

Số 246/BC-BVPHCN

Thừa Thiên Huế, ngày 24 tháng 5 năm 2017

BÁO CÁO

Về việc đánh giá kết quả triển khai thực hiện cải tiến quy trình khám bệnh sau 3 năm triển khai và kế hoạch cải tiến chất lượng phục vụ của khoa Khám bệnh năm 2017 và những năm tiếp theo

Căn cứ Chỉ thị 05/CT-BYT năm 2012 và Quyết định số 1313/QĐ-BYT ngày 22/4/2013 của Bộ trưởng Bộ Y tế ban hành trình khám bệnh tại bệnh viện;

Căn cứ kết quả kiểm tra chất lượng bệnh viện năm 2016 của Sở Y tế;

Căn cứ kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh;

I. Tình hình chung

1. Thực trạng quy trình khám bệnh trước khi tiến hành cải tiến

Qua khảo sát và phản ánh của người bệnh và kết quả kiểm tra của Sở Y tế cuối năm 2016 thì tại khoa Khám bệnh của bệnh viện có chất lượng phục vụ còn chưa cao. Vẫn còn tình trạng nơi ngồi chờ khám còn nóng nực, thời gian chờ đợi chưa kịp thời. Điều này dẫn đến chất lượng dịch vụ y tế chưa đáp ứng được nhu cầu ngày càng cao của người bệnh.

Một số nguyên nhân cơ bản của tình trạng chất lượng chưa cao như sau:

a. Cơ sở hạ tầng của Khoa khám bệnh:

- Chưa bảo đảm tính liên hoàn giữa các bộ phận tiếp đón, khám bệnh, lấy bệnh phẩm xét nghiệm, thăm dò chức năng và chẩn đoán hình ảnh.
- Nơi lấy bệnh phẩm xét nghiệm (máu, nước tiểu...), chẩn đoán hình ảnh, thăm dò chức năng cách xa khu vực khám bệnh, khó tìm kiếm.

b. Trang thiết bị phục vụ dịch vụ khám bệnh:

- Không đủ ghế ngồi chờ tại khu vực chờ làm xét nghiệm cận lâm sàng.
- Không có loa thông báo hoặc bảng hiện số thứ tự tại các phòng chờ làm xét nghiệm cận lâm sàng, thiếu phương tiện truyền thông.

c. Thủ tục hành chính:

- Biểu mẫu thanh toán giữa bệnh viện với người bệnh có nhiều chữ ký xác nhận.
- Nơi thanh toán viện phí xa khu khám bệnh.

d. Quy trình khám bệnh:

- Thiếu tính đa dạng hóa các hình thức đăng ký khám bệnh tiện lợi như qua điện

thoại, qua mạng internet, qua dịch vụ 1080...

- Chưa tiến hành phân loại người bệnh theo mức độ ưu tiên về tuổi, về tình trạng nặng, nhẹ của bệnh.

- Thiếu sự hướng dẫn về thứ tự cần làm các xét nghiệm cận lâm sàng trong trường hợp bác sĩ chỉ định làm nhiều kỹ thuật cận lâm sàng hỗ trợ chẩn đoán.

e. Quản lý, điều hành:

- Thiếu sự phối hợp giữa Y tế và Bảo hiểm xã hội trong việc ràng buộc trách nhiệm trước nguy cơ thất thoát viện phí trong trường hợp người bệnh vì chủ quan hoặc khách quan không nộp bù viện phí (người có thẻ BHYT).

- Sự điều phối của Trưởng khoa khám bệnh còn nhiều phụ thuộc và thiếu tính linh hoạt.

