâng cao chất lượng khám chữa bệnh tại các trạm y tế phường theo phân tuyến kỹ thuật quy định của ngành y tế; phát triển mô hình khám bảo hiểm y tế tại trạm hoạt động hiệu quả. Nâng cao năng lực chuyên môn, tinh thần thái độ phục vụ của cán bộ y tế, đội ngũ thầy thuốc của trạm y tế ngày càng đáp ứng được sự hài lòng, tăng số lượng tiếp cận của người dân với các dịch vụ y tế, khám, chữa bệnh của trạm y tế.

2. Yêu cầu:

- Tiếp tục triển khai thực hiện việc “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng đến sự hài lòng của người bệnh”. Phấn đấu đạt 95% ý kiến hài lòng của người dân đối với chất lượng phục vụ của viên chức, người lao động.

- Thực hiện có hiệu quả Chương trình cải cách hành chính gắn với mục tiêu nhiệm vụ của ngành y tế; Tăng cường kỷ cương, kỷ luật hành chính, đảm bảo hoạt động có hiệu lực, hiệu quả; sắp xếp bộ máy tổ chức theo hướng tinh gọn, hoạt động hiệu lực, hiệu quả.

- Triển khai tốt hoạt động khám chữa bệnh, khám bảo hiểm y tế tại các khoa Tham vấn hỗ trợ cộng đồng, HIV/AIDS, khoa Liên chuyên khoa và trạm y tế phường trong thời gian tới.

II. NỘI DUNG CÁC BƯỚC THỰC HIỆN:

1. Nội dung:

- Nâng cao chất lượng chăm sóc sức khỏe, khám chữa bệnh cho người dân; bảo đảm cho mọi người dân trên địa bàn quận đều được chăm sóc sức khỏe ban đầu với chi phí phù hợp điều kiện thực tế tại đơn vị, góp phần thực hiện công bằng xã hội, tạo niềm tin cho nhân dân. Nâng cao trình độ chuyên môn, tinh thần trách nhiệm và thái độ phục vụ nhân dân của đội ngũ y, bác sĩ.

- Thực hiện công khai, minh bạch thông tin và chi phí các dịch vụ y tế tại Trung tâm Y tế.

- Phổ biến rộng rãi việc thực hiện khám chữa bệnh bảo hiểm y tế tại trạm y tế phường đến người dân.

- Phổ biến và mở rộng các kênh giao tiếp thông tin với người dân qua hình thức thư điện tử, tang thông tin điện tử trung tâm (Website).

- Tăng cường đầu tư trang thiết bị cho công tác khám, chữa bệnh vừa bảo đảm theo chuẩn quy định vừa từng bước nâng cao tính hiện đại; tích cực tham mưu quận đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị chuyên môn, phương tiện làm việc phù hợp với yêu cầu phục vụ sức khỏe người dân, phát triển các mô hình, dịch vụ y tế tại trạm y tế trong tình hình hiện nay và giai đoạn tới.

- Xây dựng quy trình, áp dụng quản lý chất lượng dịch vụ y tế khám bệnh, chữa bệnh tại trạm y tế.

- Tăng cường đầu tư và ứng dụng công nghệ thông tin trong việc quản lý và tổ chức thực hiện công tác khám chữa bệnh, chăm sóc sức khỏe ban đầu tại trạm y tế phường.

- Tăng cường tuyên truyền chính sách bảo hiểm y tế, để góp phần tăng tỷ lệ người dân tham gia bảo hiểm y tế;

- Tiếp tục phối hợp với Bệnh viện Tân Bình triển khai hoạt động khám chữa bệnh bảo hiểm y tế tại cơ sở điều trị HIV/AIDS và Trạm y tế phường 15.

2. Các bước tiến hành:

- Tiến hành khảo sát sự hài lòng của người dân khi đến khám chữa bệnh, tiêm chủng phòng bệnh tại các đơn vị phòng khám đa khoa, các khoa khám, chữa bệnh và trạm y tế hoạt động theo nguyên lý y học gia đình (phường 15) 5 nhóm chỉ số:

1. Về khả năng tiếp cận.

2. Về minh bạch thông tin và thủ tục hành chính.

3. Về cơ sở vật chất.

4. Về thái độ ứng xử và kỹ năng làm việc của nhân viên y tế.

5. Về kết quả cung cấp dịch vụ.

3. Phiếu khảo sát: Phiếu khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú (*phụ lục 1 đính kèm*).

4. Đối tượng: Bệnh nhân đến khám, chữa bệnh ngoại trú và sử dụng các dịch vụ y tế tại phòng khám đa khoa, các khoa khám, chữa bệnh và trạm y tế phường 15 thuộc Trung tâm Y tế quận Tân Bình.

