

Số: 64/BC-TTYT

Ninh Sơn, ngày 15 tháng 01 năm 2022

BÁO CÁO
Kết quả đo lường các chỉ số chất lượng bệnh viện
và các khoa, phòng năm 2021

Căn cứ Kế hoạch số 196/KH-TTYT ngày 03/3/2021 của Trung tâm Y tế Ninh Sơn về việc cải tiến chất lượng bệnh viện năm 2021;

Căn cứ Tiêu chí D3.2, Bộ Tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện Việt Nam ban hành kèm theo Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 17/11/2016 của Bộ Y tế.

Trung tâm Y tế Ninh Sơn (Hệ Bệnh viện) báo cáo kết quả đo lường các chỉ số chất lượng bệnh viện và khoa, phòng năm 2021 (từ ngày 01/01/2021 đến ngày 31/12/2021) như sau:

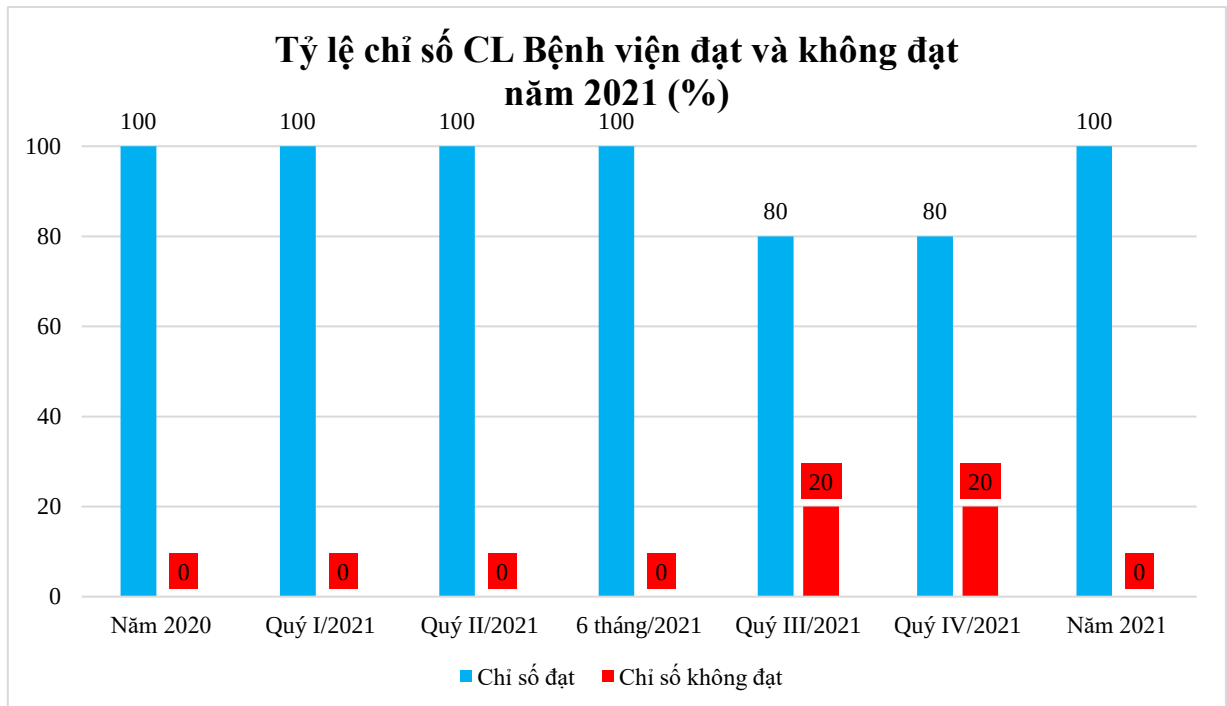
I. KẾT QUẢ ĐO LƯỜNG CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

S T T	Chỉ số	Khoa, phòng phụ trách	Mục tiêu năm 2021	Kết quả thực hiện							Đánh giá năm 2021
				Năm 2020	Quý I/ 2021	Quý II/ 2021	6 tháng /năm 2021	Quý III/ 2021	Quý IV/ 2021	Năm 2021	
1.	Tỷ lệ thực hiện kỹ thuật chuyên môn theo phân tuyến	KHNV	$\geq 40\%$	40,98 %	40,98 %	40,98 %	40,98 %	40,98 %	40,98 %	40,98 %	Đạt
2.	Tỷ lệ sự cố y khoa trong bệnh viện được phát hiện và báo cáo	QLCL	$\geq 90\%$	100%	100%	100%	100%	100 %	100%	100 %	Đạt
3.	Tỷ lệ chuyển lên tuyến trên khám chữa bệnh (nội trú)	KHNV	$\leq 10\%$	9,75 %	8,35 %	8,67%	8,51 %	10,42 %	11,04 %	9,35 %	Đạt

