***Tìm hiểu hiện trạng***

* 1. **Hiện trạng tổ chức**:
* **Đối nội:**

***Sơ đồ cơ cấu tổ chức nội bộ***

* Chủ tịch phòng mạch tư: là chủ phòng mạch tư.
* Giám đốc điều hành: là người trực tiếp điều hành đưa ra các chỉ thị cho các phòng ban hoạt động.
* Trưởng phòng Nhân sự, trưởng phòng Vật tư:
  + Trưởng phòng Nhân sự: là người quản lí vấn đề nhân lực của phòng khám.
  + Trưởng phòng Vật tư: là người quản lí cơ sở vật chất, trang thiết bị.
* Trưởng phòng chuyên môn các khoa phòng quản lý:
  + Bác sĩ thuộc các khoa: trực tiếp khám kê toa thuốc cho bệnh nhân.
  + Dược sĩ: phụ trách nhà thuốc.
* Ban điều dưỡng (y tá, điều dưỡng): phụ trách điều dưỡng bệnh nhân.
* Nhân viên kỹ thuật: phụ trách bảo dưỡng trang thiết bị.
* Nhân viên phụ việc: gồm nhân viên vệ sinh, bảo vệ, giữ xe...
* Khối văn phòng
* Nhân viên các bộ phận (ví dụ: nhân viên kế toán).

**Sơ đồ cơ cấu tổ chức nội bộ**

* **Đối ngoại:**
* Bệnh viện thành phố hay khu vực.
* Công ty phân phối thuốc, thiết bị, dụng cụ y tế.
* Công ty quảng cáo.
* Trường đào tạo y dược.
* **Cơ sở vật chất:**
* Cơ sở vật chất khu vực chức năng y tế dự phòng:
* Cơ sở hạ tầng: gồm hệ thống phòng xét nghiệm
* Trang thiết bị: các thiết bị xét nghiệm, các hóa chất, các thuốc diệt trùng, diệt khuẩn, ….
* Cơ sở vật chất khu dịch vụ bổ sung:
* Cơ sở hạ tầng: khu đổ xe …
* Trang thiết bị: đèn chiếu sáng, máy móc, trang thiết bị phục vụ, …
* Cơ sở vật chất thuộc hạ tầng kỹ thuật:
* Hệ thống điện: độ chiếu sáng đảm bảo theo yêu cầu của từng khu vực, đèn điện phục vụ cho khu vực phòng cấp cứu, phòng mổ và các khu vực cho bệnh nhân đều được chuẩn bị đầy đủ. Bệnh viện còn trang bị thêm hệ thống máy nổ, máy phát điện để phòng trường hợp mạng lưới điện nhà nước bị ngắt, nguồn điện sẽ ngay lập tức chuyển sang dòng điện của máy phát. Đảm bảo cung cấp 24/24 cho hoạt động khám chữa bệnh.
* Hệ thống giao thông: thuận tiện cho việc đi lại của cán bộ nhân viên, người bệnh; đặc biệt hệ thống xe cứu thương, có chỗ để xe cứu thương hợp lý để kịp thời phục vụ các ca cấp cứu, xe ô tô của cơ quan, đơn vị hoạt động khi cần thiết phục vụ công tác đưa đón cán bộ công nhân viên khi có hoạt động bên ngoài, …
* Hệ thống cấp thoát nước: hệ thống cấp thoát nước đảm bảo nguồn cấp nước phải an toàn, liên tục để phục vụ cho nhu cầu uống nước, phục vụ cho khu vực phẫu thuật, khám chữa bệnh, nghiên cứu và khu vực vệ sinh, ... Ngoài ra, hệ thống cấp thoát nước phải được đảm bảo thông suốt và đúng quy cách.

**1.2. Hiện trạng nghiệp vụ:**

**Quy trình khám chữa bệnh**

* Bệnh nhân lấy số thứ tự và nhân viên sẽ tiếp nhận thông tin của bệnh nhân như: họ và tên, năm sinh, nơi ở hiện nay và lí do khám.
* Bệnh nhân sẽ nhận được thông tin về vị trí khu vực khám về chuyên môn đó trong hệ thống phòng mạch. Khi đã biết khu vực khám bệnh, bệnh nhân bước vào phòng khám và chờ tới lượt được khám. Khi vào khám, bác sĩ sẽ trực tiếp khám cho bệnh nhân với những dụng cụ, thiết bị y tế như: kẹp nhiệt độ, que đè lưỡi, máy đo huyết áp, máy đo nhịp tim, … và bác sĩ sẽ hỏi bệnh nhân về triệu chứng, tình trạng và kiểm tra hồ sơ bệnh án trước đây (nếu có). Bệnh nhân trao đổi thông tin tình hình bệnh với với bác sỹ, hỏi bác sỹ về những thắc mắc của bản thân về căn bệnh của mình, xin lời khuyên của bác sỹ.
* Sau đó bác sĩ sẽ kê toa thuốc, chuẩn đoán bệnh, lời dặn dò bệnh nhân… vào sổ khám bệnh.
* Bệnh nhân tới khu vực tính chi phí khám và tiền thuốc của bệnh nhân, bệnh nhân thanh toán chi phí khám và tiền thuốc bằng tiền mặt.
* Bệnh nhân sau đó mang sổ khám bệnh ra khu vực bán thuốc, nhân viên khu vực bán thuốc của hệ thống phòng mạch sẽ lấy thuốc, bệnh nhân ra về, kết thúc một quy trình khám chữa bệnh.

