

Số: *443*/KH-TTYT

Thanh Khê, ngày *22* tháng *7* năm 2019

KẾ HOẠCH

Cải tiến chất lượng khám, chữa bệnh dựa trên kết quả khảo sát HLNB quý II

Căn cứ “Bộ tiêu chí chất lượng Bệnh viện” ban hành kèm theo QĐ số 6858/QĐ-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ y tế;

Dựa trên Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh quý II năm 2019 và Danh sách các vấn đề cần ưu tiên giải quyết sau khảo sát của Tổ khảo sát hài lòng người bệnh TTYT quận Thanh Khê;

Tổ khảo sát hài lòng người bệnh TTYT quận Thanh Khê xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng quý II sau đây:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Giải quyết các vấn đề cần được ưu tiên, đặc biệt ở các khoa có tỷ lệ hài lòng người bệnh thấp;

- Nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh và chất lượng dịch vụ, thay đổi nhận thức, thái độ, phong cách phục vụ người bệnh của cán bộ y tế và toàn thể nhân viên nhằm đáp ứng sự hài lòng của người bệnh.

2. Yêu cầu

Cán bộ y tế, nhân viên khoa phòng nghiêm túc triển khai, thực hiện kế hoạch và duy trì thường xuyên, liên tục để đảm bảo tính hiệu quả và mục đích của các nội dung được đề ra.

II. NỘI DUNG TRIỂN KHAI

1. Nhân lực tham gia

- Mạng lưới quản lý chất lượng toàn bệnh viện bao gồm tổ khảo sát HLNB;
- Nhân viên các khoa lâm sàng và phòng chức năng.

2. Kế hoạch cụ thể

2.1. Đảm bảo nhà vệ sinh sạch sẽ, thông thoáng

- Phòng Điều dưỡng-CTXH kết hợp với khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn và các điều dưỡng trưởng khoa tăng cường giám sát, nhắc nhở các nhân viên hộ lý dọn vệ sinh thường xuyên để đảm bảo chất lượng các phòng bệnh và khu nhà vệ sinh;

- Đề nghị Điều dưỡng trưởng các khoa lâm sàng nhắc nhở nhân viên thay chiếu (ga giường), bao gối cho bệnh nhân ít nhất 1 lần trong thời gian bệnh nhân nằm viện;

- Tổ Quản lý chất lượng và phòng Tổ chức – cán bộ triển khai công tác gắn các bảng hướng dẫn giữ gìn vệ sinh chung trong các khu nhà vệ sinh nhằm nâng cao ý thức của người bệnh.

2.2. Bổ sung cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ người bệnh

- Đề nghị điều dưỡng trưởng các khoa lâm sàng nhắc nhở nhân viên cung cấp đầy đủ quần áo, nước uống nóng lạnh cho người bệnh kịp thời khi người bệnh vào nhập viện;

- Đề nghị các khoa lâm sàng thông báo cho bệnh nhân biết về chính sách giữ xe miễn phí cho người bệnh điều trị nội trú;

- Các điều dưỡng trưởng cần cập nhật tình hình hư hỏng và viết giấy đề nghị sửa chữa gửi phòng TCCB-HCQT để sửa chữa hoặc mua mới kịp thời để phục vụ bệnh nhân;

- Phòng HCQT-TCCB đôn đốc sửa chữa những nơi bị hư hỏng, sơn và quét vôi những tường ẩm mốc.

2.3. Hợp giữa Tổ khảo sát HLNБ và khoa có tỷ lệ hài lòng thấp nhất

- Tổ chức cuộc họp giữa Tổ khảo sát HLNБ và điều dưỡng trưởng khoa có tỷ lệ hài lòng người bệnh thấp nhất trong quý II (khoa Nội);

- Tổ khảo sát HLNБ nêu ra những vấn đề còn tồn tại của khoa, kết hợp với điều dưỡng trưởng khoa phân tích nguyên nhân, tìm ra giải pháp và kế hoạch triển khai thực hiện nhằm nâng cao chất lượng khám bệnh và chất lượng dịch vụ của khoa;

- Tổ Quản lý chất lượng có trách nhiệm giám sát quá trình triển khai thực hiện các biện pháp của khoa.

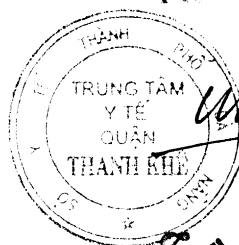
III. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ VÀ BÁO CÁO

- Tổ Quản lý chất lượng, tổ khảo sát HLNБ, điều dưỡng trưởng và trưởng khoa lâm sàng, phòng chức năng có trách nhiệm kiểm tra thực tế, đánh giá dựa trên phiếu hài lòng người bệnh;

- Tổ khảo sát HLNБ có trách nhiệm tổng hợp các phiếu hài lòng người bệnh quý sau, phân tích số liệu, các kế hoạch đã được đề ra và kết quả để báo cáo với Ban giám đốc. *ƯCC*

Nơi nhận:

- BGĐ (Đề B/c);
- Các khoa phòng;
- Lưu VT, KHNВ.



14/ **GIÁM ĐỐC**

Trần Hưng Minh