

Số: 01 /KH- KKB

Yên Lạc, ngày 22 tháng 3 năm 2019

## **KẾ HOẠCH** **Cải tiến chất lượng khoa khám bệnh năm 2019**

Căn cứ Thông tư số 19/2013/TT-BYT ngày 12/7/2013 của Bộ Y tế về việc hướng dẫn quản lý chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh tại bệnh viện.

Căn cứ Quyết định số 6858/QĐ-BYT Ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc Ban hành Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam;

Căn cứ chức năng, nhiệm vụ và kết quả hoạt động của Khoa thực hiện trong năm 2018 cũng như mục tiêu nhằm tiếp tục phấn đấu đảm bảo Tiêu chí chất lượng Trung tâm. Nhằm đáp ứng yêu cầu nâng cao chất lượng khoa khám bệnh nói riêng và công tác khám, chữa bệnh nói chung trong việc nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh, nâng cao y đức, học tập và làm theo tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh. Khoa khám bệnh Trung tâm Y tế huyện Yên Lạc xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng năm 2019, nâng cao chất lượng khoa khám bệnh vì mục tiêu đáp ứng sự hài lòng của người bệnh cụ thể như sau:

### **I. MỤC TIÊU:**

#### **1. Mục tiêu chung:**

Hoàn thành xuất sắc kế hoạch hoạt động, phấn đấu khoa đạt tiêu chuẩn đơn vị xuất sắc.

Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ người bệnh.

Cải cách thủ tục hành chính, giảm phiền hà trong tiếp đón, khám, chữa bệnh và thanh toán viện phí đối với người bệnh, đặc biệt là người bệnh tham gia Bảo hiểm y tế.

Nâng cao chất lượng khám bệnh, đảm bảo quyền lợi của người bệnh.

Chống lạm dụng thuốc, xét nghiệm nhằm tiết kiệm nguồn lực y tế và chi phí khám, chữa bệnh.

#### **2. Mục tiêu về chất lượng:**

Tham gia phối hợp với các khoa, phòng, tổ chất lượng, nhằm thực hiện tốt các nội dung cải tiến chất lượng Trung tâm.

### **II. NỘI DUNG HOẠT ĐỘNG; TỔ CHỨC THỰC HIỆN VÀ CÁC GIẢI PHÁP TRIỂN KHAI:**

#### **1. Tình hình nhân lực, công tác tổ chức, quản lý khoa:**

❖ Để đảm bảo tổ chức thực hiện nhằm hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao Khoa cần số lượng, cơ cấu nhân lực như sau:

- Số lượng: 16 nhân lực hiện tại.

- Cơ cấu cán bộ: **BSCKI:01; BSDK:03; CNĐD: 02; ĐDTH:1; HỘ LÝ: 01**

❖ Mô hình tổ chức khoa:

+ Gồm: Phòng khám: 12; Phòng cận l/s: 08

+ Bộ phận quản lý, điều hành: 01 BSCKI; 01 CNĐD

+ Bộ phận tiếp đón: **02 ĐD**

+ Bộ phận chăm sóc khách hàng: **02 ĐD**

+ Bộ phận khám bệnh: 03 BS; 09 ĐD (các Phòng khám Bs tại khoa lâm sàng trực tiếp khám bệnh).

## **2. Cơ sở vật chất, trang thiết bị y tế:**

**2.1. Cơ sở vật chất:** Để cải tiến chất lượng khoa cần.

- Xây dựng cải tạo phòng khám cấp cứu tại khoa khám bệnh.
- Đã đánh số đồng loạt các phòng khám bệnh và các phòng cận lâm sàng thành hệ thống chung từ tầng 1 lên tầng 3.

**2.2. Dụng cụ, trang thiết bị y tế:**

- Lắp còi báo động tại đầu giường cấp cứu 06 chiếc.
- Mua sắm bổ sung ghế ngồi chờ cho BN, quạt điện, bóng đèn...
- Đảm bảo sửa chữa, thay thế: Bóng đèn, màn hình chờ gọi số BN, màn hình ti vi, loa phát thanh...

