

Số: /BC-YTNH

Đông Ninh Hòa, ngày tháng 4 năm 2026

**BÁO CÁO**  
**Tổng kết công tác Cải cách hành chính năm 2025**  
**và triển khai kế hoạch công tác cải cách hành chính năm 2026**

Thực hiện Quyết định số 61/QĐ-SYT ngày 26/01/2026 của Sở Y tế về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính năm 2026 của Sở Y tế Khánh Hòa;

Căn cứ Quyết định số 1022/QĐ-SYT ngày 15/12/2025 của Sở Y tế Khánh Hòa về việc phê duyệt và công bố chỉ số PARI, xếp hạng cải cách hành chính năm 2025 của các cơ quan, đơn vị thuộc Sở Y tế;

Căn cứ các báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú, ngoại trú trong năm 2025;

Trung tâm Y tế khu vực Ninh Hòa, báo cáo tổng kết công tác cải cách hành chính và chỉ số hài lòng năm 2025, với những nội dung như sau:

**I. KẾT QUẢ**

**1. Chỉ số PARI, xếp hạng cải cách hành chính năm 2025:**

Trong năm 2025, Trung tâm đã bám sát kế hoạch và tiêu chí thành phần được ban hành theo Quyết định số 830/QĐ-SYT ngày 23/10/2025 của Sở Y tế Khánh Hòa về ban hành Quy chế đánh giá, xếp hạng kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính của Sở Y tế và các cơ quan, đơn vị trực thuộc Sở Y tế để tổ chức triển khai thực hiện.

Qua 1 năm triển khai thực hiện đơn vị được Sở Y tế đánh giá 92,98% giảm 0,46% so với năm 2024 (93.44%) xếp loại Tốt và đứng thứ 6/43 đơn vị thuộc Sở.

**2. Chỉ số hài lòng của Trung tâm Y tế khu vực Ninh Hòa**

Trong năm 2025, Sở Nội vụ không tiến hành khảo sát sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ đối với sự phục vụ của các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa và phòng khám đa khoa khu vực trên địa bàn tỉnh năm 2025.

Tuy nhiên, đơn vị đã tiến hành khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú, ngoại trú theo định kỳ hàng quý, cụ thể:

**a) Nội trú**

- Kết quả:

Nội dung	Quý I	Quý II	Quý III	Quý IV
Tỷ lệ hài lòng (%)	95	99,89	97	100

- Các vấn đề tồn tại qua khảo sát:

+ Y, bác sĩ, điều dưỡng trong công tác khám chữa bệnh chưa giải thích rõ ràng tình trạng bệnh; công tác chăm sóc, tư vấn sức khỏe chưa thường xuyên và nhiệt tình; có thái độ chưa nhẹ nhàng trong giao tiếp và chưa theo dõi sát diễn biến bệnh nên chưa xử lý kịp thời các bệnh chuyên biến nặng.

+ Mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh yếu.

+ Các công trình phụ thường xuyên bị hư hỏng, chưa dọn dẹp sạch sẽ.

**b) Ngoại trú**

- Kết quả:

Nội dung	Quý I	Quý II	Quý III	Quý IV
Tỷ lệ hài lòng (%)	100	100	100	100

- Các vấn đề tồn tại qua khảo sát:

+ Có thời điểm một số bàn khám không có bác sĩ như bàn khám ngoại, bàn khám Đông y, bàn khám Mắt-TMH, bàn đo huyết áp, phòng lấy máu xét nghiệm.

+ Thời gian trả kết quả xét nghiệm còn lâu.

**II. KẾ HOẠCH CÔNG TÁC CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NĂM 2026**

Để duy trì chỉ số cải cách hành chính xếp loại tốt, đây là một trong những nhiệm vụ trọng tâm của đơn vị trong năm 2026, các khoa, phòng và Trung tâm cần thực hiện các nhiệm vụ sau:

1. Hoàn thành 100% kế hoạch công tác của Trung tâm Y tế theo Quyết định số 24/QĐ-YTNH ngày 27/01/2026 và nhiệm vụ trọng tâm, đột phá mà đơn vị sẽ thực hiện trong năm 2026;

