

**BÁO CÁO THAM LUẬN
CÁC GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG KHÁM CHỮA BỆNH,
ĐÁP ỨNG SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH**

Báo cáo viên: BSCKI: Nguyễn Văn Phú

----oOo----

NỘI DUNG BÁO CÁO:

1. Giới thiệu về chi bộ phòng Kế hoạch tổng hợp

Sơ lược về chi bộ phòng Kế hoạch tổng hợp

Chi bộ phòng Kế hoạch tổng hợp có 12 đảng viên, trong đó:

Chính thức: 11 đồng chí, 01 dự bị

Cơ cấu tổ chức gồm 4 khoa/phòng (Phòng Kế hoạch tổng hợp, Phòng Điều dưỡng, Phòng quản lý chất lượng, Khoa Khám bệnh)

2. Nhiệm vụ Chính trị của Chi bộ

Thực hiện chức năng tham mưu cho Đảng ủy và Ban Giám đốc bệnh viện, lãnh đạo đơn vị thực hiện hoàn thành tốt nhiệm vụ “ Bệnh viện 2 chức năng: vừa thu dung điều trị bệnh nhân Covid-19 và bệnh thông thường, luôn linh hoạt, thích ứng an toàn trong tình hình mới.

Báo cáo đột xuất, định kì; đào tạo liên tục; lập kế hoạch mua sắm, thay thế, sửa chữa, thanh lý thiết bị y tế trong Bệnh viện.

- Xây dựng kế hoạch quản lý chất lượng bệnh viện, thiết lập hệ thống quản lý sự cố y khoa, thu thập phân tích dữ liệu về quản lý chất lượng.
- Tổ chức thực hiện công tác chăm sóc, phục vụ người bệnh, quản lý điều dưỡng, hộ sinh, kỹ thuật viên.
- Tham mưu với Ban Giám Đốc và Phòng Tổ chức cán bộ luân chuyển, điều động kịp thời, hiệu quả nguồn nhân lực.
- Tổ chức tốt công tác tiếp đón người bệnh đến khám, điều trị.
- Khám bệnh và chọn lọc người bệnh vào điều trị nội trú.
- Tuyên truyền giáo dục sức khỏe cho người đến khám bệnh tại khoa.

3. Kết quả đạt năm 2022

-Điểm trung bình chung của các tiêu chí 3,43

-Kết quả tiêu chí an toàn phòng, chống COVID-19: Xếp loại bệnh viện an toàn, trong năm 2022 bệnh viện đã triển khai thu dung điều trị cho 884 trường hợp nhiễm COVID-19.

-Kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh ngoại trú đạt 93,6% (mục tiêu $\geq 88\%$) và nội trú đạt 94,6% (cao hơn mục tiêu), tỷ lệ hài lòng nhân viên y tế đạt 88,13%⁽⁵⁾

-Công tác khám bệnh ngoại trú chỉ đạt 98,35% so với kế hoạch, đã triển khai hệ thống đăng ký khám bệnh online

-Tỷ lệ chuyển viện:⁽³⁾

+Nội trú: 5,6% (mục tiêu $\leq 5\%$).

+Ngoại trú: 2,49% (mục tiêu $\leq 2\%$).

4. Tồn tại và hạn chế

Trong lãnh đạo thực hiện các chỉ tiêu chuyên môn, đa số các chỉ tiêu đều đạt kế hoạch và vượt so với cùng kỳ, tuy nhiên có 3 chỉ tiêu đáng lưu ý và là hạn chế của chi bộ trong lãnh đạo thực hiện nhiệm vụ chính trị của đơn vị cũng như thực hiện nghị quyết Đại hội Đảng viên Đảng bộ bệnh viện đa khoa khu vực Tháp Mười, nhiệm kỳ 2020 - 2025, đó là chỉ tiêu chuyển viện ngoại trú, chuyển viện nội trú và công suất sử dụng giường bệnh⁽⁵⁾.

Nguyên nhân của tồn tại hạn chế:

Bệnh viện còn thiếu chuyên khoa tâm thần, phẫu thuật nhãn khoa. Các hạn chế về trình độ chuyên môn, thiếu trang thiết bị, thiếu chuyên khoa sâu dẫn đến tỷ lệ hài lòng chưa cao. Ngoài ra, tinh thần thái độ phục vụ của 1 bộ phận nhân viên y tế làm ảnh hưởng đến sự hài lòng người bệnh vào chất lượng bệnh viện, đây cũng là điều trăn trở của Ban giám đốc BV trong thời gian qua. Từ các lý do trên, Chi bộ Phòng Kế hoạch tổng hợp thực hiện bài tham luận với nội dung **“Các giải pháp nâng cao chất lượng khám chữa bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh”** tại Bệnh viện Đa khoa khu vực Tháp Mười. Nhằm đề xuất một số giải pháp để góp phần nâng cao chất lượng KCB của BV, hướng đến sự hài lòng của người bệnh trong thời gian tới (bệnh viện tự chủ về tài chính).

5. Giải pháp khắc phục⁽¹⁾

Thứ nhất, giải pháp liên quan đến quản lý nhân lực của bệnh viện.