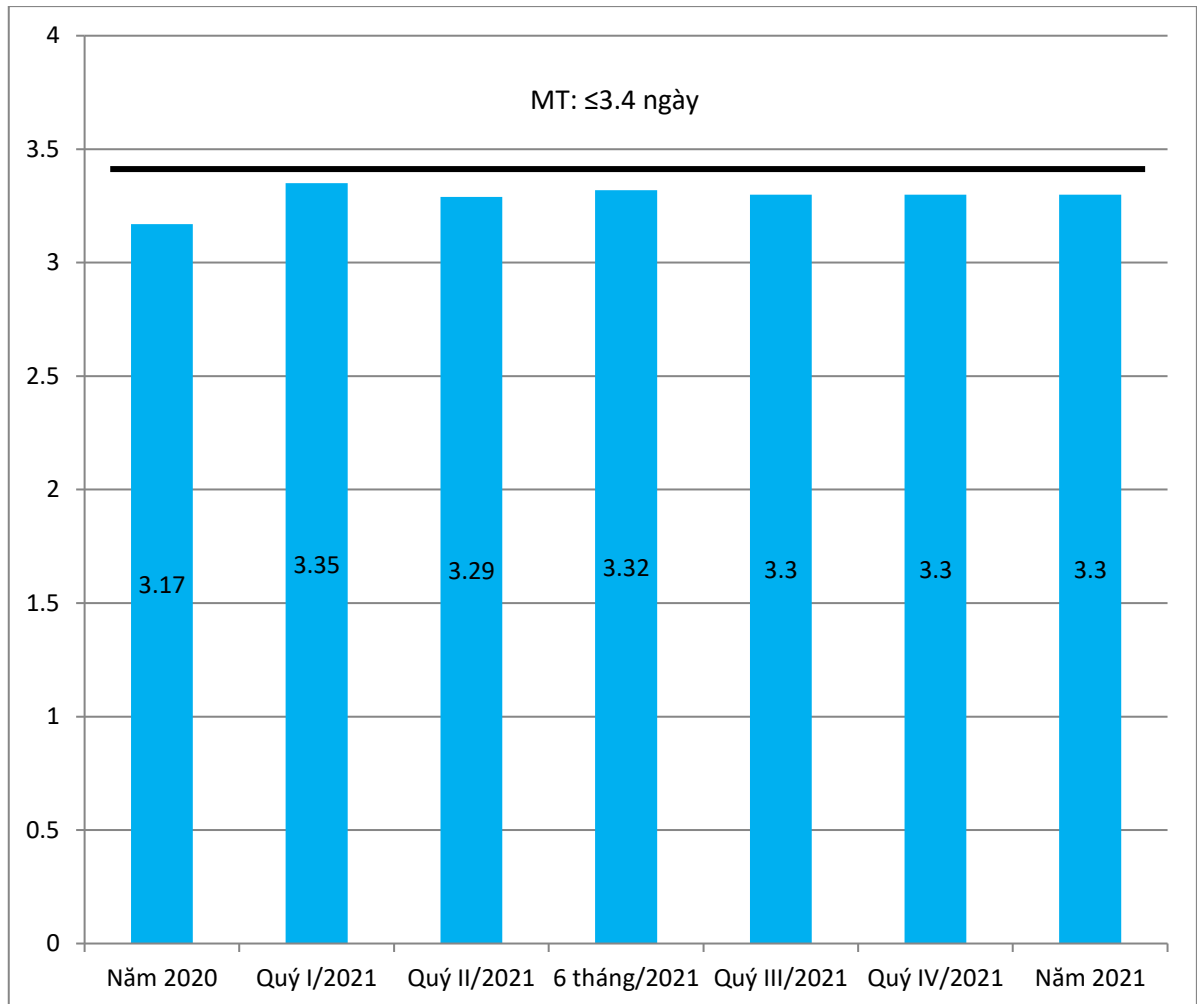
4.	Thời gian nằm viện trung bình	KHNV	≤3,4 ngày	3,17 ngày	3,35 ngày	3,29 ngày	3,32 ngày	3,3 ngày	3,3 ngày	3,3 ngày	Đạt
5.	Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh nội trú với dịch vụ khám chữa bệnh	QLCL	≥80%	82,31 %	82,61 %	85,26 %	83,94 %	90,26 %	94%	86,67 %	Đạt

Theo bảng tổng hợp kết quả đo lường 05 chỉ số chất lượng bệnh viện:

- Kết quả Quý I/2021: Có 05 chỉ số đạt (chiếm 100%), 00 chỉ số không đạt mục tiêu đề ra (chiếm 00%).
- Kết quả Quý II/2021: Có 05 chỉ số đạt (chiếm 100%), 00 chỉ số không đạt mục tiêu đề ra (chiếm 00%).
- Kết quả Quý III/2021: Có 4 chỉ số đạt (chiếm 80%), 01 chỉ số không đạt mục tiêu đề ra (chiếm 20%).
- Kết quả Quý IV/2021: Có 4 chỉ số đạt (chiếm 80%), 01 chỉ số không đạt mục tiêu đề ra (chiếm 20%).
- **Kết quả năm 2021: Có 05 chỉ số đạt (chiếm 100%), 00 chỉ số không đạt mục tiêu đề ra (chiếm 00%).**



