

13. Nghị quyết số 02-NQ/TU, ngày 26/7/2006 về công tác bảo vệ chăm sóc và nâng cao sức khỏe nhân dân trong tình hình mới; Chỉ thị số 15-CT/TU, ngày 24/6/2002 về việc củng cố và hoàn thiện mạng lưới y tế cơ sở;

14. Nghị quyết 08/2008/NQ-HĐND, ngày 08/4/2008 về việc quy hoạch tổng thể phát triển hệ thống y tế Quảng Trị đến năm 2020;

15. Quyết định số 1415/QĐ-UBND, ngày 12/8/2013 phê duyệt kế hoạch hành động triển khai chiến lược quốc gia bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe nhân dân giai đoạn 2011-2020 tầm nhìn đến 2030 trên địa bàn tỉnh;

16. Chương trình số 111-CTHĐ/TU ngày 27/4/2018 của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh Quảng Trị về tăng cường công tác bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe nhân dân trong tình hình mới;

17. Kế hoạch số 4078/KH-UBND ngày 19/9/2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện Chương trình số 111-CTHĐ/TU ngày 27/4/2018 của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh Quảng Trị về tăng cường công tác bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe nhân dân trong tình hình mới

18. Đề nghị của Ban Dân tộc HĐND tỉnh.

II. Sự cần thiết xây dựng đề án

Công tác chăm sóc nhân dân ngày càng được các cơ quan chức năng nhận thức đầy đủ và đã có nhiều chính sách về bảo vệ, chăm sóc sức khỏe nhân dân triển khai trên địa bàn tỉnh. Trong đó, việc triển khai thực hiện sáng kiến Dân chấm điểm M.score trên lĩnh vực y tế được xem là một trong những giải pháp tích cực và hiệu quả, góp phần khẳng định vai trò của việc khảo sát sự hài lòng bệnh nhân và người nhà bệnh nhân trong công tác khám chữa bệnh và nâng cao chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế.

Sáng kiến Dân chấm điểm M.Score hướng đến thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công. Hàng năm, sáng kiến nhằm xác định chỉ số và mức độ hài lòng, 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 nhu cầu chăm sóc và nâng cao sức khỏe của nhân dân.

Kết quả cho thấy sau quá trình áp dụng sáng kiến, đơn vị khảo sát đã ghi nhận những tiến bộ tích cực trong cải thiện chất lượng dịch vụ và thái độ phục vụ người bệnh của đội ngũ cán bộ, công chức, nhân viên ngành y tế. Đến nay khoảng 70% người dân đánh giá rất hài lòng và hài lòng khi sử dụng dịch vụ y tế tại các đơn vị y tế công lập trên địa bàn tỉnh. Các chỉ số M.Score hàng tháng đã giúp cho các đơn vị có động lực thi đua hoàn thành tốt nhiệm vụ, góp phần củng cố niềm tin của nhân dân về công tác khám chữa bệnh trên địa bàn. Quan trọng hơn, việc triển khai sáng kiến trên địa bàn tỉnh Quảng Trị thời gian qua đã góp phần nâng cao trách nhiệm, vai trò, vị trí và quyền lực của Hội đồng nhân dân trong công tác kiểm tra, giám sát tổ chức và hoạt động của ngành y tế.

Thông qua kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân, HĐND và đại biểu HĐND có thêm nguồn thông tin từ cơ sở, nắm bắt được tình hình hoạt động của các cơ sở y tế công lập, những yếu tố chính ảnh hưởng đến sự hài lòng của người

sử dụng dịch vụ. Đồng thời, trên cơ sở đó đề xuất giải pháp phù hợp nhằm cải thiện, nâng cao chất lượng dịch vụ y tế của các bệnh viện. Đây là kênh thông tin trực tiếp phản hồi 02 chiều, từ phía người dân và ngược lại từ cơ quan quản lý nhà nước, trên cơ sở đó HĐND và đại biểu HĐND sẽ tập trung giám sát những cơ quan, đơn vị chưa thực hiện tốt nhiệm vụ. Đồng thời, đề nghị ngành y tế đề xuất giải pháp khắc phục nhằm giải quyết nhanh chóng, kịp thời những hạn chế, khó khăn mà ngành y tế đang gặp phải. Từ những mục tiêu nêu trên, sáng kiến giúp tăng cường hơn nữa vai trò, vị trí, chức năng của HĐND, giúp HĐND, đại biểu HĐND trong công tác theo dõi, giám sát và quyết định các chính sách nhằm thúc đẩy chất lượng khám chữa bệnh ngày càng tốt hơn cho nhân dân trên địa bàn.

