

Số 229 /BC-BVNĐ2

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 25 tháng 7 năm 2023

BÁO CÁO

Sản phẩm tuyên truyền cải cách hành chính tại Bệnh viện Nhi đồng 2

Thực hiện Kế hoạch số 777/KH-SYT ngày 27/01/2022 của Sở Y tế và Kế hoạch số 220/KH-SYT ngày 11/01/2023 của Sở Y tế về thực hiện công tác Cải cách hành chính (CCHC) của Ngành Y tế thành phố năm 2022 và năm 2023.

Căn cứ Kế hoạch số 10/KH-BVNĐ2 ngày 17/01/2023 của Bệnh viện Nhi đồng 2 về thực hiện cải cách hành chính năm 2023 tại Bệnh viện Nhi đồng 2.

Bệnh viện Nhi đồng 2 kính gửi 04 bài viết về sản phẩm, mô hình cải cách hành chính tại đơn vị, cụ thể như sau:

Các mô hình, sản phẩm sáng kiến về cải cách hành chính:

1. Tên: Giảm thời gian chờ khám của bệnh nhân tại khoa Khám bệnh.

Mỗi ngày khoa Khám bệnh tiếp đón số lượng bệnh nhi đến khám đông, khoảng 4.000 lượt, vì vậy thân nhân bệnh nhi thường có tâm lý nôn nóng, mong muốn được khám, điều trị chính xác và nhanh chóng. Từ thực tế đó, khoa đã đưa ra mô hình “Giảm thời gian chờ khám của bệnh nhân tại khoa”.

• Mô tả sản phẩm

- Thân nhân bệnh nhi được hướng dẫn điền thông tin cá nhân trước vào một mẫu giấy và gửi nhân viên quầy tiếp nhận (bộ phận hướng dẫn phụ trách phát phiếu điền thông tin tại thời điểm thân nhân bệnh nhi đến khám) để giảm thời gian chờ khi nhân viên tiếp nhận thu thập thông tin bệnh nhi và phát số.

- Bố trí thêm các quầy dự phòng, tăng cường tiếp nhận bệnh nhân đến khám tại các khu vực: phòng 101, quầy trung tâm tầng 4 và khu vực sau lưng quầy tiếp nhận bệnh nhi diện BHYT.

- Mở ra khu vực tiếp nhận bệnh nhân có các chỉ định cận lâm sàng tại tầng 2 bao gồm: quầy trả kết quả, quầy thu phí, kiot lấy số thứ tự cận lâm sàng (bệnh nhân được hướng dẫn tự lấy số thứ tự làm tất cả các chỉ định cận lâm sàng qua một lần quét mã vạch).

- Tăng cường bàn khám nội khoa, trong trường hợp bệnh đông nhờ sự hỗ trợ từ các bàn khám chuyên khoa (tim mạch, suyễn, thận nội tiết, thần kinh...).

• Hiệu quả đạt được của sản phẩm

Sau khi thực hiện các biện pháp cải tiến, thời gian chờ khám bệnh của bệnh nhân giảm dần. Thời gian chờ khám giảm từ trên 125 phút/lượt khám xuống còn 100 phút/lượt khám.

Đây là một trong những mô hình, sáng kiến hay về cải cách hành chính tại đơn vị nhằm đáp ứng sự hài lòng của người dân.

2. Tên: Quy trình nhận bệnh trực tiếp vào khoa Hồi sức sơ sinh

Báo cáo này tập trung vào cải cách hành chính dựa trên sáng kiến "Quy trình nhận bệnh trực tiếp vào khoa Hồi sức sơ sinh" tại Bệnh viện Nhi đồng 2. Sáng kiến này đã được triển khai nhằm cải thiện quy trình tiếp nhận và điều trị cho trẻ sơ sinh bệnh nặng, tạo điều kiện thuận lợi cho việc tiếp cận điều trị phù hợp và nhanh chóng.

Tình trạng tiếp nhận trẻ sơ sinh bệnh nặng qua khoa Cấp cứu trước khi chuyển vào khoa Hồi sức sơ sinh theo quy trình chung đã gặp phải một số bất cập như sau:

- Tiếp nhận không hiệu quả tại khoa Cấp cứu: Nhiều trường hợp trẻ sơ sinh cần những điều trị đặc biệt chỉ thực hiện được tại khoa Hồi sức sơ sinh, nhưng thời gian chờ tại khoa Cấp cứu còn kéo dài, gây ảnh hưởng đáng kể đến việc tiếp cận điều trị phù hợp và tiên lượng bệnh.

- Tiếp nhận không cần thiết tại khoa Cấp cứu: Nhiều trường hợp trẻ sơ sinh đủ điều kiện chuyển ngay vào khoa Hồi sức sơ sinh, nhưng vẫn phải qua khâu tiếp nhận tại khoa Cấp cứu làm tốn kém nhân lực, vật lực và thời gian. Điều này gây quá tải cho khoa Cấp cứu và tăng chi phí trong công tác điều trị.

- Mô tả sản phẩm

- Đề xuất và thiết kế quy trình mới: Khoa Hồi sức sơ sinh bệnh viện Nhi Đồng 2 đã tạo ra một quy trình mới, sáng tạo và hiệu quả, giúp trẻ sơ sinh bệnh nặng chuyển lên từ các bệnh viện tuyến dưới được tiếp nhận trực tiếp vào khoa Hồi sức sơ sinh để tiếp cận điều trị cần thiết một cách nhanh chóng.

- Phân loại trẻ sơ sinh bệnh nặng và cần điều trị đặc biệt: Trẻ sơ sinh được phân loại dựa trên mức độ nặng và yêu cầu điều trị, nhằm xác định liệu trẻ có thể tiếp nhận trực tiếp vào khoa Hồi sức sơ sinh hay cần tiếp nhận tại khoa Cấp cứu trước.

- Triển khai kế hoạch tiếp nhận: Các trẻ sơ sinh bệnh nặng được tiếp nhận trực tiếp vào khoa Hồi sức sơ sinh theo quy trình đã được thiết kế. Đội ngũ y bác sĩ và điều dưỡng đã thực hiện đánh giá và xử lý ban đầu cho trẻ sơ sinh bệnh nặng, giúp nhanh chóng đưa ra phương án điều trị thích hợp.

- Đào tạo và hướng dẫn nhân viên: Đội ngũ y bác sĩ, điều dưỡng và nhân viên y tế đã được đào tạo và hướng dẫn về việc thực hiện quy trình mới, đảm bảo hiệu quả và đồng nhất trong công tác tiếp nhận và điều trị trẻ sơ sinh.

- Hiệu quả đạt được của sản phẩm

- Rút ngắn thời gian tiếp cận điều trị: Triển khai quy trình tiếp nhận trực tiếp vào khoa Hồi sức sơ sinh giúp đảm bảo trẻ sơ sinh bệnh nặng được tiếp nhận và chuyển vào khoa Hồi sức sơ sinh một cách nhanh chóng, giảm thiểu thời gian chờ đợi không cần thiết.

- Cải thiện chất lượng điều trị: Thời gian tiếp nhận sớm giúp cải thiện chất lượng điều trị ban đầu cho trẻ sơ sinh, từ đó giảm tỉ lệ diễn tiến nặng và tăng cơ hội hồi sức thành công cho trẻ. Thực hiện quy trình nhận bệnh trực tiếp vào khoa Hồi sức sơ sinh đã giảm tỉ lệ tử vong và diễn tiến nặng cho trẻ sơ sinh bệnh nặng.

- Tối ưu hóa sử dụng nhân lực và vật lực: Quy trình mới giúp giảm tải cho khoa Cấp cứu và bảo tối ưu hóa sử dụng nguồn nhân lực và vật lực tại khoa Cấp cứu và Hồi sức sơ sinh để tăng hiệu quả trong việc tiếp nhận và chuyển bệnh.

