

BÁO CÁO
KẾT QUẢ CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN QUÝ I NĂM 2019

Thực hiện Kế hoạch số 15/KH-BV-QLCL ngày 21/02/2019 của Bệnh viện đa khoa khu vực Tháp Mười về việc cải tiến chất lượng bệnh viện năm 2019.

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:

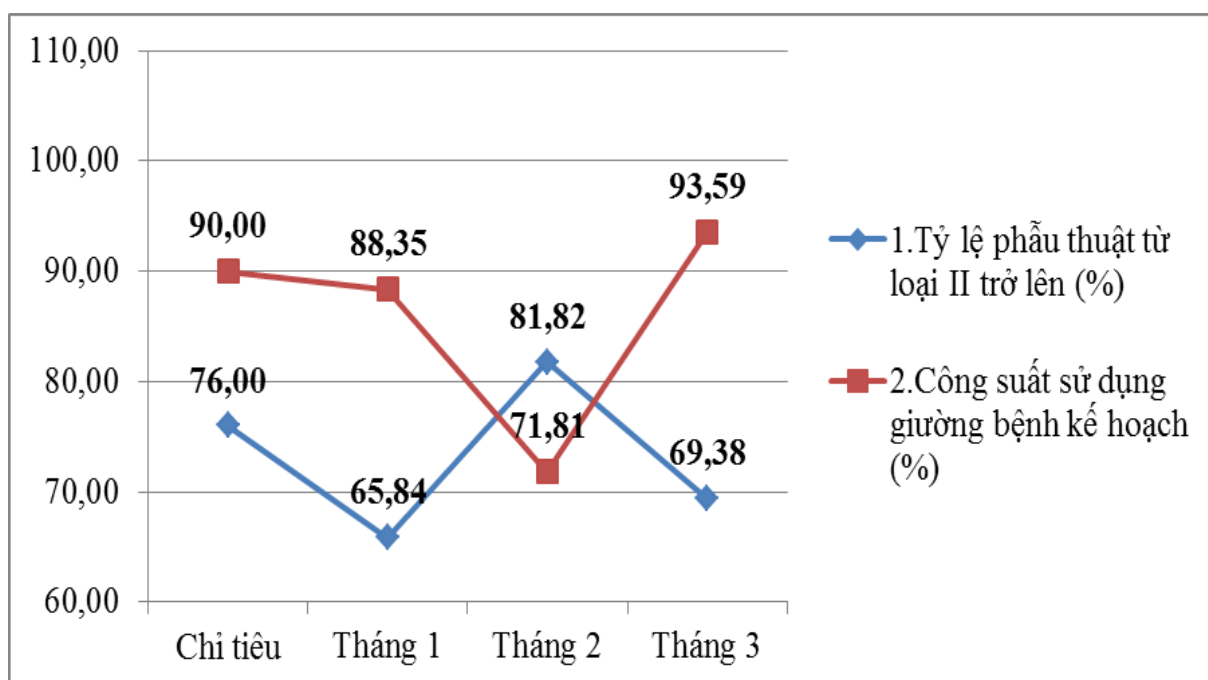
1. Kết quả thực hiện chỉ số chất lượng quý I năm 2019:

TT	Chỉ số	Tử số	Mẫu số	Tỷ lệ	Chỉ tiêu	Đánh giá
1	Tỷ lệ phẫu thuật từ loại II trở lên	316	322	71,49	≥ 76	Chưa đạt
2	Công suất sử dụng giường bệnh kế hoạch	19.127	22.500	85,01	≥ 90	Chưa đạt
3	Số sự cố y khoa nghiêm trọng	0			0	Đạt
4	Thời gian nằm viện trung bình	19.127	3.779	5,06	≤ 6	Đạt
5	Tỷ lệ tử vong và tiên lượng tử vong gia đình xin về	20	3.779	0,53	$\leq 0,6$	Đạt
6	Tỷ lệ chuyển lên tuyến trên khám chữa bệnh (Nội trú)	162	3.779	4,29	< 6	Đạt
7	Tỷ lệ chuyển lên tuyến trên khám chữa bệnh (Ngoại trú)	771	46.777	1,65	$< 2,5$	Đạt
8	Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	Chưa đến thời điểm báo cáo				
9	Tỷ lệ hài lòng của người bệnh với dịch vụ KCB (nội trú)	12.844,52	150	85,63	≥ 85	Đạt
10	Tỷ lệ hài lòng của người bệnh với dịch vụ KCB (ngoại trú)	15.6000	200	78	≥ 85	Chưa đạt