## **3. Công tác tổ chức triển khai các hoạt động:**

**3.1. Công tác chuyên môn thực hiện tại khoa.**

Tổng số lượt bệnh nhân khám năm 2018 là 93.003/70.000 đạt 133% KH. Dự kiến năm 2019 khám 11.000 lượt/năm. Để đạt được mục tiêu kế hoạch khoa cần triển khai thực hiện một số nội dung như sau:

- Thực hiện nghiêm túc Quy chế bệnh viện, xây dựng kế hoạch, triển khai thực hiện các văn bản chỉ đạo của Trung tâm Y tế về nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh. Tổ chức, thực hiện tốt Quy chế thường trực cấp cứu. Tuỳ theo mức độ quá tải, khoa khám bệnh, phát huy sáng kiến cải tiến, cải cách quy trình, thủ tục hành chính, thực hiện các nội dung sau để giảm phiền hà cho người bệnh:

+ Tại khu vực khám bệnh: Sắp xếp, bố trí các phòng khám bệnh hợp lý, thuận tiện cho người bệnh.

Bố trí phòng khám tăng cường sử dụng khi cần thiết có thể tăng cường thêm được bàn khám, nhân lực để khám trong những ngày, giờ cao điểm có nhiều người bệnh đến khám, có thể khám sớm hơn giờ quy định chung. Bố trí bàn khám cho người bệnh có Bảo hiểm y tế ở vị trí thuận lợi, số bàn khám Bảo hiểm y tế phù hợp với số lượng người bệnh Bảo hiểm y tế đến khám. Bảo đảm chất lượng khám bệnh, tư vấn và khám hết người bệnh trong ngày.

Bố trí đủ ghế ngồi, che nắng, che mưa, thoáng mát, hợp vệ sinh, có đầy đủ quạt hơi nước, quạt trần, quạt treo tường tại khu vực khám bệnh phục vụ người đến chờ khám bệnh, kết hợp tuyên truyền giáo dục sức khỏe tại khu vực khám bệnh bằng hệ thống vô tuyến truyền hình, tranh ảnh.

Tổ chức bộ phận tiếp đón, thông tin, hướng dẫn người bệnh các thủ tục đến khám, nhập viện hoặc phải chuyển viện sau khi khám bệnh.

Áp dụng quy trình phát số khám tự động có kiểm soát, thông báo trên bảng điện tử hoặc phát phiếu khám, số khám cho từng người bệnh và thông báo phiếu khám, số khám qua loa đài. Có các hướng dẫn, quy định, nội quy, sơ đồ, biển báo dễ thấy, dễ đọc, dễ hiểu.

+ Tại các khoa cận lâm sàng: Thực hiện tốt các quy trình chuyên môn, đảm bảo chất lượng. Trả kết quả nhiều lần trong ngày để người bệnh đỡ mất nhiều thời gian chờ đợi. Hẹn rõ thời gian trả kết quả xét nghiệm.

- Triển khai các hoạt động giáo dục y đức, nâng cao tinh thần thái độ phục vụ người bệnh. Thực hiện tốt quy tắc ứng xử, kỹ năng giao tiếp với người bệnh. Phát động phong trào “Học tập và làm theo tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh” mà trọng tâm là học tập làm theo lời dạy của Bác “Thầy thuốc như mẹ hiền”.

- Ứng dụng công nghệ thông tin và tự động hoá trong quy trình tiếp nhận, khám bệnh.
  - Phối kết hợp hướng dẫn làm thủ tục thanh toán viện phí, giấy chuyển viện cho người bệnh được nhanh chóng, thuận lợi kể cả trong những ngày nghỉ, ngày lễ.
  - Đảm bảo chất lượng chuyên môn trong khám, chữa bệnh: Triển khai các biện pháp có hiệu quả để kiểm soát việc thực hiện các quy trình chuyên môn, chống lạm dụng thuốc, xét nghiệm. Đảm bảo cung ứng đủ thuốc cho người bệnh kê đơn ngoại trú.
  - Tham gia thực hiện tốt nhiệm vụ của tổ công tác xã hội, tổ chức, triển khai việc tiếp nhận và xử lý thông tin các ý kiến của người bệnh qua hòm thư góp ý, đường dây nóng và các kênh thông tin khác. Tăng cường hoạt động cập nhật thông tin từ người bệnh qua số điện thoại tư vấn chăm sóc người bệnh “khách hàng” và qua đó nắm bắt tâm tư nguyện vọng của người bệnh để có hướng tham mưu với lãnh đạo nhằm đáp ứng sự hài lòng của người bệnh và gia đình người bệnh cũng như nâng cao chất lượng khám bệnh và điều trị.
  - Đảm bảo thực hiện chất lượng của khoa.
- ❖ Những nội dung cần phối hợp để hoàn thiện, duy trì và giữ vững:

Danh mục	Nội dung thực hiện	Mức đạt 2018- Duy trì 2019	Người thực hiện	Đơn vị phối hợp	Dự kiến thời gian hoàn thành
A1.1	Chỉ đạo đảm bảo người bệnh được chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn khoa học, cụ thể.	M4	ĐD Trưởng khoa	TC-HC	Quý 1
A1.2	Phối hợp để đảm bảo người bệnh, người nhà người bệnh được chờ đợi trong phòng đầy đủ tiện nghi và được vận chuyển phù hợp với tình trạng bệnh tật	M2	Trưởng khoa	TC-HC; KHDD	Quý 1
A1.3	Chỉ đạo nhân viên khoa KB và đề xuất cải tiến quy trình KB, đáp ứng sự hài lòng người bệnh	M3	Trưởng khoa	KH-ĐD	Quý 1
A1.5	Đảm bảo BN được làm các thủ tục đăng ký, KB theo đúng thứ tự bảo đảm công bằng và mức ưu tiên	M4	ĐD Trưởng khoa	Trg khoa L/S	Quý 1
A1.6	Đảm bảo BN được hướng dẫn và bố trí làm XN, CĐHA, thăm dò chức năng theo trình tự thuận tiện.	M3	ĐD Trưởng khoa	Trg khoa L/S	Quý 1
A2.2	Đảm bảo người bệnh được sử dụng buồng vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ các phương tiện	M4	ĐD Trưởng khoa	TCHC	Quý 1
A2.5	Đảm bảo người khuyết tật được tiếp cận đầy đủ với các khoa, phòng và dịch vụ khám, chữa bệnh	M3	Trưởng khoa	TCHC	Quý 1
A3.2	Đảm bảo BN được khám trong phòng gọn gàng, ngăn nắp	M4	ĐD Trưởng khoa	KHDD+ Trg khoa L/S	Quý 1
A4.2	Đảm bảo BN được tôn trọng quyền riêng tư	M4	ĐD Trưởng khoa	Trg khoa L/S	Quý 1
A4.3	Đảm bảo người bệnh được nộp viện phí thuận tiện, công khai, minh bạch, chính xác.	M4	Trưởng khoa	KTTC	Quý 1
A4.5	Chỉ đạo cán bộ tổ chăm sóc khách hàng tham gia các hoạt động giám sát, phát hiện các mặt tích cực cũng như tiêu cực của người bệnh thông qua phản	M4	ĐD Trưởng khoa	Công đoàn	Quý 1

