

Số: 82 /KH-BV

Nhà Bè, ngày 18 tháng 5 năm 2023

KẾ HOẠCH

Tổ chức khảo sát thời gian chờ đợi của người bệnh năm 2023 tại Khoa Khám bệnh thuộc Bệnh viện huyện Nhà Bè

Căn cứ Thông tư số 19/2013/TT-BYT ngày 12 tháng 07 năm 2013 của Bộ Y Tế về hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện;

Căn cứ Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng Bệnh viện Ban hành kèm theo Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế;

Bệnh viện huyện Nhà Bè xây dựng kế hoạch Tổ chức khảo sát thời gian chờ đợi của người bệnh năm 2023 tại Khoa Khám bệnh thuộc Bệnh viện huyện Nhà Bè với những nội dung như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

- Nâng cao chất lượng khám chữa bệnh, tạo điều kiện cho người bệnh khám bảo hiểm y tế nhanh chóng, tiện lợi, giảm thời gian chờ đợi của người bệnh nhất là trong lúc cao điểm.

- Giảm căng thẳng, bức xúc của người bệnh tại khu vực khám, bảo hiểm y tế do chờ đợi lâu. Từ đó giảm dần được phản ánh không hài lòng về thời gian chờ khám chữa bệnh Bảo hiểm Y tế.

II. MỤC TIÊU

1. Mục tiêu tổng quát:

Khảo sát về thời gian chờ đợi của người bệnh đến khám tại khoa Khám bệnh thuộc Bệnh viện huyện Nhà Bè.

2. Mục tiêu cụ thể:

Khảo sát thời gian thực hiện dịch vụ khám ngoại trú bao gồm: thời gian tiếp đón, thời gian chờ đến lượt khám, thời gian khám bệnh, thời gian đóng tạm ứng lần hai trước khi làm cận lâm sàng, thời gian lấy mẫu xét nghiệm, thời gian khám chẩn đoán hình ảnh, thời gian khám thăm dò chức năng, thời gian chờ kết quả xét nghiệm, thời gian chờ kết quả chẩn đoán hình ảnh, thời gian chờ kết quả thăm dò chức năng, thời gian được tư vấn, kê đơn điều trị sau khi có kết quả cận lâm sàng, thời gian thanh toán, thời gian nhận thuốc và nhận hướng dẫn sử dụng thuốc.

III. NỘI DUNG KHẢO SÁT HOẠT ĐỘNG

1. Thông tin hành chính

2. Tuổi
3. Đối tượng BHYT
4. Thời gian chờ đến lượt khám
5. Thời gian lấy mẫu xét nghiệm
6. Thời gian khám chẩn đoán hình ảnh
7. Thời gian chờ kết quả xét nghiệm
8. Thời gian chờ kết quả chẩn đoán hình ảnh
9. Thời gian được tư vấn, kê đơn điều trị sau khi có kết quả cận lâm sàng
10. Thời gian thanh toán
11. Thời gian nhận thuốc và nhận hướng dẫn sử dụng thuốc.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN:

1. Đối tượng chọn mẫu:

1.1. Tiêu chí chọn vào:

Người bệnh trên 15 tuổi có khả năng giao tiếp tốt. Đối với người bệnh dưới 15 tuổi, người lớn tuổi và không có khả năng giao tiếp tốt, tiến hành phỏng vấn người nhà (lưu ý: phải là người thường xuyên bên cạnh, trực tiếp chăm sóc cho người bệnh).

Người được phỏng vấn đồng ý tham gia nghiên cứu.

1.2. Tiêu chí loại trừ:

Đang trong tình trạng nguy kịch hay đã mắc các bệnh nguy hiểm tính mạng hoặc chuyển viện. Người đăng ký khám bệnh theo yêu cầu, khám chọn Bác sĩ.

2. Phương pháp khảo sát

Mô tả cắt ngang.

Chọn mẫu thuận tiện.

Tổng số mẫu: 400

Quan sát trực tiếp và ghi nhận thời điểm cụ thể vào mẫu phiếu khảo sát (phụ lục 1)

Thời gian thu thập số liệu: Trong năm 2023 sẽ tiến hành khảo sát trong 2 đợt. Đợt 1 trong 6 tháng đầu năm vào các tháng 5-6-7/2023; đợt 2 vào các tháng 9-10-11/2023.

