

Số: /BC-TTYT

Di Linh, ngày tháng 12 năm 2023

BÁO CÁO

Báo cáo tổng hợp các ý kiến phản ánh của người bệnh và người nhà người bệnh năm 2023

I. Mục tiêu

Nhằm tổng hợp các ý kiến phản ánh của người bệnh và người nhà người bệnh thông qua hệ thống đường dây nóng của Bộ Y tế, Sở Y tế, đường dây nóng của bệnh viện và các kênh phản hồi khác nhằm khắc phục kịp thời và rút kinh nghiệm.

II. Phương pháp đo lường

Thu thập ý kiến phản ánh của người bệnh thông qua tất cả các kênh: đường dây nóng, hộp thư góp ý, trực tiếp,...

III. Bảng tổng hợp

1. Đường dây nóng của Bộ Y tế

Không ghi nhận trường hợp góp ý, khiếu nại nào.

2. Hộp thư góp ý

Không ghi nhận trường hợp góp ý, khiếu nại nào.

3. Góp ý trực tiếp

Không ghi nhận trường hợp góp ý, khiếu nại nào.

IV. Biện pháp phòng ngừa

Nhằm phòng ngừa và hạn chế các ý kiến phản ánh của người bệnh và người nhà người bệnh, Ban giám đốc Trung tâm Y tế huyện Di Linh đề nghị các khoa chuyên môn và phòng chức năng nghiêm túc thực hiện một số biện pháp như sau:

***Đối với khoa, phòng và nhân viên y tế**

- Tạo một môi trường bệnh viện thân thiện, lành mạnh thoáng mát.
- Thường xuyên bảo dưỡng bảo trì các hạng mục trong bệnh viện.
- Sửa chữa kịp thời các sự cố, hỏng hóc liên quan đến cơ sở vật chất.
- Có các hệ thống biển báo chỉ dẫn cụ thể rõ ràng để phục vụ người bệnh.
- Cán bộ y tế thường xuyên bồi dưỡng kiến thức cả về nghiệp vụ và y đức nhằm nâng cao chất lượng khám chữa bệnh. Không ngừng đấu tranh với những biểu hiện tiêu cực làm ảnh hưởng đến uy tín của ngành.
- Thực hiện tốt quy trình khám bệnh và chữa bệnh để giảm thời gian chờ đợi cho người bệnh.
- Thực hiện tốt các quy định về y đức mà Bộ y tế đã ban hành.

***Đối với người bệnh và người nhà người bệnh**

- Tuyên truyền phổ biến pháp luật, các quy định, nội quy của bệnh viện để họ được tiếp cận và nắm bắt được.

- Hướng dẫn, phổ biến các quy trình khám chữa bệnh tại bệnh viện, các thủ tục khi đi khám chữa bệnh có sử dụng thẻ BHYT.

Nơi nhận:

- BGĐ (để chỉ đạo);
- Các khoa/ phòng;
- Lưu VT,KHNV&DS, NTTTT.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Đoàn Trí Dũng