

**SỞ Y TẾ AN GIANG  
BỆNH VIỆN ĐA KHOA TRUNG TÂM AN GIANG**



**ISO 9001  
KHOA KHÁM BỆNH**

Biên soạn

Phụ trách đơn vị

Phê duyệt

Giám đốc

**BS Mai Thanh Bình**

**BS. Mai Thanh Bình**

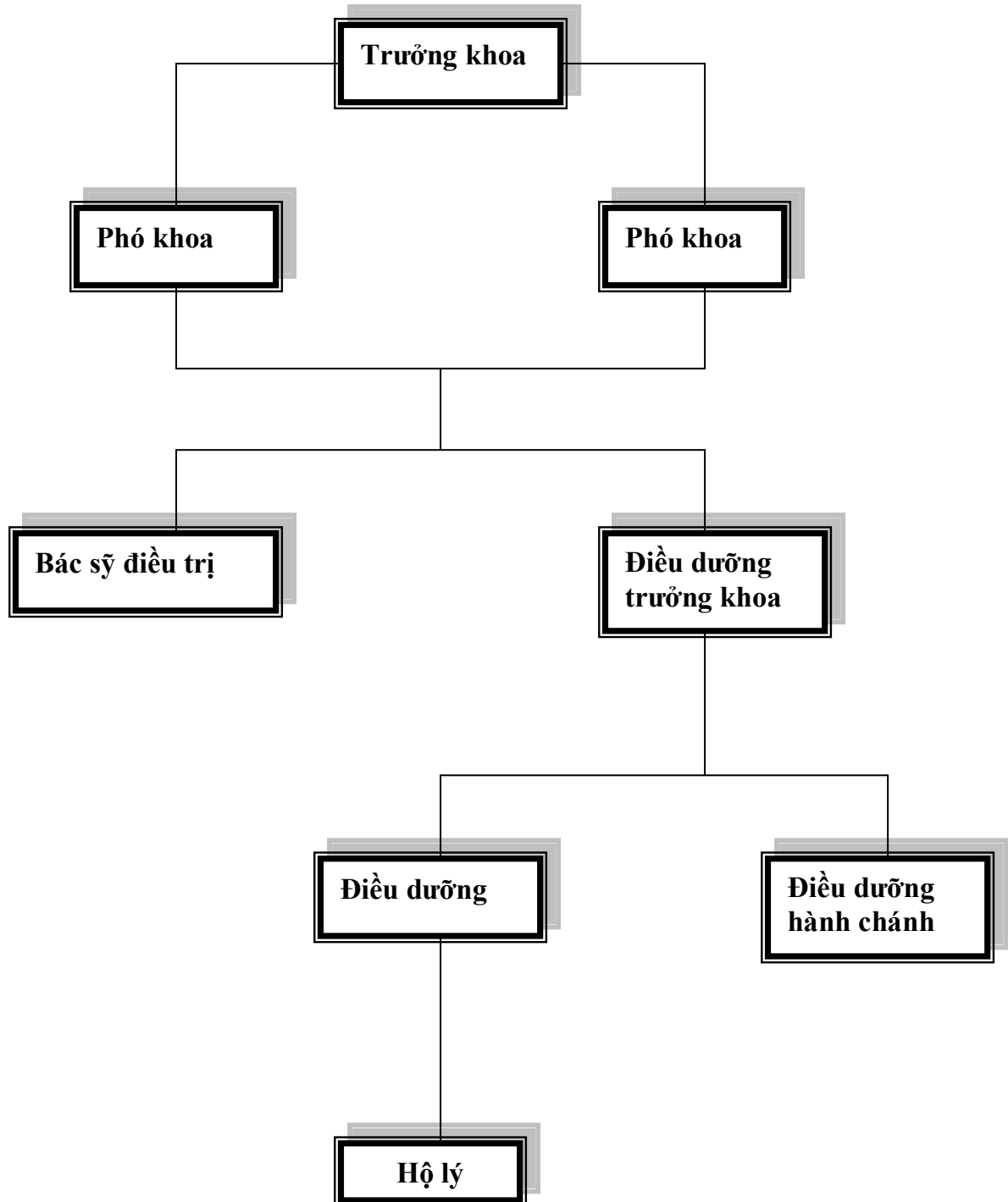
**TS BS Nguyễn Văn Sách**

# MỤC LỤC

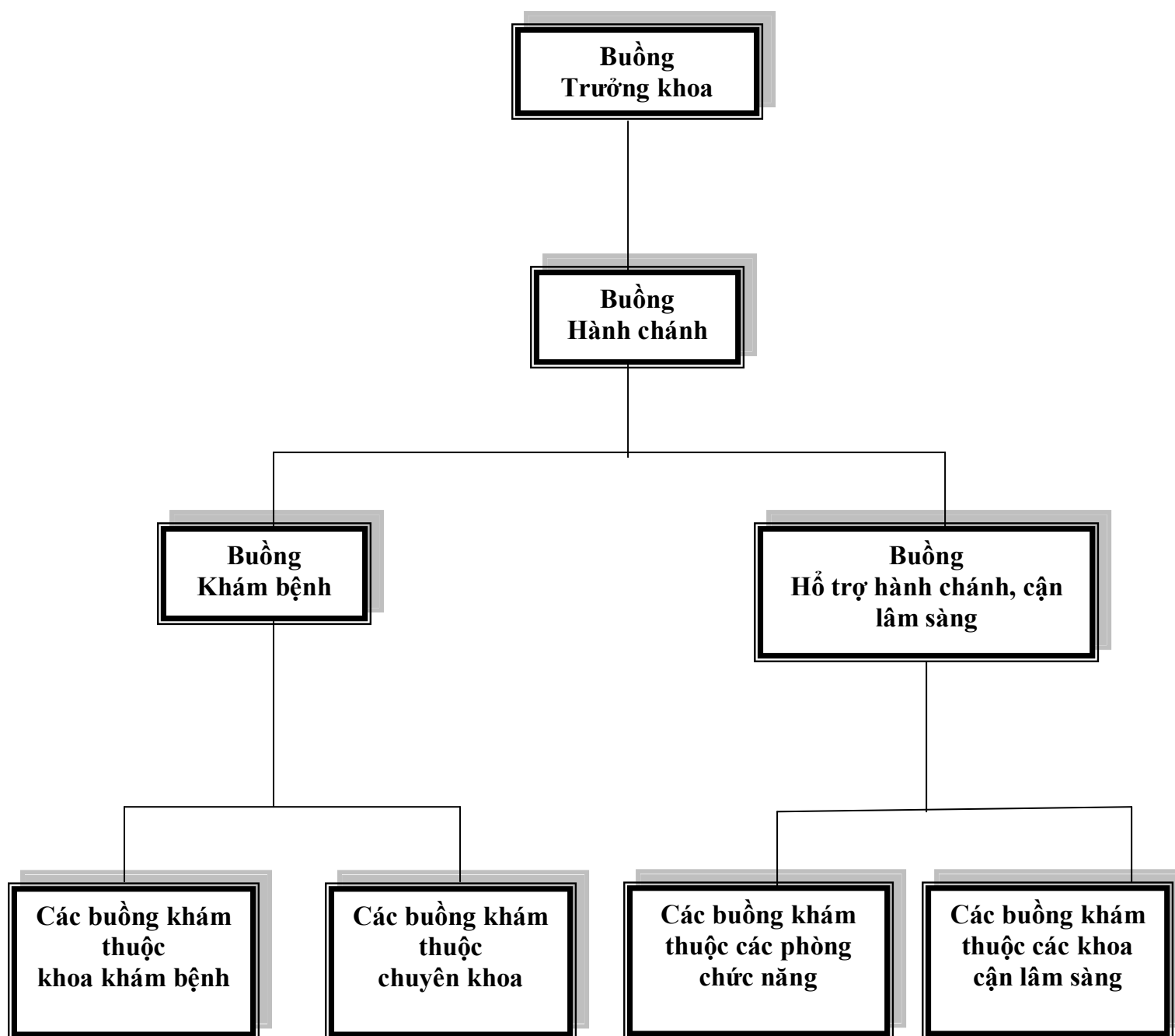
Trang

<b>Sơ đồ tổ chức Khoa Khám Bệnh.....</b>	<b>3</b>
<b>Sơ đồ tổ chức các buồng khám.....</b>	<b>4</b>
<b>Qui chế hoạt động.....</b>	<b>5-7</b>
<b>Mô tả công việc .....</b>	<b>8-16</b>
<b>Qui trình tiếp nhận khám và điều trị ngoại trú.....</b>	<b>17-19</b>
<b>Qui trình tiếp nhận khám và nhập viện.....</b>	<b>20</b>
<b>Qui trình khám sức khỏe riêng lẻ.....</b>	<b>21</b>
<b>Qui trình khám sức khỏe theo hợp đồng.....</b>	<b>22</b>
<b>Mục tiêu chất lượng .....</b>	<b>23-26</b>
<b>Bảng danh mục hồ sơ chất lượng.....</b>	<b>27</b>
<b>Bảng danh mục tài liệu nội bộ hiện hành.....</b>	<b>28</b>
<b>Bảng danh mục tài liệu bên ngoài hiện hành.....</b>	<b>29</b>
<b>Phụ lục.....</b>	<b>30-31</b>

# SƠ ĐỒ TỔ CHỨC KHOA KHÁM BỆNH



# SƠ ĐỒ TỔ CHỨC CÁC BUỒNG KHÁM



# QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG

Biên soạn

Phụ trách đơn vị

Phê duyệt

Giám đốc

BS Mai Thanh Bình

BS. Mai Thanh Bình

TS BS Nguyễn Văn Sách

# QUY CHẾ CÔNG TÁC KHOA KHÁM BỆNH

## I. QUY CHẾ CHUNG

1. Khoa khám bệnh là khoa lâm sàng có nhiệm vụ :
  - a- Tổ chức và tiếp nhận người bệnh đến khám bệnh.
  - b- Khám bệnh, chọn lọc người bệnh vào điều trị ngoại trú, thực hiện công tác điều trị ngoại trú và hướng dẫn chăm sóc sức khoẻ ban đầu.
  - c- Tổ chức khám sức khoẻ định kỳ, theo dõi tình hình bệnh tật trong vùng dân cư được phụ trách để có biện pháp ngăn ngừa bệnh tật.
  - d- Tổ chức dây chuyền khám sức khoẻ theo nhiệm vụ được giao.
2. Các Trưởng khoa điều trị trong Bệnh viện phải chịu trách nhiệm về chất lượng khám chuyên khoa, điều trị ngoại trú tại Khoa khám bệnh và cử cán bộ có trình độ chuyên môn luân phiên 03 – 06 tháng ra công tác tại Khoa khám bệnh.
3. Khoa khám bệnh được bố trí một chiều theo quy định, có đủ thiết bị y tế và biên chế phục vụ theo phân hạng của Bệnh viện.

## II. QUY ĐỊNH CỤ THỂ :

1. Tiếp đón người bệnh :
  - a- Trưởng khoa khám bệnh có trách nhiệm :
    - Bố trí điều dưỡng có kinh nghiệm về chuyên môn kỹ thuật, có tinh thần trách nhiệm, thái độ niềm nở, hoà nhã, trang phục chỉnh tề tiếp đón người bệnh ngay từ lúc ban đầu đến Khoa khám bệnh.
    - Tổ chức nơi chờ có đủ ghế ngồi, nước uống, ấm về mùa đông, mát về mùa hè cho người bệnh.
    - Tuyên truyền giáo dục sức khoẻ, phòng dịch bệnh với các hình thức thích hợp.
  - b- Điều dưỡng có trách nhiệm :
    - Thăm hỏi, an ủi người bệnh và gia đình người bệnh để họ yên tâm, tin tưởng vào khám bệnh, chữa bệnh.
    - Thực hiện các thủ tục hành chính chuyên môn theo quy định, hướng dẫn hoặc đưa người bệnh đến các buồng khám chuyên khoa.
    - Ghi sổ khám bệnh chung, ghi đầy đủ các cột mục theo quy định.
    - Dành thời gian hằng ngày phổ biến, hướng dẫn người bệnh về kiến thức giáo dục sức khoẻ.
      - Làm báo cáo hằng ngày, hằng tháng, 3 tháng, 6 tháng, 9 tháng, 12 tháng và báo cáo đột xuất (Sổ báo cáo ngày **HSCL02-KKB**, sổ báo cáo tuần **HSCL03-KKB**, sổ báo cáo tháng **HSCL04-KKB**).
      - Bảo quản hồ sơ khám bệnh, điều trị ngoại trú theo chuyên khoa.
2. Khám bệnh tại các buồng khám chuyên khoa :
  - a- Bác sĩ khám bệnh có trách nhiệm :
    - Thăm khám người bệnh tỉ mỉ, thận trọng và chính xác, thăm khám toàn cơ thể hoặc từng bộ phận theo chuyên khoa, kết hợp xét nghiệm cận lâm sàng.
      - Chỉ định điều trị thích hợp sau khi thăm khám xác định mức độ bệnh.

- Kê đơn thuốc về nhà điều trị và theo dõi ở tuyến y tế cơ sở hoặc hồ sơ bệnh án điều trị ngoại trú.

b- Bác sĩ cận lâm sàng có trách nhiệm :

- Trả kết quả xét nghiệm thường qui cho người bệnh trong ngày.

- Các xét nghiệm đặc biệt phải trả kết quả sớm để phục vụ cho việc chẩn đoán.

c- Điều dưỡng có trách nhiệm :

- Ghi sổ khám bệnh chuyên khoa.

- Đưa người bệnh vào khoa điều trị, bàn giao đầy đủ hồ sơ bệnh án, tình trạng người bệnh với điều dưỡng Trưởng khoa hoặc điều dưỡng hành chính khoa.

3. Thủ thuật chuyên khoa :

a- Bác sĩ chuyên khoa tại Khoa khám bệnh được thực hiện thủ thuật chuyên khoa cho người bệnh đã được khám tại khoa và có trách nhiệm :

- Thực hiện quy chế công tác Khoa ngoại và quy chế công tác Khoa phẫu thuật gây mê hồi sức.

- Thực hiện đúng các quy định kỹ thuật Bệnh viện.

b- Điều dưỡng có trách nhiệm :

- Ghi sổ thủ thuật chuyên khoa theo mẫu quy định.

- Phụ bác sĩ làm thủ thuật chuyên khoa.

4. Trật tự vệ sinh :

a- Giám đốc Bệnh viện có trách nhiệm tạo điều kiện :

- Bố trí dây chuyền phòng khám một chiều, thuận tiện có phòng khám truyền nhiễm riêng, có lối đi riêng.

- Có đủ ghế ngồi cho người bệnh ngồi chờ.

- Có buồng vệ sinh, buồng tắm cho người bệnh và các thành viên trong Bệnh viện riêng.

- Có quầy thuốc phục vụ người bệnh.

- Có nơi để xe đạp, xe máy riêng cho người bệnh và các thành viên trong Bệnh viện.

b- Trưởng khoa khám bệnh có trách nhiệm tổ chức thực hiện :

- Có bảng sơ đồ chỉ dẫn của Khoa khám bệnh, các buồng khám chuyên khoa, buồng thủ thuật chuyên khoa.

- Có nội quy của Khoa khám bệnh, quy định về y đức, về quyền lợi và nghĩa vụ người bệnh và gia đình người bệnh đối với Bệnh viện.

- Xây dựng lịch làm việc của các chuyên khoa, niêm yết tại nơi tiếp đón người bệnh.

- Có biển đề tên buồng khám chuyên khoa, và biển đề tên bác sĩ, điều dưỡng phục vụ. Quy cách biển, chữ viết và màu sắc thống nhất.

## **BẢNG MÔ TẢ CÔNG VIỆC BS TRƯỞNG KHOA**

- 1) Bộ phận : Khoa Khám Bệnh**
- 2) Chức vụ : Trưởng Khoa**
- 3) Cấp báo cáo : Ban Giám Đốc Bệnh Viện**
- 4) Phạm Vi quản lý : Khoa Khám Bệnh**
- 5) Trách Nhiệm :**

Dưới sự lãnh đạo của Giám đốc Bệnh viện, Bác sĩ Trưởng khoa lãnh đạo toàn bộ công việc của Khoa.

### 1. Chuyên môn :

Căn cứ vào kế hoạch công tác của Bệnh viện mà đặt ra công tác của Khoa và chỉ đạo thực hiện.

- Tổ chức thực hiện chu đáo việc tiếp đón người bệnh đến khám bệnh và điều trị ngoại trú. Phải bố trí viên chức đưa người bệnh vào điều trị tại bệnh viện đến tận khoa. Không được gây phiền hà cho người bệnh.

- Tổ chức thực hiện công tác khám bệnh, kê đơn, chữa bệnh ngoại trú, theo dõi, đôn đốc, điều hoà công việc để người bệnh không phải chờ đợi lâu.

- Khi khám bệnh nếu phát hiện các trường hợp bệnh dịch phải báo ngay cho y tế địa phương theo quy định phòng dịch, nếu phát hiện những sai sót do tuyến dưới chuyển đến phải báo cáo cho Phòng kế hoạch tổng hợp để thông báo rút kinh nghiệm tới cơ sở chuyển người bệnh đến.

- Tổ chức công tác hành chính Khoa, cập nhật chính xác số liệu người bệnh đến khám tại Khoa. Lưu giữ đầy đủ hồ sơ tài liệu theo quy định.

- Tổ chức tuyên truyền giáo dục sức khoẻ cho mọi người đến khám bệnh tại Khoa.

### 2. Công tác quản lý :

- Tổ chức lãnh đạo công tác hành chính chuyên môn và quản trị trong Khoa.

- Theo dõi việc bảo quản và sử dụng thuốc độc, dụng cụ vệ sinh và điều trị.

- Tổ chức lãnh đạo công tác vệ sinh, phòng bệnh tại Khoa.

- Chỉ đạo tuyến trước.

- Hướng dẫn cho cán bộ, công chức ở Khoa.

- Lãnh đạo, đôn đốc cán bộ công chức thực hiện chế độ, chức trách.

- Tìm hiểu tinh thần thái độ của nhân viên để khen thưởng hoặc phê bình.

- Báo cáo công tác của Khoa với Bệnh viện.

- Lắng nghe ý kiến của người bệnh và gia đình người bệnh để cải tiến và nâng cao công tác phục vụ.

- Lập mục tiêu chất lượng của bộ phận và đưa ra các giải pháp hành động để đạt mục tiêu.



- Đưa ra quyết định xử lý các sản phẩm, dịch vụ không phù hợp thuộc trách nhiệm của mình.

- Giám sát, kiểm tra, đôn đốc toàn thể nhân viên trong Khoa thực hiện hệ thống quản lý chất lượng theo ISO 9000 đã ban hành ; Xác định các hành động chưa phù hợp để đưa ra các cơ hội cải tiến, đáp ứng ổn định các yêu cầu của dịch vụ khám chữa bệnh và nâng cao sự thoả mãn của người bệnh/khách hàng.

- Thực hiện các nhiệm vụ khác do Ban Giám đốc giao.

#### **6) Quyền hạn :**

- Điều hành, quản lý, phân công công việc trong Khoa.

- Tham mưu cho Ban Giám đốc Bệnh viện về chuyên môn, nhân sự, đào tạo, trang thiết bị.

- Ủy quyền cho Phó Trưởng khoa giải quyết công việc khi vắng mặt.

#### **7) Yêu cầu tối thiểu :**

Học vấn/Chuyên môn : Tốt nghiệp Đại học Y khoa, có bằng chuyên Khoa I hoặc Thạc sỹ.

Kinh nghiệm : 3 năm.

Kỹ năng khác :

Ngoại ngữ : Chứng chỉ A ngoại ngữ.

Tin học : Biết sử dụng vi tính văn phòng.

Chính trị : Có bằng tốt nghiệp Trung cấp chính trị.

Quản lý hành chính nhà nước : Có bằng tốt nghiệp quản lý hành chính.

Kỹ năng lãnh đạo, truyền đạt, thuyết trình ...

## **BẢNG MÔ TẢ CÔNG VIỆC BS PHÓ TRƯỞNG KHOA**

**1) Bộ phận : Khoa Khám Bệnh**

**2) Chức vụ : Phó Trưởng Khoa**

**3) Cấp báo cáo : Trưởng Khoa**

**4) Phạm Vi quản lý : Khoa Khám Bệnh**

**5) Trách Nhiệm :**

Phụ giúp Bác sĩ Trưởng Khoa để điều hành, lãnh đạo Khoa.

Cụ thể có các nhiệm vụ sau :

- Thay thế giải quyết công việc của Khoa khi Bác sĩ Trưởng Khoa đi vắng.

- Đạt kế hoạch công tác và chỉ đạo thực hiện khi đã thông qua Bác sĩ Trưởng khoa.

- Thường xuyên tìm hiểu tình hình tư tưởng, tinh thần thái độ công tác, năng lực nghiệp vụ của cán bộ công chức trong Khoa.

- Lãnh đạo, đôn đốc cán bộ công chức trong Khoa tuân theo các chế độ chức trách, quy tắc chuyên môn và điều trị.

**6) Quyền hạn :**

- Điều hành, quản lý, phân công công việc trong Khoa khi vắng mặt Trưởng Khoa.

**7) Yêu cầu tối thiểu :**

Học vấn/Chuyên môn : Tốt nghiệp Đại học Y khoa, có bằng Chuyên khoa cấp I hoặc Thạc sỹ.

Kinh nghiệm : 3 năm

Kỹ năng khác :

+ Ngoại ngữ : chứng chỉ A ngoại ngữ.

+ Tin học : biết sử dụng vi tính văn phòng.

+ Chính trị : Có bằng tốt nghiệp Trung cấp chính trị.

+ Quản lý hành chính nhà nước : Có bằng tốt nghiệp quản lý hành chính.

+ Kỹ năng lãnh đạo, truyền đạt, thuyết trình.

## **BẢNG MÔ TẢ CÔNG VIỆC ĐIỀU DƯỠNG TRƯỞNG KHOA**

- 1) Bộ phận : Khoa Khám Bệnh**  
**2) Chức vụ : Điều dưỡng Trưởng Khoa**  
**3) Cấp báo cáo : Trưởng, Phó Khoa**  
**4) Phạm Vi quản lý : Khoa Khám Bệnh**  
**5) Trách Nhiệm :**

Dưới sự chỉ đạo của Trưởng Khoa khám bệnh và Trưởng Phòng điều dưỡng Bệnh viện, điều dưỡng Trưởng khoa Khám bệnh có những nhiệm vụ và quyền hạn sau :

### 1. Nhiệm vụ chuyên môn :

- Thường xuyên đến các buồng khám bệnh để kiểm tra công tác của điều dưỡng và hộ lý, đôn đốc, hướng dẫn theo dõi việc thực hiện các chế độ chức trách, quy tắc chuyên môn, thái độ cư xử đối với người bệnh. Phát hiện kịp thời các thiếu sót, chấn chỉnh hay báo cáo với cấp trên giải quyết kịp thời.

- Tổ chức sắp xếp và theo dõi việc thực hiện công tác tuyên truyền giáo dục sức khoẻ, vệ sinh phòng bệnh. Đôn đốc kiểm tra việc thực hiện nội quy về vệ sinh trong các buồng khám bệnh.

- Tổ chức việc đón tiếp người bệnh ân cần, chu đáo và theo dõi điều hoà việc phân loại chọn lọc người bệnh sắp xếp vào khám, đặc biệt chú ý đến người bệnh nặng, người bệnh nghi ngờ mắc bệnh truyền nhiễm, những người bệnh cần được ưu tiên.

- Giải quyết những ý kiến thắc mắc của người bệnh về phương diện tổ chức, chính sách có liên hệ với bác sĩ khám bệnh.

- Tổ chức theo dõi những người bệnh đến khám nhưng không được khám để có nhận xét, hướng dẫn hoặc cải tiến tổ chức phục vụ cho người bệnh, không để cho người bệnh đi lại nhiều lần.

- Thường xuyên kiểm tra vệ sinh, tẩy uế, các quy tắc vô trùng.

### 2. Quản lý và điều hành nhân lực :

- Phân công, điều phối công việc hợp lý cho nhân viên điều dưỡng và hộ lý hợp với khả năng từng người.

- Lập bảng trực dịch vụ thứ bảy - chủ nhật – ngày lễ hàng tháng cho điều dưỡng và hộ lý.

- Lập kế hoạch nghỉ phép và nghỉ bù cho hợp lý.

- Hàng tháng tổng hợp bảng chấm công gửi Phòng tổ chức.

- Kiểm tra sự hoàn thành nhiệm vụ, kỷ luật lao động đối với từng điều dưỡng, hộ lý để biểu dương hoặc nhắc nhở.

### 3. Quản lý tài sản vật tư :

- Lập những yêu cầu về trang thiết bị y tế, văn phòng phẩm cho công tác chăm sóc và phục vụ người bệnh.

- Lập bảng liệt kê theo dõi tài sản hàng năm và báo cáo những dụng cụ thanh lý.

- Giám sát việc sử dụng, bảo quản các trang thiết bị, dụng cụ.

- Chịu trách nhiệm về tài sản trong Khoa.

- Lập các yêu cầu xin sửa chữa hoặc bảo dưỡng các buồng khám bệnh.

**4. Quản lý hành chính :**

- Chịu trách nhiệm tổng quát về mọi công tác giấy tờ, sổ sách, báo cáo thống kê, lưu trữ trong Khoa.

- Kiểm tra các thủ tục người bệnh vào viện.

- Phổ biến cho nhân viên các thông báo, chỉ thị của các cấp lãnh đạo.

- Thường xuyên liên lạc với Phòng Điều dưỡng và các Khoa, Phòng khác để trao đổi công việc cần thiết phục vụ người bệnh.

**5. Hướng dẫn huấn luyện :**

- Hướng dẫn, huấn luyện cho nhân viên biết thành thạo các kỹ thuật chăm sóc bệnh nhân.

- Hướng dẫn, giải thích, giám sát nhân viên, điều dưỡng, hộ lý mới vào Khoa.

- Hướng dẫn nhân viên : điều dưỡng, hộ lý thi tay nghề.

