

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: 2828 /SYT-NVY

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 11 tháng 5 năm 2015

V/v ban hành khuyến cáo tăng cường triển khai hoạt động làm giảm than phiền, bức xúc và tăng hài lòng của người bệnh

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

Căn cứ kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh tại các bệnh viện và thực tế nhu cầu của người dân đối với dịch vụ y tế,

Nhằm đẩy mạnh công tác cải tiến chất lượng bệnh viện, khắc phục những bất cập trong việc cung cấp dịch vụ y tế, Ban Khảo sát hài lòng người bệnh thuộc Hội đồng Quản lý chất lượng khám chữa bệnh Sở Y tế đã xây dựng nội dung khuyến cáo tăng cường triển khai hoạt động làm giảm than phiền, bức xúc và tăng hài lòng của người bệnh tại các bệnh viện. Đây cũng là cơ sở để Hội đồng Quản lý chất lượng khám chữa bệnh Sở Y tế tiến hành kiểm tra, giám sát định kỳ và hàng năm về quản lý chất lượng bệnh viện.

Giám đốc Sở Y tế ban hành “Khuyến cáo tăng cường triển khai hoạt động làm giảm than phiền, bức xúc và tăng hài lòng của người bệnh tại bệnh viện” đến các bệnh viện để tổ chức triển khai thực hiện tại đơn vị (đính kèm khuyến cáo).

Nơi nhận:

- Như trên (để thực hiện);
- Ban Giám đốc Sở;
- Các phòng chức năng Sở Y tế;
- Lưu: VT, HĐQLCKLCB, NVY
“NTT, VHN”



**KHUYẾN CÁO TĂNG CƯỜNG TRIỂN KHAI CÁC HOẠT ĐỘNG
LÀM GIẢM THAN PHIÊN, BỨC XÚC VÀ TĂNG HÀI LÒNG CỦA
NGƯỜI BỆNH TẠI CÁC BỆNH VIỆN**

*(Ban hành kèm theo công văn số 2828 /SYT-HĐQLCLKCB
ngày 11 tháng 5 năm 2015 của Sở Y tế)*

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 khoa khám bệnh và các khoa nội trú của bệnh viện định kỳ hàng tháng hoặc hàng 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 ứng xử (được Bộ Y tế qui định trong Thông tư số 07/2014/TT-BYT ngày 25/02/2014 về quy tắc ứng xử của công chức, viên chức, người lao động làm việc tại các cơ sở y tế), có kế hoạch và triển khai giám sát thực hiện các qui 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 qui trình hoạt động đường dây nóng của bệnh viện, đảm bảo hoạt động hiệu quả 24/7 đúng theo qui định và kịp thời giải quyết những bức xúc của người bệnh.
5. Chủ động nắm bắt những bức xúc âm í 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 qui 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, nghiên cứu triển khai ứng dụng công nghệ thông tin để người bệnh dễ dàng góp ý, nhận xét các hoạt động của bệnh viện.

8. Xây dựng đề án và triển khai hoạt động “công tác xã hội trong bệnh viện” do nhân viên bệnh viện chuyên trách thực hiện (theo Quyết định số 2514/2011/QĐ-BYT ngày 15/7/2011 của Bộ Y tế phê duyệt đề án “Phát triển nghề công tác xã hội trong ngành y tế giai đoạn 2011-2020”), xây dựng và triển khai thực hiện kế hoạch hoạt động hướng đến chủ động hỗ trợ người bệnh những khó khăn gặp phải trong thời gian đến khám và điều trị tại bệnh viện.

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

10. Xây dựng kế hoạch và thực hiện theo lộ trình “bệnh viện không nằm ghép”, 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. 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.

malor

11. Hình thành và 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.

12. Triển khai hiệu quả các khuyến cáo của Hội đồng Quản lý chất lượng khám 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 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 qui 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 bình y tế.

BAN KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH

