

Thủ Đức, ngày 05 tháng 4 năm 2021

BÁO CÁO

KẾT QUẢ THỰC HIỆN CÁC CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG QUÝ I NĂM 2021

I. ĐẶC ĐIỂM TÌNH HÌNH

Bệnh viện quận Thủ Đức là bệnh viện hạng I với tổng số giường kế hoạch được Sở Y tế giao là 800 giường.

Sau 14 năm hoạt động, Bệnh viện đã tạo được sự tin tưởng của người dân tại địa bàn quận cũng như các vùng lân cận. Số lượng bệnh nhân ngày một tăng (từ 5.500 đến 6.500 lượt/ngày), chất lượng phục vụ ngày một được cải thiện và bệnh viện tiếp tục triển khai các kỹ thuật cao, kỹ thuật mới để phục vụ công tác chăm sóc sức khỏe và đem lại sự hài lòng cho người bệnh khi đến Bệnh viện.

Bệnh viện luôn nhận được sự quan tâm chỉ đạo kịp thời của Sở Y tế và Ủy ban nhân dân quận Thủ Đức cùng với sự hỗ trợ tích cực của các Ban ngành đoàn thể đã tạo tiền đề tốt cho đơn vị hoàn thành nhiệm vụ.

II. NỘI DUNG

2.1. KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC QUÝ I NĂM 2021

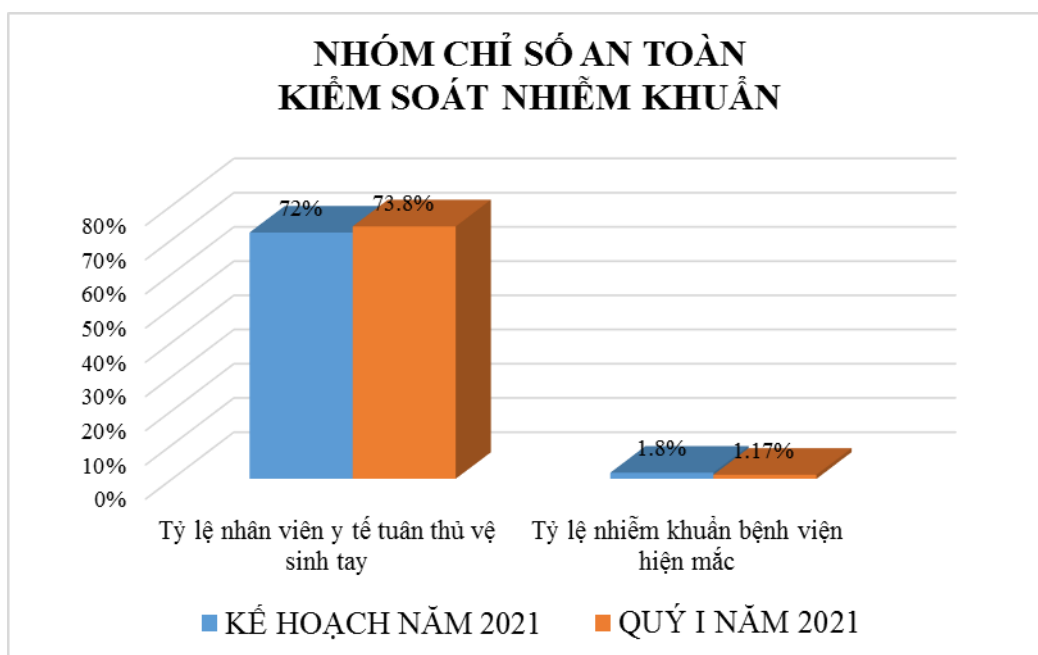
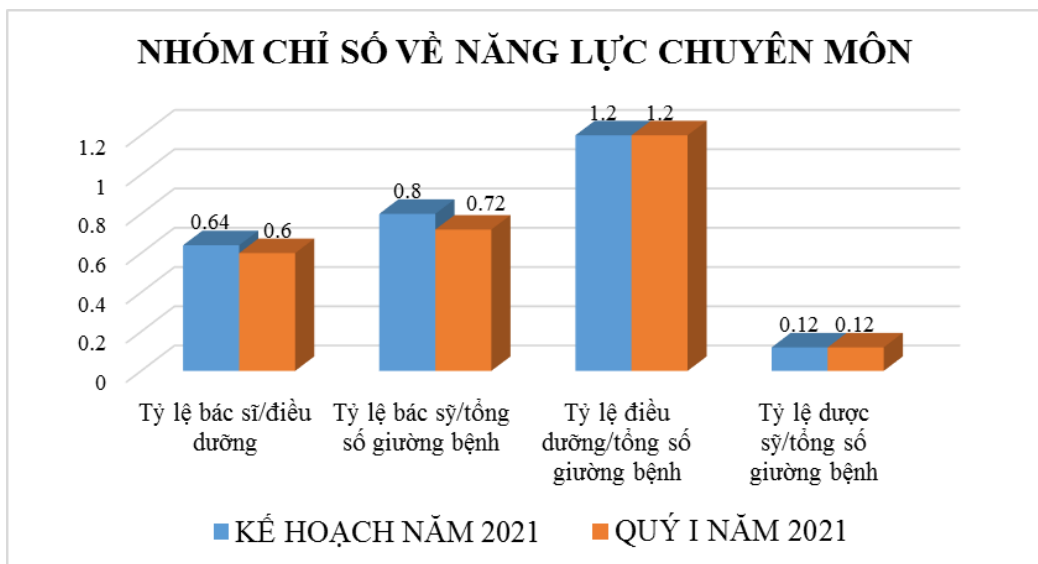
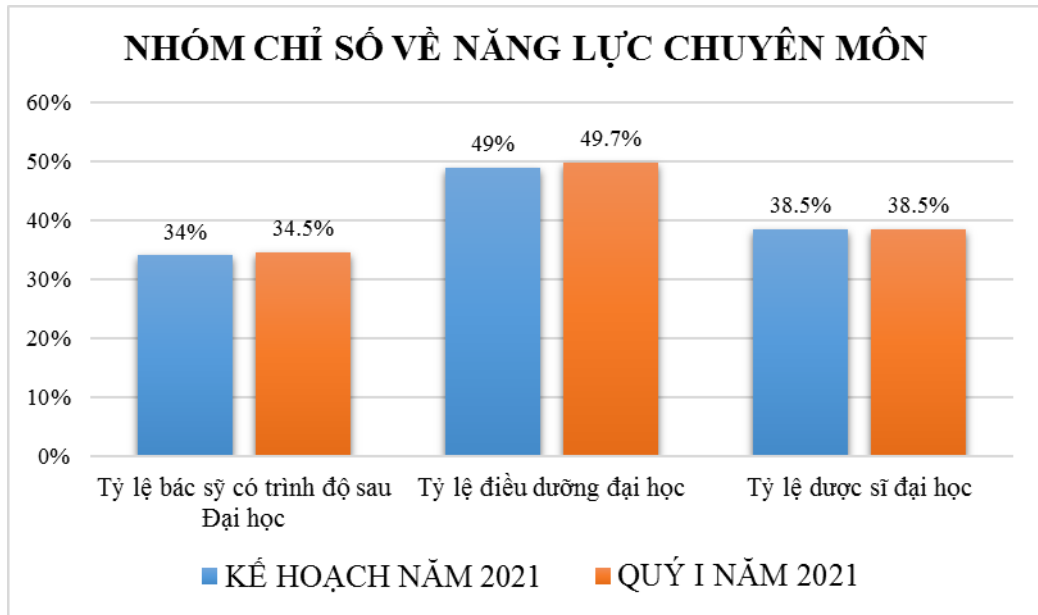
a. Chỉ số chất lượng bệnh viện

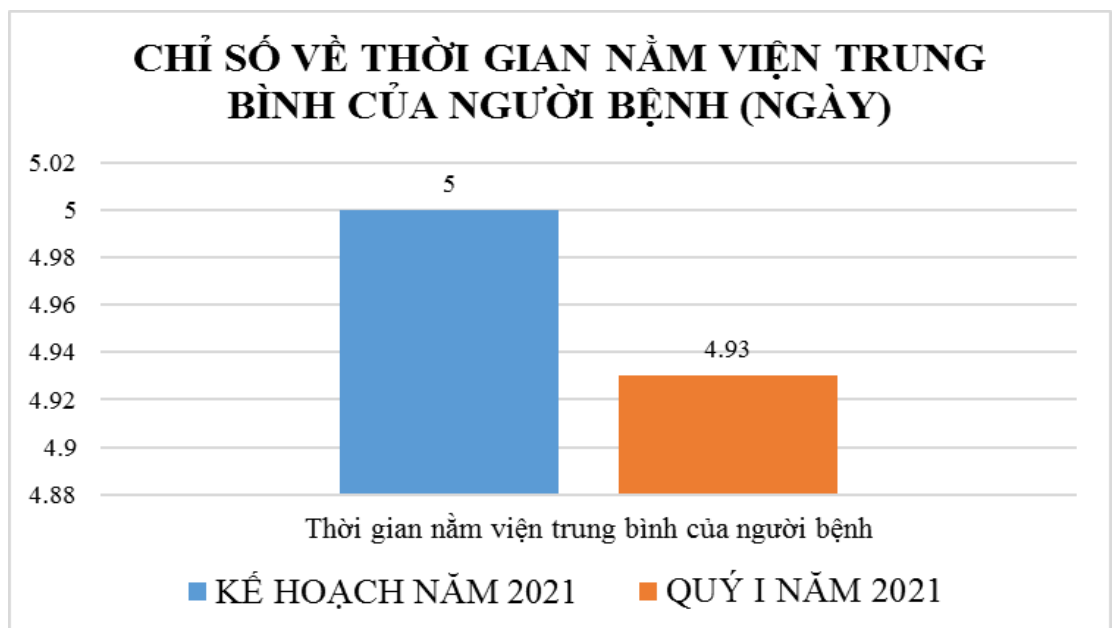
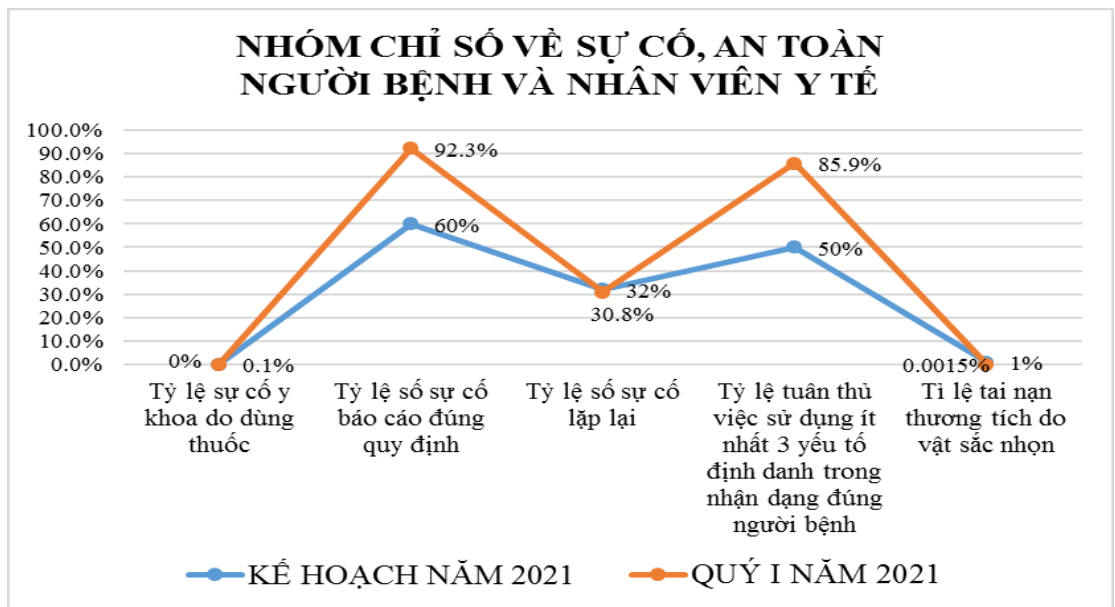
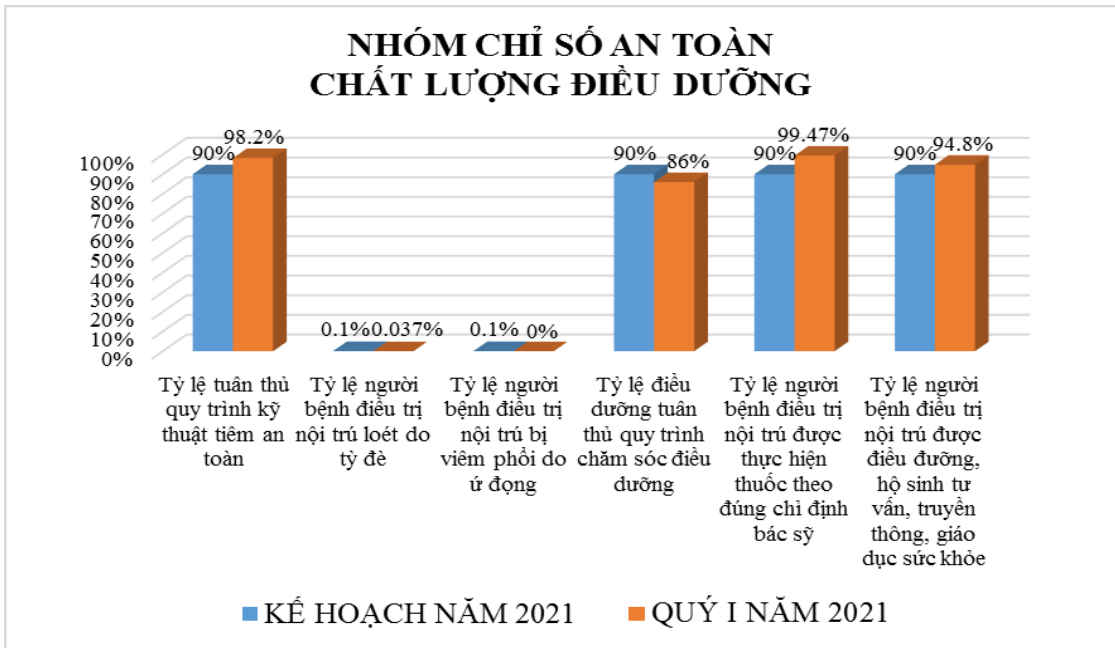
STT	TÊN CHỈ SỐ	KẾ HOẠCH NĂM 2021	THÁNG 1	THÁNG 2	THÁNG 3	QUÝ I NĂM 2021	ĐẠT/KHÔNG ĐẠT
1	Tỷ lệ bác sỹ có trình độ sau Đại học	$\geq 34\%$	34,5% (198/574)				Đạt
2	Tỷ lệ điều dưỡng đại học	$\geq 49\%$	49,7% (475/956)				Đạt
3	Tỷ lệ dược sỹ đại học	$\geq 38,5\%$	38,5% (37/96)				Đạt
4	Tỷ lệ bác sỹ/điều dưỡng	$\geq 0,64$	0,6 (574/956)				Không đạt
5	Tỷ lệ bác sỹ/tổng số giường bệnh	$\geq 0,8$	0,72 (574/800)				Không đạt

