

## BÁO CÁO

### Thông kê, phân tích các vấn đề người bệnh phản ánh quý I năm 2024

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 Quyết định số 2213/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 2024 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	09	2
2	Hệ thống phần mềm đường dây nóng của ngành Y tế (1900-9095)	0	0
3	Trang Facebook bệnh viện	52	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)	0	2

##### 1.2 Cuộc gọi có nội dung phản ánh trong quý I năm 2024

Tiếp nhận qua đường dây nóng: 2 cuộc gọi từ bệnh nhân

##### 1.3. Khảo sát không hài lòng (Kiot) trong quý I năm 2024

Tiếp nhận qua Khảo sát không hài lòng (Kiot): 2 trường hợp phản ánh

##### 1.4. 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 Nội tổng hợp	1
2		Khoa Khám bệnh	1
3	Khâu làm thủ tục đăng ký khám		1
4	Thái độ ứng xử, giao tiếp		1
<b>Tổng</b>			<b>4</b>

## II. Nội dung phản ánh

### 2.1. Phân tích chung về cuộc gọi phản ánh

STT	Nội dung phản ánh	Phân loại	Nội dung xử lý	Kết quả xử lý
1	Bệnh nhân điều trị tại khoa Nội tổng hợp tại phòng 118, bệnh nhân đã xuất viện từ ngày 26/01/2024. Đến ngày 30/01/2024 chưa nhận được giấy xuất viện. Bệnh nhân phản ánh về việc nhận giấy xuất viện trễ, liên hệ lại để nhận giấy xuất viện.	Quy trình khám chữa bệnh	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liên hệ khoa Nội tổng hợp thông tin phản ánh.</li> <li>- Điều dưỡng trưởng khoa Nội tổng hợp kiểm tra lại thông tin bệnh nhân và xác nhận bệnh nhân chưa nhận giấy xuất viện.</li> <li>- Liên hệ lại với bệnh nhân có thể đến khoa Nội tổng hợp để nhận giấy xuất viện trong hôm nay ngày (30/01/2024).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liên hệ với bệnh nhân có thể đến khoa Nội tổng hợp để nhận giấy xuất viện.</li> <li>- Bệnh nhân đã đến khoa Nội tổng hợp nhận giấy xuất viện.</li> </ul>
2	Ngày 30/01/2024, bệnh nhân chế độ ưu tiên vô khám bệnh. Nhưng phản ánh chờ lâu và tại sao không giải quyết chế độ ưu tiên cho bệnh nhân trước.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liên hệ với khoa Khám bệnh về thông tin phản ánh</li> <li>- Điều dưỡng khoa Khám bệnh kiểm tra lại thông tin, xác nhận bệnh nhân vào đăng ký lúc 8:39 và gọi phản ánh lúc 9:25. Trước bệnh nhân vẫn còn 39 bệnh nhân ưu tiên đang chờ khám bệnh.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bệnh nhân hài lòng với kết quả giải thích.</li> <li>- Bệnh nhân được khám bệnh và lấy thuốc ra về.</li> </ul>

			- Giải thích cho bệnh nhân còn các bệnh khác thuộc chế độ ưu tiên vô trước đang chờ đến lượt khám và giải thích thứ tự ưu tiên trong danh mục được ưu tiên khám bệnh.	
--	--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

## 2.2. Về Khảo sát không hài lòng (Kiot)

STT	Nội dung phản ánh	Phân loại	Nội dung xử lý	Kết quả xử lý
1	Bệnh nhân/người nhà không hài lòng về khâu làm thủ tục đăng ký khám	Thủ tục đăng ký khám	- Ban lãnh đạo làm việc với trưởng khoa/phòng trong các buổi giao ban bệnh viện. - Trưởng khoa/phòng cần nhắc nhở kiểm tra, giám sát về giao tiếp, ứng xử trong công việc hàng ngày của nhân viên tại các khoa/phòng.	-Trưởng khoa/phòng tiếp nhận ý kiến của Ban lãnh đạo, triển khai đến nhân viên tại khoa/phòng về các vấn đề người bệnh phản ánh.
2	Bệnh nhân/người nhà không hài lòng về thái độ ứng xử, giao tiếp của nhân viên bệnh viện	Thái độ ứng xử, giao tiếp	- Lãnh đạo khoa quán triệt, đi sâu vào các hoạt động của khoa, đặc biệt về các khâu, thủ tục đăng ký khám chữa bệnh. - Cải tiến các hoạt động khám chữa bệnh hướng đến sự hài lòng người bệnh, mang đến chất lượng phục vụ bệnh nhân và người nhà ngày càng tốt hơn.	- Chấn chỉnh lại hoạt động tại khoa/phòng và nhân viên nhằm hạn chế, khắc phục các vấn đề phản ánh không hài lòng người bệnh.