Hiện nay, tỉnh Quảng Trị đã và đang ứng dụng sáng kiến Dân chấm điểm M.Score vào việc thu thập thông tin khảo sát sự hài lòng của người dân khi sử dụng dịch vụ y tế. Tuy nhiên, việc triển khai và nhân rộng mô hình gặp khó khăn do đơn vị đối tác Tổ chức Oxfam tại Việt Nam chấm dứt hỗ trợ kinh phí và các điều kiện kỹ thuật vào cuối năm 2019. Để tiếp tục duy trì và phát huy những kết quả đạt được, đồng thời đảm bảo tính bền vững của sáng kiến khi các đơn vị đối tác không tham gia vào việc duy trì các giai đoạn tiếp theo, việc ban hành chính sách địa phương là rất cần thiết.

Đây là chính sách địa phương có tính khả thi cao do đã có quá trình triển khai thực hiện, vì vậy đề án được xây dựng dựa trên những kết quả đạt được và những bài học kinh nghiệm được kiểm nghiệm từ thực tế. Với mong muốn được góp phần vào việc cải thiện và nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh cho nhân dân trên địa bàn, đề án phấn đấu hoàn thành chỉ tiêu đạt trên 85% tỷ lệ người dân hài lòng với dịch vụ y tế vào năm 2025 theo Chương trình hành động số 111-CTHĐ/TU ngày 27/4/2018 của Tỉnh ủy thực hiện Nghị quyết số 20-NQ/TW của BCH TW Đảng khóa XII, thúc đẩy phát triển kinh tế-xã hội, đổi mới toàn diện và nâng cao chất lượng dịch vụ y tế, lấy sự hài lòng của người bệnh là thước đo, nâng cao năng lực và kiến toàn đội ngũ cán bộ y tế, chủ động tích cực hội nhập, nâng cao hiệu quả hợp tác với các tỉnh trong cả nước và quốc tế.

III. Nội dung đề án

1. Về tên gọi:

- Tên đề án: “Hỗ trợ duy trì sáng kiến Dân chấm điểm M.Score tại các đơn vị y tế công lập trên địa bàn tỉnh Quảng Trị giai đoạn 2020 - 2023, có tính đến đến năm 2025”.

- Thời gian thực hiện đề án: Từ tháng 1/2021 đến hết tháng 12/2023

2. Đối tượng và phạm vi áp dụng

a) Đối tượng

- Tất cả người dân (bao gồm bệnh nhân và người nhà bệnh nhân) sử dụng dịch vụ tại Bệnh viện đa khoa tỉnh Quảng Trị; Bệnh viện đa khoa khu vực Triệu Hải; 09 Trung tâm y tế các huyện, thành phố, thị xã: Cam Lộ, Vĩnh Linh, Đakrông, Gio Linh, Hải Lăng, Hướng Hóa, Triệu Phong (02 cơ sở), thị xã Quảng Trị, thành phố Đông Hà (trừ huyện đảo Cồn Cỏ).

- Đội ngũ cán bộ, công chức, nhân viên hiện đang công tác tại Bệnh viện đa khoa tỉnh; Bệnh viện đa khoa khu vực Triệu Hải, 09 Trung tâm Y tế các huyện, thành phố, thị xã, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Văn phòng HĐND tỉnh.

b) Phạm vi áp dụng

Đề án triển khai trong 3 năm giai đoạn 2020 - 2023, sau năm 2023 Thường trực HĐND tỉnh chuyên giao cho Sở Y tế tiếp nhận mô hình, các điều kiện về phần mềm, trang thiết bị, máy móc, phần mềm và các điều kiện liên quan khác để ngành y tế tiếp tục chỉ đạo triển khai thực hiện.

3. Mục tiêu chung

- Đảm bảo mục tiêu hoạt động không bị gián đoạn, chất lượng, hiệu quả và xác lập tính chủ động của địa phương. Tiếp tục hướng tới việc tạo ra một công cụ hữu hiệu để khảo sát ý kiến của người dân đánh giá về chất lượng phục vụ của các cơ sở y tế công lập trên địa bàn tỉnh Quảng Trị.

- Chú trọng nâng cao chất lượng khám chữa bệnh cho nhân dân, đảm bảo sự minh bạch trong chi phí điều trị, cung cấp thông tin tình trạng bệnh rõ ràng, đảm bảo thời gian khám và điều trị, cải thiện phong cách, thái độ phục vụ bệnh nhân.

- Đảm bảo các hoạt động khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân trong sử dụng dịch vụ công mà không làm cản trở các hoạt động của các cơ quan chuyên môn. Thông tin thu thập qua khảo sát sẽ được xây dựng thành hệ thống chỉ số M-Score hàng tháng, quý, năm để đánh giá khách quan, chính xác chất lượng dịch vụ y tế tại các đơn vị.