- Video đăng tải sản phẩm:

<https://www.facebook.com/bvnd2/videos/497075762367581>

Sáng kiến "Quy trình nhận bệnh trực tiếp vào khoa Hồi sức sơ sinh" đã mang lại những kết quả tích cực trong việc cải cách hành chính tại Bệnh viện Nhi đồng 2. Quy trình mới này đã rút ngắn thời gian tiếp nhận bệnh, cải thiện chất lượng điều trị và giảm tỉ lệ tử vong cho các trẻ sơ sinh bệnh nặng. Đồng thời, quy trình giúp giảm tải cho khoa Cấp cứu và tối ưu hóa sử dụng nguồn nhân lực và vật lực. Chúng tôi tin rằng sáng kiến này sẽ tiếp tục được phát triển và duy trì, đóng góp vào công cuộc cải cách hành chính trong ngành Y tế của Thành phố Hồ Chí Minh.

3. Tên: Ứng dụng phần mềm Appsheet trong giám sát quy trình kỹ thuật.

Với sự phát triển không ngừng của ngành y tế, các bệnh viện công và tư được thành lập ngày càng nhiều, quy luật cạnh tranh thị trường là điều tất yếu. Để có thể tồn tại và phát triển bền vững đòi hỏi các bệnh viện công, tư phải nỗ lực hơn trong việc quản lý hoạt động bệnh viện nhằm đảm bảo an toàn người bệnh và nâng cao chất lượng khám chữa bệnh. Công tác giám sát an toàn phẫu thuật là hoạt động thường quy của bệnh viện, là 1 trong 6 tiêu chí chất lượng về An toàn người bệnh và thuộc tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện C5.3 và D2.3. Công tác giám sát an toàn phẫu thuật trước đây được thực hiện thủ công bằng cách giám sát và ghi nhận kết quả trên phiếu giấy, nhập liệu và phân tích kết quả trên file Excel. Cách thức thủ công trên làm hao tốn khoảng 6.000 tờ giấy A4 mỗi năm, một tủ lưu trữ phiếu giấy giám sát, tiêu tốn từ 5 – 6 ngày cho nhập liệu và phân tích dẫn đến chậm trễ trong việc hoàn tất báo cáo. Bên cạnh đó, việc phân tích dữ liệu đòi hỏi nhân viên phòng phải có khả năng xử lý dữ liệu.

- Mô tả sản phẩm

Việc ứng dụng phần mềm trong giám sát quy trình kỹ thuật giúp tiết kiệm nguồn lực, số hóa - tự động hóa - trực quan hóa dữ liệu và tạo điều kiện thuận lợi cho nhà quản lý theo dõi kết quả giám sát theo thời gian thực thông qua các bảng điều khiển tương tác trên phần mềm. Ngoài ra, kết quả giám sát được thu thập trực tuyến bằng phần mềm Appsheet với tính năng lưu dữ liệu tạm thời (cho phép nhập dữ liệu ở trạng thái offline, sau đó đẩy dữ liệu lên hệ thống khi có kết nối mạng ổn định) mang lại hiệu quả trong việc khắc phục trở ngại liên quan đến kết nối mạng. Phần mềm được thiết kế cài đặt tương thích đa nền tảng: máy tính bảng, điện thoại, ... hỗ trợ việc giám sát và truy cập dữ liệu tại chỗ. Chính sách phần mềm cho phép sử dụng tài khoản miễn phí, không giới hạn thời gian (một tài khoản lỗi được phép sử dụng 9 tài khoản miễn phí để sử dụng ứng dụng ở trạng thái giao thức). Bằng cách thiết lập yêu cầu đăng nhập và phân quyền truy cập, nhà quản lý và khoa được giám sát có thể dễ dàng theo dõi kết quả giám sát theo thời gian để đưa ra các quyết định điều chỉnh hoặc can thiệp kịp thời.

- Hiệu quả đạt được của sản phẩm

Số hóa công tác giám sát: dữ liệu được thu thập trực tuyến, xóa bỏ hoàn toàn phiếu giấy và loại bỏ khâu nhập liệu.

Tự động hóa: dữ liệu tự động cập nhật và phân tích liên tục theo thời gian. Kết quả phân tích dữ liệu được thể hiện bằng hình ảnh trực quan. Đảm bảo báo cáo kết quả kịp thời: phần mềm tương thích đa nền tảng nên có thể sử dụng được trên điện thoại di động, báo cáo dữ liệu tại chỗ tạo điều kiện thuận lợi cho nhà quản lý theo dõi kết quả giám sát theo thời gian để có thể đưa ra các quyết định điều chỉnh hoặc can thiệp kịp thời.

