

THÔNG BÁO

Triển khai Công văn 3111/SYT-NVY ngày 12 tháng 4 năm 2024 của Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh về việc ban hành cập nhật Khuyến cáo tăng cường triển khai các hoạt động giảm than phiền, bức xúc và tăng hài lòng người bệnh tại Viện Y dược học dân tộc

Căn cứ Quyết định số 439/BYT-QĐ ngày 14 tháng 4 năm 1977 của Bộ Y tế quy định về chức năng, nhiệm vụ của Viện Y dược học dân tộc Thành phố Hồ Chí Minh;

Căn cứ Công văn số 3111/SYT-NVY ngày 12/4/2024 của Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh về việc ban hành khuyến cáo cập nhật khuyến cáo tăng cường triển khai các hoạt động giảm than phiền, bức xúc và tăng hài lòng người bệnh;

Căn cứ Thông báo số 885/TB-VYDHDT ngày 16 tháng 5 năm 2024 của Viện Y dược học dân tộc về việc kết luận cuộc họp Ban Giám đốc Viện và cán bộ, viên chức chủ chốt ngày tháng năm 2024;

Căn cứ Phiếu trình số 2846 ngày 09 tháng 5 năm 2024 của phòng Quản lý chất lượng về việc xin ý kiến ban hành Thông báo triển khai Công văn số 3111/SYT-NVY ngày 12/4/2024 của Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh về việc ban hành khuyến cáo cập nhật khuyến cáo tăng cường triển khai các hoạt động giảm than phiền, bức xúc và tăng hài lòng người bệnh tại Viện Y dược học dân tộc;

Ban Giám đốc Viện Y dược học dân tộc (Sau đây gọi tắt là Viện) ban hành Thông báo triển khai Công văn số 3111/SYT-NVY ngày 12/4/2024 của Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh về việc ban hành khuyến cáo cập nhật khuyến cáo tăng cường triển khai các hoạt động giảm than phiền, bức xúc và tăng hài lòng người bệnh tại Viện Y dược học dân tộc, 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:

Triển khai Công văn số 3111/SYT-NVY ngày 12/4/2024 của Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh về việc ban hành khuyến cáo cập nhật khuyến cáo tăng cường triển khai các hoạt động giảm than phiền, bức xúc và tăng hài lòng người bệnh tại Viện Y dược học dân tộc (đính kèm công văn), nội dung cụ thể như sau:

2.1. Lấy người bệnh làm trung tâm cho mọi hoạt động cải tiến chất lượng của bệnh viện, hài lòng người bệnh là một trong những mục tiêu chất lượng không thể thiếu của bệnh viện. Giảm than phiền, bức xúc và tăng hài lòng người bệnh được cụ thể hoá trong



kế hoạch hoạt động hàng năm của bệnh viện, được đánh giá, sơ kết rút kinh nghiệm định kỳ hàng tháng trong giao ban cán bộ chủ chốt của bệnh viện.

2.2. Thành lập và triển khai hiệu quả hoạt động của Ban khảo sát hài lòng người bệnh trực thuộc Hội đồng quản lý chất lượng bệnh viện. Thực hiện khảo sát hài lòng người bệnh tại tất cả các khoa, phòng, bộ phận có tiếp xúc với người bệnh của bệnh viện định kỳ hàng tháng hoặc ít nhất một lần mỗi quý, nội dung và phương pháp khảo sát bảo đảm tính khách quan, khoa học nhằm phản ánh trung thực mức độ hài lòng, những mong đợi của người bệnh mà bệnh viện chưa đáp ứng. Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh là cơ sở cho hoạt động cải tiến chất lượng của bệnh viện.

2.3. Đảm bảo mỗi nhân viên bệnh viện đều được tập huấn và nghiêm túc thực hiện những quy định của ngành về giao tiếp và ứng xử được Bộ Y tế quy định, có kế hoạch và triển khai giám sát thực hiện các quy định về giao tiếp, ứng xử. Định kỳ hoặc đột xuất có sơ kết rút kinh nghiệm.

