

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 03 tháng 01 năm 2023

BÁO CÁO
KẾT QUẢ THỰC HIỆN CÁC CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG QUÝ IV NĂM 2022

I. ĐẶC ĐIỂM TÌNH HÌNH

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

Sau 15 năm hoạt động, Bệnh viện đã tạo được sự tin tưởng của người dân tại địa bàn thành phố cũng như các vùng lân cận. Số lượng người bệnh đến khám chữa bệnh mỗi ngày trung bình khoảng 4500 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 Thành phố 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 IV NĂM 2022

STT	TÊN PHÒNG/ KHOA	TÊN CHỈ SỐ	KẾ HOẠCH NĂM 2022	KẾT QUẢ QUÝ 1 NĂM 2022	KẾT QUẢ QUÝ 2 NĂM 2022	KẾT QUẢ QUÝ 3 NĂM 2022	KẾT QUẢ QUÝ 4 NĂM 2022	ĐẠT/ KHÔNG ĐẠT
1	Phòng Kế hoạch tổng hợp	Thời gian nằm viện trung bình toàn bệnh viện	≤ 5 ngày	4.87 ngày	4,95 ngày	4,98 ngày	5,34 ngày	Không đạt
		Công suất sử dụng giường bệnh toàn bệnh viện	≥ 60%	44.04%	60,81%	73,95%	70,02%	Đạt
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế tại phòng	≥ 90%				81,3%	Không đạt
2	Phòng Tổ chức cán bộ	Tỷ lệ bác sĩ/giường bệnh toàn bệnh viện	≥ 0,5	0.7	0,7	0,6	0,6	Đạt
		Tỷ lệ bác sĩ/điều dưỡng toàn bệnh viện	≥ 0,6	0.6	0,64	0,6	0,6	Đạt

		Tỷ lệ điều dưỡng/giường bệnh toàn bệnh viện	$\geq 0,7$	1.1	1	1	0,97	Đạt
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế tại phòng	$\geq 80\%$				48,5%	Không đạt
3	Phòng Quản lý chất lượng	Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú với dịch vụ khám chữa bệnh toàn bệnh viện	$\geq 90\%$	95.8%	83,6%	95%	86,07%	Không đạt
		Tỷ lệ hài lòng của người bệnh ngoại trú với dịch vụ khám chữa bệnh toàn bệnh viện	$\geq 88\%$	91.93%	82,8%		89,3%	Đạt
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế toàn bệnh viện	$\geq 72\%$				73,1%	Đạt
		Tỷ lệ nhân viên có kiến thức đúng về quy định báo cáo sự cố	$\geq 80\%$		49,6%		89,9%	Đạt
		Tỷ lệ sự cố được giải quyết	$\geq 80\%$	85.7%	81,2%	90,1%	90,2%	Đạt
		Tỷ lệ khoa/phòng có báo cáo sự cố	$\geq 80\%$	48.9%	70%	81,5%	85,5%	Đạt
		Thời gian chờ khám bệnh trung bình của người bệnh	≤ 48 phút		48,58 phút		38,1 phút	Đạt
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế tại phòng	$\geq 85\%$				94,8%	Đạt
4	Phòng Điều dưỡng	Tỷ lệ tuân thủ quy trình kỹ thuật tiêm an toàn	$\geq 95\%$	100%	97,87%	99,51%	99,82%	Đạt
		Tỷ lệ điều dưỡng tuân thủ quy trình chăm sóc điều dưỡng	$\geq 91\%$	92%	99,3%	100%	99,1%	Đạt
		Tỷ lệ người bệnh điều trị nội trú loét do tỳ đè	$\leq 0,1\%$	0%	0%	0,04%	0,116%	Không đạt
		Tỷ lệ người bệnh điều trị nội trú bị viêm phổi do ứ đọng	$\leq 0,1\%$	0%	0%	0%	0%	Đạt

		Tỷ lệ người bệnh nội trú được điều dưỡng tư vấn, GDSK phù hợp	$\geq 95\%$	100%	99,35%	100%	98,65%	Đạt
		Tỷ lệ người bệnh điều trị nội trú được thực hiện thuốc đúng theo chỉ định	$\geq 95\%$	100%	99,84%	100%	99,76%	Đạt
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế tại phòng	$\geq 70\%$				74%	Đạt
5	Phòng Công nghệ thông tin	Tỷ lệ cán bộ chuyên trách CNTT có trình độ sau đại học	$\geq 10\%$	10,5%	16,67%	13,33%	14,3%	Đạt
6	Phòng Hành chính quản trị	Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế tại phòng	$\geq 85\%$				84,6%	Không đạt
7	Phòng Tài chính kế toán	Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế tại phòng	$\geq 80\%$				74%	Không đạt
8	Phòng Công tác xã hội	Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế tại phòng	$\geq 80\%$				66,3%	Không đạt
		Tỷ lệ người bệnh hài lòng về công tác tiếp đón hướng dẫn tại bệnh viện Thành phố Thủ Đức	$\geq 90\%$		98%	96%	98%	Đạt
9	Khoa Cấp cứu	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	$\geq 60\%$	34,48 %	18%	29,91 %	70,23%	Đạt
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế tại khoa	$\geq 70\%$				69,5%	Không đạt
		Tỷ lệ thực hiện mũi tiêm an toàn	100%		100%	100%	100%	Đạt
10	Khoa Hồi sức tích cực chống độc	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	$\geq 80\%$	66,67 %	88,33%	80,64%	98,43%	Đạt
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế tại khoa	$\geq 50\%$				67,6%	Đạt
		Thời gian nằm viện trung bình	≤ 8 ngày	8,92 ngày	6,24 ngày	7,47 ngày	7,73 ngày	Đạt
		Tỷ lệ thực hiện mũi tiêm an toàn	100%	100%	94,7%	100%	100%	Đạt

11	Khoa Hồi sức tim mạch	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	$\geq 90\%$	87.75 %	92,4%	92,28%	94.12%	Đạt
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế tại khoa	$\geq 90\%$				67,7%	Không đạt
		Thời gian nằm viện trung bình	≤ 7 ngày	6.19 ngày	7,63 ngày	7,6 ngày	7,03 ngày	Không đạt
		Tỷ lệ thực hiện mũi tiêm an toàn	100%		100%	100%	100%	Đạt
12	Khoa Da liễu	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	$\geq 70\%$		36,5%	28,43 %	73,15%	Đạt
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế tại khoa	$\geq 90\%$				56,8%	Không đạt
13	Khoa Dinh dưỡng tiết chế	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	$\geq 80\%$	100%	72,7%	92%	95,93%	Đạt
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế tại khoa	$\geq 80\%$				61,9%	Không đạt
		Tỷ lệ thực hiện mũi tiêm an toàn	100%	100%	100%	100%	100%	Đạt
		Tỷ lệ người bệnh nội trú được đánh giá, theo dõi và can thiệp dinh dưỡng đúng theo quy định	$\geq 70\%$	67.6%	71,5%	78,3%	87,3%	Đạt
		Tỷ lệ cung cấp suất ăn dinh dưỡng cho người bệnh nội trú	$\geq 70\%$	51.2%	56%	62%	51,3%	Không đạt
14	Khoa Khám bệnh	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	$\geq 80\%$	90%	86,4%	85,97%	93,01%	Đạt
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế tại khoa	$\geq 80\%$				80,5%	Đạt
15	Khoa Mắt	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	$\geq 90\%$	75%	55%	87,13 %	83,49%	Không đạt
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế tại khoa	$\geq 90\%$				58,8%	Không đạt
		Thời gian nằm viện trung bình	≤ 2 ngày	2 ngày	2 ngày	2,03 ngày	2 ngày	Đạt
16	Khoa Nội thận – Thận nhân tạo	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	$\geq 90\%$	96.88%	97,22%	98,1%	97,38%	Đạt
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	$\geq 80\%$				67,9%	Không đạt
		Tỷ lệ thực hiện mũi tiêm an toàn	$\geq 90\%$	100%	94,1%	94%	98%	Đạt

17	Khoa Nội tiết	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	$\geq 60\%$	0%	41,43 %	56,43 %	80,09%	Đạt
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	$\geq 70\%$				76,7%	Đạt
		Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú với dịch vụ khám chữa bệnh	$\geq 90\%$	100%	95,4%		87,74 %	Không đạt
		Tỷ lệ thực hiện mũi tiêm an toàn	$\geq 90\%$	100%	100%	100%	100%	Đạt
		Thời gian nằm viện trung bình	≤ 4 ngày	3.93 ngày	4,43 ngày	5,26 ngày	5,48 ngày	Không đạt
18	Khoa Nội Tim mạch lão học	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	$\geq 85\%$	67.35 %	59,07 %	85,56%	75,87%	Không đạt
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	$\geq 90\%$				78,5%	Không đạt
		Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú với dịch vụ khám chữa bệnh	$\geq 85\%$	89.28%	83,1%	95,7%	90,32%	Đạt
		Thời gian nằm viện trung bình	≤ 5 ngày	5.52 ngày	5,07 ngày	5,4 ngày	5,3 ngày	Không đạt
		Tỷ lệ thực hiện mũi tiêm an toàn	$\geq 90\%$	100%	100%	100%	100%	Đạt
19	Khoa Nội Tổng hợp	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	$\geq 70\%$	35.34 %	37,25 %	21,88 %	67,36%	Không đạt
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	$\geq 75\%$				71,1%	Không đạt
		Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú với dịch vụ khám chữa bệnh	$\geq 90\%$	95.95%	89,7%	95,4%	76,08%	Không đạt
		Thời gian nằm viện trung bình	≤ 5 ngày	5.78 ngày	5,47 ngày	5,57 ngày	5,71 ngày	Không đạt
		Tỷ lệ thực hiện mũi tiêm an toàn	$\geq 95\%$	100%	100%	100%	100%	Đạt
20	Khoa Nội Thần kinh	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	$\geq 90\%$	45.45 %	77,97 %	80,12 %	91,34%	Đạt
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	$\geq 80\%$				65,7%	Không đạt
		Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú với dịch vụ khám chữa bệnh	$\geq 90\%$	97.98%	69,9%	95,7%	92,74%	Đạt
		Thời gian nằm viện trung bình	≤ 4 ngày	4.07 ngày	4,56 ngày	4,72 ngày	4,36 ngày	Không đạt
		Tỷ lệ thực hiện mũi tiêm an toàn	100%		100%	100%	100%	Đạt
21	Khoa Tâm thần	Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	$\geq 80\%$				66,7%	Không đạt

