

BÁO CÁO**Ý kiến phản ánh của người bệnh 6 tháng đầu năm 2023****I. Thống kê chung****1. Tổng hợp số lượng cuộc gọi qua đường dây nóng của bệnh viện**

STT	Nội dung liên hệ	Số lượng	Phản ánh
1	Khiếu nại, phản ánh	0	
2	Tư vấn dịch vụ	9	
3	Đặt lịch khám bệnh	17	
4	Khen ngợi	1	Khen ngợi BS Nhung, Đ D Tú đã chăm sóc và quan tâm đến bệnh nhân
5	Khác	4	
	Tổng	31	

Trong 6 tháng đầu năm 2023, Đường dây nóng Bệnh viện tiếp nhận 31 cuộc gọi chủ yếu về tư vấn dịch vụ của Bệnh viện.

2. Tổng hợp các góp ý qua sổ góp ý và hòm thư góp ý của người bệnh

STT	Nội dung	Số lượng	Cụ thể
1	Khiếu nại, phản ánh	0	
2	Đóng góp ý kiến	00	
3	Khen ngợi	00	
4	Khác		

Trong 6 tháng đầu năm 2023, Bệnh viện không tiếp nhận được thư góp ý nào.

3. Thống kê tần số các khoa, phòng có người bệnh phản ánh

Trong 6 tháng đầu năm 2023: Thống kê tần số các khoa, phòng có người bệnh phản ánh

STT	Khoa/phòng	Số lượng	Nội dung phản ánh
1	Khoa Khám bệnh – Cấp cứu	1	Thái độ làm việc của điều dưỡng
2	Khoa Nội – Đơn vị lọc máu	1	Dịch vụ khám chữa bệnh

Hình thức xử trí

Về tiếp nhận phản ánh qua đường dây nóng: Sau khi tiếp nhận thắc mắc, nhân viên tiếp nhận cuộc gọi đã liên hệ khoa, phòng đầu mối nhằm nắm bắt tình huống và có hướng giải thích phù hợp cho người dân.

Về tiếp nhận góp ý qua sổ góp ý của người bệnh: Trình bày trên giao ban xin ý kiến chỉ đạo từ Ban Giám đốc.

II. Hình thức khen thưởng:

- Thực hiện khen thưởng, biểu dương bác sĩ Nhung, điều dưỡng Tú và đội ngũ bác sĩ, điều dưỡng của Đơn vị lọc máu trong giao ban Bệnh viện về việc chăm sóc, điều trị người bệnh.

- Khuyến khích toàn thể nhân viên bệnh viện tiếp tục hoàn thiện, phục vụ tốt người bệnh, hướng đến sự hài lòng của người bệnh trong tất cả các khâu.

III. Kết luận và kiến nghị

1. Ưu, nhược điểm:

Ưu điểm:

- Ban Giám đốc quan tâm đến sự hài lòng của người bệnh, luôn đặt người bệnh ưu tiên hàng đầu, đối với những phản ánh thực tế, có thể khắc phục ngay, Ban Giám đốc xây dựng biện pháp và thực hiện khắc phục ngay nhằm đảm bảo công tác điều trị và chăm sóc cho người bệnh một cách tốt nhất.

- Bệnh viện luôn quan tâm, nắm bắt các phản ánh, phàn nàn và thắc mắc của người bệnh qua đường dây nóng cũng như trực tiếp tại bệnh viện. Luôn có người trực đường dây nóng để nắm thông tin và đưa ra biện pháp xử trí kịp thời.

- 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, sổ phản ánh...

- Bệnh viện cũng đang nỗ lực cải tiến nâng cao chất lượng hướng đến sự hài lòng của người bệnh, đặc biệt là về cơ sở vật chất.

- 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:

- Thiếu nguồn nhân lực y tế nên chưa đảm bảo đáp ứng nhu cầu của người bệnh, đồng thời chưa thể giám sát kịp thời ở tất cả các khâu.

- Các kỹ năng giao tiếp, ứng xử với người bệnh và thân nhân người bệnh chưa được các cán bộ nhân viên y tế thực hành tốt khiến người bệnh chưa hài lòng.

- Các quy định, quy trình khám chữa bệnh của bệnh viện chưa được người dân quan tâm dẫn đến còn nhiều thắc mắc khi đến khám chữa bệnh tại bệnh viện.

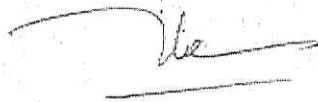
Kiến nghị:

- Áp dụng các giải pháp đã đề xuất để tránh không xảy ra các trường hợp người bệnh đã phản ánh.
- Thu hút thêm nguồn nhân lực có chuyên môn cao nhằm đảm bảo hoạt động khám, chữa bệnh hiệu quả và hướng đến sự hài lòng của người bệnh.
- Phổ biến nội dung, quy định đến với người bệnh và thân nhân người bệnh.
- Cán bộ nhân viên y tế cần phải nỗ lực trau dồi về trình độ chuyên môn, tay nghề trong khám chữa bệnh và cả các kỹ năng trong giao tiếp, ứng xử với người bệnh và thân nhân người bệnh.
- Đảm bảo đường dây nóng luôn được trực 24/24 tiếp nhận, giải đáp các thắc mắc, phàn nàn của người dân kịp thời
- Bệnh viện cần luôn nỗ lực hơn nữa trong việc cải tiến nâng cao chất lượng hướng đến sự hài lòng của người dân./.

Nơi nhận :

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

TỔ QLCL



Lê Thị Hoài Thương

