

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 30 tháng 12 năm 2020.

## BÁO CÁO

### Kết quả thực hiện công việc của phòng năm 2020

#### 1 Giới thiệu phòng

Phòng Kế hoạch-Nghiệp vụ có cấu trúc gồm 6 tổ chức năng cùng với 21 nhân sự được phân công các công việc tương ứng ở các tổ. Trong đó, tổ Trang thiết bị mới được thành lập trong năm 2020. Phòng hiện có cấu trúc và nhân sự cụ thể như sau:

- Cấu trúc:

- 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.
- Tổ trang thiết bị: thực hiện các công việc liên quan mua sắm và bảo trì trang thiết bị

- Nhân sự:

- Cơ hữu (9 nhân sự): 2 bác sĩ (BS. Sang, BS. Bách), 2 điều dưỡng (chị Phúc Anh, Lyna) và 5 cử nhân (anh Long, chị X.Như, Duy, Quyên, cô Tâm-quyết định nghỉ của cô ngày 31/12/2020)
- Kiêm nhiệm (12 nhân sự): 8 bác sĩ (BS. Liêm, BS. Nam Hà, BS. Hưng, BS. Phước, BS. Tiến, BS. Như, BS. Ngân, BS. Kim Tính), 1 điều dưỡng (chị Trang) và 3 thạc sĩ (anh Tính, anh Hoan, anh Nhật)

#### 2 Kết quả hoạt động trong năm 2020

##### 2.1 Về mặt tổ chức

- Kiện toàn bộ máy tổ chức với việc thành lập thêm tổ Trang thiết bị. Do đó, Phòng có 6 tổ chức năng với sự phân công công việc và nhân sự tương ứng
- Phối hợp giữa các tổ hoàn thành các công việc Phòng khám

## 2.2 Về quy trình chuyên môn

- Xây dựng thêm 22 quy trình – quy chế chuyên môn mới cho Phòng khám. Bên cạnh đó hoàn thiện các quy trình đã ban hành sao cho phù hợp thực tế Phòng khám
- Tổng hợp, xây dựng phác đồ chuyên môn từ các đơn vị
- Hoàn thiện các bộ danh mục về thuốc – kỹ thuật – nhân viên
- Hoàn thành báo cáo khảo sát năng lực ngoại ngữ của nhân viên Phòng khám
- Hoàn thiện bảng báo giá khám sức khỏe song ngữ
- Xây dựng các biểu mẫu và kế hoạch của Phòng khám
- Thu thập, phân tích các sự cố y khoa
- Xây dựng đề án khám chữa bệnh tại nhà và từng bước đưa vào thí điểm tại Phòng khám

## 2.3 Về khám sức khỏe đoàn

- Triển khai hiệu quả tất cả 39 đoàn khám sức khỏe
- Hoàn thiện quy 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 hệ thống khai báo y tế trực tuyến về các thông tin dịch tễ Covid 19
- 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 cung cấp phần mềm triển khai thí điểm phần mềm mới
- Hoàn thiện các bộ danh mục giúp cho việc triển khai BHYT

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

- Triển khai các hoạt động chăm sóc khách hàng chủ động, ghi nhận các khảo sát về sự hài lòng khách hàng
- Xây dựng và quản lý lịch Phòng khám
- Quản lý – chăm sóc khách hàng, đăng ký khám trực tuyến
- Ghi nhận các báo cáo sự cố y khoa,
- Ghi nhận vấn đề tham gia làm việc và vắng mặt của nhân sự các đơn vị chuyên môn

## 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.
- 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, poster, 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
- Thành lập ban duyệt website kiểm soát các bài viết đăng trên trang web Phòng khám
- Tổ chức các hội thảo trực tiếp và trực tuyến
- Xây dựng kế hoạch, thực hiện các bài viết về các bác sĩ, chuyên gia của Phòng khám phục vụ cho việc quảng bá phòng khám
- Xây dựng các bài viết chuyên đề về sức khỏe đăng trên trang web Phòng khám
- Xây dựng kế hoạch quảng bá dịch vụ phòng khám cho người nước ngoài khám tại Phòng khám

### **2.7. Về trang thiết bị**

- Mua sắm các trang thiết bị Phòng khám (26 loại trang thiết bị chuyên môn cho 4 đơn vị thuộc Phòng khám: Điều dưỡng, Vật lý trị liệu, Cấp cứu, Phòng Kế hoạch-Nghiệp vụ)
- Bảo trì, sửa chữa trang thiết bị Phòng khám

### **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 Kế hoạch-Nghiệp vụ có nhiều biến động về cấu trúc và nhân sự, các nhân sự mới chưa có nghiệp vụ, đôi khi thiếu kinh nghiệm làm việc nên việc triển khai hoạt động còn nhiều điểm thiếu sót.
- Chưa phối hợp tốt với các phòng ban chức năng dẫn đến một số khó khăn và chậm trễ công việc chung của Phòng khám
- Nhân sự phần lớn là kiêm nhiệm, nhiều việc phối hợp nên chưa có nhiều thời gian cho hoạt động của phòng.

