

## BÁO CÁO

### Thông kê, phân tích các vấn đề người bệnh phản ánh quý IV 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 IV 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	Hotline đường dây nóng bệnh viện	14	2
2	Hệ thống phần mềm đường dây nóng của ngành Y tế (1900-9095)	0	0
3	Trang Facebook bệnh viện	59	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 IV năm 2023

Tiếp nhận qua đường dây nóng: 02 cuộc gọi từ bệnh nhân 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 Khám bệnh	2
<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	Người nhà bệnh nhân phản ánh thời gian chờ khám lâu tại phòng khám nội, thời gian chờ từ 8h đến 9h30	Quy trình khám bệnh	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Xác minh lại thông tin phản ánh với điều dưỡng trưởng khoa khám bệnh, điều dưỡng phòng khám tiếp nhận phản ánh và phản hồi với người nhà bệnh nhân.</li> <li>- Giải thích cho người nhà do tình trạng bệnh đông nên bệnh nhân và người nhà phải đợi lâu, hướng dẫn sắp đến lượt khám của bệnh nhân. Xin lỗi người nhà và bệnh nhân về thời gian chờ tại phòng khám</li> </ul>	<p>Điều dưỡng trưởng đã giải thích cho người nhà và bệnh nhân về tình trạng bệnh tại phòng khám đông nên để bệnh nhân đợi lâu. Bệnh nhân nhận được giải thích và thông cảm, đã vào khám sau đó.</p>
2	Ngày 12/12/2023, Bệnh nhân vào khoa Khám bệnh đăng ký khám sức khỏe lái xe và ra về, đến ngày 18/12/2023 bệnh nhân muốn tìm lại kết quả khám nên đã lên phần mềm điện tử kiểm tra thông tin lại và không tìm thấy thông tin sức khỏe đã khám tại bệnh viện		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liên hệ với khoa Khám bệnh kiểm tra lại phiếu khám sức khỏe lái xe của bệnh nhân.</li> <li>- Liên hệ xác nhận lại với bệnh nhân (tìm hiểu là do sau khi khám, bệnh nhân chưa được hướng dẫn cách tra cứu thông tin trên phần mềm điện tử, dẫn đến bệnh nhân nhập thiếu số 0 ở phiếu khám)</li> </ul>	<p>Bệnh viện đã liên hệ và hướng dẫn BN nhập lại số phiếu, BN nhập lại và đã tìm thấy thông tin sức khỏe lái xe trên phần mềm.</p>

			- Đã hướng dẫn bệnh nhân nhập lại thông tin trên phần mềm điện tử. Bệnh nhân đã nhập lại theo hướng dẫn và đã tìm thấy thông tin sức khỏe lái xe trên phần mềm.	
--	--	--	---	--

## 2.2. Phân tích nguyên nhân gốc rễ

Nội dung phản ánh	Nguyên nhân	Nguyên nhân gốc rễ
Người nhà bệnh nhân phản ánh thời gian chờ khám lâu tại phòng khám nội, thời gian chờ từ 8h đến 9h30	Do tình trạng bệnh đông nên bệnh nhân và người nhà phải đợi lâu.	Bệnh đông, nhiều ca bệnh đặc biệt cần tư vấn tốn nhiều thời gian.
Ngày 12/12/2023, Bệnh nhân vào khoa khám bệnh đăng ký khám sức khỏe lái xe và ra về, đến ngày 18/12/2023 bệnh nhân muốn tìm lại kết quả khám nên đã lên phần mềm điện tử kiểm tra thông tin lại và không tìm thấy thông tin sức khỏe đã khám tại bệnh viện.	- Sau khi khám điều dưỡng phòng khám chưa hướng dẫn bệnh nhân cách nhập thông tin tìm kiếm kết quả khám trên phần mềm - Dẫn đến bệnh nhân đã nhập thiếu thông tin phiếu trên phần mềm điện tử nên khi tìm kiếm thông tin không hiển thị kết quả.	Sau khi khám, điều dưỡng phòng khám chưa hướng dẫn bệnh nhân cách tra cứu kết quả trên phần mềm điện tử, dẫn đến khi bệnh nhân tìm kiếm lại kết quả khám đã nhập thiếu thông tin nên không tìm được kết quả khám.

\* **Nhận xét:** Qua phân tích nguyên nhân gốc rễ có thể thấy vấn đề cần ưu tiên và khắc phục, cải tiến:

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

### 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	1. Đẩy mạnh hình thức đăng ký khám chữa bệnh qua trang Web và số điện thoại.

	bệnh nhân tại khu vực khám bệnh.	2. Bác sĩ thực hiện hẹn tái khám tại khung giờ, thời gian chia đều cho các ngày trong tuần.
2	Cập nhật lại quy trình khám chữa bệnh, thông tin đến người nhà và bệnh nhân	1. Tiến hành cập nhật lại quy trình khám chữa bệnh tại phòng khám 2. Thông tin cụ thể đến bệnh nhân và người nhà về quy trình khám chữa bệnh.

## 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:

- 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 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 IV năm 2023.

Trân trọng./.

**Nơi nhận:**

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

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**



**Ngô Thị Ngọc Diệp**

