

BÁO CÁO

Thống kê, phân tích các vấn đề người bệnh phản ánh quý III năm 2022

Căn cứ Quyết định số 19/2013/TT-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ Y tế về việc ban hành “Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện Việt Nam” phiên bản 2.0;

Căn cứ Công văn số 22113/QĐ – SYT ngày 20 tháng 4 năm 2021 của Sở Y tế về Quyết định ban hành Quy chế trực đường dây nóng của Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh.

Tổ Quản lý chất lượng thực hiện báo cáo định kỳ công tác trực đường dây nóng quý III năm 2022 với các nội dung sau:

I. Thống kê chung

1.1 Các nguồn tiếp nhận phản ánh, tư vấn của bệnh viện

Tiếp nhận tư vấn, phản ánh các nội dung: Thắc mắc, tư vấn khám chữa bệnh, phản ánh về các dịch vụ khám chữa bệnh...



STT	Các nguồn tiếp nhận	Số lượng tiếp nhận	
		Tư vấn, hướng dẫn	Phản ánh, kiến nghị
1	Hottline đường dây nóng bệnh viện	13	3
2	Hệ thống phần mềm đường dây nóng của ngành Y tế (1900-9095)	0	0
3	Trang Facebook bệnh viện	52	0
4	Phòng tiếp dân	0	0
5	Công thông tin 1022	0	0
6	Phòng tiếp dân	0	0
7	Hòm thư góp ý	0	0
8	Khảo sát không hài lòng (Kiot)	(Máy đang sửa chữa)	

1.2 Cuộc gọi có nội dung phản ánh trong quý I năm 2022

Tiếp nhận qua đường dây nóng: 03 cuộc gọi từ người bệnh và người nhà bệnh nhân.

1.3. Phân loại các ý kiến phản ánh của người bệnh

STT	Phân loại nội dung phản ánh	Khoa/phòng	Số lượng
1	Quy trình chuyên môn	Khoa Chẩn đoán hình ảnh	1
2	Viện phí	Khoa Khám bệnh	1
3	Thời gian chờ đợi	Khoa Khám bệnh	1

II. Nội dung phản ánh

2.1. Phân tích chung

STT	Nội dung phản ánh	Phân loại	Nội dung xử lý	Kết quả xử lý
1	Bệnh nhân phản ánh, Khoa Cấp cứu không nhận bệnh khi bệnh nhân vào khoa	Quy trình chuyên môn	<ul style="list-style-type: none"> - Xác minh các thông tin được phản ánh với Khoa Cấp cứu. - Giải thích trạng hiện tại cho bệnh nhân với xử trí của Khoa Cấp cứu (Tình trạng bệnh không phải bệnh ưu tiên, tiến hành đăng ký khám tại phòng khám) 	<ul style="list-style-type: none"> - Người nhà bệnh nhân đồng ý đăng ký khám phòng khám khi nhận sau khi nhận được sự giải thích từ bác sĩ. - Nhận được sự hài lòng từ bệnh nhân và người nhà bệnh nhân.
2	Bệnh nhân phản ánh bác sĩ cho tính phí khi đi làm xét nghiệm để xác định có bệnh mỡ máu trong khi bệnh nhân có bảo hiểm y tế	Viện phí	<ul style="list-style-type: none"> - Mời bệnh nhân đến phòng tiếp dân để tiếp đón. - Xác nhận thông tin từ bệnh nhân về phòng khám, bác sĩ thăm khám và nội dung thăm khám. - Kiểm tra phần mềm đăng ký và gọi điện cho bác sĩ thăm khám để xác nhận thông tin phẩm ánh của người bệnh. - Gặp trực tiếp bệnh nhân và giải thích cho bệnh nhân theo quy định của bảo hiểm y tế: các trường hợp chưa xác định bệnh, các trường hợp yêu cầu xét nghiệm với mục đích khám sức khỏe tổng quát sẽ không được bảo hiểm y tế chi trả. 	<ul style="list-style-type: none"> - Bệnh nhân hài lòng với kết quả giải thích nhận được.
3	Bệnh nhân phản ánh thời gian chờ đợi tại phòng khám Nội quá lâu	Thời gian chờ đợi	<ul style="list-style-type: none"> - Xác minh thông tin phản ánh với điều dưỡng trưởng phòng khám. - Điều dưỡng phòng khám tiếp nhận phản ánh và phản hồi bệnh nhân. - Giải thích cho bệnh nhân do tình trạng bệnh đông và sắp đến lượt bệnh nhân. - Tư vấn, hướng dẫn bệnh nhân đến các khung giờ khám hợp lý hơn. 	<ul style="list-style-type: none"> - Phản hồi giải thích cho người bệnh, nhận được sự thông cảm của người bệnh. - Không ghi nhận phản ánh nào liên quan đến nội dung trên.

