

Số: 107/BC-BV

Tháp Mười, ngày 05 tháng 8 năm 2019

**BÁO CÁO**  
**KẾT QUẢ THỰC HIỆN CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN**  
**6 THÁNG ĐẦU NĂM 2019**

Thực hiện Kế hoạch số 15/KH-BV-QLCL ngày 21/02/2019 của 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 kết quả thực hiện chỉ số chất lượng bệnh viện 6 tháng đầu năm 2019 như sau:

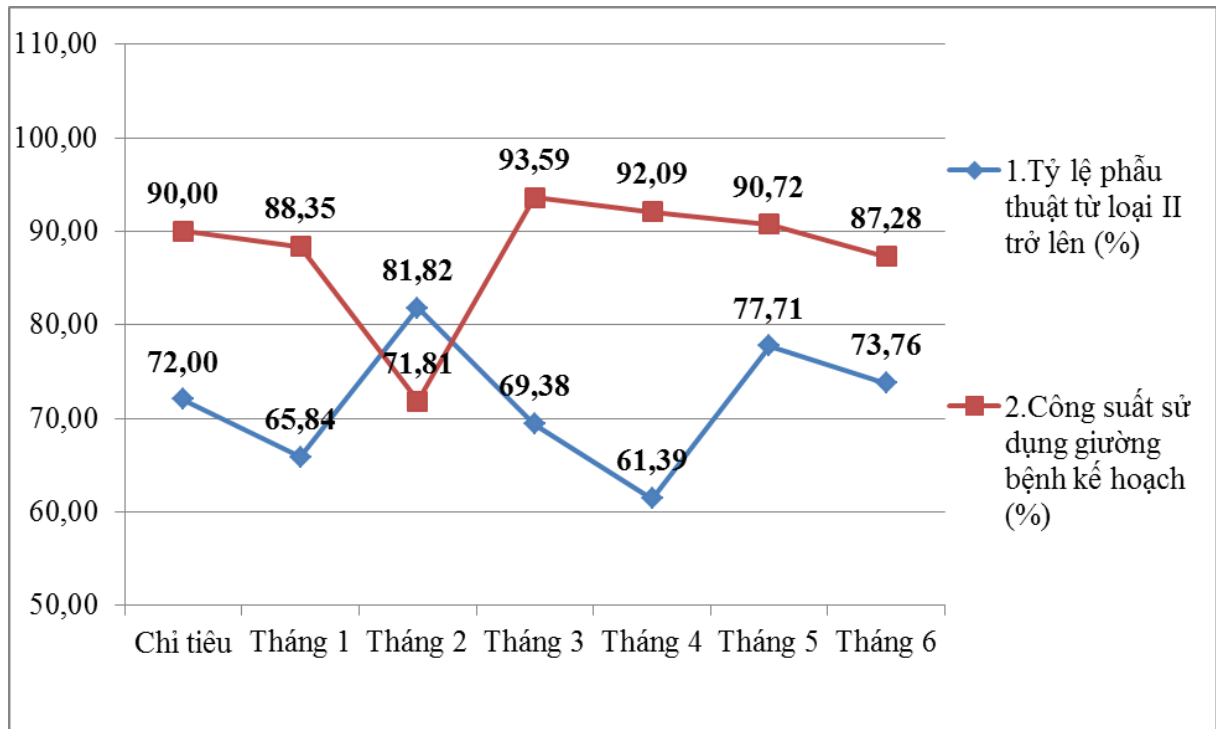
**1. Kết quả thực hiện chỉ số chất lượng:**