6	Tỷ lệ điều dưỡng/tổng số giường bệnh	$\geq 1,2$	1,2 (956/800)				Đạt
7	Tỷ lệ dược sỹ/tổng số giường bệnh	$\geq 0,12$	0,12 (96/800)				Đạt
8	Tỷ lệ điều dưỡng/người bệnh chăm sóc cấp I tại khối Hồi sức	$\geq 1/2$					
9	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	$\geq 72\%$	70,1%	73,1%	78,3%	73,8%	Đạt
10	Tỷ lệ nhiễm khuẩn bệnh viện hiện mắc	$\leq 1,8\%$	1,1%	1,3%	1,1%	1,17%	Đạt
11	Tỷ lệ tuân thủ quy trình kỹ thuật tiêm an toàn	$\geq 90\%$	100%	96,8%	97,9%	98,2%	Đạt
12	Tỷ lệ người bệnh điều trị nội trú loét do tỳ đè	$\leq 0,1\%$	0%	0%	0,11%	0,037%	Đạt
13	Tỷ lệ người bệnh điều trị nội trú bị viêm phổi do ứ đọng	$\leq 0,1\%$	0%	0%	0%	0%	Đạt
14	Tỷ lệ điều dưỡng tuân thủ quy trình chăm sóc điều dưỡng	$\geq 90\%$	83,9%	92,9%	81,2%	86%	Không đạt
15	Tỷ lệ người bệnh điều trị nội trú được thực hiện thuốc theo đúng chỉ định bác sỹ	$\geq 90\%$	98,4%	100%	100%	99,47%	Đạt
16	Tỷ lệ người bệnh điều trị nội trú được điều dưỡng, hộ sinh tư vấn, truyền thông, giáo dục sức khỏe	$\geq 90\%$	92,7%	97,2%	94,5%	94,8%	Đạt
17	Tỷ lệ sự cố y khoa do dùng thuốc	$\leq 0,1\%$	0%				Đạt
18	Tỷ lệ số sự cố báo cáo đúng quy định	$\geq 60\%$	92,3% (48/52)				Đạt
19	Tỷ lệ số sự cố lặp lại	$\leq 32\%$	30,8% (16/52)				Đạt

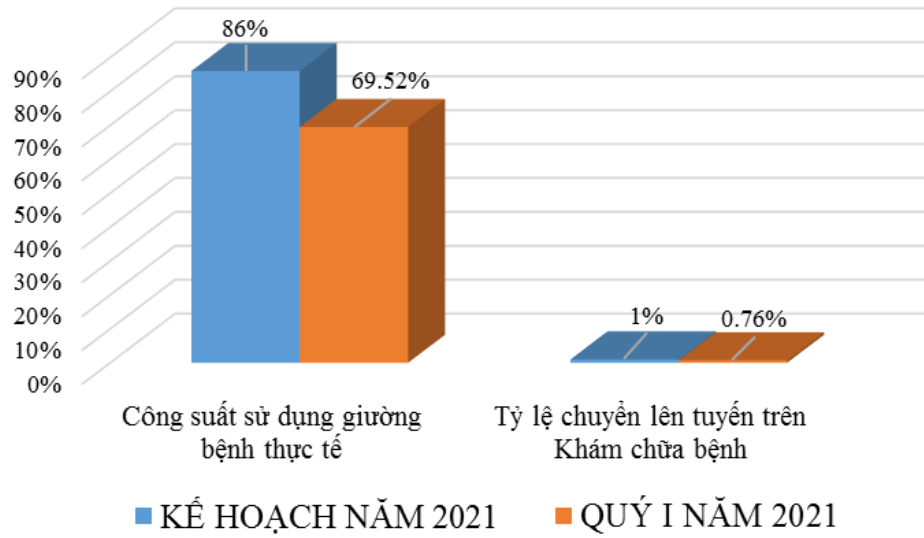
20	Tỷ lệ tuân thủ việc sử dụng ít nhất 3 yếu tố định danh trong nhận dạng đúng người bệnh	$\geq 50\%$	85,9% (73/85)				Đạt
21	Thời gian nằm viện trung bình của người bệnh	≤ 5 ngày	4,93 ngày				Đạt
22	Công suất sử dụng giường bệnh thực tế	$\geq 86\%$	69,52%				Không đạt
23	Thời gian chờ khám bệnh trung bình của người bệnh	≤ 48 phút	45,3 phút	42,1 phút	46,65 phút	44,68 phút	Đạt
24	Tỷ lệ chuyển lên tuyến trên Khám chữa bệnh	$\leq 1\%$	0,76%				Đạt
25	Tỷ lệ hài lòng của người bệnh ngoại trú với dịch vụ khám chữa bệnh	$\geq 83\%$	85,79%				Đạt
26	Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú với dịch vụ khám chữa bệnh	$\geq 87\%$	91,54%				Đạt
27	Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	$\geq 96\%$	69,51%				Không đạt
28	Tỷ lệ nhân viên khám sức khỏe định kỳ	$\geq 95\%$					
29	Tỉ lệ tai nạn thương tích do vật sắc nhọn	$\leq 1\%$	0,0015% (3/2003)				Đạt

Nhận xét: Trong 29 chỉ số chất lượng bệnh viện đã đặt ra có 02 chỉ số không thực hiện trong quý I năm 2021 là Tỷ lệ điều dưỡng/ người bệnh chăm sóc cấp I tại khối Hồi sức và Tỷ lệ nhân viên khám sức khỏe định kỳ. Trong 27 chỉ số được thực hiện thì có 05 chỉ số về không đạt được mục tiêu đề ra: Tỷ lệ bác sĩ/điều dưỡng, Tỷ lệ bác sĩ/tổng số giường bệnh, Tỷ lệ điều dưỡng tuân thủ quy trình chăm sóc điều dưỡng, Công suất sử dụng giường bệnh thực tế và Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế.

