

## Lời cảm ơn và niềm cảm ơn bác sĩ làm mát lòng bệnh nhân

Viết bởi Administrator

Thứ bảy, 09 Tháng 6 2012 14:17 -

---

Sáng 8/6, đang chuẩn bị xuất viện tại phòng điều trị nội trú Bệnh viện ĐHY Dược TP HCM, chị Nguyễn Thị Kim Hoàng nghe tiếng gõ cửa, rồi hai nhân viên y tế trẻ bước vào thăm hỏi, gửi lời cảm ơn và hẹn ngày đến lịch tái khám.



*Nhân viên chăm sóc khách hàng Bệnh viện ĐHY Dược TP HCM đến cảm ơn bệnh nhân sau xuất viện. Ảnh: Thiên Châu*

Sau vài lời tiếp thị, họ chuyển đến chị Hoàng lời thăm hỏi tình trạng sức khỏe và tham khảo một số hài lòng của bệnh nhân về cung cách phục vụ của bệnh viện trong những ngày điều trị tại đây.

## Lời cảm ơn và cảm ơn bác sĩ làm mát lòng bệnh nhân

Vị trí bài Administrator

Thứ bảy, 09 Tháng 6 2012 14:17 -

---

Theo chị Hoàng, đây là lần đầu tiên đi đi về về mà chị được đi đến bệnh viện để khám và hỏi thăm bệnh trình. "Tôi hoàn toàn bất ngờ. Chị mất vài phút, song chính sự thăm hỏi, đồng viên của nhân viên bệnh viện đã khiến tôi cảm thấy vui vì được quan tâm", nữ bệnh nhân nhà ở quận 8, TP HCM, bày tỏ.

Tại Bệnh viện ĐHY dục TP HCM, ngày nào cũng vậy, bắt đầu từ 9h sáng, nhóm nhân viên y tế thu xếp bệnh nhân chăm sóc khách hàng lần đầu tiên phòng bệnh nhân nội trú chu đáo bắt đầu từ việc làm việc tiếp nhận.

Cùng ngày nhiên như chị Hoàng là bệnh nhân Mai Thị Dung nhà ở quận Bình Thạnh, đi về trình chị ngã sa trên giường tại bệnh viện. Khi thấy các nhân viên đến hỏi thăm, bà Dung thốt lên chỉ nghĩ là bắt đầu. Mỗi lần khi hỏi hỏi thi, bệnh nhân mới biết nhân viên y tế chỉ đến thăm hỏi mình.

Một bệnh nhân khác, bà Dung được các nhân viên hỏi han bệnh trình, ghi nhận góp ý của bệnh nhân và hướng dẫn đến các thủ tục để bệnh nhân tái khám. "Thật bất ngờ vì đây là lần đầu tiên tôi đi khám bệnh mà lần đầu tiên cảm ơn và hướng dẫn đến tái khám chu đáo", bà Dung nói.

Tổng đi về trình tại Bệnh viện ĐHY dục TP HCM, anh Vinh Anh cũng cho biết, gia đình anh có 4 người con cả bệnh tại đây đầu tiên được thái độ đối xử tiếp nhận từ nhân viên bệnh viện.

"Không cần phong bì mà người bệnh vẫn được các bác sĩ chữa trị tình đi về trình, ra về còn có nhân viên y tế đến tận giường bệnh gọi hỏi thăm cảm ơn. Thích nhất là lần sau khám gọi đi trình thoải mái được tái khám mà không cần chờ đợi. Tôi nghĩ các bệnh viện khác nên làm theo cách của bệnh viện này để có lợi cho người dân", anh Vinh nói.

Đi đến Bệnh viện Chăm sóc khách hàng Bệnh viện ĐHY dục TP HCM, ông Phạm Quốc Hoàn cho biết, hoạt động "cảm ơn bệnh nhân" đã hình thành từ năm 2008. "Lúc đầu chúng tôi chỉ thăm hỏi sức khỏe, lấy ý kiến góp ý trong đi về trình, hướng dẫn tái khám và tiếp nhận quà. Từ năm 2010 thì có các thủ tục cảm ơn", chị Hoàn nói.

Cũng theo ông Hoàn, với bệnh nhân đã đi về trình nội trú tại bệnh viện, bệnh nhân chăm sóc khách hàng hướng dẫn bệnh nhân khi tái khám cần gọi đi trình thoải mái được xếp lịch gặp bác sĩ mà

không cần phải chờ đợi.

**Ngoài Bệnh viện ĐHY Dược TP HCM, Bệnh viện quận 1 cũng đang xây dựng nếp làm việc thân thiện với bệnh nhân.** Bệnh nhân nói đúng thì Bệnh viện quận 1 không nhieu, cũng không có tình trạng bệnh nhân chờ đợi đi khám, song bác sĩ Nguyễn Nguyệt Cù, Bí thư đoàn thanh niên của bệnh viện vẫn khuyến khích các phong trào vì bệnh nhân.

Đây là một trong số ít bệnh viện phát động phong trào "Trang mãi màu áo Blouse", nhân viên y tế nói không với phong bì. Các y bác sĩ cũng thề hứa "Tuần làm việc thân thiện" với tiêu chí "Bệnh nhân đến đón tiếp niềm nở - bệnh nhân chăm sóc tận tình - bệnh nhân vững lòng chờ đợi".

"Cùng ý tưởng giúp bệnh nhân xua đi sợ hãi, tin tưởng vào việc khám chữa trị của bác sĩ, chúng tôi phát động phong trào 'Tổ trái tim hồng đến nỗi cảm ơn tận tụy'. Mục đích là thúc đẩy nhúng bui tiếp nhận khả năng giao tiếp với bệnh nhân, nhằm mong muốn người bệnh hài lòng nhất khi đến với bệnh viện", bác sĩ Cù nói.

Chiều 8/6, đến phiên thăm dò ý kiến sau khi có người thân đến tiếp xúc với Bệnh viện Quận 1, chị Nguyễn Thị Thu Hà cho biết hoàn toàn hài lòng với cung cách phục vụ của các bác sĩ.

"Tôi đặc biệt thích cách quan tâm thăm hỏi và đến dò khi người thân tôi xuất viện của các bác sĩ. Dù nhò thôi nhưng chính cách thề hứa này đã khiến bệnh nhân cảm thấy thoải mái hơn rất nhiều", chị Hà cho biết.

**Theo Thiên Chương**

VnExpress.net