

SỞ Y TẾ ĐỒNG THÁP
BỆNH VIỆN ĐA KHOA KHU VỰC THÁP MƯỜI
☆☆☆☆

BÁO CÁO SÁNG KIẾN
SỬ DỤNG MÃ QR VÀ WEBSITE CỦA BỆNH VIỆN
VÀO CÔNG TÁC, CUNG CẤP THÔNG TIN,
HƯỚNG DẪN KHÁCH HÀNG ĐẾN SỬ DỤNG
DỊCH VỤ TẠI BỆNH VIỆN

Cơ quan chủ quản: Bệnh viện Đa khoa khu vực Tháp Mười
Tác giả sáng kiến: Nguyễn Thị Lệ Thủy

Năm 2024

THÔNG TIN CHUNG VỀ SÁNG KIẾN

1. Tên sáng kiến: Sử dụng mã QR và website của Bệnh viện vào công tác, cung cấp thông tin, hướng dẫn khách hàng đến sử dụng dịch vụ tại bệnh viện.

2. Lĩnh vực áp dụng sáng kiến: Công tác tư vấn, hướng dẫn khách hàng đến bệnh viện, gắn với công tác chuyển đổi số trên địa bàn huyện Tháp Mười.

3. Tác giả:

Họ và tên: NGUYỄN THỊ LỆ THỦY Nữ

Ngày tháng/năm sinh: 16/06/1981

Trình độ chuyên môn: Cử nhân Kế toán

Chức vụ, đơn vị công tác: Phó Trưởng phòng Tài chính Kế toán, Bệnh viện ĐKKV Tháp Mười

Điện thoại: 0917129033 Email: thuybvtm@gmail.com

3. Đồng tác giả:

1/ Họ và tên: TRẦN VĂN TÍN Nam

Ngày tháng/năm sinh: 01/01/1989

Trình độ chuyên môn: Dược sĩ Đại học

Chức vụ, đơn vị công tác: Viên chức Khoa Dược, Bệnh viện ĐKKV Tháp Mười

Điện thoại: 0933827487 Email: trantin1989@gmail.com

2/ Họ và tên: ĐẶNG TRUNG HIẾU Nam

Ngày tháng/năm sinh: 01/01/1991

Trình độ chuyên môn: Cử nhân Tài chính Ngân hàng

Chức vụ, đơn vị công tác: Viên chức Phòng Tài chính kế toán, Bệnh viện ĐKKV Tháp Mười.

Điện thoại: 0349577731 Email: evolforaet@gmail.com

5. Chủ đầu tư tạo ra sáng kiến:

- Tên đơn vị: Bệnh viện Đa khoa khu vực Tháp Mười.

- Địa chỉ: Đường Hùng Vương, Khóm 2, thị trấn Mỹ An, Tháp Mười, Đồng Tháp

- Điện thoại: (0277) 3940961

6. Đơn vị áp dụng sáng kiến lần đầu:

- Tên đơn vị: Bệnh viện Đa khoa khu vực Tháp Mười

- Địa chỉ: Đường Hùng Vương, Khóm 2, thị trấn Mỹ An, Tháp Mười, Đồng Tháp

- Điện thoại: (0277) 3940961

7. Thời gian áp dụng sáng kiến lần đầu: 16/04/2024

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

ĐƠN YÊU CẦU CÔNG NHẬN SÁNG KIẾN

Kính gửi: Bệnh viện Đa khoa khu vực Tháp Mười

1. Tôi (chúng tôi) ghi tên dưới đây:

Số TT	Họ và tên	Ngày tháng năm sinh	Nơi công tác (hoặc nơi thường trú)	Chức danh	Trình độ chuyên môn	Tỷ lệ (%) đóng góp vào việc tạo ra sáng kiến
1	NGUYỄN THỊ LỆ THỦY	16/06/1981	Phòng Kế toán - Bệnh viện ĐKKV Tháp Mười	Phó Phòng Kế toán	Cử nhân Kế toán	33,34%
2	TRẦN VĂN TÍN	01/01/1989	Khoa Dược - Bệnh viện ĐKKV Tháp Mười	Viên chức	Dược sĩ	33,33%
3	ĐẶNG TRUNG HIẾU	01/01/1991	Phòng Tài chính Kế toán - Bệnh viện ĐKKV Tháp Mười	Viên chức	Cử nhân Tài chính Ngân hàng	33,33%

2. Là tác giả (nhóm tác giả) đề nghị xét công nhận sáng kiến: Sử dụng mã QR và website của Bệnh viện vào công tác cung cấp thông tin, hướng dẫn khách hàng đến sử dụng dịch vụ tại bệnh viện.

