

Số: /KH-YTĐL

Đắk Gle, ngày tháng 02 năm 2022

KẾ HOẠCH

Nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh vì mục tiêu đáp ứng sự hài lòng của người bệnh Bảo hiểm Y tế

Căn cứ Chương trình số 527/CTr-BYT ngày 18/6/2009 của Bộ Y tế về nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh tại các cơ sở khám chữa bệnh vì mục tiêu đáp ứng sự hài lòng của người bệnh Bảo hiểm y tế;

Thực hiện Chương trình số 1256/CTr-SYT ngày 09/7/2009 của Sở Y tế tỉnh Kon Tum về nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh tại các cơ sở khám, chữa bệnh vì mục tiêu đáp ứng sự hài lòng của người bệnh Bảo hiểm Y tế,

Nhằm đáp ứng yêu cầu nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh trong công tác chăm sóc sức khỏe cho nhân dân trên địa bàn huyện nói chung và đáp ứng sự hài lòng của người bệnh Bảo hiểm Y tế nói riêng, Trung tâm Y tế huyện Đắk Gle xây dựng Kế hoạch nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh vì mục tiêu đáp ứng sự hài lòng của người bệnh Bảo hiểm Y tế với các nội dung sau:

I. MỤC TIÊU

1. Nâng cao tinh thần thái độ phục vụ người bệnh.
2. Cải cách thủ tục hành chính, giảm phiền hà trong tiếp đón khám, chữa bệnh và thanh toán viện phí đối với người bệnh Bảo hiểm Y tế.
3. Nâng cao chất lượng các dịch vụ y tế; đảm bảo quyền lợi của người bệnh có Bảo hiểm Y tế.
4. Chống lạm dụng thuốc, kỹ thuật, xét nghiệm nhằm tiết kiệm nguồn lực y tế và chi phí khám chữa bệnh.

II. CÁC HOẠT ĐỘNG CỤ THỂ

1. Triển khai, thực hiện tốt Nghị định số 43/2006/NĐ-CP của Chính phủ Quy định quyền tự chủ, tự chịu trách nhiệm về thực hiện nhiệm vụ, tổ chức bộ máy, biên chế và tài chính đối với các đơn vị sự nghiệp công lập. Triển khai, thực hiện tốt Thông tư liên tịch Bộ Y tế, Bộ Nội vụ số 08/2007/TTLT-BYT-BNV hướng dẫn mức biên chế sự nghiệp trong các cơ sở y tế Nhà nước để đảm bảo nguồn nhân lực hoạt động của đơn vị.

2. Triển khai các hoạt động giáo dục Y đức, nâng cao tinh thần thái độ phục vụ người bệnh. Thực hiện tốt quy tắc ứng xử, kỹ năng giao tiếp với người bệnh. Phát động phong trào “Học tập và làm theo tấm gương đạo đức Hồ Chí

Minh” mà trọng tâm là học tập làm theo lời dạy của Bác “Thầy thuốc như mẹ hiền”.

3. Triển khai các hoạt động tuyên truyền, phổ biến cho cán bộ công chức, viên chức và người lao động toàn Trung tâm về Luật Bảo hiểm Y tế và ý nghĩa của ngày “Bảo hiểm y tế Việt Nam”.

4. Thực hiện nghiêm túc Quy chế bệnh viện, xây dựng kế hoạch, triển khai thực hiện các văn bản chỉ đạo của Bộ Y tế về nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh. Tuỳ theo tình hình bệnh nhân mà phát huy sáng kiến cải tiến, cải cách quy trình, thủ tục hành chính, thực hiện các nội dung sau để giảm phiền hà cho người bệnh:

4.1. Tại khu vực khám bệnh

- Sắp xếp, bố trí khoa khám bệnh hợp lý. Khi cần thiết có thể tăng cường thêm được bàn khám, nhân lực để khám trong những ngày, giờ cao điểm có nhiều người bệnh đến khám, có thể khám sớm hơn giờ quy định chung. Bố trí bàn khám cho người bệnh có Bảo hiểm Y tế ở vị trí thuận lợi, số bàn khám Bảo hiểm Y tế phù hợp với số lượng người bệnh Bảo hiểm Y tế đến khám. Bảo đảm chất lượng khám bệnh, tư vấn và khám hết người bệnh trong ngày.

- Bố trí đủ ghế ngồi, thoáng mát, hợp vệ sinh cho người đến chờ khám bệnh, kết hợp tuyên truyền giáo dục sức khỏe tại khu vực khám bệnh bằng hệ thống vô tuyến truyền hình, tranh ảnh...

- Tổ chức bộ phận tiếp đón, thông tin, hướng dẫn người bệnh các thủ tục đến khám, nhập viện hoặc phải chuyển viện sau khi khám bệnh.

