

CẢI THIỆN TÍNH CHÍNH XÁC VÀ THUẬN TIỆN TRONG VIỆC GHI PHIẾU KHÁM SỨC KHỎE BẰNG PHIẾU MẪU HƯỚNG DẪN

Người trình bày: NGUYỄN THỊ QUỲNH GIAO
Đơn vị: Bệnh Viện Hoàn Mỹ Bình Dương



NỘI DUNG



1

Lý do lựa chọn đề tài/Đặt vấn đề

2

Mục tiêu

3

Giải pháp thực hiện

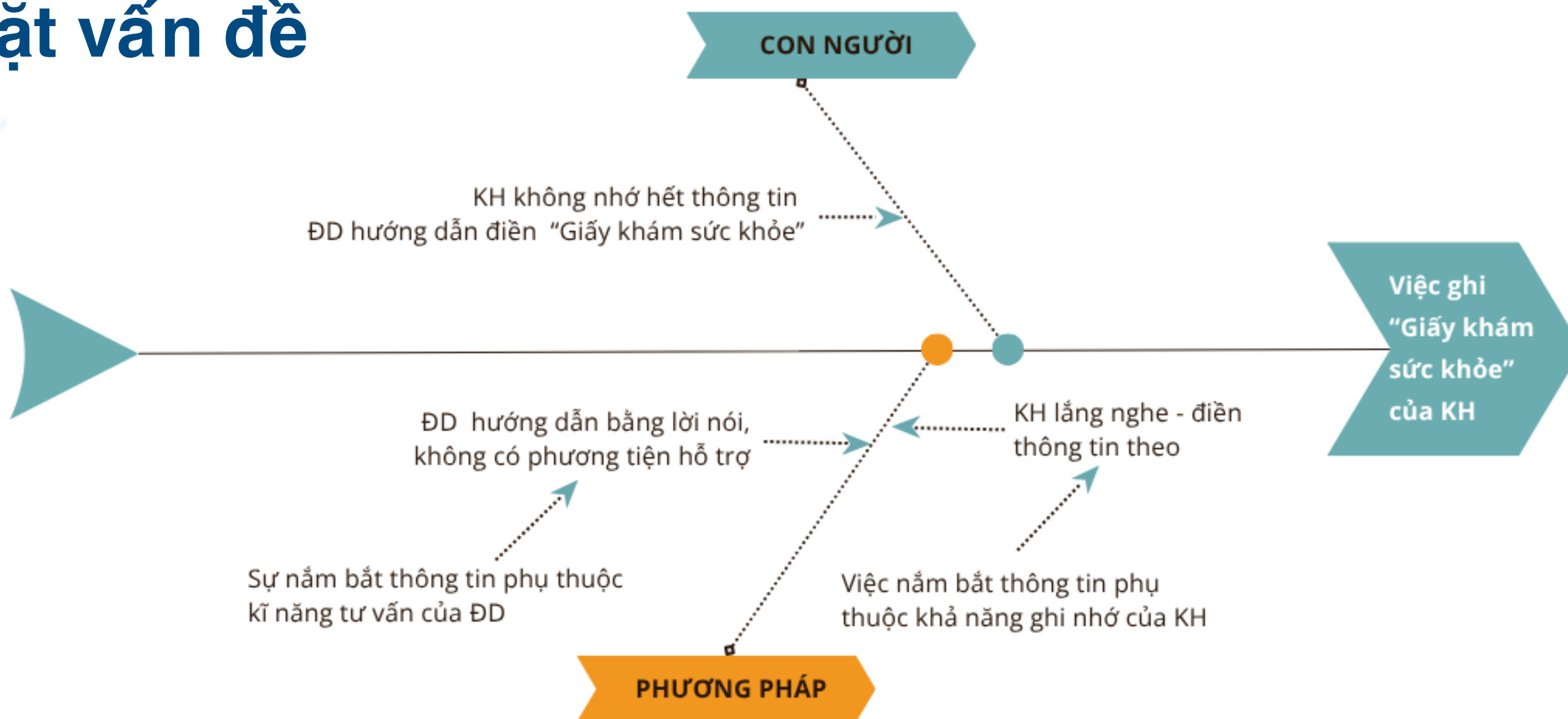
4

Kết quả

5

Kết luận

1. Đặt vấn đề



Hình 1. Sơ đồ xương cá phân tích vấn đề: việc ghi "Giấy khám sức khỏe" của khách hàng

