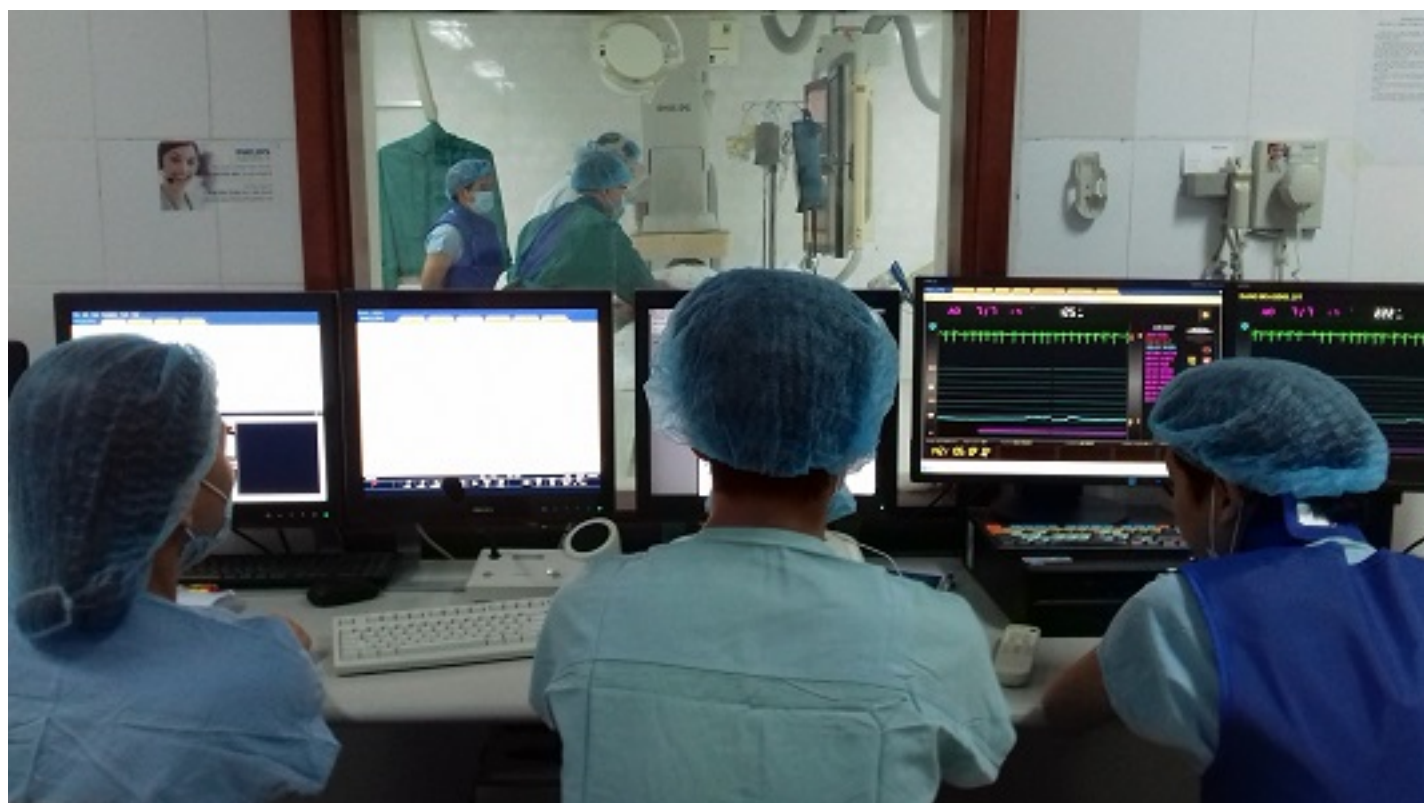


CN Nguyễn Thị Phước - Phòng Điều dưỡng

ĐẶT VẤN ĐỀ

Văn hoá ứng xử là một nghệ thuật. Nghệ thuật ứng xử xuất phát từ cuộc sống chân thực, là sống thật thà. Khi giao tiếp với người bệnh và người nhà người bệnh, nhân viên trong bệnh viện luôn thấm hiểu: Bệnh tật là một sự cố không ai mong muốn, khi mắc bệnh ai cũng lo lắng. Không khí lo lắng bao trùm lên tất cả mọi người thân trong gia đình. Họ rất sợ: sợ chết; sợ thất bại; sợ nguyên nhân và hậu quả là sự vô cảm của nhân viên trong bệnh viện. Vì vậy mỗi thành viên trong bệnh viện từ nhân viên bệnh viện, nhân viên thu phí đến các bác sĩ, điều dưỡng và người lao động khác... đều phải đặt mình vào hoàn cảnh của người bệnh để lắng nghe, để thấu hiểu; từ đó có thái độ cư xử ân cần, cảm xúc xuất phát từ tình cảm chân thật của mỗi người.



