

BÁO CÁO
KẾT QUẢ CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN QUÝ I NĂM 2020

Thực hiện Kế hoạch số 07/KH-BV-QLCL ngày 16/01/2020 của Bệnh viện Đa khoa khu vực Tháp Mười về cải tiến chất lượng bệnh viện năm 2020.

Bệnh viện đa khoa khu vực Tháp Mười báo cáo kết quả thực hiện chỉ số chất lượng bệnh viện với một số nội dung như sau:

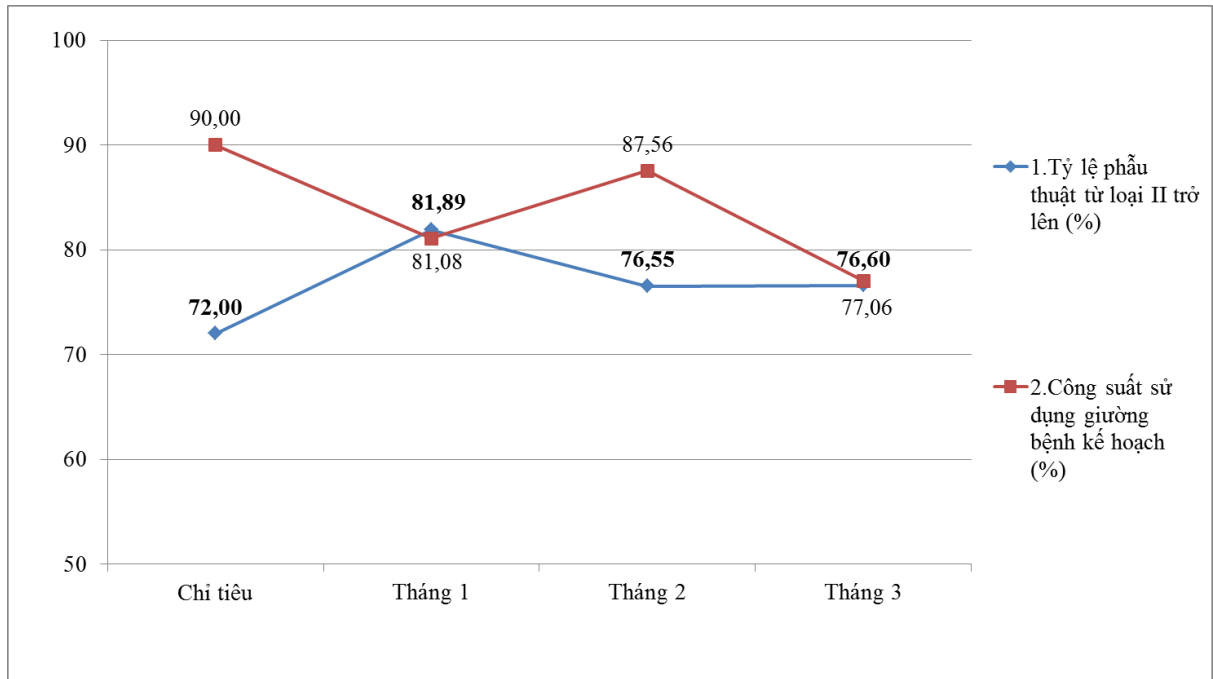
1. Kết quả thực hiện chỉ số chất lượng quý I năm 2020:

TT	Chỉ số	Tử số	Mẫu số	Tỷ lệ	Chỉ tiêu	Đánh giá
1	Tỷ lệ phẫu thuật từ loại II trở lên	323	413	78,21	≥ 72	Đạt
2	Công suất sử dụng giường bệnh kế hoạch	18.604	22.750	81,78	≥ 90	Chưa đạt
3	Số sự cố y khoa nghiêm trọng	0			≤ 2 ca	Đạt
4	Thời gian nằm viện trung bình	18.604	3.871	4,81	≤ 6	Đạt
5	Tỷ lệ tử vong và tiên lượng tử vong gia đình xin về	21	3.871	0,54	$\leq 0,6$	Đạt
6	Tỷ lệ chuyển lên tuyến trên khám chữa bệnh (Nội trú)	224	3.871	5,79	< 5	Đạt
7	Tỷ lệ chuyển lên tuyến trên khám chữa bệnh (Ngoại trú)	961	39.074	2,46	< 2	Đạt
8	Tỷ lệ hài lòng của người bệnh với dịch vụ KCB (nội trú)	13.512,26	150	90,08	≥ 85	Đạt
9	Tỷ lệ hài lòng của người bệnh với dịch vụ KCB (ngoại trú)	15.693,55	200	78,47	≥ 85	Chưa đạt
10	Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	Chưa đến thời điểm báo cáo				
11	Tỷ lệ tai nạn thương tích do vật sắc nhọn	Chưa đến thời điểm báo cáo				
12	Tỷ lệ viêm phổi do nhiễm khuẩn bệnh viện	Chưa đến thời điểm báo cáo				