Biểu đồ 1. So sánh tỷ lệ chỉ số đạt và không đạt qua các quý trong năm 2021



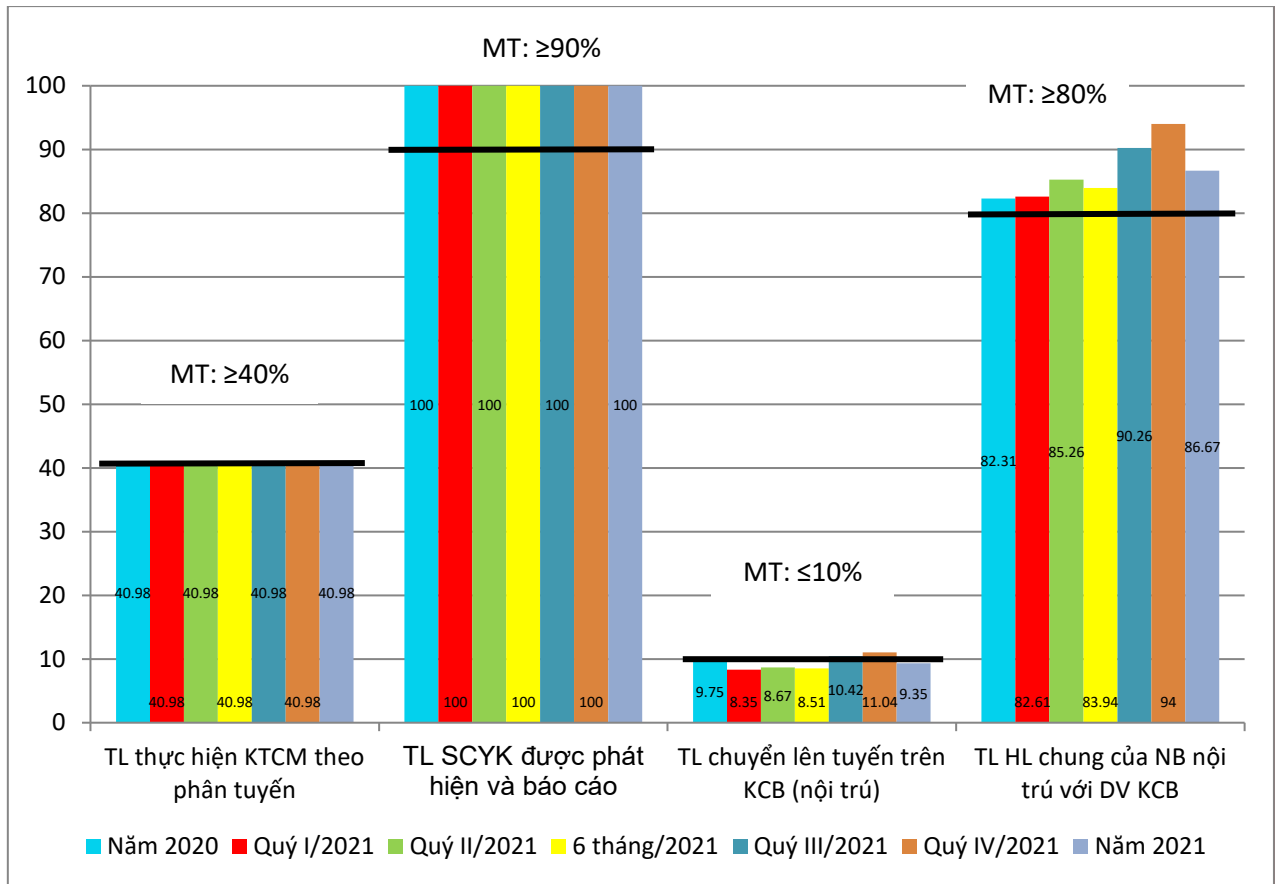
Biểu đồ 2: Kết quả đo lường chỉ số Thời gian nằm viện trung bình giữa các quý trong năm 2021

Trong năm 2021, các bệnh dài ngày tăng, đặc biệt là khoa Nội, Nhi, Nhiễm. Đơn vị còn cử nhân viên y tế tham gia đào tạo liên tục, cập nhật kiến thức nâng cao trình độ chuyên môn (trực tiếp và online), cải tiến quy trình chăm sóc bệnh nhân.

Ngoài ra, tình hình dịch bệnh Covid-19 bùng phát trong Quý II/2021 cũng là một trong những nguyên nhân làm thời gian nằm viện trung bình giảm nên từ Quý I qua Quý IV thời gian nằm viện trung bình giảm dần từ 3,35 ngày xuống 3,30 ngày.

