

BÁO CÁO

Thống kê, phân tích các vấn đề người bệnh phản ánh quý III 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 III 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	12	2
2	Hệ thống phần mềm đường dây nóng của ngành Y tế (1900-9095)	0	0
3	Trang Facebook bệnh viện	57	0
4	Phòng tiếp dân	0	0
5	Cổng thông tin 1022	0	0
6	Hòm thư góp ý	0	0
7	Khảo sát không hài lòng (Kiot)	(Máy đang sửa chữa)	

1.2. Cuộc gọi có nội dung phản ánh trong quý III năm 2023

Tiếp nhận qua đường dây nóng: 2 cuộc gọi từ bệnh nhân và người nhà phản ánh.

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 bệnh	Khoa Cấp cứu	1
2		Khoa Ngoại tổng hợp	1
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 vào lúc 17 giờ ngày 3 tháng 8 có vào khoa cấp cứu muốn tiêm uốn ván do có vết thương. Khoa cấp cứu không tiêm cho bệnh nhân và nói bệnh nhân quay lại vào sáng hôm sau. Bệnh nhân không muốn và muốn tiêm liền.	Quy trình khám bệnh	- Liên hệ với khoa Cấp cứu để xác nhận. - Khoa tiếp nhận phản ánh và phản hồi cho người bệnh phản ánh. - Giải thích cho bệnh nhân về nguy cơ khi tiêm thuốc vào chiều tối, nguy cơ sốc phản vệ muộn, khó theo dõi sau khi bệnh nhân về nhà. - Tư vấn, hướng dẫn bệnh nhân đến tiêm và sáng ngày hôm sau (ngày 04 tháng 8).	- Xác nhận có bệnh nhân tại khoa Cấp cứu phản ánh. - Phản hồi giải thích cho người bệnh, nhận được sự thông cảm của người bệnh.
2	Lúc 23h, người nhà bệnh nhân phản ánh bệnh viện không cho vào chăm sóc và mua đồ ăn cho bệnh nhân phẫu thuật?	Quy trình khám bệnh	- Liên hệ với khoa Ngoại tổng hợp để xác nhận - Khoa tiếp nhận phản ánh và phản hồi cho người nhà bệnh nhân. - Người nhà bệnh nhân khi gọi phản ánh có cồn trong người nên không nghe rõ giải thích của nhân viên y tế.	- Phía bệnh viện đã liên hệ người nuôi bệnh trong bệnh viện và phản hồi để họ nắm được quy định. - Phản hồi cho bệnh nhân và

			- Giải thích lại cho bệnh nhân và người nhà. Bệnh nhân phẫu thuật đã có 1 người theo chăm sóc. Bệnh viện có quy định 1 người nhà nuôi 1 người bệnh. Trước lúc phẫu thuật bệnh nhân không được phép ăn hay uống.	người nhà, nhận được sự hài lòng.
--	--	--	---	-----------------------------------

2.2. Phân tích nguyên nhân gốc rễ

Nội dung phản ánh	Nguyên nhân	Nguyên nhân gốc rễ
- Bệnh nhân phản ánh có vào khoa cấp cứu muốn tiêm uốn ván do có vết thương. Khoa cấp cứu không tiêm cho bệnh nhân và nói bệnh nhân quay lại vào sáng hôm sau. Bệnh nhân không muốn và muốn tiêm liền.	- Do nhân viên không giải thích rõ cho bệnh nhân dẫn đến bệnh nhân hiểu lầm. - Về các nguy cơ khi tiêm thuốc vào chiều tối, nguy cơ sóc phản vệ muộn, khó theo dõi sau khi bệnh nhân về nhà.	- Kỹ năng mèn của nhân viên còn hạn chế nên chưa giải thích cho người bệnh nắm rõ tình trạng bệnh, gây hiểu lầm từ bệnh nhân.
- Người nhà bệnh nhân phản ánh bệnh viện không cho vào chăm sóc và mua đồ ăn cho bệnh nhân phẫu thuật?	- Người nhà khi gọi chưa nghe rõ nhân viên y tế giải thích về quy định thăm nuôi, chăm sóc bệnh nhân trước phẫu thuật, gây hiểu lầm từ người nhà.	- Do người nhà bệnh nhân khi gọi phản ánh có còn trong người nên không nghe rõ giải thích của nhân viên y tế.

* **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:

- Đào tạo kỹ năng giao tiếp ứng xử cho tất cả nhân viên y tế
- Cập nhật thông tin kịp thời đến bệnh nhân và người nhà về nội quy phòng bệnh và quy định của bệnh viện.

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.	<ol style="list-style-type: none">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	- Cập nhật thông tin kịp thời đến bệnh nhân và người nhà về nội quy phòng bệnh và quy định của bệnh viện.	<ol style="list-style-type: none">1. Các phòng bệnh tại khoa được cung cấp đầy đủ bảng nội quy phòng bệnh.2. Lãnh đạo khoa quán triệt, đi sâu vào các hoạt động của khoa.

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 lý, 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 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 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 2023.

Trân trọng./.

Nơi nhận:

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



GIÁM ĐỐC

Trần Chánh Xuân