4. Mục tiêu cụ thể

- Đảm bảo trên 70% người dân tham gia đánh giá, phản hồi thông tin khi tham gia khám chữa bệnh tại các đơn vị y tế thông qua điện thoại phỏng vấn trực tiếp và chấm điểm trên máy tính bảng tablet.

- Phân đầu đến năm 2023 tỷ lệ hài lòng của người dân với dịch vụ y tế đạt từ 70% - 80% và định hướng đến năm 2025 tỷ lệ hài lòng của người dân với dịch vụ y tế đạt trên 85%.

- Đến năm 2025 có 80% các cơ quan hành chính trong ngành y tế thực hiện việc đo lường và tự công bố chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công do đơn vị cung cấp.

- 90% bệnh nhân và người nhà bệnh nhân được hướng dẫn cụ thể khi tham gia thực hiện các thủ tục khám chữa bệnh tại các bệnh viện, tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính.

- Nâng cao tính chuyên nghiệp, tinh thần, thái độ phục vụ người dân trong thực hiện chức năng, nhiệm vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, nhân viên tại các đơn vị y tế công lập.

- Xây dựng quy chế thi đua khen thưởng gắn với đánh giá chỉ số M.Score hàng quý, năm trên địa bàn tỉnh. Tăng cường thanh tra, kiểm tra, xử lý nghiêm vi phạm. Ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý, cung cấp dịch vụ, giảm phiền hà, tạo thuận lợi cho người dân.

- Thiết lập cơ chế giám sát của nhân dân và cơ chế kiểm tra, giám sát của cơ quan dân cử đối với hoạt động của các đơn vị y tế công lập.

5. Nội dung cụ thể

5.1 Cơ quan quản lý, chỉ đạo

Sau khi được HĐND tỉnh thông qua, Thường trực HĐND tỉnh sẽ trực tiếp chỉ đạo, chủ trì phối hợp với Ban Pháp chế, Ban Dân tộc, Văn phòng HĐND tỉnh, Sở Y tế tổ chức thực hiện, duy trì sáng kiến đến khi chuyển giao chính thức cho Sở Y tế quản lý vào cuối năm 2023.

5.2. Về thiết bị máy móc, phần mềm kỹ thuật

- Tiếp tục thực hiện các hạng mục tại Bệnh viện đa khoa tỉnh, Bệnh viện đa khoa khu vực Triệu Hải và 09 Trung tâm Y tế cấp huyện. Riêng Trung tâm Y tế huyện Triệu Phong triển khai 02 khu vực (Trung tâm và Bò Bản). Duy trì và hoạt động có hiệu quả các hợp phần đã thực hiện, bao gồm 04 hợp phần chính: Hoạt động khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân (do đơn vị độc lập thực hiện); Hệ thống trang thiết bị, máy móc (máy tính, máy tính bảng, điện thoại), phần mềm khảo sát; Đội ngũ cán bộ phụ trách sáng kiến; Truyền thông.

- Thực hiện rà soát toàn bộ hệ thống máy tính bảng tại các đơn vị, nếu bị hư hỏng hoặc sửa chữa thường xuyên thì được đề xuất thay mới và mua mới đối với những đơn vị bước đầu triển khai sáng kiến để đảm bảo chất lượng hoạt động, hiện có 25 máy tính bảng do đối tác chuyển giao đặt tại các đơn vị, tuy nhiên do thời gian sử dụng khá lâu nên máy hư hỏng thường xuyên. Vì vậy, đề án dự kiến lắp đặt mới 13 máy tính bảng, cụ thể: Bệnh viện đa khoa tỉnh: 02 máy; Bệnh viện đa khoa khu vực Triệu Hải: 01 máy; 09 Trung tâm Y tế tuyến huyện: 09 máy, riêng Trung tâm Y tế huyện Triệu Phong (02 máy do có 2 cơ sở.)

- Duy trì phần mềm kỹ thuật đã được sử dụng để hỗ trợ công tác khảo sát đánh giá sự hài lòng của người bệnh thông qua hình thức đặt hàng cho đơn vị thiết kế phần mềm ứng dụng khảo sát trên cơ sở kế thừa tính ưu việt của phần mềm khảo sát RTA trước đây.