**Quy trình quản lí nhân viên**

* **Quy trình tuyển dụng nhân viên:**
* Bước 1: Lập yêu cầu tuyển dụng.
* Bước 2: Thiết lập vị trí cần tuyển dụng.
* Bước 3: Cập nhật ứng viên.
* Bước 4: Sàng lọc hồ sơ
* Bước 5: Tạo tiêu chí và lịch phỏng vấn.
* Bước 6: Phỏng vấn và chấm điểm.
* Bước 7: Tuyển dụng nhân viên.
* **Quản lí nhân viên:**
* Quản lí thông tin nhân viên bác sĩ, y tá, kế toán, bảo vệ, tạp vụ … theo tên, họ, mã số, địa chỉ, điện thoại.
* Quản lí theo hợp đồng làm việc, thời gian làm việc, thời gian kết thúc hợp đồng.
* Quản lí lương của từng nhân viên. Mức lương cơ bản, chế độ lương thưởng.
* Quản lí ngày nghỉ của từng nhân viên.
* **Đánh giá nhân viên:**
  + Đánh giá thực hiện công việc của nhân viên một cách định kỳ, đột xuất sẽ kiểm soát được kết quả công việc của nhân viêc và tiến hành các biện pháp điều chỉnh cần thiết, kịp thời. Đánh giá nhân viên làm cơ sở cho việc bố trí và sử dụng lao động, đào tạo và phát triển nhân lực… Đồng thời, giúp nhân hiểu và hài lòng hơn với chính sách lương thưởng công bằng.
  + Đối với bác sĩ, có thể đánh giá qua rất là nhiều hình thức khác nhau, ví dụ như: tình hình bệnh nhân của họ sau 1 tháng, 2 tháng ..tiến triển như thế nào, sức khỏe ổn định bao nhiêu phần trăm, thời gian hồi phục có nhanh hay không, bệnh có hay tái lại,… Và đồng thời, việc đánh giá nhân cách của bác sĩ là một điều rất quan trọng, bác sĩ quan trọng cả tài lẫn đức, chính vì thế việc đánh giá nhân viên nói chung và bác sĩ nói riêng là một quy tình rất quan trọng trong việc tạo dựng phòng khám phát triển hằng ngày.
* **Tạo động lực làm việc bằng việc nghệ thuật khen chê:**
* Lợi ích to lớn từ việc khen nhân viên khi họ hoàn thành tốt công việc. Nếu như các khoản thưởng tạo ra động lực tài chính thì khen tạo ra động lực tinh thần thúc đẩy tinh thần làm việc hăng say hơn, sáng tạo hơn và luôn nỗ lực để hoàn thiện bản thân hơn.

**Quy trình quản lí lương nhân viên**

* **Xây dựng thang/bảng lương:**
* Thống cơ các công việc theo từng chức danh trong phòng mạch tư.
* Thu thập thông tin về nhiệm vụ tính chất của công việc trình độ nghiệp vụ, các mối quan hệ và môi trường làm việc theo từng vị trí.
* Đánh giá giá trị của công việc từ đó phân ngạch thành từng nhóm công việc.
* Từ nhóm công việc phân ra các ngạch (mức) lương.
* **Lập kế hoạch quỹ lương**:
* Dựa vào quỹ lương kế hoạch và quỹ lương báo cáo mà tính ra tiền lương cấp bậc (còn được gọi là bộ phận tiền lương cơ bản hoặc tiền lương cố định) và tiền lương biến đổi (gồm tiền thưởng và các khoản phụ cấp).
* **Ấn định hình thức trả lương và trả lương:**
* Dựa vào thang/bảng lương và kế hoạch quỹ lương mà trả lương cho các nhân viên bác sĩ.
* Trả lương theo cấp bậc (có trích lại một phòng cho chi phí bảo hiểm) cho các phòng quản lí và các bác sĩ trong các kho phòng của phòng mạch.
* Trả lương theo thời gian cho các nhân viên bán thời gian làm các công việc tạp vụ trong phòng mạch (như vệ sinh, bảo vệ, giữ xe…).
* **Lập báo cáo tổng kết trả lương.**