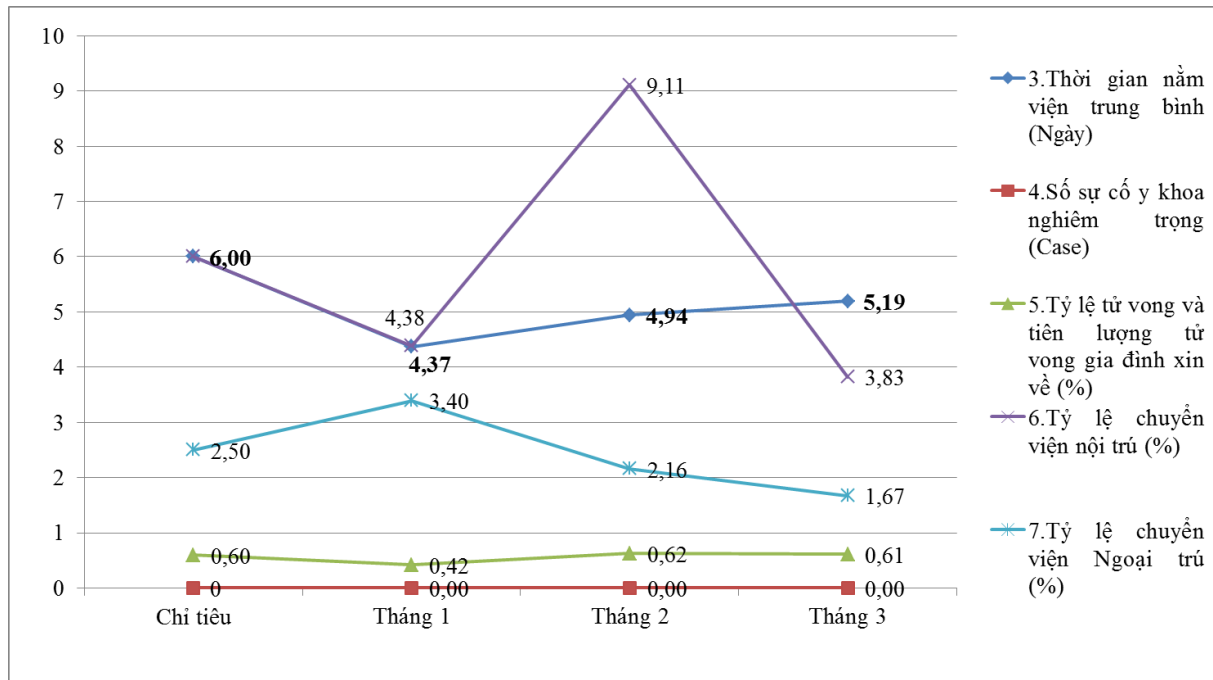
Chi tiết chỉ số chất lượng có phụ lục kèm theo

