

**KẾ HOẠCH**  
**THU THẬP CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG THỜI GIAN KHÁM BỆNH**  
**BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH PHÚ THỌ NĂM 2022**

**I. MỤC ĐÍCH VÀ YÊU CẦU**

**1. Mục đích**

- Triển khai thu thập, công bố chỉ số chất lượng thời gian liên quan khám bệnh, làm cận lâm sàng của người bệnh đến khám ngoại trú tại bệnh viện.
- Dựa vào từng chỉ số chất lượng để đánh giá, nhận định mặt mạnh, mặt yếu. Từ đó tìm ra nguyên nhân và đưa ra giải pháp cải tiến chất lượng dịch vụ.

**2. Yêu cầu**

- Đảm bảo tính khách quan, trung thực khi tiến hành khảo sát.
- Xác định những vấn đề người bệnh chưa hài lòng.
- Sử dụng kết quả khảo sát để tiến hành cải tiến chất lượng bệnh viện.
- Theo dõi liên tục các chỉ số về thời gian để liên tục cải tiến chất lượng.

**II. PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT**

1. Thiết kế nghiên cứu: Điều tra cắt ngang
2. Chu kỳ khảo sát: Theo quý
3. Thời gian khảo sát: tháng 3, tháng 6, tháng 8, tháng 11 năm 2022
4. Phương pháp chọn mẫu: Chọn mẫu có xác suất (ngẫu nhiên hệ thống)
5. Khảo sát viên: Chuyên viên phòng Quản lý chất lượng

**III. TỔNG QUAN VỀ CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG THỜI GIAN**

**1. Lĩnh vực áp dụng**

- Khu khám bệnh nhà A, B
- Khu cận lâm sàng nhà A, nhà B

**2. Khía cạnh chất lượng**

- Hướng đến người bệnh

**3. Thành tố chất lượng**

- Đầu ra

**4. Lý do lựa chọn**

- Thời gian khám bệnh, chờ kết luận của bác sỹ, thời gian chờ, thực hiện và nhận kết quả CLS là yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng bệnh viện và mức độ hài lòng của người bệnh. Vì vậy, bệnh viện tiến hành đo chỉ số chất lượng định kỳ theo từng quý trong năm để tìm ra nguyên nhân và giải pháp cải tiến chất lượng dịch vụ cung cấp cho người bệnh từ đó góp phần tăng sự thoải mái, sự hài lòng của người bệnh khi đến sử dụng dịch vụ y tế.

### **5. Phương pháp tính**

- Đo thời gian trực tiếp kết hợp trích xuất trên phần mềm công nghệ thông tin.
- Tiêu chuẩn lựa chọn của phương pháp đo thời gian trực tiếp: Chọn mẫu có chủ đích theo hệ số k.

### **6. Nguồn số liệu**

- Thu thập các chỉ số chất lượng thời gian của người bệnh khám ngoại trú tại bệnh viện.

### **7. Thu thập và tổng hợp số liệu**

- Thu thập và phân tích số liệu về chỉ số chất lượng thời gian là hoạt động thường quy hàng quý nên không tạo áp lực và gánh nặng cho nhân viên y tế.

### **8. Giá trị số liệu**

- Độ chính xác và tin cậy của khảo sát thay đổi tùy thuộc phương pháp xử lý số liệu.
- Để hạn chế sai số, các thành viên tham gia khảo sát cần chú trọng và kỹ lưỡng trong quá trình khảo sát.

### **9. Tần suất báo cáo**

- 04 lần trong năm (3 tháng/ lần).

## **IV. KẾ HOẠCH PHÂN CÔNG CHI TIẾT (có phụ lục kèm theo)**

## **V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **1. Phòng Quản lý chất lượng**

- Phân công cán bộ viên chức triển khai thu thập số liệu về chỉ số chất lượng thời gian theo đúng kế hoạch và tiến độ.
- Phân tích số liệu đã thu thập, báo cáo kết quả và đưa ra điểm chưa phù hợp, khuyến cáo và đề xuất giải pháp cải tiến.

- Làm đầu mối theo dõi quản lý các chỉ số chất lượng trên, phối hợp tổ chức nghiên cứu thực trạng đưa ra các giải pháp cải tiến phù hợp về các chỉ số chất lượng.

## **2. Các Khoa, Phòng, Trung tâm và Đơn vị có liên quan**

- Phối hợp, tạo điều kiện cùng cán bộ phòng Quản lý chất lượng khi tiến hành khảo sát để đạt được kết quả tốt nhất.

