

CÁC BIỆN PHÁP CẢI TIẾN VỀ HƯỚNG DẪN, VẬN CHUYỂN NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CHĂM SÓC BỆNH NHÂN TẠI BỆNH VIỆN TRUNG ƯƠNG HUẾ

Cao Thị Thắm và cộng sự¹

TÓM TẮT

Tiếp đón, hướng dẫn là việc làm quan trọng khi bệnh nhân (BN) đến bệnh viện. Tiếp đón niềm nở, chính xác mang lại lòng tin cho mọi người, trái lại tiếp đón, hướng dẫn không tốt sẽ đưa đến sự phản cảm cho các đối tượng. Vận chuyển bệnh nhân an toàn, thuận tiện sẽ đem lại hiệu quả, chất lượng trong chăm sóc, điều trị bệnh nhân. Mục đích của nghiên cứu này là đánh giá hiệu quả sử dụng sơ đồ hướng dẫn và vận chuyển bằng xe chuyên dụng.

Đối tượng và phương pháp nghiên cứu: Khảo sát 700 bệnh nhân đến khám bệnh có bảo hiểm y tế (BHYT), 700 bệnh nhân không BHYT, 800 bệnh nhân được vận chuyển bằng phương tiện thông thường, 800 bệnh nhân được vận chuyển bằng xe chuyên dụng, từ tháng 6 /2009 đến 6/2012 được nghiên cứu mô tả cắt ngang và xử lý số liệu theo phương pháp thống kê Y học.

Kết quả: Trước cải tiến sau 1 giờ mới tìm được nơi cần đến 46,14%, sau cải tiến là 15 phút (50%). Thời gian quy trình khám bệnh nhân bảo hiểm y tế trước cải tiến > 3g-4g, và >4 giờ chiếm tỷ lệ 61,28 %, sau cải tiến 21,43 %: Thời gian quy trình khám bệnh nhân không BHYT trước cải tiến: >3g-4g và >4 giờ chiếm tỷ lệ > 49,0 % Sau cải tiến > 19,0 %. Vai trò hướng dẫn của hướng dẫn viên đạt tỷ lệ > 57% trước cải tiến, sau cải tiến >70%. Công tác hướng dẫn trước cải tiến đạt khá tốt 86%, sau cải tiến khá- tốt chu đáo >97%. Hướng dẫn thụ động trước cải tiến chiếm tỷ lệ > 40%, hướng dẫn chủ động kết hợp bằng chỉ dẫn tờ rơi chiếm tỷ lệ > 90%, cung cấp báo đọc cho các đối tượng chờ khám đạt 100% sau cải tiến. Vận chuyển không an toàn trước cải tiến chiếm 50%. Vận chuyển sau cải tiến, an toàn chất lượng, thuận tiện chiếm tỷ lệ cao > 90%.

Kết luận: Để nâng cao hiệu quả của tiếp đón, hướng dẫn, vận chuyển bệnh nhân đảm bảo an toàn, thuận lợi, công tác tập huấn, kiểm tra, giám sát phải duy trì thường xuyên và cải tiến không ngừng.

ABSTRACT

NEW METHOD OF INSTRUCTION, TRANSPORTATION TO IMPROVE QUALITY OF PATIENT CARE IN HUE CENTRAL HOSPITAL

Cao Thi Tham et al¹

Reception, work instructions are important in the hospital. Warm welcome, exactly bring confidence to people, in contrast to welcome and guide will lead to good not repugnant to the subjects. Transporting patients safely and conveniently will provide effective, quality care and treatment of patients. The purpose of this study was to evaluate the effectiveness of using diagrams to guide and transported by special vehicles.

Methods: Survey 700 patients have health insurance, 700 patients don't have health insurance

1. Đơn vị vận chuyển bệnh nhân, BVTW Huế

examination at Hue Central Hospital, 800 patients were transported from Emergency Department to other departments by normal trolley, 800 patients were transported from Emergency Departments to other department by special vehicles, from June 2009 to June 2012.

Results: Before and after improve, patients have health insurance it take > 3h-4h, > 4 hours during examination accounted for 61.28% and 21.43%, before and after improved, Patients don't have health insurance it take > 3h-4 h, > 4 hours during examination accounted for 49% and 19.43%. Before and after improve Guider role: 57. 71% and 70, 71%. Before and after improve attitude-tutorial pretty good, thoughtful : 86% and 96%. Before and after improve actively guide 41.86 % and 84.57%, after improve provide newspaper to the patient: 100%. before and after improve, safe transportation for patients: 50% and 90%.