**6) Quyền hạn :**

1. Phân công điều dưỡng, hộ lý đáp ứng yêu cầu công việc của Khoa.

2. Kiểm tra điều dưỡng, hộ lý thực hiện các quy định và quy chế Bệnh viện.

**7) Yêu cầu tối thiểu :**

- Trình độ : Điều dưỡng trung học hay Đại học.

- Đã được đào tạo về quản lý điều dưỡng, có kinh nghiệm về quản lý các nguồn nhân lực và chăm sóc.

- Có kỹ năng giao tiếp, hướng dẫn và giảng dạy.

- Trách nhiệm : Mẫu mực trong quản lý và công việc.

- Thâm niên : Có 03 năm công tác trở lên.

## **BẢNG MÔ TẢ CÔNG VIỆC BÁC SĨ ĐIỀU TRỊ**

- 1) Bộ phận : Khoa Khám Bệnh
- 2) Chức vụ : Bác sĩ điều trị
- 3) Cấp báo cáo : Trưởng, Phó Khoa
- 4) Phạm Vi quản lý : Khoa Khám Bệnh
- 5) Trách Nhiệm :

Dưới sự chỉ đạo của Trưởng Khoa khám bệnh, Bác sĩ Khoa khám bệnh chịu trách nhiệm trước Trưởng khoa về việc khám bệnh và chữa bệnh ngoại trú.

Có những nhiệm vụ sau :

1- Nghiêm chỉnh thực hiện quy chế Bệnh viện, đặc biệt về quy định Y đức theo lời dạy của Bác Hồ “*Lương y như Từ mẫu*”. Tiếp nhận người bệnh và thực hiện chẩn đoán bệnh, kê đơn với tinh thần trách nhiệm cao, lập hồ sơ điều trị ngoại trú, nội trú hoặc chuyển lên tuyến trên điều trị theo quy định.

2- Nắm tình hình giường bệnh ở các Khoa để bố trí người bệnh vào bệnh viện điều trị nội trú.

3- Kê đơn thuốc cho người bệnh phải thực hiện đúng quy chế chẩn đoán bệnh, làm hồ sơ bệnh án và kê đơn điều trị.

4- Trường hợp bệnh khó phải báo cáo ngay với Trưởng khoa để xin ý kiến giải quyết.

5- Phải nắm vững chế độ, chính sách nhà nước để vận dụng thực hiện cho từng người bệnh.

6- Theo dõi, quản lý người bệnh điều trị ngoại trú theo quy chế điều trị ngoại trú.

7- Tham gia chỉ đạo tuyến dưới, thực hiện công tác chăm sóc sức khoẻ ban đầu tuyến cơ sở, công tác nghiên cứu khoa học, dự các Hội nghị, Hội thảo Khoa học theo sự phân công của Trưởng khoa và Giám đốc Bệnh viện.

8- Tham gia hướng dẫn học viên đến học tập tại Khoa theo sự phân công của Trưởng khoa.

### **6) Quyền hạn :**

- 1. Khám bệnh, chẩn đoán, kê đơn thuốc cho người bệnh.
- 2. Quyết định cho người bệnh điều trị nội trú, ngoại trú hoặc giới thiệu lên tuyến trên.
- 3. Được cho người bệnh nghỉ ốm hoặc làm việc phù hợp với sức khoẻ theo quy định của nhà nước.

### **7) Yêu cầu tối thiểu :**

Học vấn/Chuyên môn : Tốt nghiệp Đại học Y khoa

Kỹ năng khác :

+ Ngoại ngữ : chứng chỉ A ngoại ngữ.

+ Tin học : biết sử dụng vi tính văn phòng.

## **BẢNG MÔ TẢ CÔNG VIỆC ĐIỀU DƯỠNG VIÊN**

- 1) Bộ phận : Khoa Khám Bệnh**  
**2) Chức vụ : Điều dưỡng viên**  
**3) Cấp báo cáo : Điều dưỡng Trưởng Khoa**  
**4) Phạm Vi quản lý : Khoa Khám Bệnh**

**5) Trách Nhiệm :**

Dưới sự lãnh đạo trực tiếp của Điều dưỡng Trưởng khoa và sự chỉ đạo của Bác sĩ điều trị, Điều dưỡng Khoa khám bệnh thực hiện công tác chăm sóc và y lệnh. Nhiệm vụ cụ thể như sau :

1- Thực hiện quy trình điều dưỡng :

- Thực hiện nhiệm vụ độc lập, chủ động trong công tác chăm sóc nhằm thảo mãn nhu cầu cá nhân cho người bệnh.  
- Tiếp đón bệnh nhân đến khám bệnh, vào viện, có thái độ niềm nở, hướng dẫn chu đáo các tiện nghi sinh hoạt hàng ngày và nội quy sinh hoạt của Khoa, Bệnh viện.

\* **Tâm lý tiếp xúc :**

- Giữ thái độ hoà nhã với người bệnh và gia đình người bệnh.  
- Động viên, khuyến khích người bệnh và gia đình hợp tác với cán bộ y tế trong việc khám bệnh và điều trị.  
- Khi thực hiện y lệnh phải khéo léo giải thích để bệnh nhân an tâm.

- Thường xuyên nhắc nhở người bệnh và gia đình giữ gìn vệ sinh khi nằm lưu và chờ khám các chuyên khoa.

2- Công tác hành chánh và quản lý khoa phòng :

- Làm công việc hành chánh, sổ sách theo sự phân công.  
- Giải thích quy định, nội quy cho bệnh nhân và gia đình.  
- Bảo quản dụng cụ, tiệt trùng dụng cụ, sắp xếp gọn gàng và sạch sẽ trong phòng làm việc – xe tiêm.

**6) Yêu cầu tối thiểu :**

- Có bằng tốt nghiệp Trung cấp điều dưỡng.

## **BẢNG MÔ TẢ CÔNG VIỆC ĐIỀU DƯỠNG HÀNH CHÁNH**

- 1) Bộ phận : Khoa Khám Bệnh**
- 2) Chức vụ : Điều dưỡng hành chánh**
- 3) Cấp báo cáo : Điều dưỡng Trưởng Khoa**
- 4) Phạm Vi quản lý : Khoa Khám Bệnh**
- 5) Trách Nhiệm :**

Dưới sự chỉ đạo của Trưởng khoa và điều dưỡng Trưởng khoa, điều dưỡng hành chánh có nhiệm vụ sau :

- 1- Quản lý và dự trữ vật tư tiêu hao, ấn phẩm :
  - Hàng tháng dự trữ ấn phẩm, văn phòng phẩm, hoá chất và vật tư tiêu hao, đảm bảo cung cấp cho toàn Khoa sử dụng.
  - Có kiểm tra định mức cho từng quý, từng năm.
- 2- Thực hiện công tác thống kê báo cáo :
  - Thống kê báo cáo hàng ngày qua mạng vi tính.
  - Thống kê báo cáo số liệu bệnh nhân khám bệnh hàng ngày trong khoa.

- Quản lý lưu lại các sổ sách của bệnh nhân đến khám bệnh.
- 3- Quản lý đồ vải :
  - Theo dõi và dự trữ khi cần thiết.
- 4- Thực hiện các chế độ về tài chính :
  - Hàng tháng tổng kết bảng trực, độc hại, lương và các chế độ khác.

- Giúp điều dưỡng Trưởng khoa khi có việc đột xuất.

**6) Yêu cầu tối thiểu :**

- Có bằng tốt nghiệp Trung cấp điều dưỡng.

## **BẢNG MÔ TẢ CÔNG VIỆC HỘ LÝ**

- 1) Bộ phận : Khoa Khám Bệnh**  
**2) Chức vụ : Hộ lý**  
**3) Cấp báo cáo : Điều dưỡng Trưởng Khoa**  
**4) Phạm Vi quản lý : Khoa Khám Bệnh**  
**5) Trách Nhiệm :**

Dưới sự lãnh đạo của điều dưỡng Trưởng khoa và điều dưỡng phụ trách, hộ lý Khoa khám bệnh thực hiện công tác vệ sinh, chăm sóc hỗ trợ người bệnh.

Những nhiệm vụ cụ thể như sau :

1- Thực hiện công tác một cách chủ động :

- Nhận công tác do điều dưỡng Trưởng khoa phân công.
- Vệ sinh khu vực được phân công hàng ngày.
- Vệ sinh tủ, cửa, quạt, giường.
- Gởi đồ giặt theo quy định.
- Giúp điều dưỡng chăm sóc người bệnh.
- Đưa người bệnh vào tận khoa, phòng, bàn giao vào sổ ký nhận

của Khoa.

2- Công tác quản lý và hành chánh của Khoa :

- Giữ gìn các buồng khám luôn sạch sẽ và ngăn nắp.
- Nhắc nhở người bệnh và gia đình người bệnh giữ nội quy khoa.
- Giữ thái độ hoà nhã, lễ phép với người bệnh và gia đình người

bệnh.

- Quản lý và giữ gìn sạch sẽ một số dụng cụ : xe đẩy bệnh nằm, ngôi và các dụng cụ vệ sinh.