5.3 Các hình thức khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân

a) Phối hợp với đơn vị khảo sát độc lập và đơn vị thiết kế phần mềm khảo sát

- Để đảm bảo tính khách quan, trung thực, minh bạch trong khảo sát, đồng thời phù hợp với tình hình tài chính hiện có của tỉnh, đề án đề xuất thuê đơn vị thiết kế phần mềm trọn gói thực hiện các hoạt động khảo sát đánh giá sự hài lòng của bệnh nhân và người nhà bệnh nhân thông qua 02 hình thức: Phỏng vấn trực tiếp qua điện thoại và Chấm điểm qua máy tính bảng tablet.

- Phương án này thực hiện dựa trên nguyên tắc đảm bảo phần mềm phải hoạt động thông suốt và hiệu quả ngay từ khâu thực hiện gọi điện thoại phỏng vấn, chấm điểm trên máy tính bảng, trích xuất các báo cáo thô hàng tháng và đảm bảo số liệu minh bạch, chính xác và kịp thời. Phần mềm có giá trị vĩnh viễn, do vậy thuộc bản quyền của cơ quan HĐND tỉnh đến khi bàn giao cho Sở Y tế quản lý vào cuối năm 2023. Trong quá trình thực hiện, hàng năm các đơn vị liên quan có thể đề xuất điều chỉnh, nâng cấp phần mềm nếu cần thiết để nâng cao

hiệu quả hoạt động khảo sát. Việc sử dụng phần mềm có nội dung tương ứng như phần mềm của RTA trước đây nhưng kinh phí thấp hơn sẽ đảm bảo thực hiện sáng kiến trong điều kiện tài chính địa phương còn hạn hẹp. Đồng thời, phần mềm là sản phẩm duy trì lâu dài trong điều kiện đối tác RTA không bán phần mềm do đối tác quản lý.

- Nội dung khảo sát đánh giá tiếp tục duy trì 02 dạng bảng hỏi hiện đang được đơn vị khảo sát độc lập thực hiện. Các bảng hỏi này đã lấy ý kiến thống nhất từ các đơn vị y tế, tuy nhiên trong quá trình triển khai thực hiện nếu cần cập nhật và hoàn thiện hệ thống bảng hỏi, Thường trực hoặc Sở Y tế sẽ tổ chức hội thảo lấy kiến bổ sung (*Bảng hỏi đính kèm*). Kết quả xử lý khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân phải được công bố rộng rãi, thường xuyên đến lãnh đạo tỉnh, Sở Y tế, các đơn vị tham gia khảo sát, các cơ quan thông tấn báo chí, truyền hình, website Dân chấm điểm và người dân trên các phương tiện thông tin đại chúng.

b) Hoạt động bộ phận phụ trách sáng kiến

- Duy trì hoạt động của bộ phận phụ trách sáng kiến thuộc cơ quan HĐND tỉnh, thực hiện nhiệm vụ dưới sự chỉ đạo của Thường trực HĐND tỉnh, bao gồm: Quản lý, điều hành, khâu nối toàn diện các hoạt động của sáng kiến tại các đơn vị, xây dựng kế hoạch triển khai nhiệm vụ, theo dõi, đôn đốc và xử lý những khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai thực hiện, tham mưu các văn bản và các hoạt động hội nghị, hội thảo hàng năm để Thường trực HĐND tỉnh đánh giá kết quả thực hiện; Tổ chức, tiếp nhận kiến nghị của người dân qua đường dây nóng 18008081.

- Phương thức làm việc: Nhân sự do các công chức Văn phòng HĐND tỉnh phụ trách, làm việc kiêm nhiệm.

c) Thành lập Tổ phỏng vấn

*** Đối với hình thức phỏng vấn qua điện thoại**

- Thành lập Tổ phỏng vấn thực hiện nhiệm vụ trực tiếp gọi điện thoại phỏng vấn người dân, do công chức thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh đảm nhận, cụ thể: Thực hiện việc gọi điện thoại phỏng vấn trực tiếp đến bệnh nhân và người nhà bệnh nhân thông qua danh sách bệnh nhân do các đơn vị y tế gửi đến, Tổ phỏng vấn định kỳ hàng tháng để sàng lọc và thực hiện việc gọi điện. Việc lựa chọn đối tượng phỏng vấn là ngẫu nhiên, không theo các tiêu chí cụ thể nhằm tiết kiệm thời gian, chi phí của quá trình nghiên cứu, công sức của đơn vị khảo sát và có khả năng đại diện được cho tổng thể chung.

- Mỗi năm Tổ phỏng vấn sẽ tiến hành 3.000 cuộc gọi thành công để thực hiện hoạt động khảo sát qua điện thoại di động đến người dân (tương đương 750 cuộc gọi/01 quý/10 đơn vị). Hoạt động gọi điện thoại phỏng vấn được thực hiện linh động trong tháng, tuy nhiên việc hoàn thành các báo cáo phải được Tổ phỏng vấn trích xuất trên phần mềm báo cáo thô gửi đến các đơn vị trước ngày 05 hàng tháng.