3. Chủ đầu tư tạo ra sáng kiến (trường hợp tác giả không đồng thời là chủ đầu tư tạo ra sáng kiến): Bệnh viện Đa khoa khu vực Tháp Mười.

4. Lĩnh vực áp dụng sáng kiến: Y tế.

5. Ngày sáng kiến được áp dụng lần đầu hoặc áp dụng thử: 16/04/2024.

6. Mô tả bản chất của sáng kiến:

6.1 Tình trạng của giải pháp đã biết:

a) Mô tả đầy đủ, chi tiết tình trạng kỹ thuật hoặc phương pháp tổ chức sản xuất, công tác, tác nghiệp hiện tại (thường làm) trước khi thực hiện những giải pháp mới (mô tả chi tiết các bước/quy trình thực hiện nhiệm vụ).

Thực hiện Kế hoạch số 64/KH-SYT ngày 17/4/2024 của Sở Y tế Đồng Tháp về việc cải thiện tiến độ thực hiện chuyển đổi số trong lĩnh vực y tế giai đoạn 2024-2025.

Ngày 16/6/2024 Giám đốc Bệnh viện đa khoa khu vực Tháp Mười đã ký cam kết với Giám đốc Sở Y tế thực hiện 3 chỉ tiêu không phụ thuộc đề án chuyển đổi số y tế năm 2024.

Bệnh viện Đa khoa Khu vực Tháp Mười đóng vai trò vô cùng quan trọng trong hệ

thông y tế của tỉnh Đồng Tháp. Với sứ mệnh chăm sóc sức khỏe cho người dân trong khu vực, Bệnh viện đã không ngừng nâng cao năng lực chuyên môn và cơ sở vật chất để đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh ngày càng tăng của người dân, phục vụ hàng trăm ngàn lượt khám, chữa bệnh mỗi năm.

Mỗi ngày, bệnh viện tiếp đón hơn 1.000 lượt khách hàng vào bệnh viện bao gồm cả người đến khám, chữa bệnh, thăm bệnh và đến công tác tại bệnh viện. Tuy nhiên, bệnh viện hiện chỉ đang áp dụng phương pháp cung cấp thông tin, hướng dẫn khách hàng đến bệnh viện thông qua tư vấn trực tiếp, nhân viên y tế tại bệnh viện phải đảm nhận nhiều nhiệm vụ cùng lúc, từ việc tiếp đón, hướng dẫn bệnh nhân đến việc cung cấp thông tin chi tiết về quy trình khám chữa bệnh. Điều này không chỉ tạo áp lực lớn lên đội ngũ nhân viên mà còn dẫn đến tình trạng quá tải, khiến bệnh nhân phải chờ đợi lâu và không nhận được sự hỗ trợ kịp thời, cần có thêm một kênh thông tin để góp phần giải quyết nhu cầu được cung cấp thông tin của khách hàng.

b) Nêu, phân tích rõ những ưu, nhược điểm, thuận lợi, khó khăn của giải pháp kỹ thuật hoặc giải pháp tổ chức sản xuất, công tác, tác nghiệp hiện đang được áp dụng tại cơ quan, đơn vị hoặc trong lĩnh vực công tác mình đảm nhiệm và phân tích nguyên nhân dẫn đến tình hình đó.

Ưu điểm:

- Tương tác trực tiếp: Nhân viên có thể giao tiếp trực tiếp với bệnh nhân, lắng nghe và hiểu rõ nhu cầu cụ thể của họ, từ đó cung cấp thông tin chính xác và kịp thời.

