

UBND TỈNH BÌNH ĐỊNH
SỞ Y TẾ

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

Số: /SYT-NVY

Bình Định, ngày tháng 11 năm 2023

V/v tăng cường thực hiện các
giải pháp nâng cao sự hài lòng của
người bệnh, người nhà người bệnh

Kính gửi:

- Các đơn vị khám bệnh, chữa bệnh trực thuộc Sở;
- Bệnh viện Bình Định;
- Bệnh viện đa khoa Hoà Bình;
- Bệnh viện đa khoa Thu Phúc;
- Bệnh viện Mắt Sài Gòn - Quy Nhơn.

Ngày 02/02/2023 Sở Y tế đã ban hành Công văn số 300/SYT-NVY về việc xây dựng kế hoạch nâng cao chất lượng bệnh viện, kế hoạch khảo sát sự hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế năm 2023. Các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh đã thực hiện khá tốt việc khảo sát sự hài lòng của người bệnh, người nhà người bệnh theo quy định của Bộ Y tế và đã có các giải pháp để nâng cao chất lượng khám bệnh, chữa bệnh cũng như nâng cao sự hài lòng của người bệnh, người nhà người bệnh.

Qua theo dõi kết quả khảo sát của các đơn vị báo cáo trong 9 tháng của năm 2023, Sở Y tế nhận thấy các vấn đề tồn tại ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh, người nhà người bệnh chủ yếu liên quan đến: tinh thần, thái độ, giao tiếp, ứng xử của nhân viên y tế với người bệnh; quy trình, thủ tục khám bệnh, chữa bệnh; việc đảm bảo thuốc, vật tư y tế và điều kiện cơ sở vật chất của cơ sở khám bệnh, chữa bệnh...

Nhằm nâng cao sự hài lòng của người bệnh, người nhà người bệnh, cải thiện chất lượng dịch vụ y tế trên địa bàn tỉnh; Sở Y tế yêu cầu các đơn vị khẩn trương triển khai thực hiện một số nội dung sau:

1. Tổ chức phổ biến, tập huấn lại Thông tư số 07/2014/TT-BYT ngày 25/02/2014 của Bộ Y tế về Quy tắc ứng xử của công chức, viên chức, người lao động làm việc tại các cơ sở y tế; Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04/6/2015 của Bộ Y tế về việc phê duyệt Kế hoạch triển khai thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”; Kế hoạch số 15/KH-SYT ngày 07/02/2023 của Sở Y tế về Học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh, thực hiện Quy chế dân chủ, Quy tắc ứng xử của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh, người dân năm 2023 cho toàn bộ nhân viên y tế, người lao động của đơn vị.

2. Tiếp tục tổ chức thực hiện kế hoạch đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh, người nhà người bệnh của đơn vị; thực hiện việc khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người bệnh, người nhà người bệnh định kỳ hàng quý; kịp thời phát hiện, xử lý, chấn chỉnh các thiếu sót, tồn tại để không ngừng nâng cao sự hài lòng của người bệnh và nhân dân.

3. Thường xuyên giám sát, kiểm tra việc thực hành các quy tắc ứng xử, thái độ phục vụ người bệnh, người nhà người bệnh; tiếp tục duy trì hoạt động hòm thư góp ý, điện thoại đường dây nóng để tiếp nhận, giải quyết các ý kiến của người bệnh, người nhà người bệnh về tinh thần, thái độ phục vụ, chất lượng khám, chữa bệnh tại đơn vị.

4. Công khai các thông tin về lịch khám, cách thức đăng ký, quy trình khám bệnh, chữa bệnh,... bằng các hình thức phù hợp để người dân dễ tiếp cận; chủ động nghiên cứu, cải tiến quy trình khám bệnh, chữa bệnh theo hướng đơn giản thủ tục, giảm thời gian chờ đợi; rà soát, bổ sung, điều chỉnh các sơ đồ, biển báo, hệ thống chỉ dẫn đường đảm bảo đầy đủ, rõ ràng, dễ hiểu; bố trí nhân lực để thực hiện công tác tư vấn, hướng dẫn quy trình khám bệnh, chữa bệnh vào các thời điểm cao điểm của đơn vị.

5. Tăng cường công tác vệ sinh, kiểm tra buồng bệnh; kịp thời sửa chữa, bổ sung thay thế các thiết bị như quạt, điều hòa, giường bệnh,... và các vật dụng cần thiết như quần, áo, ga, gối, chiếu, mền,...; định kỳ bảo trì, bảo dưỡng hệ thống các máy lọc nước để cung cấp, phục vụ nước uống trực tiếp cho người bệnh, người nhà người bệnh; tăng cường công tác bảo đảm an ninh, trật tự tại cơ sở y tế.

6. Tăng cường thực hiện chuyển đổi số, đặc biệt là việc thực hiện các hoạt động của Đề án 06, thực hiện bệnh án điện tử, tư vấn khám chữa bệnh từ xa, thanh toán không dùng tiền mặt...

7. Đảm bảo cung ứng đủ thuốc, vật tư y tế, sinh phẩm xét nghiệm... phục vụ cho công tác khám bệnh, chữa bệnh.

8. Tăng cường thực hiện kỷ cương hành chính và đạo đức công vụ của công chức, viên chức và người lao động. Thực hiện tốt công tác thi đua, khen thưởng và xử lý nghiêm minh với các trường hợp vi phạm.

9. Tăng cường công tác truyền thông, giáo dục sức khỏe trong cơ sở khám bệnh, chữa bệnh và tại cộng đồng.

Đề nghị Thủ trưởng các đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- UBND tỉnh;
- Sở Nội vụ;
- Bệnh viện Phong - Da liễu TƯ Quy Hoà;
- Bệnh viện Chỉnh hình và PHCN Quy Nhơn;
- Bệnh viện Quân Y 13;
- Lãnh đạo Sở;
- Các phòng, Văn phòng, Thanh tra Sở;
- Trang TTĐT Sở;
- Lưu: VT, NVY.

GIÁM ĐỐC

Lê Quang Hùng