

BẢN TIN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Tháng 10/2022

Trong bệnh viện, giao tiếp là một trong các yếu tố quan trọng làm tăng hiệu quả của việc chăm sóc và điều trị, là vấn đề gần như bắt buộc để tạo sự đồng cảm, chia sẻ với người bệnh và thân nhân. Qua giao tiếp, ứng xử NVYT còn thể hiện được nhân cách, trình độ và tạo nên sự tin cậy để người bệnh yên tâm, tin tưởng giao phó tính mạng của mình...



TÌNH HUỐNG 1

Bệnh nhân điều trị tại khoa Nội đã ba ngày mà chưa biết tên cô điều dưỡng phụ trách phòng. Sáng nay gặp cô tại buồng bệnh, bà hỏi:



Cháu cho cô biết tên để tiện giao tiếp



Tên cháu được treo ở cửa ra vào

Nhận xét:

- ĐD không tuân thủ AIDET khi thực hiện thủ thuật xâm lấn, y lệnh thuốc đối với BN.
- Không giải đáp thắc mắc kịp thời cho BN.

TÌNH HUỐNG 2

Sản phụ đi khám thai trễ lịch hẹn tái khám, vừa vào phòng đã bị bác sĩ trách móc. Vì được BS chẩn đoán thiếu máu nên sản phụ hỏi:

Nhận xét:

- Bác sĩ tư vấn chưa tận tình, chưa thấu hiểu sự lo lắng của BN.



Em lớn tuổi rồi lại còn thiếu máu sinh thường được không hay phải sinh mổ vậy bác sĩ?



Thích mổ lắm hay sao mà hỏi!

BÀI HỌC KINH NGHIỆM

● Nhằm góp phần xây dựng hình ảnh đẹp, tạo dựng được niềm tin, giúp nhân viên và người bệnh/thân nhân giao tiếp tốt hơn, hãy:

- Áp dụng **5 STEPS**: Nói với tốc độ vừa phải, âm điệu đủ nghe; Chỉ dẫn lại; Khuyến khích BN hỏi; Dùng từ ngữ đơn giản, dễ hiểu; Đưa ví dụ cho BN.
- Tác phong chững chạc, lịch sự, nét mặt thân thiện, phù hợp hoàn cảnh.
- Lắng nghe - Thấu hiểu: thái độ cởi mở, duy trì tiếp xúc bằng ánh mắt, quan tâm đến điệu bộ, cử chỉ, sự thay đổi âm điệu trong lời nói của BN. Hiểu được ý nghĩa của BN và sẵn sàng chia sẻ với BN bằng lời nói, cử chỉ...

BẢN TIN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THÁNG 11/2022

Năm 2022, Chương trình Bình chọn vì An toàn được diễn ra từ ngày 14 – 20/11/2022. Tại Bệnh viện/Phòng khám Hoàn Mỹ Bình Dương có 100% nhân viên hưởng ứng tham gia bình chọn. Tháng 11 với chủ đề: Văn hóa An toàn Người bệnh, chúng ta cùng đón đọc một số tình huống bên dưới liên quan đến nhận thức của nhân viên đối với An toàn người bệnh.

ĐD chuyển bệnh nhân từ K. Khám bệnh vào Khoa điều trị. ĐD khoa điều trị đã từ chối nhận bệnh nhân do thiếu một số thủ tục hành chính và hai bạn tỏ thái độ nặng nề với nhau, do chờ đợi lâu mà vẫn chưa được nhập viện, BN quyết định bỏ về.



Tại khoa X, Đội khảo sát rủi ro góp ý ĐDT phải khắc phục các tồn tại mà đội đã nêu. Khi đội kiểm tra ra về, một ĐD viên nói với ĐDT khoa "Lúc nào kiểm tra mà chả có lỗi, lần trước cũng phê bình khoa mình không ngăn nắp gọn gàng, nhưng mà có sao đâu. Theo em, như thế là tốt lắm rồi".