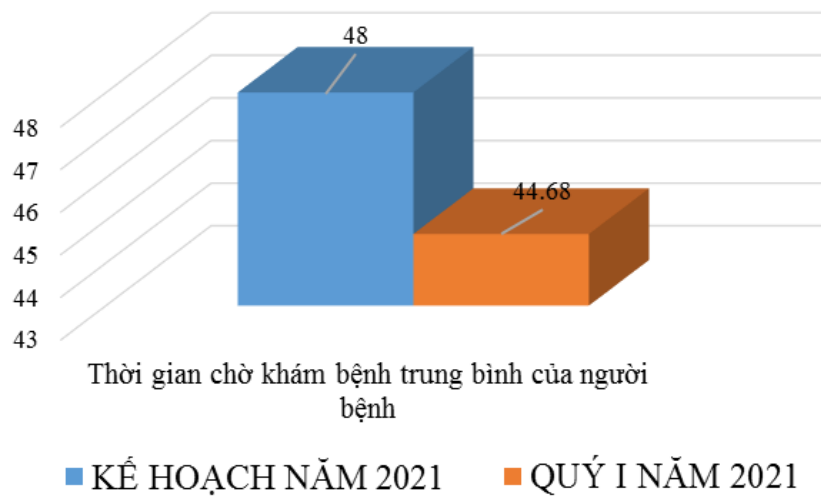


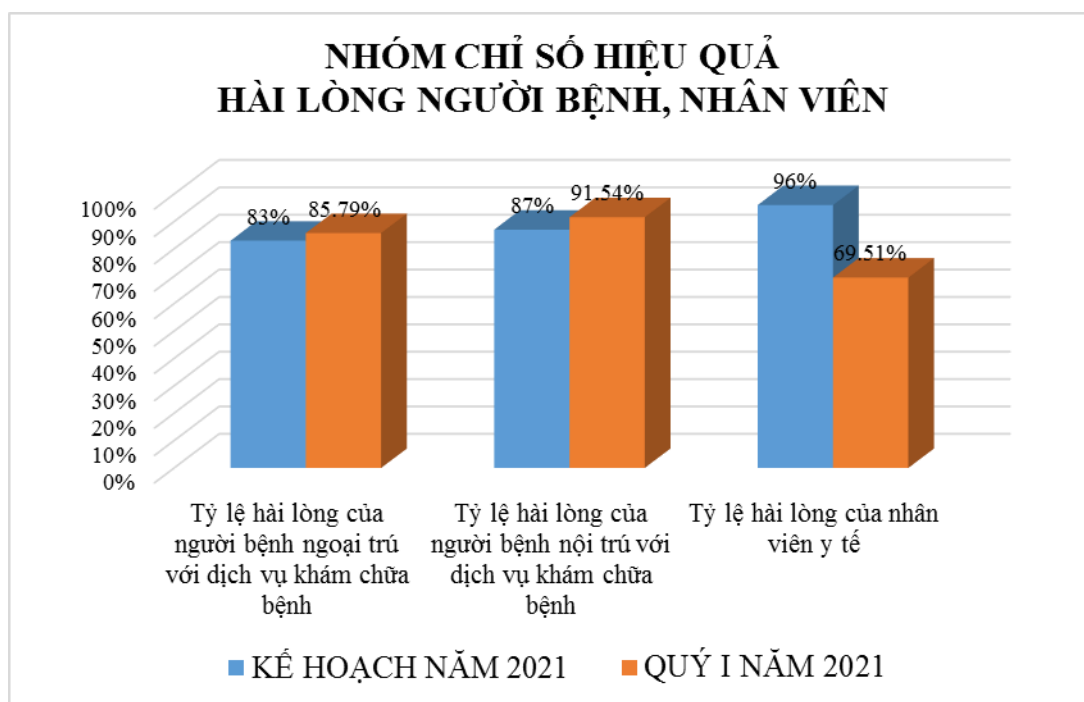


NHÓM CHỈ SỐ VỀ HIỆU SUẤT



CHỈ SỐ VỀ THỜI GIAN CHỜ KHÁM BỆNH TRUNG BÌNH CỦA NGƯỜI BỆNH (PHÚT)





b. Chỉ số chất lượng các phòng khoa

STT	TÊN PHÒNG/ KHOA	TÊN CHỈ SỐ	KẾ HOẠCH NĂM 2021	THÁNG 1	THÁNG 2	THÁNG 3	QUÝ I NĂM 2021	ĐẠT/ KHÔNG ĐẠT
1	Khoa Cấp cứu	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	$\geq 90\%$	40,91%	53,85%	40,74%	45%	Không đạt
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế tại khoa	$\geq 90\%$	60,95%				Không đạt
		Tỷ lệ thực hiện mũi tiêm an toàn	100%	100%				Đạt
2	Khoa Hồi sức tích cực chống độc	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	$\geq 80\%$	80%	94,74%	81,82%	86%	Đạt
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế tại khoa	$\geq 90\%$	41,78%				Không đạt
		Thời gian nằm viện trung bình	≤ 8 ngày	9,46 ngày				Không đạt
		Tỷ lệ thực hiện mũi tiêm an toàn	100%	100%				Đạt

		Công suất sử dụng giường bệnh thực tế	$\geq 80\%$	71,85%				Không đạt
3	Khoa Hồi sức tim mạch	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	$\geq 95\%$	100%	93,94%	96,3%	97%	Đạt
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế tại khoa	$\geq 90\%$	99,48%				Đạt
		Thời gian nằm viện trung bình	≤ 7 ngày	7,42 ngày				Không đạt
		Tỷ lệ thực hiện mũi tiêm an toàn	100%	100%				Đạt
		Công suất sử dụng giường bệnh thực tế	$\geq 70\%$	61,17%				Không đạt
4	Khoa Da liễu	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	100%	25%	20%		23%	Không đạt
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế tại khoa	$\geq 90\%$	91,16%				Đạt
5	Khoa Dinh dưỡng tiết chế	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	$\geq 80\%$	80%	95,83%	100%	92%	Đạt
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế tại khoa	100%	71,97%				Không đạt
		Tỷ lệ thực hiện mũi tiêm an toàn	100%	100%				Đạt
		Tỷ lệ bệnh nhân nội trú được đánh giá, theo dõi và can thiệp dinh dưỡng đúng theo quy định	$\geq 70\%$	79,1%				Đạt
		Tỷ lệ cung cấp suất ăn dinh dưỡng cho bệnh nhân nội trú	$\geq 70\%$	21,2%				Không đạt
6	Khoa Khám bệnh	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	$\geq 80\%$		84,62%	61,11%	73%	Không đạt

		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế tại khoa	$\geq 80\%$	65,58%				Không đạt
7	Khoa Mắt	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	$\geq 90\%$	68,18%	65%	87,5%	74%	Không đạt
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế tại khoa	$\geq 90\%$	50%				Không đạt
		Công suất sử dụng giường bệnh thực tế	$\geq 80\%$	72,78%				Không đạt
		Tỷ lệ thực hiện mũi tiêm an toàn	$\geq 90\%$	100%				Đạt
		Thời gian nằm viện trung bình	≤ 2 ngày	1,84 ngày				Đạt
8	Khoa Nội thận – Thận nhân tạo	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	$\geq 90\%$	93,46%	96,55%	73,08%	88%	Không đạt
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	$\geq 80\%$	71,4%				Không đạt
		Thời gian nằm viện trung bình	≤ 7 ngày	5,11 ngày				Đạt
		Tỷ lệ thực hiện mũi tiêm an toàn	$\geq 90\%$	100%				Đạt
9	Khoa Nội tiết	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	$\geq 90\%$	16,67%	56%	15%	29%	Không đạt
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	$\geq 90\%$	33,64%				Không đạt
		Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú với dịch vụ khám chữa bệnh	$\geq 90\%$	97,74%				Đạt
		Công suất sử dụng giường bệnh thực tế	$\geq 90\%$	75,63%				Không đạt
		Tỷ lệ thực hiện mũi tiêm an toàn	$\geq 90\%$	100%				Đạt

		Thời gian nằm viện trung bình	≤ 5 ngày	4,3 ngày				Đạt
10	Khoa Nội Tim mạch lão học	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	$\geq 80\%$	95%	96,67%	88,71%	93%	Đạt
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	$\geq 90\%$	99,91%				Đạt
		Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú với dịch vụ khám chữa bệnh	$\geq 85\%$	92%				Đạt
		Thời gian nằm viện trung bình	≤ 5 ngày	4,7 ngày				Đạt
		Tỷ lệ thực hiện mũi tiêm an toàn	$\geq 90\%$	100%				Đạt
		Công suất sử dụng giường bệnh thực tế	$\geq 80\%$	82,17%				Đạt
11	Khoa Nội Tổng hợp	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	$\geq 90\%$	50%	42,86%	47,62%	47%	Không đạt
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	$\geq 95\%$	51,45%				Không đạt
		Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú với dịch vụ khám chữa bệnh	$\geq 90\%$	92,66%				Đạt
		Thời gian nằm viện trung bình	≤ 6 ngày	6,03 ngày				Không đạt
		Tỷ lệ thực hiện mũi tiêm an toàn	$\geq 95\%$	95,7%				Đạt
		Công suất sử dụng giường bệnh thực tế	$\geq 95\%$	94,48%				Không đạt
12	Khoa Nội Thần kinh	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	$\geq 90\%$	77,42%	95,65%	76%	83%	Không đạt

		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	100%	76,72%				Không đạt
		Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú với dịch vụ khám chữa bệnh	$\geq 90\%$	99,19%				Đạt
		Thời gian nằm viện trung bình	≤ 4 ngày	4,31 ngày				Không đạt
		Tỷ lệ thực hiện mũi tiêm an toàn	100%	100%				Đạt
		Công suất sử dụng giường bệnh thực tế	100%	82,71%				Không đạt
13	Khoa Tâm thần	Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	$\geq 80\%$	79,55%				Không đạt
14	Khoa Ngoại Chấn thương chỉnh hình	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	$\geq 80\%$	90,91%	86,36%	73,53%	84%	Đạt
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	$\geq 90\%$	59,18%				Không đạt
		Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú với dịch vụ khám chữa bệnh	$\geq 90\%$	95,87%				Đạt
		Thời gian nằm viện trung bình	≤ 6 ngày	5,78 ngày				Đạt
		Tỷ lệ thực hiện mũi tiêm an toàn	$\geq 95\%$	100%				Đạt
		Công suất sử dụng giường bệnh thực tế	100%	89,48%				Không đạt
15	Khoa Ngoại Lồng ngực mạch máu	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	$\geq 90\%$	80,7%	84,21%	92,86%	86%	Không đạt
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	100%	83,25%				Không đạt

		Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú với dịch vụ khám chữa bệnh	$\geq 90\%$	98,71%				Đạt
		Thời gian nằm viện trung bình	≤ 7 ngày	7,25 ngày				Không đạt
		Tỷ lệ thực hiện mũi tiêm an toàn	100%	100%				Đạt
		Công suất sử dụng giường bệnh thực tế	$\geq 80\%$	44,29%				Không đạt
16	Khoa Tiết niệu nam khoa	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	100%	45,16%	58,82%	86,36%	63%	Không đạt
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	100%	75,16%				Không đạt
		Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú với dịch vụ khám chữa bệnh	$\geq 80\%$	86,74%				Đạt
		Thời gian nằm viện trung bình	≤ 4 ngày	3,58 ngày				Đạt
		Tỷ lệ thực hiện mũi tiêm an toàn	100%	100%				Đạt
		Công suất sử dụng giường bệnh thực tế	100%	79,03%				Không đạt
		17	Khoa Ngoại tổng hợp	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	$\geq 95\%$	91,67%	68,75%	91,89%
Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	$\geq 80\%$			82,26%				Đạt
Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú với dịch vụ khám chữa bệnh	$\geq 90\%$			79,64%				Không đạt
Thời gian nằm viện trung bình	≤ 4 ngày			4,61 ngày				Không đạt

		Tỷ lệ thực hiện mũi tiêm an toàn	100%	85,7%				Không đạt
		Công suất sử dụng giường bệnh thực tế	$\geq 95\%$	103,07%				Đạt
18	Khoa Ung bướu	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	$\geq 90\%$	88,89%	95%	94%	93%	Đạt
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	$\geq 80\%$	39,07%				Không đạt
		Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú với dịch vụ khám chữa bệnh	$\geq 90\%$	96,37%				Đạt
		Thời gian nằm viện trung bình	≤ 6 ngày	5,29 ngày				Đạt
		Tỷ lệ thực hiện mũi tiêm an toàn	100%	100%				Đạt
		Công suất sử dụng giường bệnh thực tế	100%	142,01%				Đạt
19	Khoa Ngoại Thần kinh	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	$\geq 50\%$	80%	90%	84%	85%	Đạt
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	$\geq 80\%$	44,32%				Không đạt
		Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú với dịch vụ khám chữa bệnh	$\geq 83\%$	85,07%				Đạt
		Thời gian nằm viện trung bình	≤ 7 ngày	6,47 ngày				Đạt
		Tỷ lệ thực hiện mũi tiêm an toàn	$\geq 90\%$	100%				Đạt
		Công suất sử dụng giường bệnh thực tế	$\geq 90\%$	63,78%				Không đạt