- Tạo cảm giác an tâm: Sự hiện diện của nhân viên y tế giúp bệnh nhân cảm thấy an tâm và được chăm sóc tốt hơn, đặc biệt là trong những tình huống khẩn cấp hoặc phức tạp.

- Linh hoạt trong xử lý tình huống: Nhân viên có thể linh hoạt xử lý các tình huống phát sinh, giải quyết các vấn đề không nằm trong quy trình chuẩn một cách nhanh chóng và hiệu quả.

- Tăng cường mối quan hệ: Sự tương tác giữa nhân viên và bệnh nhân giúp xây dựng mối quan hệ tốt đẹp, tạo sự tin tưởng và hài lòng từ phía bệnh nhân.

Nhược điểm:

- Chi phí cao: Việc duy trì một đội ngũ nhân viên lớn để giải đáp thắc mắc và cung cấp thông tin đòi hỏi chi phí cao về lương, đào tạo và các phúc lợi khác.

- Khả năng sai sót: Nhân viên có thể mắc sai sót trong quá trình cung cấp thông tin, đặc biệt là khi phải xử lý nhiều yêu cầu cùng lúc hoặc khi thông tin thay đổi liên tục.

- Giới hạn về thời gian: Nhân viên chỉ có thể làm việc trong một khoảng thời gian nhất định mỗi ngày, dẫn đến hạn chế trong việc cung cấp thông tin liên tục 24/7.

- Áp lực công việc: Khối lượng công việc lớn và áp lực từ việc phải giải đáp nhiều thắc mắc có thể dẫn đến căng thẳng và giảm hiệu suất làm việc của nhân viên.

Khó khăn trong quá trình triển khai tư vấn khách hàng trực tiếp:

- Đào tạo và duy trì chất lượng: Cần có chương trình đào tạo liên tục để đảm bảo nhân viên luôn cập nhật kiến thức và kỹ năng cần thiết.

- Quản lý và điều phối: Việc quản lý và điều phối một đội ngũ nhân viên lớn đòi hỏi sự tổ chức và quản lý chặt chẽ để đảm bảo hiệu quả công việc.

- Đáp ứng nhu cầu đa dạng: Bệnh nhân có nhu cầu và yêu cầu khác nhau, đòi hỏi nhân viên phải có khả năng linh hoạt và đa dạng trong cách tiếp cận và giải quyết vấn đề.

Việc sử dụng nhân lực để giải đáp thắc mắc và cung cấp thông tin cho khách hàng tại bệnh viện mang lại nhiều lợi ích, nhưng cũng cần phải cân nhắc kỹ lưỡng các nhược điểm và khó khăn để đảm bảo hiệu quả và chất lượng dịch vụ.

6.2 Nội dung của giải pháp đề nghị công nhận là sáng kiến: (Nêu rõ các nội dung sau)

a) Mục đích của giải pháp:

Mục đích giảm tải công việc cho nhân viên y tế, cho phép nhân viên y tế tập trung vào công tác chuyên môn, nâng cao chất lượng dịch vụ, trải nghiệm của khách hàng và hình ảnh của Bệnh viện Đa khoa khu vực Tháp Mười. Tận dụng nguồn tài nguyên sẵn có là website của bệnh viện, chúng tôi đề ra phương pháp “Sử dụng mã QR và website của bệnh viện để cung cấp thông tin, hướng dẫn khách hàng đến sử dụng dịch vụ tại bệnh viện”.

Với phương châm “*Án cần chăm sóc sức khỏe cộng đồng*” toàn thể cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tại Bệnh viện Đa khoa khu vực Tháp Mười tiếp tục quyết tâm xây dựng Bệnh viện sớm trở thành một trong những bệnh viện mạnh của tỉnh Đồng Tháp, đáp ứng được một phần yêu cầu khám chữa bệnh ngày càng cao của người dân.