2.4. Xây dựng và triển khai thực hiện nghiêm túc quy trình hoạt động đường dây nóng của bệnh viện, đảm bảo hoạt động hiệu quả 24/7 đúng theo quy định và kịp thời giải quyết những bức xúc của người bệnh.

2.5. Chủ động nắm bắt những bức xúc “âm i” của người bệnh trong thời gian điều trị tại bệnh viện. Triển khai thực hiện nghiêm túc hoạt động của Hội đồng người bệnh của bệnh viện mỗi tháng; Hoạt động sinh hoạt với thân nhân người bệnh tại các khoa điều trị nội trú định kỳ hàng tuần và hàng ngày đối với những khoa cách ly người bệnh. Trưởng khoa chủ động giải quyết và báo cáo lãnh đạo bệnh viện biết những bức xúc của người bệnh.

2.6. Đảm bảo những tiện ích tối thiểu cho người bệnh khi đến khám và điều trị tại bệnh viện, bao gồm: Nơi giữ xe, ghế ngồi chờ khám, nhà vệ sinh, hệ thống chỉ dẫn rõ ràng, môi trường bệnh viện sạch và thân thiện, nơi cung ứng các vật dụng cần thiết cho người bệnh trong thời gian khám và điều trị tại bệnh viện. Nghiêm túc thực hiện đúng quy định về thu phí giữ xe, không thu phí nhà vệ sinh, thang máy.

2.7. Triển khai hoạt động “chăm sóc khách hàng”, quây thông tin - hướng dẫn người bệnh tại khoa khám bệnh của bệnh viện, đẩy mạnh triển khai ứng dụng công nghệ thông tin để người bệnh dễ dàng góp ý, nhận xét các hoạt động của bệnh viện. Quan tâm và có quy trình hỗ trợ cụ thể cho những người bệnh yếu thế (khiếm thị, tàn tật, câm, điếc...) khi đến tiếp cận với dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh của cơ sở y tế.

2.8. Căn cứ quy mô giường bệnh, điều kiện về nhân lực, kinh phí và phạm vi hoạt động chuyên môn, bệnh viện thành lập Phòng Công tác xã hội hoặc Tổ Công tác xã hội. Phòng/Tổ Công tác xã hội có trách nhiệm phối hợp với các khoa, phòng, đơn vị trong bệnh viện thực hiện nhiệm vụ công tác xã hội của bệnh viện theo quy định.

2.9. Xây dựng quy trình và tổ chức hoạt động điều phối nhân lực khám bệnh, chữa bệnh kịp thời cho những phòng khám, những khoa có số người bệnh tăng đột biến. Áp dụng các giải pháp làm giảm thời gian chờ khám bệnh, chữa bệnh. Nghiên cứu triển khai hồ sơ bệnh án điện tử điều trị ngoại trú, ưu tiên cho các bệnh mạn tính.

2.10. Rà soát tình trạng quá tải cục bộ tại một số khoa trong bệnh viện và nghiên cứu sắp xếp lại khoa phòng hợp lý, thực hiện “Bệnh viện không nằm ghép”. Triển khai hoạt động điều trị ban ngày đối với những bệnh lý phổ biến của bệnh viện chưa thật sự cần thiết phải nhập viện.

2.11. Phát triển trang thông tin điện tử của bệnh viện, thường xuyên cập nhật thông tin. Triển khai số điện thoại tư vấn sức khoẻ giúp người bệnh dễ dàng tiếp cận bệnh viện từ xa và được tư vấn kịp thời khi có nhu cầu cần sự hướng dẫn của bác sĩ.

2.12. Triển khai hiệu quả các khuyến cáo của Hội đồng chất lượng khám bệnh, chữa bệnh Sở Y tế, bao gồm: Các hoạt động an toàn người bệnh, các hoạt động làm giảm bức xúc của người bệnh khi tai biến điều trị xảy ra, các hoạt động đảm bảo an ninh trật tự trong bệnh viện tạo sự an tâm cho người bệnh, ứng dụng công nghệ thông tin tại khoa khám bệnh nhằm rút ngắn thời gian chờ cho người bệnh.

