

BÁO CÁO

Thống kê, phân tích các vấn đề người bệnh phản ánh quý I năm 2026

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 2026 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	05	01
2	Hệ thống phần mềm đường dây nóng của ngành Y tế (1900-9095)	0	0
3	Trang Facebook bệnh viện	105	01
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	01

1.2. Cuộc gọi có nội dung phản ánh

Trong quý I năm 2026, ghi nhận 01 cuộc gọi có nội dung phản ánh.

1.3. Trang Facebook bệnh viện

Trong quý I năm 2026, trang Facebook bệnh viện ghi nhận 01 tin nhắn có nội dung phản ánh.

1.4. Khảo sát không hài lòng (Kiot) trong quý I năm 2026

Tiếp nhận qua Khảo sát không hài lòng (Kiot): 01 trường hợp phản ánh thủ tục trong quá trình khám bệnh.

1.4. Phân loại các ý kiến phản ánh của người bệnh



STT	Phân loại nội dung phản ánh	Khoa/phòng	Số lượng
1	Khâu mua thuốc, cấp phát thuốc bảo hiểm y tế	Khoa Dược	1
2	Thời gian chờ	Khoa Chẩn đoán hình ảnh	1
3	Khâu làm thủ tục trong quá trình khám bệnh	Kiot không hài lòng	1
Tổng			3

II. Nội dung phản ánh

2.1. Cuộc gọi có nội dung phản ánh

STT	Nội dung phản ánh	Phân loại	Nội dung xử lý	Kết quả xử lý
1	<p>Ngày 25/02/2026, người nhà đưa mẹ đến khám tại 2 phòng khám khác nhau và được kê 2 đơn thuốc riêng biệt.</p> <p>Tuy nhiên, trong quá trình cấp phát thuốc, nhân viên đã trả về 2 đơn thuốc giống nhau.</p> <p>Sau khi về nhà, người bệnh không biết cách sử dụng thuốc do thiếu 1 đơn thuốc đúng theo chỉ định ban đầu. Người nhà phản ánh sự việc đến bệnh viện để được giải quyết.</p>	Mua thuốc, cấp phát thuốc bảo hiểm y tế	<ul style="list-style-type: none"> - Nhân sự tiếp nhận tin nhắn phản ánh từ người nhà người bệnh và liên hệ với khoa Dược để xác nhận thông tin phản ánh. - Khoa Dược tiếp nhận phản ánh và kiểm tra lại thông tin khám bệnh, đơn thuốc của người bệnh trong ngày 25/02/2026. - Qua xác minh, người bệnh khám tại 2 phòng khám khác nhau với 2 đơn thuốc riêng biệt, tuy nhiên trong quá trình cấp phát, nhân viên đã phát nhầm 2 đơn thuốc giống nhau. - Khoa Dược đã liên hệ người bệnh/người nhà để giải thích, hướng dẫn cách sử dụng thuốc và sau đó đã đến trực tiếp nhà để gửi lại đơn thuốc đúng cho người bệnh. 	<ul style="list-style-type: none"> - Đã cấp lại đầy đủ 2 đơn thuốc đúng theo chỉ định của từng phòng khám, đồng thời hướng dẫn cụ thể cách sử dụng cho người bệnh. - Nhắc nhở, chấn chỉnh nhân viên liên quan trong quá trình in và cấp phát thuốc, đảm bảo đối chiếu chính xác đơn thuốc trước khi giao cho người bệnh.

2.2. Trang Facebook bệnh viện

STT	Nội dung phản ánh	Phân loại	Nội dung xử lý	Kết quả xử lý
1	Ngày 5/5/2026, người nhà đưa người bệnh đến khám và chờ thực hiện siêu âm tại khoa Chẩn đoán hình ảnh, người bệnh chờ từ lúc 13h30 số thứ tự 39 đến 15h04 chưa được thực hiện siêu âm. Người nhà nhắn tin qua Trang Facebook bệnh viện phản ánh.	Thời gian chờ khám bệnh	<ul style="list-style-type: none"> - Nhân sự tiếp nhận phản ánh từ trang Facebook bệnh viện và liên hệ với Kỹ thuật y trưởng khoa Chẩn đoán hình ảnh. - Khoa Chẩn đoán hình ảnh xác nhận lại thông tin phản ánh kiểm tra lại số thứ tự đang được thực hiện siêu âm tại khoa. - Ghi nhận tại thời điểm hiện tại khu vực siêu âm tim đang thực hiện đến số thứ tự số 34. Do tình trạng bệnh đông, bệnh viện đã tăng cường nhân sự và thiết bị. Rất mong nhận được sự thông cảm của người nhà và người bệnh. 	<ul style="list-style-type: none"> - Đã tăng cường thêm nhân sự và thiết bị. - Nhân viên khoa Chẩn đoán hình ảnh đã giải thích với người nhà và người bệnh. - Người nhà đồng ý và tiếp tục chờ đến lượt khám.

