

Số: /BC-BV

Vị Xuyên, ngày tháng 12 năm 2024

BÁO CÁO

Kết quả 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”; Triển khai cơ sở y tế “Xanh-Sạch-Đẹp” và chất lượng bệnh viện năm 2024

Để đánh giá hoạt động khám chữa bệnh, công tác thu dung bệnh nhân, nâng cao tinh thần thái độ phục vụ của cán bộ y tế, hướng tới hài lòng của người bệnh. Tiếp tục phát huy tinh thần thái độ phục vụ người bệnh, thực hiện tốt kỹ năng giao tiếp, quy tắc ứng xử trong bệnh viện nhằm củng cố niềm tin, sự hài lòng của người bệnh và người thân, đồng thời nâng cao chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại bệnh viện, xây dựng cơ sở y tế xanh-sạch-đẹp tạo cơ sở thân thiện với môi trường tạo niềm tin cho người bệnh.

Bệnh viện Phục hồi chức năng báo cáo Kết quả 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”; Triển khai cơ sở y tế “Xanh-Sạch-Đẹp và chất lượng bệnh viện năm 2024 cụ thể như sau:

I. KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC:

1. Thành lập ban chỉ đạo

Quyết định số 15/QĐ-BV ngày 17 tháng 01 năm 2024 Về việc kiện toàn Ban chỉ đạo thực hiện quy chế dân chủ, thực hiện quy tắc ứng xử, xây dựng bệnh viện “xanh-sạch-đẹp”.

Quyết định số 119/QĐ-BV ngày 12 tháng 7 năm 2024 Về việc kiện toàn Ban chỉ đạo thực hiện quy chế dân chủ, thực hiện quy tắc ứng xử, xây dựng bệnh viện “xanh-sạch-đẹp” (thay thế QĐ số 15/QĐ-BV).

2. Ban hành các văn bản triển khai

- Kế hoạch 31/KH-BV, 28/02/2024 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”; Triển khai cơ sở y tế “Xanh - Sạch - Đẹp” và chất lượng bệnh viện năm 2024

- Quy chế 08/QC-BCĐ, 14/6/2024 hoạt động của Ban chỉ đạo thực hiện Quy chế dân chủ, Quy chế ứng xử, xây dựng bệnh viện “Xanh-Sạch-Đẹp” của Bệnh viện Phục hồi chức năng.

3. Tổ chức tập huấn

Xây dựng kế hoạch số 75KH-BV ngày 20 tháng 6 năm 2024 về việc tập huấn kỹ năng giao tiếp ứng xử góp phần đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế.

Thời gian tập huấn ½ ngày 25-26/6/2024 với nội dung hướng dẫn giao tiếp ứng xử của cán bộ y tế; Xây dựng cơ sở y tế Xanh-Sạch-Đẹp; Ký cam kết thực hiện giữa BGĐ, các khoa, phòng.

Kết quả 100/% học viên nắm chắc được kiến thức về Kỹ năng giao tiếp, ứng xử trong khám bệnh, chữa bệnh, ứng xử với đồng nghiệp, với lãnh đạo quản lý, với cấp dưới, giao tiếp với người bệnh và người nhà người bệnh; kỹ năng giao tiếp, ứng xử trong một số tình huống cụ thể thường gặp trong hoạt động khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện.

4. Công tác kiểm tra giám sát

Bệnh viện thường xuyên tổ chức kiểm tra, giám sát việc thực hiện theo kế hoạch đã đề ra, bổ sung nội dung xanh –sạch-đẹp và tiêu chí đổi mới phong cách thái độ phục vụ người bệnh vào tiêu chí kiểm tra chung của bệnh viện

5. Tổ chức ký cam kết.

- Đơn vị đã lập kế hoạch tập huấn cho cán bộ viên chức người lao động trong đơn vị và tiến hành ký cam kết giữa trưởng phó các khoa phòng với Lãnh đạo và Chủ tịch CĐCS Bệnh viện, giữa các cá nhân với trưởng khoa, phòng và tổ công đoàn bộ phận, nội dung “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ Y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” và triển khai cơ sở Y tế xanh - sạch - đẹp.

- 100% cán bộ đã hoàn thành việc ký cam kết từng cấp (tổ chức ký cam kết thực hiện giữa viên chức với Trưởng khoa, Trưởng khoa với Giám đốc Bệnh viện, Chủ tịch Công đoàn) theo quy định.