2. Biểu đồ theo dõi việc thực hiện các chỉ số chất lượng:

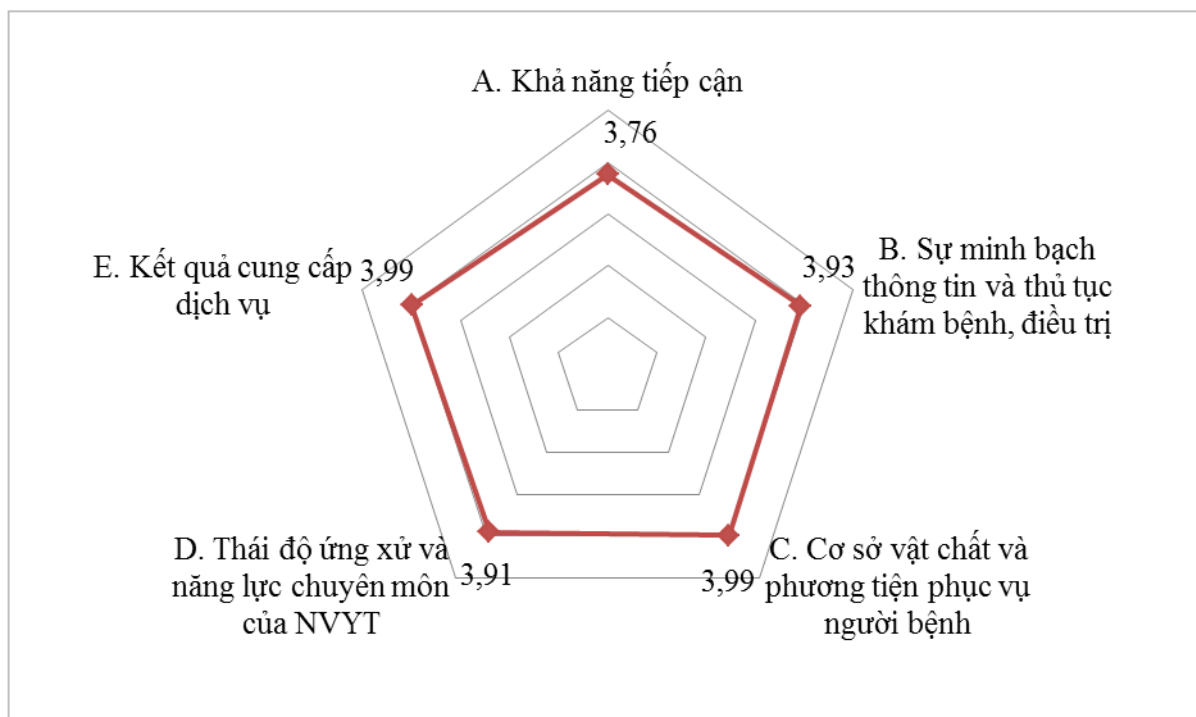
Biểu đồ 1: Theo dõi chỉ số 1 và 2



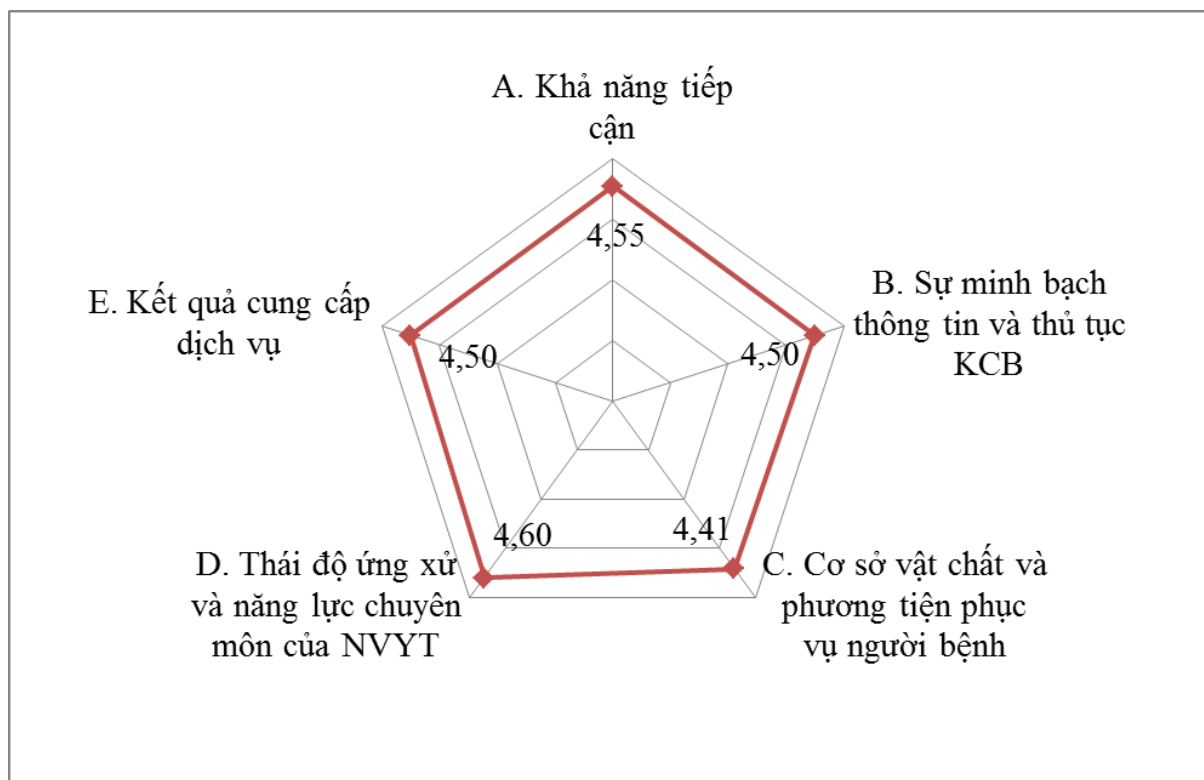
Biểu đồ 2: Theo dõi chỉ số 3 đến 7



Biểu đồ 3: Chi tiết chỉ số hài lòng người bệnh ngoại trú



Biểu đồ 4: Chi tiết chỉ số hài lòng người bệnh nội trú



3. Nhận xét:

Trong 3 tháng đầu năm 2020, bệnh viện đã tiến hành theo dõi 9 chỉ số chất lượng, trong đó có 7 chỉ số đạt chỉ tiêu (đạt 77,78%), 2 chỉ số không đạt chỉ tiêu (Công suất sử dụng giường bệnh, hài lòng người bệnh ngoại trú). Còn 3 chỉ số chưa đến kỳ báo cáo (Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế, tỷ lệ tai nạn thương tích do vật sắc nhọn, tỷ lệ viêm phổi do nhiễm khuẩn bệnh viện).

4. Đánh giá nguyên nhân chỉ số chưa đạt:

a. Chỉ số công suất sử dụng giường bệnh:

+ Khách quan: Theo biểu đồ 1 ta thấy, Quý I chỉ số công suất sử dụng giường bệnh thường đều chưa đạt do trùng vào dịp đầu năm, Tết nguyên đán, được nghỉ dài ngày nên bệnh nhân hạn chế nhập viện. Đồng thời, bệnh nhân xin xuất viện để về nhà ăn Tết với gia đình dẫn đến giảm lượng bệnh, giảm số ngày nằm viện, công suất sử dụng giường bệnh giảm. Đồng thời, việc bùng phát của dịch bệnh Covid 19 cũng ảnh hưởng khá lớn đến vấn đề nhập viện điều trị và việc này sẽ còn có thể ảnh hưởng dài đến cả các tháng sau.