*** Đối với hình thức đánh giá nóng qua máy tính bảng**

- Tiếp tục sử dụng phần mềm của đơn vị khảo sát độc lập để người dân chấm điểm tại máy tính bảng tablet đặt tại Bệnh viện đa khoa tỉnh, Bệnh viện đa khoa khu vực Triệu Hải và 09 Trung tâm Y tế tuyến huyện. Tất cả người bệnh và người nhà bệnh nhân khi đến khám và chữa bệnh đều được đánh giá chất lượng thông qua máy tính bảng được đặt tại trụ sở các bệnh viện. Kết quả khảo sát được tổng hợp và gửi báo cáo tương tự như kết quả gọi điện phỏng vấn qua điện thoại.

- Tổ phỏng vấn của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh thực hiện việc theo dõi và trích xuất trên phần mềm báo cáo thô để gửi đến Thường trực HĐND tỉnh và các đơn vị định kỳ hàng tháng.

5.4 Công tác truyền thông

- Tiếp tục duy trì đều đặn các hoạt động truyền thông, đổi mới cách thức tuyên truyền, vận động giúp người dân hiểu về ý nghĩa của sáng kiến, tự nguyện tham gia chấm điểm.

- Phối hợp chặt chẽ với đoàn thể trong đơn vị (Công đoàn, Chi đoàn, Hội đồng người bệnh, nhân viên chăm sóc khách hàng, Tổ đón tiếp bệnh nhân, Tổ công tác xã hội...) tăng cường vận động, giải thích, tuyên truyền cho bệnh nhân và người nhà bệnh nhân về nội dung sáng kiến; Phối hợp với các cơ quan, đoàn thể, các tổ chức chính trị - xã hội, các đơn vị văn hóa, truyền thanh cơ sở để làm tốt công tác truyền thông, sử dụng hệ thống mạng xã hội để làm tốt công tác tuyên truyền, vận động người dân tham gia.

- Khuyến khích đội ngũ cán bộ, công chức, nhân viên y tế tham gia viết các tin, bài, phóng sự...liên quan đến việc triển khai sáng kiến tại đơn vị và các đơn vị khác trong toàn tỉnh, gửi đến Ban biên tập Trang thông tin điện tử HĐND tỉnh đăng tải trên website, chuyên mục sáng kiến Dân chấm điểm M.Score. Xây dựng hệ thống cộng tác viên trong toàn tỉnh tham gia viết tin, bài, phóng sự về sáng kiến và được hưởng chế độ nhuận bút theo quy định hiện hành của Thường trực HĐND tỉnh; Hỗ trợ treo băng rôn, áp phích, tờ rơi và các hình thức truyền thông khác định kỳ hàng năm để người dân biết và tham gia sáng kiến.

5.5. Kinh phí hỗ trợ cho cán bộ phụ trách sáng kiến M.Score: Thực hiện trên cơ sở ý kiến phản hồi của Bộ Tài chính. Trong trường hợp Bộ Tài chính, Bộ Nội vụ và Bộ Lao động - Thương binh - Xã hội không có ý kiến phản hồi trước ngày 10/7/2020, Ban Dân tộc HĐND tỉnh trình HĐND tỉnh xem xét, quyết định (*Các công văn đính kèm*).

5.6 Tổ chức tập huấn, sơ kết, tổng kết, hội họp

Tổ chức tập huấn bàn giao kỹ năng ứng dụng phần mềm khảo sát, kỹ năng gọi điện thoại phỏng vấn, kỹ năng viết báo cáo khảo sát hàng năm, các thao tác trích xuất dữ liệu cho Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và các đơn vị y tế. Hàng năm, tổ chức Hội nghị công bố để đánh giá kết quả, những khó khăn, vướng mắc, chia sẻ những bài học kinh nghiệm trong khảo sát đánh giá sự hài lòng của bệnh nhân tại các cơ sở y tế công lập.