| TT | Chỉ số                                                    | Tử số     | Mẫu số | Tỷ lệ        | Chỉ tiêu cả năm | Đánh giá |
|----|-----------------------------------------------------------|-----------|--------|--------------|-----------------|----------|
| 1  | Tỷ lệ phẫu thuật từ loại II trở lên                       | 775       | 1.073  | 72,23        | $\geq 72$       | Đạt      |
| 2  | Công suất sử dụng giường bệnh kế hoạch                    | 39.303    | 45.250 | <b>86,86</b> | $\geq 90$       | Chưa đạt |
| 3  | Số sự cố y khoa nghiêm trọng                              | 0         |        |              | 0               | Đạt      |
| 4  | Thời gian nằm viện trung bình                             | 39.303    | 7.860  | 5,00         | $\leq 6$        | Đạt      |
| 5  | Tỷ lệ tử vong và tiên lượng tử vong gia đình xin về       | 58        | 7.860  | <b>0,74</b>  | $\leq 0,6$      | Chưa đạt |
| 6  | Tỷ lệ chuyển lên tuyến trên khám chữa bệnh (Nội trú)      | 344       | 7.860  | 4,38         | $< 6$           | Đạt      |
| 7  | Tỷ lệ chuyển lên tuyến trên khám chữa bệnh (Ngoại trú)    | 1.190     | 87.614 | 1,36         | $< 2,5$         | Đạt      |
| 8  | Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế                         |           |        | <b>77.2</b>  | $\geq 85$       | Chưa đạt |
| 9  | Tỷ lệ hài lòng của người bệnh với dịch vụ KCB (nội trú)   | 26.092,90 | 300    | 86,98        | $\geq 85$       | Đạt      |
| 10 | Tỷ lệ hài lòng của người bệnh với dịch vụ KCB (ngoại trú) | 31.316,77 | 400    | <b>78,29</b> | $\geq 85$       | Chưa đạt |

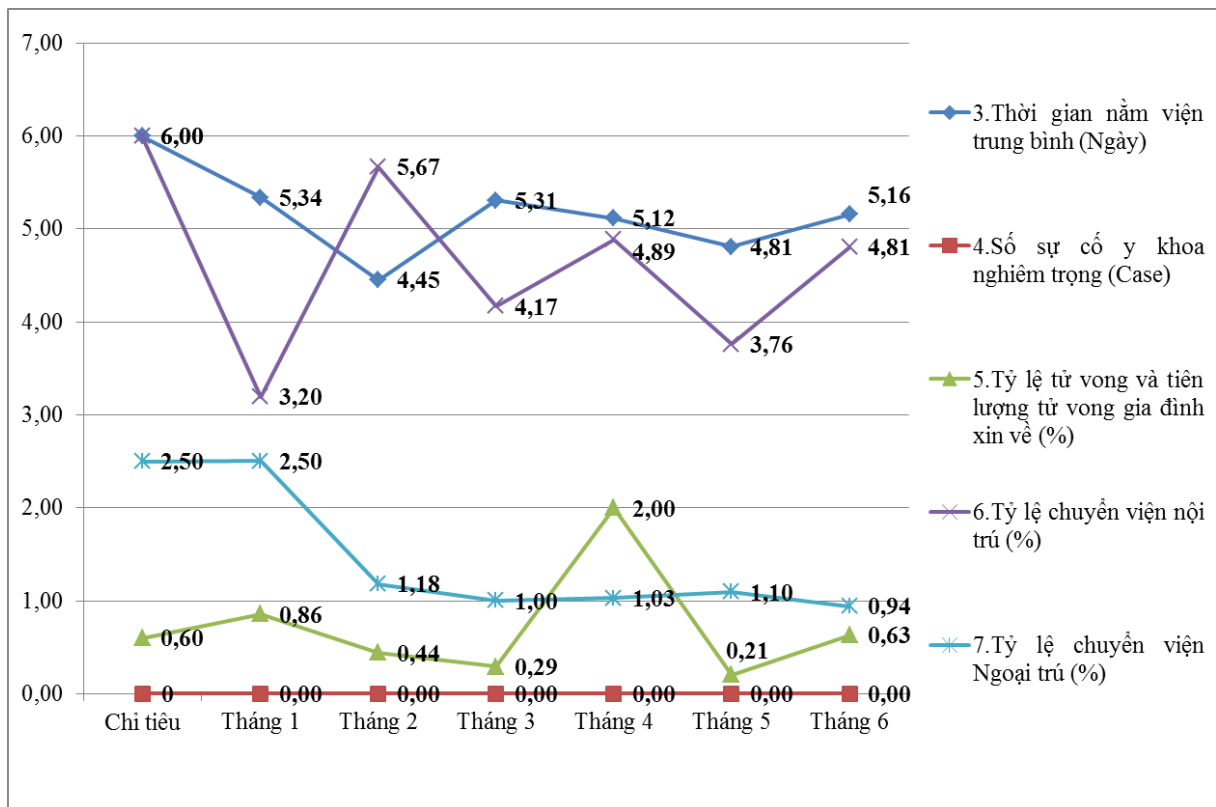
Chi tiết chỉ số chất lượng có phụ lục kèm theo.