+ Chủ quan: Một số nguyên nhân chủ quan dẫn đến lượng bệnh giảm có thể như thái độ giao tiếp, cách phục vụ của nhân viên y tế chưa đảm bảo; việc tư vấn cho nhập viện chưa thực hiện tốt; chưa tuân thủ phác đồ điều trị dẫn đến hiệu quả điều trị thấp bệnh nhân giảm lòng tin; tiêu chuẩn ra viện chưa đồng nhất trong bệnh viện.

b. Chỉ số tỷ lệ hài lòng người bệnh ngoại trú:

+ Khách quan: Điều kiện cơ sở vật chất của bệnh viện chưa đáp ứng được hài lòng người bệnh, tuy nhiên do nguồn kinh phí hạn chế nên khó đầu tư cải tạo cơ sở vật chất.

+ Chủ quan: Bệnh viện thiếu một số biển chỉ dẫn. Quy trình khám bệnh đã công khai, tuy nhiên hơi khó hiểu đối với người bệnh. Thái độ ứng xử của một số nhân viên y tế còn khó chịu ảnh hưởng đến sự hài lòng người bệnh. Nhiều mặt hạn chế dẫn đến việc đánh giá kết quả cung ứng dịch vụ của người bệnh thấp.

c. Đề xuất, kiến nghị:

Để các chỉ số đạt kế hoạch, bệnh viện cần thực hiện một số giải pháp sau:

- + Bác sĩ bệnh viện đảm bảo thực hiện tốt tiêu chuẩn vào, ra, chuyển viện.
- + Tập huấn chuyên môn nâng cao tay nghề nhân viên y tế để thu hút bệnh
- + Tập huấn giao tiếp ứng xử, tăng cường kiểm tra giám sát việc thực hiện giao tiếp ứng xử của nhân viên y tế đối với người bệnh.

