

SỞ Y TẾ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
BỆNH VIỆN HUYỆN CỬ CHI

Số: 1740./BVCC-QLCL

V/v bài viết về mô hình, sản phẩm tuyên truyền về công tác hành chính quý IV năm 2024 tại Bệnh viện huyện Củ Chi

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Củ Chi, ngày 04 tháng 12 năm 2024

Kính gửi: Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh.

Thực hiện Kế hoạch số 819/KH-SYT ngày 29 tháng 01 năm 2024 của Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh về việc thực hiện công tác cải cách hành chính Ngành y tế thành phố năm 2024;

Thực hiện Công văn số 607/SYT-VP ngày 22 tháng 01 năm 2024 của Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh về việc hướng dẫn bài viết, mô hình sản phẩm tuyên truyền về công tác hành chính quý I năm 2024.

Thực hiện Công văn số 4781/SYT-VP ngày 30 tháng 5 năm 2024 của Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh về việc chấn chỉnh công tác cải cách hành chính, cải thiện chỉ số PAR Index Ngành Y tế Thành phố.

Bệnh viện huyện Củ Chi kính gửi Sở Y tế xem xét, tổng hợp sản phẩm, mô hình cải cách hành chính quý IV năm 2024 của Bệnh viện huyện Củ Chi với các nội dung sau:

1. Tên mô hình: Hệ thống lấy số khám bệnh tự động – Cải tiến quy trình khám chữa bệnh.

2. Nhóm tác giả:

- KS. Phạm Văn Thắng, Tổ Trưởng Tổ Công nghệ thông tin;
- BS.CKI. Tô Lê Hưng, Trưởng Phòng Kế hoạch tổng hợp;
- CV. Hồ Thị Tú, Tổ Trưởng Tổ Quản lý chất lượng.
- ĐD. Nguyễn Thị Hồng Nhung, Điều dưỡng trưởng Khoa Khám bệnh.

3. Nội dung mô hình

3.1. Thực trạng

Ngày nay xu thế ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số trong lĩnh vực y tế ngày càng phổ biến, nhiều sản phẩm công nghệ như: dụng cụ y tế, mô hình trong quy trình khám chữa bệnh, quản lý dữ liệu (thông tin sức khỏe, thuốc, cung ứng vật tư...) là một phần không thể thiếu trong hệ thống y tế.

Tại bệnh viện huyện Củ Chi, với gần 1000 lượt khám chữa bệnh mỗi ngày, tình trạng xếp hàng đăng ký, tranh cãi thời gian, thứ tự chờ đợi ở các khâu của quy trình khám chữa bệnh xảy ra thường xuyên. Theo kết quả khảo sát lòng năm 2023, tỷ lệ bệnh nhân hài lòng với quy trình đăng ký khám đạt ở mức thấp

so với các nội dung khác. Nhận được nhiều phản ánh, góp ý của bệnh nhân về thời gian chờ đợi đăng ký, thu phí và lãnh thuốc lâu.

- Quy trình khám chữa bệnh:

+ Tại các khu vực chờ của khu Khám bệnh, người bệnh sử dụng sổ khám bệnh, phiếu chỉ định, đơn thuốc nộp vào các rổ đã được để sẵn trước các vị trí thực hiện.

+ Nhân viên tiếp nhận dựa vào thông tin trên sổ khám bệnh, phiếu chỉ định, đơn thuốc để gọi tên người bệnh đến thực hiện. Không cấp số thứ tự cụ thể chỉ dựa trên thứ tự nộp sổ để xác định thứ tự thực hiện cho bệnh nhân.

