

Số: 62/KH-BVTM

Tháp Mười, ngày 16 tháng 4 năm 2021

KẾ HOẠCH

Nâng cao sự hài lòng người bệnh ngoại trú lần 1 năm 2021

Căn cứ Báo cáo số 31/BC-BVTM ngày 05/04/2021 của Bệnh viện đa khoa khu vực Tháp Mười về kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú Quý I năm 2021;

Bệnh viện xây dựng và triển khai kế hoạch nâng cao chất lượng khám chữa bệnh ngoại trú hướng tới sự hài lòng của người bệnh với một số nội dung cụ thể như sau:

I. MỤC TIÊU:

Phân đầu đến cuối năm 2021 mức độ hài lòng trung bình người bệnh ngoại trú tăng lên 87%.

II. NỘI DUNG KẾ HOẠCH:

Chi tiết kế hoạch nâng cao sự hài lòng người bệnh ngoại trú có phụ lục kèm theo

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN:

Phân công nhiệm vụ thực hiện kế hoạch nâng cao sự hài lòng người bệnh ngoại trú có Phụ lục kèm theo.

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN:

Kinh phí thực hiện kế hoạch được trích từ nguồn ngân sách phát triển bệnh viện.

Trên đây là kế hoạch Nâng cao sự hài lòng người bệnh ngoại trú lần 1 năm 2021, các bộ phận phối hợp thực hiện tốt kế hoạch này./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc (biết);
- Các khoa, phòng (thực hiện);
- Website BV;
- Lưu VT.

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

Nguyễn Đăng Đồng

PHỤ LỤC: NỘI DUNG KẾ HOẠCH NÂNG CAO SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ LẦN 1

(Ban hành kèm theo Kế hoạch số: 62/KH-BV ngày 16/4/2021)

STT	Nội dung kế hoạch	Thời gian thực hiện	Trách nhiệm	Phối hợp	Nội dung phải thực hiện	Kinh phí	Kết quả
1	Tuyên truyền, hướng dẫn hệ thống đăng ký khám bệnh qua điện thoại.	Quý II và cả năm	CTXH	KKB CNTT	- Phòng CTXH phối hợp CNTT xây dựng áp phích hướng dẫn quy trình đăng ký khám bệnh qua điện thoại - Phòng CTXH, KKB hỗ trợ tuyên truyền hướng dẫn người bệnh.	3.000.000	- Có áp phích quảng hướng dẫn quy trình đăng ký khám qua điện thoại tại cổng và tại KKB - Có hướng dẫn và tiếp nhận đăng ký khám qua điện thoại
2	Cung cấp các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	Quý II và cả năm	Tổ truyền thông giáo dục sức khỏe	HCQT KKB CTXH	- Tổ TTGDSK xây dựng kế hoạch truyền thông có lồng ghép việc truyền thông bằng tivi, tờ rơi, tranh ảnh tại khoa khám bệnh. - Tổ TTGDSK phối hợp HCQT in tờ rơi, áp phích tuyên truyền sau khi đã họp thống nhất nội dung, đồng thời lựa chọn 01 số bài truyền thông bằng tivi để trình chiếu theo kế hoạch. - Khoa KB đặt các tờ rơi, tranh ảnh đã được cấp tại nơi người bệnh dễ thấy, dễ lấy xem, mở các bài tuyên truyền bằng tivi theo tài liệu và kế hoạch được cung cấp. - CTXH liên hệ mạnh thường quân cấp nước uống miễn phí tại khoa, thường xuyên thay thế khi hết	5.000.000	- Có kế hoạch truyền thông giáo dục sức khỏe - Có tài liệu truyền thông giáo dục sức khỏe - Kiểm tra thực tế có tờ rơi, tranh ảnh truyền thông. Tivi có mở các bài tuyên truyền. Có nước uống miễn phí và được thay khi hết.

STT	Nội dung kế hoạch	Thời gian thực hiện	Trách nhiệm	Phối hợp	Nội dung phải thực hiện	Kinh phí	Kết quả
3	Nâng cao năng lực chuyên môn	Quý II và cả năm	KHTH	ĐD	- Đánh giá năng lực chuyên môn của đội ngũ BS, ĐD. Tổ chức tập huấn, đào tạo thường xuyên liên tục - Thực hiện bình đơn thuốc định kỳ hàng tháng để rút kinh nghiệm - Kiểm tra, giám sát việc thực hiện quy trình khám bệnh, quy trình chuyên môn. - Sắp xếp lịch cho các bác sĩ có trình độ chuyên môn cao, giàu kinh nghiệm định kỳ ra phòng khám để khám bệnh	Không	Mức độ hài lòng về chuyên môn được nâng cao
4	Đảm bảo phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên	Quý II	Khoa Khám bệnh	HCQT	- KKB đánh giá nhiệt độ hàng ngày, ghi vào sổ theo dõi, thống kê nhiệt độ trung bình; đề nghị gắn thêm quạt, điều hoà khi cần thiết. - HCQT cung cấp trang thiết bị cần thiết khi khoa có nhu cầu.	2.000.000	Cải thiện được nhiệt độ phòng chờ.
5	Sơ đồ chỉ dẫn khoa khám bệnh dễ đọc, dễ hiểu	Quý II	Khoa Khám bệnh	HCQT	- Đánh số lại các phòng khám theo đúng thứ tự - Chỉnh sửa sơ đồ khoa khám bệnh công khai tại nơi dễ thấy để người bệnh xem xét thuận tiện. - Tăng cường hướng dẫn vị trí các phòng khám, phòng CLS cho người bệnh	2.000.000	- Phòng khám được đánh số thứ tự đúng quy định - Có sơ đồ khoa khám bệnh, có công khai
TỔNG KINH PHÍ DỰ KIẾN						12.000.000	Mười hai triệu đồng