### **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 quy 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
- Phối hợp tốt hơn với các đơn vị hành chính và chuyên môn 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

Tên tổ chuyên môn	Nhiệm vụ
<b>1/ Tổ Hồ sơ &amp; Bệnh án</b> - Khám sức khỏe, BHYT - Lưu trữ Hồ sơ bệnh án	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liên hệ, thực hiện hợp đồng các gói khám sức khỏe</li> <li>- Thực hiện các thủ tục triển khai công tác KSK đã được phê duyệt</li> <li>- Giải chi các gói KSK</li> <li>- Quản lý số liệu &amp; Vi tính hóa thông tin khám sức khỏe</li> <li>- Kết luận tình trạng sức khỏe trên các phiếu khám của khách</li> <li>- Rà soát chất lượng hồ sơ bệnh án</li> <li>- Lưu trữ Hồ sơ bệnh án (KSK, BHYT, ....)</li> <li>- Quản lý lịch phòng khám &amp; Kiểm tra việc thực hiện qui chế về lịch</li> </ul>
<b>2/ Tổ chuyên môn</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hỗ trợ công tác quản lý hoạt động chuyên môn tại phòng khám theo chức năng nhiệm vụ được phân công</li> <li>- Biên soạn các quy trình chuyên môn</li> <li>- Tổ chức biên soạn biên soạn, quản lý, theo dõi việc thực hiện các quy định liên quan đến phác đồ điều trị phù hợp với hoạt động của phòng khám</li> </ul>
<b>3.1- Tổ Hành chính</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hỗ trợ các tổ chuyên môn đối với các công việc liên quan đến thủ tục hành chính</li> <li>- Soạn thảo và trình ký Ban Lãnh đạo Phòng khám các văn bản hành chính, văn thư giao dịch với các đối tác theo yêu cầu của Ban Chủ nhiệm P.KHNV</li> <li>- Kịp thời chuyển tải lên trang tin nội bộ của Phòng khám các văn bản quy phạm pháp luật, các thông tin chỉ đạo hoạt động chuyên môn của Bộ Y tế, Sở Y tế TP HCM từ các trang tin điện tử của Bộ &amp; Sở Y tế TP</li> <li>- Tiếp nhận và triển khai thực hiện các chỉ đạo BGH Trường ĐHYK PNT thông qua các văn bản hành chính đến các thành viên P.KHNV</li> <li>- Theo dõi lịch công tác và báo cáo việc thực hiện nhiệm vụ được phân công của các thành viên P.KHNV trong hợp phong hàng tuần</li> </ul>
<b>3.2- Tổ Tiếp nhận</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiếp nhận các yêu cầu dịch vụ y tế, lập hồ sơ, cấp phiếu, nhập phần mềm bệnh án điện tử các thông tin dịch vụ yếu cầu, Quản lý bộ phận tiếp nhận của phòng khám</li> <li>- Phụ trách công tác Chăm sóc khách hàng tại phòng khám, triển khai các hoạt động tư vấn – giải thích – theo dõi và hướng dẫn người bệnh tại phòng khám</li> <li>- Quản lý đường dây nóng, đặt lịch khám</li> <li>- Xây dựng và thực hiện các chương trình riêng của phòng tiếp nhận</li> </ul>

<b>4/ Tổ Truyền thông &amp; Marketing</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phụ trách toàn bộ hoạt động thông tin, truyền thông, quảng cáo trên trang tin điện tử của Phòng khám Đa khoa Phạm Ngọc Thạch</li> <li>- Thiết kế banner, backdrop, standy, ... phục vụ cho công tác truyền thông &amp; marketing của Phòng khám - Trường ĐHYK PNT</li> <li>- Thực hiện các hoạt động truyền thông quảng bá thương hiệu Phòng khám &amp; Trường ĐHYK PNT</li> <li>- Phụ trách Câu lạc bộ Bệnh nhân /Khách hàng</li> </ul>
<b>5/ Tổ Công nghệ thông tin</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phụ trách hoạt động hệ thống mạng nội bộ của Phòng khám.</li> <li>- Phụ trách về kỹ thuật phần cứng và phần mềm của Phòng khám</li> <li>- Hỗ trợ việc tập huấn các khoa /phòng vận hành hiệu quả các phần mềm, thiết bị vi tính trong công tác quản lý hành chính, chuyên môn...</li> <li>- Báo cáo thống kê số liệu phòng khám</li> </ul>
<b>6/ Tổ Trang Thiết bị</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phụ trách công việc liên quan đến các thủ tục mua sắm, bảo trì trang thiết bị y tế theo quy định, phục vụ cho hoạt động khám chữa bệnh tại phòng khám</li> </ul>