22	Khoa Ngoại Chấn thương chỉnh hình	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	$\geq 80\%$	72.12 %	42,93 %	50,31 %	79,29%	Không đạt
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	$\geq 80\%$				78,5%	Không đạt
		Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú với dịch vụ khám chữa bệnh	$\geq 90\%$	95.3%	85,7%	94,8%	91,13%	Đạt
		Thời gian nằm viện trung bình	≤ 6 ngày	5.7 ngày	5,84 ngày	6,06 ngày	6,3 ngày	Không đạt
		Tỷ lệ thực hiện mũi tiêm an toàn	$\geq 95\%$	100%	100%	100%	100%	Đạt
23	Khoa Ngoại Lồng ngực mạch máu	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	$\geq 90\%$	74.29 %	88,64 %	89%	94,1%	Đạt
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	100%				38,8%	Không đạt
		Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú với dịch vụ khám chữa bệnh	$\geq 90\%$	100%	88,9%	96%	99,35%	Đạt
		Thời gian nằm viện trung bình	≤ 7 ngày	7.17 ngày	6,59 ngày	6,54 ngày	5,9 ngày	Đạt
		Tỷ lệ thực hiện mũi tiêm an toàn	100%	100%	100%	100%	100%	Đạt
24	Khoa Tiết niệu nam khoa	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	$\geq 80\%$	0%	33,1%	52,22 %	73,43%	Không đạt
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	$\geq 80\%$				86,2%	Đạt
		Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú với dịch vụ khám chữa bệnh	$\geq 80\%$	98.27%	93,3%	87,1%	87,1%	Đạt
		Thời gian nằm viện trung bình	≤ 4 ngày	3.7 ngày	3,75 ngày	3,57 ngày	3,91 ngày	Đạt
		Tỷ lệ thực hiện mũi tiêm an toàn	100%		100%	100%	100%	Đạt
25	Khoa Ngoại tổng hợp	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	$\geq 80\%$	29.41 %	69,1%	62,91 %	91,36%	Đạt
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	$\geq 80\%$				76,9%	Không đạt
		Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú với dịch vụ khám chữa bệnh	$\geq 90\%$	97.42%	63,9%	96,1%	80,65%	Không đạt
		Thời gian nằm viện trung bình	≤ 5 ngày	5 ngày	5,1 ngày	5,14 ngày	5,24 ngày	Không đạt
		Tỷ lệ thực hiện mũi tiêm an toàn	$\geq 95\%$	100%	71%	100%	100%	Đạt

26	Khoa Ung bướu	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	$\geq 90\%$	20.83 %	77,78 %	98,48%	100%	Đạt
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	$\geq 80\%$				61,6%	Không đạt
		Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú với dịch vụ khám chữa bệnh	$\geq 90\%$	91.92%	88%	95,6%	79,03%	Không đạt
		Thời gian nằm viện trung bình	≤ 6 ngày	5.45 ngày	4,48 ngày	4,22 ngày	5,27 ngày	Đạt
		Tỷ lệ thực hiện mũi tiêm an toàn	100%	100%	100%	100%	100%	Đạt
27	Khoa Ngoại Thần kinh	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	$\geq 70\%$		59,55 %	61,88 %	95%	Đạt
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	$\geq 70\%$				76,8%	Đạt
		Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú với dịch vụ khám chữa bệnh	$\geq 85\%$	98.03%	45,1%		92,26%	Đạt
		Thời gian nằm viện trung bình	≤ 7 ngày	7.69 ngày	8,03 ngày	8,9 ngày	9,29 ngày	Không đạt
		Tỷ lệ thực hiện mũi tiêm an toàn	$\geq 90\%$		100%	100%	100%	Đạt
28	Khoa Nhi	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	$\geq 70\%$	63.04 %	55,34 %	48,36 %	77,57%	Đạt
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	$\geq 70\%$				86,5%	Đạt
		Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú với dịch vụ khám chữa bệnh	$\geq 90\%$	95.54%	76,4%	94%	79,32%	Không đạt
		Thời gian nằm viện trung bình	≤ 5 ngày	3.73 ngày	4,78 ngày	4,5 ngày	5,24 ngày	Không đạt
		Tỷ lệ thực hiện mũi tiêm an toàn	100%		66,7%	100%	98%	Không đạt
29	Khoa Điều trị dịch vụ	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	$\geq 80\%$	83.33%	76,84 %	62,57 %	89,56%	Đạt
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	$\geq 80\%$				60,9%	Không đạt
30	Khoa Răng Hàm Mặt	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	$\geq 70\%$		55,02 %	54,33 %	72,08%	Đạt
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	$\geq 80\%$				77,5%	Không đạt
		Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú với dịch vụ khám chữa bệnh	$\geq 85\%$	92%	92,6%	91,9%		
		Thời gian nằm viện trung bình	≤ 4 ngày	5.98 ngày	6,44 ngày	6,61 ngày	6,25 ngày	Không đạt

		Tỷ lệ thực hiện mũi tiêm an toàn	$\geq 80\%$	100%	100%	100%	100%	Đạt
31	Khoa Sản	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	$\geq 70\%$	59,09%	45%	85,55%	91,7%	Đạt
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	$\geq 80\%$				63,1%	Không đạt
		Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú với dịch vụ khám chữa bệnh	$\geq 90\%$	96%	92,1%	92,9%	91,94%	Đạt
		Thời gian nằm viện trung bình	≤ 4 ngày	3,07 ngày	3,64 ngày	4,28 ngày	4,64 ngày	Không đạt
32	Khoa TMH	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	$\geq 70\%$	0%	55,73%	40,11%	79,66%	Đạt
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	$\geq 80\%$				77,3%	Không đạt
		Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú với dịch vụ khám chữa bệnh	$\geq 90\%$	95,67%	82,6%	98,9%	96,77%	Đạt
		Thời gian nằm viện trung bình	≤ 4 ngày	4,31 ngày	4,3 ngày	4,22 ngày	4,28 ngày	Không đạt
		Tỷ lệ thực hiện mũi tiêm an toàn	$\geq 95\%$		100%	100%	100%	Đạt
33	Khoa YHCT	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	$\geq 95\%$	98,11%	87,79%	98,25%	95,19%	Đạt
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	$\geq 85\%$				72,1%	Không đạt
34	Khoa Gây mê hồi sức	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	$\geq 80\%$	64,81%	65,06%	72,46%	82,57%	Đạt
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	$\geq 80\%$				74,3%	Không đạt
		Tỷ lệ thực hiện mũi tiêm an toàn	$\geq 95\%$		100%	100%	100%	Đạt
		Tỷ lệ người bệnh được thực hiện bảng kiểm an toàn phẫu thuật	100%		100%	100%	100%	Đạt
35	Khoa Chẩn đoán hình ảnh	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	$\geq 80\%$	60%	36,67%	34,22%	76,9%	Không đạt
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	$\geq 80\%$				81,3%	Đạt
		Tỷ lệ thực hiện mũi tiêm an toàn	100%	100%	100%	100%	100%	Đạt
36	Khoa Giải phẫu bệnh	Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	$\geq 80\%$				94,9%	Đạt

37	Khoa huyết học truyền máu	Tỉ lệ các mẫu xét nghiệm bị từ chối	$\leq 10\%$	0.02%	0,03%	0,01%	0,01%	Đạt
		Tỉ lệ thiết bị trong danh mục ngưng hoạt động quá 14 ngày do hỏng hóc, sửa chữa	$\leq 5\%$	4%	4%	4%	4%	Đạt
		Tỉ lệ trả kết quả xét nghiệm chính xác, không nhầm lẫn	$\geq 95\%$	100%	100%	100%	100%	Đạt
38	Khoa Hóa sinh	Tỷ lệ từ chối mẫu	$\leq 5\%$	1.03%	0,6%	0,4%	0,3%	Đạt
		Tỷ lệ số ngày trang thiết bị y tế bị hư hỏng đột xuất	$\leq 20\%$	13.9%	26,2%	6,9%	10,8%	Đạt
		Tỷ lệ trả kết quả không đúng thời gian quy định	$\leq 25\%$	2.6%	2,5%	0,9%	5,4%	Đạt
39	Khoa Vi sinh	Tỷ lệ Người bệnh không được hướng dẫn về cách lấy mẫu đàm khi thực hiện xét nghiệm AFB trực tiếp nhuộm Ziehl-Neelsen.	$\leq 5\%$	0%	0%	0%	0%	Đạt
		Tỷ lệ thực hiện ngoại kiểm tra chất lượng xét nghiệm nhuộm Gram vi khuẩn đạt.	$\geq 80\%$	100%	100%	100%	100%	Đạt
		Tỷ lệ Thời gian trả kết quả xét nghiệm vi nấm soi tươi không đúng hạn hoặc nhầm lẫn thông tin khách hàng.	$\leq 5\%$	0%	0%	0%	0%	Đạt
40	Khoa Thăm dò chức năng	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	$\geq 75\%$	82.14%	79,72%	100%	98,68%	Đạt
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế tại khoa	$\geq 90\%$				62,2%	Không đạt
41	Khoa Dược	Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế tại khoa	$\geq 70\%$				84,6%	Đạt

42	Khoa KSNK	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	$\geq 75\%$	61.64 %	62,48 %	70,63 %	86,75%	Đạt
		Tỷ lệ nhiễm khuẩn bệnh viện	$\leq 1.8\%$	1.3%	0,8%	0,9%	0,8%	Đạt
		Tỉ lệ tai nạn thương tích do vật sắc nhọn	$\leq 1\%$	0%	0,06%	0,24%	0.3%	Đạt
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế tại khoa	$\geq 80\%$				74,7%	Không đạt

Nhận xét:

- Thời gian nằm viện trung bình của người bệnh: Thời gian nằm viện trung bình của toàn viện trong quý 4 là 5.34 ngày, **không đạt** mục tiêu kế hoạch đề ra. Có 17 khoa được theo dõi về chỉ số này, trong đó chỉ có 5 khoa đạt mục tiêu kế hoạch đề ra: khoa Hồi sức tích cực chống độc, khoa Mắt, khoa Ngoại Lồng ngực mạch máu, khoa Ngoại Tiết niệu nam khoa, khoa Ung bướu. Khoa có thời gian nằm viện trung bình lâu nhất là khoa Ngoại Thần kinh với 9.29 ngày và khoa có thời gian nằm viện ngắn nhất là khoa Mắt với 2 ngày.

- Công suất sử dụng giường bệnh toàn viện đạt 70.02%, đạt được mục tiêu kế hoạch đề ra và đạt kết quả cao hơn so với quý 1 (44.04%) và quý 2 (60.81%) nhưng giảm so với quý 3 (73.95%).