**6) Yêu cầu tối thiểu :**

- Có đầy đủ sức khoẻ.
- Có đạo đức nghề nghiệp.



SỞ Y TẾ AN GIANG  
BỆNH VIỆN ĐA KHOA  
TRUNG TÂM AN  
GIANG

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

Ký hiệu : QT01-KKB

*Long Xuyên, ngày 25 tháng 03 năm 2009*

# QUY TRÌNH TIẾP NHẬN KHÁM - ĐIỀU TRỊ NGOẠI TRÚ VÀ NHẬP VIỆN

Biên soạn

Phụ trách đơn vị

Phê duyệt

Giám đốc

**BS Mai Thanh Bình**

**BS Mai Thanh Bình**

**TS. BS Nguyễn Văn Sách**

# QUY TRÌNH TIẾP NHẬN KHÁM - ĐIỀU TRỊ NGOẠI TRÚ VÀ NHẬP VIỆN

## I. MỤC ĐÍCH:

Nhằm quy định cách thức tiếp nhận bệnh nhân cũng như việc thực hiện chế độ khám chữa bệnh theo từng đối tượng cụ thể, từ đó hạn chế các sai sót, nâng cao năng suất làm việc.

## II. PHẠM VI ÁP DỤNG:

- Tất cả người bệnh khám và điều trị ngoại trú
- Khoa Khám Bệnh.

## III. TÀI LIỆU LIÊN QUAN:

- ISO 9001:2008 – Hệ Thống Quản Lý Chất Lượng – Các Yêu Cầu, Điều Khoản 7.1, 7.2, 7.5.
- Quy chế bệnh viện, qui chế kê đơn.

## IV. ĐỊNH NGHĨA THUẬT NGỮ- CHỮ VIẾT TẮT:

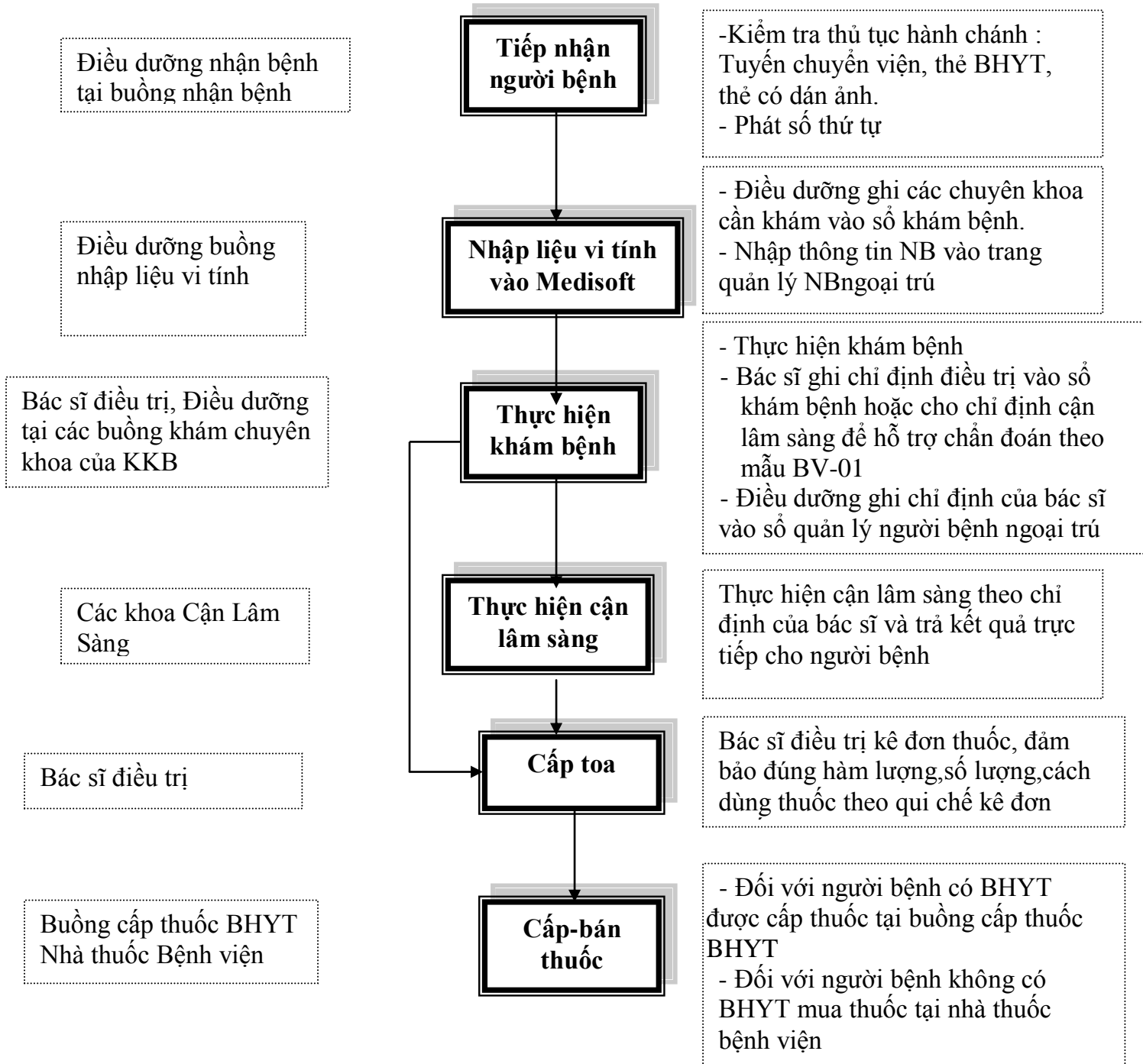
- **Tiếp nhận bệnh nhân:** Là quá trình từ khi nhận sổ khám bệnh của bệnh nhân đến khi bệnh nhân nhận được toa thuốc hoặc giấy chuyển viện hoặc kết quả cận lâm sàng.
- **Chữ viết tắt:** **BV:** bệnh viện; **KKB:** khoa khám bệnh; **BHYT:** bảo hiểm y tế; **NB:** người bệnh; **KSK:** khám sức khỏe; **CLS:** cận lâm sàng; **KHTH:** kế hoạch tổng hợp

## V. NỘI DUNG:

### A. Hướng dẫn người bệnh đến khám và điều trị ngoại trú tại KKB (kể cả NB có thể bảo hiểm y tế)

- 1- Đến buồng nhận bệnh nhận số thứ tự (nếu bệnh nhân mới phải mua thêm sổ khám bệnh).
- 2- Ngồi chờ đến số thứ tự tại buồng nhập liệu vi tính, đăng ký chuyên khoa cần khám và đóng tiền khám bệnh (*đối với người bệnh không có thể BHYT*)
- 3- Nhận lại sổ khám bệnh từ buồng nhập liệu vi tính.
- 4- Đến các buồng khám theo đúng chuyên khoa đã được đăng ký.
- 5- Được cấp toa hoặc được cho làm thêm các cận lâm sàng hỗ trợ chẩn đoán (*nếu người bệnh không có thể BHYT, phải đóng tiền làm Cận Lâm Sàng tại buồng thu viện phí*).
- 6- Nếu người bệnh có nhiều bệnh kết hợp thì được chuyển đến buồng khám chuyên khoa khác để được khám và cấp toa theo đúng chuyên khoa.
- 7- Được cấp thuốc tại buồng cấp thuốc BHYT hoặc mua thuốc tại nhà thuốc bệnh viện.