Bên cạnh việc triển khai khám bệnh bằng VSSID, thẻ căn cước công dân, hồ sơ sức khỏe điện tử... thì việc áp dụng mã QR trong thanh cung cấp thông tin, hướng dẫn khách hàng đóng góp lớn trong việc tiết kiệm chi phí, nâng cao sự hài lòng của khách hàng, hình ảnh bệnh viện, hướng đến chuyển đổi số tại địa phương nhằm thực hiện tốt chính quyền thân thiện.

b) Tính mới của giải pháp:

Với việc dùng điện thoại, thông qua mã QR để truy cập vào website bệnh viện, chúng tôi hy vọng có thể tạo thêm một kênh thông tin cung cấp cho khách hàng những thông tin cần thiết khi đến sử dụng dịch vụ tại Bệnh viện. Khách hàng sau khi quét mã QR sẽ truy cập được vào website của bệnh viện, dễ dàng tra cứu các thông tin cần thiết một cách nhanh chóng, không mất thời gian chờ đợi nhân viên tư vấn, hướng dẫn:

- Đối với khách hàng đến khám, chữa bệnh ngoại trú: cung cấp trước thủ tục đăng ký khám, chữa bệnh như các loại giấy tờ cần thiết phải mang theo, các lưu ý về việc nhịn ăn đối với khách hàng có nhu cầu làm xét nghiệm sinh hóa, ... để khách hàng có thể chuẩn bị trước khi đến Bệnh viện, tránh tình trạng vào đến nơi xong phải quay về rồi trở lại.

- Đối với khách hàng đi khám sức khỏe, cần mang theo giấy tờ gì, giá cả từng loại khám sức khỏe bao nhiêu, người dân dễ dàng để chuẩn bị trước, tránh trường hợp khi xuất hóa đơn rồi mà người dân không đủ tiền đóng phải hủy hóa đơn.

- Đối với khách hàng điều trị nội trú: cung cấp các thông tin về nội qui điều trị nội trú, các thủ tục, giấy tờ cần chuẩn bị từ lúc nhập viện đến lúc ra viện, thông tin liên lạc cần thiết như số điện thoại khoa, phòng, căn tin, ...

- Khách hàng đến thăm bệnh hoặc liên hệ công tác có thể quét mã QR để xem vị trí và hướng dẫn đường đi cụ thể đến từng khoa, phòng và số điện thoại liên hệ.

- Khảo sát sự hài lòng, thu thập đánh giá, góp ý của khách hàng về trải nghiệm dịch vụ tại bệnh viện. Quảng cáo các dịch vụ mới triển khai tại bệnh viện như dịch vụ khám chữa bệnh theo yêu cầu, các dịch vụ kỹ thuật mới được chuyển giao kỹ thuật và sẽ triển

khai thực hiện trong tương lai.

- Giới thiệu, quảng bá rộng rãi đến cộng đồng các thông tin về Bệnh viện đa khoa khu vực Tháp Mười. Trang thiết bị, máy móc, các dịch vụ, kỹ thuật mới đang được triển khai tại bệnh viện, các thông tin khám, chữa bệnh... nội dung các thông tin đến với người bệnh và cộng đồng một cách đầy đủ, chính xác, cập nhật thường xuyên.

- Việc phát triển y tế thông minh, chủ động tham gia cuộc cách mạng công nghiệp 4.0, phục vụ tốt công tác quản lý và công tác truyền thông GDSK nâng cao kiến thức tự chăm sóc và bảo vệ sức khỏe được tốt hơn.

Phương pháp triển khai:

- Tạo mã QR cho từng khu vực: Mỗi khu vực trong bệnh viện (cổng vào, sảnh chờ, phòng khám, khoa điều trị, ...) sẽ được gắn mã QR riêng. Mã QR sẽ dẫn đến các trang thông tin chi tiết trên website của bệnh viện, bao gồm các thông tin cần thiết cho từng khu vực.



Hình 1: Mã QR gắn ở từng khu vực

- Phát triển và tối ưu hóa website của Bệnh viện: Website cần được thiết kế thân thiện với người dùng, dễ dàng truy cập và tìm kiếm thông tin. Cập nhật thường xuyên các thông tin về dịch vụ y tế, hướng dẫn và các thông báo quan trọng.



