

Số 976 /TB-VYDHT

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 20 tháng 5 năm 2024

THÔNG BÁO

**Triển khai Công văn 3892/SYT-KHTC của Sở Y tế về việc ban hành cập nhật
“Khuyến cáo triển khai các dịch vụ tiện ích cho người bệnh và thân nhân
người bệnh” tại Viện Y dược học dân tộc năm 2024**

Căn cứ Quyết định số 439/BYT-QĐ ngày 14/4/1977 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc Quy định vị trí, chức năng, nhiệm vụ và tổ chức của Viện Y dược học dân tộc;

Căn cứ Quyết định số 161/QĐ-BYT ngày 02/3/1985 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc quy định chức năng, nhiệm vụ của Viện Y dược học dân tộc thành phố Hồ Chí Minh;

Căn cứ Quyết định số 2315/QĐ-SYT ngày 31/07/2014 của Sở Y tế thành phố Hồ Chí Minh về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Viện Y dược học dân tộc thuộc Sở Y tế;

Căn cứ Công văn số 3892/SYT-KHTC ngày 07 tháng 5 năm 2024 của Sở Y tế về việc ban hành cập nhật “Khuyến cáo triển khai các dịch vụ tiện ích cho người bệnh và thân nhân người bệnh tại các bệnh viện”;

Căn cứ cuộc họp giao ban cán bộ chủ chốt của Viện Y dược học dân tộc về việc kết luận cuộc họp Ban Giám đốc Viện và cán bộ viên chức chủ chốt;

Căn cứ Phiếu trình số 3193 ngày 20 tháng 5 năm 2024 của phòng Quản lý chất lượng về nội dung Thông báo triển khai Công văn số 3892/SYT-KHTC về việc ban hành cập nhật “Khuyến cáo triển khai các dịch vụ tiện ích cho người bệnh và thân nhân người bệnh” tại Viện Y dược học dân tộc năm 2024;

Căn cứ tình hình thực tiễn và các quy định của pháp luật hiện hành;

Nhằm hoàn thiện các hoạt động cải tiến chất lượng bệnh viện, Ban Giám đốc Viện Y dược học dân tộc (sau đây gọi tắt là Viện) ban hành “Khuyến cáo triển khai các dịch vụ tiện ích cho người bệnh và thân nhân người bệnh” tại Viện năm 2024, cụ thể như sau:

1. Thời gian – Địa điểm – Đối tượng:

- Thời gian: Từ ngày ban hành Thông báo.
- Địa điểm: Viện Y dược học dân tộc (Số 273 – 275, đường Nguyễn Văn Trỗi, Phường 10, Quận Phú Nhuận, TP. Hồ Chí Minh).
- Đối tượng: Viên chức, người lao động Viện Y dược học dân tộc.

2. Nội dung thực hiện:

Tuyên truyền phổ biến đến viên chức, người lao động “Khuyến cáo triển khai các dịch vụ tiện ích cho người bệnh và thân nhân người bệnh” tại Viện theo Công văn số

3892/SYT-KHTC của Sở Y tế ngày 07 tháng 5 năm 2024 (phụ lục đính kèm), cụ thể như sau:

2.1. Triển khai các dịch vụ tiện ích cho người bệnh và thân nhân người bệnh là hoạt động không thể thiếu trong nỗ lực nâng cao chất lượng bệnh viện, lấy người bệnh làm trung tâm, đáp ứng những nhu cầu chính đáng của người bệnh và thân nhân người bệnh trong thời gian điều trị tại Viện, góp phần làm tăng sự hài lòng của người bệnh. Các dịch vụ tiện ích được lãnh đạo Viện đưa vào kế hoạch cải tiến chất lượng bệnh viện hàng năm, có lộ trình thực hiện, đảm bảo việc cung ứng các dịch vụ tiện ích ngày càng hoàn chỉnh.

2.2. Phân công thành viên Ban Giám đốc chịu trách nhiệm triển khai các nội dung hoạt động dịch vụ tiện ích. Phân công từng khoa, phòng có liên quan, từng cá nhân cụ thể phụ trách hoạt động cung ứng dịch vụ tiện ích và có cơ chế giám sát việc thực hiện và xử lý tình huống trong quá trình thực hiện, tránh gây bức xúc của người bệnh và thân nhân người bệnh trong quá trình sử dụng các dịch vụ tiện ích. Định kỳ Viện tổ chức giao ban chuyên đề về hoạt động cung ứng các dịch vụ tiện ích.

