

ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
SỞ Y TẾ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 5291 /KH-SYT
BỆNH VIỆN TRUYỀN MÁU HUYẾT HỌC
Số: 1746/TMHH
ĐẾN
Ngày: 25/6/2025
Chuyên: Về việc cải thiện Chỉ số Hiệu quả quản trị và Hành chính công cấp tỉnh (PAPI) của Ngành y tế Thành phố năm 2025
Số và ký hiệu HS:

/KH-SYT

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 16 tháng 05 năm 2025

KẾ HOẠCH

Về việc cải thiện Chỉ số Hiệu quả quản trị và Hành chính công cấp tỉnh (PAPI) của Ngành y tế Thành phố năm 2025

Thực hiện Kế hoạch số 3224/KH-UBND ngày 08 tháng 5 năm 2025 của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh về việc cải thiện Chỉ số Hiệu quả quản trị và Hành chính công cấp tỉnh (PAPI) trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh năm 2025.

Sở Y tế xây dựng Kế hoạch cải thiện Chỉ số Hiệu quả quản trị và Hành chính công cấp tỉnh (PAPI) năm 2025 như sau:

I. MỤC ĐÍCH - YÊU CẦU:

1. Mục đích:

- Cải thiện các nội dung đạt kết quả thấp của Chỉ số PAPI năm 2024;
- Đánh giá, xây dựng các giải pháp phù hợp nhằm cải thiện Chỉ số PAPI của Thành phố trong năm 2025 và giai đoạn 2021 - 2025 một cách ổn định, bền vững.

2. Yêu cầu:

- Các phòng chuyên môn nghiệp vụ và đơn vị trực thuộc Sở chủ động kiểm tra, giám sát thường xuyên việc thực hiện các nhiệm vụ được giao, nhằm đề ra các giải pháp hiệu quả, góp phần nâng cao Chỉ số PAPI của Thành phố.
- Đảm bảo tính kịp thời, đồng bộ và sự phối hợp chặt chẽ giữa các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc Sở Y tế và các cơ quan, đơn vị liên quan trong quá trình triển khai Kế hoạch.

II. MỤC TIÊU

- Tuyên truyền, phổ biến về nội dung, kết quả Chỉ số PAPI của Thành phố đến các phòng và đơn vị nhằm nâng cao nhận thức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động.
- Triển khai thực hiện các giải pháp nhằm nâng cao Chỉ số PAPI, thể hiện sự chung tay và đồng bộ của cả hệ thống chính trị trong công tác dân vận, quy chế dân chủ cơ sở và trong quá trình thực hiện quản lý nhà nước, cung cấp dịch vụ công. Qua đó, thông tin đến nhân dân về đường lối, chủ trương của Đảng,

TS.BS. CKII. PHÙ CHÍ DŨNG
Giám Đốc Bệnh Viện

chính sách, pháp luật của Nhà nước để người dân biết, hiểu, tạo lòng tin và nâng cao chỉ số hài lòng của người dân và doanh nghiệp.

- Phấn đấu góp phần đưa Chỉ tiêu nội dung 6 “Cung ứng dịch vụ công” năm 2025 phải cao hơn so với kết quả đạt được của năm 2024 (7,6739 điểm). Trong đó, chỉ tiêu “Y tế công lập” năm 2025 cao hơn so với kết quả của năm 2024 (1,7261 điểm).

- Góp phần nâng cao các chỉ số tăng điểm; khắc phục, cải thiện ngay các chỉ số nội dung/nội dung thành phần giảm điểm; phấn đấu từng chỉ số nội dung năm 2025 phải đạt hoặc vượt kết quả của các năm trước đó.

III. GIẢI PHÁP THỰC HIỆN

1. Nhóm giải pháp công tác chỉ đạo, điều hành về Chỉ số PAPI

- Tiếp tục nâng cao nhận thức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức về vai trò của Chỉ số PAPI đối với sự phát triển kinh tế - xã hội; tăng cường hành động, tạo sự chuyển biến đồng bộ, chặt chẽ, quyết liệt trong thực hiện các giải pháp nâng cao Chỉ số PAPI trong thời gian tới.