Conclusion: The improvement of instruction, examination procedures, and transportation for patients are urgently needed jobs in the current period to meet the needs of growing community.

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Bệnh viện Trung ương Huế là bệnh viện đa khoa hoàn chỉnh với diện tích 11.000 ha, bao gồm 5 trung tâm, trên 70 khoa, phòng, đơn vị, với số giường thực kê là 1200, lưu lượng bệnh nhân hàng ngày từ 2400 – 2600. Đồng thời, khách quốc tế và khách trong nước đến làm việc tại bệnh viện ngày càng đông. Khoảng cách giữa các trung tâm và các khoa, phòng cách xa nhau.

Bên cạnh những bước tiến về y học, đem lại chất lượng sống cho người dân vùng lân cận và cả nước, công tác hướng dẫn, vận chuyển bệnh nhân cũng cần được chú trọng, cải tiến liên tục mới đáp ứng đủ nhu cầu của mọi người. Để góp phần nâng

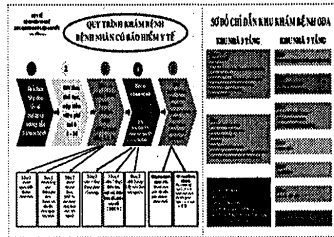
cao chất lượng chăm sóc bệnh nhân tại Bệnh viện Trung ương Huế chúng tôi thực hiện đề tài này với mục tiêu là đánh giá hiệu quả sử dụng sơ đồ hướng dẫn và vận chuyển bằng xe chuyên dụng.

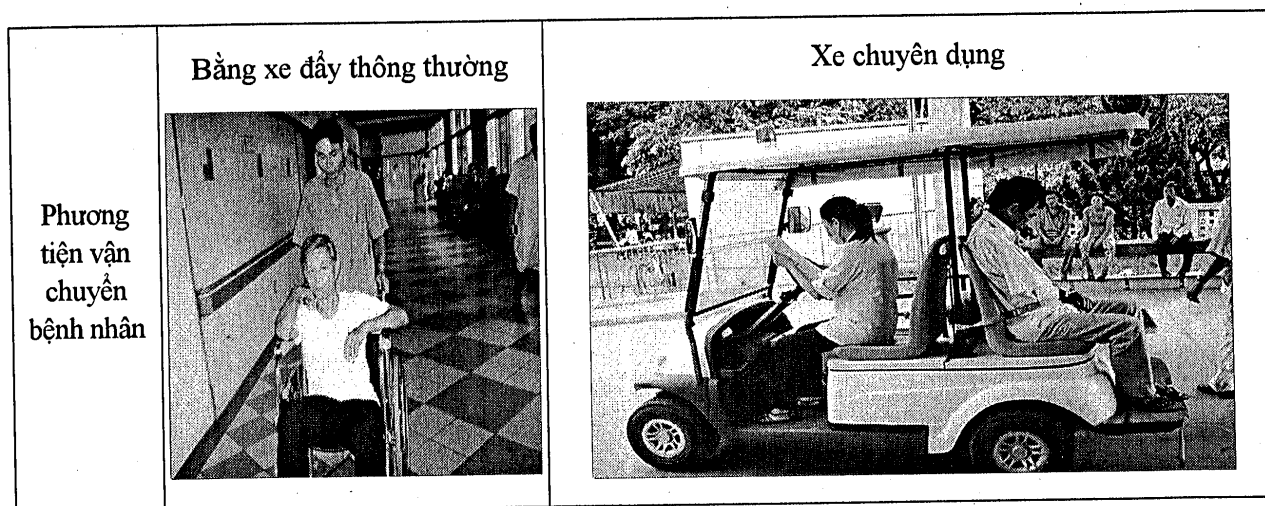
II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng: 700 bệnh nhân có BHYT, 700 bệnh nhân không BHYT đến khám tại phòng khám khu ODA. 800 bệnh nhân tại khoa cấp cứu được chuyển vào khoa phòng điều trị bằng xe chuyên dụng, 800 bệnh nhân tại khoa Cấp cứu được chuyển vào các khoa điều trị bằng xe đẩy thông thường. Từ tháng 6/2009 đến tháng 6/2012.

2.2. Phương pháp nghiên cứu: Mô tả cắt ngang.

Bảng 2.1. Nội dung cải tiến

Nội dung	Trước cải tiến	Sau cải tiến
Công tác hướng dẫn	Thụ động trả lời bằng miệng 	Chủ động phối hợp với tờ rơi sơ đồ hướng dẫn, hệ thống bảng chỉ dẫn toàn bệnh viện, quy trình khám bệnh cho bệnh nhân có bảo hiểm y tế, không có bảo hiểm y tế, yêu cầu.  