1. Đặt vấn đề

- Giải pháp dự kiến áp dụng: Thiết kế “Giấy khám sức khỏe” mẫu.
- Mong đợi của dự án: Việc áp dụng phiếu này giúp tăng trải nghiệm khám sức khỏe của khách hàng về tính dễ hiểu, dễ điền biểu mẫu, giảm sai sót khi điền thông tin, tiết kiệm thời gian, giảm lo lắng và căng thẳng khi đi khám sức khỏe, đồng thời giảm thời gian hướng dẫn của nhân viên y tế.

2. Mục tiêu:

2.1. Mục tiêu chung:

Giảm thiểu tối đa thời gian hướng dẫn và điền thông tin vào “Giấy khám sức khỏe”.

2.2. Mục tiêu cụ thể:

Đạt 90% tỉ lệ khách hàng hiểu và ghi được đầy đủ thông tin cá nhân theo mẫu hướng dẫn ghi “Giấy khám sức khỏe”.

3. Giải pháp thực hiện

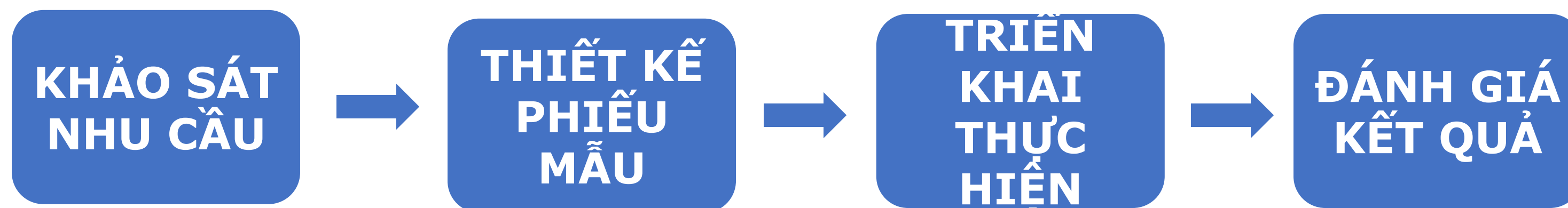


Hình 2. Quy trình khám sức khỏe của khách hàng tại phòng khám Tai – Mũi – Họng (trước cải tiến)

3. Giải pháp thực hiện

Hoạt động cải thiện tính chính xác và thuận tiện trong việc ghi phiếu khám sức khỏe là cách thức tạo phiếu mẫu hướng dẫn “Giấy khám sức khỏe” gồm các nội dung quan trọng tối thiểu (thông tin cá nhân, lí do sức khỏe, tiền sử bản thân, thời gian và ký tên) sau đó in ra khổ giấy A4 để KH xem trực tiếp.

3. Giải pháp thực hiện



Hình 3. Quy trình thực hiện cải tiến

3. Giải pháp thực hiện



Hình 4. ĐD hướng dẫn khách hàng ghi kèm phiếu mẫu “Giấy sức khỏe”