2.13. Phát triển kỹ thuật chẩn đoán và điều trị theo phân tuyến chuyên môn kỹ thuật đáp ứng mô hình bệnh tật nhằm hạn chế chuyển viện khi thật sự chưa cần thiết. Triển khai “phòng khám vệ tinh”, “khoa vệ tinh” nhằm tạo niềm tin cho người bệnh khi đến khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện tuyến dưới, vừa góp phần giảm tải cho bệnh viện tuyến trên.

2.14. Khuyến khích bệnh viện nghiên cứu, chọn lựa hình thức xã hội hóa đúng quy định và phù hợp với đặc điểm tình hình bệnh viện nhằm đáp ứng nhu cầu khác nhau của người bệnh nhưng đảm bảo không gây mất công bằng y tế.

3. Phân công thực hiện:

- Phân công phòng Quản lý chất lượng, Ban khảo sát hài lòng người bệnh thực hiện khảo sát người bệnh theo hướng dẫn của Sở Y tế.

- Phân công phòng Công tác xã hội triển khai tập huấn những quy định của ngành về giao tiếp ứng xử. Thực hiện kiểm tra, giám sát, họp rút kinh nghiệm định kỳ về việc thực hiện giao tiếp ứng xử tại Viện.

- Phân công Trục Lãnh đạo – phụ trách đường dây nóng của Viện 24/7, nắm bắt và kịp thời giải quyết ý kiến bức xúc của người bệnh.

- Phân công toàn thể viên chức/người lao động viện chủ động nắm bắt những bức xúc “âm i” của người bệnh, báo cáo lãnh đạo khoa/phòng/trung tâm biết và có phương án giải quyết. Lãnh đạo khoa/phòng/trung tâm báo cáo Ban Giám đốc theo quy định.

- Phân công phòng Hành chính quản trị chủ động phối hợp với các khoa lâm sàng, cận lâm sàng thường xuyên rà soát, đảm bảo những tiện ích tối thiểu của người bệnh khi đến khám và điều trị tại Viện.

- Phân công khoa Khám bệnh đa khoa triển khai hiệu quả quầy hướng dẫn và hỗ trợ người bệnh, và người bệnh yếu thế (khiếm thị, tàn tật, câm, điếc...) khi đến khám, điều trị tại Viện.

- Phân công khoa khám bệnh, các khoa cận lâm sàng: khoa Chẩn đoán hình ảnh, khoa Xét nghiệm thực hiện điều phối người bệnh, giảm thời gian chờ đợi khám bệnh cũng như thời gian chờ làm cận lâm sàng.

- Phân công lãnh đạo các khoa lâm sàng phối hợp đảm bảo “bệnh viện không nằm ghép”, triển khai có hiệu quả hình thức điều trị ban ngày tại Viện.

- Phân công phòng Công nghệ thông tin phát triển trang thông tin điện tử của viện, hoàn thiện banahj án điện tử, phát triển và hoàn thiện app khám bệnh từ xa của viện.

- Phân công phòng Kế hoạch tổng hợp tham mưu phương án triển khai “phòng khám vệ tinh”, “khoa vệ tinh” tại bệnh viện tuyến dưới.

- Phân công lãnh đạo các khoa/phòng/trung tâm thuộc Viện 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 toàn diện các nội dung trong Thông báo này.

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

5. Thông tin liên lạc:

Ban Giám đốc Viện phân công ông Đặng Hữu Phước - Trưởng phòng, phòng Quản lý chất lượng (số điện thoại: 0906.066.349, thư điện tử: pqlclvydhdt@gmail.com)) là đầu mối tiếp nhận thông tin, phản hồi ý kiến và kịp thời tham mưu, trình xin ý kiến chỉ đạo của Ban Giám đốc Viện theo quy định.