2. Hoàn thành đúng và trước hạn các nhiệm vụ, công việc được Sở Y tế giao trong năm 2026;

3. Tiếp tục nâng cao trách nhiệm người đứng đầu, phát huy dân chủ trong công tác chỉ đạo, điều hành của trưởng đơn vị trong công tác cải cách hành chính; đổi mới phương pháp, lề lối làm việc để thích ứng, phù hợp với tình hình thực tế, hướng đến nền hành chính hiện đại, chuyên nghiệp, gần dân, sát dân và phục vụ Nhân dân; đảm bảo nguyên tắc “06 rõ: rõ người, rõ việc, rõ trách nhiệm, rõ thẩm quyền, rõ thời gian, rõ kết quả”.

4. Tiếp tục minh bạch hóa các quy định, chính sách về hỗ trợ; đào tạo và phát triển nguồn nhân lực; tiếp tục đổi mới cơ chế hoạt động, cơ chế tài chính của Trung tâm gắn với đẩy mạnh xã hội hóa các lĩnh vực dịch vụ sự nghiệp công.

5. Rút ngắn thời gian chờ đợi, giải quyết thủ tục hành chính cho người bệnh khi đến khám bệnh, chữa bệnh trên cơ sở đơn giản hóa, chuẩn hóa và thống nhất hóa về hồ sơ và quy trình giải quyết.

6. Tổ chức khảo sát sự hài lòng người bệnh định kỳ 1 quý/lần để nâng cao chất lượng khám, điều trị, nâng tỷ lệ hài lòng đối với Trung tâm vào cuối năm đạt trên 90% và của cán bộ, viên chức, người lao động (CBVC-LĐ) 6 tháng/lần để kịp thời đưa ra các vấn đề ưu tiên và đưa ra giải pháp thực hiện.

7. Tiếp tục hoàn thiện bộ máy, biên chế và cơ cấu lại vị trí việc làm của Trung tâm phù hợp với văn bản quy phạm pháp luật hiện hành; đảm bảo “tinh-gọn-mạnh-hiệu-năng-hiệu-lực-hiệu-quả”.

8. Xây dựng và phát triển đội ngũ cán bộ, viên chức của Trung tâm đảm bảo nhân lực y tế đáp ứng vị trí việc làm và chức danh nghề nghiệp đã được quy định. Tạo môi trường làm việc tốt; Tiếp tục triển khai thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”.

9. Xây dựng đội ngũ cán bộ, viên chức, người lao động có đủ năng lực, trình độ, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ thời kỳ mới. Đổi mới phương pháp đánh giá, phân loại viên chức, người lao động bằng Bộ công cụ đo lường, đánh giá hiệu quả công việc (KPI) trong hệ thống chính trị tỉnh.

10. Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu; siết chặt kỷ luật, kỷ cương, nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ và chất lượng công vụ. Thực hiện quản lý cán bộ, viên chức, người lao động trên phần mềm quản lý cán bộ, công chức, viên chức.

11. Nâng cao quyền tự chủ tự chịu trách nhiệm; Tuyên truyền các khoa, phòng thực hành tiết kiệm điện, nước, văn phòng phẩm, sổ sách, giấy tờ chuyên môn, ...

12. Nâng cao hiệu quả phân bổ và sử dụng ngân sách nhà nước, thực hành tiết kiệm, chống lãng phí và tính minh bạch trong quản lý, sử dụng ngân sách.

13. Tiếp tục chỉ đạo, quản lý thực hiện nghiêm công tác cải tiến, nâng cao chất lượng dịch vụ y tế tại các đơn vị; tăng cường kiểm tra chuyên môn, như: kê đơn, bình bệnh án, bình đơn thuốc, ghi hồ sơ bệnh án, tuân thủ đúng quy định, hướng dẫn về chẩn đoán, điều trị, quy trình chuyên môn, kỹ thuật trong khám và điều trị.

14. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của Trung tâm nhằm tăng cường công tác quản lý, chỉ đạo, điều hành và tất cả hoạt động chuyên môn tại Trung tâm và các đơn vị; tăng tốc độ xử lý công việc, giảm chi phí hoạt động hành chính, đặc biệt là làm thuận lợi cho việc khám chữa bệnh, thanh toán Bảo hiểm y tế. Thực hiện chỉ đạo của cấp có thẩm quyền về triển khai Đề án 06, kế hoạch chuyển đổi số và triển khai hồ sơ bệnh án điện tử.