	ánh SĐT CSKH.				
A4.6	Chỉ đạo CB phối hợp khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp	M4	ĐD Trưởng khoa	KH-ĐD	Quý 1
B2.2	Đảm bảo nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng giao tiếp, ứng xử, y đức.	M4	ĐD Trưởng khoa	KH-ĐD	Quý 1
B3.2	Phối hợp bảo đảm điều kiện làm việc và vệ sinh lao động cho nhân viên y tế.	M3	Trưởng khoa	KH-ĐD	Quý 1
B3.3	Phối hợp bảo đảm sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện	M3	Trưởng khoa	TCHC	Quý 1
C1.1	Phối hợp bảo đảm an ninh, trật tự bệnh viện	M2	Trưởng khoa	TCHC	Quý 1
C1.2	Phối hợp bảo đảm an toàn điện và phòng, chữa cháy	M2	Trưởng khoa	TCHC	Quý 1
C3.1	Phối hợp quản lý tốt cơ sở dữ liệu và thông tin y tế	M3	Trưởng khoa	KH-ĐD	Quý 1
C4.2	Bảo đảm phối hợp chỉ đạo, hướng dẫn NV y tế thực hiện các quy trình kiểm soát nhiễm khuẩn BV	M4	ĐD Trưởng khoa	DƯỢC KSNK	Quý 1
C4.3	Chỉ đạo và triển khai chương trình giám sát tuân thủ vệ sinh tay	M3	ĐD Trưởng khoa	DƯỢC KSNK	Quý 1
C4.4	Phối hợp giám sát, đánh giá việc triển khai kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	M3	ĐD Trưởng khoa	DƯỢC KSNK	Quý 1
C4.5	Chỉ đạo thực hiện quản lý chất thải rắn, chất thải	M4	ĐD Trưởng khoa	DƯỢC KSNK	Quý 1
C5.3	Tham gia áp dụng các hướng dẫn quy trình kỹ thuật khám bệnh, chữa bệnh và triển khai các biện pháp giám sát chất lượng	M4	Trưởng khoa	KH-ĐD	Quý 1
C5.5	Tham gia áp dụng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị đã ban hành và giám sát việc thực hiện	M3	Trưởng khoa	KH-ĐD + DƯỢC	Quý 1
C9.3	Phối hợp trong công tác dự trừ thuốc, hóa chất và vật tư y tế tiêu hao đầy đủ, kịp thời.	M4	ĐD Trưởng khoa	DƯỢC KSNK	Quý 1
C10.1	Tham gia tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học	M3	Trưởng khoa	KH-ĐD	Quý 1
D1.2	Xây dựng, triển khai kế hoạch cải tiến chất lượng khoa KB	M3	Trưởng khoa	KH-ĐD	Quý 1
D1.3	Tham gia xây dựng văn hóa chất lượng bệnh viện	M3	Trưởng khoa	KH-ĐD	Quý 1
D2.1	Tham gia phòng ngừa các nguy cơ, diễn biến bất thường xảy ra với người bệnh	M4	Trưởng khoa	KH-ĐD	Quý 1
D2.2	Tham gia xây dựng hệ thống báo cáo, phân tích sự cố y khoa và tiến hành các giải pháp khắc phục	M3	Trưởng khoa	KH-ĐD	Quý 1
D2.3	Tham gia thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giảm thiểu các sự cố y khoa	M3	Trưởng khoa	KH-ĐD	Quý 1
D2.4	Tham gia bảo đảm xác định chính xác người bệnh khi cung cấp dịch vụ	M3	Trưởng khoa	KH-ĐD	Quý 1
D2.5	Tham gia phòng ngừa nguy cơ BN bị trượt ngã	M3	Trưởng khoa	KH-ĐD	Quý 1
D3.1	Tham gia đánh giá chính xác thực trạng và công bố công khai chất lượng bệnh viện	M3	Trưởng khoa	KH-ĐD	Quý 1
D3.3	Tham gia hợp tác với cơ quan quản lý trong việc xây dựng công cụ, triển khai, báo cáo hoạt động quản lý chất lượng bệnh viện	M3	Trưởng khoa	KH-ĐD	Quý 1

❖ Những nội dung phối hợp phân đầu thực hiện nâng mức đạt năm 2019:

Danh mục	Nội dung thực hiện	Mức phân đầu 2019	Người thực hiện	Đơn vị phối hợp	Dự kiến hoàn thành
A1.4	<b>Bệnh viện bảo đảm các điều kiện cấp cứu người bệnh kịp thời</b> *Phân công cán bộ bảo đảm các điều kiện cấp cứu người bệnh kịp thời gồm: Phối hợp thực hiện kiểm tra tủ thuốc và TTB, phương tiện cấp cứu thường xuyên. - Phối hợp đánh giá hoạt động cấp cứu người bệnh quý, năm. - Tham gia đánh giá, phân loại kết quả cấp cứu như số ca cấp cứu thành công, số ca chuyển tuyến, tử vong. - Phối hợp đánh giá rút kinh nghiệm từ các kết quả cấp cứu - Thực hiện và triển khai quy trình “báo động đỏ”* nội viện.	M3- M4	Trưởng khoa	KH ĐD+ KB	Quý 1
B3.3	<b>Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện</b> Khám sức khỏe định kỳ cho nhân viên và có chế độ tham quan, vui chơi tập thể	M3- M4	Trưởng khoa	TCHC	Quý 3
C1.1	<b>Bảo đảm an ninh, trật tự bệnh viện</b> Có quy định hạn chế người nhà người bệnh vào khu vực chuyên môn hoặc khoa/phòng điều trị trong các giờ quy định.	M2- M3	Trưởng khoa	TC+ KH	Quý 1
C2.1	<b>Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học</b> Bảo đảm hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học cần: Tham gia ghi chép, hoàn thiện bệnh án, quản lý BA tại khoa theo quy chế hồ sơ bệnh án và đánh giá chất lượng hồ sơ bệnh án.	M3- M4	Trưởng khoa	KH- ĐD	Quý 1
C4.6	<b>Chất thải lỏng y tế được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định</b> Đo nước đầu vào và chất thải lỏng đầu ra. Văn bản đánh giá 1 năm 2 lần. Tập huấn QLCTLYT	M2- M3	Trưởng khoa	ĐƯỢC KSNK	Quý 3
C5.1	<b>Thực hiện danh mục kỹ thuật theo phân tuyến kỹ thuật.</b> Danh mục kỹ thuật đã được phê duyệt và công bố công khai cho người bệnh và người dân.	M3- M4	Trưởng khoa	KH ĐD	Quý 2
C9.4	<b>Sử dụng thuốc an toàn, hợp lý</b> Xây dựng quy trình hướng dẫn và giám sát sử dụng thuốc có nguy cơ cao. Khoa được tổ chức tập huấn, thông tin cho nhân viên y tế ít nhất 1 lần/năm.	M3- M4	Trưởng khoa	ĐƯỢC C KSN K	Quý 1
D3.3	<b>Hợp tác với cơ quan quản lý trong việc xây dựng công cụ, triển khai, báo cáo hoạt động quản lý chất lượng bệnh viện</b> Báo cáo bảo đảm chất lượng số liệu và các thông tin.	M2- M3	Trưởng khoa	KH ĐD	Quý 4

**3.2. Xây dựng chỉ số chất lượng thực hiện của khoa.**

- Phối hợp với phòng KH-ĐD tổ chức khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh ngoại trú và tiến hành các biện pháp can thiệp đảm bảo đạt 02 lần/năm .

+ Số lượng mẫu khảo sát: 100 bệnh nhân.

+ Đối tượng: Người bệnh ngoại trú.

+ Địa điểm: Khảo sát sự hài lòng người bệnh tại khoa khám bệnh.

+ Thời gian: Quý II; IV.

- Khoa khám bệnh tổ chức bình đơn thuốc 1 lần/tháng.

### **3.3. Công tác đào tạo của khoa.**

Tham gia đầy đủ về số lượng, thành phần cán bộ tại các buổi tập huấn, đào tạo do TTYT tổ chức cũng như tuyển trên triệu tập đảm bảo 12 giờ/1 cán bộ/năm.

### **3.4. Tham gia các phong trào của Công đoàn, Đoàn TN, Nữ công.**

Tham gia đầy đủ các phong trào, hoạt động do Công đoàn, Đoàn thanh niên TTYT phát động như:

- Hiến máu nhân đạo do công đoàn tổ chức.

- Tham gia đầy đủ các phong trào văn hóa văn nghệ, thể dục thể thao kỷ niệm các ngày lễ lớn do TTYT tổ chức như 27/2; 08/3; 02/9; 20/10.

- Tham gia lễ hội đầu xuân.

### **III. KINH PHÍ THỰC HIỆN:**

Phòng KTTC hướng dẫn khoa khám bệnh, XD kế hoạch dự trù kinh phí đảm bảo thực hiện các hoạt động của khoa, nhằm thực hiện tốt nội dung kế hoạch chất lượng Trung tâm.

### **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN:**

#### **1. Phòng tổ chức hành chính**

- Căn cứ các Văn bản chỉ đạo của cấp trên, tham mưu đảm bảo nguồn nhân lực hoạt động của khoa khám bệnh nói riêng, Trung tâm nói chung.