Trên đây là Thông báo triển khai Công văn số 3111/SYT-NVY ngày 12/4/2024 của Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh về việc ban hành khuyến cáo cập nhật khuyến cáo tăng cường triển khai các hoạt động giảm than phiền, bức xúc và tăng hài lòng người bệnh tại Viện Y dược học dân tộc. Ban Giám đốc Viện đề nghị các khoa, phòng, trung tâm, tập thể và cá nhân có liên quan thực hiện tốt nội dung Thông báo trên./. *u*

Nơi nhận:

- Viện YDHT: BGĐ, các khoa, phòng, trung tâm;
 - Lưu: P.CTXH, P.QLCL, P.HCQT
- (03 bản).

KT. VIỆN TRƯỞNG
PHÓ VIỆN TRƯỞNG

 Nguyễn Thanh Tuyên

KHUYẾN CÁO
TĂNG CƯỜNG TRIỂN KHAI CÁC HOẠT ĐỘNG GIẢM THAN PHIÊN, BỨC XÚC VÀ TĂNG HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH TẠI VIỆN Y DƯỢC HỌC DÂN TỘC
(Ban hành kèm theo Thông báo số 885/TB-VYDHDT ngày 09 tháng 6 năm 2024)

1. Lấy người bệnh làm trung tâm cho mọi hoạt động cải tiến chất lượng của bệnh viện, hài lòng người bệnh là một trong những mục tiêu chất lượng không thể thiếu của bệnh viện. Giảm than phiền, bức xúc và tăng hài lòng người bệnh được cụ thể hoá trong kế hoạch hoạt động hàng năm của bệnh viện, được đánh giá, sơ kết rút kinh nghiệm định kỳ hàng tháng trong giao ban cán bộ chủ chốt của bệnh viện.

2. Thành lập và triển khai hiệu quả hoạt động của Ban khảo sát hài lòng người bệnh trực thuộc Hội đồng quản lý chất lượng bệnh viện. Thực hiện khảo sát hài lòng người bệnh tại tất cả các khoa, phòng, bộ phận có tiếp xúc với người bệnh của bệnh viện định kỳ hàng tháng hoặc ít nhất một lần mỗi quý, nội dung và phương pháp khảo sát bảo đảm tính khách quan, khoa học nhằm phản ánh trung thực mức độ hài lòng, những mong đợi của người bệnh mà bệnh viện chưa đáp ứng. Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh là cơ sở cho hoạt động cải tiến chất lượng của bệnh viện.

3. Đảm bảo mỗi nhân viên bệnh viện đều được tập huấn và nghiêm túc thực hiện những quy định của ngành về giao tiếp và ứng xử được Bộ Y tế quy định, có kế hoạch và triển khai giám sát thực hiện các quy định về giao tiếp, ứng xử. Định kỳ hoặc đột xuất có sơ kết rút kinh nghiệm.

4. Xây dựng và triển khai thực hiện nghiêm túc quy trình hoạt động đường dây nóng của bệnh viện, đảm bảo hoạt động hiệu quả 24/7 đúng theo quy định và kịp thời giải quyết những bức xúc của người bệnh.

5. Chủ động nắm bắt những bức xúc “âm i” của người bệnh trong thời gian điều trị tại bệnh viện. Triển khai thực hiện nghiêm túc hoạt động của Hội đồng người bệnh của bệnh viện mỗi tháng; Hoạt động sinh hoạt với thân nhân người bệnh tại các khoa điều trị nội trú định kỳ hàng tuần và hàng ngày đối với những khoa cách ly người bệnh. Trưởng khoa chủ động giải quyết và báo cáo lãnh đạo bệnh viện biết những bức xúc của người bệnh.

