

Số: 48/2020/NQ-HĐND

Quảng Trị, ngày 23 tháng 7 năm 2020

**NGHỊ QUYẾT**

**Hỗ trợ duy trì sáng kiến Dân chăm điểm M.Score tại các bệnh viện công lập trên địa bàn tỉnh Quảng Trị giai đoạn 2020 - 2023, có tính đến năm 2025**

**HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG TRỊ  
KHÓA VII, KỲ HỌP THỨ 16**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;*

*Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;*

*Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 22/6/2015;*

*Căn cứ Luật Ngân sách nhà nước ngày 25/6/2015;*

*Xét Tờ trình số 31/TTr-HĐND ngày 15/7/2020 của Ban Dân tộc Hội đồng nhân dân tỉnh về dự thảo nghị quyết “Hỗ trợ duy trì sáng kiến Dân chăm điểm M.Score tại các bệnh viện công lập trên địa bàn tỉnh Quảng Trị giai đoạn 2020 - 2023, có tính đến năm 2025”; Báo cáo thẩm tra của Ban Pháp chế Hội đồng nhân dân tỉnh; Ý kiến thảo luận của đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh tại kỳ họp.*

**QUYẾT NGHỊ:**

**Điều 1.** Thông qua chính sách hỗ trợ duy trì sáng kiến Dân chăm điểm M.Score tại các cơ sở y tế công lập trên địa bàn tỉnh Quảng Trị giai đoạn 2020 - 2023, có tính đến năm 2025.

1. Mục tiêu chung: Tạo ra công cụ khảo sát sự hài lòng của tổ chức, cá nhân tham gia sử dụng dịch vụ y tế; thúc đẩy công khai, minh bạch về chi phí sử dụng dịch vụ y tế; cải thiện chất lượng dịch vụ y tế; nâng cao thái độ phục vụ, tinh thần, trách nhiệm của tổ chức, cá nhân cung ứng dịch vụ chăm sóc sức khỏe nhân dân.

2. 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 chăm điểm trên máy tính bảng tablet.

- Phấn đấu đến năm 2023 tỷ lệ hài lòng của người dân với dịch vụ y tế đạt từ 70% - 80%; 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.

- Phấn đấu 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.

- 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.

## **Điều 2. Nội dung hỗ trợ**

### **1. Đối tượng và phạm vi áp dụng**

a) Đối tượng: Tổ chức, cá nhân tham gia cung cấp và sử dụng dịch vụ y tế;

b) Phạm vi áp dụng: Duy trì sáng kiến Dân chấm điểm M.Score tại Bệnh viện đa khoa tỉnh, Bệnh viện đa khoa khu vực Triệu Hải và 09 Trung tâm Y tế các huyện, thành phố, thị xã trên địa bàn tỉnh Quảng Trị giai đoạn 2020 - 2023, có tính đến năm 2025.

Tùy theo tình hình và kết quả thực hiện, hàng năm theo đề nghị của Ủy ban nhân dân tỉnh và Sở Y tế, giao Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh quyết định bổ sung điều chỉnh đối tượng áp dụng cho phù hợp.

### **2. Các chính sách**

a) Khảo sát đánh giá sự hài lòng của người dân do đơn vị khảo sát độc lập thực hiện, cụ thể: Gọi điện thoại phỏng vấn bệnh nhân và người nhà bệnh nhân khi đến sử dụng dịch vụ y tế; khảo sát đánh giá nóng qua máy tính bảng đặt tại các cơ sở y tế.

b) Duy trì hoạt động Đường dây nóng 1800.8081 tại trụ sở Hội đồng nhân dân tỉnh, tổng hợp, theo dõi, giải đáp, xử lý thắc mắc của người dân và đề nghị các cơ quan, đơn vị liên quan kịp thời giải quyết những khó khăn, vướng mắc cho người dân trong quá trình khám chữa bệnh tại các đơn vị y tế.

c) Hỗ trợ hoạt động truyền thông, phổ biến, tuyên truyền rộng rãi nội dung sáng kiến, thu hút và khuyến khích nhiều người dân tham gia.

d) Hỗ trợ cho cán bộ, công chức, nhân viên trực tiếp tham gia triển khai sáng kiến tại Bệnh viện đa khoa tỉnh, Bệnh viện đa khoa khu vực Triệu Hải, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Văn phòng Hội đồng nhân dân tỉnh và 09 Trung tâm y tế các huyện, thị xã, thành phố với định mức hỗ trợ 500.000

đồng/người/tháng, cụ thể: Văn phòng Hội đồng nhân dân tỉnh: 05 người; Trung tâm Phục vụ hành chính công: 04 người; Bệnh viện đa khoa tỉnh: 03 người; Bệnh viện đa khoa khu vực Triệu Hải, các Trung tâm Y tế mỗi đơn vị 02 người (01 cơ sở), riêng Trung tâm Y tế huyện Triệu Phong và huyện Đakrong: 03 người/01 đơn vị (02 cơ sở).