- + Rà soát, bổ sung biên chỉ dẫn tại một số nơi trong bệnh viện.
- + Cải thiện lại quy trình khám bệnh cho người bệnh dễ hiểu dễ thực hiện.
- + Tăng cường công tác tư vấn, tuyên truyền, giáo dục sức khỏe người bệnh.

Trên đây là báo cáo kết quả thực hiện chỉ số chất lượng tại bệnh viện Đa khoa khu vực Tháp Mười quý I năm 2020./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc (báo cáo);
- Các khoa, phòng;
- Website bệnh viện;
- Lưu: VT.

**TM. HỘI ĐỒNG QLCL
KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Văn Bé

PHỤ LỤC: CHI TIẾT KẾT QUẢ CÁC CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG QUÝ I NĂM 2020
(Kèm theo Báo cáo số: 38/BC-BVTM ngày 14 /4/2020 của Bệnh viện Đa khoa khu vực Tháp Mười)

TT	Chỉ số	PT GMHS	Ngoại	Sản	LCK	HSCC	Nội TH	Nội TM	Nhi	Nhiễm	YDCT	KKB	Bệnh viện	Đánh giá
Tháng 1														
1.1	Tỷ lệ phẫu thuật từ loại II trở lên	98,46	100,00	100,00	15,38								81,89	Đạt
1.2	Công suất sử dụng giường bệnh kế hoạch	0,00	110,02	82,63	50,97	50,97	80,00	86,16	129,57	84,95	28,08		81,08	Chưa đạt
1.3	Thời gian nằm viện trung bình		4,87	5,01	3,89	1,91	4,13	4,89	4,99	5,10	5,48		4,37	Đạt
1.4	Số sự cố y khoa nghiêm trọng												0	Đạt
1.5	Tỷ lệ tử vong và tiên lượng tử vong gia đình xin về					2,90							0,42	Đạt
1.6	Tỷ lệ chuyển viện Nội trú		0,38	1,50	0,00	26,57	0,56	0,81	1,04	0,00	0,00		4,38	Đạt
1.7	Tỷ lệ chuyển viện Ngoại trú			15,31	1,93						0,06	3,91	3,40	Chưa đạt
Tháng 2														
2.1	Tỷ lệ phẫu thuật từ loại II trở lên	100,00	97,73	100,00	17,50								76,55	Đạt
2.2	Công suất sử dụng giường bệnh kế hoạch	0,57	111,34	85,81	62,76	45,66	112,99	103,14	102,16	76,58	60,04		87,56	Chưa đạt
2.3	Thời gian nằm viện trung bình	1,00	5,87	5,26	4,55	1,86	4,99	5,93	5,43	5,61	4,70		4,94	Đạt
2.4	Số sự cố y khoa nghiêm trọng												0	Đạt
2.5	Tỷ lệ tử vong và tiên lượng tử vong gia đình xin về					4,49							0,62	Chưa đạt
2.6	Tỷ lệ chuyển viện Nội trú	100,00	0,48	3,25	1,67	57,30	1,02	1,32	2,29	0,00	0,00		9,11	Chưa đạt
2.7	Tỷ lệ chuyển viện Ngoại trú			5,36	2,87						0,12	2,34	2,16	Chưa đạt
Tháng 3														
3.1	Tỷ lệ phẫu thuật từ loại II trở lên	96,97	97,50	100,00	11,76								76,60	Đạt
3.2	Công suất sử dụng giường bệnh kế hoạch		120,20	72,70	61,51	37,94	78,60	96,92	59,95	54,17	86,91		77,06	Chưa đạt
3.3	Thời gian nằm viện trung bình		6,03	5,43	5,61	2,09	4,78	6,20	5,31	5,68	5,15		5,19	Đạt
3.4	Số sự cố y khoa nghiêm trọng												0	Đạt
3.5	Tỷ lệ tử vong và tiên lượng tử vong gia đình xin về					4,96							0,61	Chưa đạt
3.6	Tỷ lệ chuyển viện Nội trú		2,98	1,85	1,96	20,57	0,65	1,38	0,00	1,41	0,00		3,83	Đạt
3.7	Tỷ lệ chuyển viện Ngoại trú			4,81	2,43						0,00	1,87	1,67	Đạt