

NÂNG CAO SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH THÔNG QUA BUỔI HỌP HỘI ĐỒNG NGƯỜI BỆNH HÀNG TUẦN

Nhằm nâng cao chất lượng khám chữa bệnh, lắng nghe và tiếp thu ý kiến đóng góp từ bệnh nhân và thân nhân. Hàng tuần, khoa Tâm thần Tổng hợp thuộc Bệnh viện Tâm thần Tây Ninh tổ chức buổi họp Hội đồng người bệnh. Đây là một trong những hoạt động thường xuyên, có ý nghĩa thiết thực trong việc tăng cường mối quan hệ giữa bệnh nhân - nhân viên y tế, hướng tới mục tiêu phục vụ người bệnh toàn diện cả về thể chất lẫn tinh thần.

Lắng nghe để thấu hiểu và phục vụ tốt hơn:

Tại buổi họp, điều dưỡng trưởng khoa, đại diện khoa đã trực tiếp lắng nghe những chia sẻ chân thành từ bệnh nhân và thân nhân về quá trình điều trị, chăm sóc tại khoa. Nhiều ý kiến phản ánh về những khó khăn trong sinh hoạt hằng ngày, sự lo lắng khi điều trị các bệnh lý tâm thần, hoặc nhu cầu cần được giải thích rõ hơn về phác đồ điều trị, hiệu quả thuốc...

Một số thân nhân bày tỏ mong muốn được cung cấp thêm thông tin về tình trạng bệnh, cách chăm sóc người bệnh tâm thần tại nhà sau xuất viện. Những góp ý về cơ sở vật chất cũng được ghi nhận một cách nghiêm túc.

Chủ động tiếp thu, kịp thời tháo gỡ vướng mắc:

Ngay sau phần phản ánh, đại diện lãnh đạo khoa đã trả lời cụ thể từng vấn đề, đồng thời tiếp thu các kiến nghị để trình Ban Giám đốc bệnh viện và các phòng chức năng liên quan xem xét giải quyết.

Đặc biệt, với các phản ánh thuộc phạm vi khoa, phòng có thể giải quyết ngay, như điều chỉnh lịch sinh hoạt chung, bố trí lại giường bệnh, hoặc cung cấp thêm vật dụng thiết yếu, điều dưỡng trưởng đã phân công nhân viên triển khai khắc phục ngay trong ngày.

Việc tiếp nhận ý kiến của người bệnh không chỉ giúp đội ngũ y, bác sĩ hiểu rõ hơn những bất cập trong hoạt động điều trị, mà còn thể hiện tinh thần cầu thị, lấy người bệnh làm trung tâm.



Điều dưỡng trưởng khoa - Cao Kiều Ngọc An - tiếp thu ý kiến đóng góp và phản hồi cụ thể cho bệnh nhân và thân nhân.

Tăng cường tư vấn, giáo dục sức khỏe cho người bệnh và thân nhân:

Trong khuôn khổ cuộc họp, điều dưỡng trưởng đã triển khai nội dung giáo dục sức khỏe, giúp người bệnh và người nhà hiểu rõ hơn về các bệnh lý thường gặp như: tâm thần phân liệt, rối loạn tâm thần cấp, hội chứng cai rượu...

Thông qua việc phát phiếu tóm tắt thông tin điều trị và tư vấn trực tiếp, bệnh nhân và thân nhân được trang bị kiến thức cần thiết để tuân thủ điều trị đúng phác đồ, góp phần cải thiện hiệu quả chăm sóc và phục hồi sức khỏe.

Ngoài các bệnh lý chuyên khoa, bệnh viện còn tăng cường tuyên truyền phòng ngừa các bệnh truyền nhiễm và bệnh theo mùa như sởi, sốt xuất huyết, cảm cúm... Đây là những vấn đề thường xuyên xảy ra vào thời điểm giao mùa, đòi hỏi sự chủ động từ bệnh nhân và cơ sở y tế.

Nhắc nhở thực hiện nội quy – nền tảng cho môi trường điều trị lành mạnh:

Một nội dung quan trọng khác được phổ biến trong cuộc họp là việc nhắc lại và quán triệt nội quy khoa phòng. Trong đó nhấn mạnh các quy định về thời gian sinh hoạt, sử dụng điện thoại, không hút thuốc trong khuôn viên bệnh viện, giữ gìn tài sản chung và tôn trọng nhân viên y tế.

Ngoài ra, điều dưỡng trưởng khoa cũng kêu gọi toàn thể bệnh nhân và thân nhân nâng cao ý thức tiết kiệm điện, nước – không chỉ nhằm giảm chi phí vận hành mà còn góp phần bảo vệ tài nguyên môi trường.

Công tác giữ gìn vệ sinh chung cũng được chú trọng. Khoa khuyến khích bệnh nhân tự giác thực hiện vệ sinh cá nhân, không xả rác bừa bãi, đảm bảo không gian điều trị luôn sạch sẽ, an toàn và thân thiện.

Cầu nối giữa y tế và cộng đồng

Hội đồng người bệnh là diễn đàn mở, nơi tiếng nói của người bệnh được lắng nghe, thấu hiểu và phản hồi một cách tôn trọng, tích cực. Việc duy trì thường kỳ hoạt động này không chỉ giúp cải tiến chất lượng khám, chữa bệnh, mà còn tạo dựng niềm tin giữa nhân viên y tế và bệnh nhân cũng như thân nhân người bệnh.

Trong thời gian tới, khoa Tâm thần Tổng hợp sẽ tiếp tục đổi mới nội dung họp Hội đồng người bệnh theo hướng thiết thực, hiệu quả hơn. Đồng thời, tăng cường mời các bộ phận có liên quan tham gia như: Dinh dưỡng và Kiểm soát nhiễm khuẩn để người bệnh được hỗ trợ toàn diện nhất trong suốt quá trình điều trị.

Hội đồng người bệnh không chỉ là một cuộc họp đơn thuần mà là một nhịp cầu kết nối giữa tấm lòng y đức và nhu cầu chăm sóc sức khỏe ngày càng cao của nhân dân. Đây là minh chứng cho tinh thần đổi mới ngành Y theo hướng lấy người bệnh làm trung tâm – nhân văn, chuyên nghiệp và hiệu quả.

Điều dưỡng trưởng Khoa TTTH
Cao Kiều Ngọc An