2. Chỉ đạo cải tiến quy trình

Trước thực trạng trên, ban Giám đốc bệnh viện nhận thấy đây là một vấn đề rất quan trọng, cần thiết phải cải tiến quy trình khám bệnh, cải thiện Khoa Khám bệnh - "Bộ mặt" của bệnh viện để giảm sự phiền hà và giảm thời gian chờ đợi khám bệnh nhằm nâng cao sự hài lòng của người bệnh và thay đổi hình ảnh người thầy thuốc trong mắt người dân. Vì vậy, bệnh viện đã chỉ đạo Tổ quản lý chất lượng phối hợp với khoa Khám bệnh nghiên cứu, xây dựng quy trình thống nhất để triển khai trong bệnh viện. Ngày 22/4/2014 Giám đốc bệnh viện đã ra quyết định số 131/QĐ-BYT qui định quy trình khám bệnh tại bệnh viện Phục hồi chức năng. Với mục đích nhằm:

(1). Thống nhất quy trình khám bệnh của bệnh viện: Quy trình giảm từ 8-12 bước trước đây xuống còn 4 - 5 bước tùy theo loại bệnh.

(2). Hướng dẫn các bệnh viện thực hiện các giải pháp cải tiến quy trình, thủ tục khám bệnh, rút ngắn thời gian chờ, tránh gây phiền hà và tăng sự hài lòng của người bệnh, đặc biệt đối với người bệnh BHYT

(3). Tuyên truyền để người bệnh biết rõ quy trình và cùng phối hợp với bệnh viện.

II. Kết quả sau 03 năm triển khai thực hiện

1. Kết quả bước đầu

Qua đánh giá kết quả triển khai thực hiện cải tiến quy trình khám bệnh sau 3 năm triển khai được thực hiện thông qua nhiều hình thức kiểm tra, đánh giá khác nhau: trực tiếp, gián tiếp và quan sát, thảo luận, phỏng vấn các đối tượng quản lý, thực hiện và thụ hưởng quy trình khám bệnh tại bệnh viện, kết quả cho thấy:

- Bệnh viện đã tổ chức triển khai thực hiện cải tiến quy trình khám bệnh.

- Về cơ sở hạ tầng, trang thiết bị phục vụ công tác khám bệnh: Bệnh viện có tiến hành cải tạo cơ sở hạ tầng Khoa khám bệnh, mua sắm bổ sung trang thiết bị

cho khu vực ngồi chờ khám bệnh như bàn ghế, lắp quạt điện hơi nước, bổ sung ghế ngồi chờ.

- Về cải tiến trong việc sắp xếp, bố trí các bộ phận liên quan trong quy trình khám bệnh: có đặt bàn quây và bố trí nhân viên để tiếp đón hướng dẫn người bệnh, bố trí máy phô tô để chụp tài liệu cần thiết phải lưu giữ thay cho người bệnh, các bộ phận làm thủ tục đăng ký, phòng khám, phòng lấy máu bệnh phẩm xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh, thăm dò chức năng, bộ phận kế toán và phát thuốc được chỉ dẫn cụ thể hơn; Khoảng cách trung bình người bệnh từ phòng khám tới nơi xét nghiệm là 20 mét.

- Về giảm thủ tục hành chính trong quy trình khám bệnh: Bệnh viện đã thực hiện bỏ thủ tục yêu cầu người bệnh phải phô tô giấy tờ tùy thân, thẻ BHYT (bệnh viện tự làm). Kết quả xét nghiệm của người bệnh được nhân viên y tế trả về Khoa của từng bác sĩ tương ứng.

- Với các cải tiến trên, thời gian khám bệnh được tính từ khi người bệnh bắt đầu đăng ký thủ tục khám bệnh tới khám bệnh, làm kỹ thuật cận lâm sàng, kê đơn và phát thuốc đã giảm đáng kể so với trước khi tiến hành cải tiến quy trình khám bệnh.

