

Số: 707/BVMPT-HĐQL

Cai Lậy, ngày 11 tháng 10 năm 2017

**ĐÁNH GIÁ THỜI GIAN CHỜ ĐỢI CỦA NGƯỜI BỆNH
VÀ CÁC VẤN ĐỀ CẦN CẢI TIẾN
QUÍ III – NĂM 2017**

Tổ Quản lý chất lượng bệnh viện định kỳ tổ chức đánh giá thời gian chờ đợi của người bệnh khi đến khám bệnh tại phòng khám của bệnh viện và rút ra các vấn đề cần cải tiến như sau:

1. Giám sát đánh giá thời gian chờ đợi của người bệnh:

a. Không có chỉ định xét nghiệm, thường mất thời gian từ lúc vào khám là:

- Nộp sổ lấy số thứ tự khoảng 15 phút/người
- Nộp sổ chờ khám tại các phòng khám khoảng 30 phút/người
- Vào khám bệnh khoảng 3-5 phút/người
- Chờ in toa, phiếu thanh toán BHYT khoảng 15 phút.
- Chờ cấp thuốc khoảng 15 phút.

Tổng cộng: khoảng 80 phút/người. Dài hơn quý II năm 2017 do lượng bệnh và khám sức khỏe tăng cao.

b. Có 1 xét nghiệm: đường huyết

- Bằng thời gian trên công thêm thời gian xét nghiệm 10-15 phút do thực hiện bằng test nhanh đường huyết mao mạch.

Tổng thời gian khoảng: 80-95 phút. Tương đương quý II năm 2017

c. Có 1 xét nghiệm và 1 chỉ định siêu âm, x quang

- Bằng thời gian a cộng thêm xét nghiệm 30 phút, siêu âm 30 phút, X quang 30 phút

Tổng thời gian khoảng: 160-180 phút. Dài hơn quý II năm 2017 do lượng bệnh và khám sức khỏe tăng cao.

2. Các vấn đề cần cải tiến:

- Khâu nhận bệnh và khu vực phát thuốc: Duy trì 01 bảo vệ sắp xếp trật tự để tránh chen lấn, ồn ào, tổ chăm sóc hướng dẫn khách hàng để công tác khám được liên tục.

- Xây dựng và mở rộng thêm phòng nhận bệnh, quầy phát thuốc, trang bị thêm ghế cho bệnh nhân ngồi chờ khám bệnh.

- Duy trì thực hiện tại phòng khám, các ĐD, NHS tiếp nhận bệnh có trình tự, nhanh chóng, thao tác kiểm tra huyết áp thuận thực, chính xác, giải thích các câu hỏi, thắc mắc của người bệnh và hướng dẫn người bệnh vào chờ khám. Các bác sỹ khám bệnh phải thực hiện thăm hỏi, khám tổng quát sơ bộ và đưa ra chẩn đoán, kê toa thuốc đúng theo quy chế kê đơn.

- Phát huy thực hiện phần mềm quản lý bệnh viện cùng với khâu nhập dữ liệu vào máy, các điều dưỡng phải nhập chính xác tên thuốc, số lượng, liều dùng, phiếu thanh toán viện phí để không phiền người bệnh chỉnh sửa nhiều lần phiếu thanh toán. Thường xuyên liên hệ với VNPT khắc phục lỗi, cập nhật những vấn đề mới, và nhất là khắc phục lỗi chạy chậm

- Về xét nghiệm: KTV xét nghiệm có thường xuyên tại phòng 4 trừ lúc nghỉ phép hay đi học.

- Siêu âm hoặc X quang: các BS và KTV làm công tác chẩn đoán hình ảnh phải không ngừng trao dồi học hỏi kinh nghiệm để đọc nhanh, chính xác phim x quang, hình ảnh siêu âm để rút ngắn thời gian đọc từ 30 phút còn 10-15 phút (trừ những ca khó cần hội chẩn).

- Sau khi có kết quả khảo sát sẽ công bố lên bảng thông báo chung để mọi người giám sát thực hiện.

- Những lúc bệnh đông tăng cường nhân viên hành chính hỗ trợ phòng khám.

- Cán bộ CNTT thường xuyên kiểm tra máy vi tính, đường truyền để tránh trục trặc khi khám bệnh và có máy dự phòng thay thế.

- Nhìn chung thời gian chờ đợi dài hơn so với quý trước. Không ghi nhận phiền hà từ người bệnh.

Trên đây là báo cáo đánh giá thời gian chờ đợi của người bệnh và các vấn đề cần cải tiến trong quy trình khám chữa bệnh của bệnh viện trong quý III/2017 đề nghị các bộ phận có liên quan tổ chức thực hiện.

Nơi nhận:

- BGD;
- Các khoa, phòng;
- Lưu: VT, KHTH.

TM. HỘI ĐỒNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
CHỦ TỊCH



GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN
Nguyễn Hiếu Nghĩa