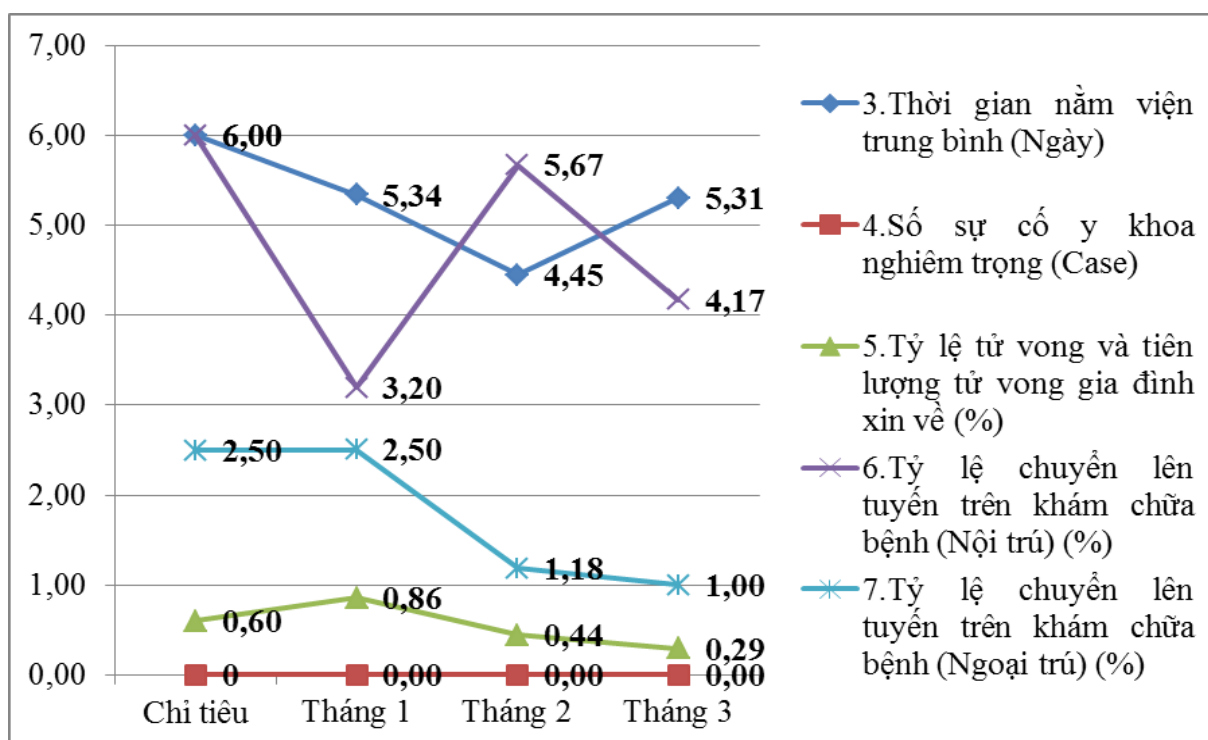
Chi tiết chỉ số chất lượng có phụ lục kèm theo