6. Phương án thực hiện

6.1 Hỗ trợ đường dây nóng 18008081

Tiếp tục triển khai đường dây nóng 18008081 do 01 công chức Văn phòng HĐND tỉnh kiêm nhiệm thực hiện trên cơ sở giải đáp và tổng hợp thắc mắc của người dân về việc chất lượng khám chữa bệnh, tham mưu các văn bản cho Thường trực HĐND tỉnh, đồng thời báo cáo kết quả tổng hợp và kiến nghị những vướng mắc đến Thường trực HĐND tỉnh để giải quyết trong trường hợp cần thiết. Dự kiến kinh phí chi trả thuê bao đường dây nóng 18008081:

1.000.000 đồng/01 tháng x 12 tháng = 12.000.000 đồng/năm

Tổng kinh phí đường dây nóng giai đoạn 2020 - 2023: 12.000.000 đồng x 3 năm = 36.000.000 đồng (phụ lục 2)

6.2 Truyền thông

Duy trì việc phát tờ rơi, treo băng rôn, khẩu hiệu, pa nô, áp phích và một số hình thức khác tại các cơ quan, đơn vị: 50.000.000/năm.

Tổng kinh phí truyền thông giai đoạn 2020 - 2023: 50.000.000 đồng/năm x 3 năm = 150.000.000 đồng (phụ lục 2)

6.3 Khảo sát sự hài lòng của người dân

Kinh phí thực hiện khảo sát sự hài lòng của người dân, đề án xây dựng mức hỗ trợ như sau:

a) Năm 2021:

Bao gồm: Xây dựng phần mềm gọi điện thoại phỏng vấn, máy tính bảng tablet; Mua sắm trang bị máy móc, nhân công; Chi trả đơn vị khảo sát độc lập; Tập huấn; Kinh phí dự phòng. Trong đó:

* **Kinh phí chi trả phần mềm và mua sắm trang thiết bị: 460.500.000 đồng**

* **Kinh phí gọi điện thoại phỏng vấn người dân: 183.900.000 đồng/năm, bao gồm:**

- Kinh phí khảo sát qua điện thoại: 110.300.000 đồng/năm

- Kinh phí tập huấn bàn giao phần mềm và hướng dẫn một số kỹ năng gọi điện thoại phỏng vấn và viết báo cáo: 39.000.000 đồng

- Kinh phí bảo dưỡng, duy trì và sửa chữa trang thiết bị: Việc sử dụng máy móc, thiết bị phục vụ cho hoạt động khảo sát cần nguồn kinh phí để duy trì hàng năm trong trường hợp hư hỏng cần sửa chữa, thay thế. Để tạo điều kiện cho việc vận hành được kịp thời, thông suốt và nâng cao tính chủ động của các đơn vị, đề án đề xuất nguồn kinh phí duy trì, bảo dưỡng máy tính bảng tại các Trung tâm y tế và Văn phòng HĐND tỉnh như sau:

2.000.000 đồng/năm x 11 đơn vị = 22.000.000 đồng

10.000.000 đồng hỗ trợ kinh phí thay thế máy móc, thiết bị (nếu có) và dự phòng một số hoạt động trong triển khai sáng kiến.

Tổng kinh phí duy tu, bảo dưỡng và thay thế máy móc: 22.000.000 đồng + 10.000.000 đồng = 32.000.000 đồng/năm

- Kinh phí thuê máy chủ và tên miền duy trì website Dân chăm điểm: 2.600.000 đồng/năm

Như vậy, tổng kinh phí (mua sắm trang thiết bị, phần mềm, duy tu, bảo dưỡng, khảo sát) năm 2021 là 644.400.000 đồng

b) Năm 2022 - 2023:

Mỗi năm kinh phí chi 164.900.000 (bao gồm: kinh phí chi trả cho đơn vị khảo sát độc lập; kinh phí duy tu, bảo dưỡng máy móc)

Như vậy, tổng kinh phí giai đoạn 2020 - 2023 là: 644.400.000 đồng + (164.900.000 x 2) = 974.200.000 đồng (phụ lục 1)

6.4 Kinh phí hỗ trợ cho cán bộ phụ trách sáng kiến M.Score (phụ lục 2)

Để tiếp tục động viên cho các cán bộ tham gia trực tiếp tại các đơn vị: Bệnh viện đa khoa tỉnh, Bệnh viện đa khoa khu vực Triệu Hải, 09 Trung tâm y tế tuyến huyện, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Văn phòng HĐND tỉnh trong thực hiện các nhiệm vụ sáng kiến Dân chăm điểm M.Score, đề án đề xuất phương án hỗ trợ với mức 500.000 đồng/01 người/01 tháng (mỗi cơ sở tế 02 thành viên; riêng Trung tâm Y tế huyện Triệu Phong 03 thành viên (lý do có 02 cơ sở); Bệnh viện đa khoa tỉnh 03 thành viên; Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh 04 thành viên; Văn phòng HĐND tỉnh 05 thành viên), cụ thể như sau:

500.000 đồng/ tháng x 33 người x 12 tháng = 198.000.000 đồng/01 năm.

