

## BÁO CÁO

### Thống kê, phân tích các vấn đề người bệnh phản ánh quý I 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 I năm 2023 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	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	Cổng 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 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	Quy trình khám chữa bệnh	Khoa Khám Bệnh	1
2		Khoa Cấp Cứu	1
<b>Tổng</b>			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	Thẻ bảo hiểm của bệnh nhân đã gia hạn nhưng khi đến đăng ký khám tại quầy thì báo là thẻ hết hạn.	Quy trình khám chữa bệnh	Xác nhận thông tin, điều dưỡng trưởng Khoa Khám Bệnh kiểm tra, đối chiếu thông tin tại thời điểm đăng ký khám bệnh chưa cập nhật gia hạn, sau đó mới cập nhật bảo hiểm, giải thích cho bệnh nhân.	Bệnh nhân đã hiểu về quy trình khám bệnh, lý do bảo hiểm chưa gia hạn và bệnh nhân hài lòng với lời giải thích nhân viên y tế.
2	Bệnh nhân là người nước ngoài vào cấp cứu trong tình trạng chân sưng do dẫm đinh và sốt. Khoa Cấp Cứu không xử trí và hướng dẫn bệnh nhân qua Khoa Khám Bệnh chờ đăng ký	Quy trình khám chữa bệnh	- Xác nhận thông tin, ghi nhận và kiểm tra phản ánh của bệnh nhân. - Bệnh viện xin lỗi bệnh nhân vì làm sai quy trình khám chữa bệnh cho người nước ngoài. Giải thích cho bệnh nhân hiểu rõ quy trình và tiếng thành cấp cứu cho bệnh nhân.	Bệnh nhân hài lòng với kết quả giải thích.

### 2.2 Phân tích nguyên nhân gốc rễ

Nội dung phản ánh	Nguyên nhân	Nguyên nhân gốc rễ
-------------------	-------------	--------------------

Thẻ bảo hiểm của bệnh nhân đã gia hạn nhưng khi đến đăng ký khám tại quầy thi bảo là thẻ hết hạn.	Do nhân viên không giải thích rõ cho bệnh nhân về quy trình khám bệnh.	- Kỹ năng mềm của nhân viên còn yếu nên không giải thích cho người bệnh rõ. - Do tính chất quầy đăng ký đông, lượt đăng ký nhiều nên không có thời gian nói rõ tận tình.
Bệnh nhân là người nước ngoài vào cấp cứu trong tình trạng chân sưng do dằm đinh và sốt. Khoa Cấp Cứu không xử trí và hướng dẫn bệnh nhân qua Khoa Khám Bệnh chờ đăng ký.	Do bệnh viện chưa quy trình khám chữa bệnh cho người nước ngoài.	- Nhân viên y tế Khoa Cấp Cứu làm việc quá lệ thuộc vào quy trình, không linh động trong khám chữa bệnh. - Nhân viên y tế còn hạn chế giao tiếp ngôn ngữ với nước ngoài do vốn ngoại ngữ ít và bệnh viện ít lượt khám chữa bệnh người nước ngoài.

\* **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:

- Đào tạo kỹ năng giao tiếp ứng xử cho tất cả nhân viên y tế.
- Giảm thời gian chờ khám cho bệnh nhân tại khu vực khám bệnh.
- Tăng cường truyền thông các nội dung về sử dụng bảo hiểm y tế.



#### IV. Cải tiến những vấn đề ưu tiên

STT	Vấn đề ưu tiên	Giải pháp cải tiến đã triển khai
1	Đào tạo kỹ năng giao tiếp ứng xử cho tất cả nhân viên y tế.	1. Tổ chức tập huấn kỹ năng giao tiếp - ứng xử cho tất cả nhân viên y tế định kỳ hàng năm theo thông tư 07/2014/TT-BYT (quy định về quy tắc ứng xử của công chức, viên chức, người lao động làm tại các cơ sở y tế). 2. Kiểm tra, giám sát về giao tiếp - ứng xử trong công việc hàng ngày của nhân viên các khoa/phòng. 3. Lãnh đạo khoa quán triệt, đi sâu vào các hoạt động của khoa.
2	Giảm thời gian chờ khám cho bệnh nhân tại khu vực khám bệnh.	1. Tăng cường truyền thông, hướng dẫn bệnh nhân về quy trình khám chữa bệnh mới tại bệnh viện. 2. Đẩy mạnh hoạt động của hệ thống lấy số khám chữa bệnh tự động tại Khoa Khám bệnh.
3	Tăng cường truyền thông các nội dung quyền lợi sử dụng bảo hiểm y tế.	1. Đăng bài truyền thông trên trang Web, trang fanpage của bệnh viện cung cấp các thông tin quyền lợi và các khoản bảo hiểm y tế chi trả. 2. Hướng dẫn quyền lợi sử dụng bảo hiểm y tế cho bệnh nhân trong các buổi TT-GDSK định kỳ tại các khoa lâm sàng.

## V. Kết luận và kiến nghị

### \* Ưu điểm:

- Bệnh viện luôn quan tâm những đóng góp ý kiến của bệnh nhân qua đường dây nóng. Bệnh viện ban hành kế hoạch phân công người trực đường dây nóng trong và ngoài giờ, đề giải quyết các vấn đề phản ánh và đóng góp ý kiến kịp thời cho bệnh nhân.

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

### \* Nhược điểm:

- Đội ngũ nhân viên bệnh viện chủ yếu là nhân sự trẻ, chưa có kinh nghiệm khi tiếp xúc và giải quyết những vấn đề thắc mắc của người bệnh.

- Bệnh viện chủ yếu tiếp nhận bệnh nhân lớn tuổi, hạn chế khả năng tiếp cận thông tin và rất gặp khó khăn trong quá trình tuyên truyền và hướng dẫn.

### 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 đóng góp ý kiến.

- 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 I năm 2023.

Trân trọng./.

### Nơi nhận:

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



GIÁM ĐỐC

**Trần Chánh Xuân**