

KẾ HOẠCH

Về việc khắc phục những hạn chế, thiếu sót của Bệnh viện Đa khoa tỉnh nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ, đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người dân

Thực hiện Thông báo số 1610/SYT-TCHC về việc chấn chỉnh hoạt động của các cơ sở y tế trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa ngày 11/04/2025, Bệnh viện Đa khoa tỉnh Khánh Hòa tổ chức họp bàn, rút kinh nghiệm và xây dựng kế hoạch khắc phục những hạn chế nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ y tế như sau:

I. MỤC TIÊU

1. Mục tiêu chung: Tạo ra sự chuyển biến rõ rệt và toàn diện trong chất lượng khám chữa bệnh và dịch vụ khách hàng. Xây dựng Bệnh viện Đa khoa tỉnh Khánh Hòa trở thành địa chỉ y tế tin cậy, chuyên nghiệp, đáp ứng sự kỳ vọng của người dân.

2. Mục tiêu cụ thể:

- Khắc phục các nội dung tồn tại, hạn chế được nêu ra trong Thông báo số 1610/SYT-TCHC.

- Tối ưu hóa quy trình, giảm thiểu thời gian chờ đợi cho người bệnh tại tất cả các khâu.

- Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ và kỹ năng giao tiếp của toàn thể nhân viên y tế, hướng tới sự chuyên nghiệp và tận tâm.

- Đảm bảo môi trường bệnh viện xanh - sạch - đẹp, cơ sở vật chất khang trang, tiện nghi.

- Công khai, minh bạch hóa thông tin về dịch vụ và chi phí.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

STT	Tiêu chí	Nội dung tồn tại/góp ý	Nguyên nhân	Biện pháp khắc phục
1	Tiếp cận dịch vụ	Thông tin dịch vụ khám, chữa bệnh phản ánh thông tin chưa đầy đủ hoặc không giúp ích được gì.	Hệ thống biển báo, chỉ dẫn chưa được chuẩn hóa và đặt tại các vị trí phù hợp. Kênh truyền thông số (website) chưa được cập nhật thông tin kịp thời.	1. Giao Phòng Hành chính Quản trị (HCQT) và Phòng Quản lý Chất lượng (QLCL): Rà soát, chuẩn hóa và bố trí lại toàn bộ hệ thống biển báo, màn hình thông tin tại các khu vực trọng điểm (cổng, khu lấy số, sảnh chờ, các khoa). 2. Giao Phòng Kế hoạch Tổng hợp (KHTH) & Tổ Website: Chịu trách nhiệm cập nhật thông tin dịch vụ, kỹ thuật mới lên website định kỳ hàng tháng.

STT	Tiêu chí	Nội dung tồn tại/góp ý	Nguyên nhân	Biện pháp khắc phục
2		Mức giá, phí các dịch vụ khám chữa bệnh, vật tư y tế chưa được Bệnh viện niêm yết hoặc niêm yết không đầy đủ, rõ ràng, dễ hiểu.	Việc niêm yết giá còn thủ công, chưa ứng dụng công nghệ để người dân dễ dàng tra cứu và tiếp cận chủ động.	Giao Phòng KHTH và Tài chính Kế toán (TCKT): chủ trì, phối hợp với Tổ CNTT, Tổ website xây dựng và đưa vào hoạt động chức năng tra cứu giá dịch vụ công khai trên website Bệnh viện thông qua quét mã QR.
3	Tiếp cận dịch vụ	Khu khám điều trị và các bộ phận dịch vụ chưa hướng dẫn đầy đủ, rõ ràng.	Thiếu đội ngũ hỗ trợ chuyên trách tại các điểm nóng. Quy trình hướng dẫn, phân luồng bệnh nhân chưa được tối ưu hóa.	1. Giao Phòng Tổ chức Cán bộ (TCCB) phối hợp với Khoa Khám bệnh và Đoàn Thanh niên: thành lập, duy trì Tổ “Tiếp sức người bệnh” tại khu vực đăng ký và sảnh chờ trong giờ cao điểm. 2. Giao Phòng QLCL: Xây dựng lại sơ đồ luồng di chuyển của bệnh nhân một cách trực quan, dễ hiểu.
4		Thủ tục nhập viện hoặc đăng ký khám, chữa bệnh mất nhiều thời gian, nhiều kê.	Hạ tầng CNTT (máy tính, đường truyền) chưa đáp ứng lưu lượng truy cập lớn. Quy trình thủ công còn nhiều, chưa được tự động hóa.	1. Giao Phòng KHTH, Tổ CNTT: Đẩy nhanh tiến độ triển khai hệ thống HIS mới và hoàn thành kế hoạch thay mới 150 máy tính trong năm 2025. 2. Giao Khoa Khám bệnh: Rà soát, tinh gọn các bước trong quy trình đăng ký, loại bỏ các thủ tục không cần thiết.
5		Điều kiện tiếp đón	Bệnh viện bị đánh giá chật hẹp, mất vệ sinh, chưa ngăn nắp, thuận tiện.	Cơ sở vật chất đã xuống cấp. Công tác duy tu, bảo dưỡng và kiểm tra vệ sinh chưa được thực hiện với tần suất đủ dày và quyết liệt.
6		Khu vực nhà vệ sinh còn mất vệ sinh, một số thiết bị hư hỏng.		
7		Cần chú ý đảm bảo chặt chẽ hơn sự	Tình trạng bệnh nhân quá tải nên thường xảy ra tình	- Đề nghị nhân viên y tế chú ý riêng tư cho bệnh nhân. Khi giải