Số mẫu tại các phòng khám tại khoa Khám bệnh:

Đợt 1: 200 phiếu

Phòng khám Nội

Đợt 2 : 200 phiếu

Phòng khám Nội

3. Nhân sự:

Điều dưỡng nhận bệnh

Điều dưỡng hành chính tại các phòng khám thuộc khoa Khám bệnh.

Nhân viên các khoa Cận lâm sàng.

Nhân viên phòng thu phí ở khu Khám bệnh, phòng phát thuốc.

Nhân viên phòng phát thuốc BHYT.

Khoa Khám Bệnh: Lập kế hoạch, xây dựng biểu mẫu khảo sát, triển khai tập huấn phương pháp khảo sát, giám sát, thống kê báo cáo.

4. Thời gian cụ thể:

Đợt 1: tháng 6-7-8 năm 2023:

Từ ngày 28/5/2022 đến ngày 29/05/2022 : Họp triển khai phân công nhiệm vụ

Từ ngày 01/06/2022 đến ngày 30/6/2022 : Triển khai khảo sát tại khoa Khám bệnh.

Từ ngày 01/7/2022 đến ngày 07/07/2022: Tổ QLCL tổng hợp nhập liệu báo cáo.

Đợt 2: tháng 9- 10-11 năm 2023:

Từ ngày 01/09/2022 đến ngày 30/09/2022: Triển khai khảo sát tại khoa Khám bệnh.

Từ ngày 04/10/2022 đến ngày 14/10/2022: Tổ QLCL tổng hợp nhập liệu báo cáo.

V. DỰ TRÙ KINH PHÍ:

Tài liệu tập huấn: Thanh toán theo thực chi.

Trên đây là kế hoạch triển khai khảo sát thời gian chờ của người bệnh năm 2023 tại khoa khám bệnh thuộc Bệnh viện huyện Nhà Bè. Đề nghị các khoa, phòng tham gia hoạt động sắp xếp tạo điều kiện cho các nhân viên tham gia khảo sát thực hiện nhiệm vụ theo phân công nêu trên.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các khoa, phòng liên quan;
- Ban CSNB và KSTNNB;
- Tổ QLCL;
- Lưu: VT.



GIÁM ĐỐC

Bs. CKII. Nguyễn Hữu Thơ

10

10

PHỤ LỤC 1
PHIẾU KHẢO SÁT THỜI GIAN KHÁM CHỮA BỆNH

Họ và tên người bệnh:..... Tuổi:.....

Địa chỉ:..... Điện thoại:.....

Đối tượng: Thu phí BHYT

Thời điểm từ lúc được cấp số thứ tự, phòng khám:

Thời điểm ra về:

STT	Các khâu phải thực hiện trong quá trình khám bệnh	Từ (giờ:phút)	Đến (giờ:phút)
1	Thời gian chờ đến lượt khám <i>(tính từ khi ngồi chờ trước phòng khám đến khi được vào khám theo số thứ tự)</i>		
2	Thời gian lấy mẫu Xét nghiệm (nếu có) <i>(tính từ khi nộp phiếu chỉ định XN đến khi lấy mẫu xong)</i>		
3	Thời gian chờ kết quả Xét nghiệm (nếu có) <i>(tính từ khi lấy mẫu XN xong đến khi nhận được kết quả)</i>		
4	Thời gian khám Chẩn đoán hình ảnh (nếu có) <i>(tính từ khi nộp phiếu chỉ định CĐHA đến khi thực hiện kỹ thuật CĐHA xong)</i>		
5	Thời gian chờ kết quả Chẩn đoán hình ảnh (nếu có) <i>(tính từ khi thực hiện kỹ thuật CĐHA xong đến khi nhận được kết quả)</i>		
6	Thời gian được tư vấn, kê đơn điều trị sau khi có kết quả CLS (nếu có) <i>(tính từ lúc quay lại hoặc được mời vào lại phòng khám sau khi có kết quả CLS, cho đến khi ra)</i>		
7	Thời gian thanh toán (duyet toa, đóng phí, nhận lại thẻ BHYT) <i>(tính từ khi nộp số tại cửa số 1 hoặc 2 phòng 17 đến khi làm thủ tục thanh toán xong)</i>		
8	Thời gian nhận thuốc (nếu có) <i>(tính từ lúc nộp đơn thuốc tại cửa số 1 cho bộ phận phát thuốc đến khi nhận được thuốc)</i>		