3. Giải pháp thực hiện

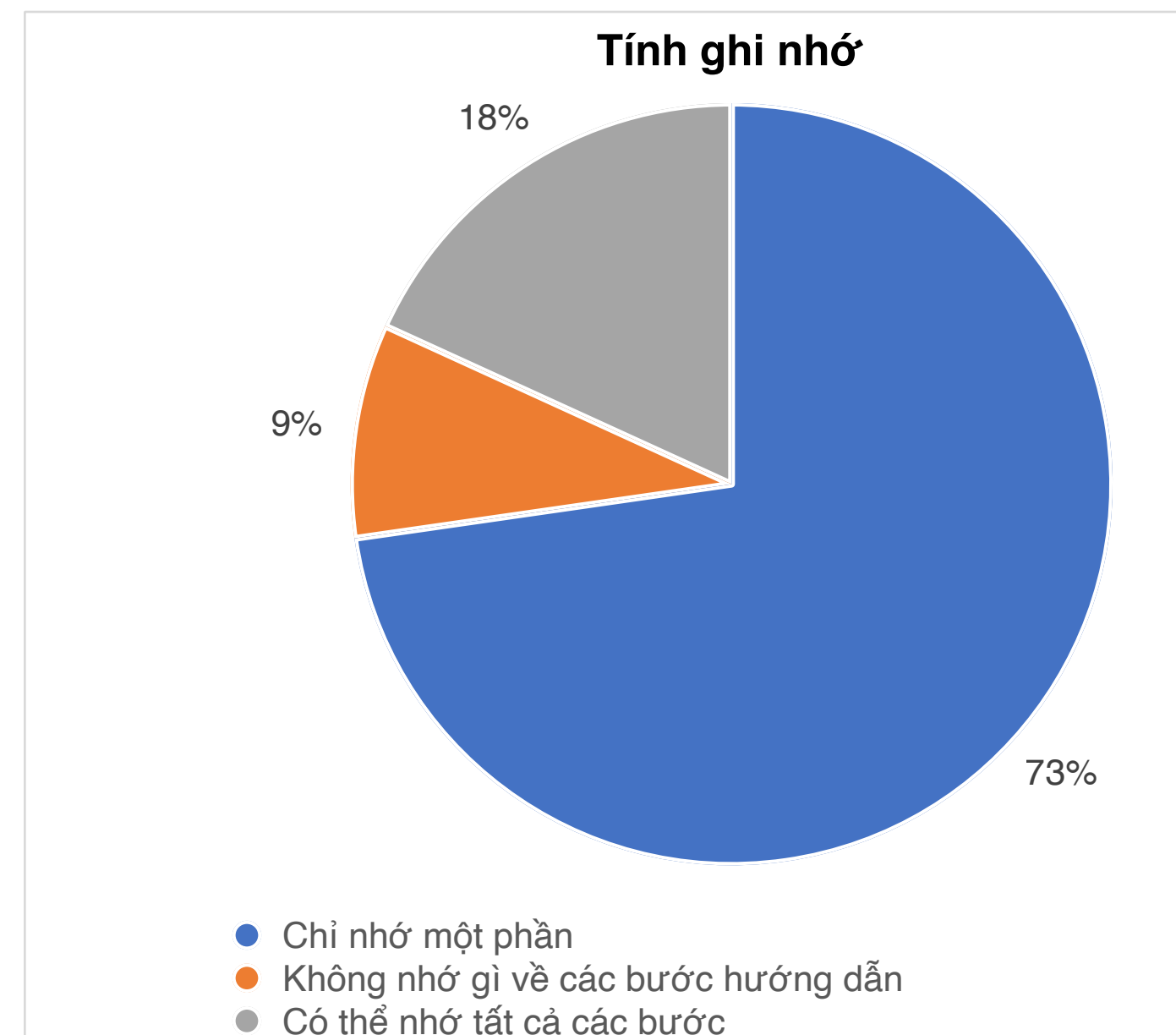
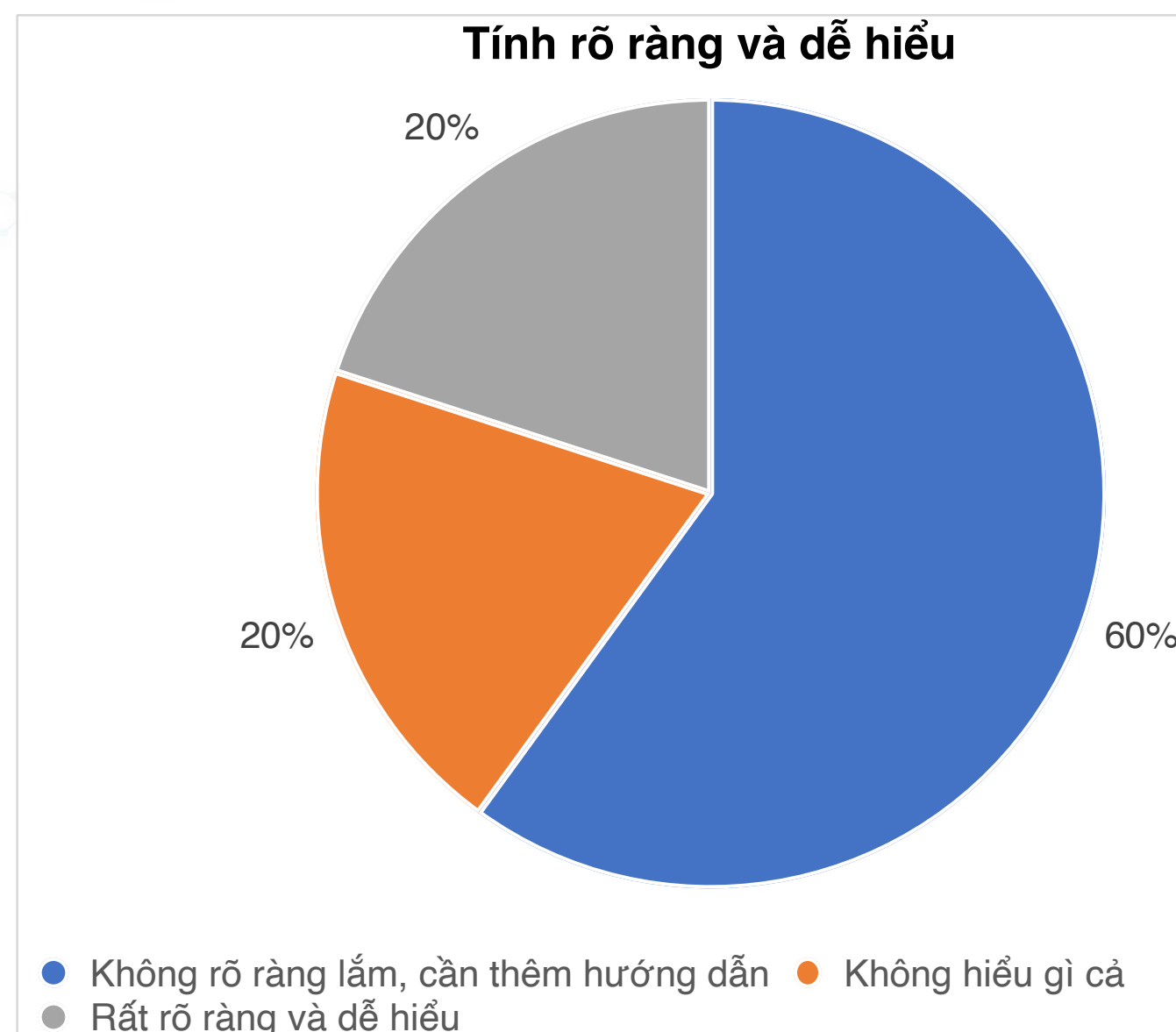
Nhóm cải tiến đã tiến hành khảo sát trên 50 khách hàng (trong tháng 03/2025) để đánh giá sự hài lòng khi được hướng dẫn ghi thông tin trên phiếu khám sức khỏe bằng lời nói thu được kết quả như sau