- Nhóm chỉ số về nhân sự: 03 chỉ số theo dõi chất lượng nhân sự trong quý 4 đều đạt mục tiêu kế hoạch đề ra, tuy nhiên kết quả đạt được đều giảm so với quý 1, quý 2 và quý 3.

- Nhóm chỉ số về hài lòng:

+ Chỉ số về tỷ lệ hài lòng người bệnh nội trú với dịch vụ khám chữa bệnh toàn bệnh viện: kết quả khảo sát trong quý 4 **không đạt** được mục tiêu kế hoạch đặt ra, giảm so với kết quả quý 1, quý 3 nhưng tăng so với quý 2. Trong 12 khoa được theo dõi về chỉ số tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú với dịch vụ khám chữa bệnh thì tất cả đều đạt mục tiêu đề ra. Khoa có tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú thấp nhất là khoa Tiết niệu nam khoa với 87,1%, khoa có tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú cao nhất là khoa Tai mũi họng với 98,9%. Các ý kiến góp ý của người bệnh: nhân viên cần giải thích cho người bệnh dễ hiểu hơn; nhà vệ sinh ít, hơi bất tiện cho người bệnh và người chăm bệnh; thái độ của một số nhân viên chưa thật sự thân thiện với người bệnh; máy lạnh hư, phòng nóng.

+ Chỉ số về tỷ lệ hài lòng người bệnh ngoại trú với dịch vụ khám chữa bệnh toàn bệnh viện: Kết quả khảo sát trong quý 4 đạt được mục tiêu so với kế hoạch đề ra, kết quả tăng so với quý 2 nhưng giảm so với quý 1.

+ Chỉ số về tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế toàn bệnh viện: Kết quả khảo sát trong quý 4 đạt được mục tiêu so với kế hoạch đề ra. Tuy nhiên chỉ có 11 khoa, phòng đạt mục tiêu kế hoạch đề ra.

- Thời gian chờ khám bệnh trung bình của người bệnh: Đạt được mục tiêu kế hoạch đề ra và giảm so với 6 tháng đầu năm.

- Nhóm chỉ số về sự cố: Trong quý 4, cả 3 chỉ số về sự cố đều có kết quả đạt mục tiêu so với kế hoạch đề ra và đều tăng hơn so với các quý 1,2,3.

- Nhóm chỉ số của điều dưỡng đều đạt mục tiêu kế hoạch đề ra.

+ Chỉ số về tỷ lệ tuân thủ quy trình kỹ thuật tiêm an toàn: Kết quả đạt được ở quý 4 tăng so với quý 2,3 nhưng giảm so với quý 1. Có 20 khoa được theo dõi về chỉ số tỷ lệ tuân thủ quy trình kỹ thuật tiêm an toàn thì tất cả 19 khoa đạt mục tiêu kế hoạch đề ra, có khoa Nhi không đạt mục tiêu kế hoạch đề ra (98%).

+ Chỉ số về tỷ lệ điều dưỡng tuân thủ quy trình chăm sóc điều dưỡng: Kết quả đạt được mục tiêu kế hoạch đề ra nhưng giảm so với quý 2, 3 và tăng so với quý 1.

+ Chỉ số về tỷ lệ người bệnh điều trị nội trú loét do tỳ đè: Quý 4 không đạt được mục tiêu kế hoạch đề ra, kết quả giảm so với quý 1,2,3.

+ Chỉ số về tỷ lệ người bệnh điều trị nội trú bị viêm phổi do ứ đọng: kết quả đạt được mục tiêu kế hoạch đề ra.

+ Chỉ số về tỷ lệ người bệnh nội trú được điều dưỡng tư vấn, GDSK phù hợp: kết quả ở quý 4 đạt được mục tiêu kế hoạch đề ra nhưng kết quả giảm so với các quý 1,2,3.

+ Chỉ số về tỷ lệ người bệnh điều trị nội trú được thực hiện thuốc đúng theo chỉ định: kết quả ở quý 4 đạt được mục tiêu kế hoạch đề ra nhưng kết quả giảm so với các quý 1,2,3.

- Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay: Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay của toàn viện đạt 86,75%, đạt mục tiêu kế hoạch đề ra và tăng hơn so với các quý 1, 2 và 3. Trong 27 khoa được giám sát về thì có đến 06 khoa **không đạt** mục tiêu kế hoạch đề ra (Khoa Mắt, khoa Nội tim mạch lão học, khoa Nội tổng hợp, khoa Chấn thương chỉnh hình, khoa Ngoại tiết niệu nam khoa và khoa Chẩn đoán hình ảnh). Khoa có tỷ lệ tuân thủ vệ sinh tay cao nhất là khoa Ung bướu với 100% và khoa có tỷ lệ tuân thủ thấp nhất là khoa Nội tổng hợp chỉ với 67,36%. Nguyên nhân ảnh hưởng đến tỷ lệ tuân thủ vệ sinh tay thấp

là do thiếu phương tiện, hóa chất vệ sinh tay; thiếu nhân sự, thiếu kiểm tra giám sát từ nhân viên mạng lưới kiểm soát nhiễm khuẩn và từ lãnh đạo khoa; ý thức tuân thủ của nhân viên chưa cao.

- Tỷ lệ nhiễm khuẩn bệnh viện hiện mắc: kết quả đạt được mục tiêu kế hoạch đề ra, kết quả có tăng so với quý 1 và 3.

- Tỷ lệ tai nạn thương tích do vật sắc nhọn: kết quả đạt được mục tiêu kế hoạch đề ra, kết quả giảm so với các quý 1, 2 và 3.

- Chỉ số về 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 người bệnh 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 người bệnh nội trú:

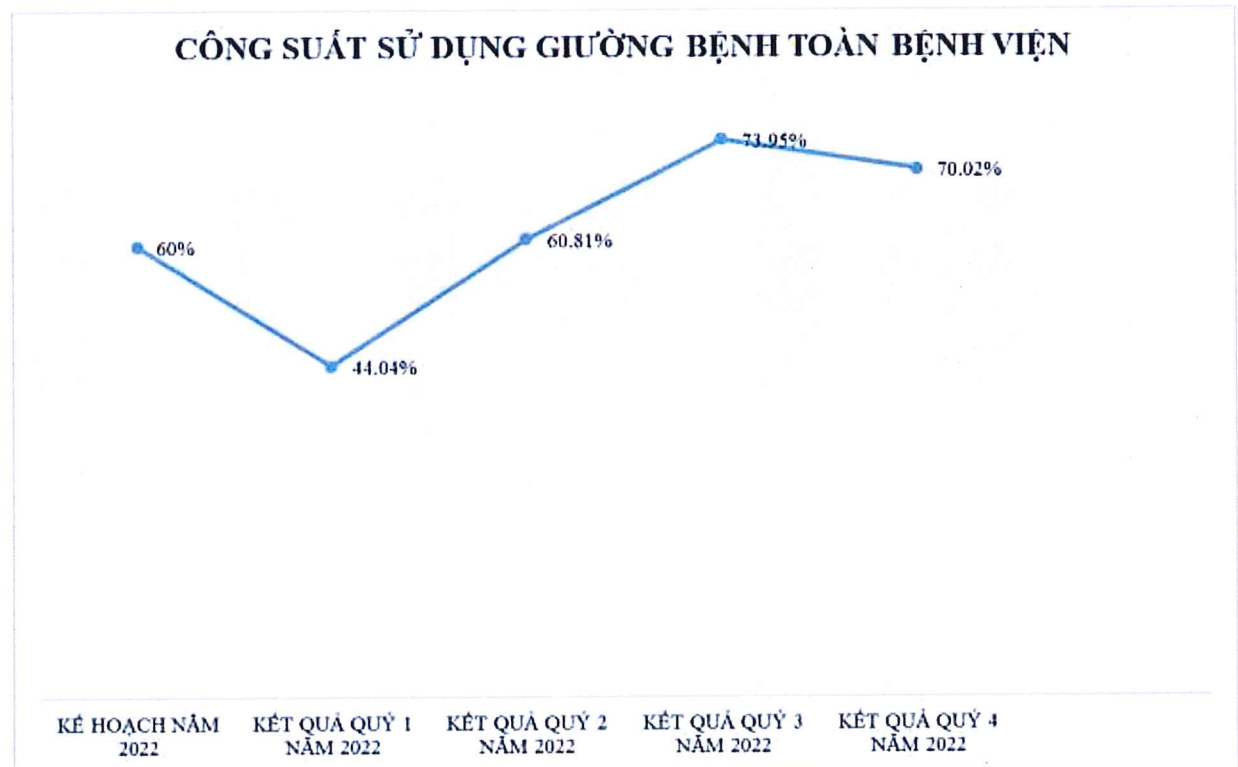
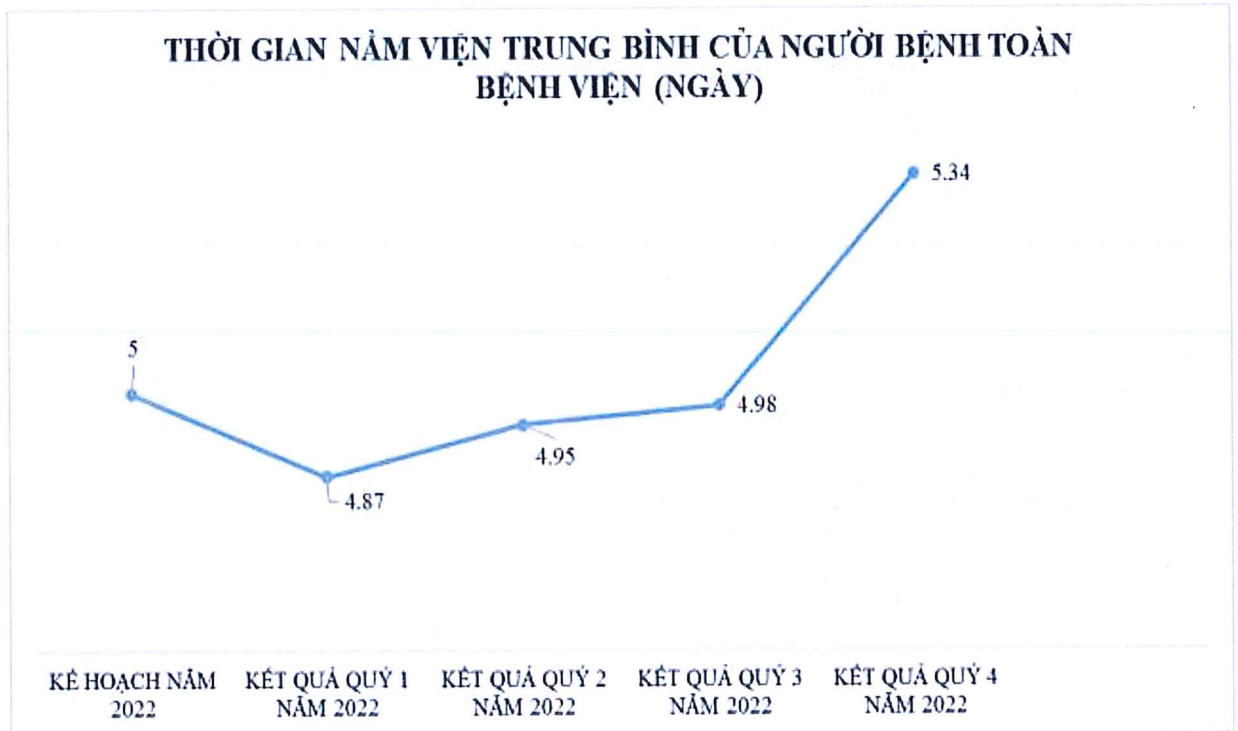
- + Tỷ lệ người bệnh nội trú được đánh giá, theo dõi và can thiệp dinh dưỡng đúng theo quy định : Kết quả đạt được mục tiêu kế hoạch đề ra, kết quả ở quý 4 tăng so với các quý 1,2,3.