- Áp dụng quy trình phát số khám có kiểm soát hoặc phát phiếu khám, số khám cho từng người bệnh và thông báo phiếu khám, số khám qua loa đài.

- Có các hướng dẫn, quy định, nội quy, sơ đồ, biển báo dễ thấy, dễ đọc, dễ hiểu.

4.2. Tại khoa cận lâm sàng

- Thực hiện tốt các quy trình chuyên môn, đảm bảo chất lượng.

- Trả kết quả nhiều lần trong ngày để người bệnh đỡ mất nhiều thời gian chờ đợi.

- Hẹn rõ thời gian trả kết quả xét nghiệm.

4.3. Tại các khoa lâm sàng

- Giảm những thủ tục hành chính gây phiền hà đối với người bệnh nhập viện. Tổ chức đón tiếp tốt, phổ biến các quy định cần thiết, thăm khám và thực hiện sớm, đầy đủ y lệnh khi người bệnh nhập khoa điều trị.

- Thực hiện và kiểm soát tốt các quy trình chuyên môn, kỹ thuật, y lệnh điều trị.

- Tổ chức làm theo ca, kíp tại một số vị trí, khoa quan trọng (Hội sức cấp cứu, chấn thương, phụ sản, ...). Bố trí đủ nhân lực chăm sóc người bệnh theo

quy định. Đơn vị có chế độ đãi ngộ người làm theo ca, kíp để bảo đảm sự công bằng thu nhập cho cán bộ viên chức và người lao động.

- Hạn chế tối đa người bệnh nằm ghép, cải thiện chất lượng các dịch vụ, tăng cường việc đáp ứng những nhu cầu tối thiểu cho người bệnh: bảo đảm dinh dưỡng bệnh lý, cung cấp nước sạch, điều kiện vệ sinh, đảm bảo vệ sinh môi trường buồng bệnh và bệnh viện, tạo môi trường thân thiện và an toàn đối với người bệnh và nhân viên y tế.

5. Từng bước ứng dụng công nghệ thông tin và tự động hoá trong quy trình tiếp nhận, khám bệnh, quản lý người bệnh nằm viện, quản lý hồ sơ bệnh án, tiến tới áp dụng bệnh án điện tử.

6. Kết hợp và thống nhất với BHYT để thu tạm ứng và thanh toán viện phí một lần với người bệnh đến khám bệnh; thanh toán viện phí cho người bệnh có BHYT nội trú ra viện hoặc làm thủ tục thanh toán viện phí, giấy chuyển viện cho người bệnh nội trú/khám bệnh có BHYT được nhanh chóng, thuận lợi kể cả trong những ngày nghỉ, ngày lễ.

7. Đảm bảo chất lượng chuyên môn trong khám, chữa bệnh: thực hiện tốt các kỹ thuật thường quy, danh mục kỹ thuật theo phân tuyến, phát triển các kỹ thuật mới. Triển khai các biện pháp có hiệu quả để kiểm soát việc thực hiện các quy trình chuyên môn, kỹ thuật, chống lạm dụng thuốc, kỹ thuật, xét nghiệm, sử dụng kỹ thuật của các máy, trang thiết bị xã hội hoá trong quá trình khám, chữa bệnh. Đảm bảo cung ứng đủ thuốc, vật tư tiêu hao cho người bệnh nội trú, không để người bệnh phải mua từ bên ngoài.

8. Tổ chức, triển khai việc tiếp nhận và xử lý thông tin các ý kiến của người bệnh qua hòm thư góp ý, đường dây nóng và các kênh thông tin khác. Thiết lập bộ phận tiếp dân để giải quyết kịp thời những thắc mắc, khiếu nại của người bệnh.

9. Tổ chức, thực hiện tốt Quy chế thường trực cấp cứu.

10. Xây dựng kế hoạch và triển khai thực hiện mô hình quản lý chất lượng theo hướng dẫn của Bộ Y tế.

11. Triển khai thực hiện các biện pháp hỗ trợ người bệnh có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn:

12. Đảm bảo an ninh, trật tự, an toàn trong đơn vị.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban Giám đốc, BCHCDCS

- Tổ chức quán triệt Chương trình hành động của Bộ Y tế; Luật BHYT và kế hoạch triển khai thực hiện chương trình hành động của đơn vị đến toàn thể cán bộ viên chức và người lao động.

- Chỉ đạo phòng Tổ chức hành chính và các bộ phận liên quan tiến hành khảo sát đánh giá chương trình thực hiện khám, chữa bệnh BHYT nói riêng, khám bệnh, chữa bệnh nói chung tại tuyến huyện và tuyến xã trước và trong quá

trình triển khai thực hiện Chương trình hành động của Bộ Y tế, để từ đó có những biện pháp cụ thể chấn chỉnh, khắc phục những mặt còn tồn tại nhằm đảm bảo chất lượng và quyền lợi khám, chữa bệnh cho người bệnh BHYT.

