

SỞ Y TẾ THÁI BÌNH
BỆNH VIỆN NHI




QUY TRÌNH
ĐÓN TIẾP BỆNH NHÂN TẠI KHOA LÂM SÀNG

KÝ HIỆU : QT.ĐD.03
LẦN BAN HÀNH : 02
NGÀY BAN HÀNH : 16/11/2020

Phản phê duyệt tài liệu:

Soạn thảo	Soát xét	Phê duyệt
NHÂN VIÊN	TRƯỞNG PHÒNG	PHÓ GIÁM ĐỐC
		
Trần Thị Tuyết Lan	Trần Thị Thu Hiền	Trần Trọng Kiểm



	QUY TRÌNH	Ký hiệu: QT.ĐD.03 Lần ban hành: 02 Trang: 2/7
	ĐÓN TIẾP BỆNH NHÂN TẠI KHOA LÂM SÀNG	

LÝ LỊCH SỬ ĐỔI

Lần ban hành/ sửa đổi	Vị trí sửa đổi	Nội dung sửa đổi	Ngày xem xét/ sửa đổi	Người xem xét/ sửa đổi

PHÂN PHỐI TÀI LIỆU

Nơi nhận tài liệu	Kiểm soát	Nơi nhận tài liệu	Kiểm soát
Hội đồng Quản lý Bệnh viện	<input type="checkbox"/>		
Ban Giám đốc	<input checked="" type="checkbox"/>		
Trưởng khoa/ phòng	<input checked="" type="checkbox"/>		
Khác:.....	<input checked="" type="checkbox"/>		

	QUY TRÌNH	Ký hiệu: QT.ĐD.03 Lần ban hành: 02 Trang: 3/7
	ĐÓN TIẾP BỆNH NHÂN TẠI KHOA LÂM SÀNG	

1. MỤC ĐÍCH

- Tiếp nhận người bệnh theo đúng quy trình, có tinh thần trách nhiệm, niềm nở đón tiếp người bệnh tạo niềm tin, sự yên tâm khi người bệnh nhập vào khoa.
- Đảm bảo các thủ tục hành chính theo quy định, không gây phiền hà cho người bệnh.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng đối với công tác tiếp đón người bệnh tại các khoa Lâm sàng trong bệnh viện.

3. TRÁCH NHIỆM

Điều dưỡng viên, kỹ thuật viên đang công tác tại các khoa lâm sàng trong bệnh viện.

4. KHÁI NIỆM/ CHỮ VIẾT TẮT

a. Khái niệm: Không

b. Từ viết tắt:

- BS : Bác sĩ
- ĐD : Điều dưỡng
- NB : Người bệnh
- CSKH : Chăm sóc khách hàng
- HSBA : Hồ sơ bệnh án
- DHST : Dấu hiệu sinh tồn
- Bảo hiểm y tế : BHYT
- HD : Hướng dẫn



QUY TRÌNH

ĐÓN TIẾP BỆNH NHÂN TẠI KHOA LÂM SÀNG

Ký hiệu: QT.ĐD.03


Lần ban hành: 02

Trang: 4/7

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1 Lưu đồ

BƯỚC	TRÁCH NHIỆM	LƯU ĐỒ	BIỂU MẪU
1	ĐD tiếp đón tại khoa		BMT-01-01 BMT-01-02
2	ĐD tiếp đón tại khoa		BMT-01-01 BMT-01-02
3	ĐD tiếp đón tại khoa ĐD khoa khám bệnh (TCSKH)		
4	ĐD tiếp đón tại khoa		
5	Bác sỹ		
6	ĐD tiếp đón		
7	ĐD tiếp đón		
8	ĐD tiếp đón		

	QUY TRÌNH	Ký hiệu: QT.ĐD.03 Lần ban hành: 02 Trang: 5/7
	ĐÓN TIẾP BỆNH NHÂN TẠI KHOA LÂM SÀNG	