3. Giải pháp thực hiện

Bảng 1. Tóm tắt kết quả khảo sát sự hài lòng của KH về hướng dẫn ghi “Giấy khám sức khỏe” bằng lời nói

STT	Vấn đề khảo sát về phương pháp hướng dẫn bằng lời nói	KẾT QUẢ
1	Tính rõ ràng và dễ hiểu	• Không rõ ràng lắm, cần thêm hướng dẫn: 60% • Không hiểu gì cả: 20% • Rất rõ ràng và dễ hiểu: 20%
2	Tính ghi nhớ	• Chỉ nhớ một phần: 80% • Không nhớ gì về các bước hướng dẫn: 10% • Có thể nhớ tất cả các bước: 10%
3	Sự hài lòng	• Không hài lòng: 90% • Bình thường: 10%

Hình 5. Biểu đồ thể hiện kết quả khảo sát sự hài lòng của KH về hướng dẫn ghi “Giấy khám sức khỏe” bằng lời nói



PHIẾU KHẢO SÁT HÀI LÒNG KHÁCH HÀNG VỀ HƯỚNG DẪN GHI “GIẤY KHÁM SỨC KHỎE” BẰNG LỜI NÓI

1/ Độ tuổi:

☐ 18 – 40 tuổi

☐ 41 – 65 tuổi

☐ Trên 65 tuổi

2/ tính:

☐ Nam

☐ Nữ

5/ Khi được hướng dẫn điền thông tin khám sức khỏe, bạn cảm thấy thông tin đã rõ ràng và dễ hiểu đến mức nào?"

☐ Rất rõ ràng và dễ hiểu

☐ Khá rõ ràng, nhưng cần thêm thông tin

☐ Không rõ ràng lắm, cần thêm hướng dẫn (20%)

☐ Không hiểu gì cả

6/ Bạn có thể nhớ lại các bước hướng dẫn điền thông tin khám sức khỏe không?"

☐ Có thể nhớ tất cả các bước (10%)

☐ Tôi chỉ nhớ một phần (70%)

☐ Tôi không nhớ gì về các bước hướng dẫn

7/ Bạn có hài lòng với cách hướng dẫn bằng miệng về phiếu khám sức khỏe không?"

☐ Rất không hài lòng

☐ Không hài lòng

☐ Bình thường

☐ Hài lòng

☐ Rất hài lòng

2. Thiết kế phiếu mẫu

-Phiếu mẫu “Giấy khám sức khỏe” có kích thước khổ A4, được khoanh đỏ và điền đầy đủ nội dung thông tin tối thiểu mà khách hàng cần thiết phải có. Phiếu mẫu được in ba bản trong đó hai bản được đặt trên bàn cho khách hàng xem, một bản còn lại điều dưỡng phòng Tai Mũi Họng giữ tại bàn làm việc để thuận tiện cho việc hướng dẫn.

MẪU GIẤY KHÁM SỨC KHỎE DÙNG CHO NGƯỜI TỪ ĐỦ 18 TUỔI TRỞ LÊN



CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:/GKSK-.....

GIẤY KHÁM SỨC KHỎE

Ảnh (4 x 6 cm) (đóng dấu ráp lại hoặc Scan ảnh)	1. Họ và tên (viết chữ in hoa):	NGUYỄN VĂN A
	2. Giới tính:	Nam ☒ Nữ ☐
	3. Sinh Ngày 01 tháng 01 năm 1985 (Tuổi:.....40.....)	
	4. Số CMND/CCCD /Hộ chiếu/định danh CD :	122345678.....
	5. Cấp ngày...../...../..... Tại	
	6. Chỗ ở hiện tại:	

*** Lưu ý:** Trường hợp đối tượng KSK có CCCD gắn chip hoặc có số định danh công dân đã thực hiện kết nối với cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, phân HÀNH CHÍNH nêu trên chỉ cần ghi các mục (1) Họ và tên, (3) Ngày tháng năm sinh, (4) số định danh công dân

7. Lý do khám sức khỏe: Xin việc / Bổ sung hồ sơ

TIỀN SỬ BỆNH CỦA ĐỐI TƯỢNG KHÁM SỨC KHỎE

1. Tiền sử gia đình:

Có ai trong gia đình ông (bà) mắc một trong các bệnh: truyền nhiễm, tim mạch, đái tháo đường, lao, hen phế quản, ung thư, động kinh, rối loạn tâm thần, bệnh khác:

a) Không ☐ b) Có ☐ ; Nếu “có”, đề nghị ghi cụ thể tên bệnh:..... Ông (bà) vui lòng đánh dấu (X) cho câu trả lời của mình vào ô bên dưới

