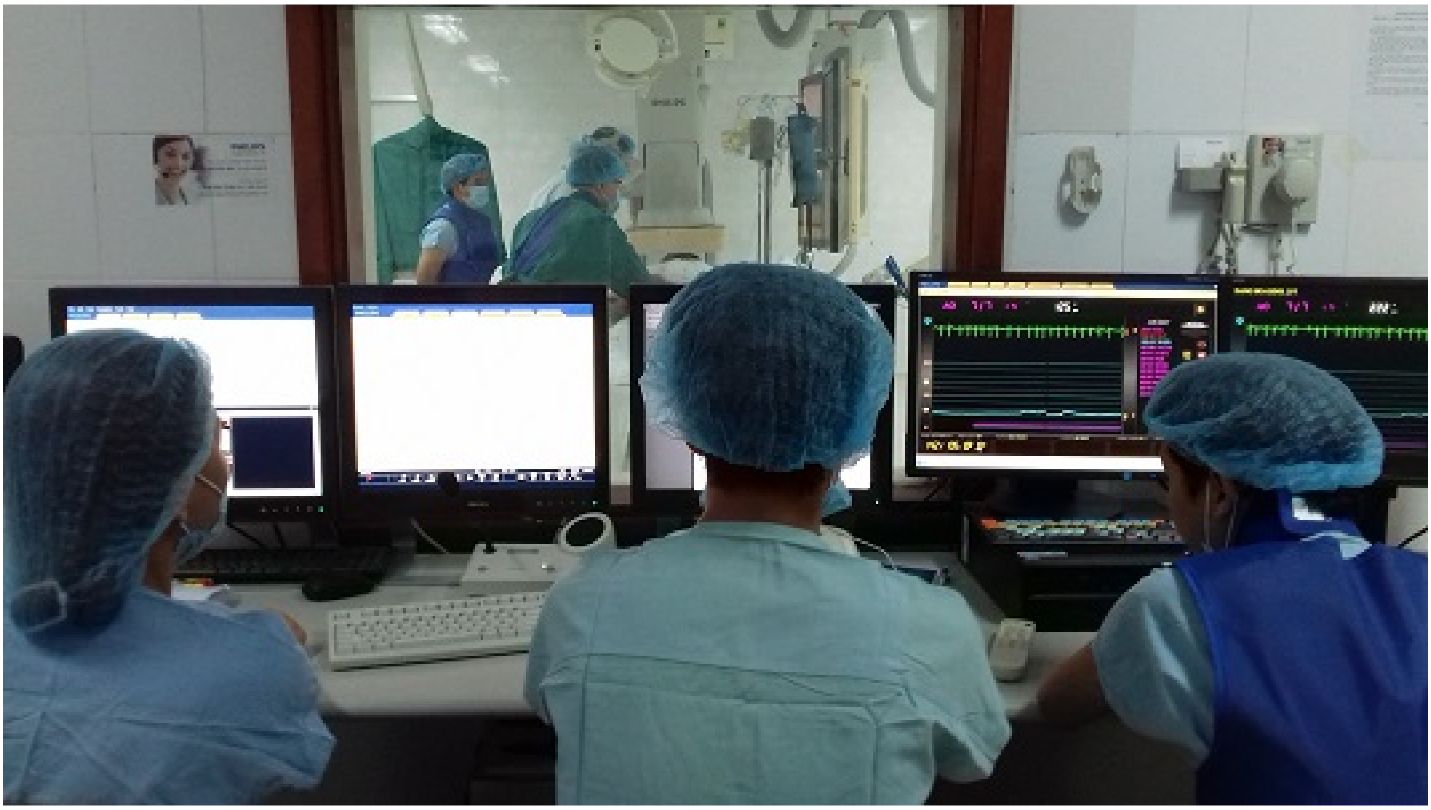
CN Nguyễn Thị Phước - Phòng Điều dưỡng

ĐẶT VẤN ĐỀ

Văn hoá ứng xử là một nghệ thuật. Nghệ thuật ứng xử xuất phát từ cuộc sống chân thực, lối sống thật thà. Khi giao tiếp với người bệnh và người nhà người bệnh, nhân viên trong bệnh viện luôn thấu 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: sự chờ đợi; sự thờ ơ; sự nguyên tắc và nhất là sự vô cảm của nhân viên trong bệnh viện. Vì vậy mỗi thành viên trong bệnh viện từ nhân viên bảo vệ, nhân viên thu viện phí đến các bác sĩ, điều dưỡng và những 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, cởi mở xuất phát từ tình cảm chân thật của mỗi người.