15. Tiếp tục triển khai cải tiến chất lượng Bệnh viện, quản lý chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh theo Bộ Tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện.

16. Tăng cường kiểm tra việc thực hiện công tác CCHC, tập trung kiểm tra chuyên đề và kiểm tra đột xuất; khắc phục các hạn chế, xử lý nghiêm các vi phạm trong công tác cải cách hành chính.

17. Tiếp tục duy trì và Cải thiện Chỉ số Cải cách hành chính của Trung tâm, phấn đấu trong năm 2026 xếp loại Tốt.

Trọng tâm cải cách hành chính năm 2026 là tiếp tục thực hiện quyết liệt, đồng bộ các giải pháp để nâng cao hiệu quả cải cách thể chế và cải cách thủ tục hành chính, đẩy mạnh thực hiện dịch vụ công trực tuyến. Thực hiện hiệu quả các nhiệm vụ, giải pháp cải cách hành chính; đẩy mạnh chuyển đổi số, tập trung số hóa toàn diện hoạt động quản lý nhà nước, phát triển chính quyền số, kinh tế số, xã hội số, công dân số; tích cực thực hiện Đề án 06. Nâng cao chất lượng hiệu quả hoạt động của đơn vị nhằm tạo bước chuyển biến rõ nét, đột phá về đổi mới tổ chức, công tác cán bộ và quản lý.

### **III. GIẢI PHÁP ĐỀ NÂNG CAO CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRONG NĂM 2026**

Đề nâng cao chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của đơn vị trong năm 2026 đạt từ 90% trở lên cần tập trung triển khai thực hiện các giải pháp sau:

1. Tập trung chỉ đạo, tổ chức thực hiện có hiệu quả các nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch số 735/KH-YTNH ngày 09/4/2026 của Trung tâm Y tế khu vực Ninh Hòa về Cải thiện và nâng cao Chỉ số cải cách hành chính và Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Trung tâm Y tế khu vực Ninh Hòa năm 2026.

2. Tiếp tục tuyên truyền cải cách hành chính một cách hiệu quả, liên tục, bằng nhiều hình thức. Thực hiện tốt việc tiếp đón, khám và điều trị cho bệnh nhân nhằm xây dựng hình ảnh người thầy thuốc như mẹ hiền.

3. Nâng cao trách nhiệm của trưởng các khoa, phòng trong việc quản lý, chỉ đạo, điều hành thực hiện nhiệm vụ được giao. Thường xuyên kiểm tra, giám sát, nhắc nhở, chấn chỉnh giờ giấc trực, làm việc và quy tắc ứng xử của cán bộ, viên chức, người lao động của khoa, phòng mình quản lý.

4. Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến các văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của đơn vị cũng như của CBVC-LĐ để CBVC-LĐ nhận thức đầy đủ nhiệm vụ, trách nhiệm được giao.

5. Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính và trách nhiệm của mỗi cán bộ, viên chức; nâng cao tinh thần trách nhiệm và đạo đức nghề nghiệp của cán bộ, viên chức, người lao động trong đơn vị.

6. Thường xuyên triển khai nội dung học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh, “Quy chế dân chủ ở cơ sở”, “Quy tắc ứng xử của viên chức trong các đơn vị sự nghiệp”, “Văn hóa công sở”, ... cho cán bộ, viên chức, người lao động thuộc đơn vị mình quản lý.

7. Tiếp tục triển khai thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”. Thực hiện tốt mô hình giao tiếp AIDET và các quy tắc ứng xử, văn hóa công sở. Nâng cao tinh thần, thái độ và chất lượng phục vụ của đội ngũ cán bộ, viên chức trong khám, điều trị; xóa bỏ tình

trạng thờ ơ, vô cảm, vô trách nhiệm, làm việc riêng trong khi làm nhiệm vụ; đùn đẩy trước những khó khăn, bức xúc của người bệnh và gia đình người bệnh. Tận tình hơn nữa trong việc khám chữa bệnh, tư vấn, giải thích đầy đủ, tận tình để bệnh nhân yên tâm, tin tưởng vào kết quả khám, chữa bệnh.