2. Tiền sử bản thân: Ông (bà) đã/dang mắc bệnh, tình trạng bệnh nào sau đây không:

TT	Tên bệnh, tật	Có	Không	STT	Tên bệnh, tật	Có	Không
1	Có bệnh hay bị thương trong 5 năm qua	☐	☒	12	Đái tháo đường hoặc kiểm soát tăng đường huyết	☐	☒
2	Có bệnh thần kinh hay bị thương ở đầu	☐	☒	13	Bệnh tâm thần	☐	☒
3	Bệnh mắt hoặc giảm thị lực (trừ trường hợp đeo kính thuốc)	☐	☒	14	Mất ý thức, rối loạn ý thức	☐	☒
4	Bệnh ở tai, giảm sức nghe hoặc thăng bằng	☐	☒	15	Ngất, chóng mặt	☐	☒
5	Bệnh ở tim, hoặc nhồi máu cơ tim, các bệnh tim mạch khác	☐	☒	16	Bệnh tiêu hóa	☐	☒
6	Phẫu thuật can thiệp tim - mạch (thay van, bắc cầu nối, tạo hình mạch, máy tạo nhịp, đặt slent mạch, ghép tim)	☐	☒	17	Rối loạn giấc ngủ, ngưng thở khi ngủ, ngủ rũ ban ngày, ngáy to	☐	☒
7	Tăng huyết áp	☐	☒	18	Tai biến mạch máu não hoặc liệt	☐	☒

8	Khó thở	☐	☒	19	Bệnh hoặc tổn thương cột sống	☐	☒
9	Bệnh phổi, hen, khí phế thũng, viêm phế quản mạn tính	☐	☒	20	Sử dụng rượu thường xuyên, liên tục	☐	☒
10	Bệnh thận, lọc máu	☐	☒	21	Sử dụng ma túy và chất gây nghiện	☐	☒
11	Nghiện rượu, bia	☐	☒	22	Bệnh khác (ghi rõ)	☐	☒

3. Câu hỏi khác (nếu có):

a) Ông (bà) có đang điều trị bệnh gì không? Nếu có, xin hãy liệt kê các thuốc đang dùng và liều lượng:

.....

.....

b) Tiền sử thai sản (Đối với phụ nữ):

.....

Tôi xin cam đoan những điều khai trên đây hoàn toàn đúng với sự thật theo sự hiểu biết của tôi.

..... ngày ...?.... tháng ...?.... năm...?....
Người đề nghị khám sức khỏe
(Ký và ghi rõ họ, tên)

A
Nguyễn Văn A

I. KHÁM THỂ LỰC

- Chiều cao:cm; - Cân nặng:kg; - Chỉ số BMI:

- Mạch:lần/phút; - Huyết áp:...../..... mmHg

Phân loại thể lực:.....