Sau khi áp dụng phần mềm Appsheets trong công tác giám sát an toàn phẫu thuật đã giúp các khoa lâm sàng, khối phòng mổ và phòng Quản lý chất lượng tiết kiệm phần lớn nguồn lực dành cho các khâu khảo sát, nhập liệu và phân tích dữ liệu. Việc thu thập dữ liệu bằng phần mềm trực tuyến với tính năng lưu trữ dữ liệu tạm thời (cho phép nhập dữ liệu ở trạng thái offline, sau đó đẩy dữ liệu lên hệ thống khi có kết nối mạng ổn định) giúp cắt giảm hao phí giấy, khắc phục vấn đề liên quan đến kết nối mạng và tiết kiệm thời gian nhập liệu. Ngoài ra, dữ liệu được cập nhật và phân tích tự động kịp thời giúp cho nhà quản lý phát hiện sớm lỗi hoặc sự cố liên quan đến an toàn phẫu thuật để có thể đưa ra hướng giải quyết phù hợp. Bên cạnh đó, chính sách phân quyền và tính tương thích đa nền tảng của phần mềm giúp nhà quản lý và các lãnh đạo khoa/phòng có thể dễ dàng theo dõi kết quả giám sát theo thời gian trên điện thoại di động.

4. Tên: **Thiết lập khung tra cứu và bảng mô tả chuyển đổi hóa đơn điện tử**

Nhằm đáp ứng nhu cầu bệnh nhân khi đến khám bệnh, chữa bệnh tại Bệnh viện Nhi đồng 2 được thanh toán các khoản phí phải đóng (tiền khám, làm xét nghiệm, tiền thuốc...) được nhanh chóng, giảm thời gian chờ đợi vì bệnh nhân đông, có điều chỉnh hoặc phát sinh thêm trên hóa đơn. phiếu thanh toán chỉ đúng và được chuyển đổi thành hóa đơn giấy khi bệnh nhân đã hoàn tất các thủ tục.

Từ tháng 03 năm 2022, Phòng Tài chính kế toán đã phối hợp với Cty phần mềm OH và cty phần mềm misa thực hiện xuất hóa đơn điện tử cho bệnh nhân theo quy định của cục thuế, phần mềm được áp dụng chạy thử tại các quầy Phiếu, PK CLC, PK SKTE, và một số quầy thu cận lâm sàng. Qua quá trình thực hiện theo quy định của cục thuế, phòng tài chính kế toán thấy được một số hạn chế đã nêu trên và giải quyết khắc phục các vấn đề đó bằng phương án sau đây.

- Mô tả sản phẩm

Thực hiện nội dung chuyển đổi phía dưới phiếu thanh toán.

BỆNH VIỆN NHỊ ĐỒNG 2
14 Lý Tự Trọng, Q.1, TP. HCM
ĐT: 09 38206723
Mã số thuế: 0302642067

PHIẾU THANH TOÁN

Mã số BN: 062164387
Số hóa đơn: 00332040
Họ tên: **NGUYỄN NHẬT QUANG**
(NS: 12/04/2013 - Giới tính: Nam)

Đơn vị mua hàng:
Đ/c: Kp3, TT. Thanh Hóa, H. Thanh Hóa, T. Long An

Nội dung thu:

Tên	SL	ĐG	T. Tiền
1. Chụp cộng hưởng từ sọ não có tiêm chất tương phản (0.2-1.5T)	1	2.900.000	2.900.000

Tổng tiền thanh toán: **2.900.000**
Bằng chữ: Hai triệu chín trăm nghìn đồng

Cá: 1 -
(Quầy lễ vụ)
Thu ngân: Nguyễn Lê Anh Thi

Quý khách vui lòng tra cứu thông tin
Hóa đơn điện tử tại website:
<https://www.meinvoice.vn/tra-cuu>
Mã tra cứu: 8JBTBQ0J5

Thiết lập khung tra
cứu chuyển đổi trên phiếu
thanh toán

Đồng thời thực hiện in mẫu hướng dẫn chuyển đổi dán tại các quầy thu tiền, và tạo một địa chỉ mail riêng để hỗ trợ bệnh nhân:

