

Số: /TTYT-TCHC

Hoài Nhơn, ngày tháng 7 năm 2024

V/v tổ chức thực hiện cải thiện,  
nâng cao kết quả các Chỉ số cải  
cách hành chính trong ngành y tế.

Kính gửi: Trưởng các đơn vị trực thuộc

Thực hiện Kế hoạch số 86/KH-SYT ngày 12 tháng 7 năm 2024 của Sở Y tế về cải thiện, nâng cao kết quả các Chỉ số PAPI, SIPAS, PAR INDEX của ngành Y tế đến cuối năm 2025 và Công văn số 2930/SYT-VP ngày 29 tháng 7 năm 2024 của Sở Y tế về triển khai thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp cải thiện nâng cao kết quả các Chỉ số cải cách hành chính của ngành Y tế.

Để triển khai thực hiện tốt Kế hoạch số 86/KH-SYT ngày 12/7/2024 (có Kế hoạch kèm theo), nhằm nắm rõ hơn nội dung các Chỉ số và nhiệm vụ tập trung cần thực hiện, Trung tâm Y tế thị xã Hoài Nhơn phổ biến một số nội dung triển khai cụ thể sau:

**1. Chỉ số PAPI:** Là công cụ theo dõi thực thi chính sách, phản ánh chân thực tiếng nói của người dân về mức độ hiệu quả điều hành, quản lý nhà nước, thực thi chính sách và cung ứng dịch vụ công của chính quyền các cấp.

- PAPI đo lường trải nghiệm của người dân với việc thực thi chính sách, pháp luật, quy định của các cấp chính quyền địa phương ở sáu nội dung chính: (1). Tham gia của người dân ở cấp cơ sở. (2). Công khai, minh bạch. (3). Trách nhiệm giải trình với người dân. (4). Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công. (5). Thủ tục hành chính công. (6). Cung ứng dịch vụ công. PAPI là nhiệt kế chẩn đoán mức độ hiệu quả và năng lực điều hành của chính quyền địa phương.

- Nội dung thực hiện các Chỉ số PAPI thuộc trách nhiệm theo dõi, quản lý của ngành y tế đó là:

a) Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công.

+ Nhiệm vụ, giải pháp: Tăng cường công tác kiểm tra việc thực hiện khám bệnh, chữa bệnh; thái độ phục vụ, quy tắc ứng xử; hoạt động thực hiện các chương trình y tế trên địa bàn.

+ Kết quả: Nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh ở các cơ sở y tế và chất lượng hoạt động các chương trình y tế quốc gia.

b) Chỉ số PAPI về Y tế công lập.

+ Nhiệm vụ, giải pháp: Nâng cao chất lượng khám chữa bệnh; Đầu tư, nâng cấp trang thiết bị phục vụ công tác khám, chữa bệnh; y tế dự phòng, dân số và sức khỏe; Ứng dụng công nghệ thông tin trong các hoạt động.

+ Kết quả: Nâng cao chất lượng trạm y tế tuyến xã, y tế tuyến huyện; tăng tỷ lệ người dân tham gia BHYT.

**2. Chỉ số SIPAS:** Chỉ số sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước. Chỉ số SIPAS là thước đo mang tính khách quan, phản ánh trung thực kết quả đánh giá của người dân, tổ chức về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thông qua việc cung cấp các dịch vụ hành chính công cụ thể, áp dụng đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức. Cụ thể các tiêu chí như sau:

- Tiếp cận dịch vụ: Nơi ngồi chờ khám bệnh, chữa bệnh hoặc giải quyết thủ tục hành chính phải có đủ chỗ ngồi, trang thiết bị phục vụ người dân, người bệnh tại phòng phải đầy đủ, phù hợp, dễ sử dụng, thuận tiện thoáng mát.

- Thủ tục hành chính (TTHC): Được niêm yết công khai đầy đủ, chính xác; thời hạn giải quyết phải nhanh chóng, kịp thời và đúng quy định.

- Sự phục vụ của viên chức (nhân viên y tế): Có thái độ giao tiếp lịch sự; Chú ý lắng nghe ý kiến của người bệnh, người dân; Trả lời, giải đáp đầy đủ các ý kiến của người bệnh, người dân; Hướng dẫn tận tình, chu đáo, dễ hiểu; Tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.

a) Nhiệm vụ, giải pháp:

+ Tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn thực hiện các chủ trương, chính sách về lĩnh vực y tế trong việc phục vụ khám, chữa bệnh, thực hiện công tác y tế dự phòng, dân số sức khỏe;

+ Phát huy vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu đơn vị, siết chặt kỷ luật, kỷ cương hành chính trong công tác giải quyết thủ tục hành chính. Thực hiện đầy đủ việc công khai các thủ tục hành chính trên các phương tiện thông tin đại chúng, trang thông tin điện tử của đơn vị và niêm yết tại nơi tiếp nhận và trả kết quả cho tổ chức, công dân biết và thực hiện.

+ Nâng cao chất lượng trong việc khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện, trạm y tế. Người đứng đầu các đơn vị phải đổi mới phong cách chỉ đạo, điều hành và triển khai theo hướng “*làm gương, kỷ cương, trọng tâm, bất phá*”, tập trung nghiên cứu đổi mới, đề xuất ý tưởng sáng tạo.

b) Kết quả: Tăng tỷ lệ hài lòng của người bệnh, người dân về chất lượng phục vụ; kết quả chất lượng khám bệnh, chữa bệnh, y tế dự phòng, dân số và sức khỏe người dân.

**3. Chỉ số PAR INDEX (Chỉ số cải cách hành chính):** Là chỉ số cải cách hành chính, là công cụ quan trọng để theo dõi, đánh giá hoạt động cải cách hành chính (CCHC) của đơn vị, bao gồm: (1). Công tác chỉ đạo, điều hành; (2). Cải cách thể chế; (3). Cải cách thủ tục hành chính; (4). Cải cách tổ chức bộ máy; (5).

Cải cách chế độ công vụ; (6). Cải cách tài chính công; (7). Xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số.

- Nhiệm vụ, giải pháp: Tập trung triển khai các giải pháp đẩy mạnh công tác cải cách hành chính ở từng khoa, phòng, trạm y tế; thực hiện hoàn thành nhiệm vụ theo kế hoạch được giao.

Việc tổ chức triển khai thực hiện Kế hoạch số 86/KH-SYT ngày 12 tháng 7 năm 2024 của Sở Y tế phải gắn với việc thực thi công vụ và thực hiện Quy chế dân chủ, Quy chế chuyên môn, nội dung, công việc cụ thể của từng đơn vị phải đảm bảo phù hợp thực tế tại đơn vị, không né tránh, đùn đẩy trách nhiệm.

Yêu cầu Trưởng các đơn vị trực thuộc Trung tâm Y tế thị xã Hoài Nhơn tổ chức triển khai thực hiện./.

***Nơi nhận:***

- Sở Y tế Bình Định (báo cáo);
- Như trên;
- Lãnh đạo TTYT;
- Đăng tải trên Trang TTĐT đơn vị;
- Lưu VT, TCHC.

**GIÁM ĐỐC**

**Trần Hữu Vinh**