Các Th y thu c Đ n v Can thi p tìm m ch dành l i s s ng cho ng i b nh

Ngày nay cùng v i s phát tri n m nh m c a nhi u b nh vi n và phòng khám t nhân; đ c bi t theo thông t liên t ch s 37/2015/TTLT-BYT-BTC v v i c quy đ nh th ng nh t giá d ch v khám ch a b nh BHYT gi a các c s y t cùng h ng trên toàn qu c; ng i b nh có quy n l a ch n c s y t có ch t l ng t t đ đ c đi u tr và chăm sóc. Đ đáp ng đ c nhu c u khám ch a b nh ngày càng cao c a nhân dân trên đ a bàn t nh, BVĐK t nh Qu ng Nam ngoài v i c đ u t xây d ng c s h t ng, trang b các thi t b y t hi n đ i, tri n khai nhi u k thu t m i đ nâng cao ch t l ng khám ch a b nh...; v i c giao ti p ng x c a m i viên ch c và ng i lao đ ng trong b nh vi n luôn luôn đ c duy trì, nâng cao. L nh đ o B nh vi n đã ch đ o tri n khai th c hi n t t Quy t đ nh 2151 QĐ-BYT ngày 04 tháng 6 năm 2015 v “Đ i m i phong cách thái đ ph c v c a m i thành viên trong b nh vi n” nh m:

- C ng c ni m tin và s hài lòng c a ng i b nh
- T o đi u ki n thu n l i giúp ng i dân ti p c n v i các d ch v y t
- Xây d ng hình nh đ p c a ng i nhân viên trong b nh vi n

M T S N I DUNG ĐÃ TRI N KHAI TH C HI N

- Ph bi n n i dung đ i m i đ n toàn th công ch c, viên ch c và ng i lao đ ng trong B nh vi n.
- T p hu n v k năng giao ti p ng x cho toàn th công ch c, viên ch c và ng i lao đ ng.
- T ch c ký cam k t gi a các tr ng khoa phòng v i Giám đ c và ch t ch công đoàn B nh vi n. Ký cam k t gi a nhân viên các khoa phòng v i tr ng khoa phòng và t tr ng công đoàn.
- Công khai s đ i n tho i đ ng dây nóng đ l ng nghe các ý ki n ph n ánh, b c xúc c a ng i dân; và x lý k p th i.
- Thi t l p Hòm th góp ý và duy trì ho t đ ng hi u qu
- Tri n khai th c hi n t t v i c t v n h ng đ n ng i b nh

- Xây d ng quy trình khám b nh ngo i trú, quy trình tr k t qu CLS
- Cung ng b sung gi ng và t đ u gi ng, không đ ng i b nh n m ghép
- K p th i bi u d ng khen th ng các cá nhân t p th có thành tích xu t s c (BS Tr n Qu c Chi n, BS Tr n Văn Thành, khoa Ung B u, Khoa Ngo i TN-LN, Khoa HSTC-CĐ, khoa Ngo i-Ch n th ng...).
- H ng th ng ti n hành kh o sát s hài lòng ng i b nh, phân tích đánh giá, đ ra bi n pháp kh c ph c k p th i.

K T QU Đ T Đ C

- S ng ng i b nh đ u tr n i trú đ t trên 1000 b nh m i ngày (ch tiêu 650)
- S ng ng i b nh đ u tr ngo i trú tăng so v i nh ng năm tr c
- S ng b c xúc khi u ki n gi m
- K t qu kh o sát s hài lòng c a ng i b nh h ng th ng tăng

M T S YÊU C U C N TRI N KHAI THÊM

- B nh vi n ti p t c nâng c p c s h t ng, trang thi t b y t hi n đ i đ đáp ng nhu c u khám ch a b nh ngày càng cao c a ng i dân.
- B nh vi n t p hu n “Qu n lý ch t l ng b nh vi n” cho m i nhân viên.
- B nh vi n duy trì t t công tác ki m tra giám sát, bi u d ng khen th ng k p th i.
- Nhân viên đoàn k t, có ý th c trách nhi m trong công vi c m i v trí vi c làm.

M t s hình nh ho t đ ng t i B nh vi n đa khoa t nh Qu ng Nam:

