

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 30 tháng 12 năm 2019.

BÁO CÁO

Kết quả thực hiện công việc của phòng năm 2019

1 Giới thiệu phòng

Phòng được thành lập với nhân sự ban đầu của phòng chỉ có 1 chuyên viên và một bán thời gian. Sau thời gian hoàn thiện dần, được cung cấp nhân lực, phòng hiện có 5 tổ có cấu trúc (tài liệu phân công nhiệm vụ của phòng đính kèm):

- Tổ hồ sơ – bệnh án: bao gồm tổ chức khám sức khỏe, quản lý lịch phòng khám và lưu trữ hồ sơ bệnh án
- Tổ chuyên môn: xây dựng – giám sát triển khai việc chuyên môn của phòng khám
- Tổ hành chánh – tiếp nhận: thực hiện công việc của phòng tiếp nhận phòng khám, triển khai các hoạt động quản lý hành chánh của phòng khám (chăm sóc khách hàng, quản lý sự cố, giám sát tuân thủ lịch làm việc)
- Tổ truyền thông – marketing: thực hiện các hoạt động thông tin quảng bá hình ảnh của phòng khám
- Tổ công nghệ thông tin: tất cả các hoạt động về phần cứng – phần mềm công nghệ thông tin của phòng khám.

Nhân sự của phòng bao gồm

- Cơ hữu: 4 người bao gồm 1 điều dưỡng và 3 cử nhân
- Kiểm nhiệm:
 - Bác sĩ: 9 người
 - Cử nhân: 4 người

2 Kết quả hoạt động trong năm 2019

2.1 Về mặt tổ chức

- Kiện toàn bộ máy tổ chức với việc thành lập 5 tổ chức năng có phân công công việc và nhân sự tương ứng
- Bước đầu đi vào hoạt động đồng bộ và phối hợp giữa các tổ chức năng
- Xây dựng và đưa vào sử dụng hiệu quả các công cụ quản lý – báo cáo – giám sát công việc của từng tổ - từng thành viên

2.2 Về qui trình chuyên môn

- Xây dựng 12 qui trình – qui chế chuyên môn, 4 hướng dẫn chuyên môn
- Triển khai xây dựng phác đồ chuyên môn
- Xây dựng trang web tra cứu thông tin qui trình – qui chế - hướng dẫn biểu mẫu chuyên môn

- Hoàn thiện các bộ danh mục về thuốc – kỹ thuật – nhân viên
- Xây dựng công cụ tra cứu thuốc – danh mục – nhân viên
- Tổ chức mô hình quản lý lịch nhân viên ứng dụng công nghệ thông tin cho phép lịch được cập nhật thời gian thật, báo lịch cho từng cá nhân

2.3 Về khám sức khỏe đoàn

- Triển khai hiệu quả tất cả các đoàn khám sức khỏe
- Hoàn thiện qui trình lên kế hoạch - tổ chức – triển khai – tổng hợp số liệu – giải chi cho khám sức khỏe đoàn
- Xây dựng phần mềm quản lý nội dung hồ sơ sức khỏe, phần mềm giải chi tài chính của gói khám sức khỏe

2.4 Về công nghệ thông tin – phần mềm

- Sử dụng hiệu quả phần mềm đang có, triển khai được các ứng dụng báo cáo – thống kê từ số liệu đã có
- Xây dựng – quản lý 3 trang web khác nhau : dành cho khách hàng, dành cho nhân viên và dành cho ban quản lý
- Xây dựng các công cụ báo cáo tự động giúp quản lý
- Xây dựng các phần mềm khác nhau đáp ứng công việc của phòng khám
- Hỗ trợ việc quản lý hệ thống mạng máy tính – thiết bị phần cứng cho các đơn vị khác, tập huấn hướng dẫn sử dụng
- Phối hợp cùng các đơn vị TD, VNPT triển khai phần mềm mới
- Hoàn thiện các bộ danh mục giúp cho việc triển khai BHYT

2.5 Về tổ chức qui trình tiếp nhận – chăm sóc khách hàng

- Tiếp nhận phòng tiếp nhận từ phòng điều dưỡng. Tổ chức lại công việc với phân công và lịch trực cụ thể.
- Triển khai các hoạt động chăm sóc khách hàng chủ động, lịch trực tuyến (thời gian thực), ghi nhận sự hài lòng khách hàng, ghi nhận sự cố y khoa, ghi nhận vấn đề tham gia làm việc của CNV,

2.6 Về quảng bá thông tin

- Xây dựng – thực hiện câu lạc bộ bệnh nhân với các chuyên đề khác nhau, hoạt động thường xuyên hằng tháng.
- Quản lý – chăm sóc khách hàng, đăng ký khám trực tuyến
- Thực hiện các chương trình marketing
- Quản lý – phổ biến các chương trình miễn giảm tại phòng khám
- Xây dựng các bảng hướng dẫn, bảng điện, đồng phục, brochure, biểu mẫu, lịch, web, fanpage.... Phục vụ cho hoạt động chăm sóc khách hàng
- Thực hiện một số chương trình truyền thông trường học, theo đơn yêu cầu cụ thể với các đơn vị

3 Ưu điểm

- Đội ngũ nhân viên tích cực, có trách nhiệm cao, được phân công đầu việc cụ thể
- Mặc dù chưa có kinh nghiệm nhưng các thành viên đã đầu tư thời gian học hỏi phục vụ công việc chung
- Việc phối hợp nhiều tổ trong cùng phòng cho phép các tổ trao đổi tốt hơn, sử dụng các nguồn lực hiệu quả hơn

4 Các hoạt động đang triển khai – khó khăn

- Phòng KHNV vừa được thành lập, nhân viên kiêm nhiệm nhiều, phần lớn nhân viên chưa có nghiệp vụ, chưa có kinh nghiệm làm việc nên việc triển khai hoạt động còn nhiều điểm thiếu sót, chưa phối hợp tốt giữa các tổ, giữa các phòng ban.
- Nhân sự phần lớn là kiêm nhiệm, nhiều việc phối hợp nên chưa có nhiều thời gian cho hoạt động của phòng.
- Việc xây dựng qui trình còn mất nhiều thời gian liên quan đến khâu kiểm duyệt. Trong khi đó khâu giám sát – kiểm tra chưa được lãnh đạo quan tâm đúng mức.

5 Dự kiến phương hướng, nhiệm vụ năm

- Tiếp tục hoàn thiện các qui trình – qui chế chuyên môn, phác đồ, hoàn chỉnh các cơ sở pháp lý bằng việc áp dụng các văn bản hướng dẫn pháp luật của ngành. Đưa các nội dung này vào sử dụng thông qua hoạt động kiểm tra – kiểm soát
- Hệ thống hóa, vi tính hóa các hoạt động thường qui của phòng khám thông qua áp dụng công nghệ thông tin giúp tăng năng suất
- Chuyên nghiệp hóa động ngũ nhân viên của phòng KHNV nói riêng và phòng khám nói chung, thực hiện hiệu quả hơn các công việc của phòng khám
- Triển khai các hoạt động can thiệp chủ động về quản lý phòng khám, quản lý khách hàng trên cơ sở khai thác các nguồn thông tin hiện có.

Trên đây là nội dung báo cáo về tổ chức, hoạt động năm của phòng Kế hoạch nghiệp vụ. Trân trọng./.

PHÒNG KẾ HOẠCH – NGHIỆP VỤ

Trưởng phòng

TS.BS Võ Thành Liêm

