

Số: 132 /BC-BV-QLCL

Tháp Mười, ngày 11 tháng 10 năm 2019

BÁO CÁO
HOẠT ĐỘNG ĐƯỜNG DÂY NÓNG
9 THÁNG ĐẦU NĂM 2019

Căn cứ “Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam” ban hành kèm theo Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế;

Căn cứ Kế hoạch số 15/KH-BV-QLCL ngày 21/02/2019 của Hội đồng Quản lý chất lượng Bệnh viện đa khoa khu vực Tháp Mười, kế hoạch cải tiến chất lượng bệnh viện năm 2019;

Bệnh viện đa khoa khu vực Tháp Mười báo cáo hoạt động đường dây nóng 9 tháng đầu năm 2019 với một số nội dung như sau:

I. Tình hình hoạt động:

1. Hình thức tiếp nhận:

+ Bệnh viện ban hành Quyết định số: 08/QĐ-BV-QLCL ngày 02/6/2017 về việc thành lập Ban trực đường dây nóng, mở hòm thư góp ý và khảo sát thăm dò ý kiến người bệnh, thân nhân người bệnh.

+ Tiếp nhận phản ánh qua hai số điện thoại: 1900 - 9095 (Bộ Y tế) và 0966.691.717 (Kết nối trực tiếp với số điện thoại người trực lãnh đạo của đơn vị)

+ Phân công 01 cán bộ thường xuyên theo dõi qua phần mềm của Bộ Y tế.

+ Hình thức khác: đối thoại trực tiếp,...

2. Hình thức thống kê tiếp nhận phản ánh:

Người tiếp nhận ghi nhận lại nội dung các cuộc gọi đến, các phản ánh trực tiếp, các phản ánh qua phần mềm quản lý đường dây nóng và hướng xử lý.

3. Phạm vi giải đáp, xử lý:

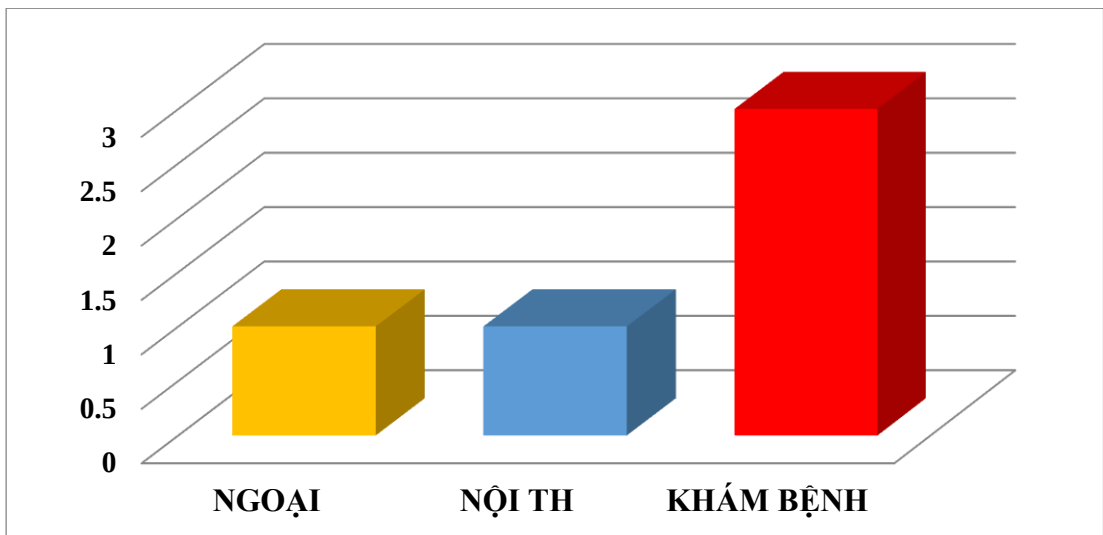
Các ý kiến phản ánh của người dân về tinh thần, thái độ phục vụ, việc thực hiện công tác chuyên môn của đội ngũ cán bộ y tế và các sai phạm khác tại tất cả các khoa, phòng trong bệnh viện.

II. SỐ LIỆU THỐNG KÊ SỐ CA ĐƯỜNG DÂY NÓNG VÀ BIỆN PHÁP XỬ LÝ:

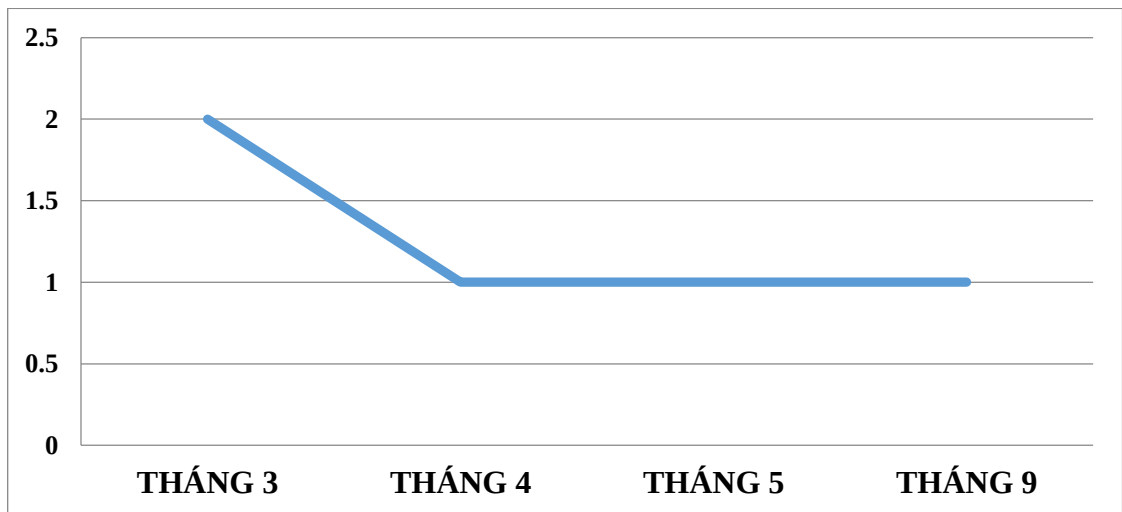
(Phụ lục 1)

III. BIỂU ĐỒ PHÂN TÍCH PHẢN ÁNH ĐƯỜNG DÂY NÓNG:

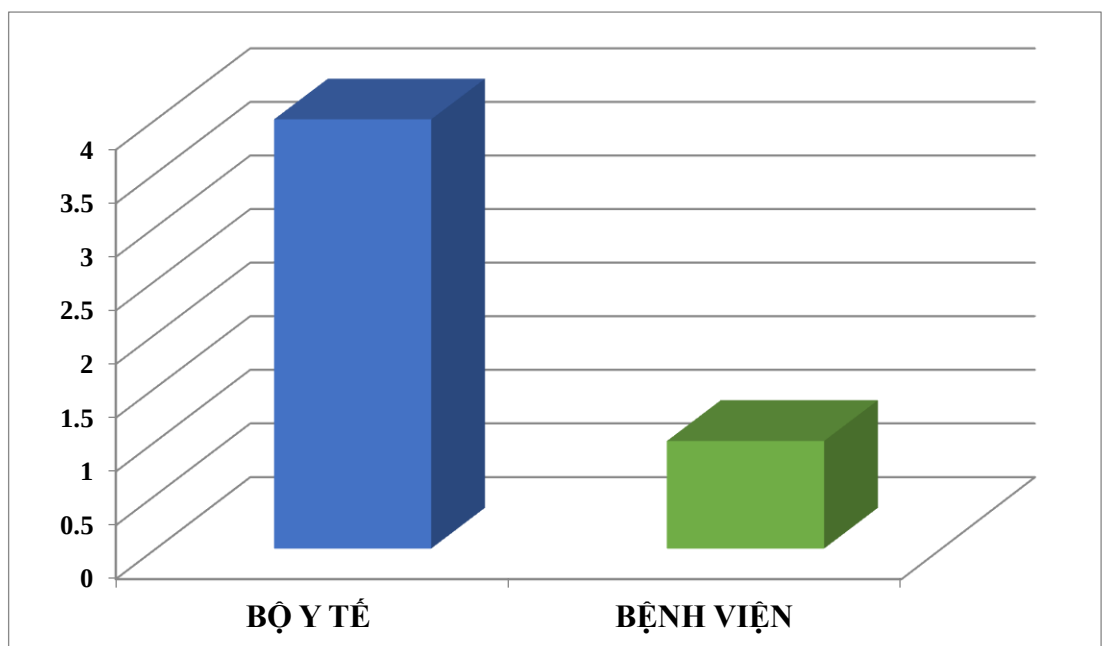
***BIỂU ĐỒ PHẢN ÁNH THEO KHOA**



*** BIỂU ĐỒ PHẢN ẢNH THEO THÁNG**



*** BIỂU ĐỒ THEO ĐỊA CHỈ TIẾP NHẬN**



*** Phân loại nội dung các cuộc gọi đến đường dây nóng như sau:**

Phân loại nội dung	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Chuyên môn	1	20%
Cơ sở vật chất	2	40%
Quy định, chế độ	1	20%
Giờ giấc làm việc	1	20%
Tổng	5	100%

IV. TỔNG KẾT, PHÂN TÍCH, ĐÁNH GIÁ:

1. Tổng kết

- Tổng số phản ánh: 05
- + Đúng phạm vi tiếp nhận: 05
- + Không đúng phạm vi tiếp nhận: 00
- Kết quả xử lý:
- + Hợp giải trình báo cáo về Bộ Y Tế: 04
- + Giải thích trực tiếp với người phản ánh: 01

2. Phân tích, đánh giá:

2.1. Phân tích:

*** Tần số các khoa:**

STT	KHOA	SỐ LƯỢNG	TỶ LỆ (%)
1	Khám bệnh	3	60%
2	Ngoại	1	20%
3	Nội TH	1	20%

Về tần số các khoa phòng, có sự lặp lại ở khoa khám bệnh, chiếm tỷ lệ 60%. Các khoa Ngoại và Nội TH mỗi khoa chiếm 20%

*** Đối tượng:**

STT	ĐỐI TƯỢNG	SỐ LƯỢNG	TỶ LỆ (%)
1	Bác sĩ	2	40%
2	Điều dưỡng	1	20%
3	Khác	2	40%

Về đối tượng: Nhóm bác sĩ và đối tượng khác cùng chiếm tỷ lệ: 40%, điều dưỡng 20%.

*** Nguyên nhân:**

STT	NGUYÊN NHÂN	SỐ LƯỢNG	TỶ LỆ (%)
1	Cá nhân	2	40%
2	Hệ thống	3	60%

Về nguyên nhân, có 60% lỗi do hệ thống và 40% do lỗi cá nhân.

2.2. Đánh giá:

- Đã giải quyết tốt và kịp thời các phản ánh, đặc biệt là các phản ánh từ đường dây nóng Bộ Y Tế đều được giải trình đầy đủ và đúng thời hạn.

- Kết quả giải quyết hầu hết nhận được được sự đồng tình của người bệnh và thân nhân.

- Không có sự việc ảnh hưởng nghiêm trọng đến người bệnh cũng như uy tín của bệnh viện.

- Các vấn đề bị phản ánh nhìn chung dàn đều ở các nội dung, riêng nội dung cơ sở vật chất có sự lặp lại nhưng không đáng kể.

- Có 2 nhóm đối tượng bị phản ánh nhiều là nhóm bác sỹ và nhóm đối tượng khác (chiếm 40%)

- Trong 9 tháng đầu năm bị phản ánh nhiều nhất là khoa khám bệnh chiếm tỷ lệ 60%, nguyên nhân do là khoa trọng điểm, nơi đầu tiên tiếp nhận bệnh, số lượng bệnh nhân đông và tâm lý người bệnh phải chờ đợi khám bệnh và thực hiện các cận lâm sàng nên người bệnh và thân nhân dễ kích động và bức xúc, dẫn đến có nhiều phản ánh.

- Tuy nhiên, nhìn chung sau khi chúng tôi tìm hiểu và làm rõ vấn đề thì phần lớn lỗi là do khách quan, lỗi hệ thống và một số nội dung không do lỗi của bệnh viện mà do người nhà bệnh nhân không nắm rõ sự việc và có sự nhầm lẫn. Khi có phản ánh, bệnh viện cũng đã nhanh chóng cử các bộ phận có liên quan phối hợp nhanh chóng giải quyết sự việc cũng như họp rút kinh nghiệm chung tránh lặp lại các tình trạng tương tự.