- Phương pháp thu thập dữ liệu: Mỗi đối tượng có một phiếu khảo sát riêng, nội dung khảo sát tập trung vào các vấn đề sau:

+ Đánh giá hiệu quả về thời gian cho các đối tượng được phục vụ

+ Hiệu quả về sự an toàn, chất lượng

+ Sự hài lòng của bệnh nhân về công tác hướng dẫn, vận chuyển

- Xử lý số liệu: Theo phương pháp thống kê Y học

Bảng 3.1: Thời gian quy trình khám TB/ một bệnh nhân có BHYT

Thời gian	Trước cải tiến		Sau cải tiến	
	n	%	n	%
<1 giờ	21	3,00	52	7,43
1 giờ- 2 giờ	100	14,29	200	28,57
>2 giờ- 3 giờ	150	21,43	300	42,86
>3 giờ- 4 giờ	229	32,71	91	13,00
4 giờ	200	28,57	57	8,14
Tổng	700	100,0	700	100,0

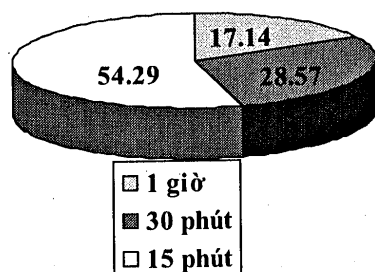
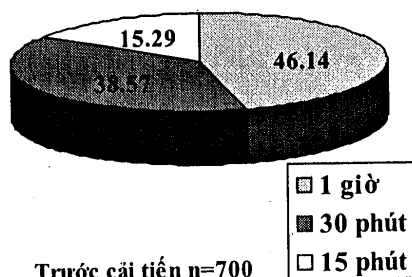
Bảng 3.2: Thời gian quy trình khám TB/một bệnh nhân không BHYT

Thời gian	Trước cải tiến		Sau cải tiến	
	n	%	n	%
<1 giờ	52	7,43	98	14,00
1 giờ- 2 giờ	98	14,00	216	30,86
>2 giờ- 3 giờ	207	29,57	250	35,71
>3 giờ- 4 giờ	200	28,57	103	14,71
>4 giờ	143	20,43	33	4,72
Tổng	700	100,0	700	100,0

Bảng 3.3. Nhân viên hướng dẫn cho các đối tượng được phục vụ

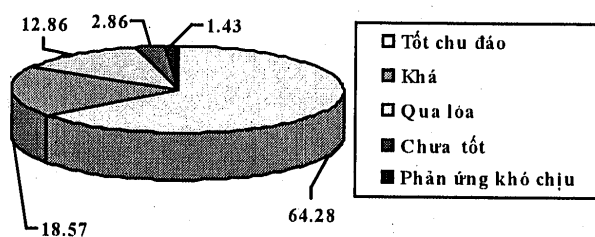
Nhân viên	Trước cải tiến		Sau cải tiến	
	%	n	%	n
Bảo vệ	208	29,71	55	7,86
Hướng dẫn viên	404	57,71	495	70,71
Học viên	0	0,00	25	3,57
Điều dưỡng	20	2,86	110	15,71
Hộ lý	38	5,43	10	1,43
Khác	30	4,29	5	0,72
Tổng	700	100,0	700	100,0

III. KẾT QUẢ

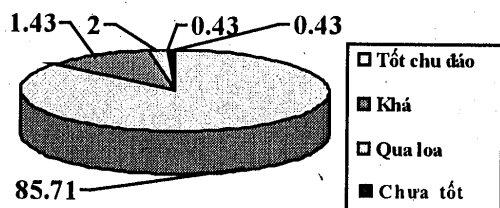


Biểu đồ 3.1: Thời gian đối tượng được phục vụ tìm được nơi cần đến

Bệnh viện Trung ương Huế



Trước cải tiến n=700

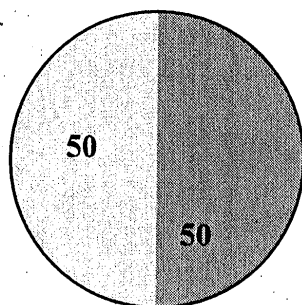


Sau cải tiến n=700

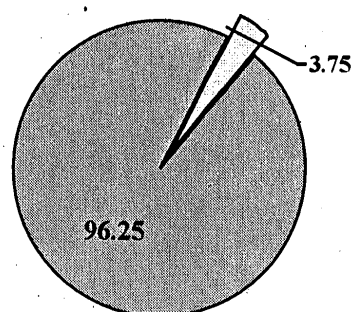
Biểu đồ 3.2. Thái độ hướng dẫn của các nhân viên đối với bệnh nhân