### **Điều 3. Nguồn kinh phí**

Tổng kinh phí thực hiện giai đoạn 2020 - 2023 dự kiến **1.785 triệu đồng** do ngân sách tỉnh bố trí trong dự toán đặc thù chi ngân sách của Hội đồng nhân dân tỉnh hàng năm và thực hiện thanh quyết toán theo quy định của Luật Ngân sách (phụ lục đính kèm).

Ngoài nguồn ngân sách tỉnh hỗ trợ, Bệnh viện đa khoa tỉnh, Bệnh viện đa khoa khu vực Triệu Hải và Trung tâm Y tế các huyện, thành phố, thị xã huy động nguồn lực khác để hỗ trợ cho hoạt động triển khai sáng kiến đạt hiệu quả tại cơ sở.

### **Điều 4. Tổ chức thực hiện**

- Giao Ủy ban nhân dân tỉnh, Văn phòng Hội đồng nhân dân tỉnh và các cơ quan liên quan có trách nhiệm tổ chức thực hiện nghị quyết này.

- Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh, các Ban Hội đồng nhân dân tỉnh, Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh và đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh phối hợp Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, các tổ chức chính trị - xã hội giám sát thực hiện Nghị quyết.

Nghị quyết này được Hội đồng nhân dân tỉnh Quảng Trị, Khóa VII, Kỳ họp thứ 16 thông qua ngày 23 tháng 7 năm 2020, có hiệu lực sau 10 ngày kể từ ngày thông qua và hiệu lực áp dụng thi hành từ ngày 01/01/2021./.

#### **Nơi nhận:**

- Cục kiểm tra VBQPPL (Bộ TP);
- TT HĐND tỉnh;
- UBND tỉnh;
- Các ban HĐND tỉnh;
- VP HĐND tỉnh, VP UBND tỉnh, Sở TC, Sở Y tế, Sở Nội vụ, Sở TTTT, KBNN tỉnh;
- TT HĐND, UBND các huyện, tx, tp;
- BVĐK tỉnh, BVĐK khu vực Triệu Hải, Trung tâm Y tế các huyện, TP, TX;
- Trung tâm tin học tỉnh;
- Lưu: VT, TH.

**CHỦ TỊCH**



**Nguyễn Văn Hùng**



Phụ lục I

**DỰ KIẾN KINH PHÍ**

**DUY TRÌ SÁNG KIẾN DÂN CHẤM ĐIỂM TẠI CÁC ĐƠN VỊ Y TẾ GIAI ĐOẠN 2020 - 2023**

(Kèm theo Nghị quyết số 48/2020/NQ-HĐND ngày 23 tháng 7 năm 2020 của HĐND tỉnh)

Đơn vị tính: đồng

| TT | Nội dung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Đơn giá    | Số lượng | Năm 2021           | Năm 2022 | Năm 2023 | Ghi chú            |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------|--------------------|----------|----------|--------------------|
| A  | <b>Kinh phí chi trả hệ thống phần mềm và trang thiết bị</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |            |          | <b>473.500.000</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | Thực hiện năm 2021 |
| I  | <b>Phí xây dựng phần mềm khảo sát sự hài lòng của người dân lĩnh vực y tế</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |            |          | <b>267.000.000</b> | <b>0</b> | <b>0</b> |                    |
| 1  | - Người bệnh và người nhà bệnh nhân khi đến khám, chữa bệnh tại các cơ sở y tế có cơ hội được chấm điểm trên các máy tính bảng đặt tại các đơn vị, bệnh nhân có thể thực hiện chấm điểm bất cứ khi nào nếu muốn phản ánh, trước, trong và sau khi xuất viện.<br>- Kết quả chấm điểm sẽ được chuyển đến hệ thống máy chủ, tổng hợp để trích xuất dữ liệu báo cáo.<br>- Hệ điều hành Android chạy trên phần mềm điện thoại di động smartphone | 77.000.000 | 01       | 77.000.000         |          |          |                    |
| 2  | Phần mềm tại máy chủ trích xuất dữ liệu báo cáo kết quả khảo sát bằng máy tính bảng                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 70.000.000 |          | 70.000.000         |          |          |                    |
| 3  | Phần mềm gọi điện thoại phỏng vấn và cập nhật kết quả phỏng vấn:<br>- Xây dựng phần mềm quản trị và cập nhật kết quả phỏng vấn cho người dân.<br>- Phần mềm cập nhật kết nối trên máy tính bảng hoặc điện thoại thông minh sử dụng hệ điều hành android.<br>- Phần mềm trích xuất báo cáo.                                                                                                                                                  | 70.000.000 | 01       | 70.000.000         |          |          |                    |
| 4  | Phần mềm khảo sát sự hài lòng người dân tại các                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 50.000     | 01       | 50.000             |          |          |                    |