- Hạn chế trong quy trình chờ đợi khám chữa bệnh:

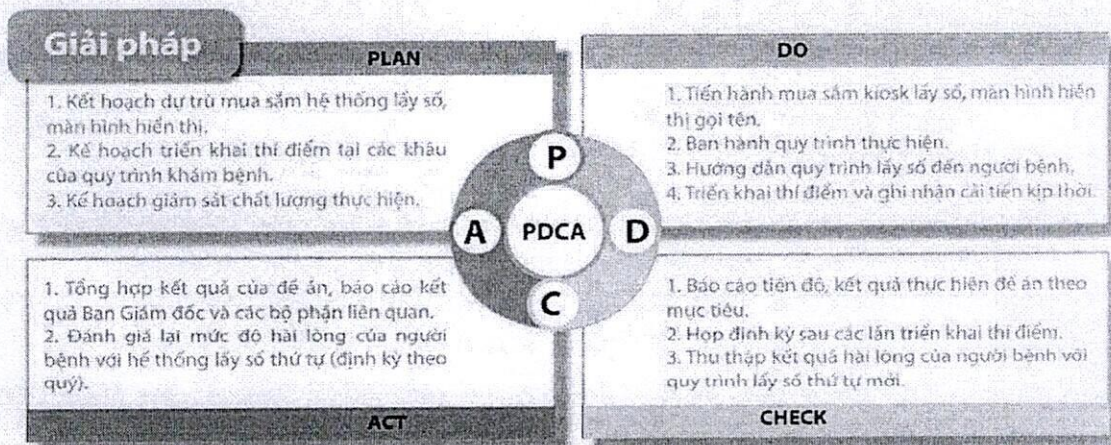
+ Người bệnh chủ yếu là người cao tuổi, hạn chế trong việc nghe nhìn dẫn đến nhiều trường hợp người bệnh nghe nhầm tên, cần xác nhận nhiều lần.

+ Nhân viên chỉ xác nhận thứ tự thực hiện thông qua thứ tự nộp sổ. Nhiều trường hợp người bệnh đến sớm nhưng thực hiện muộn do: thứ tự số bị đảo lộn do một số bệnh nhân đổi thứ tự, bệnh nhân quên nộp sổ, nộp sổ muộn... Gây nên nhiều tranh cãi giữa nhân viên và bệnh nhân về thứ tự thực hiện.

+ Không có nhân sự phụ trách kiểm soát thứ tự nộp sổ khám bệnh, chỉ định, đơn thuốc tại các vị trí. Thứ tự thực hiện hình thành một cách khác quan, phụ thuộc chủ yếu vào ý thức tự giác của bệnh nhân. Nhận thấy được thực trạng tồn tại trên, cũng như hiểu được vai trò của ứng dụng công nghệ thông tin trong khám chữa bệnh Tổ Công nghệ thông tin kết hợp Tổ Quản lý chất lượng phối hợp với các khoa/phòng liên quan xây dựng đề án: **“Hệ thống lấy số khám bệnh tự động – Cải tiến quy trình khám chữa bệnh”**

3.2. Nội dung mô hình

Thực hiện đồng bộ các nhóm giải pháp theo chu trình cải tiến liên tục PDCA:

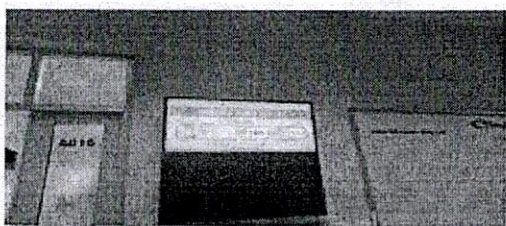


3.3. Hiệu quả mô hình

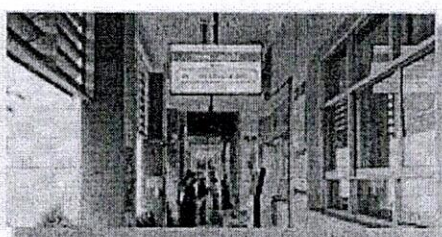
3.3.1. Hoạt động lấy số thứ tự: Bỏ hình thức nộp sổ, lấy số thứ tự tự động qua ki-ốt và hiển thị số thứ tự trên màn hình chờ.