2.3. Xây dựng cảnh quan môi trường bệnh viện xanh - sạch - đẹp đáp ứng nhu cầu chính đáng của người bệnh, thân nhân người bệnh và của chính nhân viên Viện về môi trường sạch sẽ, thoáng mát. Bố trí các thùng rác công cộng đầy đủ để người sử dụng không vứt rác bừa bãi, thiết kế sân vườn thoáng mát, có cây xanh trong Viện. Phân công phòng Hành chánh quản trị chịu trách nhiệm giám sát thường xuyên và yêu cầu đơn vị cung ứng dịch vụ vệ sinh – môi trường Viện khắc phục.

2.4. Tổ chức khảo sát nhu cầu thực tế về các dịch vụ tiện ích cần thiết phục vụ người bệnh và thân nhân người bệnh trong thời gian lưu trú tại Viện. Ưu tiên triển khai các loại hình dịch vụ tiện ích phục vụ cho số đông người bệnh và thân nhân người bệnh có nhu cầu sử dụng khi đến Viện như: xe đưa đón người bệnh, dịch vụ giữ xe, photocopy, dịch vụ mua sắm vật dụng cần thiết, ăn uống, nhà vệ sinh, giặt giũ, wifi, sạc điện thoại,... đặc biệt đẩy mạnh dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt.

2.5. Lựa chọn đơn vị cung cấp dịch vụ tiện ích trong Viện phải đảm bảo tuân thủ theo Luật Đấu thầu và các văn bản hướng dẫn phù hợp cho từng loại hình dịch vụ, xây dựng tiêu chí đấu thầu chặt chẽ với trọng tâm là chất lượng sản phẩm và giá các dịch vụ cung ứng. Đảm bảo đơn vị cung cấp dịch vụ được Viện lựa chọn có đủ năng lực cung cấp dịch vụ chuyên nghiệp, có uy tín, có chất lượng, có đầy đủ tư cách pháp lý theo quy định và bảo đảm giá cung ứng các sản phẩm dịch vụ với giá phù hợp, không vượt quá giá sản phẩm tương ứng trên thị trường, công khai giá sản phẩm dịch vụ cho người sử dụng dịch vụ biết. Đối với sản phẩm nhà nước có quy định về giá thì phải tuân thủ nghiêm quy định về giá đó.

2.6. Xây dựng hồ sơ mời thầu cần có nội dung ràng buộc trách nhiệm khi thực hiện hợp đồng và các biện pháp xử lý chế tài khi vi phạm. Cần thể hiện rõ trách nhiệm của các bên, có quy định về xử phạt khi vi phạm hợp đồng và những vấn đề chung cần phải tuân thủ nghiêm khi vào hoạt động trong môi trường bệnh viện. Thảo luận kỹ với các đơn vị cung ứng dịch vụ về hợp đồng trách nhiệm trong việc tổ chức thực hiện dịch vụ tiện ích trước khi ký hợp đồng cung cấp dịch vụ tiện ích cho Viện. Phân công khoa, phòng của

Viện giám sát sự tuân thủ của các đơn vị, cá nhân khi cung ứng các dịch vụ và cương quyết xử lý theo hợp đồng nếu phát hiện vi phạm.

2.7. Đảm bảo sự tuân thủ các quy chế của ngành, nội qui của Viện và quy tắc ứng xử của nhân viên thuộc các đơn vị cung ứng dịch vụ tiện ích khi hoạt động tại Viện. Nhân viên của các đơn vị cung ứng dịch vụ tiện ích phải “trở thành” nhân viên của Viện, sẵn sàng hướng dẫn và chủ động hỗ trợ người bệnh và thân nhân người bệnh.

2.8. Tiến hành khảo sát trải nghiệm của người bệnh và thân nhân người bệnh trong thời gian đến khám chữa bệnh tại Viện, trong đó có nội dung về chất lượng tổ chức dịch vụ tiện ích của Viện. Định kỳ hàng tháng, Viện có sơ kết đánh giá rút kinh nghiệm với các đơn vị cung ứng dịch vụ tiện ích và công khai cho cán bộ nhân viên Viện biết để cùng giám sát, quản lý.

2.9. Khuyến khích Viện và các bệnh viện tham quan, học hỏi lẫn nhau và trao đổi kinh nghiệm về tổ chức hoạt động dịch vụ tiện ích để làm phong phú thêm nội dung và nâng cao chất lượng phục vụ dịch vụ tiện ích trong từng bệnh viện. Khuyến khích Viện cung cấp ngày càng nhiều hơn các dịch vụ tiện ích không thu phí.