Tuy nhiên do các bệnh nằm viện dài ngày tăng so với năm 2020, nên thời gian nằm viện trung bình năm 2021 tăng 0,13 điểm so với kết quả đánh giá năm 2020, tăng từ 3,17 ngày lên 3,30 ngày.

Năm 2021, thời gian nằm viện trung bình là 3,30 ngày, đạt chỉ tiêu đặt ra ($\leq 3,4$ ngày).



Biểu đồ 3: Kết quả đo lường 04 chỉ số chất lượng bệnh viện qua các quý trong năm 2021

04 chỉ số: Tỷ lệ thực hiện kỹ thuật chuyên môn theo phân tuyến; Tỷ lệ sự cố y khoa trong bệnh viện được phát hiện và báo cáo; Tỷ lệ chuyển lên tuyến trên khám chữa bệnh (nội trú) và Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh nội trú với dịch vụ khám chữa bệnh trong năm 2021 đều đạt mục tiêu đề ra và có xu hướng cải thiện tích cực. Tuy nhiên cần phải xây dựng kế hoạch cải thiện chỉ số Tỷ lệ chuyển lên tuyến trên KCB (nội trú) dựa trên kết quả đánh giá ở Quý IV/2021 nhằm duy trì kết quả đánh giá trong năm 2022, cải thiện tình trạng chuyển tuyến khám chữa bệnh nội trú.

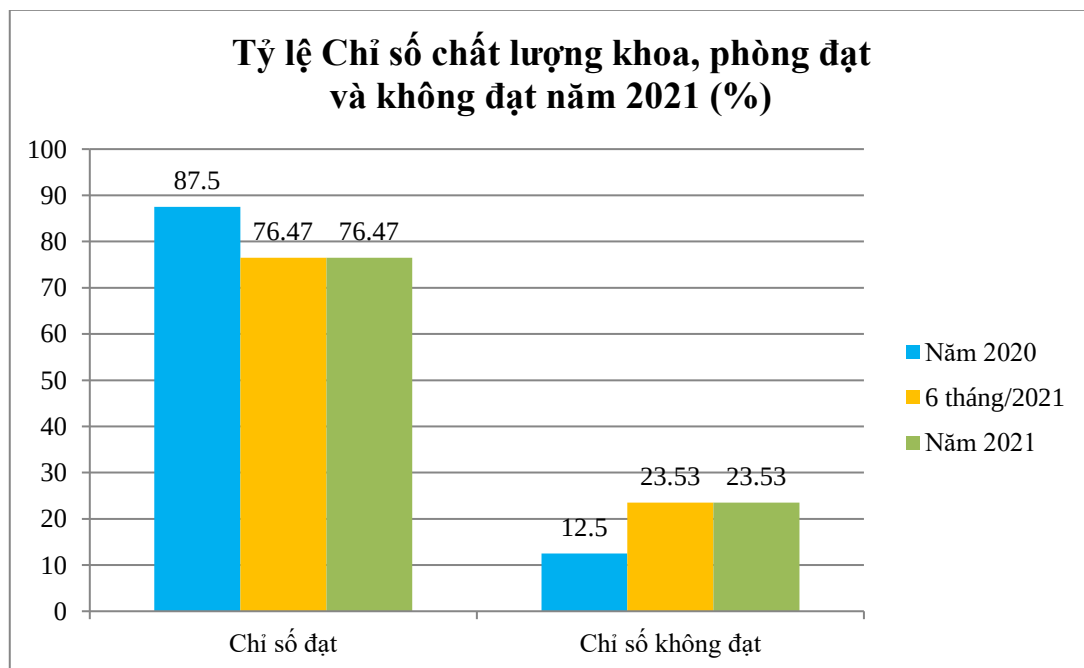
II. KẾT QUẢ ĐO LƯỜNG CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG CÁC KHOA, PHÒNG

STT	Chỉ số	Khoa, phòng phụ trách	Mục tiêu năm 2021	Kết quả thực hiện			Đánh giá năm 2021
				Năm 2020	6 tháng đầu năm 2021	Năm 2021	
1.	Tỷ lệ thực hiện kỹ thuật chuyên môn theo phân tuyến	KHNV	≥40%	40,98%	40,98%	40,98%	Đạt

