

Số: 59/KH-TTYT

Thanh Khê, ngày 07 tháng 10 năm 2019

KẾ HOẠCH

Cải tiến chất lượng khám, chữa bệnh dựa trên kết quả khảo sát hài lòng người bệnh quý III năm 2019

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 III 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 III sau đây:

I. MỤC ĐÍCH, MỤC TIÊU

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. Mục tiêu

- 100% 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, tổ QLCLBV;

- Nhân viên các khoa lâm sàng và phòng chức năng.

2. Kế hoạch cụ thể

2.1. Giảm thời gian chờ đợi của người bệnh

- Nhằm đáp ứng nhu cầu tìm hiểu thông tin và đăng ký khám bệnh trực tuyến của người bệnh, phòng Công nghệ Thông tin kết hợp với phòng KHNVT thực hiện đề án đăng ký khám bệnh trực tuyến của Sở Nội vụ;



- 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;

- Đề 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);

+ Đối với người bệnh chờ làm các xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh, điều dưỡng khoa CLS cần thông báo rõ thời gian dự kiến nhận kết quả để người bệnh biết.

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

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

- Phòng TC - CB đôn đốc sửa chữa những nơi bị hư hỏng, sơn và quét vôi những tường ẩm mốc;

- Phòng TC - CB xem xét việc lắp đặt chuông gọi hỗ trợ ở tầng 2 của các Khoa Lâm sàng;

- 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;

- Các khoa lâm sàng thông báo cho bệnh nhân biết về chính sách, quy định cho người bệnh điều trị nội trú (có quy định dán thông báo rõ ràng).

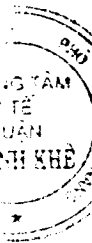
2.3. Đảm bảo buồng bệnh, nhà vệ sinh sạch sẽ, thông thoáng

- Phòng Điều dưỡng kết hợp với khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn và các điều dưỡng trưởng các 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;

- Phòng TC - CB 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.

2.4. Bổ sung nhân lực cho các Khoa lâm sàng có số lượng khám, điều trị người bệnh đông



- Phòng KHVN, Phòng Điều dưỡng, Khoa Dược - TTBVTTYT cần phối hợp để điều phối cán bộ tại khu vực Khám bệnh vào những ngày cao điểm, giảm tải cho NVYT và thời gian chờ đợi của người bệnh;

- Phòng TC - CB cần có phương án bổ sung nhân lực cho các Khoa lâm sàng và Cận lâm sàng để đảm thực hiện công việc tốt.

2.5. 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 III (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

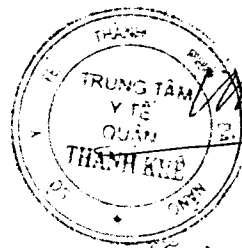
- Tổ Quản lý chất lượng, tổ khảo sát HLNB, điều dưỡng trưởng và trưởng khoa các khoa lâm sàng, phòng chức năng có trách nhiệm kiểm tra thực tế, đánh giá dựa trên các bảng kiểm và phiếu hài lòng người bệnh.

- Tổ khảo sát HLNB 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. *hh*

Nơi nhận:

- BGD (để b/c);
- Các khoa phòng;
- Lưu VT, KHN.

HT **GIÁM ĐỐC**
PHÓ GIÁM ĐỐC



Trần Hưng Minh