

BÁO CÁO

Thông kê, phân tích các vấn đề người bệnh phản ánh quý II năm 2023

Căn cứ Quyết định số 6858/QĐ - 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 II năm 2023 với các nội dung sau:

I. Thông 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	15	2
2	Hệ thống phần mềm đường dây nóng của ngành Y tế (1900-9095)	0	0
3	Trang Facebook bệnh viện	60	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 II năm 2023

Tiếp nhận qua đường dây nóng: 2 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	Thời gian chờ đợi	Khoa Khám bệnh	2
Tổng			2

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 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"> - Xác minh thông tin phản ánh với điều dưỡng trưởng phòng khám. - Điều dưỡng phòng khám tiếp nhận phản ánh và phản hồi cho người bệnh phản ánh - Giải thích cho bệnh nhân do tình trạng bệnh đông, 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. - Tư vấn, hướng dẫn bệnh nhân đến các khung giờ khám hợp lý hơn. 	<ul style="list-style-type: none"> - Xác nhận có bệnh nhân đang chờ khám tại phòng khám Nội phản ánh. - 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 thời gian chờ đợi khám bệnh quá lâu tại phòng khám Nội của bệnh viện	<ul style="list-style-type: none"> - Bệnh đông, bệnh nhân chờ khám lâu hơn - Bệnh nhân tập trung đi khám nhiều vào sáng thứ Sáu hàng tuần 	<ul style="list-style-type: none"> - Môi trường: Bệnh đông, nhiều ca bệnh đặc biệt cần tư vấn tốn nhiều thời gian. - Bác sĩ hẹn tái khám tập trung tại một thời gian.

* **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:

- Cập nhật lại quy trình khám chữa bệnh ngoại trú và thông tin đến người bệnh.
- Cải tiến, giảm thời gian chờ khám cho bệnh nhân tại khu vực phòng khám.

IV. Cải tiến những vấn đề ưu tiên

STT	Vấn đề ưu tiên	Giải pháp cải tiến đã triển khai
1	Cải tiến, giảm thời gian chờ khám cho bệnh nhân tại khu vực khám bệnh.	<ol style="list-style-type: none">1. Bác sĩ thực hiện hẹn tái khám tại khung giờ, thời gian chia đều cho các ngày trong tuần.2. Đẩy mạnh hình thức đăng ký khám chữa bệnh qua trang Web và số điện thoại.3. Cập nhật lại quy trình khám chữa bệnh ngoại trú và thông tin đến người bệnh.4. Xây dựng hệ thống lấy số thứ tự tại phòng khám, hệ thống ước tính được thời gian chờ đợi cho từng lượt khám.

V. Kết luận và kiến nghị

5.1. Ưu điểm, 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.

5.2. Kiến nghị các khoa/phòng

- 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 2023.

Trân trọng./.

Nơi nhận:

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



GIÁM ĐỐC

Trần Chánh Xuân