3. Phân công thực hiện:

- Phân công phòng Quản lý chất lượng thực hiện, phối hợp thực hiện hiệu quả các nội dung trong Thông báo khuyến cáo.

- Phân công phòng Kế hoạch tổng hợp thực hiện, phối hợp thực hiện hiệu quả các nội dung trong Thông báo khuyến cáo.

- Phân công phòng Hành chính quản trị thực hiện, phối hợp thực hiện hiệu quả các nội dung trong Thông báo khuyến cáo.

- Phân công các khoa, phòng, trung tâm liên quan thực hiện, phối hợp thực hiện các nội dung trong Thông báo khuyến cáo.

- Phân công lãnh đạo các khoa, phòng, trung tâm phổ biến các nội dung trong thông báo cho nhân viên nắm rõ.

4. Phân công điều hành:

- Phân công ông Nguyễn Thanh Tuyên – phó Viện trưởng chịu trách nhiệm điều hành, chỉ đạo toàn diện nội dung.

- Phân công Trưởng phòng, phòng Quản lý chất lượng, chủ trì giám sát phối hợp với các khoa, phòng, trung tâm thuộc Viện.

5. Thông tin liên lạc:

Ban Giám đốc phân công ông Đặng Hữu Phước – trưởng phòng, phòng Quản lý chất lượng (số điện thoại: 0906.066.349, thư điện tử: pqlclvydhd@gmail.com) là đầu mối tiếp nhận thông tin, ý kiến phản hồi về các nội dung liên quan đến Thông báo.

Trên đây là Thông báo triển khai Công văn số 3892/SYT-KHTC về việc ban hành

cập nhật “Khuyến cáo triển khai các dịch vụ tiện ích cho người bệnh và thân nhân người bệnh” tại Viện Y dược học dân tộc năm 2024, Ban Giám đốc đề nghị các khoa, phòng, trung tâm trực thuộc, các tập thể và cá nhân có liên quan triển khai thực hiện nghiêm túc nội dung Thông báo ./.

Nơi nhận:

- VYDHDT: BGD, các khoa, phòng, trung tâm trực thuộc Viện, các tập thể và cá nhân có liên quan;
- Lưu: P.QLCL, P.HCQT (02 bản)

**KT VIỆN TRƯỞNG
PHÓ VIỆN TRƯỞNG**

Nguyễn Thanh Tuyên

KHUYẾN CÁO TRIỂN KHAI CÁC DỊCH VỤ TIỆN ÍCH CHO NGƯỜI BỆNH VÀ THÂN NHÂN NGƯỜI BỆNH TẠI VIỆN Y DƯỢC HỌC DÂN TỘC

(Ban hành kèm Thông báo 1013 /TB-VYDHDĐT ngày 20 tháng 5 năm 2024)

1. Triển khai các dịch vụ tiện ích cho người bệnh và thân nhân người bệnh là hoạt động không thể thiếu trong nỗ lực nâng cao chất lượng bệnh viện, lấy người bệnh làm trung tâm, đáp ứng những nhu cầu chính đáng của người bệnh và thân nhân người bệnh trong thời gian điều trị tại Viện, góp phần làm tăng sự hài lòng của người bệnh. Các dịch vụ tiện ích được lãnh đạo Viện đưa vào kế hoạch cải tiến chất lượng bệnh viện hàng năm, có lộ trình thực hiện, đảm bảo việc cung ứng các dịch vụ tiện ích ngày càng hoàn chỉnh.

2. Phân công thành viên Ban Giám đốc chịu trách nhiệm triển khai các nội dung hoạt động dịch vụ tiện ích. Phân công từng khoa, phòng có liên quan, từng cá nhân cụ thể phụ trách hoạt động cung ứng dịch vụ tiện ích và có cơ chế giám sát việc thực hiện và xử lý tình huống trong quá trình thực hiện, tránh gây bức xúc của người bệnh và thân nhân người bệnh trong quá trình sử dụng các dịch vụ tiện ích. Định kỳ Viện tổ chức giao ban chuyên đề về hoạt động cung ứng các dịch vụ tiện ích.