6. Tiến hành khảo sát ý kiến của người bệnh và của nhân viên Y tế.

6.1. Đối với ý kiến của người bệnh nội trú:

Ý kiến hài lòng người bệnh đạt 91% và 100% người bệnh sẽ quay lại bệnh viện khám và điều trị (Báo cáo số 137/BC-BV, 18/11/2024 của Bệnh viện Phục hồi chức năng).

6.2. Đối với nhân viên Y tế, xây dựng phong cách, thái độ phục vụ văn minh, thân thiện

- Xây dựng một môi trường làm việc thân thiện, văn hóa, đoàn kết, thống nhất, trong các khoa, phòng thuộc Bệnh viện. Niêm yết công khai tại công sở Quy tắc ứng xử, đăng tải khẩu hiệu “Sự hài lòng của người bệnh là thành công của Bệnh viện” trên Website của đơn vị, băng rôn, khẩu hiệu, tại cổng ra vào viện và ngay tại các khoa, phòng trong Bệnh viện.

- Tổ chức họp hội đồng người bệnh hàng tháng nhằm thu thập các thông tin phản ánh về tinh thần thái độ phục vụ, công tác khám chữa bệnh và các ý kiến đóng góp cho Bệnh viện.

- Thực hiện khảo sát sự hài lòng của người bệnh, kết quả được công khai tại cuộc họp giao ban toàn Bệnh viện, những điểm mạnh, điểm yếu cần phát huy, khắc phục.

- Người bệnh đến khám bệnh và điều trị được quản lý bằng phần mềm vi tính; Từng bước đầu tư trang bị các thiết bị hiện đại, triển khai các kỹ thuật mới, nâng cao chất lượng khám và điều trị cho người bệnh. Đẩy mạnh công tác xây dựng cơ bản, đảm bảo cơ sở vật chất phục vụ cho công tác chuyên môn, không để người bệnh nằm ghép trong quá trình điều trị.; Cung cấp điện, nước, quạt mát đầy đủ, bố trí khu nghỉ riêng cho người nhà người bệnh.

7. Thành lập tổ chăm sóc “khách hàng”

Bệnh viện đã kiện toàn Tổ công tác xã hội theo quyết định số 131/QĐ-BV, 25/7/2024 và tổ chức hoạt động theo Quy chế số 05/QC- TCTXH, 16/5/20222 của Tổ công tác Xã hội Bệnh viện Phục hồi chức năng.

8. Thực hiện trang phục của cán bộ Y tế

Thực hiện theo mẫu mới được Bộ Y tế ban hành, nhân viên y tế mặc trang phục đúng quy định.

9. Thực hiện đường dây nóng theo chỉ thị số 09//CT-BYT

Đơn vị vẫn duy trì máy điện thoại của đường dây nóng và niêm yết bảng đường dây nóng theo quy định. Phân công cán bộ, công chức, viên chức trực đường dây nóng, đảm bảo thường trực 24/24 giờ.

Trong năm đã tiếp nhận 12 cuộc với nội dung liên hệ người bệnh đến điều trị, liên hệ các quyền lợi của người bệnh khi nằm viện, liên hệ khác 02 (liên hệ dịch vụ phòng nghỉ).

10. Thực hiện hòm thư góp ý

Đơn vị đã triển khai đặt 06 hòm thư góp ý ở các khoa phòng theo quy định và hướng dẫn mới của Bộ Y tế.

Trong năm bệnh viện đã nhận được một số thư khen ngợi bệnh viện. Không có đơn thư khiếu nại, phản ánh, bức xúc của người bệnh cũng như người nhà người bệnh.

11. Thực hiện xây dựng cơ sở y tế xanh-sạch-đẹp

Ban hành Kế hoạch số 23/KH-BV, 19/02/2024 về việc Phát động Phong trào thi đua xây dựng bệnh viện “xanh-Sạch-Đẹp” nâng cao chất lượng chăm sóc sức khỏe cho nhân dân, hướng tới kỷ niệm 70 năm Ngày Thầy thuốc Việt Nam (27/2/1955-27/2/2025); Kế hoạch 31/KH-BV, 28/02/2024 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”; Triển khai cơ sở y tế “Xanh - Sạch - Đẹp” và chất lượng bệnh viện năm 2024; Kế hoạch số 59/KH-BV, 08/5/2024 Xây dựng Bệnh viện Xanh - Sạch - Đẹp, giảm thiểu chất thải nhựa, góp phần bảo vệ môi trường hướng tới sự hài lòng của người bệnh năm 2024; Kế hoạch số 84/KH-BV, 25/7/2024 về việc Xây dựng Bệnh viện Xanh - Sạch - Đẹp, hưởng ứng ngày Vệ sinh yêu nước năm 2024.