|           |                                                                                        |            |       |                    |                    |                    |                                                                                                                                                 |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           | Văn phòng một cửa cấp huyện                                                            |            |       |                    |                    |                    |                                                                                                                                                 |
| <b>II</b> | <b>Thiết bị, nhân công lắp đặt, cài đặt phần mềm</b>                                   |            |       | <b>206.500.000</b> | <b>0</b>           | <b>0</b>           | Thực hiện năm 2021                                                                                                                              |
| 1         | Trang bị máy tính bảng đặt tại 11 điểm chấm điểm                                       | 8.000.000  | 14    | 112.000.000        |                    |                    | Dự kiến BVĐK tỉnh: 02 máy; TTYT tuyến huyện (01 máy/01 đơn vị, riêng TTYT Triệu Phong: 02 máy, TTYT Đakrông: 02 máy); BVĐKKV Triệu Hải: 01 máy) |
| 2         | Công lắp đặt, thiết bị phụ trợ (dây điện, hộp cáp, ống nhựa, chân đế để máy tính bảng) | 4.000.000  | 14    | 56.000.000         |                    |                    |                                                                                                                                                 |
| 3         | Máy điện thoại dùng để gọi điện                                                        | 5.000.000  | 02    | 10.000.000         |                    |                    |                                                                                                                                                 |
| 4         | Máy tính xách tay dùng để quản trị hệ thống, làm báo cáo.                              | 15.000.000 | 01    | 15.000.000         |                    |                    |                                                                                                                                                 |
| 5         | Ổ cứng USB 2TG                                                                         | 3.000.000  | 01    | 3.000.000          |                    |                    |                                                                                                                                                 |
| 6         | Máy ghi âm cuộc gọi phòng vấn                                                          | 3.500.000  | 01    | 3.500.000          |                    |                    |                                                                                                                                                 |
| 7         | Cài đặt phần mềm tại các điểm                                                          | 500.000    | 14    | 7.000.000          |                    |                    |                                                                                                                                                 |
| <b>B</b>  | <b>Kinh phí triển khai gọi điện thoại phỏng vấn người dân</b>                          |            |       | <b>183.900.000</b> | <b>183.900.00</b>  | <b>183.900.00</b>  |                                                                                                                                                 |
| <b>I</b>  | <b>Khảo sát qua điện thoại</b>                                                         |            |       | <b>110.300.000</b> | <b>110.300.000</b> | <b>110.300.000</b> |                                                                                                                                                 |
| 1         | Cước gửi tin nhắn trước khi gọi điện thoại 3.000 tin nhắn/01 năm * 300đ/tin nhắn       | 300        | 3.000 | 900.000            | 900.000            | 900.000            | Chi trả theo hóa đơn thực tế                                                                                                                    |
| 2         | Cước điện thoại: 3.000 cuộc * 10 phút/cuộc * 1.580 đồng/phút                           | 15.8000    | 3.000 | 47.400.000         | 47.400.000         | 47.400.000         | Chi trả theo hóa đơn thực tế                                                                                                                    |
| 3         | Cước thuê bao                                                                          | 1.000.000  | 12    | 12.000.000         | 12.000.000         | 12.000.000         | Chi trả theo hóa đơn thực tế                                                                                                                    |
| 4         | Tiền công cho ĐTV gọi điện 3.000 cuộc/năm * 15.000 đ/cuộc gọi thành công               | 15.000     | 3.000 | 45.000.000         | 45.000.000         | 45.000.000         |                                                                                                                                                 |
| 5         | Viết báo cáo phân tích sâu hàng năm                                                    | 5.000.000  | 1     | 5.000.000          | 5.000.000          | 5.000.000          |                                                                                                                                                 |