Điều phối nhân lực (hiệu quả, linh hoạt và thích ứng với thực tế)

Đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn cho nhân viên y tế trong BV. Đặc biệt, chủ động đào tạo chuyên sâu (nêu trên) cho đội ngũ bác sỹ. Tăng cường phối hợp với các BV tuyến trên và các chuyên gia giỏi về trực tiếp tham vấn, phẫu thuật nhiều ca bệnh khó, đáp ứng tối đa nhu cầu, nguyện vọng của NB.

Thứ hai, giải pháp liên quan đến cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh.

Trang bị đủ cơ sở vật chất, thiết bị, khai thác hiệu quả chất lượng cận lâm sàng (đúng qui định)

Tiếp tục phát triển công nghệ thông tin trong quản lý, đăng ký khám bệnh từ xa, bệnh án điện tử,... đa dạng các loại hình truyền thông trong bệnh viện, kết hợp truyền thông trực tiếp với truyền thông gián tiếp nhằm nâng cao nhận thức và thay đổi hành vi có lợi cho người bệnh

Môi trường, cảnh quan tạo sự hấp dẫn cho người dân.

Thứ ba, giải pháp liên quan đến điều trị và cung ứng dịch vụ

Triển khai đa dạng các hình thức dịch vụ, chất lượng dịch vụ y tế cải thiện.

Nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh (nhất là khám chuyên khoa), triển khai kỹ thuật mới, kỹ thuật chuyên sâu. Tổ chức tốt hoạt động được của bệnh viện theo quy chế, cung ứng đầy đủ thuốc, vật tư y tế, cho hoạt động chuyên môn, tích cực thực hiện công tác theo dõi, báo cáo tác dụng có hại của thuốc, công tác được lâm sàng.

Đáp ứng nhu cầu ngày càng cao và đa dạng của bệnh nhân, song song với thực hiện tốt việc quản lý kinh tế y tế, nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ, góp phần nâng cao đời sống cho cán bộ nhân viên

Trong thời gian tới, bệnh viện sẽ tiếp tục có kế hoạch cụ thể để đảm bảo chất lượng khám chữa bệnh ngày một được nâng cao

Thứ tư, giải pháp liên quan đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế.

Nâng cao chất lượng chuyên môn: Tích cực ứng dụng công nghệ thông tin, triển khai phương pháp mới, kỹ thuật mới, kỹ thuật chuyên sâu để nâng cao hiệu quả điều trị và chất lượng bệnh viện.

“Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” đẩy mạnh hoạt động “chăm sóc khách hàng” và “Tiếp sức người bệnh” nhằm hướng dẫn, hỗ trợ người bệnh, người thân trong quá trình thực hiện khám, chữa bệnh hoặc khách hàng đến liên hệ công tác.

Nâng cao chỉ số hấp dẫn (nội – ngoại trú) tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ y tế được nâng cao, tỷ lệ hài lòng của người bệnh ở mức cao.

Tiết kiệm chi tiêu

Tránh xuất toán bảo hiểm y tế

Tăng cường quảng bá thương hiệu

Tăng cường tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi của người bệnh

Xử lý kịp thời ý kiến phản ánh của người dân, tôn trọng, lắng nghe các ý kiến phản ánh, bức xúc của người bệnh, người nhà người bệnh trên nhiều kênh,... Triển khai nhiều hình thức, tổ chức thường xuyên cho mọi đối tượng về quy tắc ứng xử, văn hóa giao tiếp,... bên cạnh phát huy chức năng nhiệm vụ phòng công tác xã hội là chính.

Tóm lại, sự hài lòng của NB là tài sản vô giá của cơ sở KCB. Cơ sở KCB không thể phát triển và tăng trưởng khi mà việc đáp ứng sự hài lòng của NB không được đặt gắn liền với sự đầu tư nguồn nhân lực, cơ sở vật chất và trang thiết bị trong chiến lược phát triển của mỗi cơ sở KCB. Việc nâng cao chất lượng dịch vụ

KCB tại BV Đa khoa khu vực Tháp Mười cần thực hiện những giải pháp trên trong giai đoạn 2023-2025. Song qua đó, bệnh nhân và người nhà bệnh nhân sẽ hài lòng hơn, chất lượng BV sẽ hoàn thiện và nâng cao hơn, người dân ngày càng tin tưởng vào BV và BV Đa khoa khu vực Tháp Mười sẽ trở thành một địa chỉ chăm sóc sức khỏe đáng tin cậy./.

Nguồn: (Tài liệu tham khảo)

- (1) Số: 207/BC-BVTM, ngày 19 tháng 12 năm 2022, Báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú quý IV năm 2022
- (2) Số: 206/BC-BVTM, ngày 19 tháng 12 năm 2022, Báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú quý IV năm 2022
- (3) Số: 172/BC-BVTM, ngày 01 tháng 11 năm 2022, Báo cáo kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện 9 tháng đầu năm và phương hướng hoạt động 3 tháng cuối năm 2022.
- (4) Báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ năm 2022 (ngày 31/10/2022) của Đảng ủy bệnh viện đa khoa khu vực Tháp Mười
- (5) Số: 211/BC-BVTM, ngày 30 tháng 12 năm 2022, Báo cáo kết quả tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2022.
- (6)