STT	Tiêu chí	Nội dung tồn tại/góp ý	Nguyên nhân	Biện pháp khắc phục
		riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm xét nghiệm, điều trị	trạng phòng sẽ có một bác sĩ, một điều dưỡng và một bệnh nhân chờ nên làm cho bệnh nhân cảm thấy không thoải mái, riêng tư.	thích vấn đề riêng tư nhạy cảm nên mời vào phòng tư vấn riêng.
8		Thời gian chờ tới lượt khám chữa bệnh rất lâu, mất khá nhiều thời gian .	Số lượng bệnh nhân quá đông, một số ca bệnh khó cần thời gian khám kiểm tra kỹ lưỡng nên hơi lâu.	Bệnh viện đang triển khai phần mềm HIS mới. Khi hoạt động ổn định, bệnh viện sẽ đo được thời gian chờ đợi và lên kế hoạch cụ thể.
9	Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế.	Thái độ giao tiếp của nhân viên y tế khó chịu, bất lịch sự, cửa quyền, hoặc giao tiếp kém, ít tận tình.	Kỹ năng, thái độ giao tiếp chưa được tốt.	1. Giao Trưởng các trung tâm, khoa lâm sàng, cận lâm sàng: thường xuyên nhắc nhở, quán triệt nhân viên về giao tiếp ứng xử và thái độ khi tiếp xúc với người dân. 2. Giao Phòng Điều dưỡng: Tổ chức các lớp tập huấn bắt buộc về “Kỹ năng giao tiếp trong môi trường y tế”.
10		Bác sĩ tư vấn, giải thích về tình trạng sức khỏe chưa thật sự nhiệt tình.	Số lượng bệnh nhân quá đông nên thời gian cho mỗi bệnh nhân không được nhiều.	Các Giám đốc trung tâm, Trưởng Khoa: chịu trách nhiệm giám sát và nhắc nhở các bác sĩ khi thực hiện việc tư vấn, giải thích về tình trạng sức khỏe cho người dân phải cặn kẽ, rõ ràng.
11	Chi phí dịch vụ	Chi phí còn cao so với chất lượng.	Người dân có thể chưa nắm rõ các quy định về khám chữa bệnh và quy định mức thu của Bộ Y tế và Nhà nước.	Giá cả dịch vụ khám chữa bệnh được niêm yết và thực hiện theo quy định của Bộ Y tế và Nhà nước.
12		Hóa đơn, phiếu thu chưa rõ ràng thỏa đáng.		Giao Phòng TCKT: niêm yết số điện thoại giải đáp thắc mắc tại tất cả các quầy thanh toán.
13	Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi	Khi gặp vướng mắc, nhân viên không giải đáp hoặc thiếu tận tình.	Thời điểm có quá đông bệnh nhân nên nhân viên không kịp thời hỗ trợ	Đề nghị nhân viên y tế hướng dẫn đầy đủ, rõ ràng, chủ động giúp đỡ khi thấy người dân gặp vướng mắc cần hỗ trợ.

STT	Tiêu chí	Nội dung tồn tại/góp ý	Nguyên nhân	Biện pháp khắc phục
14	Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi	Góp ý, phản ánh thông tin đường dây nóng trả lời không đầy đủ, chậm trễ.	Người dân chưa hiểu rõ nội dung giải đáp, câu trả lời chưa đáp ứng được mong muốn của người dân.	Bệnh viện đã có quy định người trực lãnh đạo có trách nhiệm xử lý trực tiếp các phản ánh từ đường dây nóng. Đã có hình thức ghi lại các ý kiến phản hồi để xử lý.
15		Khách hàng chưa từng góp ý, phản ánh, kiến nghị vì rất ngại và vì nhiều phiền hà.	Các kênh tiếp nhận phản hồi chưa đa dạng và thân thiện với bệnh nhân và người nhà bệnh nhân.	- Giao Phòng QLCL: Triển khai kênh góp ý đa dạng qua mã QR, email, hộp thư góp ý.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trưởng các khoa, phòng, trung tâm: Căn cứ Kế hoạch này, xây dựng kế hoạch chi tiết tại đơn vị mình và tổ chức thực hiện nghiêm túc. Chịu trách nhiệm trước Ban Giám đốc về kết quả thực hiện.

2. Phòng Quản lý Chất lượng: Là đơn vị đầu mối, có trách nhiệm đôn đốc, giám sát, kiểm tra việc thực hiện kế hoạch này. Định kỳ báo cáo tiến độ cho Ban Giám đốc.

3. Ban Giám đốc: Chỉ đạo, tạo điều kiện và bố trí nguồn lực cần thiết để các đơn vị hoàn thành nhiệm vụ.

Trên đây là Kế hoạch khắc phục các hạn chế thiếu sót của Bệnh viện Đa khoa tỉnh Khánh Hòa nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ y tế, đáp ứng tốt hơn cho người dân. Đề nghị các khoa, phòng, trung tâm nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận: (VBĐT)

- Sở Y tế;
- Ban Giám đốc (b/c);
- HĐ QLCL;
- Các khoa, phòng, trung tâm;
- Lưu: VT, QLCL.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Đặng Duy Thanh