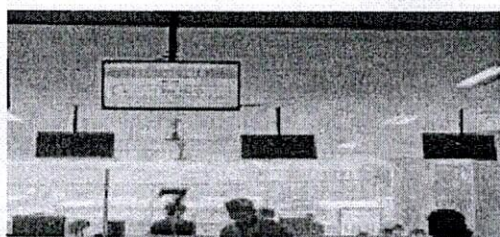
Hệ thống lấy số thứ tự tại quầy đăng ký



Khoa Chẩn đoán hình ảnh



Khoa Xét nghiệm



Quầy thu phí



Quầy lãnh thuốc



Các phòng khám

PHÒNG
BỆNH VIỆN
TÊN CỬU CH

3.3.2. Quy trình khám chữa bệnh tại các phòng khám

* Đối với người bệnh đến tái khám:

- Người bệnh đến máy lấy số thứ tự vào phòng khám (Sử dụng thẻ bảo hiểm để quét thẻ), người bệnh sẽ được nhân viên lễ tân hướng dẫn thực hiện.
- Người bệnh sau khi lấy số phòng khám sẽ đi trực tiếp đến phòng khám đã đăng ký để chờ thăm khám.
- Căn cứ theo tên hiển thị trên màn hình để chờ đến lượt gọi vào thăm khám.

* Đối với người bệnh lần đầu đến khám, người bệnh chưa xác định rõ bệnh thuộc phòng khám chuyên khoa nào:

- Đến và bấm vào máy lấy số thứ tự để lấy số thứ tự đăng ký khám bệnh. Tùy theo người bệnh thăm khám thuộc đối tượng nào để chọn lấy số thứ tự thường hoặc số thứ tự ưu tiên.

- Sau khi lấy được số thứ tự đăng ký, người bệnh giữ số và ngồi vào ghế chờ, nghe gọi tên và xem màn hình hiển thị tên và số thứ tự của mình để đến lượt đăng ký.

- Người bệnh được gọi tên đến quầy đăng ký để nhân viên tiếp nhận tiến hành đăng ký phòng khám phù hợp cho bệnh nhân. Sau khi đăng ký xong đi đến phòng khám đã đăng ký để thực hiện thăm khám.

- Số thứ tự của người bệnh sẽ được link vào hệ thống hiển thị màn hình gọi số tại từng phòng khám.

- Căn cứ theo tên hiển thị trên màn hình để chờ đến lượt gọi vào tham khám.

* Quy trình tại Khoa Xét nghiệm, Khoa Chẩn đoán hình ảnh.

- Người bệnh sau khi nhận được chỉ định thực hiện các cận lâm sàng thuộc khoa Chẩn đoán hình ảnh, thực hiện quét mã chỉ định vào ki-ốt.

- Ki-ốt hiển thị kỹ thuật cần thực hiện bệnh nhân chọn lấy số theo đúng chỉ định thực hiện.

- Đến khu vực ghế chờ thực hiện để chờ đến lượt gọi tên vào phòng làm thủ thuật.

3.3.3. Kết quả sau cải tiến quy trình khám bệnh

- Thời gian chờ khám bệnh trung bình đạt cam kết dưới 30 phút.
- Tỷ lệ người bệnh hài lòng với quy trình khám bệnh đạt trên 90% qua các đợt khảo sát.

Đề án được triển khai đáp ứng nhu cầu cải tiến quy trình khám chữa bệnh đưa công nghệ thông tin vào hoạt động y tế, góp phần vào công cuộc chuyển đổi số của bệnh viện.

Đáp ứng và giải quyết các vấn đề liên quan đến trình tự thăm khám của bệnh nhân có thể thoải mái và chủ động hơn trong quá trình chờ thăm khám. Đồng thời hỗ trợ nhân viên y tế chủ động trong công việc.

Trên đây là bài viết về mô hình, sản phẩm tuyên truyền về công tác hành chính quý IV năm 2024 tại Bệnh viện huyện Củ Chi. Kính gửi Sở Y tế xem xét, tổng hợp/.

Nơi nhận:

- Sở Y tế;
- Ban Giám đốc;
- Lưu: VT, TC, QLCL.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Ngô Thị Ngọc Diệp