5.2 Diễn giải lưu đồ

Bước	Trách nhiệm	Mô tả	Thời gian	Hồ sơ/ Biểu mẫu
Bước 1	ĐD tiếp đón tại khoa	<ul style="list-style-type: none"> - Quan sát tiếp nhận các thông tin trên phần mềm máy tính phần hành chính của khoa. Nhận thông báo tiếp đón bệnh nhân từ các khoa chuyển đến 		
Bước 2	ĐD tiếp đón tại khoa	<ul style="list-style-type: none"> - Chuẩn bị đầy đủ các phương tiện cần thiết về thủ tục hành chính và dụng cụ chuyên môn: <ul style="list-style-type: none"> + Phương tiện cấp cứu: máy hút, oxy, hộp thuốc cấp cứu...luôn đầy đủ và hoạt động tốt. + Các loại giấy tờ: phiếu điều trị, phiếu theo dõi chăm sóc, phiếu thủ thuật... + Các dụng cụ phục vụ thăm khám: Nhiệt kế, ống nghe, huyết áp, đèn lưôi, đèn soi họng... + Các trang thiết bị hạ tầng: giường nằm, tủ đầu giường... + Các dụng cụ khác: bình nước, cốc... 		
Bước 3	ĐD tiếp đón tại khoa ĐD KKB (PCTXH)	<ul style="list-style-type: none"> - Chào hỏi người bệnh, người nhà NB - Tiếp nhận người bệnh và tình trạng chung của NB: nhận bệnh nhân từ ĐD của khoa khám bệnh hoặc nhân viên phòng CTXH. - Nhận HSBA - Ký nhận vào sổ bàn giao NB 		
Bước 4	ĐD tiếp đón tại	<ul style="list-style-type: none"> - Hỏi người nhà NB về diễn biến bệnh của trẻ - Nhận định quan sát tình trạng trẻ về hô hấp, tuần hoàn, tiêu hóa...giúp cho việc lập kế hoạch chăm sóc. - Lấy DHST ghi vào phiếu theo dõi chăm sóc - Nếu có dấu hiệu cấp cứu ĐD phải chủ động xử trí trước khi mời bác sĩ - Mời bác sĩ khám 		



QUY TRÌNH


ĐÓN TIẾP BỆNH NHÂN TẠI KHOA LÂM SÀNG

Ký hiệu: QT.ĐD.03

Lần ban hành: 02

Trang: 6/7

Bước 5	Bác sỹ	<ul style="list-style-type: none">- Hỏi các triệu chứng lâm sàng và thăm khám trực tiếp trên người bệnh- Ra chỉ định y lệnh		
Bước 6	ĐD tiếp đón tại khoa	<ul style="list-style-type: none">- Nhận phiếu chỉ định xét nghiệm (nếu có) và y lệnh thuốc từ bác sỹ, ĐD vào phiếu công khai thuốc.- Hỏi tiền sử dị ứng của NB- Thực hiện các xét nghiệm, thuốc đồng thời giải thích cho người nhà về tác dụng, đường dùng của thuốc.- Theo dõi sau dùng thuốc và hướng dẫn người nhà bệnh nhân những điều cần thiết.- Đánh dấu thuốc đã dùng và hướng dẫn người nhà ký công khai thuốc.		
Bước 7	ĐD tiếp đón tại khoa	<ul style="list-style-type: none">- HD nội quy buồng bệnh và nội quy bệnh viện- HD chế độ ăn uống, tư vấn dinh dưỡng- HD chế độ vệ sinh và các dịch vụ tiện ích tại BV- Ghi các nội dung sau khi thực hiện xong mỗi công việc của điều dưỡng vào HSBA.		
Bước 8	ĐD tiếp đón tại khoa	<ul style="list-style-type: none">- Sắp xếp giường nằm cho NB nghỉ ngơi- Giới thiệu cho người nhà BN vị trí khi cần tiếp xúc với nhân viên y tế- Chào và cảm ơn NB, người nhà NB		

	QUY TRÌNH	Ký hiệu: QT.ĐD.03 Lần ban hành: 02 Trang: 7/7
	ĐÓN TIẾP BỆNH NHÂN TẠI KHOA LÂM SÀNG	

6. LƯU HỒ SƠ

STT	Mã hồ sơ	Tên hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu	Hình thức lưu
	BMT.01.05	Biên bản ,.....	Phòng DD	1 năm	Bản giấy

Hết thời hạn lưu hồ sơ 1 năm tại phòng, chuyển lưu trữ chung của cơ quan theo quy định.

7. PHỤ LỤC, BIỂU MẪU

STT	Mã biểu mẫu	Tên biểu mẫu

8. TÀI LIỆU THAM KHẢO

STT	Tên văn bản	Ghi chú
1	Thông tư 07/2011/TT-BYT Hướng dẫn công tác điều dưỡng về chăm sóc người bệnh trong bệnh viện.	
2	Quy chế bệnh viện 1895 - Cục quản lý khám chữa bệnh	