

ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
SỞ Y TẾ

Số: 8443 /SYT-KHTH

V/v ban hành thực hiện khuyến cáo
triển khai các dịch vụ tiện ích cho
người bệnh và thân nhân tại các
bệnh viện.

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 29 tháng 8 năm 2016

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

Nhằm hoàn thiện các hoạt động cải tiến chất lượng hướng đến mục tiêu hài lòng người bệnh của ngành y tế Thành phố, bên cạnh các khuyến cáo liên quan đến chất lượng khám chữa bệnh mà Sở Y tế đã ban hành, Ban An toàn Môi trường thuộc Hội đồng Quản lý chất lượng khám, chữa bệnh Sở Y tế đã xây dựng “Khuyến cáo triển khai các dịch vụ tiện ích cho người bệnh và thân nhân người bệnh tại các bệnh viện”.

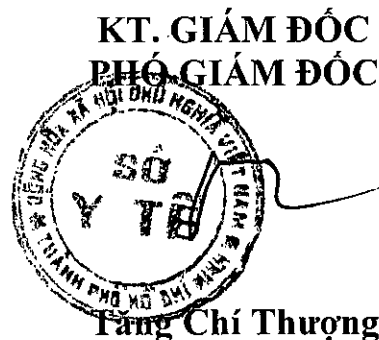
Đề nghị Giám đốc các bệnh viện nghiên cứu triển khai hiệu quả các khuyến cáo nhằm từng bước xây dựng hoạt động hài lòng người bệnh của bệnh viện và trong toàn ngành y tế Thành phố, góp phần nâng cao chất lượng khám chữa bệnh ngày càng tốt hơn, an toàn hơn. Đây cũng là một nội dung để Sở Y tế kiểm tra, giám sát chuyên đề về công tác triển khai các hoạt động cung ứng các dịch vụ tiện ích tại bệnh viện hướng đến sự hài lòng người bệnh tại các bệnh viện trong thời gian tới.

Sở Y tế đề nghị Giám đốc các bệnh viện nghiên cứu và tổ chức triển khai thực hiện tại đơn vị (Đính kèm hướng dẫn thực hiện khuyến cáo).

(Văn bản này thay thế văn bản số 8347/SYT-KHTH ngày 24/08/2016 của Sở Y tế về việc ban hành thực hiện khuyến cáo triển khai các dịch vụ tiện ích cho người bệnh và thân nhân tại các bệnh viện)./.*ML*

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban Giám đốc Sở (để báo cáo);
- Chủ tịch HĐQT LKCB;
- Các Phó chủ tịch HĐQT LKCB;
- Ban Biên tập trang web SYT;
- Lưu: VT, KHTH
NND, “LPT-110b”



**KHUYẾN CÁO TRIỂN KHAI CÁC DỊCH VỤ TIỆN ÍCH CHO NGƯỜI
BỆNH VÀ THÂN NHÂN NGƯỜI BỆNH TẠI CÁC BỆNH VIỆN**

(Ban hành kèm theo công văn số ~~B443~~ /SYT-KHTH ngày 29 tháng 5 năm 2016 của Sở Y tế)

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 bệnh viện, góp phần làm tăng sự hài lòng của người bệnh. Các dịch vụ tiện ích được lãnh đạo bệnh 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 bệnh viện tổ chức giao ban chuyên đề về hoạt động cung ứng các dịch vụ tiện ích.

3. 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 bệnh 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 bệnh 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,...

4. 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 bệnh 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 bệnh viện. Phân công phòng Hành chính quản trị chịu trách nhiệm giám sát thường xuyên và yêu cầu đơn vị cung ứng dịch vụ vệ sinh – môi trường bệnh viện khắc phục.

5. Đa dạng hoá nguồn lực trong triển khai các dịch vụ tiện ích trong bệnh viện, như: sử dụng nguồn quỹ phát triển hoạt động sự nghiệp của đơn vị, vay vốn kích cầu, đối tác công – tư, đóng góp của các nhà hảo tâm,... Bảo đảm giá cung ứng các sản phẩm dịch vụ tuân thủ nghiêm đối với những dịch vụ có quy định về giá và 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.

6. Lựa chọn đơn vị cung cấp dịch vụ tiện ích trong bệnh 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 bệnh 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.

7. 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 bệnh viện. Phân công khoa, phòng của bệnh 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.

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

9. Tiến hành khảo sát trải nghiệm của người bệnh và thân nhân người bệnh trong thời gian đến khám chữa bệnh tại bệnh viện, trong đó có nội dung về chất lượng tổ chức dịch vụ tiện ích của bệnh viện. Định kỳ hàng tháng, bệnh 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 bệnh viện biết để cùng giám sát, quản lý.