- Kiện toàn hướng dẫn, quy định, nội quy, sơ đồ, biển báo dễ thấy, dễ đọc, dễ hiểu để người bệnh và gia đình thực hiện.

- Bố trí đủ ghế ngồi, che nắng, che mưa, thoáng mát, hợp vệ sinh, có đầy đủ quạt hơi nước, quạt trần, quạt treo tường tại khu vực khám bệnh phục vụ người đến chờ khám bệnh.

- Đảm bảo an ninh, trật tự, an toàn tại khoa khám bệnh cũng như trong toàn Trung tâm.

- Phối hợp với các khoa, phòng chức năng chỉ đạo thực hiện một số nội dung như sau:

+ Cải cách thủ tục hành chính, giảm phiền hà trong tiếp đón, khám, chữa bệnh và thanh toán viện phí đối với người bệnh, đặc biệt là người bệnh tham gia Bảo hiểm y tế.

+ Bổ chí phòng khám tăng cường sử dụng khi cần thiết có thể tăng cường thêm được bàn khám, nhân lực để khám trong những ngày, giờ cao điểm có nhiều người bệnh đến khám.

#### **2. Phòng kế hoạch điều dưỡng**

- Tổ chức, thực hiện tốt Quy chế thường trực cấp cứu.

- Đảm bảo việc nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ người bệnh bằng các hoạt động như sau:

+ Chỉ đạo triển khai các hoạt động giáo dục y đức, nâng cao tinh thần thái độ phục vụ người bệnh. Thực hiện tốt hơn nữa quy tắc ứng xử, kỹ năng giao tiếp đối với người bệnh.

+ Thường xuyên quán triệt việc thực hiện Quy chế bệnh viện, xây dựng kế hoạch, triển khai thực hiện các văn bản chỉ đạo của Trung tâm Y tế về nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh.

+ Tổ chức tuyên truyền giáo dục sức khỏe tại khu vực khám bệnh bằng hệ thống vô tuyến truyền hình, tranh ảnh.

+ Phối hợp chỉ đạo bộ phận tiếp đón, thông tin, hướng dẫn người bệnh các thủ tục đến khám, nhập viện hoặc phải chuyển viện sau khi khám bệnh.

+ Hướng dẫn việc ứng dụng công nghệ thông tin và tự động hoá trong quy trình tiếp nhận, khám bệnh.

- Đảm bảo chất lượng chuyên môn trong khám, chữa bệnh: Triển khai các biện pháp có hiệu quả để kiểm soát việc thực hiện các quy trình chuyên môn, chống lạm dụng thuốc, chỉ định xét nghiệm, cận lâm sàng. Đảm bảo cung ứng đủ thuốc kê đơn cho người bệnh ngoại trú.

- Chỉ đạo tổ công tác xã hội, tổ chức, triển khai việc tiếp nhận và xử lý thông tin các ý kiến của người bệnh qua hòm thư góp ý, đường dây nóng và các kênh thông tin khác. Tăng cường hoạt động cập nhật thông tin từ người bệnh qua số điện thoại tư vấn chăm sóc người bệnh “khách hàng” và qua đó nắm bắt tâm tư nguyện vọng của người bệnh để có hướng tham mưu với lãnh đạo nhằm đáp ứng sự hài lòng của người bệnh và gia đình người bệnh cũng như nâng cao chất lượng khám bệnh và điều trị.

### **3. Phòng tài chính kế toán**

- Bám sát Nghị định số 43/2006/NĐ-CP của Chính phủ Quy định quyền tự chủ, tự chịu trách nhiệm về thực hiện nhiệm vụ, tổ chức bộ máy, biên chế và tài chính đối với các đơn vị sự nghiệp công lập, tham mưu Giám đốc thực hiện tốt hoạt động quản lý, công tác thu chi tài chính đúng quy định.

- Phối kết hợp và thống nhất với BHYT về công tác thanh toán viện phí với người bệnh đến khám bệnh có BHYT nội trú ra viện hoặc làm thủ tục thanh toán viện phí, giấy chuyển viện cho người bệnh nội trú/khám bệnh có BHYT được nhanh chóng, thuận lợi kể cả trong những ngày nghỉ, ngày lễ.

### **4. Khoa dược, khoa lâm sàng, cận lâm sàng**

- Đảm bảo nâng cao chất lượng khám bệnh, đảm bảo quyền lợi của người bệnh.

- Chống lạm dụng thuốc, xét nghiệm nhằm tiết kiệm nguồn lực y tế và chi phí khám, chữa bệnh.

- Thực hiện tốt các quy trình chuyên môn, đảm bảo chất lượng.

- Trả kết quả nhiều lần trong ngày để người bệnh đỡ mất nhiều thời gian chờ đợi. Hẹn rõ thời gian trả kết quả xét nghiệm cho người bệnh.

### **5. Khoa khám bệnh**

#### **5.1. Trưởng khoa Khám bệnh**

Lãnh chỉ đạo cán bộ khoa thực hiện tốt các văn bản chỉ đạo của Trung tâm Y tế về nâng cao chất lượng khám bệnh, chữa bệnh; Quy tắc ứng xử, quy định về y đức của cán bộ y tế.

Xây dựng các chỉ số và tiêu chí cụ thể đánh giá việc thực hiện kế hoạch nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh tại khoa khám chữa bệnh vì mục tiêu đáp ứng sự hài lòng của người bệnh .

Tiếp tục chỉ đạo nhân viên tổ công tác xã hội tại khoa khám bệnh thu thập thông tin, thu nhận ý kiến phản hồi của người bệnh về chất lượng phục vụ của khoa khám bệnh. Phối hợp với các khoa, phòng và các trạm y tế xã, thị trấn giải quyết kịp thời các khiếu nại, thắc mắc của người bệnh.

Phối hợp với phòng Kế hoạch-Điều dưỡng rà soát thủ tục hành chính liên quan đến khám chữa bệnh, đặc biệt là cho người có thẻ BHYT, đề xuất các giải

pháp cải tiến giảm bớt các thủ tục không cần thiết nhằm làm giảm phiền hà cho người bệnh. Xây dựng văn bản hướng dẫn quy trình khám bệnh theo hướng công khai, minh bạch và công bằng.

Phối hợp với các khoa lâm sàng, cận lâm sàng tổ chức thực hiện tốt công tác khám, chữa bệnh, mang lại sự hài lòng người bệnh.

Phối hợp với các khoa, phòng chức năng kiểm tra đánh giá việc thực hiện tại khoa khám bệnh định kỳ và đột xuất.

Tham mưu với lãnh đạo, báo cáo hội đồng thi đua khen thưởng, động viên và khen thưởng kịp thời những cá nhân có thành tích xuất sắc trong việc nâng cao y đức và tinh thần thái độ phục vụ người bệnh.

Chỉ đạo tổ chức sơ kết 6 tháng, tổng kết năm nhằm đánh giá và chia sẻ kinh nghiệm việc thực hiện.

## **2. Nhân viên khoa khám bệnh**

Tuyên truyền, và triển khai thực hiện kế hoạch, nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh vì mục tiêu đáp ứng sự hài lòng của người bệnh, đặc biệt là người bệnh Bảo hiểm Y tế. Phối hợp tốt với các bác sĩ tại các phòng khám trong công tác khám, chữa bệnh và thực hiện kiểm tra, giám sát hoạt động từng cá nhân CBVC, người lao động của khoa.

Tự đánh giá và báo cáo định kỳ 6 tháng, một năm về việc triển khai thực hiện nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh vì mục tiêu đáp ứng sự hài lòng của người bệnh.

Trên đây là kế hoạch cải tiến chất lượng năm 2019 của khoa Khám bệnh, từng viên chức lao động trong khoa dưới sự điều hành của Trưởng khoa căn cứ vào kế hoạch nghiêm túc thực hiện./.

### **Nơi nhận:**

- Ban GD, HĐCLBV: (B/c);
- Tổ QLCL: (P/h);
- Lưu khoa, VT,

**PHÓ CT. HĐQT QLCLTT  
PHÓ GIÁM ĐỐC TTYT**

**(Đã ký)**

**Nguyễn Văn Hiếu**

**PHỤ TRÁCH  
KHOA KHÁM BỆNH**

**(Đã ký)**

**Vũ Ngọc Hùng**