2.2 Phân tích nguyên nhân gốc rễ

Nội dung phản ánh	Nguyên nhân	Nguyên nhân gốc rễ
Bệnh nhân phản ánh, Khoa Cấp cứu không nhận bệnh khi bệnh nhân vào khoa.	- Nhân sự tại khoa Cấp cứu chưa hướng dẫn và giải thích rõ ràng cho bệnh nhân.	- Người nhà bệnh nhân nhận định chưa chính xác về tình trạng của bệnh. - Bệnh nhân tại Khoa Cấp cứu đông.
Bệnh nhân phản ánh bác sĩ cho tính phí khi đi làm xét nghiệm để xác định có bệnh mỡ máu trong khi bệnh nhân có bảo hiểm y tế	- Bác sĩ thăm khám tại phòng khám chưa hướng dẫn và giải thích rõ ràng cho bệnh nhân.	- Bệnh đông - Bệnh nhân chưa được nghe thông tin về các quy định sử dụng bảo hiểm y tế.
Bệnh nhân phản ánh thời gian chờ đợi khám bệnh quá lâu tại phòng khám Nội của bệnh viện	- Bệnh đông, bệnh nhân chờ khám lâu hơn. - Bệnh nhân tập trung đi khám nhiều vào sáng Thứ Sáu hàng tuần	- Môi trường: Bệnh bệnh đông. - Đa số bệnh nhân là người cao tuổi và có công với các mạng, hạn chế trong việc chờ đợi.

* **Nhận xét:** Qua phân tích nguyên nhân gốc rễ có thể thấy những vấn đề cần ưu tiên và đưa ra giải pháp khắc phục, cải tiến bao gồm:

- Cải tiến kỹ năng giao tiếp ứng xử của nhân viên các khoa/phòng.
- Cải tiến, giảm thời gian chờ khám cho bệnh nhân tại khu vực khám bệnh.

IV. Cải tiến những vấn đề ưu tiên

STT	Vấn đề ưu tiên	Giải pháp cải tiến đã triển khai
1	Cải tiến kỹ năng giao tiếp ứng xử của nhân viên các khoa/phòng.	1. Tổ chức tập huấn kỹ năng giao tiếp - ứng xử cho tất cả nhân viên y tế. 2. Lòng ghép hoạt động kiểm tra, giám sát về giao tiếp - ứng xử trong hoạt động hàng ngày của nhân viên các khoa/phòng. 3. Lãnh đạo khoa quán triệt, đi sâu vào các hoạt động của khoa.
2	Cải tiến, giảm thời gian chờ khám cho	1. Bác sĩ thực hiện hẹn tái khám tại khung giờ, thời gian chia đều cho các ngày trong tuần.

bệnh nhân tại khu vực khám bệnh.	2. Đẩy mạnh hình thức đăng ký khám chữa bệnh qua trang Web và số điện thoại.
----------------------------------	--

V. Kết luận và kiến nghị

* Ưu điểm:

- Bệnh viện luôn quan tâm, nắm bắt các phản ánh, phàn nàn và thắc mắc của người bệnh qua đường dây nóng, luôn có người trực đường dây nóng để nắm thông tin và đưa ra biện pháp xử trí kịp thời đúng theo kế hoạch phân công người trực đường dây nóng trong và ngoài giờ hành chính.

- Đã đưa vào áp dụng nhiều hình thức để tiếp nhận các phản ánh, thắc mắc của người dân như website, fanpage, hòm thư góp ý,...

- Bệnh viện cũng đang nỗ lực cải tiến nâng cao chất lượng hướng đến sự hài lòng của người bệnh về mọi mặt.

- Các phản ánh xảy ra đều được xử trí kịp thời hợp lí, người phản ánh cũng hài lòng và tin tưởng vào bệnh viện.

* Nhược điểm:

- Đội ngũ nhân viên bệnh viện chủ yếu là nhân sự trẻ, chưa có nhiều thời gian và kinh nghiệm khi tiếp xúc với người bệnh, hạn chế về kỹ năng giao tiếp - ứng xử.

- Bệnh viện chủ yếu tiếp nhận bệnh nhân lớn tuổi, hạn chế về mặt tiếp cận công nghệ thông tin và cần đáp ứng nhu cầu kịp thời về mọi mặt.

5.2. Kiến nghị

- Chủ động phát hiện các tình huống nguy cơ ảnh hưởng cho người bệnh.

- Cải tiến các vấn đề ưu tiên, áp dụng các giải pháp đã đề xuất để tránh xảy ra các trường hợp người bệnh đã phản ánh.

- Đảm bảo đường dây nóng luôn được trực 24/24 tiếp nhận, giải đáp các phản ánh, kiến nghị của người dân kịp thời.

Trên đây là báo cáo thống kê, phân tích các vấn đề người bệnh phản ánh, kiến nghị tại bệnh viện huyện Củ Chi trong quý III năm 2022.

Nơi nhận :

- Ban Giám đốc;
- Các khoa, phòng;
- Lưu : VT, QLCL.



Trần Chánh Xuân