II. KHÁM LÂM SÀNG

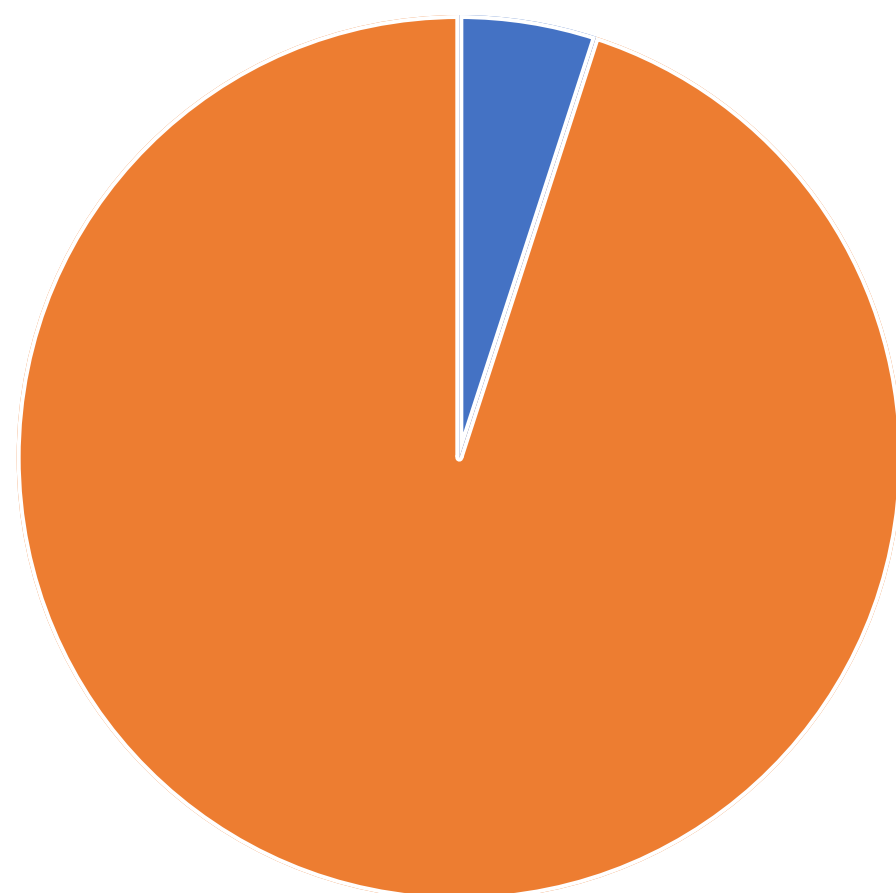
Nội dung khám			Họ tên và chữ ký của Bác sỹ chuyên khoa
1. Nội khoa	Tuần hoàn		
	Phân loại		
b) Hô hấp	Phân loại		
	Phân loại		
c) Tiêu hóa	Phân loại		
	Phân loại		
d) Thận-Tiết niệu	Phân loại		
	Phân loại		
d) Nội tiết	Phân loại		
	Phân loại		

Bảng 2. Bảng tóm tắt các điểm cải tiến

STT	Điểm cải tiến	Trước cải tiến	Sau cải tiến
1	Hình thức hướng dẫn	Chỉ hướng dẫn điền “Giấy khám sức khỏe” bằng lời nói.	Hướng dẫn điền “Giấy khám sức khỏe” bằng lời nói kết hợp phiếu thông tin mẫu.
2	Công cụ hướng dẫn	Không có	Trực quan hóa hướng dẫn bằng minh họa, vị trí điền mẫu.