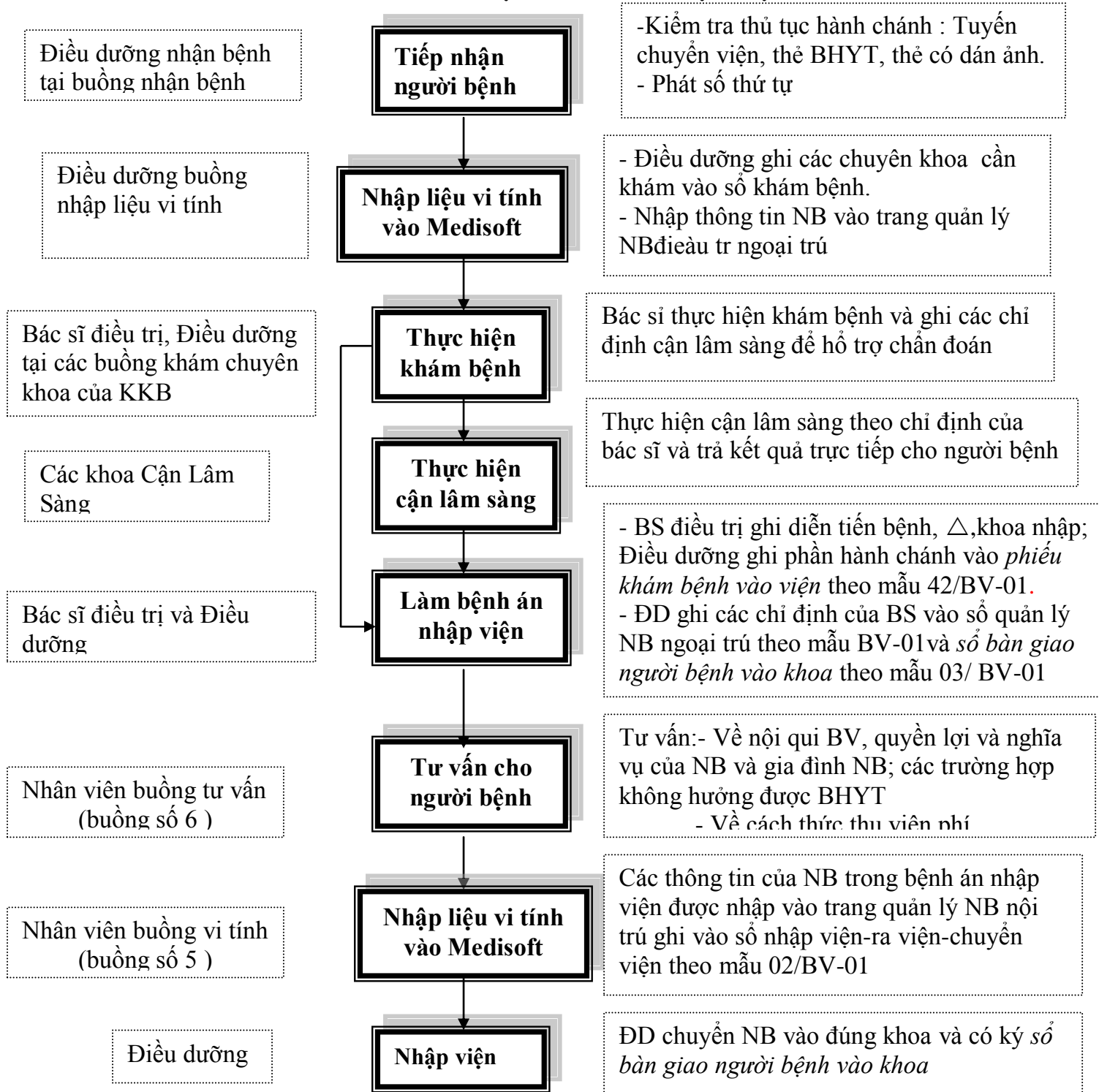
## QUI TRÌNH TIẾP NHẬN KHÁM VÀ ĐIỀU TRỊ NGOẠI TRÚ



**B. Hướng dẫn người bệnh đến khám và nhập viện tại KKB (kể cả NB có thể bảo hiểm y tế)**

- 1- Thực hiện các bước từ 1 → 4 trong phần A
- 2- Được làm thêm các cận lâm sàng để hỗ trợ chẩn đoán( nếu cần thiết)
- 3- Làm bệnh án nhập viện
- 4- Đến buồng tư vấn để được tư vấn về nội qui BV, nghĩa vụ và quyền lợi NB..
- 5- Nhập liệu vi tính các thông tin NB trong bệnh án nhập viện
- 6- Được chuyển vào khoa theo đúng chuyên khoa

**QUI TRÌNH TIẾP NHẬN KHÁM VÀ NHẬP VIỆN**

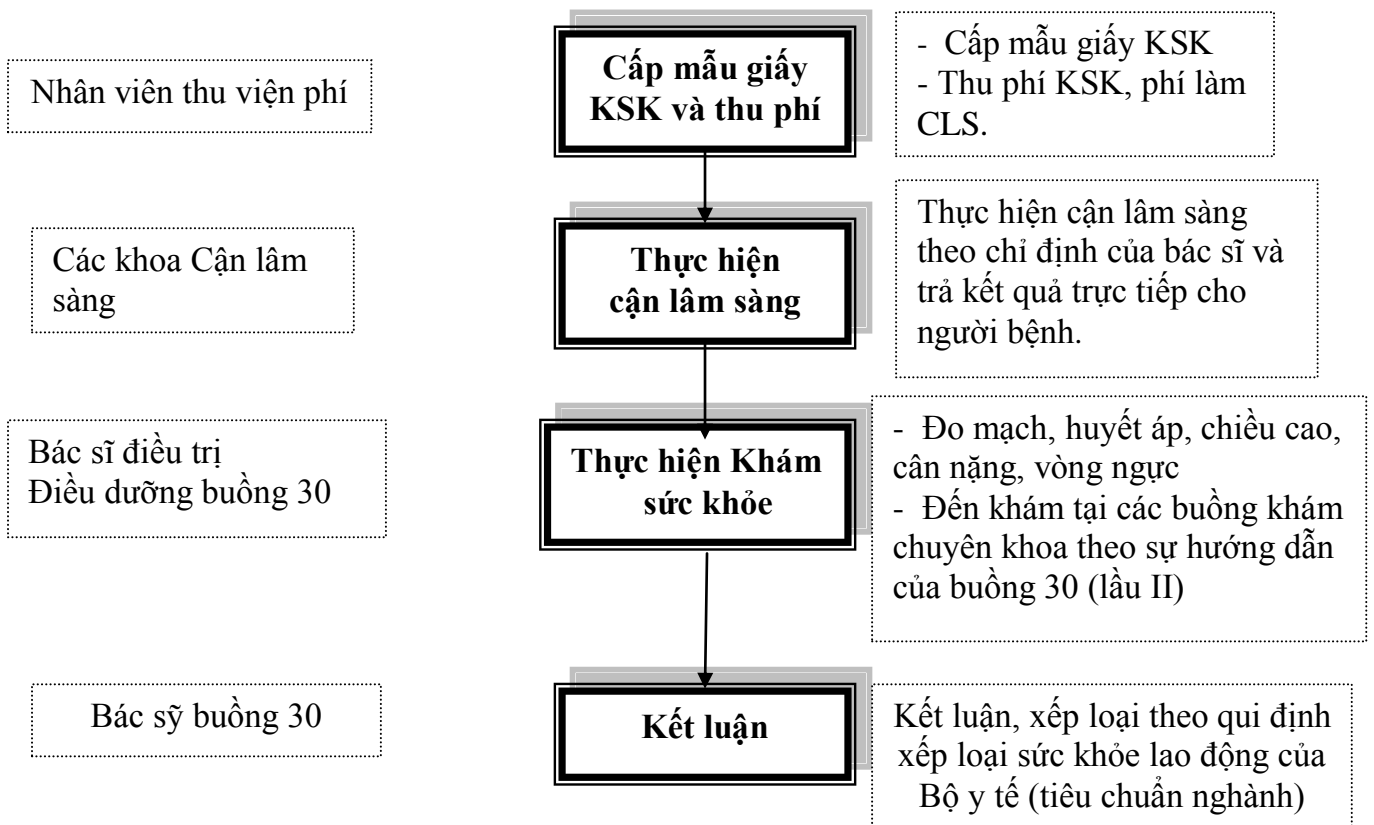


**C. Đối với khách hàng khám sức khỏe:**

**C1. Khám sức khỏe riêng lẻ**

- 1- Đến buồng thu viện phí nhận giấy khám sức khỏe.
- 2- Nộp giấy khám sức khỏe vào sổ đăng ký tại buồng nhập liệu vi tính.
- 3- Đóng tiền tại buồng thu viện phí.
- 4- Đến buồng khám sức khỏe đo chiều cao, cân nặng, vòng ngực, mạch, huyết áp và hướng dẫn đi khám các chuyên khoa.
- 5- Đến các buồng khám chuyên khoa theo hướng dẫn.
- 6- Nộp lại buồng khám sức khỏe phân loại, ký duyệt và được hẹn nhận lại giấy vào bốn thời điểm trong ngày: lúc 09g30, 10g30 - buổi sáng và 15g30, 16g30 - buổi chiều.