6. Đảm bảo những tiện ích tối thiểu cho người bệnh khi đến khám và điều trị tại bệnh viện, bao gồm: Nơi giữ xe, ghế ngồi chờ khám, nhà vệ sinh, hệ thống chỉ dẫn rõ ràng, môi trường bệnh viện sạch và thân thiện, nơi cung ứng các vật dụng cần thiết cho người bệnh trong thời gian khám và điều trị tại bệnh viện. Nghiêm túc thực hiện đúng quy định về thu phí giữ xe, không thu phí nhà vệ sinh, thang máy.

7. Triển khai hoạt động “chăm sóc khách hàng”, quây thông tin - hướng dẫn người bệnh tại khoa khám bệnh của bệnh viện, đẩy mạnh triển khai ứng dụng công nghệ thông tin để người bệnh dễ dàng góp ý, nhận xét các hoạt động của bệnh viện. Quan tâm và có quy trình hỗ trợ cụ thể cho những người bệnh yếu thế (khiếm thị, tàn tật, câm, điếc...) khi đến tiếp cận với dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh của cơ sở y tế.

8. Căn cứ quy mô giường bệnh, điều kiện về nhân lực, kinh phí và phạm vi hoạt động chuyên môn, bệnh viện thành lập Phòng Công tác xã hội hoặc Tổ Công tác xã hội. Phòng/Tổ Công tác xã hội có trách nhiệm phối hợp với các khoa, phòng, đơn vị trong bệnh viện thực hiện nhiệm vụ công tác xã hội của bệnh viện theo quy định.

9. Xây dựng quy trình và tổ chức hoạt động điều phối nhân lực khám bệnh, chữa bệnh kịp thời cho những phòng khám, những khoa có số người bệnh tăng đột biến. Áp dụng các giải pháp làm giảm thời gian chờ khám bệnh, chữa bệnh. Nghiên cứu triển khai hồ sơ bệnh án điện tử điều trị ngoại trú, ưu tiên cho các bệnh mạn tính.

10. Rà soát tình trạng quá tải cục bộ tại một số khoa trong bệnh viện và nghiên cứu sắp xếp lại khoa phòng hợp lý, thực hiện “Bệnh viện không nằm ghép”. Triển khai hoạt động điều trị ban ngày đối với những bệnh lý phổ biến của bệnh viện chưa thật sự cần thiết phải nhập viện.

11. Phát triển trang thông tin điện tử của bệnh viện, thường xuyên cập nhật thông tin. Triển khai số điện thoại tư vấn sức khỏe giúp người bệnh dễ dàng tiếp cận bệnh viện từ xa và được tư vấn kịp thời khi có nhu cầu cần sự hướng dẫn của bác sĩ.

12. Triển khai hiệu quả các khuyến cáo của Hội đồng chất lượng khám bệnh, chữa bệnh Sở Y tế, bao gồm: Các hoạt động an toàn người bệnh, các hoạt động làm giảm bức xúc của người bệnh khi tai biến điều trị xảy ra, các hoạt động đảm bảo an ninh trật tự trong bệnh viện tạo sự an tâm cho người bệnh, ứng dụng công nghệ thông tin tại khoa khám bệnh nhằm rút ngắn thời gian chờ cho người bệnh.

13. Phát triển kỹ thuật chẩn đoán và điều trị theo phân tuyến chuyên môn kỹ thuật đáp ứng mô hình bệnh tật nhằm hạn chế chuyển viện khi thật sự chưa cần thiết. Triển khai “phòng khám vệ tinh”, “khoa vệ tinh” nhằm tạo niềm tin cho người bệnh khi đến khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện tuyến dưới, vừa góp phần giảm tải cho bệnh viện tuyến trên.

14. Khuyến khích bệnh viện nghiên cứu, chọn lựa hình thức xã hội hóa đúng quy định và phù hợp với đặc điểm tình hình bệnh viện nhằm đáp ứng nhu cầu khác nhau của người bệnh nhưng đảm bảo không gây mất công bằng y tế. u

VIỆN Y DƯỢC HỌC DÂN TỘC