- + Tỷ lệ cung cấp suất ăn dinh dưỡng cho người bệnh nội trú: không đạt được mục tiêu kế hoạch đề ra, kết quả ở quý 4 giảm so với quý 2,3 và tăng so với quý 1. Nguyên nhân do suất ăn không đa dạng, chưa thấy sự khác biệt giữa suất ăn thường và suất ăn bệnh lý, tâm lý của người bệnh không thích ăn cơm bệnh viện, nhà gần người nhà mang đồ ăn đến, bác sỹ và điều dưỡng chưa tư vấn đầy đủ cho người bệnh hiểu về tầm quan trọng khi tuân thủ dinh dưỡng điều trị.

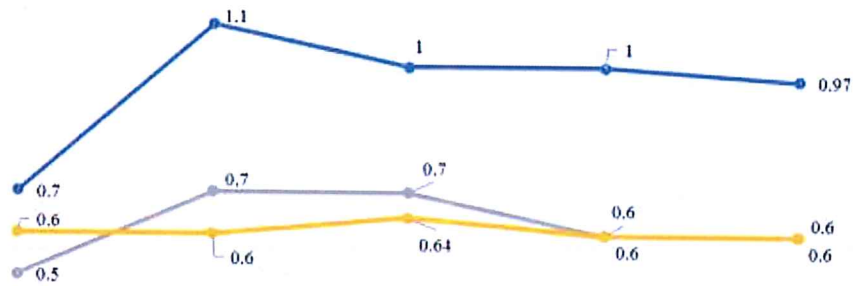
- Nhóm chỉ số khối xét nghiệm: Có 09 chỉ số chất lượng được xây dựng, theo dõi đánh giá chất lượng hoạt động của khối xét nghiệm theo 03 giai đoạn, trước, trong và sau xét nghiệm. Các chỉ số đều đạt được mục tiêu kế hoạch đề ra.

Biểu đồ minh họa:

❖ **Chỉ số toàn viện:**



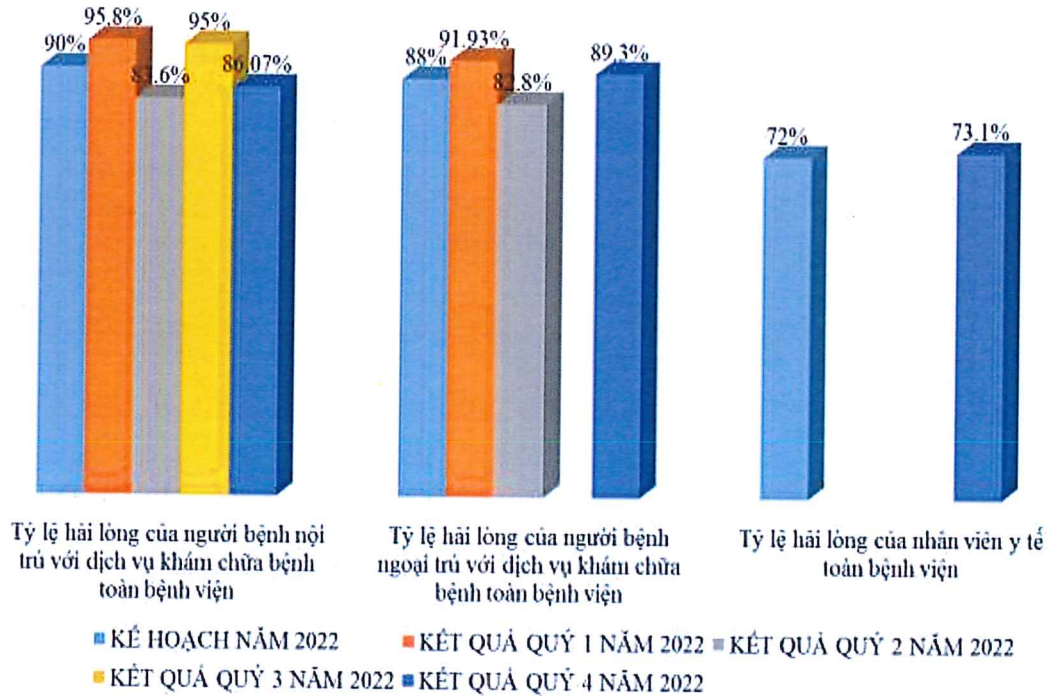
NHÓM CHỈ SỐ VỀ CHẤT LƯỢNG NHÂN SỰ



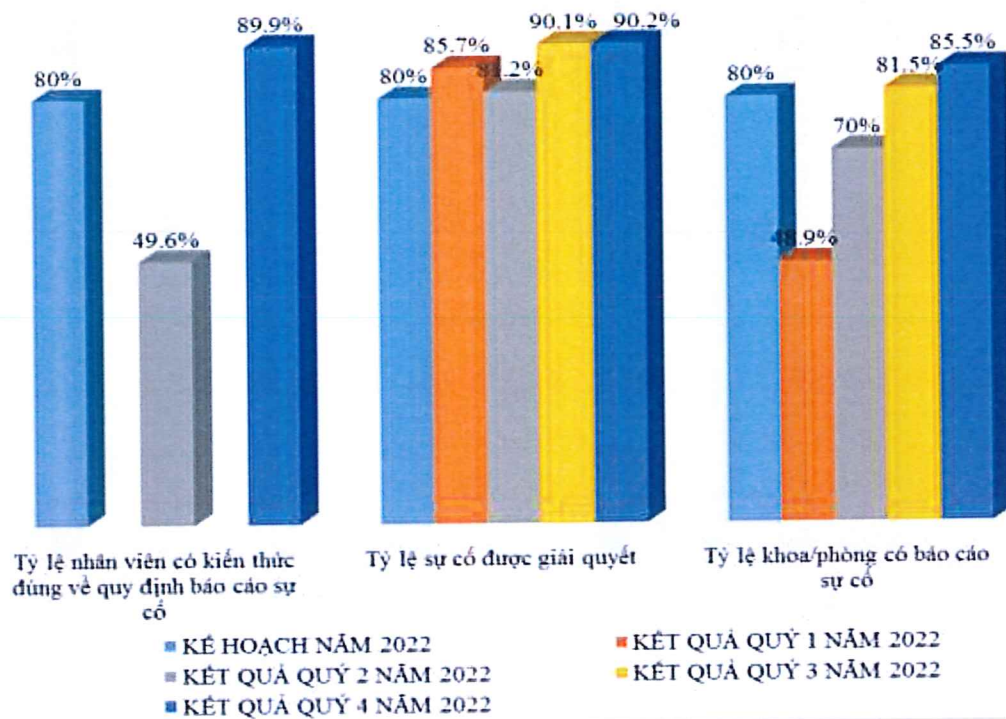
KẾ HOẠCH NĂM 2022 KẾT QUẢ QUÝ 1 NĂM 2022 KẾT QUẢ QUÝ 2 NĂM 2022 KẾT QUẢ QUÝ 3 NĂM 2022 KẾT QUẢ QUÝ 4 NĂM 2022

Tỷ lệ bác sĩ/giường bệnh toàn bệnh viện
 Tỷ lệ bác sĩ/điều dưỡng toàn bệnh viện
 Tỷ lệ điều dưỡng/giường bệnh toàn bệnh viện

NHÓM CHỈ SỐ ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG



NHÓM CHỈ SỐ VỀ SỰ CỐ

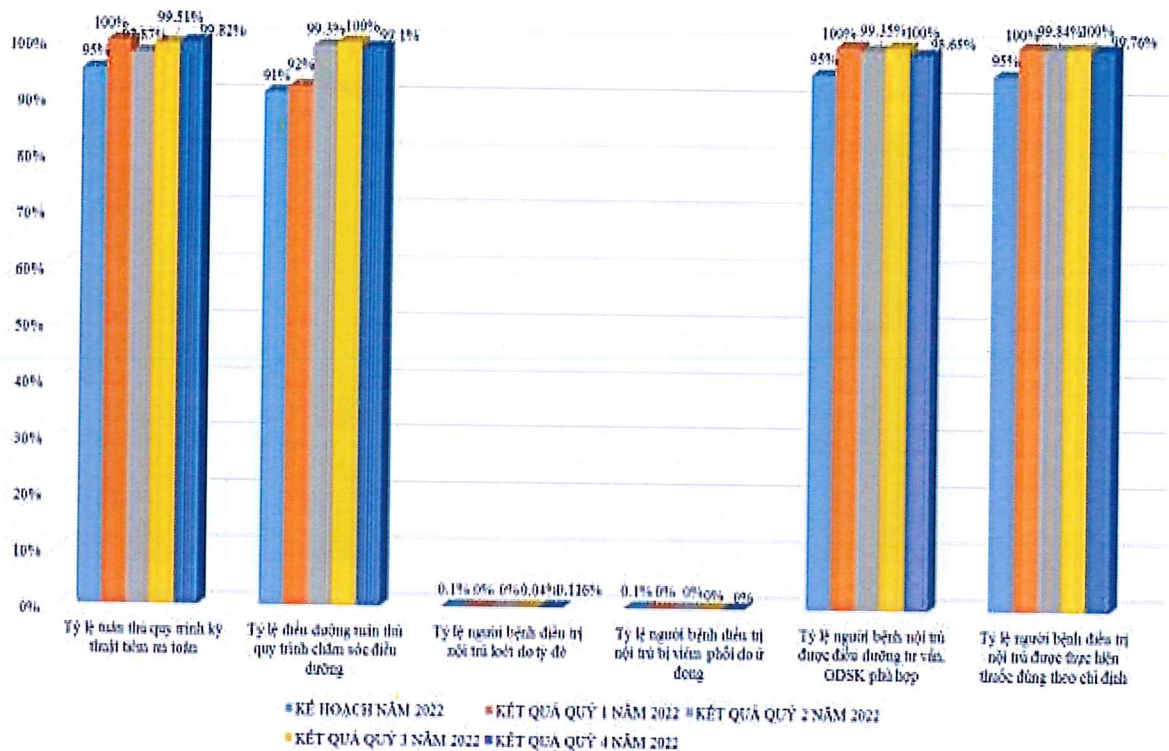


THỜI GIAN CHỜ KHÁM TRUNG BÌNH CỦA NGƯỜI BỆNH (PHÚT)