10. Khuyến khích 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 bệnh viện cung cấp các dịch vụ tiện ích tối thiểu không thu phí như: vệ sinh, thang máy, cung ứng nước uống, suất ăn miễn phí cho người nghèo.

BAN AN TOÀN MÔI TRƯỜNG – HỘI ĐỒNG QLCL KCB SỞ Y TẾ

ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

SỞ Y TẾ

Số: 8347 /SYT-KHTH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 24 tháng 7 năm 2016

V/v ban hành thực hiện khuyến cáo
triển khai các dịch vụ tiện ích cho
người bệnh và thân nhân tại các
bệnh viện

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

Nhằm hoàn thiện các hoạt động cải tiến chất lượng hướng đến mục tiêu hài lòng người bệnh của ngành y tế Thành phố, bên cạnh các khuyến cáo liên quan đến chất lượng khám chữa bệnh mà Sở Y tế đã ban hành, Ban An toàn Môi trường thuộc Hội đồng Quản lý chất lượng khám, chữa bệnh Sở Y tế đã xây dựng “Khuyến cáo triển khai các dịch vụ tiện ích cho người bệnh và thân nhân người bệnh tại các bệnh viện”.

Đề nghị Giám đốc các bệnh viện nghiên cứu triển khai hiệu quả các khuyến cáo nhằm từng bước xây dựng hoạt động hài lòng người bệnh của bệnh viện và trong toàn ngành y tế Thành phố, góp phần nâng cao chất lượng khám chữa bệnh ngày càng tốt hơn, an toàn hơn. Đây cũng là một nội dung để Sở Y tế kiểm tra, giám sát chuyên đề về công tác triển khai các hoạt động cung ứng các dịch vụ tiện ích tại bệnh viện hướng đến sự hài lòng người bệnh tại các bệnh viện trong thời gian tới.

Sở Y tế đề nghị Giám đốc các bệnh viện nghiên cứu và tổ chức triển khai thực hiện tại đơn vị.

(Đính kèm hướng dẫn thực hiện khuyến cáo)./ .*quy*

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban Giám đốc Sở (để báo cáo);
- Chủ tịch HĐQT LCLKCB;
- Các Phó chủ tịch HĐQT LCLKCB;
- Ban Biên tập trang web SYT;
- Lưu: VT, KHTH
NND, “LPT-110b”

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Trần Chí Thượng

KHUYẾN CÁO TRIỂN KHAI CÁC DỊCH VỤ TIỆN ÍCH CHO NGƯỜI BỆNH VÀ THÂN NHÂN NGƯỜI BỆNH TẠI CÁC BỆNH VIỆN

(Ban hành kèm theo công văn số 331/JSYT-KHTH ngày 24 tháng 8 năm 2016 của Sở Y tế)

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 bệnh viện, góp phần làm tăng sự hài lòng của người bệnh. Các dịch vụ tiện ích được lãnh đạo bệnh 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 bệnh viện tổ chức giao ban chuyên đề về hoạt động cung ứng các dịch vụ tiện ích.

3. 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 bệnh 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 bệnh 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,...

4. 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 bệnh 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 bệnh 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 bệnh viện khắc phục.

5. Đa dạng hoá nguồn lực trong triển khai các dịch vụ tiện ích trong bệnh viện, như: sử dụng nguồn quỹ phát triển hoạt động sự nghiệp của đơn vị, vay vốn kích cầu, đối tác công – tư, đóng góp của các nhà hảo tâm,... Bảo đảm giá cung ứng các sản phẩm dịch vụ tuân thủ nghiêm đối với những dịch vụ có quy định về giá và 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.

6. Lựa chọn đơn vị cung cấp dịch vụ tiện ích trong bệnh 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 bệnh 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.

7. 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 bệnh viện. Phân công khoa, phòng của bệnh 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.

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

9. Tiến hành khảo sát trải nghiệm của người bệnh và thân nhân người bệnh trong thời gian đến khám chữa bệnh tại bệnh viện, trong đó có nội dung về chất lượng tổ chức dịch vụ tiện ích của bệnh viện. Định kỳ hàng tháng, bệnh 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 bệnh viện biết để cùng giám sát, quản lý.

10. Khuyến khích 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 bệnh viện cung cấp các dịch vụ tiện ích tối thiểu không thu phí như: vệ sinh, thang máy, cung ứng nước uống, suất ăn miễn phí cho người nghèo.

BAN AN TOÀN MÔI TRƯỜNG