

Số: /KH-TTYT

Châu Thành, ngày tháng 5 năm 2022

KẾ HOẠCH
Cải tiến chất lượng dựa trên kết quả khảo sát
hài lòng người bệnh Quý II năm 2022

Thực hiện Quyết định 6858/QĐ BYT, ngày 18/11/2016 của Bộ Y tế về việc ban hành Bộ tiêu chí chất lượng Bệnh viện Việt Nam.

Dựa trên kết quả khảo sát hài lòng người bệnh Quý II năm 2022 và danh sách các vấn đề ưu tiên cần giải quyết sau khảo sát của tổ khảo sát hài lòng người bệnh Trung tâm Y tế huyện Châu Thành.

Tổ khảo sát hài lòng người bệnh Trung tâm Y tế huyện Châu Thành xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng Quý II như sau:

I. MỤC TIÊU, MỤC ĐÍCH

1. Mục tiêu chung

- Trên 95% 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 các nội dung đề ra.

- Cải tiến chất lượng là nhiệm vụ trọng tâm, xuyên suốt của Trung tâm phải được tiến hành thường xuyên, liên tục và ổn định.

2. Mục đích

- Giải quyết vấn đề cần được ưu tiên giải quyết, đặc biệt ở các vấn đề có tỉ lệ người hài lòng 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.

II. NỘI DUNG TRIỂN KHAI

1. Nhân lực

- Mạng lưới quản lý chất lượng Trung tâm.

- Nhân viên các khoa lâm sàng và phòng chức năng

2. Kế hoạch cụ thể

2.1. Đối với người bệnh nội trú

- Điều dưỡng tại các khoa cần chú ý việc thay ga giường, cung cấp quần áo sạch sẽ hàng ngày cho người bệnh thường xuyên để đảm bảo vệ sinh và thoải

mái cho bệnh nhân khi nằm điều trị tại Khoa. Tư vấn chế độ dinh dưỡng hợp lý cho bệnh nhân. Giải thích cho bệnh nhân hiểu về thay băng keo kim luân mỗi ngày sẽ ảnh hưởng đến vị trí đặt kim luân. Do đó đúng 72h điều dưỡng sẽ thay kim luân và băng keo mới cho bệnh nhân. Với những trường hợp băng keo bị bong, tróc, bẩn thì Điều dưỡng phải thay mới kịp thời cho bệnh nhân.

- Phòng Tổ chức - Hành chính: Phân công cán bộ kiểm tra và khắc phục đường truyền wifi và sửa chữa (thay mới) quạt trần phòng bệnh tại Khoa Ngoại.

- Khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn: Nhắc nhở nhân viên vệ sinh về việc giao tiếp với bệnh nhân và thân nhân người bệnh phải lịch sự, nhã nhặn. Tăng cường giám sát công tác vệ sinh phòng bệnh và nhà vệ sinh tại các khoa. Đặc biệt kiểm tra nhà vệ sinh dành cho người khuyết tật, đảm bảo sạch sẽ và luôn mở cửa để bệnh nhân tiện sinh hoạt.

2.2. Đối với người bệnh ngoại trú

- Khoa YHCT: Cần bắt mạch trước khi chẩn đoán bệnh. Tạo niềm tin cho bệnh nhân khi đến khám bệnh tại khoa.

- Khoa Dược: Phân công thêm nhân viên tại quầy phát thuốc BHYT vào các ngày có bệnh nhân đông để tránh tập trung đông người và không mất nhiều thời gian chờ đợi của bệnh nhân.

- Khoa khám bệnh: Tiếp tục phân công nhân viên y tế hướng dẫn người bệnh quét thẻ BHYT tại Kios. Đối với các đối tượng ưu tiên nhân viên y tế thực hiện quét thẻ thay bệnh nhân để rút ngắn thời gian chờ đợi. Bác sĩ, nhân viên y tế tại khoa cần chú ý thái độ giao tiếp với bệnh nhân ân cần và tế nhị hơn.

- Trung tâm luôn tạo điều kiện để các y, bác sĩ nâng cao trình độ chuyên môn để đáp ứng tốt hơn nhu cầu khám chữa bệnh của người dân.

III. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ VÀ BÁO CÁO

- Tổ quản lý chất lượng, tổ khảo sát hài lòng người bệnh, trưởng khoa, điều dưỡng trưởng các khoa lâm sàng, phòng chức năng có trách nhiệm kiểm tra việc thực hiện kế hoạch, đánh giá dựa trên phiếu khảo sát hài lòng người bệnh.

- Tổ khảo sát hài lòng người bệnh có trách nhiệm phát phiếu, tổng hợp, phân tích số liệu và báo cáo kết quả cho Ban Giám đốc./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các Khoa, Phòng;
- Lưu: PDD.

GIÁM ĐỐC

Dương Hồng Nhựt

**DANH SÁCH CÁC VẤN ĐỀ ƯU TIÊN CẦN GIẢI QUYẾT TRONG
QUÍ II NĂM 2022**

(Kèm theo Kế hoạch số: /KH-TTYT, ngày /5/2022 của
Trung tâm Y tế huyện Châu Thành)

- Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị:
 - + Bệnh nhân còn chờ đợi lâu khi nhận thuốc BHYT tại khoa Dược.
 - + Khâu quét thẻ BHYT tại Kios tốn nhiều thời gian chờ đợi của bệnh nhân.
- Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh:
 - + Ga giường chưa được thay thường xuyên. Đồ bệnh nhân chưa được cấp mỗi ngày.
 - + Công tác vệ sinh tại phòng bệnh và nhà vệ sinh tại các khoa chưa đảm bảo.
 - + Sửa chữa (thay mới) quạt trần tại phòng bệnh và khắc phục đường truyền wifi tại Khoa Ngoại.
- Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế:
 - + Chuyên môn của y, bác sĩ chưa cao, chưa đáp ứng được nhu cầu khám chữa bệnh của người dân.
 - + Thái độ giao tiếp của bác sĩ với bệnh nhân chưa ân cần.
 - + Một số hộ lý giao tiếp với bệnh nhân chưa nhã nhặn.
 - + Công tác tư vấn, hướng dẫn chế độ ăn phù hợp với tình hình sức khỏe của bệnh nhân chưa được thường xuyên./.