Trong năm bệnh viện đã triển khai trồng bổ sung cây xanh, vườn hoa trong khuôn viên bệnh viện, đặt các chậu hoa, chậu cây cảnh tại sảnh chờ, khu hành lang.

12. Công tác truyền thông

Thường xuyên tổ chức các buổi truyền thông lồng ghép vào các buổi giao ban và các buổi sinh hoạt hội đồng người bệnh của bệnh viện, tuyên truyền về các hoạt động, phong trào xây dựng cơ sở y tế xanh–sạch–đẹp đến toàn thể cán bộ công chức, viên chức, người lao động, người bệnh và người nhà người bệnh thông qua các buổi họp, giao ban của đơn vị và các buổi sinh hoạt hội đồng người bệnh của bệnh viện .

13. Công tác thi đua khen thưởng.

- Thường xuyên tổ chức, phát động phong trào thi đua với nội dung xây dựng cơ sở y tế xanh – sạch – đẹp tới các khoa, phòng, chăm sóc, khen thưởng theo các Quyết định số 67/QĐ-BV, 19/4/2024 về việc Khen thưởng phong trào thi đua “Xanh-Sạch-Đẹp” quý I năm 2024; Quyết định số 102/QĐ-BV, 13/6/2024 về việc Khen thưởng phong trào thi đua “Xanh-Sạch-Đẹp” quý II năm 2024; Quyết định số 185/QĐ-BV, 23/10/2024 về việc Khen thưởng phong trào thi đua “Xanh-Sạch-Đẹp” quý III năm 2024.

Gắn liền với các đợt phát động phong trào thi đua của bệnh viện nhân dịp kỷ niệm các ngày lễ lớn trong năm.

14. Những thuận lợi, khó khăn

- Thuận lợi: Được sự quan tâm, chỉ đạo của Sở Y tế, sự tham gia tích cực của toàn thể cán bộ, viên chức, người lao động trong đơn vị; Sự phối hợp của người bệnh, người nhà người bệnh đến khám và điều trị tại Bệnh viện.

- Khó khăn:

Bệnh nhân đa số là người dân tộc thiểu số nên trình độ dân trí còn hạn chế, tồn tại những phong tục tập quán lạc hậu. Việc bất đồng ngôn ngữ giữa bệnh nhân và Cán bộ Y tế dẫn đến việc tư vấn giáo dục, sức khỏe cho bệnh nhân còn nhiều gặp nhiều khó khăn. Đôi khi còn nhận được sự bất hợp tác của người bệnh và người nhà người bệnh trong việc tuân thủ nội quy, quy chế, giữ gìn vệ sinh môi trường tại bệnh viện; thiếu tôn trọng nhân viên y tế...

Trang thiết bị còn thiếu, đời sống của cán bộ y tế còn nhiều khó khăn, thiếu nhân lực có trình độ chuyên môn sâu, ... Một số ít cán bộ y tế vẫn còn chậm đổi mới, thiếu kỹ năng ứng xử với cơ quan truyền thông.

II. PHƯƠNG HƯỚNG NHIỆM VỤ NĂM 2025

- Tăng cường sự chỉ đạo, lãnh đạo của Cấp ủy Đảng, Ban Giám đốc, Ban Chỉ đạo trong việc triển khai thực hiện Quy tắc ứng xử, “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”, thực hiện văn hóa công vụ.

- Đẩy mạnh công tác truyền thông bằng nhiều hình thức, đảm bảo có hiệu quả. Tiếp tục triển khai các nội dung về thực hiện quy tắc ứng xử. Duy trì các hoạt động tập huấn, tổ chức hội thi, phát động phong trào thi đua,... nhằm nâng cao kỹ năng giao tiếp ứng xử cho toàn thể Cán bộ, viên chức, người lao động trong đơn vị.

- Duy trì hiệu quả hoạt động đường dây nóng, hòm thư góp ý. Đẩy mạnh công tác kiểm tra, giám sát. Nghiêm túc xử lý các trường hợp vi phạm, có các hình thức khen thưởng, động viên kịp thời.

Trên đây là báo cáo kết quả 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”; Triển khai cơ sở y tế “ Xanh-Sạch-Đẹp và chất lượng bệnh viện năm 2024 của bệnh viện Phục hồi chức năng ./.

Nơi nhận:

- Sở Y tế;
- Ban Giám đốc;
- Các khoa /phòng BV
- Lưu: VT, TCHC.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Thị Hải Yến