- Tổ chức Hội nghị sơ kết, tổng kết 6 tháng, hàng năm...

2. Các phòng chức năng bệnh viện

2.1 Phòng TC-HC và Phòng TC-KT

- Tham mưu quyết định kiện toàn Ban chỉ đạo thực hiện Quy tắc ứng xử, kỹ năng giao tiếp kết hợp với việc chỉ đạo tổ chức thực hiện Chương trình hành động của Bộ Y tế.

- Tham mưu kế hoạch đào tạo, bố trí nguồn nhân lực hợp lý tại các khoa lâm sàng, cận lâm sàng, cơ sở khám chữa bệnh đảm bảo chất lượng, hiệu quả khám chữa bệnh.

- Căn cứ vào nội dung hoạt động cụ thể trong Chương trình hành động của Bộ Y tế và nhu cầu thực tế của các khoa lâm sàng, cận lâm sàng, phòng khám ĐKKV và TYT xã, tham mưu bố trí nhân lực, kinh phí đầu tư mua sắm trang bị cho các cơ sở khám chữa bệnh, đảm bảo kinh phí đầu tư hàng năm đạt tối thiểu 10% tổng số kinh phí hoạt động của đơn vị nhằm đáp ứng yêu cầu khám chữa bệnh và phục vụ người bệnh.

- Xây dựng tiêu chí thi đua, phối hợp các bộ phận liên quan, định kỳ tổ chức kiểm tra, giám sát hoạt động của Chương trình hành động này đối với các khoa, phòng và từng cá nhân trong đơn vị. Đề xuất khen thưởng kịp thời các cá nhân, tập thể có những thành tích trong quá trình thực hiện .

2.2. Phòng KH-NV, Phòng Điều dưỡng

- Tổ chức kiểm tra, giám sát định kỳ, đột xuất việc thực hiện tại các khoa lâm sàng, cận lâm sàng và các cơ sở khám chữa bệnh BHYT; tham mưu báo cáo sơ, tổng kết việc tổ chức thực hiện Chương trình hành động tại đơn vị, tổng hợp báo cáo gửi về Sở Y tế trước ngày 20/6 hàng năm.

- Tham mưu xây dựng nội dung tiêu chí khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người bệnh đối với cán bộ y tế trong các cơ sở khám chữa bệnh, làm cơ sở cho việc xét thi đua hàng năm .

- Hàng năm xây dựng kế hoạch tổ chức học tập, tập huấn lại Quy chế bệnh viện, kỹ năng giao tiếp ứng xử; kế hoạch tự đào tạo và đào tạo lại cho cán bộ viên chức và người lao động trong đơn vị.

3. Các khoa lâm sàng, cận lâm sàng, các phận liên quan

- Căn cứ vào nội dung các hoạt động cụ thể trong Chương trình 527/CTr-BYT của Bộ Y tế và chức năng, nhiệm vụ của đơn vị, tiến hành rà soát để cắt bỏ các cung đoạn, thủ tục hành chính gây phiền hà cho người bệnh. Tham mưu đề xuất cho Ban giám đốc phê duyệt các quy trình khám, chữa bệnh và các biện pháp tổ chức thực hiện có hiệu quả.

- Thường xuyên thông báo, quán triệt nội dung, mục đích và ý nghĩa của Chương trình hành động trong cán bộ viên chức, người lao động và người bệnh (thông qua họp giao ban hàng ngày và họp Hội đồng người bệnh) để tạo sự phối hợp đồng bộ giữa nhân viên Y tế và người bệnh.

- Thực hiện việc kiểm tra, đánh giá kết quả thực hiện tại đơn vị hàng quý, 6 tháng, hàng năm, báo cáo về phòng KHNV chậm nhất vào ngày 15 của tháng cuối quý.

- Tổ chức họp Hội đồng người bệnh để trao đổi, nắm bắt tâm tư, ý kiến phản ánh của người bệnh, đặc biệt người bệnh BHYT.

4. Các bộ phận trực thuộc căn cứ chức năng nhiệm vụ, quyền hạn triển khai thực hiện có hiệu quả Kế hoạch này, trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc báo cáo về Trung tâm Y tế qua phòng KH-NV để được hướng dẫn thêm./.

Nơi nhận:

- Sở Y tế tỉnh Kon Tum (b/c);
- Lãnh đạo TTYT huyện (c/đ);
- Các bộ phận trực thuộc TTYT (th/h);
- Lưu: VT, KH-NV.

GIÁM ĐỐC

Đinh Thị Ái Nhung