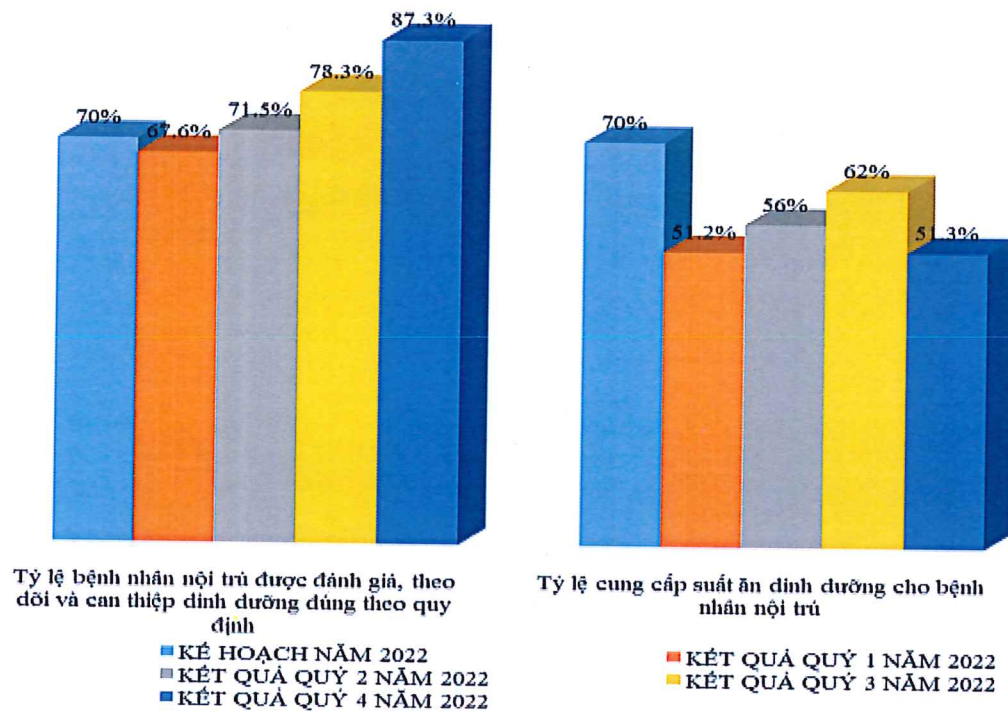


KẾ HOẠCH NĂM 2022 KẾT QUẢ QUÝ 2 NĂM 2022 KẾT QUẢ QUÝ 4 NĂM 2022

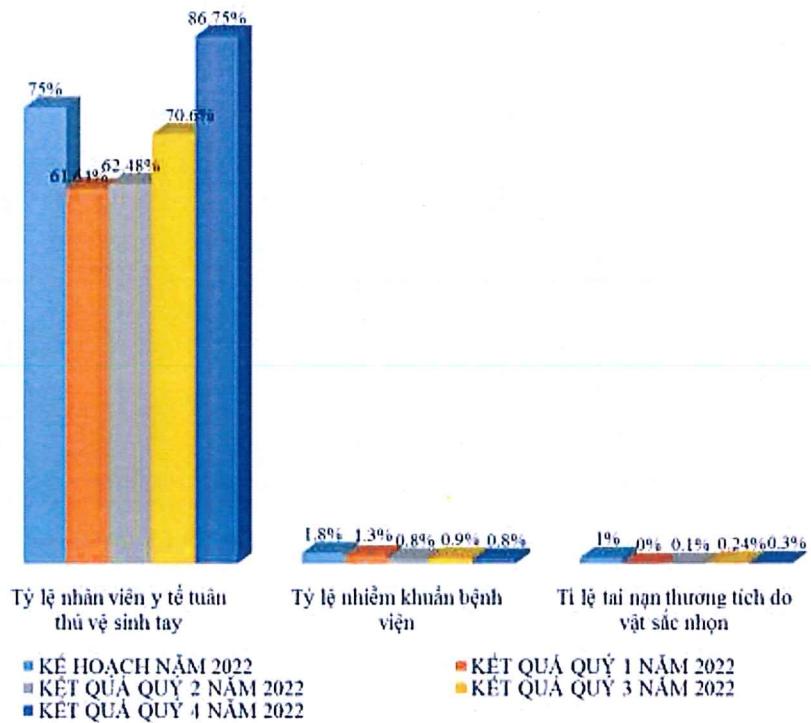
NHÓM CHỈ SỐ VỀ CHẤT LƯỢNG ĐIỀU DƯỠNG



NHÓM CHỈ SỐ VỀ DINH DƯỠNG



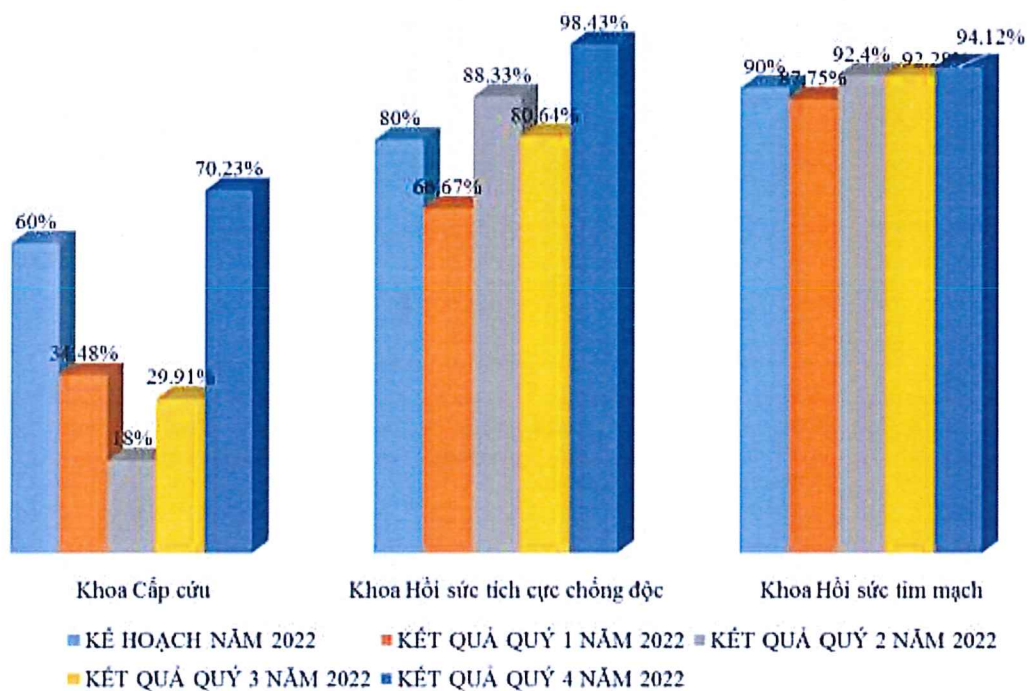
NHÓM CHỈ SỐ VỀ KIỂM SOÁT NHIỄM KHUẨN BỆNH VIỆN



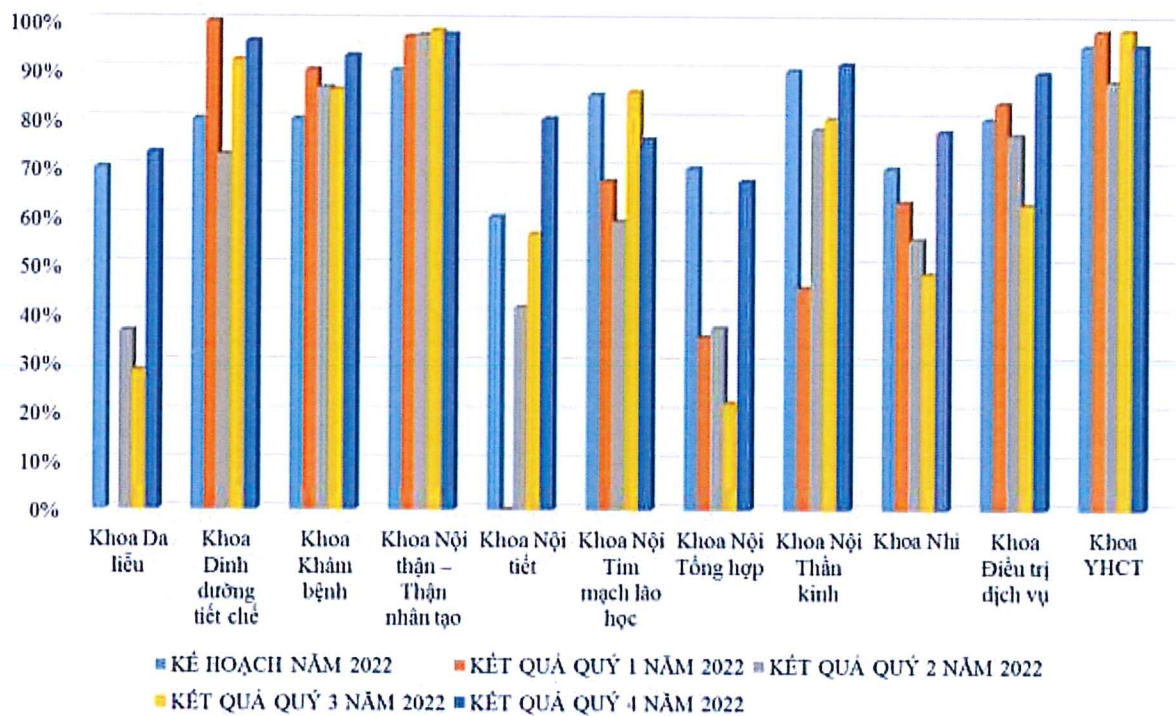
❖ Chỉ số của phòng, khoa:

- Chỉ số tuân thủ vệ sinh tay của các khoa:

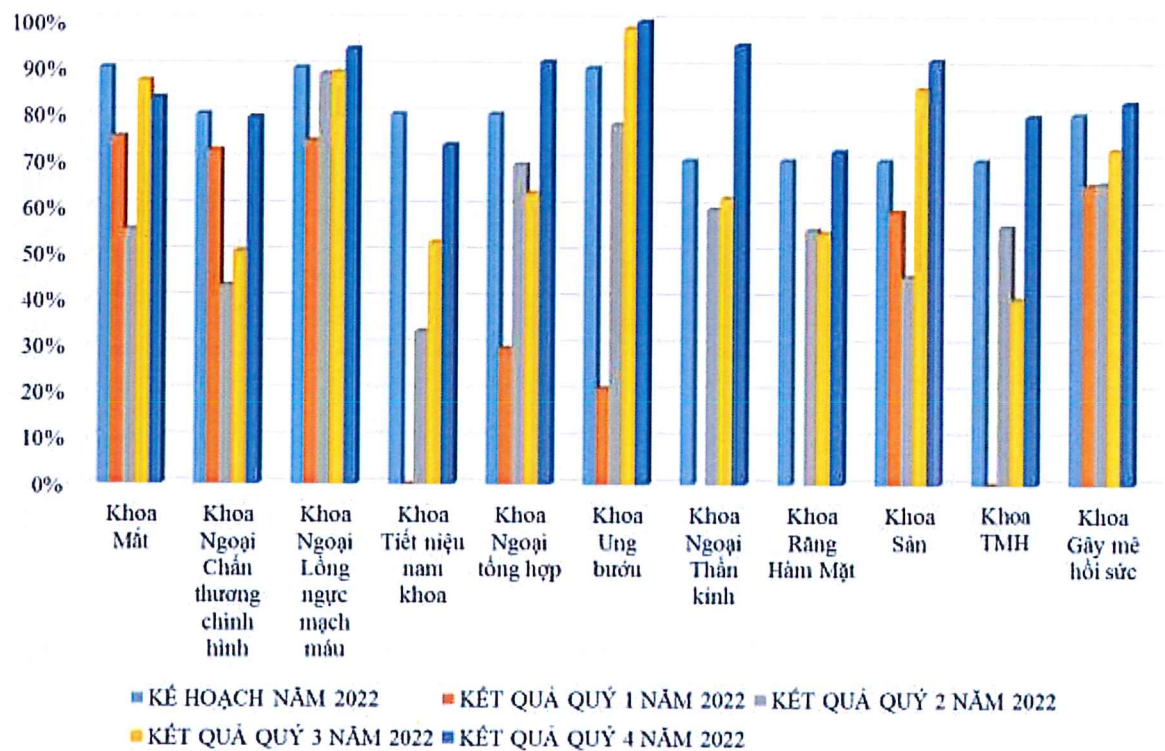
CHỈ SỐ VỀ TUÂN THỦ VỆ SINH TAY CÁC KHOA CẤP CỨU - HỒI SỨC



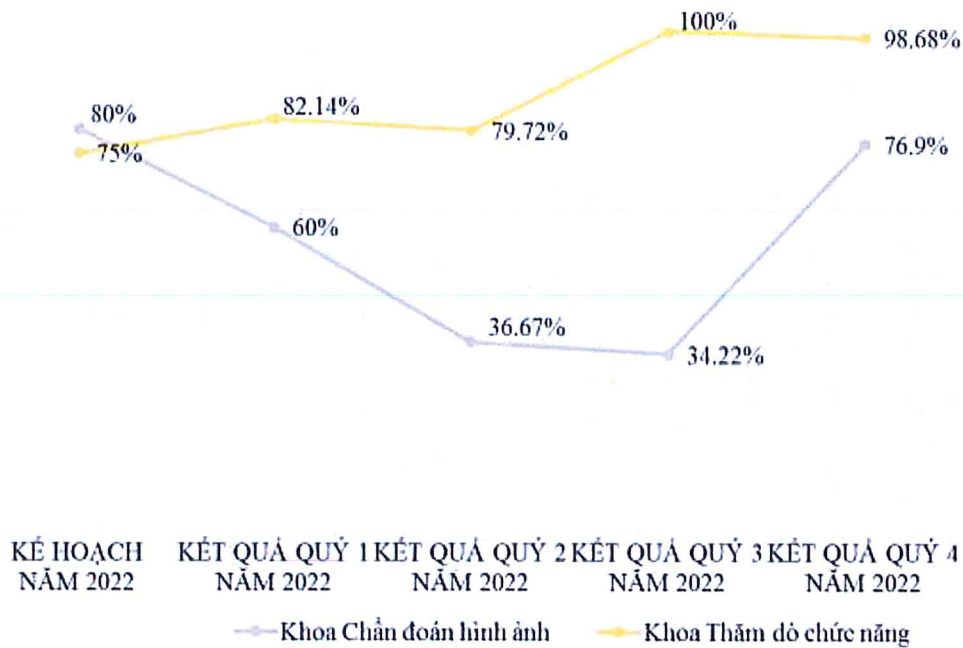
CHỈ SỐ VỀ TUÂN THỦ VỆ SINH TAY CÁC KHOA NỘI



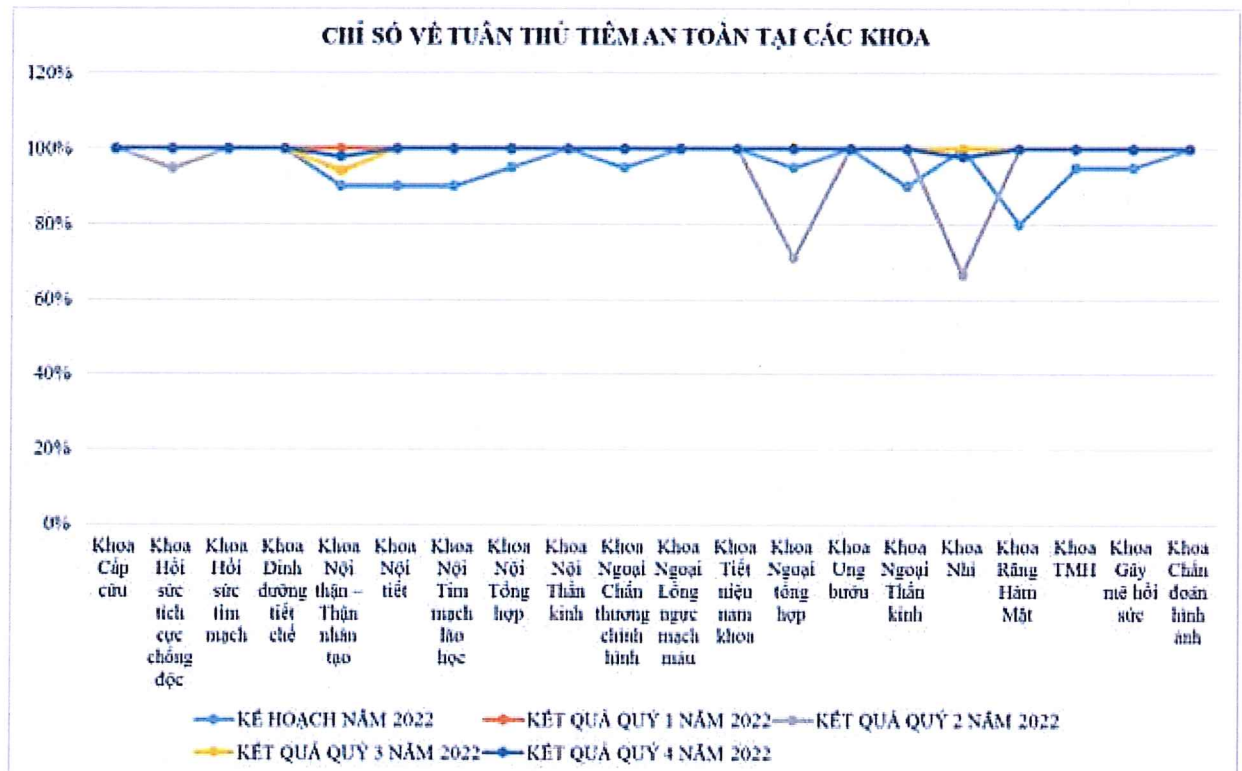
CHỈ SỐ VỀ TUÂN THỦ VỆ SINH TAY CÁC KHOA NGOẠI



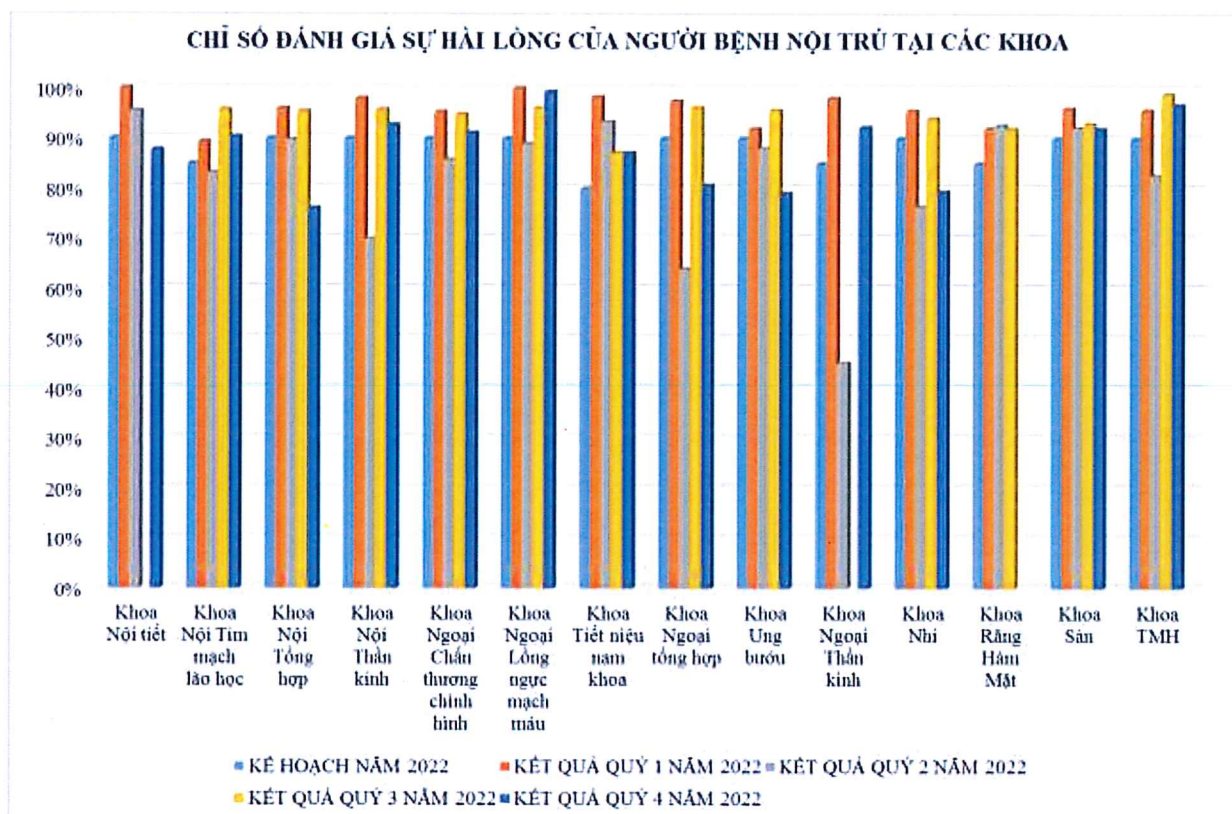
CHỈ SỐ VỀ TUÂN THỦ VỆ SINH TAY CÁC KHOA CẬN LÂM SÀNG



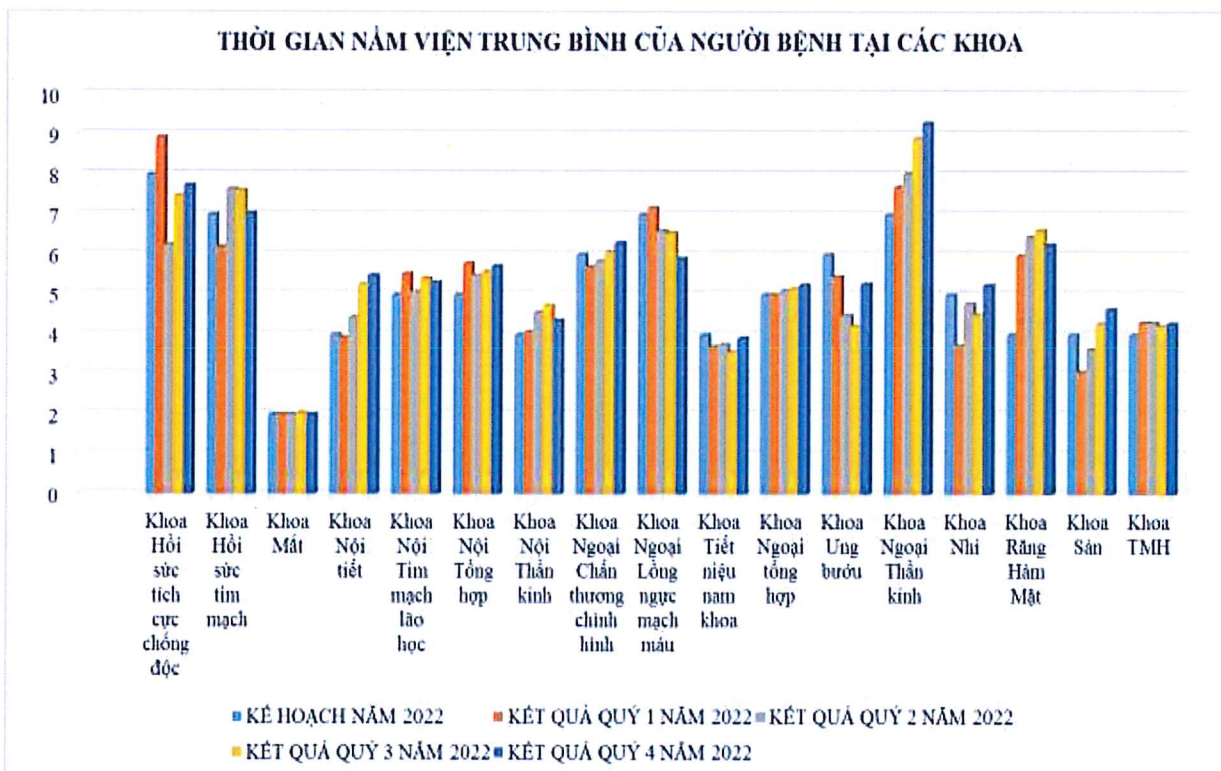