20	Khoa Nhi	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	$\geq 80\%$	39,36%	36,84%	80,77%	52%	Không đạt
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	$\geq 90\%$	64,89%				Không đạt
		Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú với dịch vụ khám chữa bệnh	$\geq 90\%$	91,23%				Đạt
		Thời gian nằm viện trung bình	≤ 5 ngày	5,06 ngày				Không đạt
		Tỷ lệ thực hiện mũi tiêm an toàn	100%	76,9%				Không đạt
		Công suất sử dụng giường bệnh thực tế	$\geq 90\%$	76,95%				Không đạt
21	Khoa Điều trị dịch vụ	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	$\geq 80\%$	55%	79,41%	57,89%	64%	Không đạt
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	$\geq 80\%$	89,55%				Đạt
22	Khoa Răng Hàm Mặt	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	$\geq 80\%$	66,67%	64%	45,45%	59%	Không đạt
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	$\geq 80\%$	84,83%				Đạt
		Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú với dịch vụ khám chữa bệnh	$\geq 85\%$	90,91%				Đạt
		Thời gian nằm viện trung bình	≤ 4 ngày	3,67 ngày				Đạt
		Tỷ lệ thực hiện mũi tiêm an toàn	$\geq 80\%$	100%				Đạt
		Công suất sử dụng giường bệnh thực tế	$\geq 60\%$	60,15%				Đạt

23	Khoa Sản	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	$\geq 50\%$	61,9%	70%	95%	76%	Đạt
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	$\geq 80\%$	78,76%				Không đạt
		Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú với dịch vụ khám chữa bệnh	$\geq 90\%$	91,63%				Đạt
		Thời gian nằm viện trung bình	≤ 4 ngày	3,98 ngày				Đạt
		Công suất sử dụng giường bệnh thực tế	$\geq 90\%$	73,58%				Không đạt
24	Khoa TMH	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	$\geq 90\%$	30%	26,92%	68,42%	42%	Không đạt
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	100%	74,89%				Không đạt
		Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú với dịch vụ khám chữa bệnh	$\geq 90\%$	98,39%				Đạt
		Thời gian nằm viện trung bình	≤ 4 ngày	3,98 ngày				Đạt
		Tỷ lệ thực hiện mũi tiêm an toàn	$\geq 95\%$	100%				Đạt
		Công suất sử dụng giường bệnh thực tế	$\geq 95\%$	51,17%				Không đạt
25	Khoa YHCT	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	$\geq 99\%$	91,67%	94,12%	94,74%	94%	Không đạt
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	$\geq 95\%$	82,26%				Không đạt
26	Khoa Gây mê hồi sức	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	$\geq 70\%$	57,58%	64,86%	66,67%	63%	Không đạt

		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	$\geq 95\%$	69,76%				Không đạt
		Tỷ lệ thực hiện mũi tiêm an toàn	$\geq 97\%$	100%				Đạt
27	Khoa Chẩn đoán hình ảnh	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	$\geq 99\%$	80%	85%	95%	87%	Không đạt
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	$\geq 95\%$	62,75%				Không đạt
		Tỷ lệ thực hiện mũi tiêm an toàn	100%	100%				Đạt
28	Khoa Giải phẫu bệnh	Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	$\geq 80\%$	69,03%				Không đạt
29	Khoa huyết học truyền máu	Tỉ lệ nhân mẫu xét nghiệm được ghi đầy đủ thông tin, chính xác	$\geq 95\%$	99,9%				Đạt
		Tỉ lệ hóa chất, sinh phẩm, vật tư được cung cấp đúng và đầy đủ	$\geq 90\%$	95,7%				Đạt
		Tỉ lệ hài lòng người bệnh ngoại trú đối với dịch vụ của phòng lấy máu và khoa xét nghiệm	$\geq 60\%$	87%				Đạt
30	Khoa Hóa sinh	Tỷ lệ từ chối mẫu	$\leq 5\%$	1,2%				Đạt
		Tỷ lệ xét nghiệm gửi mẫu phòng xét nghiệm tham chiếu	$\leq 2\%$	0,25%				Đạt

		Tỷ lệ hài lòng của nội bộ nhân viên khoa Hóa sinh về thái độ và tác phong làm việc tại khoa	$\geq 80\%$	/				
31	Khoa Vi sinh	Tỷ lệ ngoại nhiệm của xét nghiệm cấy máu trên chai BHI 2 phase tại khoa Hồi sức tích cực – chống độc (ICU-A)	$\leq 5\%$	0%				Đạt
		Tỷ lệ thực hiện ngoại kiểm tra chất lượng xét nghiệm sinh học phân tử (HBV-PCR và HCV-PCR) đạt	$\geq 80\%$	/				
		Thời gian trả kết quả xét nghiệm Corona virus đúng hạn và chính xác không nhầm lẫn thông tin khách hàng	$\geq 95\%$	100%				Đạt
32	Khoa Thăm dò chức năng	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	$\geq 75\%$	74,47%	84%	80,26%	80%	Đạt
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	$\geq 90\%$	92,94%				Đạt
33	Khoa Dược	Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	$\geq 90\%$	23,3%				Không đạt
34	Khoa KSNK	Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	$\geq 80\%$	68,92%				Không đạt
35	Khoa Phẫu thuật tạo hình thẩm mỹ	Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	$\geq 95\%$	96,59%				Đạt

36	Phòng KHTH	Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	$\geq 90\%$	77,48%	Không đạt
37	Phòng TCCB	Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	$\geq 80\%$	73,43%	Không đạt
38	Phòng QLCL	Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	$\geq 95\%$	82,58%	Không đạt
39	Phòng Điều dưỡng	Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	$\geq 96\%$	46,68%	Không đạt
40	Phòng CTXH	Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	$\geq 90\%$	27,27%	Không đạt
41	Phòng ĐT-CĐT	Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	$\geq 95\%$	66,48%	Không đạt
42	Phòng CNTT	Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	$\geq 95\%$	40,29%	Không đạt
43	Phòng HCQT	Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	$\geq 95\%$	84,09%	Không đạt
44	Phòng TCKT	Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	$\geq 96\%$	78,79%	Không đạt
45	Phòng VTTTBYT	Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	$\geq 97\%$	100%	Đạt

Nhận xét:

- Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay: Trong 27 khoa được thực hiện giám sát trong quý 1 năm 2021 thì có 09 khoa đạt mục tiêu đề ra. Khoa có tỷ lệ nhân viên tuân thủ vệ sinh tay cao nhất là khoa Hồi sức tim mạch với tỷ lệ 97% và khoa có tỷ lệ tuân thủ vệ sinh tay thấp nhất là khoa Da liễu với tỷ lệ 23%, Khoa Nội tiết với tỷ lệ 29%.

- Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế: Trong 42 phòng/khoa được thực hiện theo dõi giám sát thì chỉ có 09 phòng/khoa đạt được mục tiêu đề ra. Đơn vị có tỷ lệ hài lòng cao nhất của nhân viên là phòng Vật tư trang thiết bị y tế với tỷ lệ 100%, Khoa Nội tim mạch với tỷ lệ 99,91%, Khoa Hồi sức tim mạch với tỷ lệ 99,48% và đơn vị có tỷ lệ hài lòng thấp nhất là Khoa Dược với tỷ lệ 23,3%. Trong 33 phòng/khoa có tỷ lệ hài lòng thấp thì có 09

phòng/khoa có tỷ lệ hài lòng dưới 50%: Khoa Hồi sức tích cực chống độc (41,78%), Khoa Mắt (50%), Khoa Nội tiết (33,64%), Khoa Ung bướu (39,07%), Khoa Ngoại thần kinh (44,32%), Khoa Dược (23,3%), Phòng Điều dưỡng (46,68%), Phòng Công tác xã hội (27,27%), Phòng Công nghệ thông tin (40,29%).

- Tỷ lệ tuân thủ quy trình kỹ thuật tiêm an toàn: Có 21 khoa được theo dõi giám sát thì có 02 khoa **không** đạt mục tiêu đề ra, là khoa Nhi với tỷ lệ 76,9% và khoa Ngoại tổng hợp với tỷ lệ 85,7%. Trong đó có 18 khoa đạt tỷ lệ tuân thủ quy trình kỹ thuật tiêm an toàn tuyệt đối 100%.

- Thời gian nằm viện trung bình: Trong 18 khoa lâm sàng có điều trị nội trú thì có 07 khoa **không** đạt mục tiêu đề ra về thời gian nằm viện trung bình: Khoa Hồi sức tích cực chống độc, Khoa Hồi sức tim mạch, Khoa Nội tổng hợp, Khoa Nội Thần kinh, Khoa Ngoại Lồng ngực mạch máu, Khoa Ngoại tổng hợp và Khoa Nhi. Khoa có thời gian nằm viện trung bình cao nhất là khoa ICUA với 9,46 ngày và khoa có thời gian nằm viện thấp nhất là khoa Mắt với 1,84 ngày.