- Phát động và triển khai hiệu quả phong trào thi đua “Dân vận khéo” gắn với các phong trào thi đua yêu nước khác. Kịp thời rà soát, bổ sung các tiêu chí đánh giá cụ thể về sự năng động, sáng tạo trong chỉ đạo, điều hành và kết quả cải thiện chất lượng dịch vụ cung ứng vào tiêu chí khen thưởng của từng cơ quan, đơn vị.

- Phối hợp và tạo điều kiện để Hội đồng nhân dân Thành phố, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội cùng cấp thực hiện phản biện xã hội, giám sát góp ý cho việc thực hiện hiệu quả hơn các nội dung nâng cao Chỉ số PAPI.

- Nâng cao trách nhiệm, ý thức chấp hành kỷ luật, kỷ cương, quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức trong thực hiện công vụ và trong tiếp công dân.

- Định kỳ hàng quý, thực hiện rà soát, đánh giá tình hình, kết quả thực hiện nhiệm vụ do Thành phố và Sở Y tế giao, giải quyết dứt điểm các kiến nghị, khắc phục tồn tại hạn chế trong quý. Tái kiểm tra việc khắc phục các sai phạm, thiếu sót trong thực thi nhiệm vụ tại cơ quan, đơn vị, đặc biệt tập trung các nhiệm vụ liên quan chỉ số PAPI.

Đơn vị chủ trì: Các phòng chuyên môn nghiệp vụ và các đơn vị trực thuộc Sở Y tế (căn cứ chức năng, lĩnh vực phụ trách nghiên cứu triển khai các nội dung nhiệm vụ cụ thể theo từng phòng/đơn vị)

2. Nhóm giải pháp thực hiện công tác thông tin, tuyên truyền

- Thực hiện hiệu quả công tác thông tin, tuyên truyền về mục đích của việc khảo sát, kết quả đánh giá Chỉ số PAPI bằng nhiều hình thức đa dạng, phù hợp với điều kiện tình hình thực tế tại từng cơ quan, đơn vị (ví dụ: qua website, cổng thông tin điện tử, bảng tin, tờ rơi, phương tiện thông tin đại chúng, các buổi họp, hội nghị...).

- Thông tin tuyên truyền phải đảm bảo thể hiện được các nội dung trọng tâm, cần thiết, dễ tiếp cận, phù hợp với mọi tầng lớp Nhân dân.

Đơn vị chủ trì: Văn phòng Sở.

Đơn vị phối hợp: Các đơn vị trực thuộc Sở Y tế; các phòng chức năng của Sở Y tế (theo từng lĩnh vực phụ trách).

3. Nhóm giải pháp thực hiện Chỉ tiêu nội dung 6: “Cung ứng dịch vụ công - Y tế công lập”

3.1. Phối hợp tăng cường công tác quản lý nhà nước về bảo hiểm y tế

- Tăng cường sự phối hợp giữa Sở Y tế Thành phố và Bảo hiểm xã hội Khu vực XXVII trong công tác kiểm tra, giám sát và hướng dẫn thực hiện chính sách bảo hiểm y tế tại các cơ sở khám chữa bệnh trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh. Kịp thời phát hiện, chấn chỉnh sai sót trong việc sử dụng và thanh toán bảo hiểm y tế, nhằm đảm bảo quyền lợi chính đáng cho người dân.

Đơn vị chủ trì: Tổ Bảo hiểm y tế của Sở Y tế

Đơn vị phối hợp: Bảo hiểm xã hội Khu vực XXVII; các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh bảo hiểm y tế.

- Tiếp tục tăng cường số hóa, hệ thống hóa các quy trình, biểu mẫu, công cụ hỗ trợ việc kiểm tra, giám sát chất lượng khám, chữa bệnh bảo hiểm y tế đảm bảo rõ ràng, minh bạch, công khai và hiệu quả.

Đơn vị chủ trì: Phòng Nghiệp vụ Y, Phòng Công nghệ thông tin.

Đơn vị phối hợp: Các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh bảo hiểm y tế.

3.2. Khảo sát, đánh giá hài lòng đối với dịch vụ y tế

- Tổ chức khảo sát hàng năm để đánh giá hài lòng đối với người bệnh, thân nhân người bệnh về các dịch vụ y tế; đảm bảo việc tuân thủ các quy định của pháp luật và quy tắc ứng xử Ngành y tế tại các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh.