2. Hiệu quả kinh tế xã hội

Kết quả cải tiến quy trình khám bệnh có thể thấy đã mang lại một số hiệu quả kinh tế, xã hội quan trọng sau:

(1) Việc rút ngắn thời gian chờ, tránh gây phiền hà đã góp phần làm tăng sự hài lòng của người bệnh, tăng lòng tin của người bệnh vào người thầy thuốc, tăng sự hợp tác giữa người bệnh và người thầy thuốc, tuân thủ chế độ điều trị sẽ giúp cho việc chẩn đoán của người thầy thuốc nhanh hơn, chính xác hơn và đặc biệt là thời gian điều trị của người bệnh sẽ được rút ngắn hơn.

(2) Việc bố trí nhân lực thực hiện quy trình khám bệnh hợp lý hơn.

(3) Với việc thống nhất quy trình khám bệnh, cải cách thủ tục hành chính, sắp xếp liên hoàn... đã giúp rút ngắn thời gian khám bệnh của người bệnh khám ngoại trú.

3. Một số tồn tại

Bên cạnh những kết quả đạt được, qua kiểm tra trực tiếp tại bệnh viện cho thấy, một số tồn tại trong việc thực hiện cải tiến quy trình khám bệnh là:

- Sơ đồ chỉ dẫn quy trình khám bệnh còn nhỏ, chưa được treo ở đúng nơi dễ quan sát.

- Chưa tối ưu hóa tiện ích của hệ thống tin học, còn nhiều khâu phải trực tiếp ghi chép.

- Bệnh viện vẫn thực hiện thu tiền tạm ứng đối với người bệnh BHYT.


- Do hạn chế về điều kiện cơ sở hạ tầng nên quy trình khám bệnh chưa liên hoàn, thuận tiện.

III. Kế hoạch cải tiến chất lượng phục vụ của khoa Khám bệnh năm 2017 và những năm tiếp theo

Trong thời gian tới, bệnh viện sẽ tiếp tục tập trung tăng cường công tác quản lý về khám bệnh, chữa bệnh, nâng cao chất lượng dịch vụ của bệnh viện, tiếp tục nâng cao y đức, tinh thần thái độ chăm sóc người bệnh. Với một số những hoạt động cụ thể như sau:

1. Tăng cường kiểm tra, giám sát việc thực hiện qui trình Khám bệnh của bệnh viện. Tiếp tục thực hiện cải tiến quy trình khám bệnh.
2. Tiếp tục cải cách thủ tục hành chính nhằm hạn chế tối đa các thủ tục không cần thiết để giảm bớt phiền hà cho người bệnh. Đặc biệt là các thủ tục hành chính liên quan đến BHYT: chuyển viện, tạm ứng, thanh quyết toán BHYT. Xây dựng chi tiết quy trình nhận, trả kết quả xét nghiệm, thăm dò chức năng, thủ tục vào viện, chuyển viện, ra viện, thanh toán viện phí, BHYT.
3. Sửa đổi các biểu mẫu hồ sơ bệnh án, mẫu phiếu đang được áp dụng tại khoa khám bệnh, các khoa lâm sàng, cận lâm sàng để giảm bớt gánh nặng về ghi chép của nhân viên y tế.
4. Tập trung rà soát, xây dựng quy trình chuẩn trong việc tiếp nhận, xử lý người bệnh cấp cứu.
5. Tiếp tục giám sát việc trích kinh phí khám bệnh để cải tạo, nâng cấp cơ sở hạ tầng của Khoa khám bệnh.
6. Tăng cường đầu tư thiết bị và nâng cao ứng dụng công nghệ thông tin trong việc triển khai các hoạt động khám bệnh theo Quyết định 1313/QĐ- BYT của Bộ Y tế.
8. Tiếp tục triển khai và thực hiện tốt công tác y đức, quy tắc ứng xử và thay đổi phong cách làm việc hướng tới sự hài lòng của người bệnh trong toàn thể CBVC bệnh viện./.

Nơi nhận:

- Phòng Nghiệp vụ Y Sở Y tế;
- Các khoa/phòng trong bệnh viện;
- Website bệnh viện;
- Lưu: VT, Tổ QLCL. 

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