Trên đây là báo cáo thống kê đường dây nóng 9 tháng đầu năm 2019 của bệnh viện Đa khoa khu vực Tháp Mười./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc (báo cáo);
- Các khoa, phòng;
- Lưu: VT, QLCL

KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

Nguyễn Văn Bé

Phụ lục 1: Thống kê số lượng, nội dung các phản ánh và hướng giải quyết

S T T	Thời gian	Bộ phận bị phản ánh	Họ tên người phản ánh	Nội dung phản ánh	Giải quyết
1	Ngày 01.3.2019	Phòng khám số 5 khoa Khám Bệnh	Võ Văn An	Lúc 8h32 ngày 1/3/2019 anh An phản ánh BVĐK huyện Tháp Mười phòng khám số 5 hiện tại đã đến giờ làm việc nhưng không có bác sỹ, bệnh nhân chờ khám đông. Anh An không hài lòng. Yêu cầu kiểm tra	Tiến hành họp các bộ phận với kết quả như sau: - Sáng ngày 01/3/2019, theo lịch phân công phòng khám số 5 do BS. Trương Thành Khang – Trưởng khoa Nhiễm phụ trách. - Do BS Khang được mời dự cuộc họp cán bộ chủ chốt về việc rà soát, bổ sung quy hoạch đối với các chức danh Giám đốc và phó Giám đốc bệnh viện năm 2019 hàng năm nên BS Khang có vắng mặt tại Phòng khám số 5 để dự họp từ 7h45 phút đến 9h15 phút. - Các bộ phận có liên quan rút kinh nghiệm không để xảy ra tình trạng tương tự. - Trích biên bản giải trình gửi về Bộ Y tế
2	Ngày 25.3.2019	khoa Khám Bệnh	Phan Văn Phương	Khoảng 9h05 ngày 25/03 anh Phan Văn Phương phản ánh bv đa khoa Tháp Mười - Đồng Tháp: khoa khám bệnh, bên phía cấp đơn thuốc bị rớt mạng không có đơn thuốc cho bn Nguyễn Thị	- Cử cán bộ CNTT nhanh chóng khắc phục sự cố - Sau khắc phục tiến hành họp các bộ phận có liên quan kết quả như sau: + Sáng ngày 25/3/2019 toàn bộ hệ

				Quy, khoảng 1 tiếng không ai sửa. Anh Phương không hài lòng.	thống mạng của bệnh viện đều bị trục trặc không hoạt động được (Router ra Internet) + Bệnh viện đã điều động tất cả cán bộ CNTT nhanh chóng khắc phục sự cố. Đến khoảng 10h cùng ngày thì hệ thống ổn định, công tác nhập liệu trở về bình thường. + Đây là sự cố không mong muốn của bệnh viện, song quá trình sửa chữa ít nhiều cũng mất thời gian nên vẫn gây phiền lòng cho người bệnh. Qua sự cố trên chúng ta cần rút kinh nghiệm, thường xuyên kiểm tra, giám sát, khắc phục để hạn chế đến mức thấp nhất tình trạng tương tự có thể xảy ra. + Trích biên bản giải trình gửi về Bộ Y tế
3	Ngày 16/4/2019	Khoa Ngoại	Nguyễn Trung Nguyễn	BN Nguyễn Quốc Duy bị thương ở chân, vào BV Tháp Mười điều trị, được khâu VT. Tuy nhiên, có biểu hiện nhiễm trùng, dù uống thuốc và tích cực điều trị nhưng không đỡ, chân bệnh nhân liên tục xì mủ và sưng to. Gia đình đưa NB đến BV chấn thương chỉnh hình thì phát hiện còn búi chỉ trong phần bắp chân không được	Tiếp nhận thông tin phản ánh từ Đường dây nóng Bộ Y Tế, BV tìm hiểu và có một số ý kiến giải trình như sau: - BN Nguyễn Quốc Duy nhập viện tại BVĐKKV Tháp Mười lúc 17h15 ngày 25/01/2019, với chẩn đoán: Vết thương mu bàn chân (T), đứt gân duỗi ngón I động mạch chân (T) do TNGT và được chỉ định khâu vết