|     |                                                                                                              |            |    |             |             |             |                                                                                                                                                                 |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----|-------------|-------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| II  | Kinh phí tập huấn, công bố và chia sẻ kinh nghiệm triển khai sáng kiến                                       | 39.000.000 | 1  | 39.000.000  | 20.000.000  | 20.000.000  | Năm 2021: Tập huấn và tổng kết; năm 2022, 2023: Tổng kết                                                                                                        |
| 1   | Kinh phí tập huấn, bàn giao phần mềm, hướng dẫn thực hiện chế độ báo cáo và gọi điện thoại phỏng vấn         |            |    | 19.000.000  | 0           | 0           | Thực hiện năm 2021                                                                                                                                              |
| a   | Chi thù lao cho báo cáo viên hướng dẫn kỹ năng gọi điện thoại phỏng vấn gọi điện thoại người dân             | 2.000.000  | 01 | 2.000.000   |             |             | Hợp đồng với Tổng đài 1080 để được hướng dẫn về kỹ năng gọi điện                                                                                                |
| b   | Photo tài liệu hội thảo                                                                                      | 50.000     | 60 | 3.000.000   |             |             |                                                                                                                                                                 |
| c   | Thuê hội trường                                                                                              | 2.000.000  | 1  | 2.000.000   |             |             |                                                                                                                                                                 |
| d   | Trang trí, market                                                                                            | 2.000.000  | 1  | 2.000.000   |             |             |                                                                                                                                                                 |
| e   | Thuê máy chiếu                                                                                               | 1.000.000  | 1  | 1.000.000   |             |             |                                                                                                                                                                 |
| f   | Tiền ăn trưa                                                                                                 | 150.000    | 60 | 9.000.000   |             |             |                                                                                                                                                                 |
| 2   | Kinh phí tổng kết hàng năm công bố chỉ số và chia sẻ kinh nghiệm triển khai sáng kiến                        | 20.000.000 | 1  | 20.000.000  | 20.000.000  | 20.000.000  |                                                                                                                                                                 |
| III | Phí bảo trì, bảo dưỡng phần mềm và thiết bị hàng năm hoặc sửa chữa, thay mới các thiết bị máy móc bị hư hỏng | 32.000.000 | 1  | 32.000.000  | 32.000.000  | 32.000.000  | Trung bình một đơn vị được giao 2.000.000 đồng/năm để đảm nhận việc bảo dưỡng và sửa chữa khi hư hỏng; 10.000.000 đồng để thay mới (nếu có) và bảo trì phần mềm |
| IV  | Phí thuê máy chủ và tên miền duy trì website Dân chấm điểm M.Score                                           | 2.600.000  | 1  | 2.600.000   | 2.600.000   | 2.600.000   | Trả hàng năm                                                                                                                                                    |
| C   | Tổng cộng A + B                                                                                              |            |    | 657.400.000 | 164.900.000 | 164.900.000 |                                                                                                                                                                 |

**Phụ lục II**  
**TỔNG HỢP NỘI DUNG VÀ KINH PHÍ HỖ TRỢ**  
**GIẢI ĐOẠN 2020 - 2023**

(Kèm theo Nghị quyết số 48/2020/NQ-HĐND ngày 23 tháng 7 năm 2020 của HĐND tỉnh)

| STT         | Nội dung                                           | Năm 2021    | ★ Năm 2022  | Năm 2023    | Tổng cộng giai<br>đoạn 2020 - 2023 | Ghi chú                                     |
|-------------|----------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|------------------------------------|---------------------------------------------|
| 1           | Hỗ trợ đường<br>dây nóng<br>18008081               | 12.000.000  | 12.000.000  | 12.000.000  | 36.000.000                         | Thực hiện bắt đầu<br>từ tháng 1 năm<br>2021 |
| 2           | Công tác truyền<br>thông                           | 50.000.000  | 50.000.000  | 50.000.000  | 150.000.000                        |                                             |
| 3           | Khảo sát, đánh<br>giá sự hài lòng<br>của người dân | 657.400.000 | 164.900.000 | 164.900.000 | 987.200.000                        |                                             |
| 4           | Kinh phí hỗ trợ<br>cho cán bộ y tế<br>và HĐND      | 204.000.000 | 204.000.000 | 204.000.000 | 612.000.000                        |                                             |
| <b>Tổng</b> |                                                    | 923.400.000 | 430.900.000 | 430.900.000 | 1.785.200.000                      |                                             |



### Phụ lục III

## LỘ TRÌNH HỖ TRỢ KINH PHÍ GIAI ĐOẠN 2020 - 2023

(Kèm theo Nghị quyết số 48/2020/NQ-HĐND ngày 23 tháng 7 năm 2020 của HĐND tỉnh)

| STT | Năm 2021    | Năm 2022    | Năm 2023    | Tổng cộng     |
|-----|-------------|-------------|-------------|---------------|
| 1   | 923.400.000 | 430.900.000 | 430.900.000 | 1.785.200.000 |