**Quy trình quản lí cơ sở vật chất**

* **Cơ sở vật chất khu vực chức năng y tế dự phòng:**
* Thường xuyên kiểm tra số lượng và khử trùng dụng cụ y tế, các thuốc diệt khuẩn, diệt trùng …
* **Cơ sở vật chất khu dịch vụ bổ sung:**
* Thường xuyên kiểm tra các thiết bị như máy móc, đèn chiếu sáng, trang thiết bị phục vụ ở các khu vực ăn uống, khu đổ xe …
* **Cơ sở vật chất thuộc hạ tầng kỹ thuật:**
* **Hệ thống điện:**

Thường xuyên kiểm tra đèn chiếu sáng ở các phòng khám, phòng phẩu thuật, đặc biệt là có trang bị sẳn máy nổ để phòng trường hợp mất điện …

* **Hệ thống giao thông:**

Luôn kiểm tra và đưa hệ thống giao thông trong khu vực khám về vị trí ổn định để thuận tiện cho việc đi lại của các phương tiện và di chuyển các nhân viên trong bệnh viện và đặc biệt có hệ thống kiểm soát để đảm bảo an toàn trong việc gửi và lấy xe …

* **Hệ thống cấp thoát nước:**

Luôn kiểm tra hệ thống nước để đảm bảo cho việc khám chữa bệnh, nguồn nước phải đảm bảo an toàn và được lọc thường xuyên.

**Quản lí thu chi**

* **Quản lí nguồn thu**
* Bệnh nhân không nhập viện, không khám điều trị bằng thiết bị công nghệ cao được thu viện phí sau khi được bác sĩ chuẩn đoán bệnh rồi mới đuợc nhận thuốc.
* Bệnh nhân phải khám điều trị bằng thiết bị công nghệ cao phải được thu khoảng tạm ứng phụ vụ điều trị và khi khám xong sẽ được xuất biên lai giá trị thực hoàn trả hoặc thu thêm viện phí.
* Thu từ các nguồn tài trợ.
* Lập báo cáo tổng kết thu.
* **Quản lí chi:**
* Nhận các biên bản đề xuất chi.
* Kiểm tra đề xuất chi.
* Xin kí duyệt đề xuất chi.
* Viết phiếu chi
* Thực hiện chi.
* Lưu hồ sơ chi.

**Quản lí quy trình quảng cáo phòng mạch tư**

* Điều tra thị trường khu vực chưa biết về phòng khám.
* Khảo sát nhu cầu người dân về 1 phòng khám.
* Nhân viên lập kế hoạch, xác định thời gian, kinh phí, phương tiện quảng cáo của phòng khám.
* Thiết kế nội dung quảng cáo.
* Liên hệ thuê công ty quảng cáo.
* Kiểm tra đánh giá chất lượng quảng cáo bằng cách khảo sát các bệnh nhân đến phòng khám.

**1.3. Hiện trạng tin học (phần cứng, phần mềm, con người)**

* Phần mềm
* Phần mềm phục vụ, đáp ứng các nhu cầu lưu trữ hồ sơ bệnh nhân, viết toa thuốc, thống kê tình hình khám chữa bệnh của một phòng mạch tư được cài đặt và sử dụng như: Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft Access, ….
* **Phần cứng:**

Hệ thống máy vi tính phục vụ công tác quản lý chuyên môn:

* Hệ máy tính phòng kế toán tài chính: 8 máy tính, quản lý các khâu kế toán, lương, tài sản, trang thiết bị, y dụng cụ, thuốc men. Các chương trình hoạt động độc lập, không sử dụng chung cơ sở dữ liệu với các bộ phận khác, đã được kết nối mạng bệnh viện.
* Hệ máy tính phòng hành chánh quản trị: có 1 máy vi tính chủ yếu làm công tác đánh máy văn bản, cần có chương trình quản lý vật tư tài sản cố định trong bệnh viện. Các công tác khác nếu muốn ứng dụng máy tính thì phải chuyên môn hóa công việc hành chánh hằng ngày như lịch phân công trực, lịch công tác của nahan viên trong phòng, tình trạng trang thiết bị cơ sở tại các khoa.

Dưới đây là cấu hình máy điển hình của 8 máy tính trong hệ thống phòng mạch, các máy còn lại tương tự như sau:

|  |  |
| --- | --- |
| Tên hãng máy | Dell |
| Cấu hình | |  |  | | --- | --- | | CPU: | Intel Core-i3 | | Loại CPU: | 6100 | | Dung lượng RAM: | 4 | | Dung lượng đĩa cứng: | 500 GB | | Tích hợp ổ đĩa quang: | Có | | Loại đĩa quang: | DVD-RW | | Bộ xử lý đồ họa: | Intel HD Graphics | | Cổng kết nối màn hình: | VGA | | Cổng USB: | USB 3.0 / USB 2.0 | | Cổng HDMI: | Có | |

* Con người:
* Trình độ tin học của các nhân viên trong phòng mạch thành thạo tin học văn phòng, bác sĩ sử dụng được các phần mềm quản lí bệnh nhân, kê đơn thuốc.