5. Phương pháp khảo sát:

- Các đơn vị thực hiện khảo sát lấy ý kiến từ người dân đến khám, chữa bệnh tại phòng khám đa khoa, các khoa khám, chữa bệnh và trạm y tế phường 15.

- Chọn những người bệnh đã hoàn thành xong buổi khám bệnh tại các đơn vị (bác sĩ đã cho đơn và kết thúc khám).

6. Thời gian và địa điểm thực hiện:

- Quý I: từ ngày 01/01/2020 đến 31/3/2020.

- Quý II: từ ngày 01/4/2020 đến ngày 30/6/2020.

- Quý III: từ ngày 01/7/2020 đến ngày 30/9/2020.

- Quý IV: Từ ngày 01/10/2020 đến ngày 31/12/2020.

- Địa điểm: tại phòng khám đa khoa, các khoa khám, chữa bệnh và trạm y tế phường 15.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN:

1. Phòng Tổ chức - Hành chính:

- Phối hợp với các khoa, phòng, trạm y tế phường liên quan giải quyết các trường hợp phản ánh, khiếu nại của người dân qua đường dây nóng, hộp thư góp ý, tiếp công dân hàng ngày.

- Sắp xếp, tổ chức và cử viên chức, người lao động tham gia các lớp tập huấn, bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp, ứng xử.

- Theo dõi, đôn đốc việc thực hiện kế hoạch này của các đơn vị trực thuộc và báo cáo về Phòng Nội vụ quận theo đúng thời gian quy định.

2. Phòng Kế hoạch - Nghiệp vụ:

- Triển khai kế hoạch tăng cường khảo sát ý kiến và nâng cao sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ khám chữa bệnh mẫu khảo sát đến các đơn vị khoa, phòng, trạm y tế phường.

- Tham mưu công khai quy trình khám chữa bệnh, chính sách bảo hiểm y tế thông qua Trang thông tin điện tử của trung tâm.

- Tham mưu danh sách viên chức, người lao động tham gia đào tạo liên tục tại tuyến trên nhằm nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ.

- Thực hiện việc in phiếu khảo sát, triển khai, hướng dẫn phòng khám đa khoa, các khoa khám, chữa bệnh và trạm y tế phường 15 cách thức khảo sát, nội dung bộ câu hỏi khảo sát ý kiến người bệnh. Thông báo lịch khảo sát đến các đơn vị sẽ tiến hành khảo sát trong thời gian sắp tới.

- Xử lý số liệu và tổng hợp thống kê kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh theo từng tháng và công khai kết quả khảo sát tại các đơn vị thực hiện khảo sát và Trang thông tin điện tử của trung tâm.

- Thường xuyên theo dõi định kỳ kết quả khảo sát ý kiến để kịp thời chấn chỉnh những vấn đề còn hạn chế.

- Phối hợp khoa Dược - Trang thiết bị - Vật tư y tế tham mưu việc cung cấp trang thiết bị y tế cần thiết để nâng cao chất lượng chăm sóc sức khỏe ban đầu phục vụ bệnh nhân.

3. Phòng Truyền thông Giáo dục sức khỏe:

- Tổ chức tuyên truyền về chính sách bảo hiểm y tế, chăm sóc sức khỏe ban đầu và phòng chống dịch bệnh cho người dân tại các phường.

4. Các khoa, phòng và 15 trạm y tế phường:

- Thực hiện việc lấy ý kiến khảo sát theo hướng dẫn và báo cáo định kỳ hàng tháng về phòng Kế hoạch - Nghiệp vụ tổng hợp báo cáo.

- Thực hiện tốt quy tắc ứng xử, không ngừng học hỏi nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, nâng cao tay nghề trong chăm sóc và điều trị bệnh nhân nhằm hướng đến sự hài lòng của người bệnh.

- Thường xuyên tuyên truyền, phổ biến các giải pháp nâng cao hiệu quả công việc, những quy định của pháp luật đến toàn thể viên chức, người lao động để nâng cao nhận thức, nâng cao chất lượng phục vụ nhân dân.

- Các khoa xây dựng quy trình chuyên môn ở lĩnh vực mình phụ trách và thực hiện công khai bằng nhiều hình thức.

Trên đây là Kế hoạch triển khai việc tăng cường khảo sát ý kiến và nâng cao sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ khám chữa bệnh của Trung tâm Y tế quận Tân Bình. Đề nghị lãnh đạo các khoa, phòng, trạm y tế phường nghiêm túc tổ chức triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- P. Nội vụ quận;
- BGD;
- Các khoa, phòng, 15 TYT;
- Lưu: VT (KHNV)./.

GIÁM ĐỐC



Nguyễn Thanh Trang