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

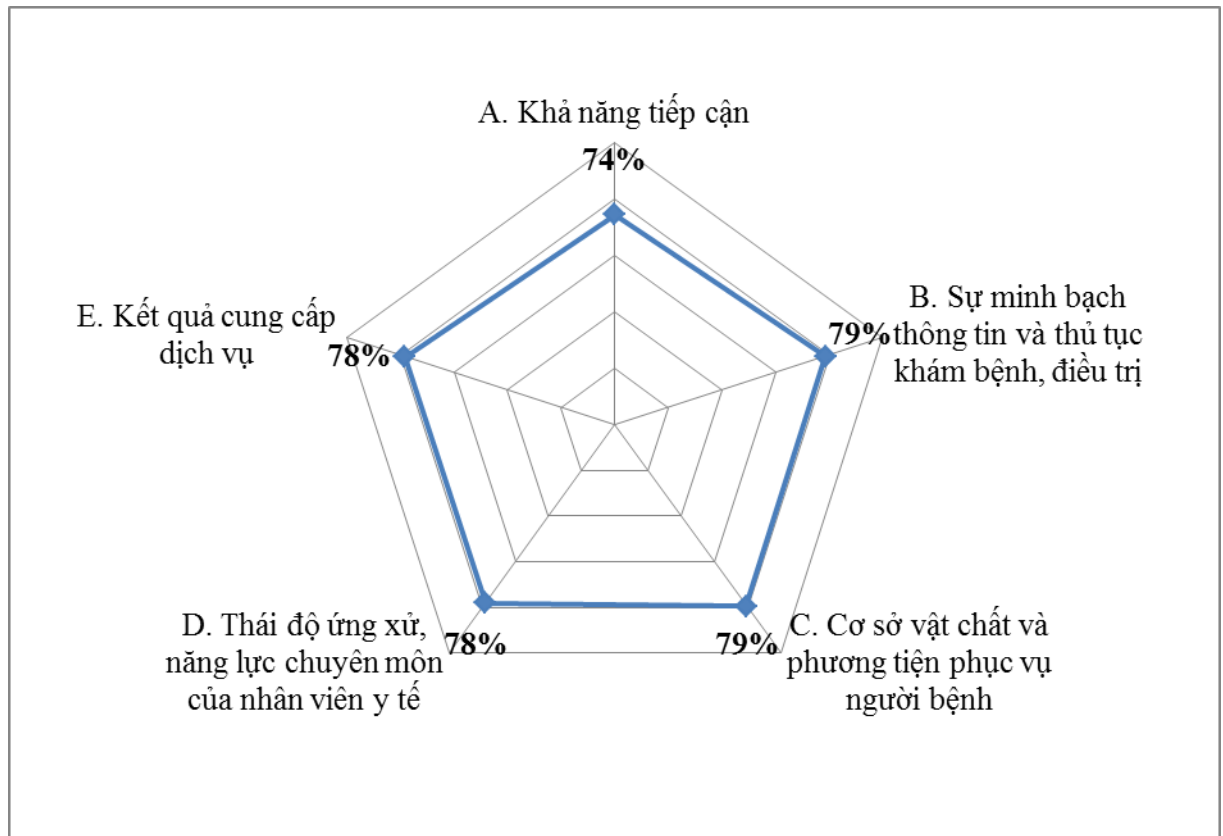
Biểu đồ 1: Theo dõi chỉ số 1 và 2



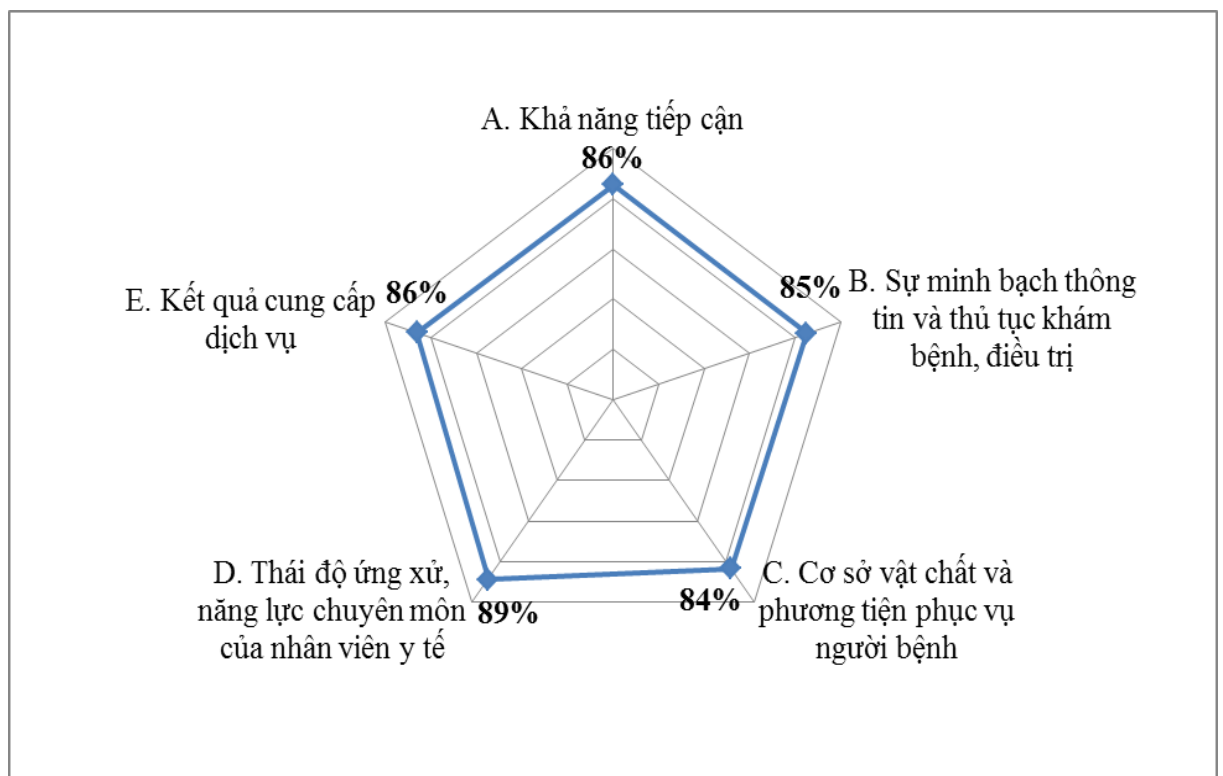
Biểu đồ 2: Theo dõi chỉ số 3 đến 7



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 2019, bệnh viện đã tiến hành theo dõi 10 chỉ số chất lượng, trong đó có 6 chỉ số đạt chỉ tiêu (đạt 60%), 3 chỉ số không đạt chỉ tiêu (Tỷ lệ phẫu thuật loại II trở lên, công suất sử dụng giường bệnh, hài lòng người bệnh ngoại trú) và 1 chỉ số chỉ số hài lòng nhân viên y tế chưa đến kỳ báo cáo.

4. Đánh giá nguyên nhân chỉ số chưa đạt:

a. Tỷ lệ phẫu thuật loại II trở lên:

Khách quan: Hạn chế một số máy móc, thiết bị nên chưa triển khai được nhiều loại phẫu thuật kỹ thuật cao.

Chủ quan: Chưa xây dựng chiến lược phát triển các phẫu thuật chuyên khoa Tai mũi họng – Răng hàm mặt – Mắt.

b. Chỉ số công suất sử dụng giường bệnh:

+ Khách quan: Theo biểu đồ 1 ta thấy ở tháng 2 chỉ số công suất sử dụng giường bệnh chỉ đạt 71,81%, do tháng 2 trùng vào dịp 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.

+ 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.

c. 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.

d. Đề xuất, kiến nghị:

Để 6 tháng đầu năm các chỉ số đạt kế hoạch, 3 tháng kế tiếp bệnh viện cần phải đạt tỷ lệ phẫu thuật loại II > **80%**, công suất sử dụng giường bệnh > **95%**, hài lòng người bệnh ngoại trú > **92%** để bù lại cho tháng không đạt.

Một số giải pháp cần thực hiện:

- + Xây dựng chiến lược phát triển kỹ thuật mới khoa LCK.
- + 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 biển 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 2019./.

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 Đồng

PHỤ LỤC: CHI TIẾT KẾT QUẢ CÁC CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG QUÝ I NĂM 2019
(Kèm theo Báo cáo số 53 /BC-BVTM ngày 26 /4/2019 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	Chỉ tiêu	Đánh giá
Tháng 1															
1.1	Tỷ lệ phẫu thuật từ loại II trở lên	100,00	96,88	50,00	0								65,84	≥ 76	Chưa đạt
1.2	Công suất sử dụng giường bệnh kế hoạch	0,54	121,20	89,32	91,40	33,42	72,73	120,43	81,59	100,40	71,73		88,35	≥ 90	Chưa đạt
1.3	Thời gian nằm viện trung bình	1,00	5,92	5,82	5,45	1,98	4,65	6,32	5,10	6,67	5,11		5,34	0	Đạt
1.4	Số sự cố y khoa nghiêm trọng												0	≤ 6	Đạt
1.5	Tỷ lệ tử vong và tiên lượng tử vong					8,40							0,86	$\leq 0,6$	Chưa đạt
1.6	Tỷ lệ chuyển viện Nội trú	100,00	1,35	4,35	0,00	18,32	1,25	1,21	0,00	1,79	0,00		3,20	< 6	Đạt
1.7	Tỷ lệ chuyển viện Ngoại trú			7,05	1,55	0,00					0,03	3,14	2,50	$< 2,5$	Chưa đạt
Tháng 2															
2.1	Tỷ lệ phẫu thuật từ loại II trở lên	100,00	92,86	0	0								81,82	≥ 76	Đạt
2.2	Công suất sử dụng giường bệnh kế hoạch	0,60	84,80	100,86	64,52	43,57	61,36	85,63	65,92	78,87	53,15		71,81	≥ 90	Chưa đạt
2.3	Thời gian nằm viện trung bình	1,00	4,54	5,85	5,42	1,72	4,05	5,09	4,61	5,30	5,75		4,45	0	Đạt
2.4	Số sự cố y khoa nghiêm trọng												0	≤ 6	Đạt
2.5	Tỷ lệ tử vong và tiên lượng tử vong					2,82							0,44	$\leq 0,6$	Đạt
2.6	Tỷ lệ chuyển viện Nội trú	100,00	4,37	3,57	2,00	26,55	0,00	0,51	1,04	0,00	0,00		5,67	< 6	Đạt
2.7	Tỷ lệ chuyển viện Ngoại trú			5,00	1,67	0,00					0,17	1,26	1,18	$< 2,5$	Đạt
Tháng 3															
3.1	Tỷ lệ phẫu thuật từ loại II trở lên	100,00	100,00	100,00	0								69,38	≥ 76	Chưa đạt
3.2	Công suất sử dụng giường bệnh kế hoạch	0,00	128,94	93,66	82,58	55,87	87,98	99,00	82,80	114,92	101,52		93,59	≥ 90	Đạt
3.3	Thời gian nằm viện trung bình		6,45	5,58	5,26	3,01	4,76	5,97	4,63	6,11	5,14		5,31	0	Đạt
3.4	Số sự cố y khoa nghiêm trọng												0	≤ 6	Đạt
3.5	Tỷ lệ tử vong và tiên lượng tử vong					2,78							0,29	$\leq 0,6$	Đạt
3.6	Tỷ lệ chuyển viện Nội trú		0,92	3,97	1,37	27,08	1,59	0,46	1,50	2,14	0,00		4,17	< 6	Đạt
3.7	Tỷ lệ chuyển viện Ngoại trú			4,36	1,43	0,00					0,00	1,07	1,00	$< 2,5$	Đạt