			xử lý. Anh Nguyễn hết sức bức xúc vì cách làm việc thiếu trách nhiệm của BV Thấp Mười.	thương. - Diễn tiến sau mổ: Bệnh nằm viện 7 ngày sử dụng cefotaxim 1g, paracetamol, rửa chăm sóc vết thương. Trong thời gian điều trị bệnh tiến triển tốt. Tái khám ngày 12/2/2019, bệnh ổn và chỉ định thêm thuốc giảm đau. - Đến ngày 16/04/2019 có đến khám lại vết thương. Thấy có phản ứng viêm nên được BS rửa, cắt lọc vết thương. BN thắc mắc tại sao vẫn còn chỉ nằm trong bàn chân. BS đã giải thích do nối gân phải sử dụng chỉ NYLON, chỉ sẽ tồn tại lâu dài và tỷ lệ phản ứng với chỉ rất thấp. Tuy nhiên, bệnh nhân chưa hiểu, chưa chấp nhận nên đã bức xúc phản ánh đường dây nóng. - Nhận được phản ánh BV có liên hệ người nhà để gặp mặt trực tiếp giải thích tình trạng của người bệnh nhưng không liên hệ được. - Bệnh viện sẽ rút kinh nghiệm từ trường hợp này và về sau sẽ giải thích cụ thể hơn về tình trạng của người bệnh để họ hiểu, phối hợp trong quá trình điều trị. - Gởi biên bản giải trình về Bộ Y tế
--	--	--	---	--

4	Ngày 16/5/2019	Khoa Khám bệnh	Võ Văn Năm	Ngày 16/5 BN Võ Văn Năm đến BV ĐKKVTM để khám theo diện bảo hiểm. Anh Năm thông báo bảo hiểm của anh là bảo hiểm người có công là bảo hiểm được ưu tiên khám trước. Nhưng khi đến BV thì anh không được ưu tiên khám. Anh Năm yêu cầu làm rõ.	Bệnh viện tiến hành họp và có một số ý kiến như sau: - Phòng nhận bệnh tại khoa Khám bệnh của BV có 4 ô cửa để tiếp nhận và phân loại BN gồm: Cửa ưu tiên, cửa khám BHYT, cửa không BHYT và cửa khám Đông y. - Ngày 16/5/2019 bệnh nhân Võ Văn Năm, 69 tuổi, thuộc đối tượng ưu tiên người có công có đến khám bệnh tại BV ĐKKV Tháp Mười. Do BN nộp sổ vào ô cửa bình thường (không phải cửa ưu tiên) nên theo quán tính nhân viên khoa khám bệnh đã sơ suất không phân đúng đối tượng ưu tiên ngay từ đầu cho BN Võ Văn Năm. Sau khi biết được thông tin, khoa khám bệnh đã ưu tiên khám trước cho BN Năm ngay sau khi BN này có kết quả cận lâm sàng. Đây là lỗi do sơ suất của bệnh viện, chúng tôi cũng đã liên hệ với người bệnh và hứa sẽ cố gắng khắc phục khi BN quay lại khám vào lần sau.
5	Ngày 16/9/2019	Khoa Nội TH		BN bức xúc vì hai ngày mà BV không có nước cho người bệnh sử dụng.	Sau khi tìm hiểu thông tin, chúng tôi có ghi nhận như sau: - Ngày 14/9/2019 máy bơm nước bị sự cố không hoạt động được,

					P.HCQT đã lập tức sử dụng máy bơm dự phòng để thay thế. Tuy nhiên, sau khoảng thời gian vận hành máy dự phòng lại đột ngột bị cháy. Bộ phận thiết bị đã khẩn trương khắc phục, đến khoảng 20h ngày 15/9/2019 máy đã hoạt động trở lại bình thường. - Đây là sự cố không mong muốn và gây nhiều bất tiện cho NB. Chúng tôi ghi nhận ý kiến phản ánh của NB và cũng đã có biện pháp khắc phục nhanh chóng, đồng thời họp giao ban rút kinh nghiệm tránh lặp lại tình trạng tương tự.
--	--	--	--	--	--