Đơn vị chủ trì: Phòng Nghiệp vụ Y (chủ trì xây dựng kế hoạch tổ chức khảo sát tập trung vào trải nghiệm của người bệnh, quy trình khám chữa bệnh, chất lượng dịch vụ chuyên môn).

Đơn vị phối hợp: Phòng Tổ chức Cán bộ (phối hợp lồng ghép nội dung khảo sát liên quan quy tắc ứng xử, đạo đức nghề nghiệp, thái độ phục vụ; tham

gia đoàn khảo sát khi cần); Bệnh viện công lập trên địa bàn Thành phố; Trung tâm y tế quận/huyện, thành phố Thủ Đức.

- Tổng hợp, xác minh, phân tích những vấn đề cần ưu tiên trong hoạt động cải tiến chất lượng dịch vụ y tế, giúp các bệnh viện chủ động nắm bắt những vấn đề mà người bệnh không hài lòng.

Đơn vị chủ trì: Phòng Nghiệp vụ Y

Đơn vị phối hợp: Phòng Công nghệ thông tin (hỗ trợ xây dựng nền tảng/ứng dụng CNTT để thu thập, tổng hợp và phân tích dữ liệu; phối hợp công khai kết quả và giải pháp khắc phục trên Cổng thông tin điện tử của Sở); các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh.

- Tiếp tục triển khai Chương trình “Lắng nghe và ghi nhận góp ý người bệnh sau thời gian nằm viện” bằng hình thức phỏng vấn sâu, lấy ý kiến qua phiếu khảo sát, kênh trực tuyến (nếu có); tổng hợp và công khai kết quả định kỳ, kèm theo các giải pháp khắc phục.

Đơn vị thực hiện chính: Phòng Nghiệp vụ Y (phụ trách tham mưu triển khai Chương trình tại Cơ quan Sở Y tế; đồng thời cung cấp hướng dẫn, quy trình chuẩn; giám sát việc thực hiện và định kỳ tổng hợp, đánh giá tính hiệu quả chương trình của các đơn vị có liên quan); Các Bệnh viện công lập trên địa bàn Thành phố; Trung tâm y tế quận/huyện, thành phố Thủ Đức.

3.3. Phát triển chuyên môn kỹ thuật - Hỗ trợ tuyến dưới

- Tiếp tục theo dõi, đôn đốc và giám sát việc triển khai thực hiện Nghị quyết số 01/2022/NQ-HĐND ngày 07/4/2022 của Hội đồng nhân dân Thành phố về các chính sách đặc thù hỗ trợ y tế cơ sở.

Đơn vị chủ trì: Phòng Tổ chức cán bộ

Đơn vị phối hợp: Sở Y tế (Phòng Nghiệp vụ Y, Phòng Kế hoạch - Tài chính); Trung tâm Y tế quận/huyện, thành phố Thủ Đức; Trạm y tế phường/xã.

- Tiếp tục triển khai các giải pháp nhằm tăng cường sự hỗ trợ chuyên môn từ các bệnh viện tuyến trên đối với tuyến dưới, bao gồm hỗ trợ nhân lực, đào tạo nâng cao tay nghề, chuyển giao kỹ thuật chuyên môn, nhằm nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh và giảm tải cho các bệnh viện tuyến cuối.

Đơn vị chủ trì: Phòng Nghiệp vụ Y

Đơn vị phối hợp: Các Bệnh viện công lập trên địa bàn Thành phố.

3.4. Tổ chức thực hiện hiệu quả các giải pháp phòng, chống dịch bệnh ngay tại cơ sở

- Thường xuyên giám sát công tác phòng, chống dịch bệnh của các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh và các địa phương; kịp thời chỉ đạo, hướng dẫn, hỗ trợ tháo gỡ khó khăn, đảm bảo thực hiện tốt công tác phòng, chống dịch bệnh, thích ứng linh hoạt với các tình huống y tế công cộng.

- Triển khai hệ thống cảnh báo sớm dịch bệnh trên địa bàn TP.HCM để phát hiện và cảnh báo kịp thời các nguy cơ dịch bệnh, từ đó đưa ra các biện pháp ngừng, giảm thiểu hoặc kiểm soát sự lây lan.