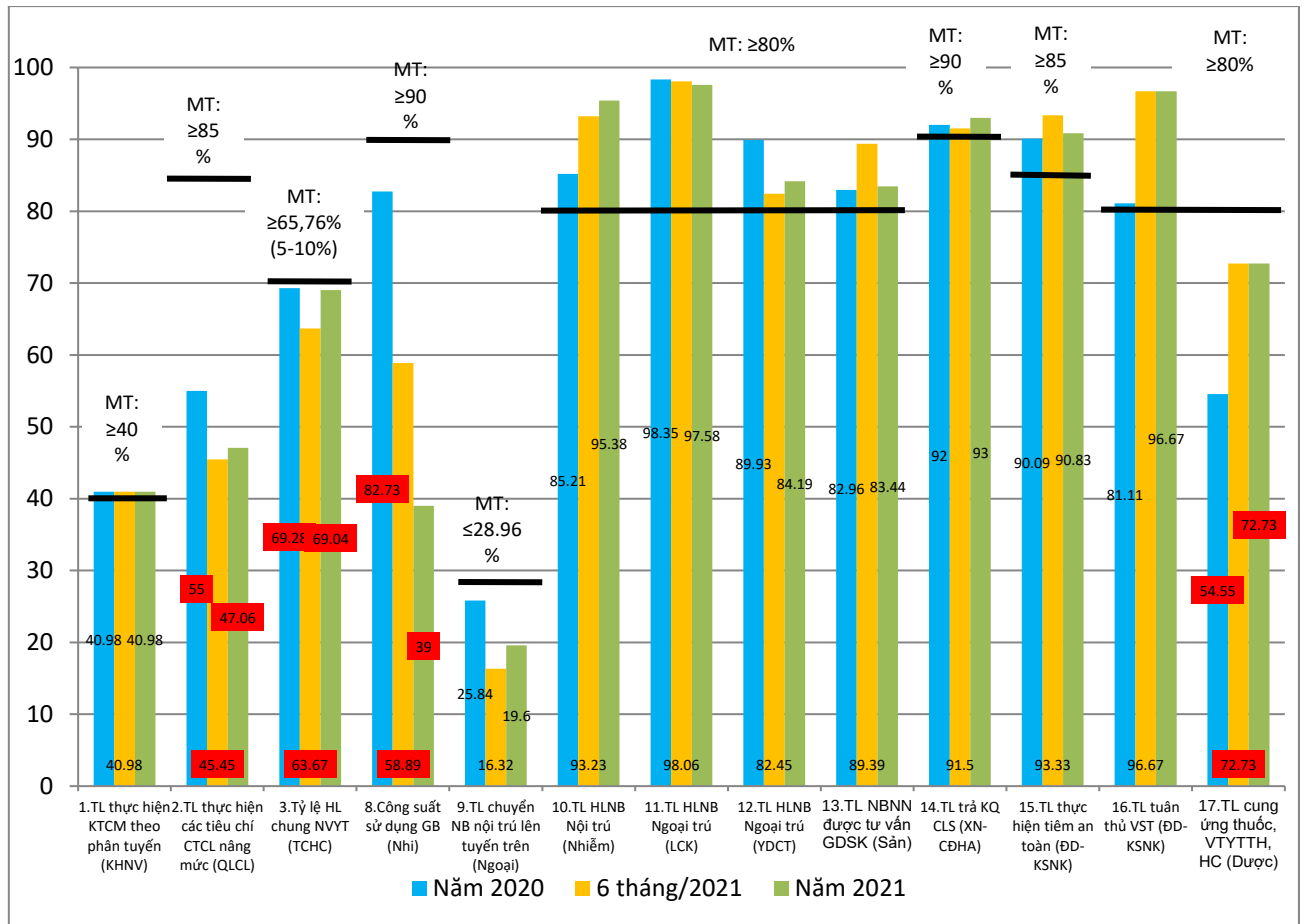
STT	Chỉ số	Khoa, phòng phụ trách	Mục tiêu năm 2021	Kết quả thực hiện			Đánh giá năm 2021
				Năm 2020	6 tháng đầu năm 2021	Năm 2021	
2.	Tỷ lệ thực hiện các tiêu chí cải tiến chất lượng cần nâng mức đúng tiến độ	QLCL	≥85%	55%	45,45%	47,06%	Không đạt
3.	Tỷ lệ hài lòng chung của nhân viên y tế	TCHC	Tăng 5 – 10% so với năm 2020 (Năm 2020: 65,76%)	69,28%	63,67%	69,04%	Không đạt
4.	Thời gian chờ khám bệnh trung bình của 1 người bệnh ngoại trú	Khám bệnh	≤45 phút	40,67 phút	42,58 phút	41,73 phút	Đạt
5.	Thời gian trung bình bệnh nhân nằm điều trị tại khoa Hồi sức cấp cứu	HSCC	≤3 ngày	1,28 ngày	2,14 ngày	2,24 ngày	Đạt
6.	Thời gian nằm viện trung bình (tất cả các bệnh)	Nội TH	≤4,5 ngày	4,09 ngày	3,91 ngày	3,89 ngày	Đạt
7.	Thời gian nằm viện trung bình (tất cả các bệnh)	Nhi	≤4,5 ngày	Năm 2020 không đánh giá	3,93 ngày	3,78 ngày	Đạt
8.	Công suất sử dụng giường bệnh thực tế	Nhi	≥90%	82,73%	58,89%	39%	Không đạt
9.	Tỷ lệ chuyển người bệnh nội trú lên tuyến trên	Ngoại TH	≤28,96% (Năm 2020: 28,96%)	25,84%	16,32%	19,60%	Đạt
10.	Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh nội trú	Truyền nhiễm	≥80%	85,21%	93,23%	95,38%	Đạt
11.	Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh ngoại trú	LCK	≥80%	98,35%	98,06%	97,58%	Đạt
12.	Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh ngoại	YDCT	≥80%	89,93%	82,45%	84,19%	Đạt