Như vậy, tổng kinh phí giai đoạn 2020 - 2023 là: 198.000.000 đồng x 3 năm = 594.000.000 đồng

Thường trực HĐND tỉnh đã gửi công văn xin ý kiến Bộ Tài chính, Bộ Lao động - Thương binh - Xã hội, Bộ Nội vụ về chế độ hỗ trợ cho cán bộ theo quy định của Luật Ngân sách.

7. Lộ trình thực hiện (phụ lục 3)

- Năm 2021: 904.400.000 đồng /năm

- Năm 2022: 424.900.000 đồng /năm

- Năm 2023: 424.900.000 đồng /năm

Tổng kinh phí 3 năm thực hiện đề án là: 1.754.200.000 đồng (Một tỷ bảy trăm năm mươi tư triệu hai trăm ngàn đồng)

8. Các giải pháp thực hiện

8.1 Nêu cao tinh thần trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị, thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trong việc đồng tình ủng hộ triển khai thực hiện sáng kiến tại các đơn vị y tế.

8.2 Tăng cường công tác phối hợp giữa các đơn vị y tế, các đoàn thể trong đơn vị (Tổ công tác xã hội, Đoàn thanh niên, Hội đồng bệnh nhân, Công đoàn...) với các tổ chức chính trị, xã hội nhằm hướng dẫn, giải thích, tuyên truyền, vận động mạnh mẽ người dân tham gia. Đặc biệt, đối với người dân vùng đồng bào dân tộc thiểu số cần duy trì 02 ngôn ngữ tiếng Kinh và Vân Kiều, Pa Cô trong tờ rơi, nghiên cứu hợp đồng với điện thoại viên là người biết tiếng địa phương để thực hiện các cuộc phỏng vấn với người đồng bào.

8.3 Ngoài nguồn ngân sách tỉnh hỗ trợ, các đơn vị y tế cần huy động các nguồn lực khác để đảm bảo thực hiện nội dung sáng kiến, nghiên cứu trích kinh

phí từ nguồn thu của đơn vị để hỗ trợ Tổ công tác xã hội và các bộ phận liên quan thực hiện nhiệm vụ M.score đạt hiệu quả.

8.4 Làm tốt công tác tập huấn, đào tạo năng lực đội ngũ điện thoại viên để khai thác thông tin chính xác, khách quan, động viên người dân chia sẻ thông tin, có định hướng cụ thể về nội dung, cách thức gọi điện đối với từng đối tượng người dân (người đồng bào, dân trí thấp...). Hướng dẫn, tập huấn cho cán bộ công nghệ thông tin trong duy trì, bảo dưỡng, bảo vệ máy móc, gửi danh sách bệnh nhân đầy đủ đến đơn vị khảo sát và xử lý những khó khăn, vướng mắc phát sinh tại đơn vị.

8.5 Chỉ đạo việc triển khai thực hiện sáng kiến, lồng ghép vào nội dung sinh hoạt tại cơ quan, đơn vị, xây dựng nội quy, quy chế gắn với tinh thần trách nhiệm trong hướng dẫn người dân tham gia vào cơ chế dân chủ điểm, có chính sách khen thưởng, xử lý khi có sai phạm.

8.6 Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát việc thực hiện sáng kiến nhằm góp phần phòng chống các biểu hiện tiêu cực, gây phiền hà cho người dân trong khám chữa bệnh tại các đơn vị. Xây dựng cơ chế theo dõi, giám sát tiếp nhận thông tin của các đơn vị y tế sau khi nhận được phản hồi ý kiến từ người dân từ kết quả của đơn vị khảo sát độc lập cung cấp; tăng cường công tác giám sát của HĐND và các cơ quan liên quan để đánh giá hiệu quả của đề án trong triển khai thực hiện.

9. Tổ chức thực hiện

9.1 Văn phòng HĐND tỉnh, Ban Dân tộc, Ban Pháp chế HĐND tỉnh

- Phối hợp với Sở Y tế, Bệnh viện đa khoa tỉnh, 09 Trung tâm y tế tuyến huyện và các cơ quan, đơn vị liên quan hướng dẫn, đôn đốc, theo dõi, kiểm tra việc triển khai đề án sau khi được phê duyệt. Phối hợp chặt chẽ với các cơ quan, đơn vị có liên quan kịp thời xử lý những khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình triển khai thực hiện, báo cáo kết quả định kỳ đến UBND tỉnh và Thường trực HĐND tỉnh.

- Tham mưu tổ chức hội nghị tập huấn triển khai đề án cho cán bộ, công chức làm việc tại Bệnh viện đa khoa tỉnh và 09 Trung tâm Y tế tuyến huyện, đảm bảo triển khai đề án thông suốt, hiệu quả.

