

### BÁO CÁO

#### Công tác trực đường dây nóng tại Bệnh viện huyện Củ Chi trong quý II 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.

Bệnh viện Huyện Củ Chi thực hiện báo cáo định kỳ công tác trực đường dây nóng quý II năm 2022 với các nội dung sau:

#### I. Thống kê chung

##### 1.1. Thống kê các nội dung tiếp nhận qua hệ thống đường dây nóng bệnh viện.

STT	Nguồn tiếp nhận	Nội dung tiếp nhận (Số lượt)	
		Tư vấn, hướng dẫn	Phản ánh, kiến nghị
1	Tổng số cuộc gọi đường dây nóng tiếp nhận trong quý II năm 2022	10	2
1.1	Nhận từ Bộ Y tế	0	0
1.2	Nhận từ Sở Y tế	0	1
1.3	Thông qua hệ thống phân mềm đường dây nóng của ngành Y tế (1900-9095)	0	0
1.4	Hottline đường dây nóng bệnh viện	10	1
1.5	Thông qua cổng thông tin 1022	0	0
2	Tổng số cuộc gọi đường dây nóng được giải quyết trong quý II năm 2022	12	2
2.1	Hài lòng	12	2
2.2	Không hài lòng	0	0

\* **Nhận xét:** Trong quý II năm 2022 tại Bệnh viện huyện Cù Chi tiếp nhận 12 cuộc gọi từ các nguồn tiếp nhận phản ánh trong đó:

- Tiếp nhận chủ yếu từ số điện thoại đường dây nóng của bệnh viện.
- Chỉ ghi nhận 2 trường hợp có nội dung phản ánh còn các trường hợp còn lại chủ yếu cung cấp thông tin cho người bệnh về các hoạt động khám chữa bệnh của bệnh viện.

## 1.2. 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	Thời gian chờ đợi	Khoa Khám bệnh	1
<b>Tổng</b>			2

## II. Tiếp nhận nội dung và xử lý phản ánh

STT	Nội dung phản ánh	Phân loại	Nội dung xử lý	Kết quả xử lý
1	Bệnh nhân phản ánh phòng đo điện tim tại khoa Chẩn đoán hình ảnh không có nhân viên thực hiện bệnh nhân chờ đợi lâu	Quy trình chuyên môn	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Xác minh các thông tin được phản ánh với phòng thực hiện đo điện tim tại khoa Chẩn đoán hình ảnh.</li> <li>- Báo phòng Tổ chức cán bộ để cung cấp nhân sự thực hiện đo điện tim kịp thời cho người bệnh.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Có nhân sự thực hiện đo điện tâm đồ kịp thời cho người bệnh.</li> <li>- Phản hồi và giải thích với người bệnh và các bất tiện mang lại và nhân được sự hài lòng của người bệnh.</li> <li>- Không ghi nhận phản ánh nào liên quan đến nội dung trên.</li> </ul>
2	Bệnh nhân phản ánh thời gian chờ đợi khám bệnh quá lâu tại phòng khám Nội của bệnh viện	Thời gian chờ đợi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Xác minh thông tin phản ánh với điều dưỡng trưởng phòng khám.</li> <li>- Điều dưỡng phòng khám tiếp nhận phản ánh và phản hồi cho người bệnh phản ánh</li> <li>- Giải thích cho bệnh nhân do tình trạng bệnh đồng, tại thời gian khám cho một số ca khám đặc biệt thời gian khám lâu hơn thường ngày nên thời gian chờ đợi khám lâu.</li> <li>- Tư vấn, hướng dẫn bệnh nhân đến các khung giờ khám hợp lý hơn.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Xác nhận có bệnh nhân đang chờ khám tại phòng khám Nội phản ánh.</li> <li>- Phản hồi giải thích cho người bệnh, nhận được sự thông cảm của người bệnh.</li> <li>- Không ghi nhận phản ánh nào liên quan đến nội dung trên.</li> </ul>

### III. Phân tích nguyên nhân

Nội dung phản ánh	Nguyên nhân	Nguyên nhân gốc rễ
Người bệnh phản ánh phòng đo điện tim tại khoa Chẩn đoán hình ảnh không có nhân viên thực hiện người bệnh phải chờ đợi lâu.	Nhân sự tại khoa Chẩn đoán hình ảnh chưa đáp ứng nhu cầu kịp thời của người bệnh.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nhân sự khoa Chẩn đoán hình ảnh thiếu hụt do có nhiều nhân sự nghỉ việc.</li> <li>- Lãnh đạo khoa chưa bám sát, quản lý tình hình thực tế tại khoa.</li> <li>- Nhân viên tại khoa chưa báo cáo và hỗ trợ kịp thời cho người bệnh.</li> </ul>
Bệnh nhân phản ánh thời gian chờ đợi khám bệnh quá lâu tại phòng khám Nội của bệnh viện	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bệnh đông, bệnh nhân chờ khám lâu hơn</li> <li>- Bệnh nhân tập trung đi khám nhiều vào sáng Thứ Sáu hàng tuần</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Môi trường: Bệnh bệnh đông, nhiều khoa bệnh đặc biệt cần tư vấn tốn nhiều thời gian.</li> <li>- Bác sĩ hẹn tái khám tập trung tại một thời gian.</li> </ul>

\* **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:

- Đảm bảo nhân sự hoạt động của phòng đo điện tâm đồ đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh của người bệnh.

- Cải tiến, giảm thời gian chờ khám cho bệnh nhân tại khu vực khám bệnh.

### IV. Giải pháp cải tiến

STT	Vấn đề ưu tiên	Giải pháp cải tiến đã triển khai
1	Đảm bảo nhân sự hoạt động của phòng đo điện tâm đồ đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh của người bệnh.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Phòng Tổ chức cán bộ điều động nhân sự các khoa/phòng khác đến hỗ trợ thực hiện công tác đo điện tâm đồ tạo khoa Chẩn đoán hình ảnh trong thời gian có nhân sự chính thức.</li> <li>2. Xét tuyển và bổ sung thêm nhân sự cho khoa chẩn đoán hình ảnh.</li> <li>3. Lãnh đạo khoa quán triệt, đi sâu vào các hoạt động của khoa. Nhân viên tại khoa tích hỗ trợ và hướng dẫn người bệnh khi có các sự cố phát sinh liên quan.</li> </ol>
2	Cải tiến, giảm thời gian chờ khám cho	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bác sĩ thực hiện hẹn tái khám tại khung giờ, thời gian chia đều cho các ngày trong tuần.</li> </ol>

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

## V. Kết luận và kiến nghị

### 4.1. Ưu, nhược điểm

#### \* 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:

- Bệnh viện trong thời gian biến động nhiều về nhân sự các khoa/phòng nên một số vị trí còn thiếu hụt chưa đáp ứng kịp thời.

- 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.


### 4.2. 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 II năm 2022.

Trân trọng: 

#### Nơi nhận :

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



**Trần Chánh Xuân**