- Chỉ số về tuân thủ tiêm an toàn tại các khoa:



- Chỉ số đánh giá sự hài lòng của người bệnh nội trú tại các khoa:

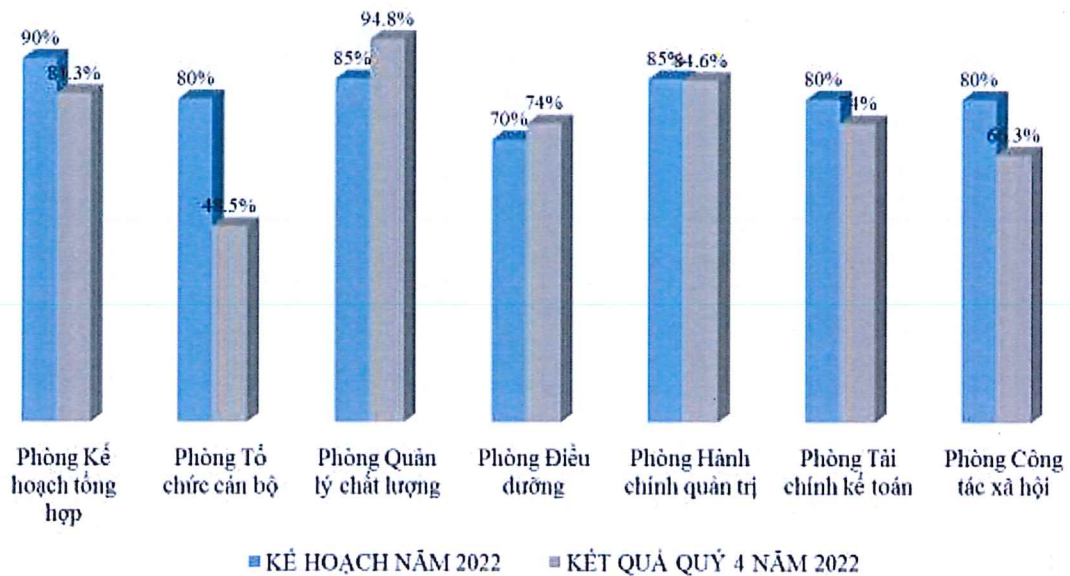


- Chỉ số về thời gian nằm viện trung bình tại các khoa:

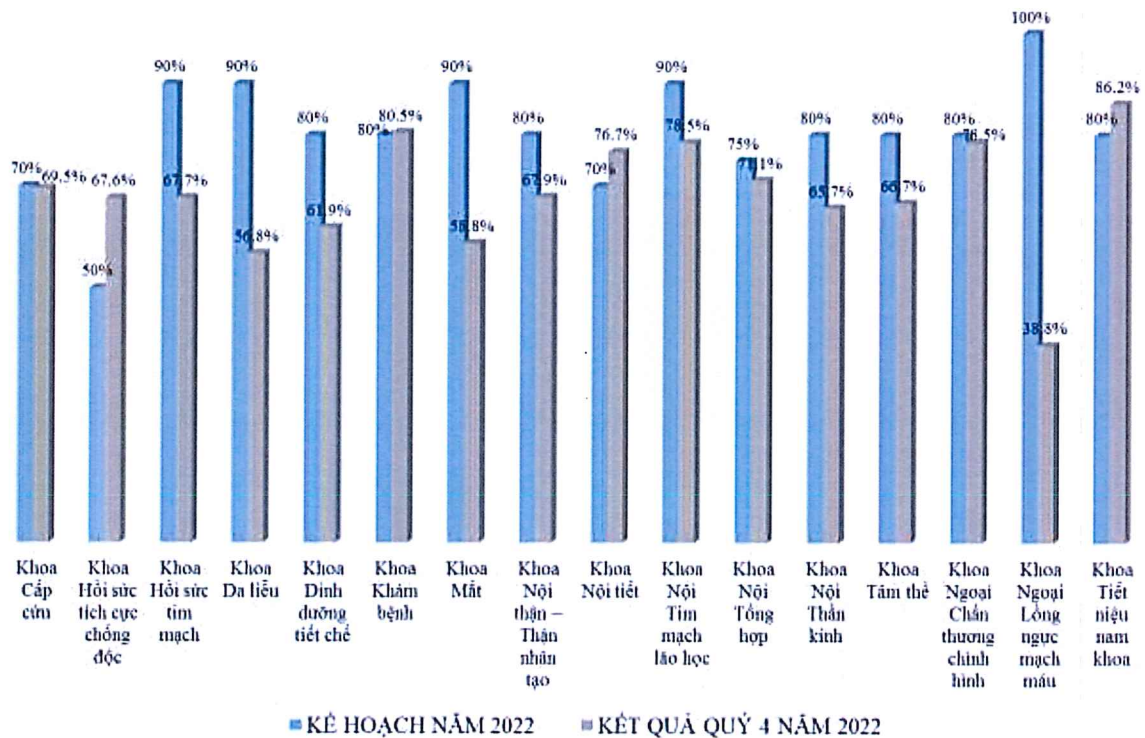


- Chỉ số đánh giá sự hài lòng của nhân viên y tế:

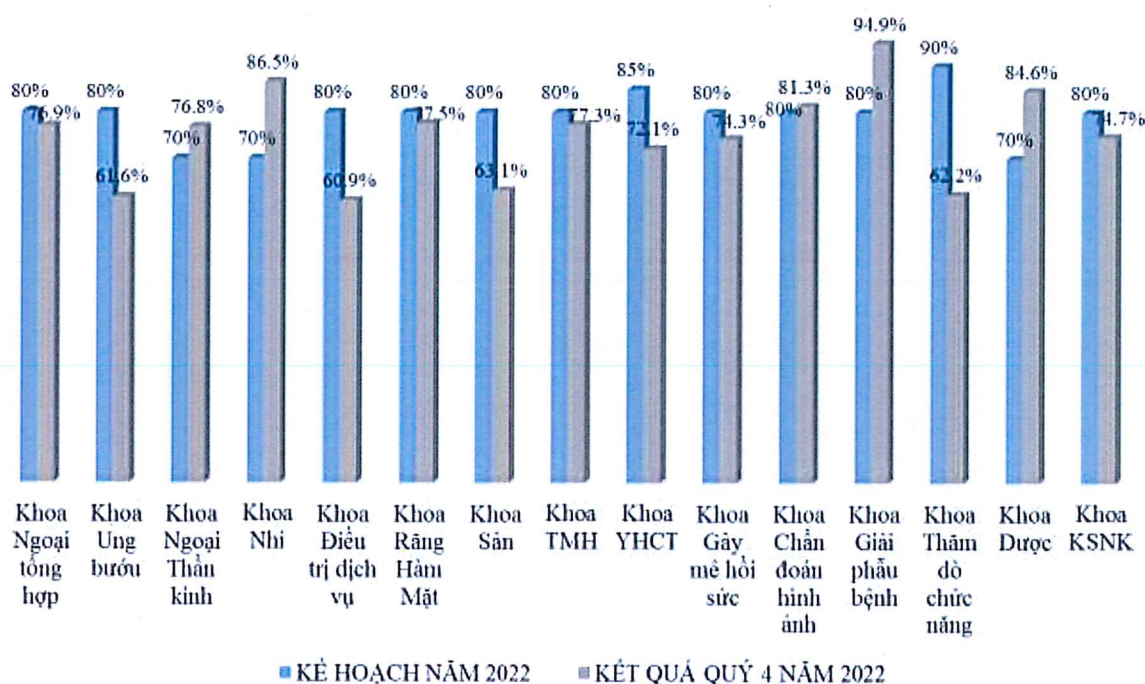
CHỈ SỐ ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NHÂN VIÊN Y TẾ TẠI CÁC PHÒNG



