

Ứng dụng công nghệ thông tin trong việc tiếp thu ý kiến góp ý của người bệnh, người nhà người bệnh.

Với mong muốn được lắng nghe và tiếp thu ý kiến của bệnh nhân, thân nhân và toàn thể nhân viên, phát huy dân chủ cơ sở trong mọi mặt, Bệnh viện Chấn thương Chỉnh hình đã triển khai hòm thư góp ý để tạo thêm một kênh thông tin giúp cho Ban Giám đốc có thể đánh giá khách quan về kết quả hoạt động của Bệnh viện, các mối quan hệ, tình hình tư tưởng của nhân viên, những khiếm khuyết trong lãnh đạo chỉ huy... để có biện pháp chấn chỉnh xử lý kịp thời. Mặt khác, cũng góp phần đấu tranh chống những biểu hiện tiêu cực, góp phần nâng cao chất lượng bệnh viện. Bệnh viện Chấn thương Chỉnh hình đã bố trí hệ thống 27 thùng thư góp ý theo quy định tại Thông tư 25/2015/TT-BYT ngày 01/10/2015 của Bộ Y tế quy định về hòm thư góp ý tại các cơ sở y tế.

Bên cạnh việc tiếp thu ý kiến của người bệnh thông qua hệ thống thùng thư góp ý như quy định của Bộ Y tế nêu trên, với tinh thần cầu thị và lắng nghe ý kiến người bệnh, cung cấp nhiều phương thức giao tiếp để người bệnh, người nhà người bệnh có thể thuận lợi trong việc góp ý để cùng xây dựng Bệnh viện Chấn thương Chỉnh hình ngày càng phát triển. Tiếp thu và học hỏi việc sử dụng mã QR để tiếp nhận ý kiến góp ý của người bệnh, người nhà người bệnh thông qua phương thức điện tử tại một số Bệnh viện bạn như Bệnh viện Nhi đồng Thành phố.

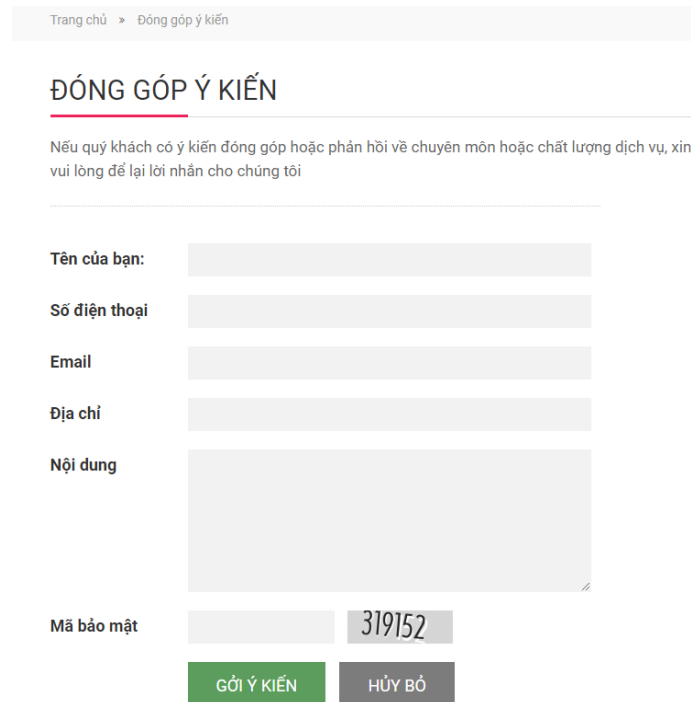


Hình 1: Thùng thư góp ý của Bệnh viện Nhi đồng Thành phố theo quy định của Bộ Y tế (tiếp thu qua giấy) kết hợp với mã QR để tiếp nhận ý kiến góp ý qua dữ liệu điện tử

Từ đó, chúng tôi đã đề xuất và áp dụng triển khai hệ thống đóng góp ý kiến của người bệnh, người nhà người bệnh tại Bệnh viện Chấn thương Chỉnh hình trên trang thông tin điện tử của đơn vị <http://bvctch.vn/vn/dong-gop-y-kien.html>, và qua biểu mẫu Google Form được mã hóa thành mã QR để người dân dễ dàng sử dụng ứng dụng camera hoặc ứng

dùng quét mã QR để truy cập và đóng góp ý kiến, phù hợp với sự tiến bộ của khoa học, công nghệ hiện nay.

Trong đó, Google Form là một công cụ tạo và quản lý biểu mẫu khảo sát cực kỳ hữu ích được phát triển bởi Google. Mọi thông tin thu thập được đều tự động sao lưu trên công nghệ đám mây. Do đó, khi ứng dụng công cụ này, người dùng không cần phải tự mình xây dựng một hệ thống lưu trữ dữ liệu tốn kém. Google Form sẽ cung cấp nhiều tính năng trực tuyến để người dùng thực hiện thống kê các số liệu một cách nhanh chóng.



Trang chủ > Đóng góp ý kiến

ĐÓNG GÓP Ý KIẾN

Nếu quý khách có ý kiến đóng góp hoặc phản hồi về chuyên môn hoặc chất lượng dịch vụ, xin vui lòng để lại lời nhắn cho chúng tôi

Tên của bạn:

Số điện thoại:

Email:

Địa chỉ:

Nội dung:

Mã bảo mật: 319152


Hình 2: Tiếp thu ý kiến đóng góp của người bệnh, người nhà người bệnh trên trang thông tin điện tử của Bệnh viện <http://bvctch.vn/vn/dong-gop-y-kien.html>

THÙNG THƯ' GÓP Ý



Vui lòng scan mã QR
và đóng góp ý kiến!