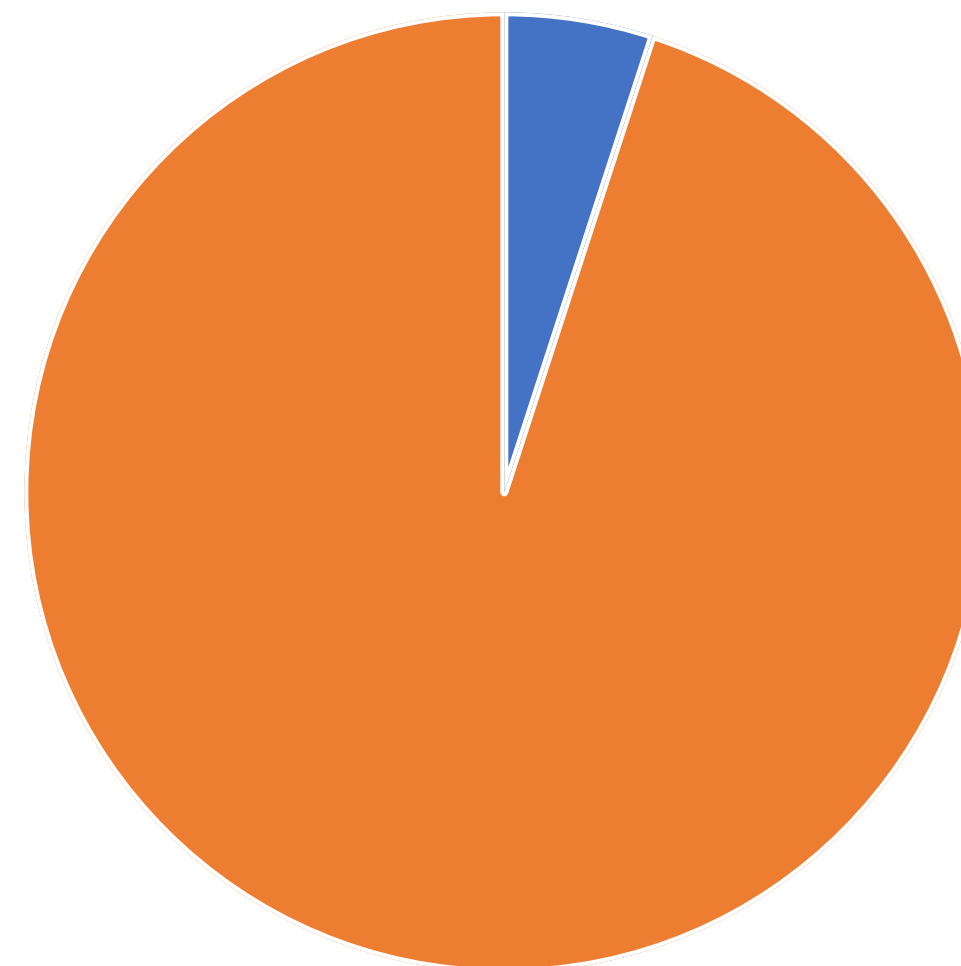
Nhóm cải tiến đã tiến hành khảo sát trên 50 khách hàng (trong tháng 04-05/2025) để đánh giá hài lòng khách hàng về mẫu hướng dẫn ghi “Giấy khám sức khỏe”

Tính rõ ràng và dễ hiểu



- Không rõ ràng lắm, cần thêm hướng dẫn
- Rất rõ ràng và dễ hiểu

Tính ghi nhớ



- Chỉ nhớ một phần
- Có thể nhớ tất cả các bước

4. KẾT QUẢ

Hoạt động cải tiến đã mang lại giá trị lợi ích cho người bệnh, nhân viên y tế và bệnh viện.

Đối với người bệnh:

Mang lại trải nghiệm tốt hơn cho khách hàng. Tỷ lệ hài lòng khách hàng với mẫu phiếu hướng dẫn ghi “Giấy khám sức khỏe” đạt 90%, 10% KH đánh giá bình thường do đã có kinh nghiệm ghi thông tin hồ sơ khám sức khỏe trước đó (khảo sát thực hiện trên trên 50 người, từ tháng 04-05/2-2025).



Đối với nhân viên:

Giúp giảm sai sót, nâng cao độ chính xác, giảm thời gian điều dưỡng phải hướng dẫn lặp lại cho khách hàng.



Đối với bệnh viện

Lợi ích về kinh tế: Dự án không tốn chi phí thực hiện, góp phần tăng trải nghiệm sử dụng dịch vụ tại bệnh viện.

5. KẾT LUẬN

- **Tính duy trì:** Với tính thiết thực, dễ áp dụng và hiệu quả rõ rệt trong nâng cao trải nghiệm khách hàng, cải tiến phiếu mẫu hướng dẫn ghi “Giấy khám sức khỏe” không chỉ giúp giảm tải cho nhân viên mà còn góp phần chuẩn hóa quy trình dịch vụ của đơn vị và được tiếp tục áp dụng thực hiện trong hoạt động hướng dẫn KH khám sức khỏe tại phòng khám Tai - Mũi - Họng.
- **Tính nhân rộng:** Dự án có thể nhân rộng có các phòng ban cần hướng dẫn khách hàng điền thông tin nhiều như các phòng có thực hiện thủ thuật, ký cam kết như Nội Soi Tiêu Hóa, Da Liễu, Răng Hàm Mặt.

THANK YOU!