GÓP Ý

- ĐD K. Khám bệnh (chuyển bệnh): chưa thực hiện tốt nhiệm vụ của mình, không chuẩn bị đầy đủ các thủ tục trước khi chuyển người bệnh vào khoa điều trị.
- ĐD nhận bệnh: Quá nguyên tắc trong khi làm nhiệm vụ, gây khó khăn cho người bệnh.

GÓP Ý



- Những nội dung đội khảo sát rủi ro nhắc nhở là có cơ sở.
- Điều dưỡng viên chưa nhận thức đúng về sự việc và có quan niệm sai lầm về công tác kiểm tra giám sát.



HƯỚNG XỬ LÝ

- Nhẹ nhàng yêu cầu ĐD khoa tiếp nhận BN vào khoa như thường quy → hẹn sẽ gặp và trao đổi sau.
- Mời ĐD khoa mình vào phòng riêng giải thích những ưu khuyết điểm để đồng nghiệp tiếp thu và khắc phục.
- Nêu sự việc trong giao ban khoa để rút kinh nghiệm.

HƯỚNG XỬ LÝ



- Góp ý với ĐD cần có thái độ cầu thị, nghiêm túc tiếp thu phê bình để tiến bộ.
- Nghiêm túc rút kinh nghiệm về các nội dung được góp ý, khẩn trương có biện pháp khắc phục.
- Tăng cường nhắc nhở trong giao ban, sinh hoạt ĐD

Còn bạn?

Bạn suy nghĩ gì về hai tình huống trên???

- Để nhân viên nhận diện, hiểu - làm đúng: "Lấy người bệnh là trung tâm" trong công việc hàng ngày cần được nhân viên hướng đến và nỗ lực thực hiện hơn nữa.
- Hãy rõ ràng quan điểm rằng: "Sai sót/sự cố là cơ hội để cải tiến chất lượng bệnh viện" và "Sai sót của người này chính là bài học kinh nghiệm cho người khác"

Thách thức sau gần ba năm chịu ảnh hưởng của dịch Covid-19, nền kinh tế khó khăn, nguy cơ mất an ninh xã hội tăng. Tại BV, lợi dụng sự thiếu cảnh giác của NB/thân nhân, lực lượng bảo vệ đã xảy ra tình trạng mất cắp tiền, tài sản của khách hàng và của cả bệnh viện; ảnh hưởng tới tinh thần của khách hàng, làm cho khách hàng hoang mang, lo lắng khi đến khám chữa bệnh tại BV.

Tình huống 1

Đối tượng xấu đi đến các khu vực chữa bệnh, khu nhà lưu trú vào ban đêm, lợi dụng người bệnh, người nhà bệnh nhân ngủ say, bất cẩn trong quản lý tài sản để trộm cắp ví tiền, điện thoại, túi xách...

Tình huống 2

Lợi dụng thời điểm đêm khuya, trà trộn vào bệnh viện, giả làm người nhà bệnh nhân để thực hiện hành vi trộm cắp.

Tình huống 3

Có đối tượng lợi dụng một số khu vực nhà hành chính vắng vẻ để đột nhập phòng làm việc trộm cắp tài sản của bệnh viện và nhân viên y tế...

MỘT SỐ NGUYÊN NHÂN

AN NINH

Kiểm soát ra vào

CON NGƯỜI

Bảo vệ không tuân tra đêm/quản lý người ra vào BV chưa tốt

Người nhà chủ quan trong bảo quản tài sản

Tình huống

Hệ thống quan sát camera

CƠ SỞ VẬT CHẤT

Cửa, phòng ốc, hàng rào bảo vệ...

KHUYẾN CÁO

Để đảm bảo an ninh trật tự trong bệnh viện:

- Đội ngũ bảo vệ cần phải tuân thủ, đảm bảo thực hiện tốt vai trò, công việc.
- Cần xây dựng hệ thống an ninh và an toàn, quy định, kiểm soát ra vào, giải pháp quản lý an ninh tập trung 24/7...
- Khuyến cáo toàn thể người bệnh, người nhà NB, NVYT cần nâng cao cảnh giác, bảo vệ tài sản cá nhân, cũng như tài sản bệnh viện.