STT	Chỉ số	Khoa, phòng phụ trách	Mục tiêu năm 2021	Kết quả thực hiện			Đánh giá năm 2021
				Năm 2020	6 tháng đầu năm 2021	Năm 2021	
	trú						
13.	Tỷ lệ bệnh nhân, người nhà được tư vấn GDSK trong quá trình điều trị	CSSKSS	$\geq 80\%$	82,96%	89,39%	83,44%	Đạt
14.	Tỷ lệ trả kết quả Cận lâm sàng (Xét nghiệm, X-quang, ...) đúng quy định	XN&CD HA	$\geq 90\%$	92%	91,5%	93%	Đạt
15.	Tỷ lệ thực hiện mũi tiêm an toàn khi thực hành chăm sóc người bệnh của điều dưỡng	ĐD-KSNK	$\geq 85\%$	90,09%	93,33%	90,83%	Đạt
16.	Tỷ lệ tuân thủ vệ sinh tay của nhân viên y tế	ĐD-KSNK	$\geq 80\%$	81,11%	96,67%	96,67%	Đạt
17.	Tỷ lệ cung ứng thuốc, vật tư y tế tiêu hao, hóa chất	Dược-TTB-VTYT	$\geq 80\%$	54,55%	72,73%	72,73%	Không đạt

Theo bảng tổng hợp kết quả đo lường chỉ số chất lượng của 15 khoa, phòng, tổ đã đăng ký: Kết quả năm 2021 có 13/17 chỉ số đạt (chiếm 76,47%) và 4/17 chỉ số chưa đạt mục tiêu đặt ra (chiếm 23,53%).



Biểu đồ 4. So sánh tỷ lệ chỉ số chất lượng đạt và không đạt năm 2021



Biểu đồ 5: Kết quả đo lường 13 chỉ số chất lượng các khoa, phòng năm 2021

- Trong 13 chỉ số trên có 4 chỉ số không đạt mục tiêu đề ra là:

+ Tỷ lệ thực hiện các tiêu chí cải tiến chất lượng căn nâng mức đúng tiến độ (QLCL), đạt 47,06% (Mục tiêu: ≥85%).

+ Tỷ lệ hài lòng chung của nhân viên y tế (TCHC), đạt 69,04% (Mục tiêu: Tăng 5-10% so với năm 2020 (Năm 2020: 65,76%)).

+ Công suất sử dụng giường bệnh thực tế (Nhi), đạt 39% (Mục tiêu: ≥90%).

+ Tỷ lệ cung ứng thuốc, vật tư y tế tiêu hao, hoá chất (Dược), đạt 72.73% (Mục tiêu: ≥80%).