- Chủ trì phối hợp với các cơ quan liên quan tăng cường công tác kiểm tra, tổng hợp, xử lý hoặc kiến nghị UBND tỉnh và các cơ quan có thẩm quyền kịp thời giải quyết các vấn đề liên quan.

- Tăng cường công tác giám sát, khảo sát, tham mưu cho Thường trực HĐND tỉnh trên cơ sở kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh tại các đơn vị. Báo cáo Thường trực HĐND tỉnh khi có khó khăn, vướng mắc để kịp thời xử lý.

- Văn phòng HĐND tỉnh xây dựng, lập dự toán kinh phí thực hiện đề án của Văn phòng HĐND tỉnh và các cơ quan, đơn vị liên quan, hàng năm gửi Sở Tài chính thẩm định, trình UBND tỉnh và HĐND tỉnh quyết định ngân sách triển khai thực hiện nghị quyết.

9.2 Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh

- Phối hợp với Văn phòng HĐND tỉnh và các đơn vị liên quan tiếp nhận phần mềm và triển khai hoạt động gọi điện thoại phỏng vấn người dân, tổng hợp, trích xuất các báo cáo thô định kỳ hàng tháng theo đúng tiến độ trên cả 2 hình thức gọi điện thoại phỏng vấn và chấm điểm trên máy tính bảng tablet. Soạn thảo báo cáo phân tích sâu hàng năm theo hợp đồng thống nhất với Thường trực HĐND tỉnh để công bố kết quả đến các cơ quan, đơn vị liên quan.

- Đảm bảo hoạt động khảo sát đạt chất lượng, hiệu quả, độ chính xác cao, đảm bảo nguyên tắc về bí mật danh tính, trung thực trong khảo sát và các quy định hiện hành có liên quan về dân sự và báo chí, không cung cấp kết quả khảo sát, thông tin của người dân và các cơ quan, đơn vị cho các cơ quan báo chí, truyền thông hoặc các cá nhân, tổ chức khác mà không được sự đồng ý của Thường trực HĐND tỉnh. Kịp thời báo cáo đến Thường trực HĐND tỉnh khi phát hiện những khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai thực hiện để có hướng xử lý, giải quyết.

9.3 Bệnh viện đa khoa tỉnh, Bệnh viện đa khoa khu vực Triệu Hải và 09 Trung tâm Y tế tuyến huyện

- Tiếp nhận các nội dung triển khai đề án, chủ động trong công tác lãnh đạo, chỉ đạo thực hiện sáng kiến, thành lập Tiểu ban quản lý sáng kiến (số lượng nhân sự do các đơn vị quyết định), trong đó phân công, phân nhiệm cụ thể đảm bảo việc thực hiện được thông suốt.

- Nghiên cứu trích nguồn thu hiện có của đơn vị để hỗ trợ cho các hoạt động sáng kiến tại đơn vị đạt hiệu quả cao.

- Cử 01 thành viên phụ trách công nghệ thông tin trực tiếp theo dõi tình trạng máy tính bảng, định kỳ hàng tháng trích xuất dữ liệu bệnh nhân gửi đến đơn vị khảo sát độc lập trước ngày 30 hàng tháng, theo dõi tình trạng máy tính bảng, có trách nhiệm bảo trì, bảo dưỡng, báo cáo kịp thời đến Văn phòng HĐND tỉnh trong trường hợp máy hư hỏng để xử lý, đảm bảo vận hành liên tục, không gián đoạn.

9.4 Sở Tài chính

- Trên cơ sở đề án được phê duyệt và dự toán do Văn phòng HĐND tỉnh xây dựng; căn cứ khả năng ngân sách, Sở Tài chính thẩm định, tổng hợp vào dự toán hàng năm của Văn phòng HĐND tỉnh trình UBND tỉnh, HĐND tỉnh quyết định.

- Thực hiện công tác hướng dẫn, thanh tra, kiểm tra việc sử dụng kinh phí thực hiện đề án đã được phê duyệt theo quy định của Luật ngân sách nhà nước và các quy định hiện hành.

9.5 Sở Y tế

- Phối hợp với Văn phòng HĐND tỉnh triển khai thực hiện đề án sau khi được phê duyệt, chỉ đạo các cơ quan, đơn vị liên quan chủ động xây dựng kế hoạch, chương trình, truyền thông mạnh mẽ về thực hiện sáng kiến.

- Theo dõi, giám sát và yêu cầu các đơn vị định kỳ báo cáo kết quả thực hiện sáng kiến, đánh giá kết quả đạt được, chưa đạt được, đồng thời có chính