HƯỚNG DẪN CHUYỂN ĐỔI HĐĐT

Bước 1: Truy cập link <https://www.meinvoice.vn/tra-cuu>

Bước 2: Nhập mã tra cứu ở "PHIẾU THANH TOÁN"

Bước 3: Chuyển thành HĐĐT theo hướng dẫn

1 / 1 | 96% | [Zoom icons]

BỆNH VIỆN NHỊ ĐỒNG 2
Mã số thuế: 0302642067
Địa chỉ: 14 Lý Tự Trọng, Phường Bến Nghé, Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh
Điện thoại: (028) 3824 5922 Fax:

HÓA ĐƠN BÁN HÀNG Mã số: 020TT01002
(Bản tử bản của hóa đơn điện tử) Ký hiệu: DV21E
Ngày 05 tháng 5 năm 2022 Số cũ: 0114331

Họ tên người mua hàng: NGUYỄN MINH KIẾN Mã BN: 002123676

Tên cơ sở:
Mã số thuế:
Địa chỉ: 218 Dg 18, P.Hiệp Bình Phước, Thành Phố Thủ Đức, TP. Hồ Chí Minh
Mã số thuế bán hàng: TM Số tài khoản:

STT	Tên hàng hóa, dịch vụ	Đơn vị tính	Số lượng	Đơn giá	Tính giá
A	B	C	T	2	3=1x2
1	Chụp X				300
2	Chụp X				300
	CHUYỂN THÀNH HÓA ĐƠN GIẤY				

Họ và tên người chuyển đổi *

Nhập họ và tên người chuyển đổi

BƯỚC 2: NHẬP TÊN NGƯỜI CHUYỂN ĐỔI

Thông tin hóa đơn

Số hóa đơn: 0323523
Tổng tiền thanh toán: 195.000 VND
Hạn thanh toán: Không có hạn

BƯỚC 1: BẤM VÀO ĐỂ CHUYỂN ĐỔI

Bước 4: Ký tên người chuyển đổi để thanh toán.

(Địa chỉ mail liên hệ: nd2.hddt.taivu@gmail.com, giải đáp thắc mắc về hóa đơn điện tử



Giúp thân nhân bệnh nhân khi thanh toán, có thể trực tiếp nhìn vào khung thiết lập tra cứu hóa đơn điện tử trên phiếu thanh toán để chuyển đổi ngay khi có nhu cầu. Đồng thời nếu chưa rõ phương pháp thực hiện thì thông qua các bảng hướng dẫn, nhân viên thu ngân chỉ cần hướng dẫn người nhà chụp hình về thực hiện như hình ảnh mô tả và nếu bệnh nhân có thắc mắc hay thất lạc hoặc cần trích lục lại những chứng từ chỉ cần liên hệ qua hộp thư mail để giải quyết vấn đề.

- Hiệu quả đạt được của sản phẩm

Việc tra cứu và chuyển đổi hóa đơn điện tử tạo điều kiện thuận lợi cho thân nhân bệnh nhân có hóa đơn để làm căn cứ thanh toán với Bảo hiểm y tế. Không phải mất thời gian chờ đợi, không cần quay lại bệnh viện xin cấp lại do mất hay quên do chưa xuất. Việc tra cứu hay chuyển đổi có thể gửi mail để nhân viên phòng tài vụ hướng dẫn và hỗ trợ kịp thời.

Nhân viên thu ngân không mất nhiều thời gian giải thích, hướng dẫn. Tiết kiệm được chi phí in ấn, hư hao hơn so với việc in chuyển đổi hàng loạt.

Đây là một trong những mô hình, sáng kiến hay tuyên truyền về cải cách hành chính tại đơn vị nhằm đáp ứng sự hài lòng của người dân.

Bệnh viện Nhi đồng 2 báo cáo Sở Y tế 04 sản phẩm tuyên truyền về công tác cải cách hành chính áp dụng tại đơn vị. / *Thích*

Nơi nhận:

- Văn phòng SYT;
- Lưu VT, TCCB.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



BS. CKII Lê Thị Minh Hồng