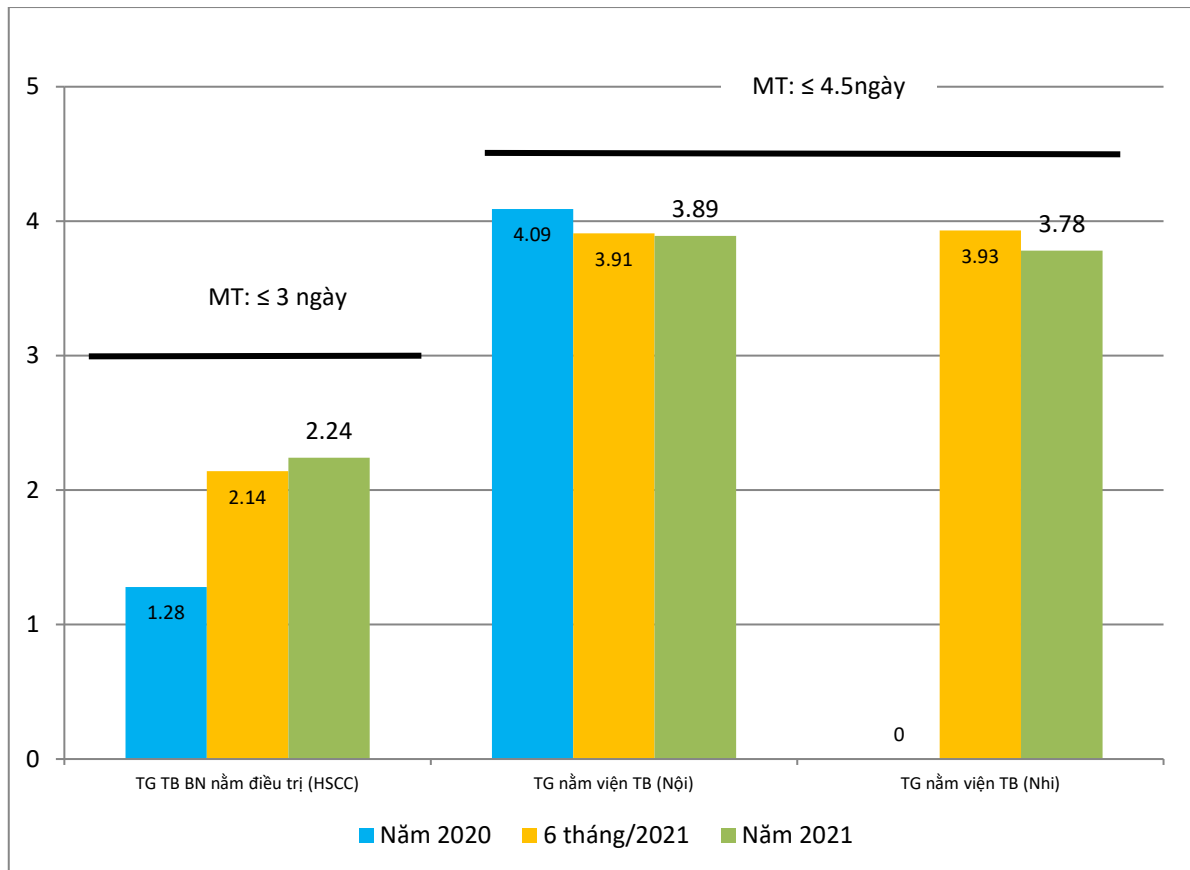
- Lý do không đạt:

+ Tình hình dịch Covid-19 gây ảnh hưởng nên không tổ chức được một số hoạt động trong các tiêu chí căn nâng mức cũng như gây ảnh hưởng đến lượng bệnh đến điều trị.

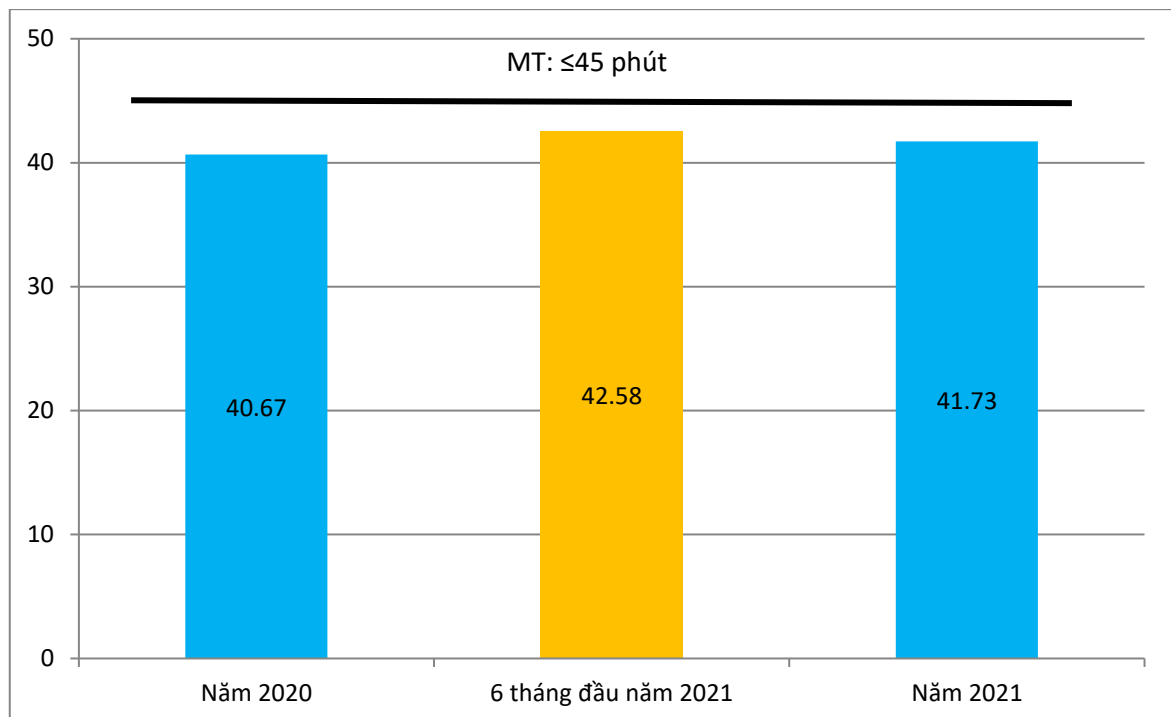
+ Nguồn kinh phí đơn vị còn nhiều khó khăn.