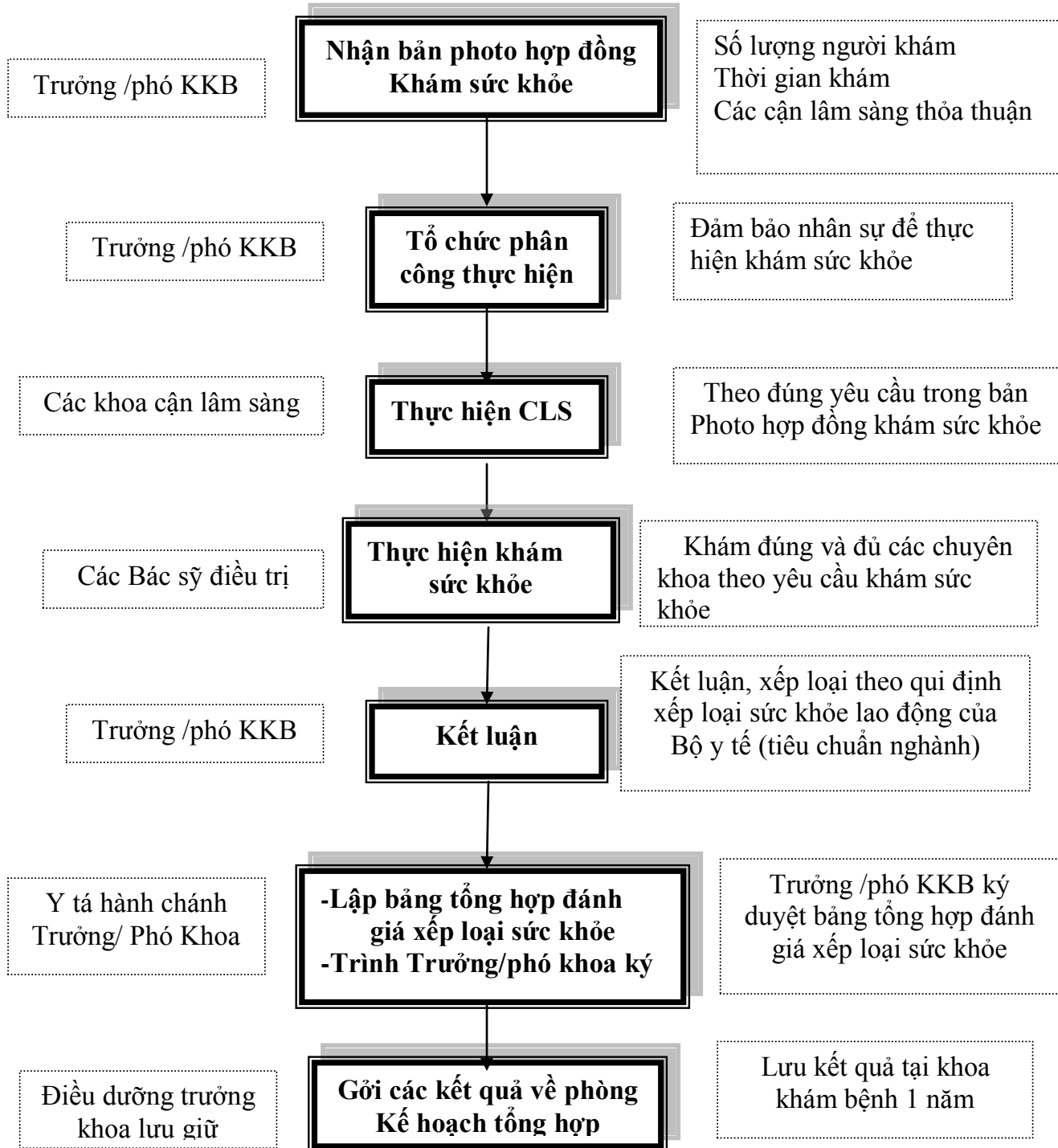
**QUI TRÌNH KHÁM SỨC KHỎE RIÊNG LẺ**



**C2. Khám sức khỏe tập thể theo hợp đồng**

- 1- Nhận bản photo hợp đồng khám sức khỏe ( gồm: số lượng khách hàng, thời gian khám, các CLS đã được thỏa thuận) từ phòng KHTH
- 2- Trưởng/phó khoa tổ chức phân công thực hiện khám sức khỏe theo kế hoạch
- 3- Thực hiện CLS
- 4- Thực hiện khám sức khỏe
- 5- Trưởng/phó khoa kết luận giấy khám sức khỏe
- 6- Trưởng/phó khoa lập bảng tổng hợp, đánh giá xếp loại sức khỏe
- 7- Gửi các kết quả khám sức khỏe về cho Phòng KHTH.

**QUI TRÌNH KHÁM SỨC KHỎE THEO HỢP ĐỒNG**



SỞ Y TẾ AN GIANG  
BỆNH VIỆN ĐA KHOA  
TRUNG TÂM AN GIANG  
KHOA KH ÁM BỆNH

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

Ký hiệu : MTCL01-KKB

*Long xuy ên, ngày 25 tháng 03 n ăm 2009*

# MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG

Người lập

Trình duyệt  
Giám đốc

**BS.Mai Thanh Bình**

**TS. BS Nguyễn Văn Sách**

<u>Tên mục tiêu</u>	Nâng cao mức độ hài lòng của bệnh nhân tại KKB bằng cách giảm tỉ lệ không hài lòng của bệnh nhân xuống mức $\leq 5\%$ đối với chất lượng KCB trong năm 2009
<u>Công thức đo</u>	Tỉ lệ % giữa số phiếu không hài lòng trên tổng số phiếu khảo sát tại KKB (số phiếu không hài lòng) / (tổng số phiếu khảo sát tại KKB) * 100%
<u>Nguồn dữ liệu</u>	Thu nhập thông tin trực tiếp vào phiếu khảo sát bằng phương pháp mặt đối mặt
<u>Tần suất đo</u>	Hàng tháng
<u>Người chịu trách nhiệm hành động đối với dữ liệu</u>	Trưởng khoa
<u>Kế hoạch hành động</u>	Xem bảng kế hoạch hành động bên dưới

Ghi chú: - KKB: khoa khám bệnh  
- KCB: khám chữa bệnh



## BẢNG KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG

STT	Bước công việc (các giải pháp)	Thời gian thực hiện (bắt đầu - kết thúc)	Người thực hiện	Người giám sát
1	Tuân thủ chặt chẽ đúng theo quy trình tiếp nhận, khám và điều trị ngoại trú nhằm duy trì và nâng cao sự tinh gọn và nhanh chóng đối với các thủ tục khám chữa bệnh ngoại trú	Tháng 01 – 12/2009	Toàn bộ nhân viên KKB	Trưởng, Phó khoa, điều dưỡng Trưởng khoa
2	Cải thiện thời gian tiếp xúc giữa người bệnh và thầy thuốc (BS) tối thiểu 5 phút nhằm lắng nghe, thăm khám, giải thích và hướng dẫn một cách cặn kẽ	Tháng 01 – 12/2009	BS điều trị	Trưởng, Phó khoa
3	Sơ kết, báo cáo thực hiện mục tiêu	Cuối quý	Trưởng khoa	Trưởng, Phó khoa
4	Tổng hợp, báo cáo thực hiện mục tiêu	Cuối tháng 12/2009	Trưởng khoa	Trưởng, Phó khoa

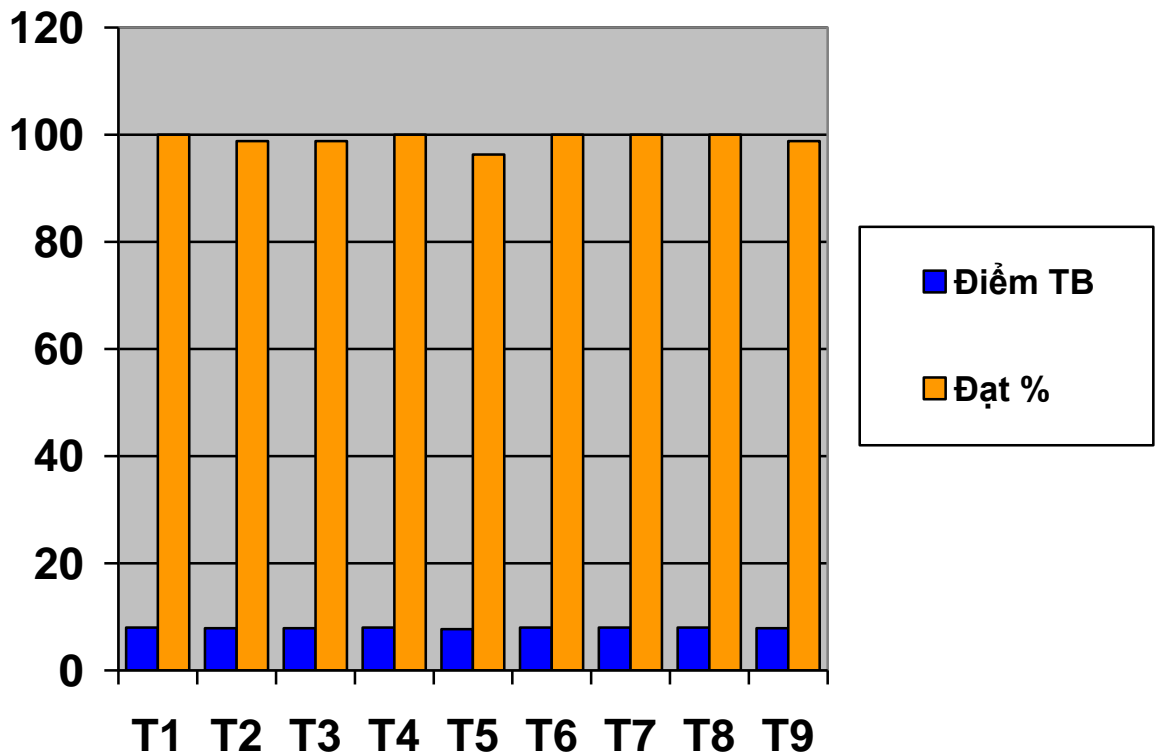
**BIỂU ĐỒ KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH  
ĐỐI VỚI KHOA KHÁM BỆNH  
(Từ tháng 01 đến tháng 08 năm 2009)**