Hình 3: QR mã hóa đường dẫn Google Form trong việc tiếp thu ý kiến góp ý của người bệnh, người nhà người bệnh



THÙNG THƯ GÓP Ý

Bệnh viện Chấn thương chỉnh hình rất muốn nghe những phản hồi, góp ý của quý người bệnh, người nhà người bệnh để nâng cao chất lượng phục vụ ngày càng tốt hơn!

tochuccanbo.ctch@gmail.com (chưa chia sẻ)
 Chuyển đổi tài khoản

***Bắt buộc**

Họ tên người góp ý (có thể nêu hoặc không)

Câu trả lời của bạn

Địa chỉ người góp ý (có thể nêu hoặc không)

Câu trả lời của bạn

Nội dung góp ý *

Câu trả lời của bạn

Kiến nghị, đề xuất

Câu trả lời của bạn

Gửi Xóa hết câu trả lời

Hình 4: Thông tin trên Google Form tiếp thu ý kiến góp ý của người bệnh, người nhà người bệnh sau khi quét mã QR

| A | B | C | D | E |
|---------------------|--|---|---|---|
| Dấu thời gian | Họ tên người góp ý (có thể nêu hoặc không) | Địa chỉ người góp ý (có thể nêu hoặc không) | Nội dung góp ý | Kiến nghị, đề xuất |
| 09/01/2022 21:14:02 | | | Mong bệnh viện lắp đặt vị trí ổ cắm điện vị trí thích hợp cho người nhà bệnh nhân cảm ơn bệnh viện | |
| 11/02/2022 8:40:56 | ĐỖ NGUYỄN TRƯỜNG GIANG | 162/17 kp phú nhơn phường f5 tp tân an | Phòng đo điện cơ nếu ko thay đổi sẽ làm mất thời gian của bác sĩ và nhất là bệnh nhân. Nguyên nhân khi đóng tiền thu phí đo điện cơ sao ko thu luôn tiền kim tiêm 135k luôn, để bệnh nhân chờ tới lượt rồi phải đi đóng tiền mua kim, và nộp lại từ đầu làm mất rất nhiều thời gian. Xin cảm ơn nếu BV xem lại để có cách nhanh hơn | Phòng đo điện cơ |
| 12/02/2022 9:56:07 | ANH NAM | | Ngày 12/02/2022 từ 7h sáng đến 12h sáng : phòng chụp Xquang quá đông người tụ tập chờ chụp hình trong khi phòng chụp Xquang rất chậm (trung bình 30 phút 1-2 người) và không có ghế ngồi chờ cho người khám bệnh trong khi bệnh nhân đa số bị đau nhức tay chân | Đề nghị bổ sung thêm phòng chụp Xquang và ghế ngồi chờ cho bệnh nhân |
| 28/03/2022 8:52:22 | Phan Tuấn Thành | Long Xuyên - An Giang | vào ngày 28/3 lúc 8h tối mà mẹ tôi đi khám tại phòng 0.21 khi nộp hs vào rồi thay vì hầy kiểu tôi đóng tiền trước ,đăng này yêu cầu tôi lại quay thu phí 2 nộp sau đó tôi mang lại thì bảo nộp lại từ đầu thái độ của người nam mang kính quần tây xanh , áo họa tiết xám đen tiếp nhận thân thờ lỏ , người khác nộp vào thì lấy trước kiểu trước còn tôi nộp vào mất khoản 1.5 giờ mới kiểu tên , tôi vào hỏi cứ nói chưa đến nặng nặc thờ lỏ , tôi góp ý để bv có thể train lại cho nhân viên tốt hơn , đừng để những người như thế gây ảnh hưởng ! | nên xem xét lại thái độ nhân viên đứng bàn chất thua lỗ khi nói chuyện lớn tiếng với người bệnh lớn tuổi , bác sĩ vô học quá |
| 18/04/2022 18:26:59 | | | Thái độ và cách nói chuyện của Bảo vệ rất chợ búa , không khác gì giang hồ. Tôi đưa bà đến khám bệnh 2 lần thì Lần 1: bảo vệ lấy lại ghế nhựa không cho mượn, ngồi hút thuốc và nghe nhạc rất to. Lần 2: bảo vệ bảo tôi gọi bác sĩ cần khám ra mới cho vào. Nói chuyện với thái độ GIANG HỒ cục lốc. | Đặt camera giám sát ở các góc, và chỉnh đốn lại thái độ cư xử với bệnh nhân và người thân. Tôi biết công việc bảo vệ rất mệt. Nhưng không nên vì vậy mà có thái độ giang hồ. Thiết nghĩ, bệnh viện là nơi mọi người rất ngại đến nhưng vì bệnh mọi người mới đến chứ không ai muốn đến để làm phiền bảo vệ. Bệnh nhân vào cũng phải trả tiền để được khám được chữa trị, cho nên lượng cũng là do bệnh nhân góp vào. Nếu thấy làm không được thì đứng làm, chứ thái độ như vậy tôi rất bức xúc 🔴🔴🔴 |
| 09/06/2022 13:17:51 | | | Không có thủ tự trong quy trình bỏ bột, bản bỏ | Trả số thủ tự sau khi nộp hồ sơ, tránh trường hợp đến trước nhưng BỊ khám, bãng bỏ sau |

Hình 5: Dữ liệu đóng góp ý kiến của người bệnh từ hệ thống thu thập ý kiến qua Google form