Hình 2. Nội dung website khi truy cập từ mã QR

Khám sức khỏe

- Yêu cầu**
- Ảnh 4×6 nền trắng (Mỗi bộ hồ sơ KSK cần 1 tấm ảnh)
 - CCCD/CMND bản gốc

- Giá dịch vụ**
- KSK đi làm, bổ sung hồ sơ: 406.500đ
 - KSK buôn bán, làm CCHN: 425.700đ
 - KSK thi bằng lái xe: 364.700đ
 - Mỗi bộ hồ sơ sao thêm: 10.000đ/bộ

- Qui trình KSK**
- Mang ảnh 4×6 và CCCD/CMND đến bàn hướng dẫn để làm hồ sơ KSK
 - Nộp hồ sơ KSK tại ô tiếp nhận số 4
 - Thanh toán chi phí KSK
 - Các bước thực hiện KSK kèm hướng dẫn chi đường

[QUAY LẠI TRANG CHÍNH](#)

Hình 3. Thông tin cung cấp đến khách hàng

- Đào tạo và hướng dẫn sử dụng: Tổ chức các buổi hướng dẫn, cung cấp tài liệu chi tiết cho nhân viên y tế về cách sử dụng mã QR và truy cập website. Nhân viên y tế hướng dẫn lại cho khách hàng đến sử dụng dịch vụ tại bệnh viện.

c) *Ưu, nhược điểm của giải pháp mới:*

Ưu điểm:

- Tiện lợi và nhanh chóng: Khách hàng có thể quét mã QR khi vừa đến bệnh viện để nhận thông tin cần thiết ngay lập tức, giúp tiết kiệm thời gian và giảm bớt sự lúng túng.

- Giảm tải cho nhân viên y tế: Việc tự động hóa quy trình hướng dẫn giúp giảm bớt khối lượng công việc cho nhân viên y tế, cho phép nhân viên y tế tập trung vào các nhiệm vụ chuyên môn hơn.

- Tăng cường tính minh bạch: Các thông tin về quy trình khám, chữa bệnh, thủ tục hành chính được cung cấp rõ ràng và minh bạch trên website, giúp khách hàng dễ dàng theo dõi và nắm bắt.

- Khả năng truy cập 24/7: Website có thể cung cấp thông tin và hướng dẫn bất cứ lúc nào, không bị giới hạn bởi thời gian làm việc của nhân viên y tế. Giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận thông tin truyền thông, đặc biệt cần thiết đối với những khách hàng ở xa hoặc bị hạn chế khả năng di chuyển.

- Chi phí triển khai ban đầu thấp, dễ dàng thay đổi thông tin khi cần mà không tốn thêm chi phí.

Nhược điểm:

- Phụ thuộc vào công nghệ: Không phải tất cả khách hàng đều quen thuộc với việc sử dụng mã QR và truy cập website. Cần có chương trình đào tạo cho nhân viên và hướng dẫn chi tiết cho khách hàng.

- Cập nhật thông tin liên tục: Việc thiết lập hệ thống mã QR tuy không tốn nhiều chi phí nhưng cần cập nhật nội dung trên website thường xuyên, liên tục để có thể đảm bảo thông tin cung cấp luôn chính xác, cần bố trí nhân lực chuyên trách cho việc cập nhật nội dung trên website.

- Bảo mật thông tin: Đảm bảo các biện pháp bảo mật để tránh rò rỉ thông tin cá nhân của khách hàng. Sử dụng các công nghệ mã hóa và bảo mật tiên tiến.

7. Khả năng áp dụng của giải pháp: Áp dụng được cho tất cả các đơn vị.

8. Hiệu quả, lợi ích dự kiến có thể thu được do áp dụng giải pháp:

- Giảm bớt khối lượng công việc cho nhân viên y tế, giảm thời gian chờ đợi cho khách hàng đến sử dụng dịch vụ, góp phần giảm tình trạng quá tải cục bộ bệnh viện, nâng cao hiệu quả làm việc cho nhân viên y tế trong quá trình tiếp đón bệnh nhân đến khám, giúp bệnh viện phục vụ người bệnh tốt và chu đáo hơn, tăng cao chất lượng công tác chuyên môn tại bệnh viện.

