

BÁO CÁO

Thông kê, phân tích các vấn đề người bệnh phản ánh quý II 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 II 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	Hotline đường dây nóng bệnh viện	15	02
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)	0	09

1.2. Cuộc gọi có nội dung phản ánh trong quý II năm 2024

Tiếp nhận qua đường dây nóng: 02 cuộc gọi từ người bệnh/người nhà người bệnh.

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

Tiếp nhận qua Khảo sát không hài lòng (Kiot): 09 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	Thái độ giao tiếp ứng xử	Phòng Tài chính kế toán (nhân viên thu phí)	01
2	Khâu làm thủ tục đăng ký khám		07
3	Thời gian chờ làm xét nghiệm		01
4	Các dịch vụ tiện ích phục vụ người bệnh	Khoa Khám bệnh	01
			01
Tổng			11

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	Lúc 18 giờ 26 phút, 14/04/2024, người nhà người bệnh phản ánh thái độ nhân viên thu phí lúc sáng vào khoản 9 giờ có thái độ cộc cằn, nạt nộ, khó chịu với người nhà người bệnh, gây bức xúc và gọi phản ánh đường dây nóng	Thái độ giao tiếp ứng xử	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếp nhận ý kiến phản ánh của người nhà người bệnh. - Xem lịch trực nhân viên thu phí trong ngày 14/4/2024. Xác nhận lại thông tin sự việc đã xảy ra. - Nhân viên làm bằng tường trình sự việc, phòng TCKT làm việc, chấn chỉnh lại thái độ của nhân viên tại phòng. 	<ul style="list-style-type: none"> - Liên hệ lại với người nhà người bệnh gọi phản ánh. Gửi lời xin lỗi đến người bệnh/người nhà về thái độ giao tiếp của nhân viên gây bức xúc, khó chịu cho người bệnh/người nhà. - Phản hồi cho người bệnh/người nhà, nhận được sự hài lòng.
2	Lúc 10 giờ 30 phút, ngày 13/05/2024, người nhà người bệnh phản ánh người bệnh không được hưởng BHYT khi làm xét nghiệm	Các dịch vụ tiện ích phục vụ người bệnh	<ul style="list-style-type: none"> - Người bệnh được người nhà đưa đến khám bệnh tại phòng khám Nội với lý do mệt, khó thở, được bác sĩ cho làm xét nghiệm nhưng không được hưởng BHYT. Sau khi về nhà, gia đình 	<ul style="list-style-type: none"> - Liên hệ lại giải thích cho người nhà người bệnh về danh mục khám chữa bệnh thuộc danh mục chi trả BHYT, theo quy định xét nghiệm về tầm soát bệnh của

STT	Nội dung phản ánh	Phân loại	Nội dung xử lý	Kết quả xử lý
			không đồng ý và gọi điện thoại phản ánh. - Rà soát kiểm tra, liên hệ với bác sĩ trực tiếp chỉ định. Bác sĩ giải thích là do xét nghiệm tầm soát bệnh nên không được hưởng BHYT, lúc đó chưa giải thích rõ dẫn đến người bệnh/người nhà hiểu lầm và gọi phản ánh.	người bệnh không thuộc trong danh mục chi trả BHYT, cho nên khi người bệnh làm xét nghiệm vẫn phải chi trả theo mức quy định. - Phản hồi cho người bệnh, nhận được sự hài lòng của người 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	Người bệnh/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	Người bệnh/người nhà không hài lòng về thời gian chờ làm xét nghiệm.	Thời gian chờ làm xét nghiệm	- Lãnh đạo khoa quán triệt, đi sâu vào các hoạt động của khoa,	- Chấn chỉnh lại hoạt động tại khoa/phòng và nhân viên nhằm

3	Người bệnh/người nhà không hài lòng về dịch vụ tiện ích phục vụ người bệnh	Các dịch vụ tiện ích phục vụ người bệnh	đặc biệt về các khâu, thủ tục đăng ký khám chữa bệnh, và các dịch vụ tiện ích phục vụ người bệnh/người nhà người bệnh. - Cải tiến các hoạt động khám chữa bệnh hướng đến sự hài lòng người bệnh, mang đến chất lượng phục vụ người bệnh và người nhà ngày càng tốt hơn.	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
Lúc 18 giờ 26 phút, 14/04/2024, người nhà người bệnh phản ánh thái độ nhân viên thu phí lúc sáng vào khoản 9 giờ có thái độ cộc cằn, nạt nộ, khó chịu với người nhà người bệnh, gây bức xúc và gọi phản ánh đường dây nóng.	<ul style="list-style-type: none"> - Nhân viên thu phí chưa nắm được quy trình đăng ký khám qua phần mềm đặt khám. - Thái độ giao tiếp ứng xử của nhân viên làm người bệnh khó chịu và gọi phản ánh. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nhân viên chưa nắm hình thức đặt khám và thanh toán qua phần mềm đặt khám tại nhà. - Thái độ giao tiếp ứng xử của nhân viên gây khó chịu cho người bệnh
Lúc 10 giờ 30 phút, ngày 13/05/2024, người nhà người bệnh phản ánh người bệnh không được hướng BHYT khi làm xét nghiệm.	<ul style="list-style-type: none"> - Bác sĩ chỉ định khi giải thích cho người bệnh về mức thu BHYT khi làm xét nghiệm tầm soát bệnh chưa được chi tiết. - Người bệnh chưa biết về danh mục chi trả BHYT, gây hiểu lầm về mức thu BHYT tại bệnh viện, dẫn đến người nhà phản ánh. 	<ul style="list-style-type: none"> - Bác sĩ trẻ chưa có nhiều kinh nghiệm, kỹ năng tư vấn cho người bệnh chưa đạt hiệu quả. - Người bệnh/người nhà chưa nắm được các mức thu BHYT khi làm xét nghiệm tầm soát bệnh.