## 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**



### **3. Đánh giá chung**

#### **3.1. Mặt làm được**

Năm 2019 theo kế hoạch xây dựng và thực hiện 10 chỉ số chất lượng. Qua kết quả theo dõi cho thấy có 6/10 chỉ số đạt, đã nói lên sự nỗ lực rất lớn của tập thể trong việc nâng dần chất lượng hoạt động tại bệnh viện.

#### **3.2. Mặt chưa được và nguyên nhân**

Mặt dù đã nỗ lực, nhưng vẫn còn 4/10 chỉ số chưa đạt chỉ tiêu theo kế hoạch

##### **\* Nguyên nhân:**

##### **• Nguyên nhân khách quan:**

- Trang thiết bị và danh mục kỹ thuật còn hạn chế.
- Tỷ lệ hài lòng của người bệnh ngoại trú có cao hơn so với năm 2018 (76%), nhưng vẫn còn thấp so với chỉ tiêu kế hoạch do cơ sở hạ tầng ở khu khám còn chật hẹp, kinh tế bệnh viện hạn chế nên trang bị chưa được tiện nghi.

- Bệnh nặng, bệnh nan y (ung thư) từ tuyến trên chuyển về nhiều.

- Nhu cầu của người bệnh đăng ký khám và điều trị ở bệnh viện tư, tuyến trên ngày càng tăng.

- Khó khăn về kinh tế dẫn đến thu nhập tăng thêm nhân viên chưa cao gây tâm lý bức xúc của một bộ phận cán bộ y tế

##### **• Nguyên nhân chủ quan:**

- Thái độ phục vụ của một số viên chức có lúc có nơi chưa thật sự tốt.

- Công tác tư vấn, giải thích về chẩn đoán - điều trị cho người bệnh, người nhà chưa tích cực.

- Việc tuân thủ về chế độ hội chẩn, quy trình chẩn đoán - điều trị có lúc chưa đảm bảo.

##### **\* Phân tích nguyên nhân các chỉ số chưa đạt:**

##### **- 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: Thái độ giao tiếp, phong cách phục vụ của nhân viên y tế có lúc có nơi chưa tốt, việc tư vấn nhập viện chưa đồng bộ, tiêu chuẩn ra viện chưa thống nhất.

##### **- Tỷ lệ tử vong và tiên lượng tử vong gia đình xin về:**

- + Khách quan: Bệnh nhập viện trong tình trạng nặng trong khi điều kiện bệnh viện thì có hạn; bệnh nan y (ung thư) từ tuyến trên chuyển về nhiều.

- + Chủ quan: Việc tuân thủ về chế độ hội chẩn, quy trình chẩn đoán - điều trị có lúc chưa đảm bảo.

##### **- Chỉ số tỷ lệ hài lòng người bệnh ngoại trú:**

- + Khách quan: Cơ sở hạ tầng ở khu khám chật hẹp, kinh tế bệnh viện hạn chế nên việc trang bị chưa được tiện nghi.

+ Chủ quan: Thiếu một số biển chỉ dẫn, thái độ phục vụ của một số viên chức có lúc có nơi chưa thật sự tốt, công tác tư vấn, giải thích về chẩn đoán - điều trị cho người bệnh, người nhà chưa tích cực.

**- Chỉ số hài lòng nhân viên y tế:**

+ Khách quan: Khó khăn về kinh tế nên việc chi thu nhập tăng thêm còn hạn chế. Thiếu nhân lực nên tần suất trực của nhân viên trong tháng còn cao.

**4. Giải pháp thực hiện trong thời gian tới:**

4.1. Tiếp tục duy trì hoạt động đã thực hiện đối với các chỉ số đạt.

4.2. Mở rộng khu khám bệnh và đầu tư tiện nghi phục vụ người bệnh.

4.3. Khảo sát thời gian chờ của người bệnh ngoại trú và cải tiến rút ngắn thời gian ở một số khâu trong quy trình khám bệnh ngoại trú.

4.4. Thực hiện tốt công tác tư vấn, giải thích về chẩn đoán - điều trị cho người bệnh, người nhà an tâm và đẩy mạnh các mặt hoạt động nâng tỷ lệ công suất sử dụng giường bệnh.

4.5. Thường xuyên nhắc nhở về thái độ 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.

4.6. Sửa chữa, bổ sung biển chỉ dẫn tại một số nơi giao cắt trong bệnh viện.

4.7. Xây dựng các kế hoạch, các đề án dịch vụ nhằm nâng mức thu nhập tăng thêm cho nhân viên y tế, góp phần cải thiện đời sống người lao động.

**5. Đề xuất, kiến nghị:**

- Tranh thủ từ các nguồn để trang bị thêm máy móc - thiết bị và tăng cường triển khai kỹ thuật chuyên môn theo phân tuyến.

- Đề nghị mở rộng khu khám bệnh và trang bị tiện nghi phục vụ người bệnh.

Trên đây là báo cáo kết quả thực hiện chỉ số chất lượng tại Bệnh viện đa khoa khu vực Tháp Mười 6 tháng đầu năm 2019./.

**Nơi nhận:**

- Ban Giám đốc (báo cáo);
- Các khoa, phòng;
- 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 6 THÁNG NĂM 2019**  
(Kèm theo Báo cáo số 107/BC-BVTM ngày 05/8/2019 của Bệnh viện Đa khoa khu vực Tháp Mười)

| TT                      | Chỉ số                                 | PT<br>GMHS | Ngoại        | Sản          | LCK          | HSCC         | Nội<br>TH    | Nội<br>TM    | Nhi          | Nhiễm        | YDCT         | KKB         | Bệnh<br>viện | Chỉ<br>tiêu | Đánh<br>giá |
|-------------------------|----------------------------------------|------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------|--------------|-------------|-------------|
| <b>Tháng 1 năm 2019</b> |                                        |            |              |              |              |              |              |              |              |              |              |             |              |             |             |
| 1.1                     | Tỷ lệ phẫu thuật từ loại II trở lên    | 100,00     | 96,88        | <b>50,00</b> | <b>0</b>     |              |              |              |              |              |              |             | <b>65,84</b> | $\geq 72$   | Chưa đạt    |
| 1.2                     | Công suất sử dụng giường bệnh kế hoạch | 0,54       | 121,20       | <b>89,32</b> | 91,40        | <b>33,42</b> | <b>72,73</b> | 120,43       | <b>81,59</b> | 100,40       | <b>71,73</b> |             | <b>88,35</b> | $\geq 90$   | Chưa đạt    |
| 1.3                     | Thời gian nằm viện trung bình          | 1,00       | 5,92         | 5,82         | 5,45         | 1,98         | 4,65         | <b>6,32</b>  | 5,10         | <b>6,67</b>  | 5,11         |             | 5,34         | $\leq 6$    | Đạt         |
| 1.4                     | Số sự cố y khoa nghiêm trọng           |            |              |              |              |              |              |              |              |              |              |             | 0            | 0           | Đạt         |
| 1.5                     | Tỷ lệ tử vong và tiên lượng tử vong    |            |              |              |              | <b>8,40</b>  |              |              |              |              |              |             | <b>0,86</b>  | $\leq 0,6$  | Chưa đạt    |
| 1.6                     | Tỷ lệ chuyển viện Nội trú              | 100,00     | 1,35         | <b>4,35</b>  |              | <b>18,32</b> | 1,25         | 1,21         |              | 1,79         |              |             | 3,20         | $< 6$       | Đạt         |
| 1.7                     | Tỷ lệ chuyển viện Ngoại trú            |            |              | <b>7,05</b>  | 1,55         |              |              |              |              |              | 0,03         | <b>3,14</b> | <b>2,50</b>  | $< 2,5$     | Chưa đạt    |
| <b>Tháng 2 năm 2019</b> |                                        |            |              |              |              |              |              |              |              |              |              |             |              |             |             |
| 1.1                     | Tỷ lệ phẫu thuật từ loại II trở lên    | 100,00     | 92,86        | <b>0</b>     | <b>0</b>     |              |              |              |              |              |              |             | 81,82        | $\geq 72$   | Đạt         |
| 1.2                     | Công suất sử dụng giường bệnh kế hoạch | 0,60       | <b>84,80</b> | 100,86       | <b>64,52</b> | <b>43,57</b> | <b>61,36</b> | <b>85,63</b> | <b>65,92</b> | <b>78,87</b> | <b>53,15</b> |             | <b>71,81</b> | $\geq 90$   | Chưa đạt    |
| 1.3                     | 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         | $\leq 6$    | Đạt         |
| 1.4                     | Số sự cố y khoa nghiêm trọng           |            |              |              |              |              |              |              |              |              |              |             | 0            | 0           | Đạt         |
| 1.5                     | Tỷ lệ tử vong và tiên lượng tử vong    |            |              |              |              | <b>2,82</b>  |              |              |              |              |              |             | 0,44         | $\leq 0,6$  | Đạt         |
| 1.6                     | Tỷ lệ chuyển viện Nội trú              | 100,00     | 4,37         | 3,57         | 2,00         | <b>26,55</b> |              | 0,51         | 1,04         |              |              |             | 5,67         | $< 6$       | Đạt         |
| 1.7                     | Tỷ lệ chuyển viện Ngoại trú            |            |              | <b>5,00</b>  | 1,67         |              |              |              |              |              | 0,17         | 1,26        | 1,18         | $< 2,5$     | Đạt         |
| <b>Tháng 3 năm 2019</b> |                                        |            |              |              |              |              |              |              |              |              |              |             |              |             |             |
| 2.1                     | Tỷ lệ phẫu thuật từ loại II trở lên    | 100,00     | 100,00       | 100,00       | <b>0,00</b>  |              |              |              |              |              |              |             | <b>69,38</b> | $\geq 72$   | Chưa đạt    |
| 2.2                     | Công suất sử dụng giường bệnh kế hoạch | 0,00       | 128,94       | 93,66        | <b>82,58</b> | <b>55,87</b> | <b>87,98</b> | 99,00        | <b>82,80</b> | 114,92       | 101,52       |             | 93,59        | $\geq 90$   | Đạt         |
| 2.3                     | Thời gian nằm viện trung bình          |            | <b>6,45</b>  | 5,58         | 5,26         | 3,01         | 4,76         | 5,97         | 4,63         | <b>6,11</b>  | 5,14         |             | 5,31         | $\leq 6$    | Đạt         |
| 2.4                     | Số sự cố y khoa nghiêm trọng           |            |              |              |              |              |              |              |              |              |              |             | 0            | 0           | Đạt         |
| 2.5                     | Tỷ lệ tử vong và tiên lượng tử vong    |            |              |              |              | 2,78         |              |              |              |              |              |             | 0,29         | $\leq 0,6$  | Đạt         |
| 2.6                     | Tỷ lệ chuyển viện Nội trú              |            | 0,92         | 3,97         | 1,37         | <b>27,08</b> | 1,59         | 0,46         | 1,50         | 2,14         |              |             | 4,17         | $< 6$       | Đạt         |
| 2.7                     | Tỷ lệ chuyển viện Ngoại trú            |            |              | <b>4,36</b>  | 1,43         |              |              |              |              |              |              | 1,07        | 1,00         | $< 2,5$     | Đạt         |

| TT                      | Chỉ số                                 | PT<br>GMHS | Ngoại  | Sản          | LCK          | HSCC         | Nội<br>TH    | Nội<br>TM   | Nhi          | Nhiễm        | YDCT        | KKB  | Bệnh<br>viện | Chỉ<br>tiêu | Đánh<br>giá |
|-------------------------|----------------------------------------|------------|--------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|-------------|------|--------------|-------------|-------------|
| <b>Tháng 4 năm 2019</b> |                                        |            |        |              |              |              |              |             |              |              |             |      |              |             |             |
| 3.1                     | Tỷ lệ phẫu thuật từ loại II trở lên    | 100,00     | 80,70  | <b>0,00</b>  | <b>0,00</b>  |              |              |             |              |              |             |      | <b>61,39</b> | $\geq 72$   | Chưa đạt    |
| 3.2                     | Công suất sử dụng giường bệnh kế hoạch | 0,56       | 110,48 | 97,01        | <b>79,78</b> | <b>51,60</b> | <b>71,92</b> | 123,49      | 90,42        | 96,94        | 105,69      |      | 92,09        | $\geq 90$   | Đạt         |
| 3.3                     | Thời gian nằm viện trung bình          |            | 5,40   | 5,34         | 5,36         | 2,24         | 4,24         | <b>6,54</b> | 5,47         | 5,58         | <b>6,27</b> |      | 5,12         | $\leq 6$    | Đạt         |
| 3.4                     | Số sự cố y khoa nghiêm trọng           |            |        |              |              |              |              |             |              |              |             |      | 0            | 0           | Đạt         |
| 3.5                     | Tỷ lệ tử vong và tiên lượng tử vong    |            |        |              |              | <b>9,83</b>  |              |             |              |              |             |      | <b>2,00</b>  | $\leq 0,6$  | Chưa đạt    |
| 3.6                     | Tỷ lệ chuyển viện Nội trú              | 100,00     | 2,79   | 3,16         | 2,99         | <b>26,01</b> | 0,60         | 0,84        | 1,68         | 1,60         |             |      | 4,89         | $< 6$       | Đạt         |
| 3.7                     | Tỷ lệ chuyển viện Ngoại trú            |            |        | 1,94         | 0,88         |              |              |             |              |              | 0,04        | 1,33 | 1,03         | $< 2,5$     | Đạt         |
| <b>Tháng 5 năm 2019</b> |                                        |            |        |              |              |              |              |             |              |              |             |      |              |             |             |
| 3.1                     | Tỷ lệ phẫu thuật từ loại II trở lên    | 98,72      | 100,00 | <b>0,00</b>  | <b>66,97</b> |              |              |             |              |              |             |      | 77,71        | $\geq 72$   | Đạt         |
| 3.2                     | Công suất sử dụng giường bệnh kế hoạch | 0,00       | 111,89 | <b>80,76</b> | 110,97       | <b>45,29</b> | 91,59        | 129,57      | <b>65,19</b> | <b>66,13</b> | 118,22      |      | 90,72        | $\geq 90$   | Đạt         |
| 3.3                     | Thời gian nằm viện trung bình          |            | 5,95   | 5,42         | 2,07         | 2,05         | 4,71         | <b>6,89</b> | 5,71         | 6,00         | <b>6,70</b> |      | 4,81         | $\leq 6$    | Đạt         |
| 3.4                     | Số sự cố y khoa nghiêm trọng           |            |        |              |              |              |              |             |              |              |             |      | 0            | 0           | Đạt         |
| 3.5                     | Tỷ lệ tử vong và tiên lượng tử vong    |            |        |              |              | <b>1,75</b>  |              |             |              |              |             |      | 0,21         | $\leq 0,6$  | Đạt         |
| 3.6                     | Tỷ lệ chuyển viện Nội trú              |            | 1,47   | 1,49         |              | 27,49        | 0,50         | 0,41        |              | 1,22         |             |      | 3,76         | $< 6$       | Đạt         |
| 3.7                     | Tỷ lệ chuyển viện Ngoại trú            |            |        | <b>2,72</b>  | 1,16         |              |              |             |              |              | 0,11        | 1,33 | 1,10         | $< 2,5$     | Đạt         |
| <b>Tháng 6 năm 2019</b> |                                        |            |        |              |              |              |              |             |              |              |             |      |              |             |             |
| 3.1                     | Tỷ lệ phẫu thuật từ loại II trở lên    | 100,00     | 100,00 | 100,00       | <b>0,00</b>  |              |              |             |              |              |             |      | <b>73,76</b> | $\geq 72$   | Chưa đạt    |
| 3.2                     | Công suất sử dụng giường bệnh kế hoạch | 0,56       | 122,86 | <b>77,93</b> | <b>68,44</b> | <b>47,87</b> | <b>62,83</b> | 126,90      | <b>72,22</b> | <b>75,42</b> | 122,75      |      | <b>87,28</b> | $\geq 90$   | Chưa đạt    |
| 3.3                     | Thời gian nằm viện trung bình          |            | 6,00   | 4,61         | 5,50         | 2,19         | 3,99         | <b>6,22</b> | 5,53         | <b>6,39</b>  | <b>6,66</b> |      | 5,16         | $\leq 6$    | Đạt         |
| 3.4                     | Số sự cố y khoa nghiêm trọng           |            |        |              |              |              |              |             |              |              |             |      | 0            | 0           | Đạt         |
| 3.5                     | Tỷ lệ tử vong và tiên lượng tử vong    |            |        |              |              | 4,88         |              |             |              |              |             |      | <b>0,63</b>  | $\leq 0,6$  | Chưa đạt    |
| 3.6                     | Tỷ lệ chuyển viện Nội trú              | 100,00     | 3,26   | 0,68         |              | <b>27,44</b> | 1,92         | 0,39        | 1,06         | 2,35         |             |      | 4,81         | $< 6$       | Đạt         |
| 3.7                     | Tỷ lệ chuyển viện Ngoại trú            |            |        | 2,24         |              |              |              |             |              |              | 0,04        | 1,33 | 0,94         | $< 2,5$     | Đạt         |