

# ĐỀ ÁN CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG GIẢM THỜI GIAN VÀ SAI SÓT TRONG QUÁ TRÌNH THỰC HIỆN CẬN LÂM SÀNG CỦA NGƯỜI BỆNH

## ĐẶT VẤN ĐỀ

Lưu lượng bệnh nhân ở khoa Khám bệnh mỗi ngày từ 250 bệnh nhân. Tuy nhiên số lượng nhân viên thực tại không thể theo sát hết các khách hàng và chưa có tờ hướng dẫn cụ thể các bước thực hiện dịch vụ nên vẫn còn xảy ra vấn đề khách hàng không biết đi đâu, không biết thực hiện dịch vụ tại đâu gây kéo dài thời gian thực hiện CLS và thời gian khám và điều trị.

## MỤC TIÊU

- Đạt tiêu chí chất lượng A1.6 (Mục 3 tiểu mục 4) từ mức 4 điểm lên 5 điểm
- Tránh thực hiện sót các dịch vụ
- Rút ngắn thời gian chờ khám và thực hiện cận lâm sàng

## THỰC TRẠNG

- Khách hàng không nắm được qui trình khám và các dịch vụ cần thực hiện, không biết thứ tự thực hiện dịch vụ, không biết được số phòng để thực hiện dịch vụ.
- Đã xảy ra trường hợp khách hàng làm thiếu dịch vụ, gây mất thời gian của khách hàng và ảnh hưởng đến quá trình thăm khám và điều trị của các bác sĩ.

## GIẢI PHÁP

- Thiết kế phiếu hướng dẫn THỰC HIỆN cận lâm sàng, bao gồm:
- Các dịch vụ được chỉ định
- Số phòng thực hiện
- Thứ tự thực hiện
- Thời gian dự kiến thực hiện
- Ô chọn “đã thực hiện” nhằm giúp khách hàng theo dõi quá trình và nhân viên hỗ trợ khách hàng hoàn tất các CLS được chỉ định.

## KẾT LUẬN VÀ BÀN LUẬN

Việc hướng dẫn người bệnh cụ thể, chu đáo, chính xác sẽ giúp người bệnh nắm được quy trình khám bệnh và tiết kiệm thời gian, công sức của người bệnh. Nâng cao sự hài lòng người bệnh, tăng chất lượng bệnh viện và số lượt khám chữa bệnh mỗi ngày