8. Tăng cường công khai minh bạch thông tin về các thủ tục, quy trình, bảng giá dịch vụ khám chữa bệnh, ... tại đơn vị ở những nơi dễ nhìn thấy; Thực hiện niêm yết và tuyên truyền, phổ biến về lợi ích của việc thực hiện giá dịch vụ y tế mới để người bệnh, người nhà người bệnh biết, hiểu và đồng thuận; cũng như tuyên truyền các dịch vụ kỹ thuật mới đang triển khai thực hiện tại Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa để người dân biết, tiếp cận và sử dụng dịch vụ

9. Tăng cường công tác phòng ngừa và giảm thiểu các tai biến, sai sót chuyên môn, khắc phục các nguyên nhân gây tai biến, sai sót nhằm bảo đảm an toàn cho người bệnh: kiện toàn, nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của Hội đồng thuốc và điều trị của đơn vị. Kiểm soát việc sử dụng thuốc, chỉ định xét nghiệm, chỉ định kỹ thuật; tăng cường kiểm tra việc kê đơn, bình bệnh án, bình phiếu chăm sóc, tuân thủ đúng hướng dẫn chẩn đoán và điều trị, quy trình kỹ thuật, quy trình chăm sóc người bệnh.

10. Rà soát và xây dựng các quy trình nhằm cải tiến, nâng cao chất lượng bệnh viện, tăng cường kiểm tra việc kê đơn, bình bệnh án, tuân thủ đúng hướng dẫn chẩn đoán và điều trị, quy trình kỹ thuật, quy trình chăm sóc người bệnh;

11. Rà soát, bố trí sắp xếp nhân lực phù hợp với từng vị trí việc làm; đảm bảo luôn đủ số lượng, đúng cơ cấu, hợp lý về chuyên môn, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ được giao.

12. Nâng cao công tác cung ứng đủ thuốc bảo đảm chất lượng; cung ứng đủ các loại thuốc, vật tư, hóa chất để phục vụ người bệnh.

13. Chấn chỉnh và duy trì hoạt động có hiệu quả đường dây nóng, niêm yết công khai số điện thoại đường dây nóng của Bộ Y tế.

14. Tăng cường công tác vệ sinh ngoại cảnh, buồng bệnh, phòng làm việc, nhất là khu vệ sinh của các khoa, phòng đảm bảo luôn sạch sẽ, thoáng mát và hoạt động bình thường.

15. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát để kịp thời phát hiện và xử lý nghiêm những trường hợp vi phạm quy chế chuyên môn tại các đơn vị khoa. Khen thưởng thích đáng về tinh thần và vật chất cho các cá nhân và tập thể có thành tích.

16. Triển khai và áp dụng công nghệ thông tin trong tất cả hoạt động của đơn vị nhằm tăng cường hiệu quả trong hoạt động, tăng tốc độ xử lý công việc, giảm chi phí hoạt động hành chính, đặc biệt là làm thuận lợi cho người dân, đáp ứng sự hài lòng của người dân.

17. Thực hiện đề án nâng cao chất lượng khám chữa bệnh tại Bệnh viện giai đoạn 2026-2030. Đặc biệt triển khai hồ sơ bệnh án điện tử tiến tới Bệnh viện thông minh.

18. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát các khoa, phòng trong việc triển khai thực hiện công tác CCHC, công tác chuyên môn, giao tiếp ứng xử, việc thực hiện các văn bản quy phạm pháp luật, ...

Trên đây là kết quả công tác cải cách hành chính, chỉ số hài lòng năm 2025 và kế hoạch công tác cải cách hành chính cũng như các giải pháp để nâng cao chỉ số hài lòng trong năm 2026, đề nghị Trưởng các khoa, phòng nghiêm túc triển khai thực hiện để đạt mục tiêu của đề ra./.

***Nơi nhận:***

- Các khoa, phòng (VBĐT);
- Lãnh đạo TTYT (VBĐT);
- Lưu: VT, TCHC.

**GIÁM ĐỐC**

**Trịnh Tiến Khoa**