## 2.2 Phân tích nguyên nhân gốc rễ

Nội dung phản ánh	Nguyên nhân	Nguyên nhân gốc rễ
Bệnh nhân điều trị tại khoa Nội tổng hợp tại phòng 118, bệnh nhân đã xuất viện từ ngày	Nhân viên tại khoa sai sót trong quá trình kiểm tra	- Nhân viên mới chưa nắm quy trình khám chữa bệnh.

Nội dung phản ánh	Nguyên nhân	Nguyên nhân gốc rễ
26/01/2024. Đến ngày 30/01/2024 chưa nhận được giấy xuất viện. Bệnh nhân phản ánh về việc nhận giấy xuất viện trễ, liên hệ lại để nhận giấy xuất viện.	và trả giấy xuất viện cho bệnh nhân.	- Nhân viên còn sai sót trong việc kiểm tra và trả hồ sơ xuất viện cho bệnh nhân.
Ngày 30/01/2024, bệnh nhân chế độ ưu tiên vô khám bệnh. Nhưng phản ánh chờ lâu và tại sao không giải quyết chế độ ưu tiên cho bệnh nhân trước.	Bệnh nhân chưa biết thứ tự ưu tiên trong danh mục được ưu tiên khám bệnh.	- Bệnh nhân chưa biết quy trình khám chữa bệnh tại bệnh viện - Nhân viên chưa giải thích thứ tự ưu tiên trong danh mục được ưu tiên khám tại bệnh viện.
Bệnh nhân/người nhà không hài lòng về khâu làm thủ tục đăng ký khám	- Bệnh nhân chưa biết về các quy trình khám chữa bệnh tại bệnh viện	- Bệnh nhân thường tập trung đến khám vào buổi sáng dẫn đến phải chờ lâu do số lượng bệnh đông - Nhân viên chưa giải thích rõ các khâu làm thủ tục khám cho bệnh nhân nắm.
Bệnh nhân/người nhà không hài lòng về thái độ ứng xử, giao tiếp của nhân viên bệnh viện	- Nhân sự chưa được tập huấn về kỹ năng giao tiếp	- Nhân sự trẻ, còn thiếu kỹ năng trong giao tiếp ứng xử với bệnh nhân và người nhà bệnh nhân

\* **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:

- Tăng cường truyền thông các nội dung về quy trình khám chữa bệnh tại bệnh viện đến bệnh nhân và người nhà bệnh nhân.
- Tập huấn về quy trình khám chữa bệnh cho nhân viên mới tại khoa.
- Tổ chức các buổi tập huấn về kỹ năng giao tiếp cho nhân viên y tế toàn viện.

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

STT	Vấn đề ưu tiên	Giải pháp cải tiến đã triển khai
1	Tập huấn quy trình khám chữa bệnh cho nhân viên mới tại các khoa/phòng	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tổ chức các buổi tập huấn toàn viện và tập huấn tại khoa/phòng về quy trình khám chữa bệnh cho nhân viên làm việc tại các khoa/phòng.</li> <li>2. Tổ chức các buổi học tập về nâng cao kỹ năng mềm cho nhân viên tại khoa/phòng</li> </ol>
2	Tăng cường truyền thông các nội dung về quy trình khám chữa bệnh tại bệnh viện	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Đăng bài truyền thông trên trang Web, trang fanpage của bệnh viện về quy trình khám chữa bệnh.</li> <li>2 Công khai danh mục được ưu tiên khám tại các phòng khám trong bệnh viện.</li> <li>3. Hướng dẫn bệnh nhân và người nhà các trang cập nhật thông tin khám chữa bệnh tại bệnh viện.</li> <li>4. Cải tiến áp dụng công nghệ thông tin để thực hiện thủ tục khám chữa bệnh dễ dàng hơn.</li> </ol>
3	Đào tạo kỹ năng giao tiếp ứng xử cho tất cả nhân viên y tế.	<ol style="list-style-type: none"> <li>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 ngày 25 tháng 02 năm 2014 Quy định về quy tắc ứng xử của công chức, viên chức, người lao động làm tại các cơ sở y tế.</li> <li>2. Kiểm tra, giám sát về giao tiếp - ứng xử trong công việc hàng ngày của nhân viên các khoa/phòng.</li> <li>3. Lãnh đạo khoa quán triệt, đi sâu vào các hoạt động của khoa.</li> </ol>

## 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, để giải quyết các vấn đề phản ánh và đóng góp ý kiến kịp thời cho bệnh nhân.

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

- Tiếp nhận các ý kiến đóng góp của quý bệnh nhân và người nhà trong quá trình khám chữa bệnh tại bệnh viện qua đó từng càng ngày cải thiện hướng đến sự hài lòng người bệnh.

**\* 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 2024. / *Jul*

**Nơi nhận:**

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



**GIÁM ĐỐC**

**Trần Chánh Xuân**