Các Thầy thuốc Đơn vị Can thiệp tim mạch dành lại sự sống cho người bệnh

Ngày nay cùng với sự phát triển mạnh mẽ của nhiều bệnh viện và phòng khám tư nhân; đặc biệt theo thông tư liên tịch số 37/2015/TTLT-BYT-BTC về việc quy định thống nhất giá dịch vụ khám chữa bệnh BHYT giữa các cơ sở y tế cùng hạng trên toàn quốc; người bệnh có quyền lựa chọn cơ sở y tế có chất lượng tốt để được điều trị và chăm sóc. Để đáp ứng được nhu cầu khám chữa bệnh ngày càng cao của nhân dân trên địa bàn tỉnh, BVĐK tỉnh Quảng Nam ngoài việc đầu tư xây dựng cơ sở hạ tầng, trang bị các thiết bị y tế hiện đại, triển khai nhiều kỹ thuật mới để nâng cao chất lượng khám chữa bệnh…; việc giao tiếp ứng xử của mỗi viên chức và người lao động trong bệnh viện luôn luôn được duy trì, nâng cao. Lãnh đạo Bệnh viện đã chỉ đạo triển khai thực hiện tốt Quyết định 2151 QĐ-BYT ngày 04 tháng 6 năm 2015 về "Đổi mới phong cách thái độ phục vụ của mỗi thành viên trong bệnh viện" nhằm:

- Củng cố niềm tin và sự hài lòng của người bệnh
- Tạo điều kiện thuận lợi giúp người dân tiếp cận với các dịch vụ y tế
- Xây dựng hình ảnh đẹp của người nhân viên trong bệnh viện

MỘT SỐ NỘI DUNG ĐÃ TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

- Phổ biến nội dung đổi mới đến toàn thể công chức, viên chức và người lao động trong Bệnh viện.
- Tập huấn về kỹ năng giao tiếp ứng xử cho toàn thể công chức, viên chức và người lao động.
- Tổ chức ký cam kết giữa các trưởng khoa phòng với Giám đốc và chủ tịch công đoàn Bệnh viện. Ký cam kết giữa nhân viên các khoa phòng với trưởng khoa phòng và tổ trưởng công đoàn.
- Công khai số điện thoại đường dây nóng để lắng nghe các ý kiến phản ánh, bức xúc của người dân; và xử lý kịp thời.
- Thiết lập Hòm thư góp ý và duy trì hoạt động hiệu quả
- Triển khai thực hiện tốt việc tư vấn hướng dẫn người bệnh

- Xây dựng quy trình khám bệnh ngoại trú, quy trình trả kết quả CLS
- Cung ứng bổ sung giường và tủ đầu giường, không để người bệnh nằm ghép
- Kịp thời biểu dương khen thưởng các cá nhân tập thể có thành tích xuất sắc (BS Trần Quốc Chiến, BS Trần Văn Thành, khoa Ung Bướu, Khoa Ngoại TN-LN, Khoa HSTC-CĐ, khoa Ngoại-Chấn thương…).
- Hằng tháng tiến hành khảo sát sự hài lòng người bệnh, phân tích đánh giá, đề ra biện pháp khắc phục kịp thời.

KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC

- Số lượng người bệnh điều trị nội trú đạt trên 1000 bệnh mỗi ngày (chỉ tiêu 650)
- Số lượng người bệnh điều trị ngoại trú tăng so với những năm trước
- Số lượng bức xúc khiếu kiện giảm
- Kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh hằng tháng tăng

MỘT SỐ YÊU CẦU CẦN TRIỂN KHAI THÊM

- Bệnh viện tiếp tục nâng cấp cơ sở hạ tầng, trang thiết bị y tế hiện đại để đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh ngày càng cao của người dân.
- Bệnh viện tập huấn “Quản lý chất lượng bệnh viện” cho mọi nhân viên.
- Bệnh viện duy trì tốt công tác kiểm tra giám sát, biểu dương khen thưởng kịp thời.
- Nhân viên đoàn kết, có ý thức trách nhiệm trong công việc ở mọi vị trí việc làm.

Một số hình ảnh hoạt động tại Bệnh viện đa khoa tỉnh Quảng Nam:

Các Điều Dưỡng ngày đêm tận tụy theo dõi và chăm sóc người bệnh nặng

SỞ Y TẾ TỈNH QUẢNG NAM
BỆNH VIỆN ĐA KHOA QUẢNG NAM
CHÀO MỪNG
KỶ NIỆM 61 NĂM NGÀY THẦY THUỐC V
(27/02/1955 - 27/02/2016)
Quảng Nam, ngày 26 th

Tập thể các khoa phòng ký cam kết với Giám đốc và Chủ tịch công đoàn về đổi mới phong cách phục vụ của nhân viên

SỞ Y TẾ TỈNH QUẢNG NAM
BỆNH VIỆN ĐA KHOA QUẢNG N
CHÀO MỪNG
KỶ NIỆM 61 NĂM NGÀY THẦY THUỐ
(27/02/1955 - 27/02/2016)

ĐẢNG CỘNG SẢN VIỆT NAM QUANG VINH MUÔN NA
SỞ Y TẾ TỈNH QUẢNG NAM
BỆNH VIỆN ĐA KHOA QUẢNG NAM
CHÀO MỪNG
KỶ NIỆM 61 NĂM NGÀY THẦY THUỐC VIỆT NAM
(27/02/1955 - 27/02/2016)

Cá nhân và tập thể khoa phòng nhận Giấy khen của Sở Y tế và Bệnh viện

Trưởng các khoa phòng ký cam kết với Giám đốc và Chủ tịch công đoàn