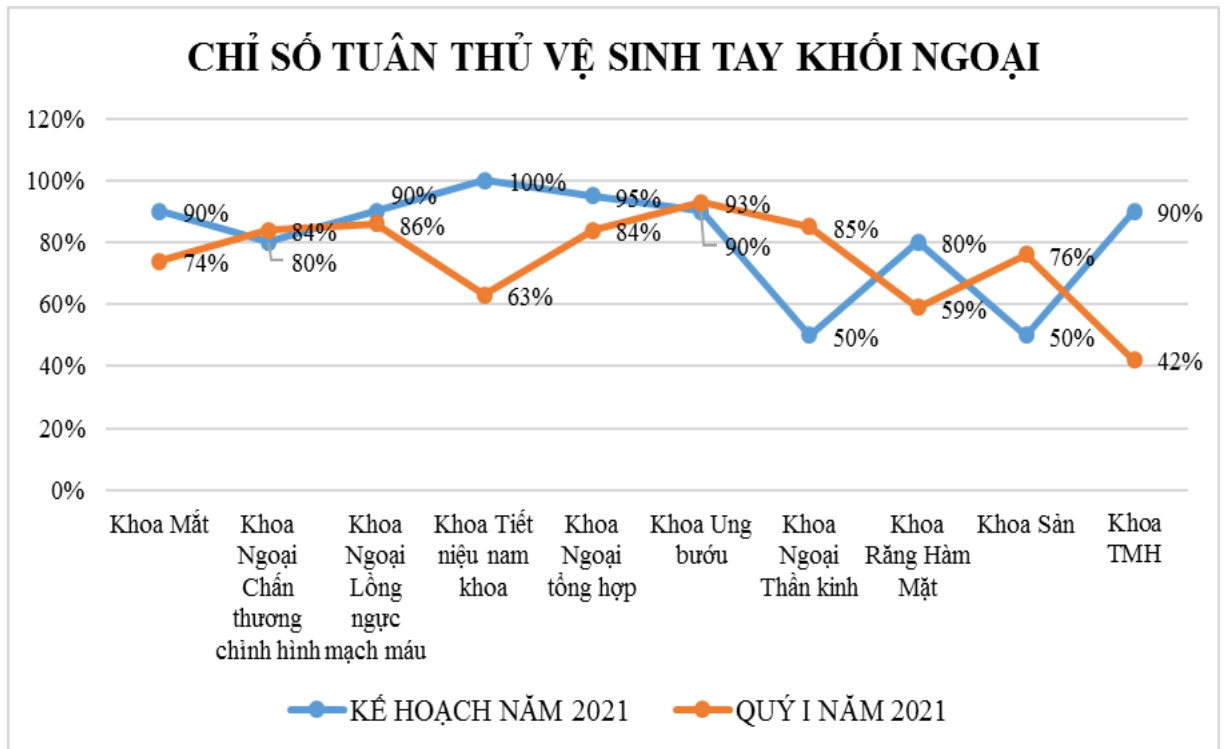
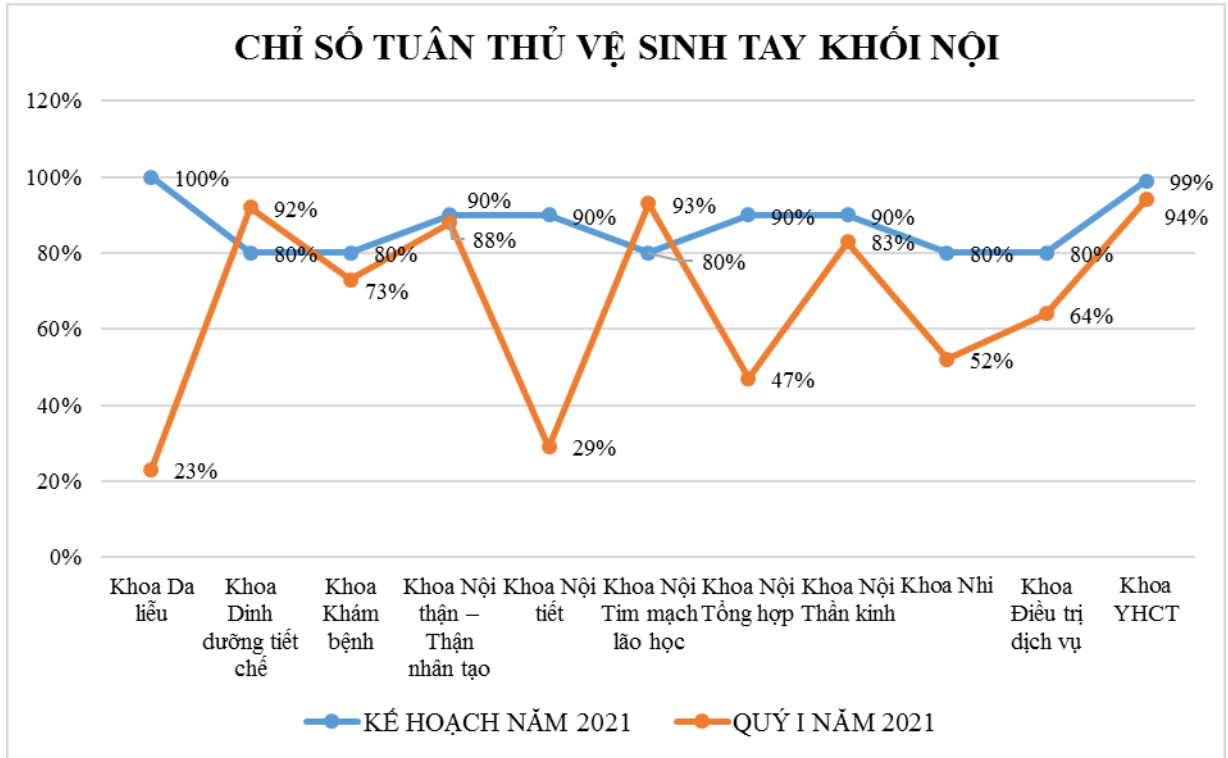
- Công suất sử dụng giường bệnh thực tế tại các khoa: Trong 17 khoa được đánh giá thì có chỉ có 04 khoa đạt mục tiêu đề ra về công suất sử dụng giường bệnh, gồm có: Khoa Nội tim mạch, khoa Ngoại Tổng hợp, Khoa Ung bướu và khoa Răng hàm mặt. Đặc biệt có 2 khoa hiện đang quá tải, vượt quá công suất sử dụng là khoa Ngoại tổng hợp với tỷ lệ 103,07% và khoa Ung bướu với tỷ lệ 142,01%. Khoa có công suất sử dụng thấp nhất là khoa Ngoại Lồng ngực mạch máu với tỷ lệ 44,29%.

- Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú với dịch vụ khám chữa bệnh: Trong 14 khoa được theo dõi về chỉ số tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú với dịch vụ khám chữa bệnh thì có 01 khoa **không** đạt mục tiêu đề ra: Khoa Ngoại tổng hợp. Khoa có tỷ lệ hài lòng của người bệnh cao nhất là Khoa Nội thần kinh (99,19%), tiếp đến là khoa Ngoại Lồng ngực mạch máu (98,71%) và khoa có tỷ lệ hài lòng thấp nhất là Khoa Ngoại tổng hợp (79,64%).

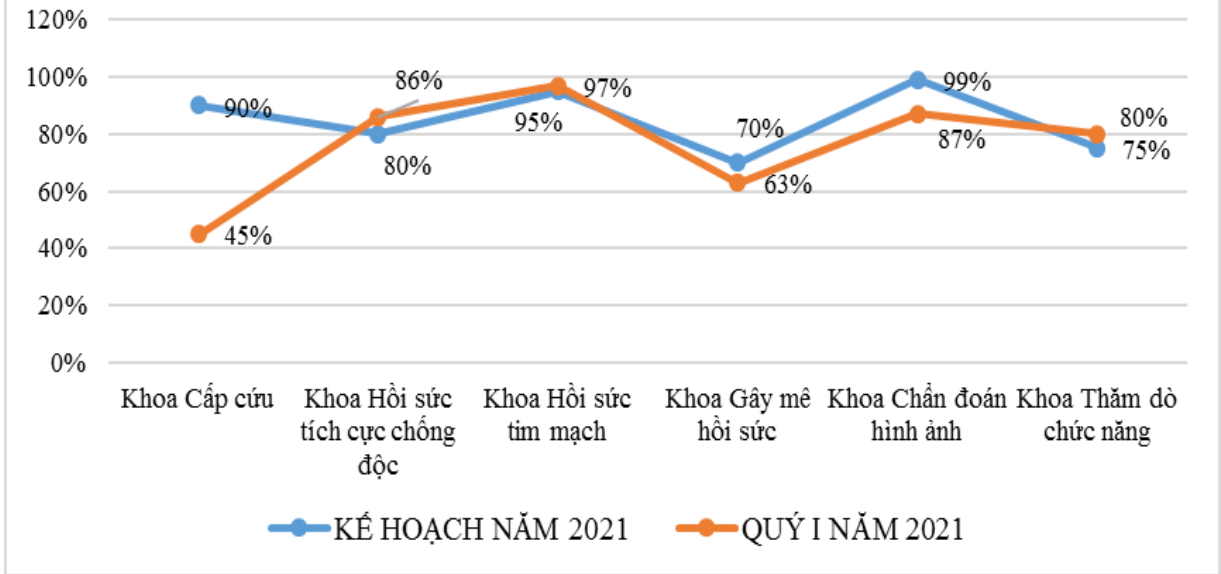
- Chỉ số chuyên khoa Dinh dưỡng tiết chế: Có 02 chỉ số được theo dõi đánh giá tình trạng thực hiện công tác dinh dưỡng tại các khoa lâm sàng: Tỷ lệ bệnh nhân nội trú được đánh giá, theo dõi và can thiệp dinh dưỡng đúng theo quy định và tỷ lệ cung cấp suất ăn dinh dưỡng cho bệnh nhân nội trú. Trong đó có chỉ số tỷ lệ cung cấp suất ăn dinh dưỡng cho bệnh nhân nội trú không đạt được mục tiêu kế hoạch đề ra, chỉ đạt 21,2%.

- Nhóm chỉ số khối xét nghiệm: Có 09 chỉ số chất lượng được xây dựng, theo dõi đánh giá chất lượng hoạt động của khối xét nghiệm theo 03 giai đoạn, trước, trong và sau xét

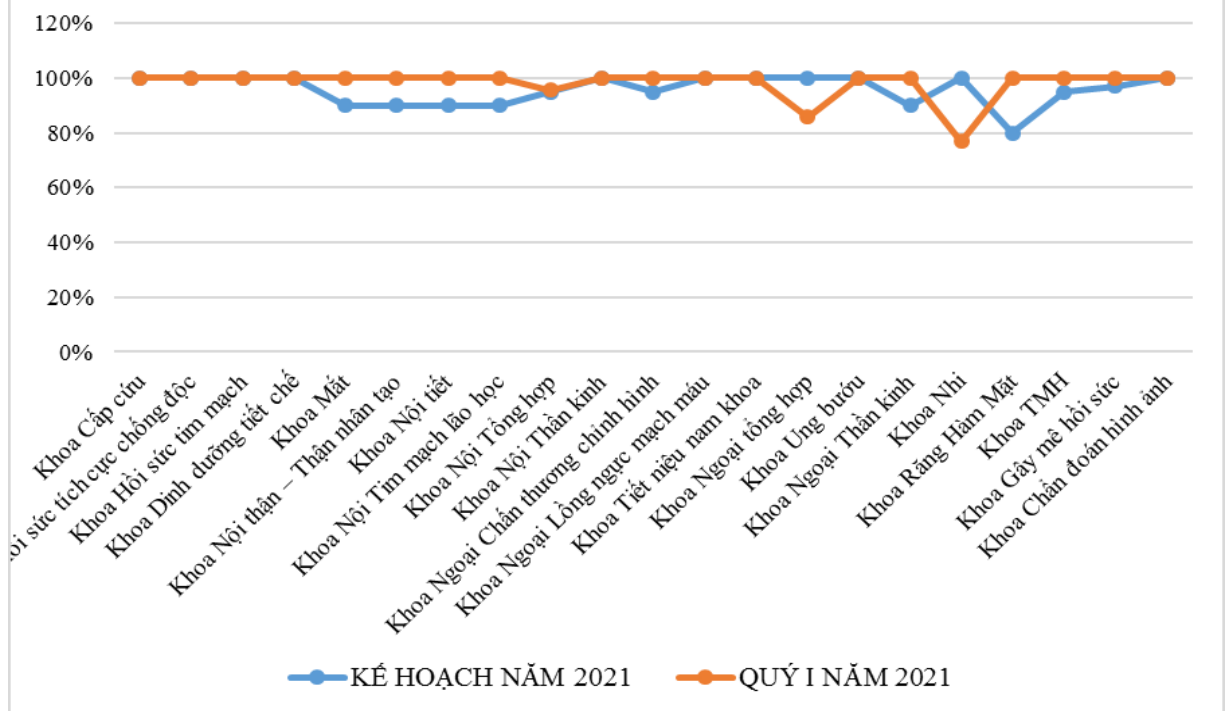
nghiệm. Trong đó có 03 chỉ số chưa được theo dõi đánh giá trong quý 1 năm 2021, các chỉ số còn lại đều đạt được mục tiêu kế hoạch đề ra.



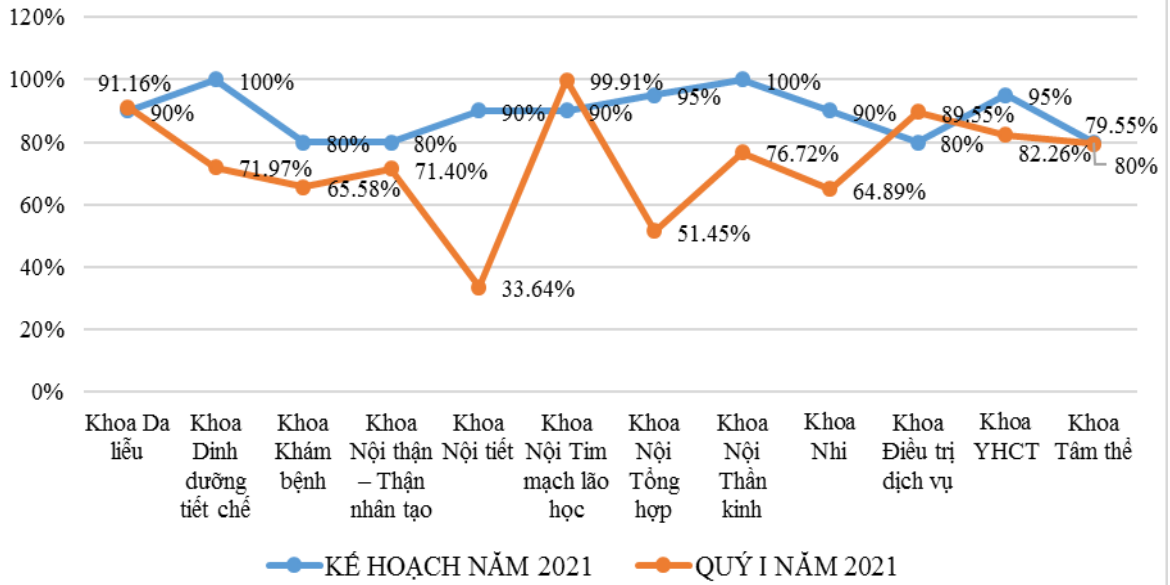
CHỈ SỐ TUÂN THỦ VỆ SINH TAY KHỎI HỒI SỨC VÀ CẬN LÂM SÀNG



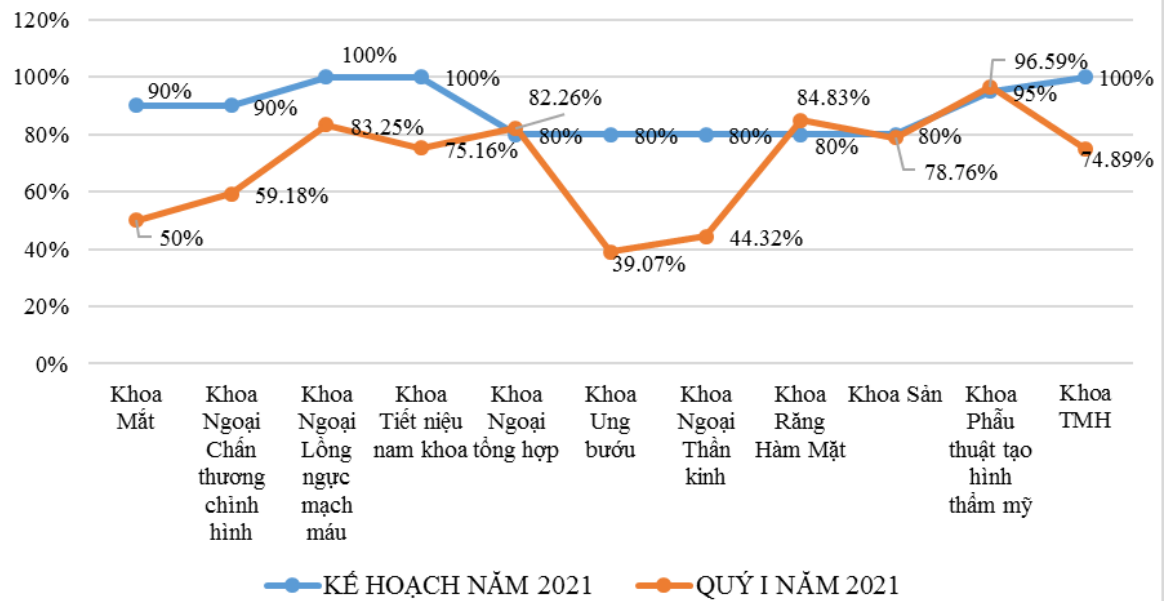
CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG VỀ TUÂN THỦ QUY TRÌNH KỸ THUẬT TIÊM AN TOÀN

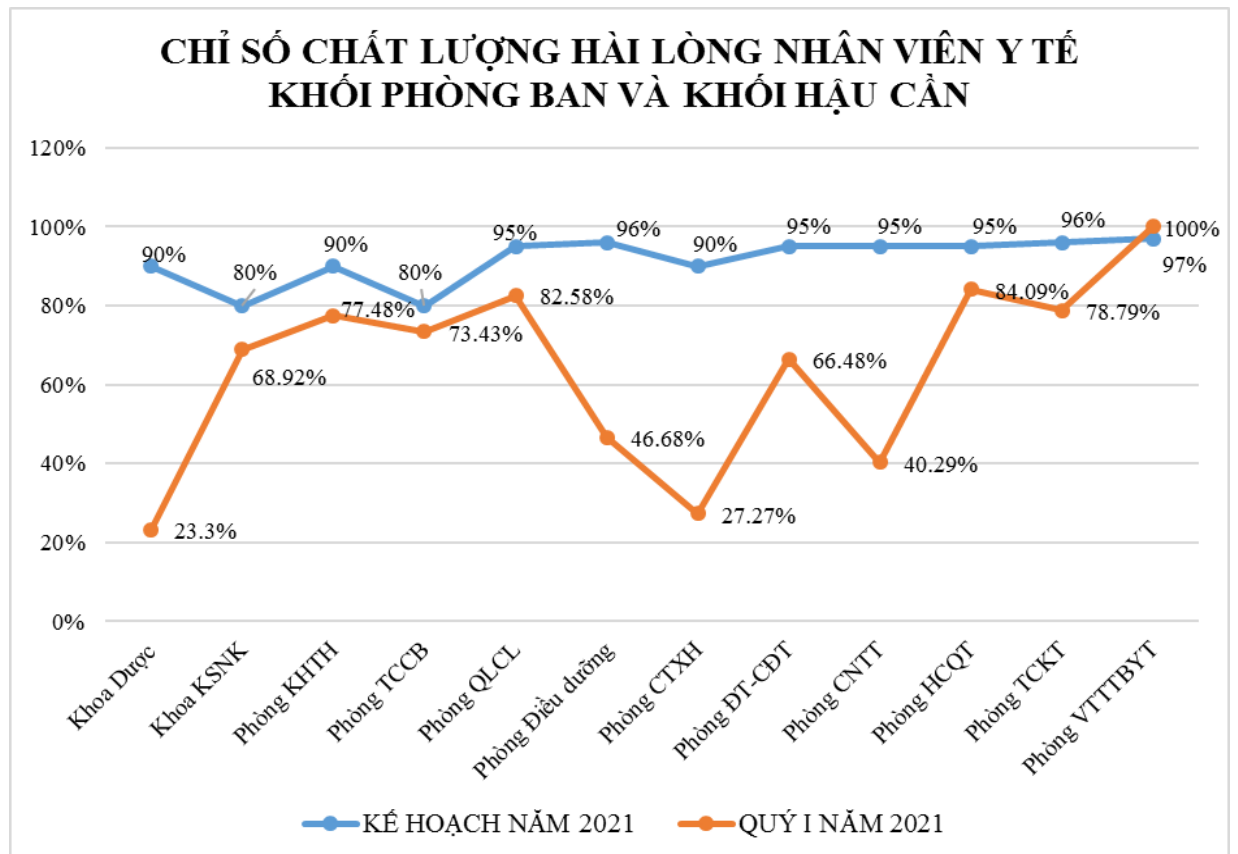
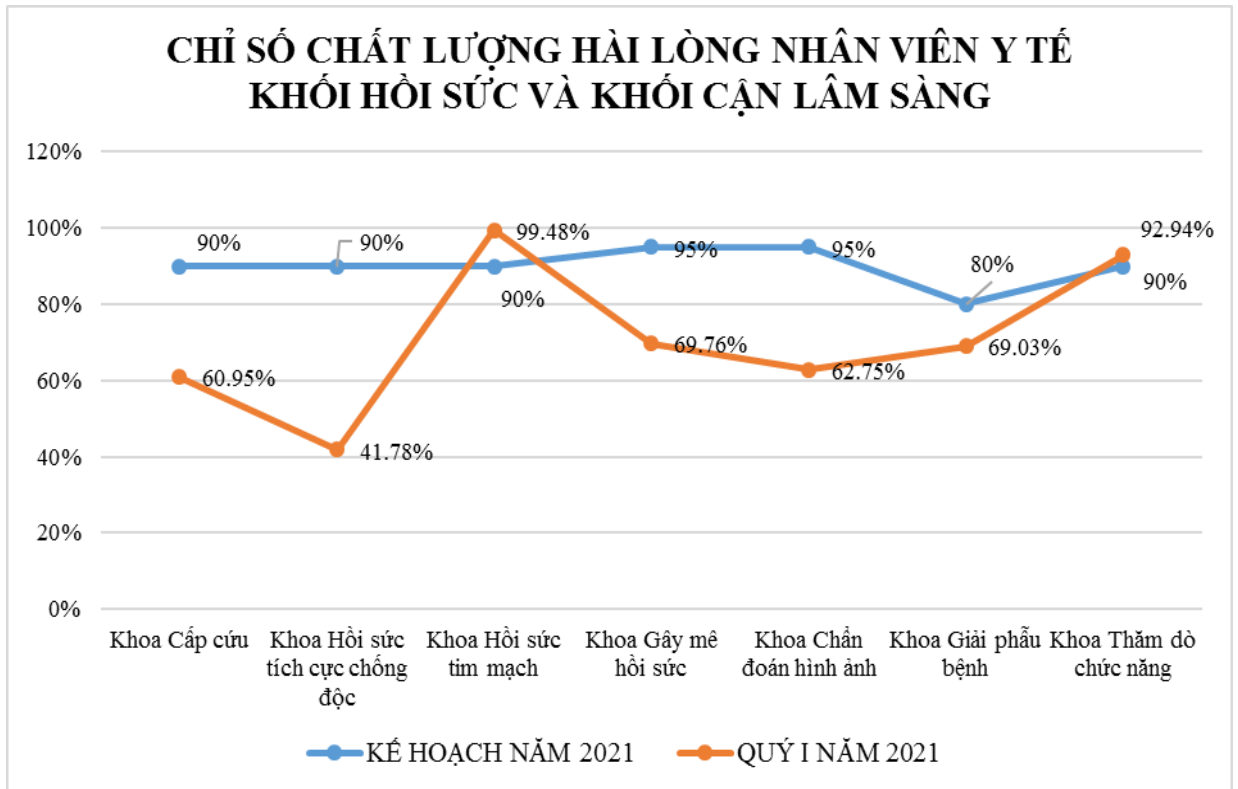


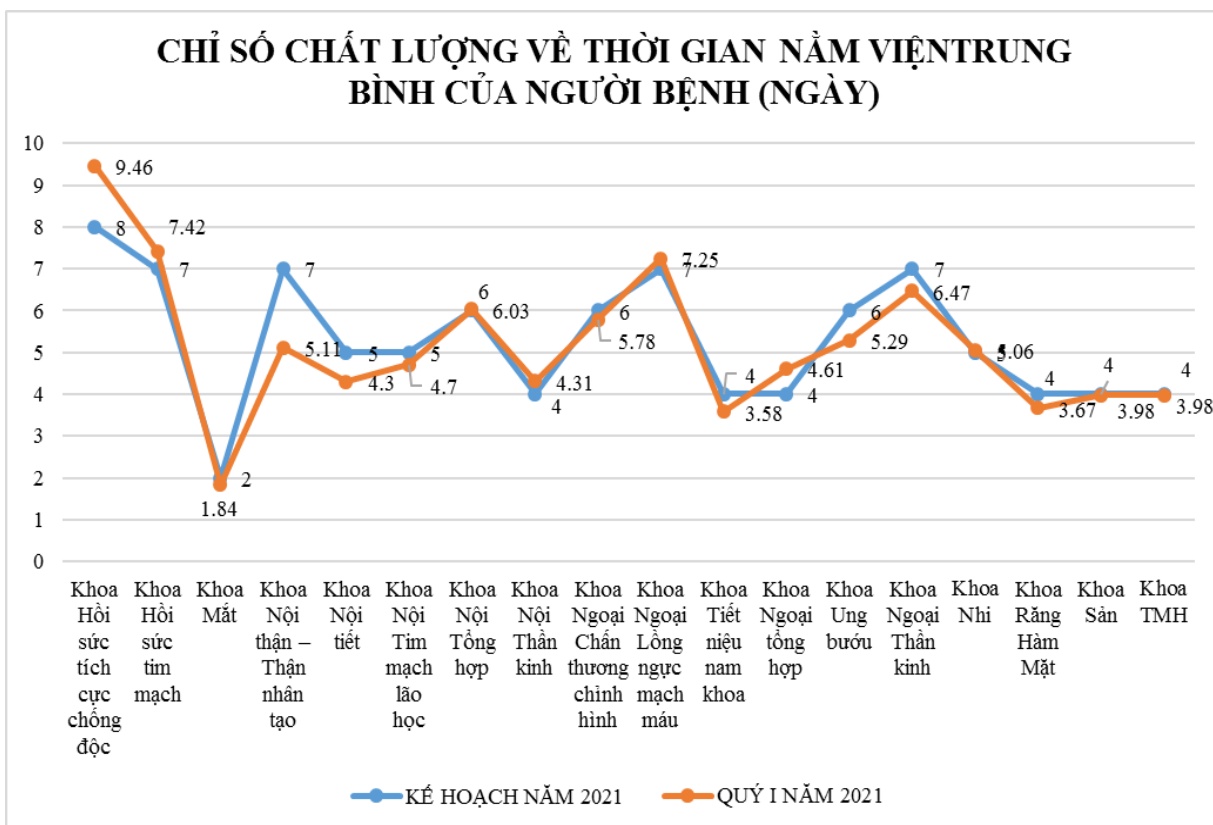
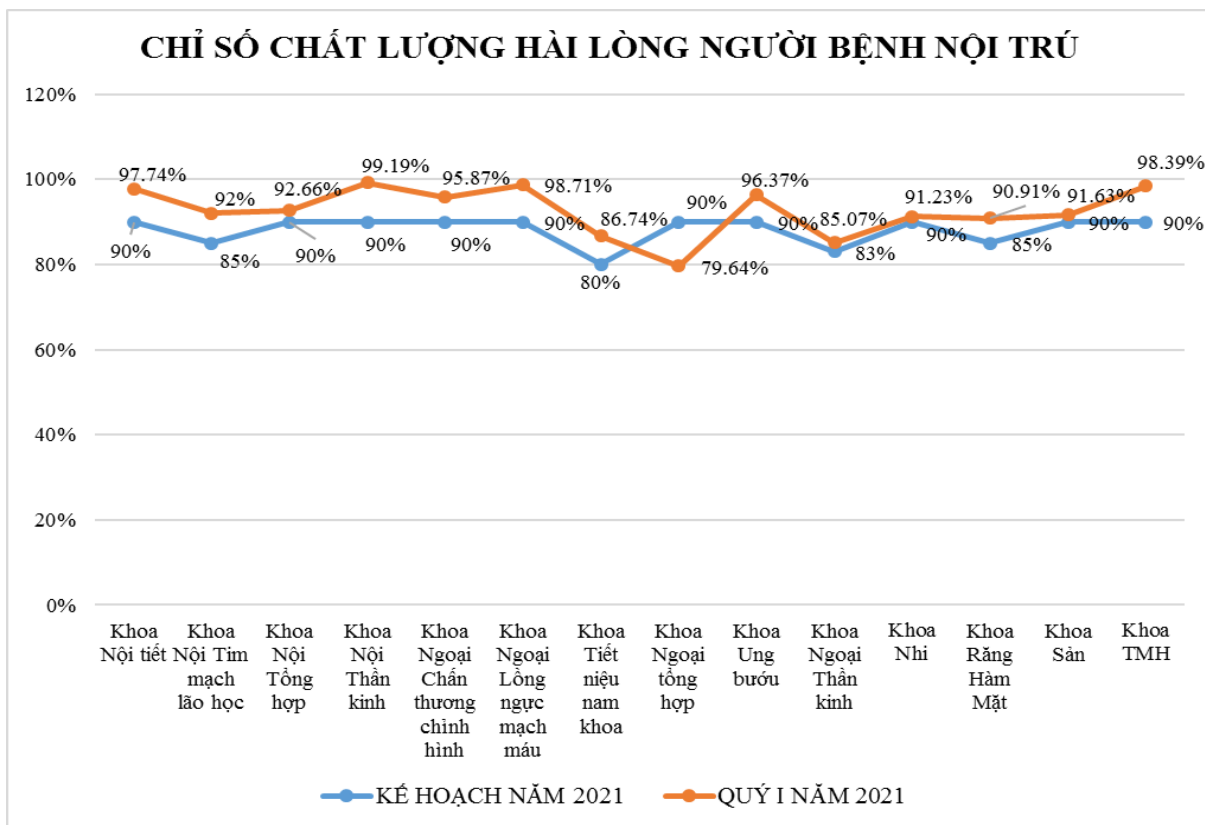
CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG HÀI LÒNG NHÂN VIÊN Y TẾ KHỐI NỘI

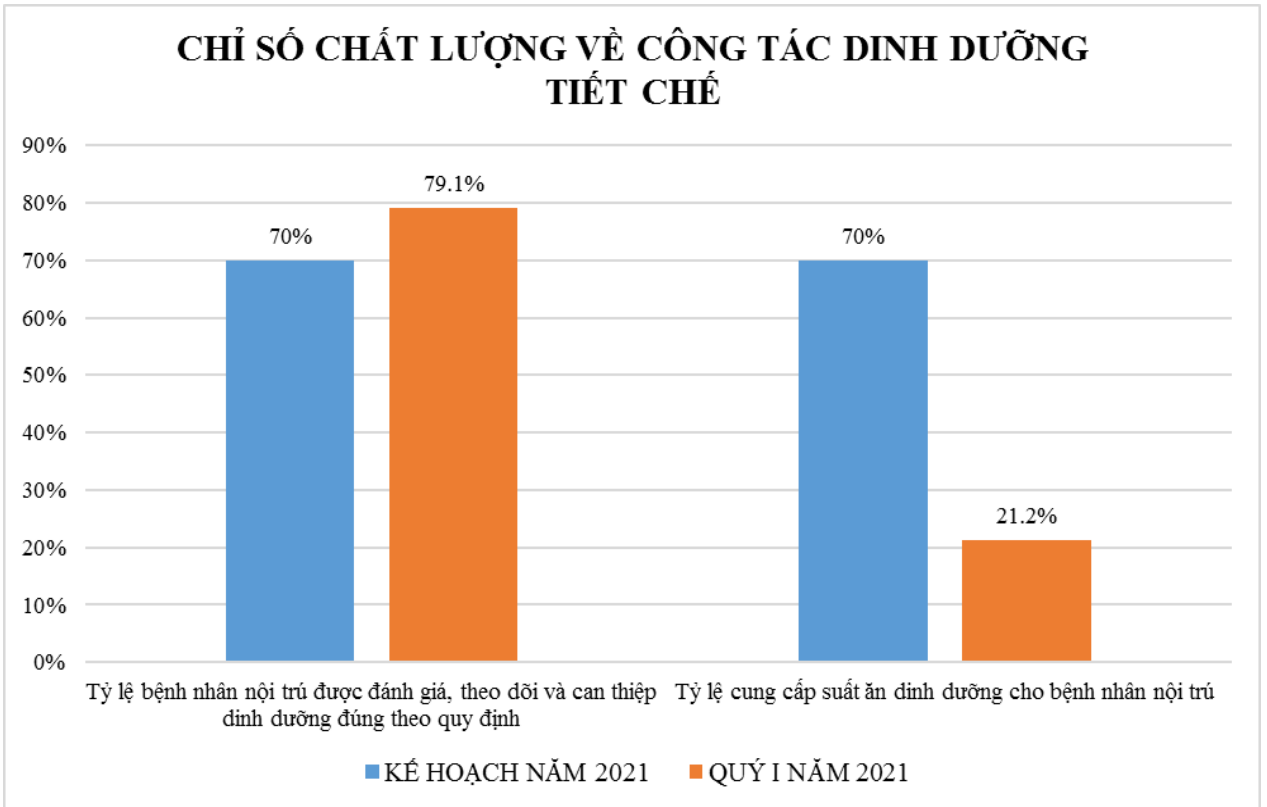
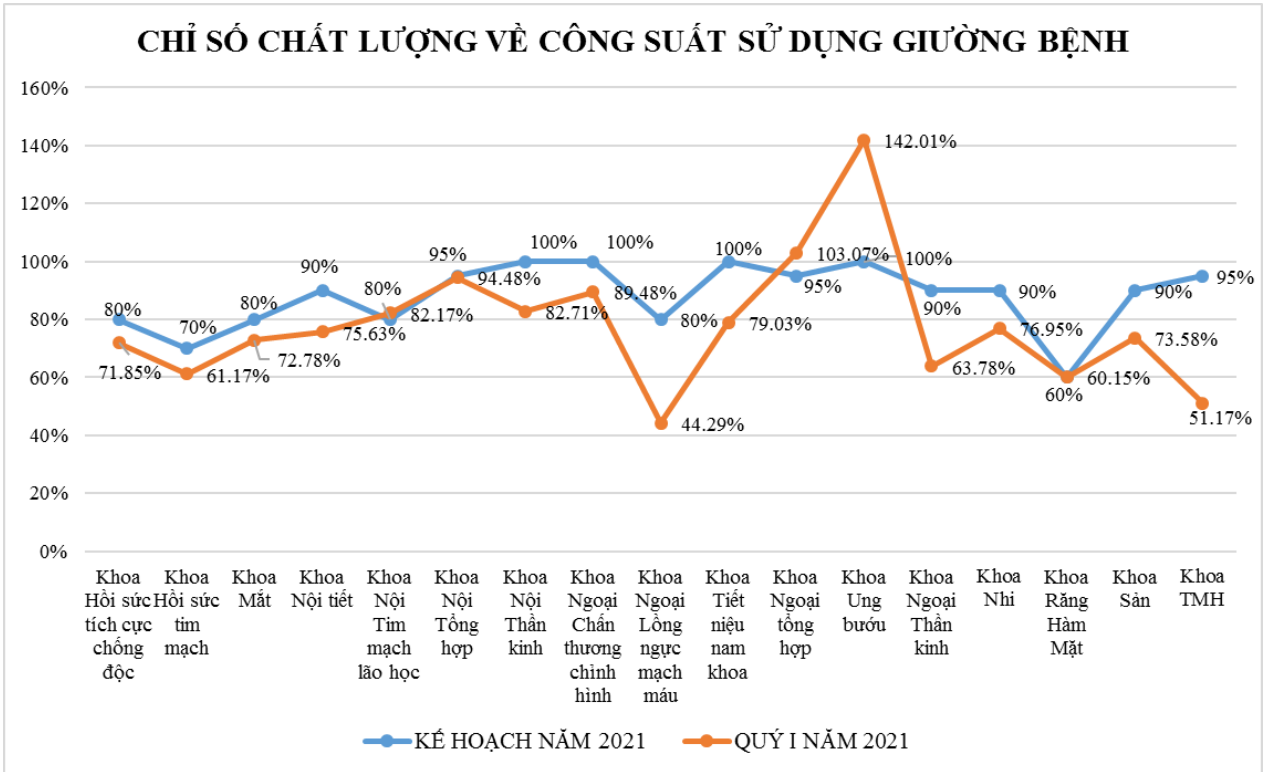


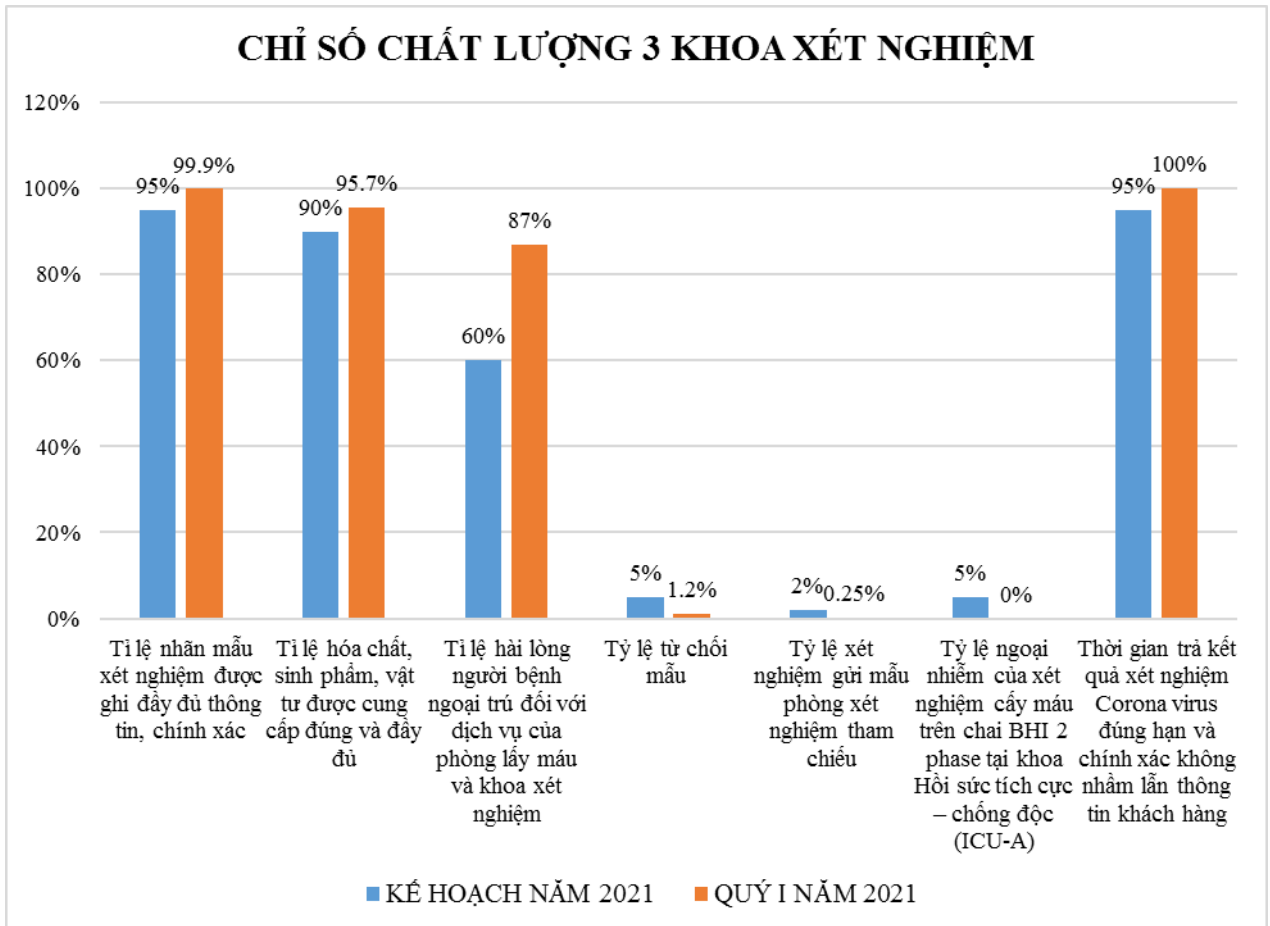
CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG HÀI LÒNG NHÂN VIÊN Y TẾ KHỐI NGOẠI











III. KHUYẾN NGHỊ

1. Chỉ số chất lượng bệnh viện

- Do có sự biến động về nhân sự trong quý 4 năm 2020 và quý 1 năm 2021. Bệnh viện thực hiện rà soát lại tình hình nhân sự, tuyển dụng thêm nhân viên y tế, đặc biệt là đối tượng bác sỹ.
- Tiếp tục thực hiện giám sát, hướng dẫn cho nhân viên trong việc lập kế hoạch chăm sóc cho người bệnh.
- Tăng cường hoạt động khám chữa bệnh nội trú, nâng cao công suất sử dụng giường bệnh tại các khoa.
- Thực hiện rà soát toàn bộ cơ sở vật chất – hạ tầng hiện nay tại bệnh viện và xây dựng kế hoạch sửa chữa, xây dựng mới cơ sở hạ tầng, mở rộng không gian làm việc cho NVYT và đảm bảo an toàn cho NVYT.
- Xây dựng một số chính sách nâng cao chất lượng dịch vụ, thu hút người dân tới khám và điều trị bằng nhiều hình thức khác nhau nhằm tăng các nguồn thu cho bệnh viện từ đó từng bước tăng lương cho NVYT.

2. Chỉ số chất lượng các phòng khoa

- Có các hình thức khen thưởng cũng như phê bình, xử phạt với các khoa có tỷ lệ tuân thủ vệ sinh tay thấp nhất trong tháng, quý, năm. Đặc biệt cần chú ý đến khoa có tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay thấp nhất là Khoa Da liễu, khoa Nội tiết và các khoa thuộc hệ ngoại có tỷ lệ tuân thủ thấp, cần đẩy mạnh công tác giám sát, nhắc nhở tại các khoa này và tăng cường giám sát, nhắc nhở những khoa có tỷ lệ nhân viên tuân thủ vệ sinh tay thấp dưới 50%.

- Nhân viên mạng lưới Kiểm soát nhiễm khuẩn tiếp tục phối hợp báo lãnh đạo khoa khi có nhân viên chưa tuân thủ vệ sinh tay hoặc vệ sinh tay chưa đúng quy trình.

- Tăng cường kiểm tra, giám sát sự tuân thủ phác đồ điều trị, và các qui trình hoạt động hướng tới chuẩn hóa các hoạt động bệnh viện.

- Nâng cao chất lượng chăm sóc của hệ điều dưỡng tại các khoa lâm sàng, tăng cường công tác kiểm tra giám sát của điều dưỡng trưởng và phòng điều dưỡng.

- Đẩy mạnh công tác truyền thông giáo dục sức khỏe cho người bệnh nhằm đẩy mạnh việc tuân thủ trong điều trị.

- Thực hiện điều phối, sắp xếp lại phòng bệnh, giường bệnh giữa các khoa lâm sàng, đặc biệt bố trí nhằm giảm tình trạng quá tải tại 2 khoa Ngoại tổng hợp và khoa Ung bướu.

- Duy trì hoạt động kiểm tra, giám sát thường quy tại các khoa.

- Tăng cường giám sát và tập huấn nhân viên thực hiện đúng quy trình kỹ thuật.

IV. PHƯƠNG HƯỚNG HOẠT ĐỘNG QUÝ 2 NĂM 2021

- Tổ chức giám sát các hoạt động của các phòng/khoa theo chuyên đề và theo các khuyến cáo của Sở Y tế.

- Lập kế hoạch và tổ chức đánh giá nội bộ 6 tháng đầu năm 2021 để đánh giá chất lượng hoạt động của các phòng/khoa.

- Kiện toàn quy trình kỹ thuật năm 2021.

- Hoàn thiện bảng kiểm giám sát quy trình kỹ thuật năm 2021 và xây dựng kế hoạch giám sát.

- Tăng cường kiểm tra, giám sát sự tuân thủ phác đồ điều trị, và các qui trình hoạt động hướng tới chuẩn hóa các hoạt động bệnh viện; duy trì và củng cố công tác bình bệnh án, bình toa thuốc tại khoa và cấp bệnh viện; kiểm tra hồ sơ bệnh án; nâng cao hiệu quả tuân thủ phác đồ điều trị thông qua việc ứng dụng công nghệ thông tin trong kiểm tra, giám sát.

- Tiếp tục thực hiện các biện pháp phòng chống Covid 19 tại bệnh viện theo hướng dẫn của Bộ Y tế.
- Thực hiện các biện pháp nhằm giảm tỷ lệ nhiễm khuẩn bệnh viện. Tăng cường các hoạt động giám sát, đặc biệt giám sát vệ sinh môi trường, chất thải. Tổ chức tập huấn cho nhân viên công ty vệ sinh; Đảm bảo chất lượng dụng cụ, đồ vải vô khuẩn.
- Tiếp tục thực hiện giám sát sự tuân thủ các quy định, quy trình về kiểm soát nhiễm khuẩn trong vệ sinh tay, các kỹ thuật, thủ thuật; nhiễm khuẩn bệnh viện trong toàn bệnh viện, thúc đẩy tiến độ hoàn thành các quy định, quy trình, bảng kiểm về vệ sinh môi trường, quản lý chất thải để tiến hành giám sát. Dựa vào kết quả giám sát để đưa ra các can thiệp phù hợp nhằm làm tăng tỉ lệ tuân thủ về kiểm soát nhiễm khuẩn, giảm tỉ lệ nhiễm khuẩn bệnh viện.
- Các khoa lâm sàng tăng cường công tác tư vấn dinh dưỡng và tầm quan trọng khi tuân thủ dinh dưỡng trong điều trị cho người bệnh.
- Bệnh viện tiến hành khảo sát lấy ý kiến người bệnh để cải tiến chất lượng trong việc cung cấp suất ăn dinh dưỡng cho người bệnh. Tuyển dụng thêm nhân sự cho bếp ăn dinh dưỡng phục vụ người bệnh.
- Hoàn thiện bảng thiết kế cho khu xét nghiệm Huyết học – Hóa sinh, xây dựng hồ sơ tiêu chuẩn ISO 15189.
- Xây dựng lại hệ thống quản lý chất lượng khối xét nghiệm, cập nhật lại toàn bộ quy trình, biểu mẫu, hồ sơ và thực hiện thẩm định phương pháp xác định giá trị đo.
- Tổ kiểm tra giám sát khu nội trú thuộc P.QLCL tiến hành kiểm tra hàng ngày về công tác vệ sinh, cơ sở vật chất để kịp thời liên hệ khắc phục khi có vấn đề phát sinh. Ưu tiên giám sát chặt chẽ tại các khoa thường xuyên đông bệnh như khoa Nhi, Khoa NTQ, Khoa CTCH, khoa Sản.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các phòng/khoa;
- Lưu VT.

TP QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG



Huỳnh Mỹ Thư