2.3. 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 hành chính	<ul style="list-style-type: none"> - Bộ phận phụ trách tiếp nhận phản ánh từ kiot và ghi nhận nội dung không hài lòng của người bệnh về thủ tục đăng ký khám. - Quán triệt toàn bộ nhân viên y tế về thái độ ứng xử, giao tiếp với người bệnh và người nhà; thực hiện đúng quy trình khám chữa bệnh, thủ tục đăng ký, cấp phát thuốc. 	Chấn chỉnh lại hoạt động tại khoa/phòng và nhân viên, tăng cường hướng dẫn, hỗ trợ người bệnh tại khu vực đăng ký nhằm hạn chế, khắc phục các vấn đề phản ánh không hài lòng người bệnh.

STT	Nội dung phản ánh	Phân loại	Nội dung xử lý	Kết quả xử lý
			- Tăng cường bố trí nhân sự hỗ trợ, hướng dẫn tại khu vực đăng ký khám. Bổ sung bảng chỉ dẫn, hướng dẫn rõ ràng, thuận tiện cho người bệnh/người nhà.	

2.2 Phân tích nguyên nhân gốc rễ

Nội dung phản ánh	Nguyên nhân	Nguyên nhân gốc rễ
<p>Ngày 25/02/2026, người nhà đưa mẹ đến khám tại 2 phòng khám khác nhau và được kê 2 đơn thuốc riêng biệt.</p> <p>Tuy nhiên, trong quá trình cấp phát thuốc, nhân viên đã trả về 2 đơn thuốc giống nhau.</p> <p>Sau khi về nhà, người bệnh không biết cách sử dụng thuốc do thiếu 1 đơn thuốc đúng theo chỉ định ban đầu. Người nhà phản ánh sự việc đến bệnh viện để được giải quyết.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nhân viên chưa thực hiện đầy đủ bước kiểm tra, đối chiếu đơn thuốc theo quy trình trước khi giao cho người bệnh. - Thực hiện chưa đúng thao tác quét và kiểm soát phiếu soạn thuốc dẫn đến nhầm lẫn giữa các đơn thuốc của cùng một người bệnh. - Quá tải vào khung giờ cao điểm, dẫn đến sai sót trong thao tác của nhân viên phát thuốc. 	<ul style="list-style-type: none"> - Việc tuân thủ quy trình cấp phát thuốc ngoại trú của nhân viên chưa nghiêm túc, đặc biệt ở bước kiểm tra đối chiếu trước khi giao thuốc. - Hệ thống chưa có chức năng cảnh báo khi một người bệnh có nhiều đơn thuốc trong cùng ngày, dẫn đến nhầm lẫn.
<p>Ngày 5/5/2026, người nhà đưa người bệnh đến khám và chờ thực hiện siêu âm tại khoa Chẩn đoán hình ảnh, người bệnh chờ từ lúc 13h30 số thứ tự 39 đến 15h04 chưa được thực hiện siêu âm. Người nhà nhắn tin qua Trang Facebook bệnh viện phản ánh</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Chưa giải thích rõ đến người bệnh và người nhà về tình trạng bệnh đông tại khoa. - Số lượt bệnh khám tăng đột biến, đặc biệt vào đầu tuần và sau kỳ nghỉ Lễ dẫn đến thời gian siêu âm kéo dài. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nhân viên chưa giải thích rõ về tình trạng bệnh đông đột biến tại khoa. - Nhân sự và thiết bị chưa đáp ứng kịp vào giờ cao điểm.
<p>Người bệnh/người nhà không hài lòng về khâu làm thủ tục đăng ký khám</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Chưa giải thích rõ quy trình làm thủ tục đăng ký khám. - Trong giờ cao điểm, thiếu nhân sự tiếp nhận khiến thời gian xử lý bị kéo dài. 	<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 quen với quy trình, thủ tục khám. - Nhân viên hướng dẫn chưa kỹ về các khâu làm thủ tục đăng ký khám.

* **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, thông tin về các dịch vụ đến người bệnh/người nhà.

- Nhắc nhở, chấn chỉnh trực tiếp nhân viên liên quan về việc tuân thủ quy trình cấp phát thuốc, đặc biệt bước kiểm tra đối chiếu trước khi giao thuốc.

- Tăng cường thêm nhân sự và thiết bị vào các khung giờ cao điểm hạn chế thời gian chờ khám của người bệnh và người nhà.

IV. Cải tiến những vấn đề ưu tiên

STT	Vấn đề ưu tiên	Giải pháp cải tiến
1	Tập huấn quy trình khám chữa bệnh và cấp phát thuốc 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. 2. Tổ chức tập huấn quy trình cấp phát thuốc ngoại trú cho nhân viên. 3. Tổ chức các buổi học tập về nâng cao kỹ năng mềm cho nhân viên tại khoa/phòng. 4. Khoa Dược đề xuất Tổ Công nghệ thông tin hỗ trợ hệ thống cảnh báo trong việc cấp phát thuốc ngoại trú.
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	Nhân sự và thiết bị	1. Tăng cường thêm nhân sự và thiết bị vào các khung giờ cao điểm nhằm giảm thời gian chờ khám của người bệnh và người nhà. 2. Tổ chức các buổi học tập về nâng cao kỹ năng mềm cho nhân viên tại khoa/phòng.

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, tinh 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 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 Đa khoa Củ Chi trong quý I năm 2026./.

Nơi nhận:

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

GIÁM ĐỐC



Nguyễn Tô Bảo Hoàng