

- Nâng cấp hệ thống lấy số tự động, đảm bảo hệ thống tự động tính toán thời gian trung bình của một lượt khám bệnh.

- Để giảm thời gian chờ đợi làm thủ tục và khám, bệnh viện cần xây dựng đội ngũ cán bộ nhân viên làm việc nhanh nhẹn, chuyên nghiệp và có chuyên môn cao bằng cách tổ chức các lớp tập huấn đào tạo liên quan đến chuyên môn và những kỹ năng cần thiết. Đối với những bệnh nhân tái khám, bác sỹ có thể chủ động hẹn khám vào những lúc ít người khám (buổi chiều, trừ thứ 2 và thứ 6).

2.2. 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.

2.3. 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.

2.4. Hợp giữa Tổ khảo sát HLNB và khoa có tỷ lệ hài lòng thấp nhất

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

- Tổ khảo sát HLNB 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.

III. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ VÀ BÁO CÁO:

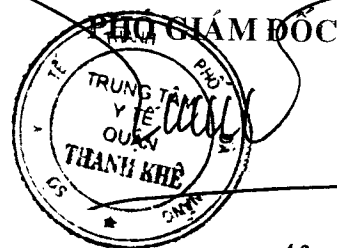
- Tổ Quản lý chất lượng, tổ khảo sát HLNБ, điều dưỡng trưởng và trưởng khoa lâm sàng, phòng chức năng có trách nhiệm kiểm tra thực tế, đánh giá dựa trên các bảng kiểm và phiếu hài lòng người bệnh.

- 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. *lu*

Nơi nhận:

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

GIÁM ĐỐC



Lê Chiuy Nguyệt