Bảng 3.4. Đánh giá công tác hướng dẫn, phục vụ công tác truyền thông

Nội dung	Trước cải tiến		Sau cải tiến	
	%	n	%	n
Hướng dẫn thụ động	407	58,14	108	15,43
Hướng dẫn chủ động	293	41,86	300	42,86
Hướng dẫn chủ động kết hợp bảng chỉ dẫn, tờ rơi	0	0	292	41,71
Cung cấp báo đọc tại vị trí chờ khám	0	0	700	100
Tổng	700	100,0	700	100,0

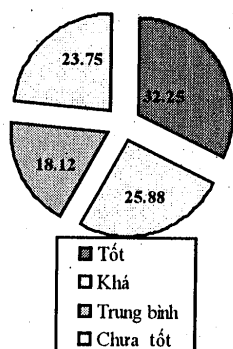


Xe đẩy thông thường n = 800

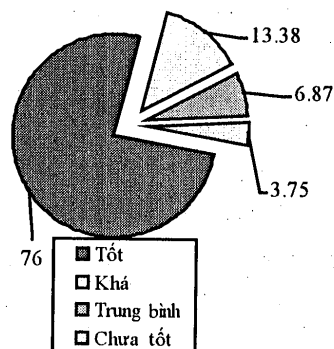


Xe chuyên dụng n = 800

Biểu đồ 3.3. Đánh giá công tác vận chuyển



Xe đẩy thông thường n = 800



Xe đẩy chuyên dụng n = 800

Biểu đồ 3.4. Sự hài lòng của bệnh nhân về vận chuyển

Bệnh viện Trung ương Huế

Bảng 3.5. Sự hài lòng của bệnh nhân về công tác hướng dẫn

Nội dung	Trước cải tiến		Sau cải tiến	
	%	n	%	n
Tốt	496	70,86	605	86,43
Khá	113	16,14	78	11,14
Trung bình	56	8,00	11	1,57
Chưa tốt	35	5,00	6	0,86
Tổng	700	100,0	700	100,0

IV. BÀN LUẬN

Sau cải tiến hệ thống sơ đồ, bảng chỉ dẫn toàn bệnh viện, quy trình khám, công tác tiếp đón chủ động hơn phối hợp các tờ rơi chỉ dẫn, số tự động, tăng thêm bàn khám, cung cấp báo cho thân nhân, bệnh nhân đọc trong thời gian chờ đợi, đã rút ngắn thời gian cho người bệnh rất nhiều trong quá trình khám. Công tác vận chuyển bằng xe chuyên dụng thay cho vận chuyển bằng xe đẩy thông thường đã thực sự đảm bảo an toàn và chất lượng, thuận tiện, nhanh chóng do được che chắn khi ra ngoài trời

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Y tế (1997), *Quy chế tiếp đón, vận chuyển bệnh nhân*, theo Quyết định số 1895/1997/BYT-QĐ ngày 19 tháng 9 năm 1997 về việc ban hành

giúp bệnh nhân thoải mái hơn. Tuy nhiên công tác này cũng cần được cải tiến liên tục, tập huấn thường xuyên mới đem lại hiệu quả, đây chính là một cơ hội thách thức để Đơn vị hướng dẫn vận chuyển cần phải phấn đấu không ngừng.

V. KẾT LUẬN

- Quy trình khám bệnh nhân BHYT trước cải tiến: >3g-4g, >4 giờ chiếm tỷ lệ 61,28%, sau cải tiến 21,43 %

- Bệnh nhân không BHYT trước cải tiến >3g-4g, >4 giờ: 49%, sau cải tiến: 19,43%,

- Vai trò hướng dẫn viên hướng dẫn đạt tỷ lệ 57,71% trước cải tiến, sau cải tiến lên 70,71%.

- Trước cải tiến hướng dẫn khá- tốt chu đáo 86%, sau cải tiến >96%.

- Hướng dẫn chủ động trước cải tiến: 41,86%, sau cải tiến 84,57%.

- Cung cấp báo mới cho bệnh nhân chờ khám đạt 100% sau cải tiến.

- Vận chuyển không an toàn trước cải tiến: 50%, sau cải tiến vận chuyển an toàn chất lượng, thuận tiện: > 90%.

quy chế bệnh viện.

2. Bộ Y tế (2010), *Tiêu chí kiểm tra bệnh viện*.