

Số: 1115/ĐA-TTYT

Giồng Riềng, ngày 12 tháng 02 năm 2025

ĐỀ ÁN

Cải tiến quy trình khám bệnh, chữa bệnh ngoại trú

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Hiện nay công tác khám bệnh, chữa bệnh ngoại trú tại Trung tâm Y tế huyện Giồng Riềng đã được triển khai tương đối ổn định, góp phần phục vụ tốt nhu cầu chăm sóc sức khỏe ban đầu cho nhân dân trên địa bàn. Tuy nhiên, quá trình thực hiện vẫn còn tồn tại một số hạn chế như:

- Thời gian chờ đợi của người bệnh còn dài.
- Quy trình tiếp nhận, khám bệnh, cận lâm sàng, kê đơn, thanh toán chưa thật sự tối ưu, gây phiền hà cho người bệnh.
- Ứng dụng công nghệ thông tin chưa đồng bộ trong các khâu.
- Sự phối hợp giữa các bộ phận trong quy trình chưa nhịp nhàng.

Vì vậy, việc xây dựng và triển khai “Đề án cải tiến quy trình khám bệnh, chữa bệnh ngoại trú” là cần thiết, nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ, tăng sự hài lòng của người bệnh, đáp ứng yêu cầu cải cách hành chính ngành y tế.

II. CĂN CỨ PHÁP LÝ

1. Căn cứ Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ Y tế về ban hành Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện Việt Nam (phiên bản 2.0).
2. Thực hiện Kế hoạch số 144/KH-TTYT ngày 11 tháng 02 năm 2025 của Trung tâm Y tế huyện Giồng Riềng về việc cải tiến chất lượng bệnh viện năm 2025.

III. MỤC TIÊU

1. Mục tiêu chung

Cải tiến quy trình khám bệnh, chữa bệnh ngoại trú nhằm rút ngắn thời gian chờ đợi, nâng cao chất lượng phục vụ và sự hài lòng của người bệnh.

2. Mục tiêu cụ thể

- Rút ngắn ít nhất 20% thời gian chờ khám bệnh trong vòng 6 tháng.
- Giảm thiểu tình trạng sai sót trong tiếp nhận, chỉ định, thanh toán.
- Ứng dụng hiệu quả phần mềm quản lý bệnh viện trong toàn bộ quy trình.
- Tăng tỷ lệ hài lòng người bệnh ngoại trú đạt $\geq 96\%$.

IV. NỘI DUNG VÀ GIẢI PHÁP THỰC HIỆN

1. Khảo sát, đánh giá thực trạng quy trình hiện tại

- Tiến hành khảo sát các bước trong quy trình hiện tại.

- Phân tích các điểm nghẽn, tồn tại.

2. Xây dựng quy trình khám bệnh, chữa bệnh ngoại trú mới

- Chuẩn hóa các bước: tiếp nhận - khám - cận lâm sàng - kê đơn - thanh toán.
- Thiết lập sơ đồ quy trình dạng lưu đồ trực quan.
- Lồng ghép công nghệ thông tin trong các bước.

3. Cải tiến mô hình sắp xếp nhân lực

- Bố trí thêm bàn tiếp nhận/tra kết quả tại các khung giờ cao điểm.
- Điều phối nhân lực phù hợp để giảm thời gian chờ đợi.

4. Đào tạo, tập huấn nhân viên y tế

- Tổ chức các lớp tập huấn về quy trình mới.
- Tăng cường kỹ năng giao tiếp, thái độ phục vụ người bệnh.

5. Truyền thông đến người bệnh

- Niêm yết quy trình mới tại các khu vực chờ.
- Hướng dẫn người bệnh bằng bảng chỉ dẫn, mã QR...

6. Giám sát và đánh giá hiệu quả

- Thiết lập bộ tiêu chí giám sát chất lượng quy trình.
- Tổ chức lấy ý kiến người bệnh hằng tháng.

V. THỜI GIAN THỰC HIỆN

- Giai đoạn 1:** tháng 6 năm 2025, tiến hành khảo sát, xây dựng quy trình mới.
- Giai đoạn 2:** tháng 8 năm 2025 triển khai thí điểm.
- Giai đoạn 3:** tháng 11 tổng kết, đánh giá đánh giá kết quả.

VI. NGUỒN LỰC THỰC HIỆN

1. Nhân lực

- Ban Giám đốc chỉ đạo chung.
- Phòng Kế hoạch Nghiệp vụ, Phòng Điều dưỡng tham mưu thực hiện.
- Bác sĩ, Điều dưỡng công tác tại Khoa Khám bệnh, các Khoa có phòng khám ngoại trú phối hợp thực hiện.

2. Kinh phí

Sử dụng kinh phí hoạt động thường xuyên của Trung tâm, có thể tận dụng các nguồn kinh phí hợp pháp khác.

3. Trang thiết bị

Tận dụng Máy vi tính, phần mềm VNPT His, hệ thống mạng, bảng biểu, biên hướng dẫn hiện có.

VII. HIỆU QUẢ KỶ VỌNG

1. Người bệnh hài lòng hơn với chất lượng phục vụ.
2. Tăng hiệu suất làm việc của nhân viên y tế.
3. Tăng uy tín và chất lượng hoạt động khám bệnh, chữa bệnh của Trung tâm.
4. Hướng đến xây dựng mô hình “Phòng khám không chờ”.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Phòng, Khoa;
- Lưu: VT, Tổ QLCLBV.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



HUỖNH MINH GIÀU