+ Công tác đầu thầu vật tư y tế thực hiện theo quy định mới nên khoa Dược – TTB – VTYT còn gặp nhiều khó khăn trong quá trình thực hiện.

- 4 chỉ số của các khoa, phòng còn lại đều đạt các mục tiêu đề ra.



Biểu đồ 6: Kết quả đo lường 02 chỉ số chất lượng các khoa, phòng đầu năm 2021



Biểu đồ 7: Kết quả đo lường chỉ số Thời gian chờ khám bệnh trung bình của một người bệnh ngoại trú năm 2021

4 chỉ số của khoa HSCC, Nội, Nhi, Khám bệnh về thời gian nằm điều trị trung bình tại khoa và chỉ số về thời gian chờ khám trung bình ngoại trú đều đạt mục tiêu đề ra, nhờ sự nỗ lực, cố gắng trong công tác điều trị, tích cực học hỏi nâng cao trình độ chuyên môn, cải tiến quy trình chăm sóc bệnh nhân, quy trình khám bệnh.

III. GIẢI PHÁP KHẮC PHỤC

1. Duy trì, cải tiến chất lượng các chỉ số đã đạt chỉ tiêu đề ra.

2. Cải tiến chất lượng, ưu tiên các chỉ số chất lượng chưa đạt (4 chỉ số của các khoa, phòng đăng ký):

- Tỷ lệ thực hiện các tiêu chí cải tiến chất lượng cần nâng mức (Tổ QLCL): Mục tiêu năm 2021 là nâng mức 17 tiêu chí. Tuy nhiên có 9 tiêu chí chưa đạt mục tiêu đề ra (Do ảnh hưởng của dịch Covid-19 trong năm, kinh phí chi cho công tác QLCL còn nhiều hạn chế và một số tiêu chí do các bộ phận chưa thực hiện nghiêm túc).

Do đó, đề nghị tổ QLCL rà soát lại các tiêu chí chưa đạt mục tiêu đã đề ra và thông báo đến các khoa, phòng, bộ phận có liên quan 9 tiêu chí chưa đạt thực hiện nghiêm túc việc cải tiến trong năm 2022.

Tổ QLCL căn cứ các tiêu chí chưa đạt mục tiêu trong năm 2021 để đưa vào kế hoạch cải tiến trong năm 2022. Đồng thời, rà soát lại các tiêu chí không nằm trong danh sách các tiêu chí dự kiến nâng mức trong năm 2021 mà có nâng điểm so với năm 2020 để có kế hoạch duy trì mức chất lượng trong năm 2022.

- Tỷ lệ hài lòng chung của nhân viên y tế: Đề nghị phòng TCHC căn cứ Danh sách các vấn đề cần ưu tiên cải tiến theo Báo cáo số 1408/BC-TTYT ngày 20/12/2021 của Trung tâm Y tế Ninh Sơn xây dựng và triển khai các giải pháp nhằm khắc phục các vấn đề NVYT không hài lòng nhằm cải thiện tỷ lệ hài lòng NVYT trong năm 2022.

- Công suất sử dụng giường bệnh (Khoa Nhi): Do ảnh hưởng của dịch Covid-19 nên lượng bệnh ở khoa Nhi giảm sút đáng kể so với cùng kỳ năm trước. Tuy nhiên, khoa Nhi cần cần chú trọng thái độ phục vụ của nhân viên tại khoa và đề nghị phòng TCHC kiểm tra lại tình trạng của các nhà vệ sinh ở khoa Nhi để sửa chữa kịp thời khi có hư hỏng.

- Tỷ lệ cung ứng thuốc, vật tư y tế tiêu hao, hoá chất: Khoa Dược – TTB – VTYT cần cập nhật các văn bản kịp thời và nghiên cứu kỹ nội dung hướng dẫn cũng như phối hợp với cơ quan cấp trên để triển khai thực hiện hiệu quả hơn, khắc phục vấn đề cung ứng thuốc, vật tư y tế tiêu hao, hoá chất tại đơn vị.

Tổ QLCL sẽ tiếp tục theo dõi, giám sát, đánh giá 5 chỉ số chất lượng bệnh viện và 17 chỉ số chất lượng khoa, phòng (5 chỉ số chất lượng bệnh viện đạt mục tiêu đề ra; 13 chỉ số chất lượng khoa, phòng đạt mục tiêu đề ra; 4 chỉ số chất lượng khoa, phòng không đạt mục tiêu đề ra) trong năm 2022, báo cáo Chủ tịch

Hội đồng QLCL kết quả thực hiện và có hình thức xem xét thi đua đối với khoa, phòng, bộ phận thực hiện tốt và không thực hiện tốt./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- HĐ QLCL;
- Các khoa, phòng Hệ điều trị;
- Lưu: VT, QLCL.

GIÁM ĐỐC



Hoàng Thanh Xuân