

Số: 61/KH-BVTM

Tháp Mười, ngày 16 tháng 4 năm 2021

KẾ HOẠCH
Nâng cao sự hài lòng người bệnh nội trú lần 1 năm 2021

Căn cứ Báo cáo số 30/BC-BVTM ngày 05/04/2021 của Bệnh viện đa khoa khu vực Tháp Mười về kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú Quý I năm 2021;

Bệnh viện xây dựng và triển khai kế hoạch nâng cao chất lượng khám chữa bệnh nội 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 nội trú tăng lên 87%.

II. NỘI DUNG KẾ HOẠCH:

Chi tiết kế hoạch nâng cao sự hài lòng người bệnh nội 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 nội 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 nội 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 NỘI TRÚ LẦN 1
(Ban hành kèm theo Kế hoạch số: 61/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 (Đồng)	Kết quả
1	Cải thiện sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đến các khoa, phòng và sửa chữa ổ khoá hư	Quý II	HCQT	Khoa Lâm sàng	- Rà soát, chỉnh sửa lại sơ đồ các khoa, sơ đồ bệnh viện và công khai cho người bệnh - Khi người bệnh nhập viện NVYT hướng dẫn các sơ đồ, biển chỉ dẫn cho người bệnh - Kiểm tra, ghi nhận và tiến hành sửa chữa ổ khoá tại các khoa.	10.000.000	- Có đầy đủ sơ đồ khoa, sơ đồ bệnh viện - Ổ khoá ở các khoa sử dụng tốt.
2	Thực hiện quy trình, thủ tục nhập viện, ra viện kịp thời, thuận tiện.	Cả năm	Khoa lâm sàng	KHTH CNTT	- Công khai quy trình vào viện, ra viện tại góc truyền thông khoa - Nhân viên y tế giải thích, tư vấn các thủ tục vào viện, ra viện cho người bệnh ngay khi người bệnh vào khoa. - KHTH phối hợp CNTT đăng tải các quy trình vào viện, ra viện lên trang thông tin điện tử bệnh viện.	1.000.000	- Có công khai quy trình trên góc truyền thông khoa và trang thông tin điện tử bệnh viện - Khi hỏi người bệnh trả lời là đã được tư vấn, giải thích.
3	Cung cấp đầy đủ đồ vải cho người bệnh	Quý II và cả năm	KSNK	Khoa lâm sàng	- KSNK xây dựng và ban hành quy trình cung cấp, xử lý đồ vải và hướng dẫn các khoa lãnh, cấp, phát cho người bệnh sử dụng. - Các khoa cấp phát đầy đủ cho người bệnh và nhắc nhở người bệnh mang trang phục đầy đủ.	Không	- Có ban hành quy trình cấp phát đồ vải - Kiểm tra thực tế người bệnh có mang trang phục đúng quy định

STT	Nội dung kế hoạch	Thời gian thực hiện	Trách nhiệm	Phối hợp	Nội dung phải thực hiện	Kinh phí (Đồng)	Kết quả
4	Phục vụ đầy đủ suất ăn, đảm bảo chất lượng dinh dưỡng, an toàn vệ sinh thực phẩm	Quý II và cả năm	DD-TC	Khoa lâm sàng	- Phối hợp các khoa để xây dựng thực đơn dinh dưỡng phù hợp với người bệnh. Triển khai cung cấp suất ăn đảm bảo vệ sinh - Các khoa chỉ định suất ăn cho người bệnh theo quy định (bắt buộc đối với người mắc bệnh ĐTD, THA, suy thận, suy dinh dưỡng) - Mời BS dinh dưỡng hội chẩn khi có các ca bệnh liên quan đến bệnh lý dinh dưỡng. - Khảo sát đánh giá định kỳ về nhu cầu của người bệnh về thực đơn, chế độ ăn. - Tư vấn, giáo dục người bệnh về chế độ dinh dưỡng bệnh lý theo quy định tại các cuộc họp hội đồng người bệnh.	Không	- Có biên bản họp thống nhất về thực đơn dinh dưỡng. - Kiểm tra HSBA và sổ theo dõi suất ăn thấy người bệnh có ăn suất ăn bệnh lý đối với người bệnh bắt buộc. - Kiểm tra thực tế thấy cấp suất ăn đảm bảo hợp vệ sinh. - Có biên bản hội chẩn dinh dưỡng. - Có sổ liệu báo cáo đánh giá định kỳ về nhu cầu của người bệnh về thực đơn, chế độ ăn - Có biên bản tư vấn, giáo dục người bệnh về chế độ dinh dưỡng bệnh lý
5	Cung cấp nước uống cho người bệnh	Cả năm	CTXH	Khoa lâm sàng	- Phòng CTXH liên hệ mạnh thường quân để tài trợ nước uống cho người bệnh tại các khoa. - Khoa lâm sàng liên hệ CTXH để lãnh nước uống cho người bệnh và	Không	- Có nước uống tại hành lang các khoa - Hỏi người bệnh biết nơi lấy nước nóng.

STT	Nội dung kế hoạch	Thời gian thực hiện	Trách nhiệm	Phối hợp	Nội dung phải thực hiện	Kinh phí (Đồng)	Kết quả
					đặt tại hành lang khoa. - Khi người bệnh vào viện, nhân viên khoa hướng dẫn cho người bệnh nơi để nước uống và nơi lấy nước nóng (tổ từ thiện).		
6	Tủ đầu giường sử dụng tốt	Quý II	Tổ BHYT	Khoa lâm sàng	- Tổ BHYT kiểm tra thực tế từng khoa, ghi nhận số liệu và tiến hành sửa chữa theo từng khoa. - Tủ không thể sửa chữa thì tập hợp và thanh lý.	Theo thực tế	Kiểm tra thực tế tủ đầu giường đảm bảo sử dụng được
7	Đảm bảo riêng tư cho người bệnh	Cả năm	Khoa lâm sàng	HCQT	- Các khoa có đủ buồng bệnh sắp xếp bệnh nhân nam, nữ nằm riêng biệt. Nếu không thể bố trí buồng nam, nữ riêng thì phối hợp HCQT chia buồng bệnh thành hai khu vực riêng biệt, treo rèm ngăn cách giữa hai khu nam và nữ. - Khi làm thủ thuật tại giường đảm bảo có bình phòng che chắn cho người bệnh.	10.000.000	Kiểm tra thực tế các khoa được chia buồng bệnh nam, nữ riêng hoặc có rèm che ngăn cách khu vực nam nữ
8	Nhà vệ sinh đảm bảo sạch sẽ	Cả năm	Khoa lâm sàng	HCQT	- Sửa chữa nhà vệ sinh hư hỏng - Kiểm tra, giám sát việc vệ sinh hàng ngày của Công ty vệ sinh. Nhắc nhở và báo phòng điều dưỡng tổng hợp báo cáo lãnh đạo.	10.000.000	Nhà vệ sinh các khoa sạch sẽ, thông thoáng, không đọng nước
TỔNG KINH PHÍ DỰ KIẾN						31.000.000	Ba mươi một triệu đồng