Đơn vị chủ trì: Trung tâm Kiểm soát bệnh tật Thành phố (HCDC).

Đơn vị phối hợp: Sở Y tế (Phòng Công nghệ thông tin, Phòng Nghiệp Y); các Bệnh viện công lập và tư nhân; Trung tâm y tế quận/huyện, thành phố Thủ Đức; Trạm y tế phường/xã.

IV. PHÂN CÔNG THỰC HIỆN

1. Văn phòng Sở:

- Triển khai Kế hoạch cải thiện Chỉ số Hiệu quả quản trị và Hành chính công cấp tỉnh (PAPI) của Sở năm 2025 đến các phòng và đơn vị có liên quan tổ chức thực hiện đảm bảo.

- Tổng hợp báo cáo định kỳ, đột xuất trình Ban Giám đốc Sở báo cáo Thành phố (thông qua Sở Nội vụ) theo đúng thời gian quy định.

2. Các phòng chuyên môn nghiệp vụ trực thuộc Sở:

Căn cứ chức năng, nhiệm vụ được phân công tại Kế hoạch này, khẩn trương rà soát tham mưu, triển khai các giải pháp, kế hoạch để tổ chức thực hiện đảm bảo. Đồng thời, tổng hợp các kết quả, tình hình thực hiện nhiệm vụ được phân công chủ trì gửi về Văn phòng Sở trước ngày 10/12/2025 để tổng hợp, tham mưu Ban Giám đốc Sở báo cáo Thành phố.

3. Các đơn vị trực thuộc Sở Y tế, Trung tâm Y tế quận/huyện, thành phố Thủ Đức:

Xây dựng và triển khai thực hiện các nội dung theo Kế hoạch đảm bảo phù hợp với điều kiện tình hình thực tế tại đơn vị; Rà soát, đánh giá và báo cáo kết quả thực hiện khi có yêu cầu.

4. Đề nghị các cơ sở khám chữa bệnh (bao gồm cả công lập và ngoài công lập):

(1) Tiếp tục nâng cao chất lượng khám bệnh, chữa bệnh tại đơn vị của mình theo hướng lấy người bệnh làm trung tâm, đảm bảo quy định pháp luật và an toàn phòng, chống dịch bệnh; chủ động nắm bắt những vấn đề mà người bệnh và thân nhân người bệnh không hài lòng để kịp thời đề ra giải pháp, phương

hướng khắc phục, cải thiện trong quá trình tổ chức thực hiện các hoạt động chuyên môn đơn vị.

(2) Đẩy mạnh phát triển chuyên môn kỹ thuật, bệnh viện tuyển trên hỗ trợ tuyến dưới. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động cải cách hành chính, nâng cao chất lượng dịch vụ cung ứng, nhất là trong hoạt động khám bệnh, chữa bệnh.

(3) Luôn sẵn sàng nhân lực, trang thiết bị, cơ sở thuốc để đảm bảo tiếp nhận, thu dung, điều trị cho bệnh nhân mắc các bệnh truyền nhiễm khi đến khám và điều trị tại đơn vị, đặc biệt lưu ý các trường hợp như béo phì, có thai, bệnh nền, người cao tuổi... Phân luồng, bố trí nhân sự, phòng khám phù hợp với hướng dẫn về phòng, chống dịch bệnh truyền nhiễm.

Trên đây là Kế hoạch về việc cải thiện Chỉ số Hiệu quả quản trị và Hành chính công cấp tỉnh (PAPI) của Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh năm 2025. Đề nghị các phòng chuyên môn nghiệp vụ và các cơ quan, đơn vị trực thuộc Sở Y tế nghiêm túc triển khai thực hiện./. 

Nơi nhận:

- Ủy ban nhân dân Thành phố;
- Hội đồng nhân dân Thành phố;
- UB.MTTQVN Thành phố;
- Sở Nội vụ (P.CCHC);
- Giám đốc, các Phó Giám đốc Sở;
- Các phòng CMNV; Thanh tra Sở;
- Các BV công lập, ngoài công lập;
- TTYT q/h, tp.Thủ Đức;
- Các CS.BTXH trực thuộc;
- Lưu: VT-VP (NHN/PTN/KTLTM).

KT GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC
SỞ
Y TẾ

Nguyễn Anh Dũng