- Tiết kiệm chi phí giấy và mực in hướng dẫn.

- Giới thiệu, quảng bá rộng rãi đến cộng đồng các thông tin về Bệnh viện Đa khoa khu vực Tháp Mười, trang thiết bị máy móc, các dịch vụ, kỹ thuật mới đang được triển khai tại bệnh viện, các thông tin khám, chữa bệnh... để người dân đến khám và điều trị nhiều hơn, góp phần tăng nguồn thu cho Bệnh viện.

- Việc thực hiện tổng hợp, phân tích, phân loại ý kiến khảo sát sự hài lòng khách hàng được cập nhật hàng ngày, lãnh đạo sẽ nắm bắt được ngay mức độ hài lòng của người bệnh cùng thông tin phản ánh, kiến nghị của khách hàng để kịp thời xử lý và đưa ra các giải pháp khắc phục những điểm khách hàng chưa hài lòng, kịp thời chấn chỉnh những hành vi chưa chuẩn mực của nhân viên, đồng thời khen thưởng những cá nhân đã làm tốt công tác của mình.

Việc sử dụng mã QR và website của Bệnh viện vào công tác cung cấp thông tin, hướng dẫn khách hàng đến sử dụng dịch vụ tại bệnh viện đáp ứng một trong 3 tiêu chí mà Giám đốc Bệnh viện đã ký cam kết với Giám đốc Sở Y tế.

9. Những thông tin cần được bảo mật (nếu có):

10. Các điều kiện cần thiết để áp dụng sáng kiến:

- Đơn vị áp dụng cần có sẵn website riêng, tận dụng cái có sẵn để giảm chi phí áp dụng.

11. Đánh giá lợi ích thu được hoặc dự kiến có thể thu được do áp dụng sáng kiến theo ý kiến của tác giả:

Khách hàng có thể quét mã QR khi vừa đến bệnh viện để nhận thông tin cần thiết ngay lập tức, giúp tiết kiệm thời gian và giảm bớt sự lúng túng.

Giảm tải công việc cho nhân viên y tế và nâng cao chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh.

Không tốn kém kinh phí để in ấn.

12. Đánh giá lợi ích thu được hoặc dự kiến có thể thu được do áp dụng sáng kiến theo ý kiến của tổ chức, cá nhân đã tham gia áp dụng sáng kiến lần đầu, kể cả áp dụng thử (nếu có);

Người dân sẽ nhận thức được về quyền và nghĩa vụ của mình trong việc góp phần xây dựng chính quyền thân thiện, chính quyền phục vụ, cải cách thủ tục hành chính.

Áp dụng quét mã QR code trên ứng dụng là một bước tiến mới trong cải cách hành chính gắn với chuyển đổi số.

Đây là 1 trong 3 tiêu chí Giám đốc Bệnh viện đã ký cam kết với Giám đốc Sở Y tế.

13. Danh sách những người đã tham gia áp dụng thử hoặc áp dụng sáng kiến lần đầu (nếu có)

Số TT	Họ và tên	Ngày tháng năm sinh	Chức danh	Trình độ chuyên môn	Ghi chú
1	Nguyễn Thị Lệ Thủy	16/06/1981	Phó Phòng Kế toán	Cử nhân Kế toán	
2	Trần Văn Tín	01/01/1989	Viên chức	Dược sĩ	
3	Đặng Trung Hiếu	01/01/1991	Viên chức	Cử nhân Tài chính Ngân hàng	
4	Nguyễn Thành Phát	11/10/1985	Viên chức	Cử nhân Công nghệ Thông tin	

Tôi (chúng tôi) xin cam đoan mọi thông tin nêu trong đơn là trung thực, đúng sự thật và hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật./.

Tháp Mười, ngày 31 tháng 07 năm 2024

NGƯỜI NỘP ĐƠN

Nguyễn Thị Lệ Thủy