Bài tập tuần 2: Dựa vào hiện trạng nghiệp vụ trong tổ chức, xác định những chức năng của tổ chức có thể tin học hóa. Trong những chức năng đó, nhóm dự định tin học hóa chức năng nào? Và vẽ mô hình ERD?

BỆNH NHÂN

BÁC SỸ

(1,1)

(0, n)

(1,1)

(1,1)

(0, n)

(1,1)

(1,1)

NHÂN VIÊN

TOA THUỐC

Mô hình ERD

**Quy trình khám chữa bệnh**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Công việc** | **Tin học hóa** | **Thủ công** |
| Bốc số thứ tự | **X** |  |
| Tiếp nhận thông tin bệnh nhân khi mới vào khám. | **X** |  |
| Bác sỹ khám trực tiếp |  | **X** |
| Bệnh nhân trao đổi thông tin tình hình bệnh với với bác sỹ |  | **X** |
| Bác sỹ sẽ kê toa thuốc, chuẩn đoán bệnh. |  | **x** |
| Bác sỹ ghi thông tin về toa thuốc, chuẩn đoán bệnh, lời dặn dò vào sổ khám bệnh. | **X** |  |
| Nhân viên sẽ lấy thuốc |  | **x** |
| Nhân viên khu vực bán thuốc của hệ thống phòng mạch sẽ tính chi phí khám và tiền thuốc. | **X** |  |
| Bệnh nhân trực tiếp thanh toán chi phí khám và tiền thuốc bằng tiền mặt. | **X** |  |

**Quy trình quản lý nhân viên**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Công Việc** | **Tin Học Hóa** | **Thủ Công** |
| Lập yêu cầu tuyển dụng | **X** |  |
| Thiết lập vị trí cần tuyển dụng. | **X** |  |
| Cập nhật ứng viên. | **X** |  |
| Sàng lọc hồ sơ |  | **X** |
| Tạo tiêu chí và lịch phỏng vấn |  | **X** |
| Tuyển dụng nhân viên. |  | **X** |
| Quản lí thông tin nhân viên | **X** |  |
| Quản lí theo hợp đồng làm việc | **X** |  |
| Quản lí lương của từng nhân viên | **X** |  |
| Quản lí ngày nghỉ | **X** |  |
| Đánh giá nhân viên. |  | **X** |
| Tạo động lực làm việc |  | **X** |

**Quy trình quản lí tiền lương nhân viên**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Công việc** | **Tin học hóa** | **Thủ công** |
| Thống cơ các công việc theo từng chức danh trong phòng mạch tư. | **X** |  |
| 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. | **X** |  |
| Từ nhóm công việc phân ra các ngạch (mức) lương. | **X** |  |
| Lập kế hoạch quỹ lương. | **X** |  |
| Ấn định hình thức trả lương. | **X** |  |
| Lập báo cáo tổng kết trả lương. | **X** |  |
| Đánh giá giá trị của công việc từ đó phân ngạch thành từng nhóm công việc. |  | **X** |
| Trả lương. |  | **X** |

**Quản lý cơ sở vật chất**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Các công việc | Tin học hóa | Làm thủ công |
| Kiểm tra số lượng thuốc và các chất diệt khuẩn, diệt trùng … |  | x |
| Quản lý số lượng máy móc có trong 1 phòng khám | x |  |
| Theo dõi an ninh trong nhà xe, các khu vực của phòng khám | x |  |
| Kiểm tra chất lượng của nguồn nước trong bệnh viện |  | x |
| Kiểm tra trang thiết bị của phòng khám như: máy quạt, bóng đèn … |  | x |
| Quản lý số lượng các số lượng các trang thiết bị của phòng khám như: kéo, dao … | x |  |

**Quản lí thu chi**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Công việc | Có thể tin học hóa | Thủ công |
| Thu viện phí và các nguồn tài trợ | X |  |
| Lập báo cáo tổng kết thu. | X |  |
| Nhận các biên bản đề xuất chi. | X |  |
| Kiểm tra đề xuất chi. |  | X |
| Xin kí duyệt đề xuất chi. |  | X |
| Viết phiếu chi |  | X |
| Thực hiện chi. | X |  |
| Lưu hồ sơ chi. | X |  |

**Quy trình quản lí quảng cáo**

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

**Hiện trạng nghiệp vụ**

**Quy trình khám chữa bệnh**

* Khi một người đến phòng khám, mới đầu sẽ vào khu vực lễ tân bốc số thứ tự, sau đó lễ tân sẽ tiếp nhận thông tin của bệnh nhân như: họ và tên, năm sinh, nơi ở hiện nay… vào sổ khám bệnh và hỏi họ xem muốn khám về chuyên môn gì?
* 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 và diễn biến của nó. 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 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, tính chi phí khám và tiền thuốc của bệnh nhân, bệnh nhân lấy thuốc và thanh toán chi phí khám và tiền thuốc bằng tiền mặt. 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 tưng 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 nhập viện hay khám điều trị bằng thiết bị công nghệ cao phải được thu khoảng tạm ứng phụ vụ điều trị và khi xuất viện hay 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.