

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: 1794/SYT-HĐQLCLKCB Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 04 tháng 4 năm 2015
V/v ban hành khuyến cáo triển khai
hoạt động làm giảm bức xúc của
người bệnh

Kính gửi: Giám đốc bệnh viện công lập và ngoài công lập

Căn cứ tình hình thực tiễn công tác hoạt động khám, chữa bệnh tại các cơ sở y tế trên địa bàn thành phố;

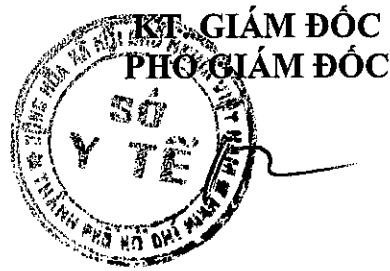
Căn cứ kết luận tại Hội nghị giao ban quý 1/2015 ngày 01 tháng 4 năm 2015 về “Hoạt động cải tiến chất lượng khám, chữa bệnh tại các bệnh viện”;

Giảm than phiền, bức xúc và tăng sự hài lòng của người bệnh khi đến khám, chữa bệnh tại các bệnh viện là một trong những mục tiêu chính của hoạt động cải tiến chất lượng khám chữa bệnh của ngành y tế. Bên cạnh việc đẩy mạnh hoạt động khảo sát hài lòng người bệnh, Hội đồng Quản lý chất lượng khám, chữa bệnh Sở Y tế đã xây dựng và biên soạn khuyến cáo triển khai các hoạt động làm giảm bức xúc của người bệnh khi tai biến xảy điều trị xảy ra tại bệnh viện.

Sở Y tế ban hành “Khuyến cáo triển khai các hoạt động làm giảm bức xúc của người bệnh khi xảy ra tai biến điều trị tại bệnh viện” đến các bệnh viện để nghiên cứu và triển khai thực hiện các nội dung khuyến cáo tại đơn vị (đính kèm khuyến cáo).

Nơi nhận:

- Như trên (để thực hiện);
 - Chủ tịch HĐQLCLKCB;
 - Các Phó CT HĐQLCLKCB;
 - Ban Giám đốc Sở;
 - Các phòng chức năng Sở Y tế
- Lưu: VT, HĐQLCLKCB, NVY
“NTT, TPTT”



Tăng Chí Thượng

**KHUYẾN CÁO TRIỂN KHAI
CÁC HOẠT ĐỘNG LÀM GIẢM BỨC XÚC CỦA NGƯỜI BỆNH KHI TAI
BIẾN ĐIỀU TRỊ XẢY RA TẠI BỆNH VIỆN**

*(Ban hành kèm theo công văn số 1734/SYT-HĐQLCLKCB ngày 02 tháng 4 năm 2015
của Sở Y tế)*

1. Triển khai thực hiện 20 khuyến cáo về an toàn người bệnh của Hội đồng quản lý chất lượng khám chữa bệnh Sở Y tế nhằm hạn chế thấp nhất tai biến điều trị xảy ra;
2. Tăng cường kiểm tra, giám sát để nhân viên tuân thủ nghiêm qui định, qui chế chuyên môn, bao gồm: qui chế thường trực, qui chế cấp cứu, qui chế hội chẩn, qui chế hồ sơ bệnh án, thông tư về giao tiếp, ứng xử (thông tư 07/2014/TT-BYT của Bộ Y tế quy định về quy tắc ứng xử của công chức, viên chức, người lao động làm việc tại các cơ sở y tế);
3. Bệnh viện phải đảm bảo cung ứng đầy đủ thuốc, vật tư tiêu hao,... cho công tác cấp cứu người bệnh, thông tin tình hình diễn biến của người bệnh đầy đủ mỗi ngày, nhất là tại những khoa cách ly người bệnh;
4. Chủ động nắm bắt và giải quyết những bức xúc “âm ỉ” của người bệnh trong thời gian điều trị tại bệnh viện. Triển khai nhiều giải pháp để kịp thời nắm bắt bức xúc của người bệnh: củng cố hoạt động tiếp dân, đường dây nóng, sinh hoạt định kỳ với thân nhân người bệnh cấp khoa, cấp bệnh viện. Triển khai hoạt động “công tác xã hội trong bệnh viện” nhằm chủ động trợ giúp những khó khăn, những lo lắng của người bệnh trong thời gian nằm viện;
5. Bệnh viện ban hành qui định “**Những việc cần tránh**” để gây bức xúc cho người bệnh, bao gồm: khẳng định chắc chắn bệnh sẽ khỏi; không lắng nghe những câu hỏi của thân nhân người bệnh; nghe nhưng không trả lời và giải thích cho người bệnh; trả lời, giải thích nhưng không làm để tạo an tâm cho người bệnh; từ chối chuyển tuyến nhưng không giải thích rõ ràng cho người nhà người bệnh; yêu cầu người nhà người bệnh phải đóng viện phí hoặc đi mua thuốc, vật tư y tế... trong trường hợp cấp cứu; vô tình tạo hình ảnh đối lập và phản cảm giữa nhân viên và người bệnh trong khoa, phòng của bệnh viện;
6. Bệnh viện ban hành qui trình “**Những việc cần làm ngay**” khi có bức xúc của người bệnh do tai biến điều trị xảy ra. Nếu người bệnh tử vong và người nhà bức xúc: bệnh viện chủ động thông tin giải thích, chia buồn, giữ xác để mổ tử thi. Trường hợp người nhà người bệnh không đồng ý, mời trực lãnh đạo bệnh viện, công an địa phương thuyết phục. Nếu không thuyết phục được, bệnh viện cho xe bệnh viện hoặc hỗ trợ đưa người bệnh về. Bệnh viện báo cáo ngay cho Sở Y tế biết

valua

để chủ động nắm bắt tình hình và giám sát. Trong vòng 5 ngày kể từ khi có bức xúc, bệnh viện thành lập và họp Hội đồng chuyên môn theo qui định;

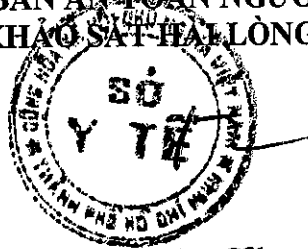
7. Xây dựng và nghiêm túc áp dụng qui chế hoạt động của Hội đồng chuyên môn;

8. Khi thành lập Hội đồng chuyên môn bệnh viện nhưng không đủ thành phần theo qui định, bệnh viện chủ động mời chuyên gia của bệnh viện khác, hoặc có văn bản đề nghị Sở Y tế thành lập Hội đồng chuyên môn;

9. Kết luận của Chủ tịch Hội đồng chuyên môn bệnh viện cần dựa trên ý kiến nhận xét của chuyên gia trong Hội đồng và đối chiếu tuân thủ phác đồ điều trị của bệnh viện;

10. Trả lời bức xúc của người bệnh phải căn cứ theo kết luận của Chủ tịch Hội đồng chuyên môn bệnh viện, phân công người phát ngôn của bệnh viện và tuân thủ qui chế phát ngôn.

HỘI ĐỒNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG KHÁM, CHỮA BỆNH
BAN AN TOÀN NGƯỜI BỆNH -
BAN KHẢO SÁT HẠ LÒNG NGƯỜI BỆNH *nh*



Tăng Chí Chương