Trên đây là Kế hoạch thực hiện triển khai thu thập chỉ số chất lượng thời gian khám bệnh. Giám đốc Bệnh viện đề nghị các Khoa, Phòng, Trung tâm, Đơn vị thông báo đến cán bộ viên chức và phối hợp thực hiện./.

### ***Nơi nhận:***

- Ban GD (Chỉ đạo);
- Các Khoa, Phòng, TT, ĐV;
- Lưu: VT, QLCL.

**GIÁM ĐỐC**

**Lê Đình Thanh Sơn**

**KẾ HOẠCH**  
**PHÂN CÔNG THU THẬP CSCL THỜI GIAN KHÁM BỆNH NGOẠI TRÚ NĂM 2022**  
*“Theo Kế hoạch số /KH-BV của Giám đốc Bệnh viện ban hành ngày 22/3/2022”*

<b>1</b>	<b>Chỉ số chất lượng thời gian khám bệnh của bác sỹ</b>			
<b>Địa điểm</b>	<b>Phòng khám</b>	<b>Số mẫu</b>	<b>Thời gian</b>	<b>Người thực hiện</b>
Khu Khám bệnh nhà A	408, 409, 410, 412, 413	05 mẫu/phòng	Tháng 3, tháng 6, tháng 8, tháng 11/ 2022	Đặng Thu Hà
	414, 415, 416, 417, 422	05 mẫu/phòng		Đặng Thị Thúy Hằng
	301, 302, 303, 305, 306	05 mẫu/phòng		Nguyễn Quang Chung
	307, 308A, 308B, 310, 311, 312	05 mẫu/phòng		Đỗ Thủy Tiên
	313A, 313B, 314, 315, 316, 317	05 mẫu/phòng		Nguyễn Thị Tuyết Chinh
Khu Khám bệnh nhà B	201, 202, 203, 208, 209	05 mẫu/phòng		Trần Thị Hương Lan
	210, 214, 215, 217, 218	05 mẫu/phòng		Hồ Đức Huy
<b>2</b>	<b>Chỉ số chất lượng thời gian thực hiện xét nghiệm</b>			
Khu Khám bệnh nhà A	Phòng 318	50 mẫu/phòng	Tháng 3, tháng 6, tháng 8,	Đỗ Thủy Tiên
	Phòng 424	50 mẫu/phòng		Nguyễn Quang Chung

Khu Khám bệnh nhà B	Phòng 206	30 mẫu/phòng	tháng 11/ 2022	Hồ Đức Huy
<b>3</b>	<b>Chỉ số chất lượng thời gian thực hiện thăm dò chức năng</b>			
Khu Khám bệnh nhà A	Phòng 205 (SA)	10 mẫu/phòng	Tháng 3, tháng 6, tháng 8, tháng 11/ 2022	Đặng Thái Sơn
	Phòng 211 (SA)	10 mẫu/phòng		Đặng Thị Thúy Hằng
	Phòng 212 (NSDD)	10 mẫu/phòng		Nguyễn Thị Tuyết Chinh
	Phòng 217 (Điện tim đồ)	10 mẫu/phòng		Đặng Thu Hà
Khu Khám bệnh nhà B	Phòng 207 (SA)	10 mẫu/phòng		Đặng Thái Sơn
	Phòng 205 (NS)	10 mẫu/phòng		Hồ Đức Huy
<b>4</b>	<b>Chỉ số chất lượng thời gian thực hiện chẩn đoán hình ảnh</b>			
Khu Khám bệnh nhà A	Phòng 201 (XQ)	10 mẫu/phòng	Tháng 3, tháng 6, tháng 8, tháng 11/ 2022	Đặng Thị Thúy Hằng
	Phòng 203 (CT)	10 mẫu/phòng		Trần Thị Hương Lan
Khu Khám bệnh nhà B	Phòng 101 (CT 128 dãy)	10 mẫu/phòng		Nguyễn Thị Tuyết Chinh
	Phòng 103 (CHT)	05 mẫu/phòng		Hồ Đức Huy
Thời gian lĩnh thuốc, thanh toán viện phí, thời gian chờ đăng ký khám BHYT, thời gian chờ đăng ký khám bệnh viện phí, yêu cầu (5 mẫu/tiểu mục)				Nguyễn Quang Chung Đặng Thái Sơn