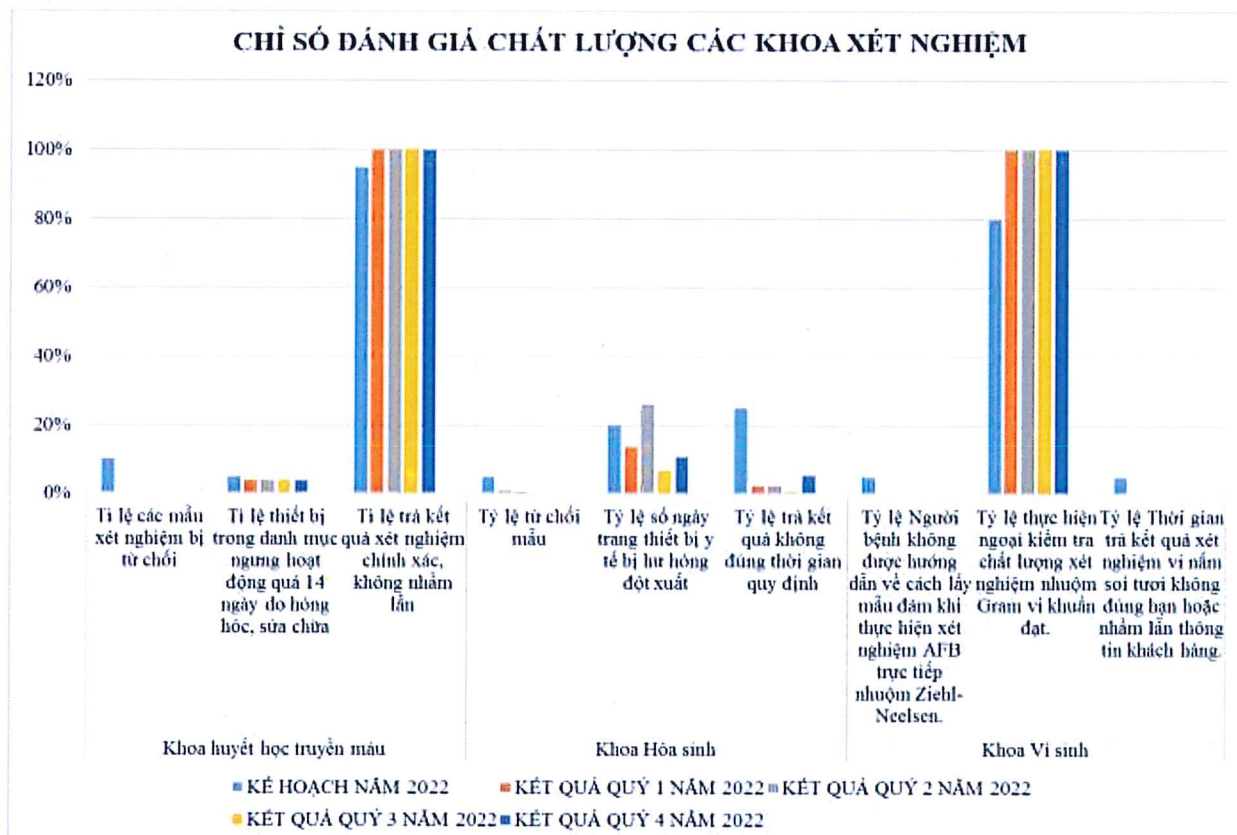
CHỈ SỐ ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NHÂN VIÊN Y TẾ TẠI CÁC KHOA



CHỈ SỐ ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NHÂN VIÊN Y TẾ TẠI CÁC KHOA



Chỉ số đánh giá chất lượng các khoa xét nghiệm:



III. KHUYẾN NGHỊ

- 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.
- Tuyển dụng thêm nhân sự thay thế cho những vị trí thiếu hụt do sự biến động về nhân sự, đặc biệt là đối tượng bác sỹ, điều dưỡng.
- Cải thiện các chế độ đãi ngộ, chính sách hỗ trợ cho nhân viên y tế nhằm đảm bảo cuộc sống duy trì nguồn nhân lực hiện tại và thu hút nguồn nhân sự tuyển dụng mới.
- Hợp mạng lưới Quản lý chất lượng, khuyến khích nhân viên báo cáo sự cố.
- Giám sát chủ động tình hình hoạt động của khoa, phát hiện sớm các sự cố.
- Điều dưỡng trưởng tăng cường giám sát và tập huấn nhân viên thực hiện đúng quy trình kỹ thuật.
- Khoa áp dụng tích cực phương pháp thang điểm braden đánh giá nguy cơ loét mới, phòng ngừa loét do tỳ đè, ghi nhận đầy đủ vào phiếu chăm sóc. Chăm sóc loét ở các giai đoạn sớm đối với loét cũ để đẩy nhanh quá trình lành loét.
- Lãnh đạo khoa nhắc nhở nhân viên tuân thủ nghiêm ngặt công tác kiểm soát nhiễm khuẩn đặc biệt trong phòng ngừa nhiễm khuẩn viêm phổi bệnh viện như: vệ sinh tay, chăm sóc răng miệng theo quy định, cho người bệnh nằm cao đầu nếu không có chống chỉ định.
- Tăng cường giám sát công tác vệ sinh môi trường, vệ sinh các bề mặt thường xuyên tiếp xúc.
- Cung cấp đầy đủ dung dịch, phương tiện vệ sinh tay,... tạo điều kiện tốt nhất để nhân viên tuân thủ.
- 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.
- Thực hiện giám sát việc xây dựng khẩu phần ăn đảm bảo dinh dưỡng cho người bệnh, đặc biệt các suất ăn bệnh lý.
- Tăng cường giám sát việc theo dõi đánh giá tình trạng dinh dưỡng người bệnh tại các khoa lâm sàng kịp thời.

IV. PHƯƠNG HƯỚNG HOẠT ĐỘNG NĂM 2023

- Tiếp tục thực hiện giám sát theo kế hoạch, các chuyên đề.

- Kiểm tra, giám sát cơ sở vật chất, việc tuân thủ quy chế cơ quan của nhân viên, ghi nhận các vấn đề và báo cáo lãnh đạo.
- Khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú, ngoại trú và nhân viên y tế theo kế hoạch của năm 2023.
 - Tiếp tục ghi nhận, phân loại, xử trí kịp thời các sự cố y khoa đã được báo cáo.
 - Hợp mạng lưới Quản lý chất lượng, khuyến khích nhân viên báo cáo sự cố.
 - Giám sát chủ động tình hình hoạt động của khoa, phát hiện sớm các sự cố.
 - Tiếp tục đánh giá định kỳ kiến thức về báo cáo và phòng ngừa sự cố ở nhân viên mỗi 6 tháng.
- Triển khai hội thi cải tiến chất lượng bệnh viện năm 2023.
- Thực hiện giám sát an toàn vệ sinh thực phẩm tại căn tin, siêu thị.
- Thực hiện kiện toàn hệ thống quy trình chung của xét nghiệm.
- Định kỳ hàng tháng tổ chức họp Ban Quản lý chất lượng xét nghiệm để rà soát và triển khai các nội dung thực hiện theo Quyết định 2429/QĐ-BV về Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng phòng xét nghiệm y học và từng bước xây dựng hệ thống theo Tiêu chuẩn ISO 15189:2012.
 - Thực hiện cải tạo khu E thành khu khám chữa bệnh chất lượng cao.
 - Tổ chức hình thức thi tuyển viên chức.
 - Tổ chức tập huấn về kiểm soát nhiễm khuẩn cho nhân viên.
 - Tổ chức tập huấn giao tiếp ứng xử cho nhân viên.
 - Tổ chức cập nhật cho ĐD về kỹ năng tư vấn, GDSK cho người bệnh một cách thiết thực, cụ thể.
 - Tổ chức mô hình tư vấn, GDSK mẫu để các ĐDV có thể học tập.
 - 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.
 - Ứng dụng E-Learning cho các lớp đào tạo, sinh hoạt khoa học kỹ thuật tại bệnh viện.
 - Thực hiện trả kết quả qua QRCode (áp dụng thuật toán bảo mật AES) tại khoa Chẩn đoán hình ảnh.
 - Triển khai App đặt khám kết hợp thanh toán không tiền mặt.
 - Thực hiện bảo trì, bảo dưỡng, kiểm định, hiệu chuẩn trang thiết bị định kỳ, phát hiện kịp thời các lỗi, đảm bảo thiết bị hoạt động tốt.

- Tổ chức, hướng dẫn các khoa lâm sàng về tầm soát và đánh giá tình trạng dinh dưỡng người bệnh nội trú.
- Tăng cường giám sát việc theo dõi đánh giá tình trạng dinh dưỡng người bệnh tại các khoa lâm sàng kịp thời.
- Thực hiện xây dựng lại toàn bộ hệ thống bảng chỉ dẫn, sơ đồ của bệnh viện.
- Tiếp tục đăng ký về việc thực hiện Chữ ký số trên phần mềm bệnh viện.
- Tiếp tục phối hợp làm việc với ngân hàng Argibank để triển khai thực hiện phát hành thẻ thanh toán viện phí cho người bệnh.
- Triển khai hệ thống quản lý chất lượng bệnh viện về các tiêu chuẩn ISO 9001:2015, ISO 15189:2012.

Trên đây là báo cáo kết quả thực hiện các chỉ số chất lượng trong quý 4 năm 2022./.

Nơi nhận:

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

TRƯỞNG PHÒNG



Huỳnh Mỹ Thư