-----

**1. Số liệu thống kê:**

STT	Tháng	Số phiếu	Điểm TB	Đạt (%)	Ý kiến
1	01	20	8,00	100%	
2	02	20	7,90	98,8%	Bệnh nhân không hài lòng (1,2)
3	03	20	7,90	98,8%	Bệnh nhân không hài lòng (1,2)
4	04	20	8,00	100%	
5	05	20	7,70	96,3%	Bệnh nhân không hài lòng (3,7)
6	06	20	8,00	100%	
7	07	20	8,00	100%	
8	08	20	8,00	100%	
9	09	20	7,90	98,8%	Bệnh nhân không hài lòng (1,2)

**2. Biểu đồ:**



( Nơi lưu trữ: Phòng Điều dưỡng Bệnh viện ĐKTT An Giang )

## BẢNG DANH MỤC HỒ SƠ CHẤT LƯỢNG

Bộ phận: Khoa Khám Bệnh

<b>T T</b>	<b>Tên hồ sơ</b>	<b>Mã số</b>	<b>Nơi lưu trữ</b>	<b>Người lưu trữ</b>	<b>Phương pháp lưu trữ</b>	<b>Người được phép xem hồ sơ</b>	<b>Thời gian lưu</b>	<b>Phương pháp hủy bỏ</b>
01	<b>Sổ chức trách nhiệm vụ bác sĩ, điều dưỡng, hộ lý</b>	<b>HSCL01-KKB</b>	Tủ hồ sơ số 01, ngăn 01	ĐD trưởng	Theo chủng loại	Tất cả nhân viên trong khoa	1 năm	Cân giấy vụn
02	<b>Sổ báo cáo ngày</b>	<b>HSCL02-KKB</b>	-nt-	-nt-	-nt-	-nt-	-nt-	-nt-
03	<b>Sổ báo cáo tuần</b>	<b>HSCL03-KKB</b>	-nt-	-nt-	-nt-	-nt-	-nt-	-nt-
04	<b>Sổ báo cáo tháng, quý, năm</b>	<b>HSCL04-KKB</b>	-nt-	-nt-	-nt-	-nt-	-nt-	-nt-
05	<b>Sổ chỉ đạo tuyến</b>	<b>HSCL05-KKB</b>	-nt-	-nt-	-nt-	-nt-	-nt-	-nt-
06	<b>Sổ đào tạo bồi dưỡng chuyên môn bác sĩ</b>	<b>HSCL06-KKB</b>	-nt-	-nt-	-nt-	-nt-	-nt-	-nt-
07	<b>Sổ đào tạo bồi dưỡng chuyên môn điều dưỡng</b>	<b>HSCL07-KKB</b>	-nt-	-nt-	-nt-	-nt-	-nt-	-nt-
08	<b>Sổ đi buồng điều dưỡng Trưởng khoa</b>	<b>HSCL08-KKB</b>	-nt-	-nt-	-nt-	-nt-	-nt-	-nt-
09	<b>Sổ giao ban khoa</b>	<b>HSCL09-KKB</b>	-nt-	-nt-	-nt-	-nt-	-nt-	-nt-
10	<b>Sổ bàn giao người bệnh vào khoa</b>	<b>HSCL10-KKB</b>	-nt-	-nt-	-nt-	-nt-	-nt-	-nt-
11	<b>Sổ họp khoa</b>	<b>HSCL11-KKB</b>	-nt-	-nt-	-nt-	-nt-	-nt-	-nt-
12	<b>Sổ kế hoạch khoa</b>	<b>HSCL12-KKB</b>	-nt-	-nt-	-nt-	-nt-	-nt-	-nt-
13	<b>Sổ rủi ro vật sắc nhọn</b>	<b>HSCL13-KKB</b>	-nt-	-nt-	-nt-	-nt-	-nt-	-nt-
14	<b>Sổ sai sót chuyên môn</b>	<b>HSCL14-KKB</b>	-nt-	-nt-	-nt-	-nt-	-nt-	-nt-
15	<b>Sổ theo dõi chuyển viện</b>	<b>HSCL15-KKB</b>	-nt-	-nt-	-nt-	-nt-	-nt-	-nt-

Ngày tháng năm 2009  
Phê duyệt

Ngày 01 tháng 01 năm 2009  
Người lập

TT	Tên tài liệu	Mã số	Lần Ban Hành	Ngày Ban Hành	Nơi lưu trữ		Lần sửa đổi				
					Máy tính	Tủ tài liệu	01	02	03	04	05
01	QT Tiếp nhận khám-điều trị ngoại trú và nhập viện	QT-KKB	01	01/01/09		X		X			
	QT Khám sức khỏe riêng lẻ		-nt-	-nt-			X				
	QT Khám sức khỏe theo hợp đồng		-nt-	-nt-			X				
02	PD Điều trị Tăng huyết áp	PD-KKB	-nt-	-nt-		X		X			
	PD Điều trị Bệnh tim thiếu máu cục bộ		-nt-	-nt-			X				
	PD Điều trị Cường giáp		-nt-	-nt-			X				
	PD Điều trị Đái tháo đường		-nt-	-nt-			X				
	PD Điều trị Hen phế quản		-nt-	-nt-			X				
	PD Điều trị Bệnh phổi tắc nghẽn mạn tính		-nt-	-nt-			X				
	PD Điều trị Viêm phế cấp		-nt-	-nt-			X				
	PD Điều trị Viêm phổi cộng đồng		-nt-	-nt-			X				
	PD Điều trị Viêm cầu thận mạn		-nt-	-nt-			X				
	PD Điều trị Hội chứng thận hư		-nt-	-nt-			X				
	PD Điều trị Loãng xương		-nt-	-nt-			X				
	PD Điều trị Thoái hóa khớp và cột sống		-nt-	-nt-			X				
	PD Điều trị Helicobacter Pylori		-nt-	-nt-			X				
	PD Điều trị Loét dạ dày - tá tràng		-nt-	-nt-			X				
	PD Điều trị Viêm đại tràng mạn		-nt-	-nt-			X				

Ngày tháng năm 2009  
Phê duyệt

Ngày 01 tháng 01 năm 2009  
Người lập

SỞ Y TẾ AN GIANG  
BỆNH VIỆN ĐA KHOA  
TRUNG TÂM AN GIANG  
Ký hiệu:BM02/QT-TCCB

## DANH MỤC TÀI LIỆU BÊN NGOÀI HIỆN HÀNH

Bộ phận:Khoa Khám Bệnh

TT	Tên tài liệu	Mã số	Tác giả / Nơi ban hành	Ngày ban hành	Nơi lưu trữ		Ghi chú
					Máy tính	Tủ tài liệu	
01	Quy chế Bệnh viện	QCBV-KKB	GS.TS.Lê Ngọc Trọng	1998		×	
02	Dược thư quốc gia VIỆT NAM	DTQG-KKB	PGS.TS.Trương văn Truyền	2004		×	
03	MIMS (cẩm nang sử dụng thuốc)2008	MIMS-KKB	Leong Wai Fai B.Sc.Pharm	2008		×	
04	Hướng dẫn qui trình chăm sóc người bệnh	QTCSNB-KKB	GS.TS.Lê Ngọc Trung	2002		×	
05	Hướng dẫn điều trị(tập 01)	HDĐT- KKB	GS.TS.Lê Ngọc Trọng	2005		×	
06	Bảng phân loại quốc tế bệnh tật lần thứ 10(ICD-10)	ICD-10	GS.TS.Lê Ngọc Trọng	1998		×	

Ngày tháng năm 2009  
Phê duyệt

Long Xuyên, ngày 01 tháng 01 năm 2009  
Người lập

Bs. Mai Thanh Bình

**SỞ Y TẾ AN GIANG  
BỆNH VIỆN ĐA KHOA TRUNG TÂM**

---

**SỔ KHÁM BỆNH**

Họ và tên :.....

Năm sinh :..... Nam † Nữ †

Tên cơ quan hay địa chỉ :.....

*Nhớ mang theo sổ này mỗi khi đến khám bệnh*

**SỞ Y TẾ AN GIANG**  
**BỆNH VIỆN ĐA KHOA TRUNG TÂM**

---

**SỔ KHÁM BỆNH**  
**BẢO HIỂM Y TẾ**

Họ và tên :.....

Năm sinh :..... Nam        Nữ   

Tên cơ quan hay địa chỉ :.....

Số ID:.....

*Nhớ mang theo sổ này mỗi khi đến khám bệnh*