Nội dung phản ánh	Nguyên nhân	Nguyên nhân gốc rễ
Người bệnh/người nhà không hài lòng về khâu làm thủ tục đăng ký khám.	Bệnh viện áp dụng công nghệ thông tin trong quy trình khám chữa bệnh và đang thực hiện cải tiến khâu chuyển đổi khám bệnh. Dẫn đến người bệnh chưa quen với quy trình nên đưa ra phản ánh.	<ul style="list-style-type: none"> - Quy trình khám và các khâu khám chuyển đổi theo hướng sử dụng CNTT, người bệnh/người nhà chưa nắm được quy trình, thủ tục khám - Nhân viên hướng dẫn chưa kỹ về các khâu làm thủ tục đăng ký khám.
Người bệnh/người nhà không hài lòng về thời gian chờ làm xét nghiệm.	Người bệnh/ người nhà chưa hiểu rõ quy trình, thời gian chờ làm xét nghiệm.	<ul style="list-style-type: none"> - Nhân viên chưa giải thích về thời gian chờ làm xét nghiệm. - Người bệnh chưa nắm về thời gian chờ ở các khâu xét nghiệm.
Người bệnh/người nhà không hài lòng về dịch vụ tiện ích phục vụ người bệnh.	Người bệnh chưa hài lòng về dịch vụ tiện ích tại bệnh viện.	<ul style="list-style-type: none"> - Người bệnh chưa hài lòng về dịch vụ tiện ích tại bệnh viện.

* **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:

- Tập huấn về quy trình, hình thức đăng ký khám qua phần mềm đặt khám cho nhân viên tại các khoa/phòng, nhân viên hướng dẫn và quầy thu phí.
- Tư vấn, giải thích rõ cho người bệnh các thủ tục, chi phí khám trước khi đưa ra các chỉ định.
- Tăng cường truyền thông các nội dung về quy trình khám chữa bệnh tại bệnh viện đến người bệnh và người nhà người bệnh.
- Tổ chức các buổi tập huấn về kỹ năng giao tiếp cho nhân viên y tế toàn viện.

III. Cải tiến những vấn đề ưu tiên

HỒ
VIỆT
ỨC

STT	Vấn đề ưu tiên	Giải pháp cải tiến đã triển khai
1	Tập huấn về quy trình, hình thức đăng ký khám qua phần mềm đặt khám cho nhân viên tại các khoa/phòng, nhân viên hướng dẫn và quầy thu phí.	<ol style="list-style-type: none"> 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. 2. Tổ chức các buổi học tập về nâng cao kỹ năng mềm cho nhân viên tại khoa/phòng.
2	Tăng cường truyền thông các nội dung về quy trình khám chữa bệnh tại bệnh viện	<ol style="list-style-type: none"> 1. Đăng bài truyền thông trên trang Web, trang fanpage của bệnh viện về quy trình khám chữa bệnh. 2. Công khai danh mục được ưu tiên khám, thời gian chờ khám, xét nghiệm. 3. Hướng dẫn người bệnh và người nhà các trang cập nhật thông tin khám chữa bệnh tại bệnh viện. 4. Cải tiến áp dụng công nghệ thông tin để thực hiện thủ tục khám chữa bệnh dễ dàng hơn.
3	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 hằng 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. 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.

IV. Kết luận và kiến nghị

4.1. Ưu điểm, nhược điểm

* Ưu điểm:

- Bệnh viện luôn quan tâm những đóng góp ý kiến của người bệnh 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 người bệnh.

- Cải tiến áp dụng công nghệ thông tin để thực hiện thủ tục khám chữa bệnh dễ dàng hơn.
- 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 người bệnh và người nhà trong quá trình khám chữa bệnh tại bệnh viện qua đó ngày càng cải thiện hơn 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 người bệnh lớn tuổi, hạn chế khả năng tiếp cận thông tin, khó khăn trong quá trình tuyên truyền và hướng dẫn.

4.2. Kiến nghị các khoa/phòng

- Tạo điều kiện 100% nhân viên tham gia đào tạo về giao tiếp ứng xử, lượng giá kỹ năng giao tiếp ứng xử của nhân viên.
- 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.
- 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, và các dịch vụ tiện ích phục vụ người bệnh/người nhà người bệnh.
- 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 II năm 2024./.

Nơi nhận:

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

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC



(Handwritten signature)

Nguyễn Tô Bảo Hoàng