3. Xây dựng cảnh quan môi trường bệnh viện xanh - sạch - đẹp đáp ứng nhu cầu chính đáng của người bệnh, thân nhân người bệnh và của chính nhân viên Viện về môi trường sạch sẽ, thoáng mát. Bố trí các thùng rác công cộng đầy đủ để người sử dụng không vứt rác bừa bãi, thiết kế sân vườn thoáng mát, có cây xanh trong Viện. Phân công phòng Hành chánh quản trị chịu trách nhiệm giám sát thường xuyên và yêu cầu đơn vị cung ứng dịch vụ vệ sinh – môi trường Viện khắc phục.

4. Tổ chức khảo sát nhu cầu thực tế về các dịch vụ tiện ích cần thiết phục vụ người bệnh và thân nhân người bệnh trong thời gian lưu trú tại Viện. Ưu tiên triển khai các loại hình dịch vụ tiện ích phục vụ cho số đông người bệnh và thân nhân người bệnh có nhu cầu sử dụng khi đến Viện như: xe đưa đón người bệnh, dịch vụ giữ xe, photocopy, dịch vụ mua sắm vật dụng cần thiết, ăn uống, nhà vệ sinh, giặt giũ, wifi, sạc điện thoại,... đặc biệt đẩy mạnh dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt.

5. Lựa chọn đơn vị cung cấp dịch vụ tiện ích trong Viện phải đảm bảo tuân thủ theo Luật Đấu thầu và các văn bản hướng dẫn phù hợp cho từng loại hình dịch vụ, xây dựng tiêu chí đấu thầu chặt chẽ với trọng tâm là chất lượng sản phẩm và giá các dịch vụ cung ứng. Đảm bảo đơn vị cung cấp dịch vụ được Viện lựa chọn có đủ năng lực cung cấp dịch vụ chuyên nghiệp, có uy tín, có chất lượng, có đầy đủ tư cách pháp lý theo quy định và bảo đảm giá cung ứng các sản phẩm dịch vụ với giá phù hợp, không vượt quá giá sản phẩm tương ứng trên thị trường, công khai giá sản phẩm dịch vụ cho người sử dụng dịch vụ biết. Đối với sản phẩm nhà nước có quy định về giá thì phải tuân thủ nghiêm quy định về giá đó.

6. Xây dựng hồ sơ mời thầu cần có nội dung ràng buộc trách nhiệm khi thực hiện hợp đồng và các biện pháp xử lý chế tài khi vi phạm. Cần thể hiện rõ trách nhiệm của các bên, có quy định về xử phạt khi vi phạm hợp đồng và những vấn đề chung cần phải tuân thủ nghiêm khi vào hoạt động trong môi trường bệnh viện. Thảo luận kỹ với các đơn vị

cung ứng dịch vụ về hợp đồng trách nhiệm trong việc tổ chức thực hiện dịch vụ tiện ích trước khi ký hợp đồng cung cấp dịch vụ tiện ích cho Viện. Phân công khoa, phòng của Viện giám sát sự tuân thủ của các đơn vị, cá nhân khi cung ứng các dịch vụ và cương quyết xử lý theo hợp đồng nếu phát hiện vi phạm.

7. Đảm bảo sự tuân thủ các quy chế của ngành, nội qui của Viện và quy tắc ứng xử của nhân viên thuộc các đơn vị cung ứng dịch vụ tiện ích khi hoạt động tại Viện. Nhân viên của các đơn vị cung ứng dịch vụ tiện ích phải “trở thành” nhân viên của Viện, sẵn sàng hướng dẫn và chủ động hỗ trợ người bệnh và thân nhân người bệnh.

8. Tiến hành khảo sát trải nghiệm của người bệnh và thân nhân người bệnh trong thời gian đến khám chữa bệnh tại Viện, trong đó có nội dung về chất lượng tổ chức dịch vụ tiện ích của Viện. Định kỳ hàng tháng, Viện có sơ kết đánh giá rút kinh nghiệm với các đơn vị cung ứng dịch vụ tiện ích và công khai cho cán bộ nhân viên Viện biết để cùng giám sát, quản lý.

9. Tổ chức, phối hợp với các bệnh viện khác tham quan, học hỏi lẫn nhau và trao đổi kinh nghiệm về tổ chức hoạt động dịch vụ tiện ích để làm phong phú thêm nội dung và nâng cao chất lượng phục vụ dịch vụ tiện ích trong từng bệnh viện. Khuyến khích Viện cung cấp ngày càng nhiều hơn các dịch vụ tiện ích không thu phí./.

VIỆN Y DƯỢC HỌC DÂN TỘC