

BÁO CÁO

Thông kê, phân tích các vấn đề người bệnh phản ánh quý I năm 2025

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 2025 với các nội dung sau:

1. 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	06	01
2	Hệ thống phân mềm đường dây nóng của ngành Y tế (1900-9095)	0	0
3	Trang Facebook bệnh viện	120	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 IV năm 2024, tiếp nhận qua đường dây nóng: 1 cuộc gọi từ người nhà người bệnh.

+ Quý I năm 2025, không ghi nhận cuộc gọi có nội dung phản ánh.

1.3. Khảo sát không hài lòng (Kiot) trong quý I năm 2025

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	Thái độ giao tiếp, ứng xử	Khoa Khám bệnh (Phòng khám Nội)	1
2	Khâu làm thủ tục đăng ký khám		1
3	Công khai giá các dịch vụ trong bệnh viện	Kiot không hài lòng	1
Tổng			3

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	Vào lúc 9 giờ 08 phút, ngày 27/12/2024 nhận được phản ánh với nội dung: “Tôi là người nhà đưa người bệnh đi khám bệnh. Bác sĩ Sang phòng khám C016 nói chuyện thiếu tôn trọng người bệnh đặc biệt là người lớn tuổi. Đề nghị xem xét chấn chỉnh lại cách nói chuyện, thái độ làm việc của bác sĩ với người bệnh”.	Kỹ năng giao tiếp, ứng xử	- Liên hệ bác sĩ phòng khám về thông tin phản ánh. - Bác sĩ tại phòng khám viết bản tường trình với nội dung: Trong lúc khám không nhận phản ánh trực tiếp nào từ người bệnh hoặc người nhà. Do trong quá trình khám, có một số người bệnh gặp khó khăn trong việc nghe nên bác sĩ có nói chuyện lớn tiếng để giao tiếp với người bệnh, có thể dẫn đến người nhà hiểu lầm về thái độ giao tiếp, ứng xử trong lúc khám. Sẽ khắc phục, tránh để xảy ra những trường hợp phản ánh tương tự.	- Liên hệ với người nhà người bệnh, giải thích sự việc, sẽ khắc phục, tránh để xảy ra các trường hợp phản ánh tương tự. - Người nhà người bệnh đồng ý với hướng giải quyết.

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 buổi giao ban bệnh viện. - 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 người bệnh và người nhà ngày càng tốt hơn. - Thực hiện công khai bảng giá dịch vụ trên trang thông tin của bệnh viện.	- 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, - 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	Người bệnh/người nhà không hài lòng về công khai giá các dịch vụ trong bệnh viện	Công khai giá dịch vụ		

2.2 Phân tích nguyên nhân gốc rễ

Nội dung phản ánh	Nguyên nhân	Nguyên nhân gốc rễ
Tôi là người nhà đưa người bệnh đi khám bệnh. Bác sĩ Sang phòng khám C016 nói chuyện thiếu tôn trọng người bệnh đặc biệt là người lớn tuổi. Đề nghị xem xét chấn chỉnh lại cách nói chuyện, thái độ làm việc của bác sĩ với người bệnh.	- Cách nói chuyện và thái độ khi giao tiếp gây khó chịu, người nhà người bệnh không hài lòng.	- Kỹ năng khi giao tiếp ứng xử còn hạn chế. Cách nói chuyện làm người nhà người bệnh khó chịu.
Người bệnh/người nhà không hài lòng về khâu làm thủ tục đăng ký khám	Người bệnh/người nhà không hài lòng về khâu làm thủ tục đăng ký khám	- Quy trình khám và các khâu khám chuyển đổi theo hướng sử dụng CNTT, người bệnh/người nhà chưa quen với quy trình, thủ tục khám. - Nhân viên hướng dẫn chưa kỹ về các khâu làm thủ tục đăng ký khám.

Nội dung phản ánh	Nguyên nhân	Nguyên nhân gốc rễ
Người bệnh/người nhà không hài lòng về công khai giá các dịch vụ trong bệnh viện	Người bệnh/người nhà không hài lòng về công khai giá các dịch vụ trong bệnh viện	- Bệnh viện thực hiện việc số hóa bảng giá các dịch vụ kỹ thuật thông qua quét mã QR. - Người bệnh đa phần là người lớn tuổi, bị hạn chế trong việc tiếp cận công nghệ thông tin.

*** 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 người bệnh và người nhà người bệnh. Tập huấn về quy trình khám chữa bệnh cho nhân viên mới tại khoa.

- Tăng cường công tác hướng dẫn, truyền thông về các dịch vụ đến người bệnh/người nhà.

- Tổ chức các buổi tập huấn về kỹ năng giao tiếp cho nhân viên y tế toàn viện. Tăng cường kiểm tra, giám sát về kỹ năng giao tiếp, ứng xử của nhân viên y tế trong bệnh 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	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	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 tại các phòng khám trong bệnh viện. 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.	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. 2. Kiểm tra, giám sát về giao tiếp - ứng xử trong công việc hàng ngày của nhân viên các khoa/phòng.

STT	Vấn đề ưu tiên	Giải pháp cải tiến đã triển khai
		3. Lãnh đạo khoa quán triệt, đi sâu vào các hoạt động của khoa.

V. Kết luận và kiến nghị

* 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.
- 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 từng ngày cải thiện hướng đến sự hài lòng người bệnh.
- Áp dụng công nghệ thông tin trong các khâu, thủ tục đăng ký khám, tính gọn quy trình khám chữa bệnh, hạn chế thời gian chờ khám lâu.

* 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 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 2025./.

Nơi nhận:

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



GIÁM ĐỐC

Nguyễn Tô Bảo Hoàng