

BÁO CÁO
Kết quả thực hiện Chỉ số Chất lượng Bệnh viện Quý IV năm 2023

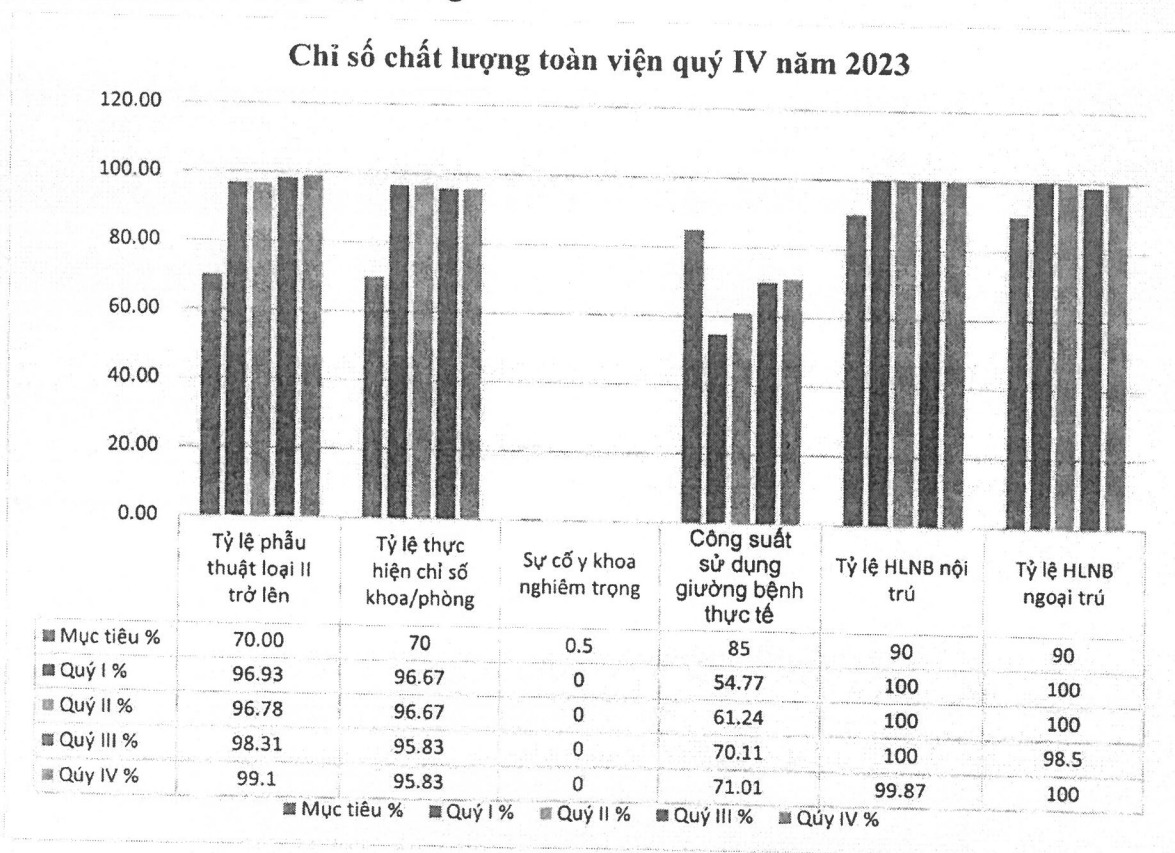
Căn cứ Quyết định Số 6858/QĐ-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ Y tế về việc ban hành “Bộ tiêu chí chất lượng Bệnh viện Việt Nam” phiên bản 2.0;

Thực hiện theo Kế hoạch số 257/KH-BVCC ngày 23 tháng 03 năm 2023 của Bệnh viện về kế hoạch cải tiến chất lượng bệnh viện năm 2023.

Nay Tổ Quản lý chất lượng báo cáo kết quả thực hiện Chỉ số Chất lượng Bệnh viện Quý IV năm 2023 như sau:

I. KẾT QUẢ CHỈ SỐ TOÀN VIỆN

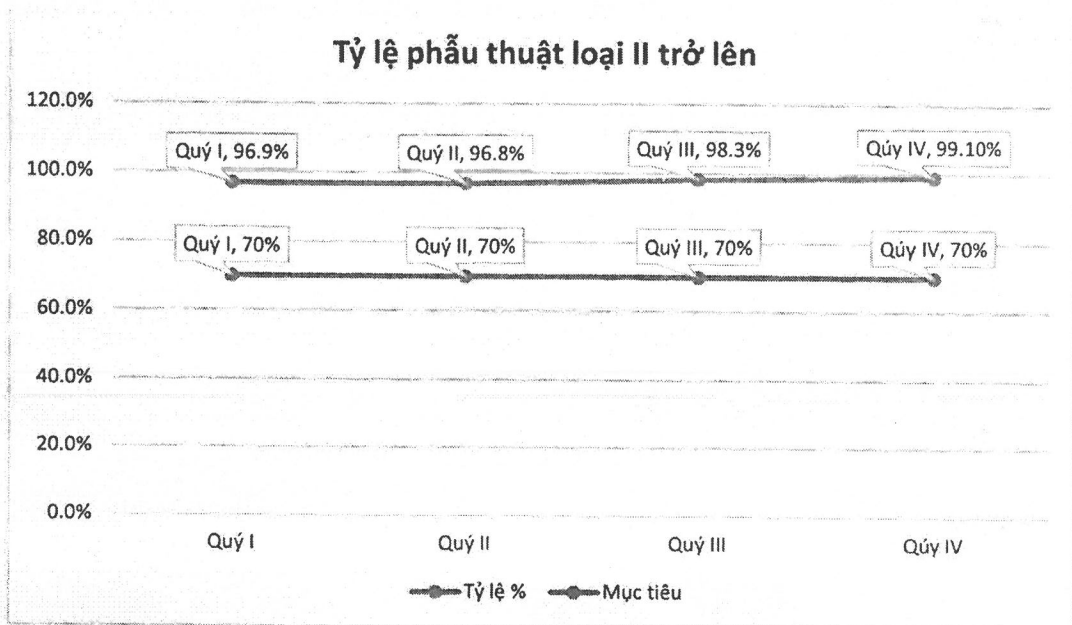
1.1 Kết quả tổng hợp chung



* **Nhận xét:** Trong 6 chỉ số thực hiện có 1 chỉ số chưa đạt được mục tiêu đề ra: Công suất sử dụng giường bệnh thực tế 71.01 %, tăng 0,9% so với quý III năm 2023 (mục tiêu đạt 85%).

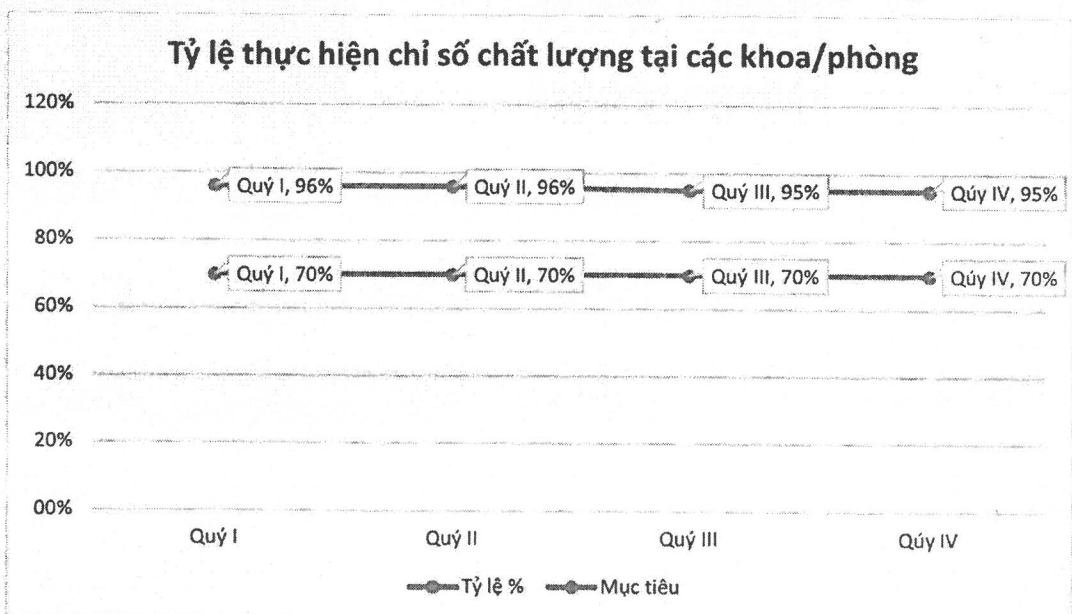
1.2. Kết quả cụ thể từng tiêu chí.

1.2.1 Chỉ số 1: Tỷ lệ phẫu thuật loại II trở lên



* **Nhận xét:** Tỷ lệ phẫu thuật từ loại II trở lên đều đạt mục tiêu (>70%) ở các quý. Cao nhất ở quý IV với 99,1%.

1.2.2 Chỉ số 2: Tỷ lệ thực hiện chỉ số chất lượng tại các khoa/phòng



* **Nhận xét:** Tỷ các khoa/phòng duy trì và thực hiện chỉ số đạt 95% đạt mục tiêu đề ra (70%). Do có 02 đơn vị không xây dựng và thực hiện theo dõi chỉ số:

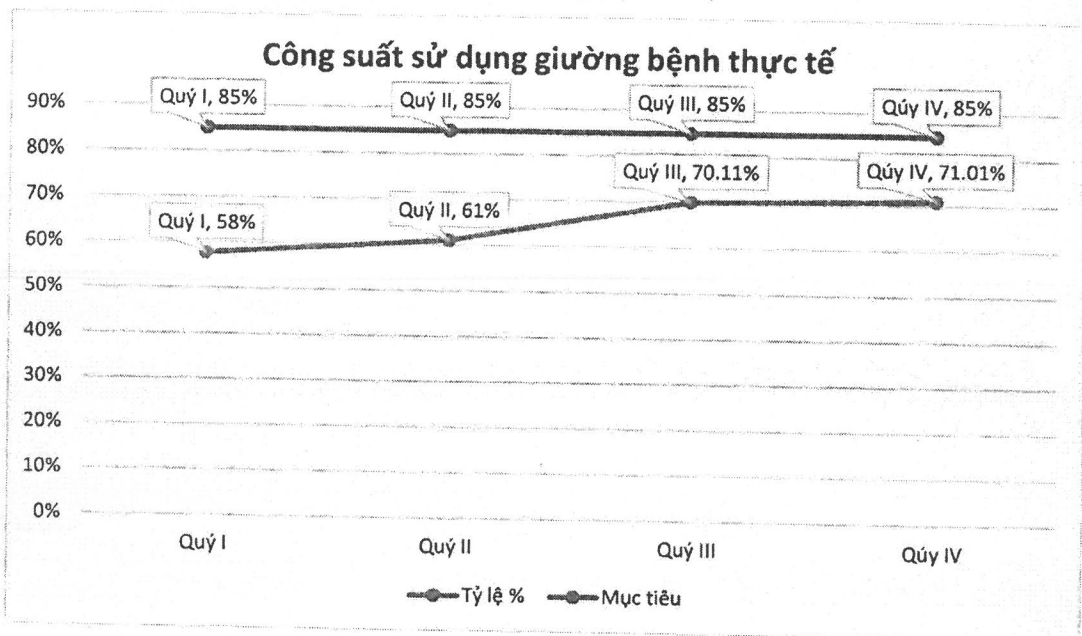
+ Tổ Công nghệ thông tin: Không thực hiện chỉ số.

+ Tổ Dinh dưỡng: Không thực hiện, giám sát và theo dõi chỉ số.

1.2.3 Chi số 3: Sự cố y khoa nghiêm trọng

Trong quý IV không ghi nhận sự cố y khoa nghiêm trọng nào xảy ra, đạt mục tiêu đề ra (dưới 0.5%).

1.2.4. Chỉ số 4: Công suất sử dụng giường bệnh thực tế



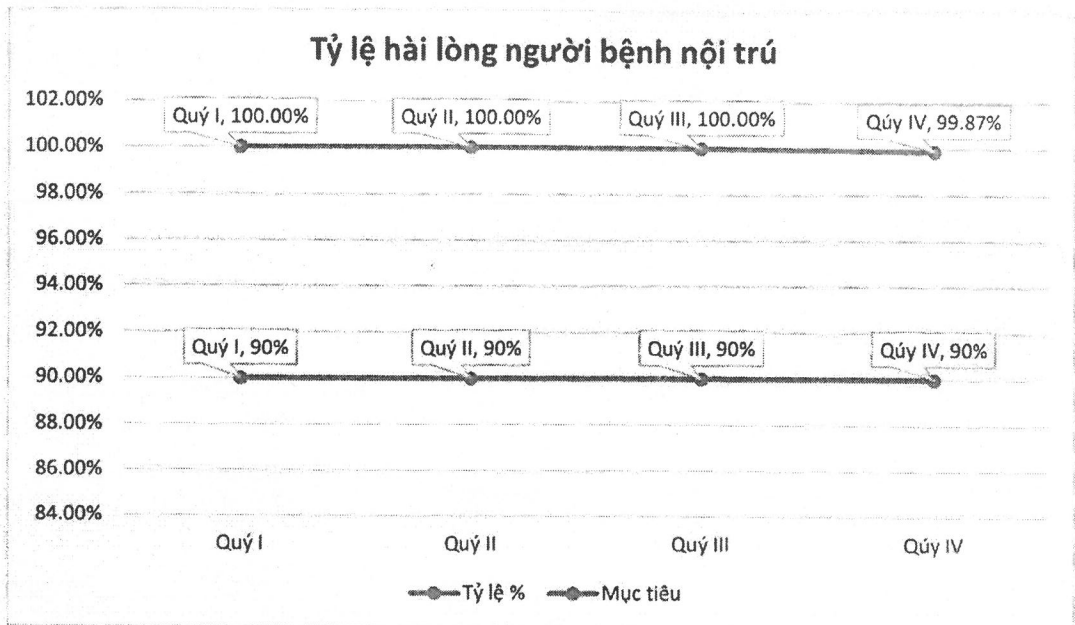
* **Nhận xét:** Công suất sử dụng giường bệnh có sự tăng dần theo thời gian xong vẫn chưa đạt được mục tiêu đề ra (85%). Quý IV (71,01%) năm 2023 ghi nhận tăng 0,9% so với quý III (70,11%).

Một số nguyên nhân không đạt mục tiêu đề ra:

- Bệnh nhân chủ yếu là bệnh mạn tính đến khám và lấy thuốc định kỳ.

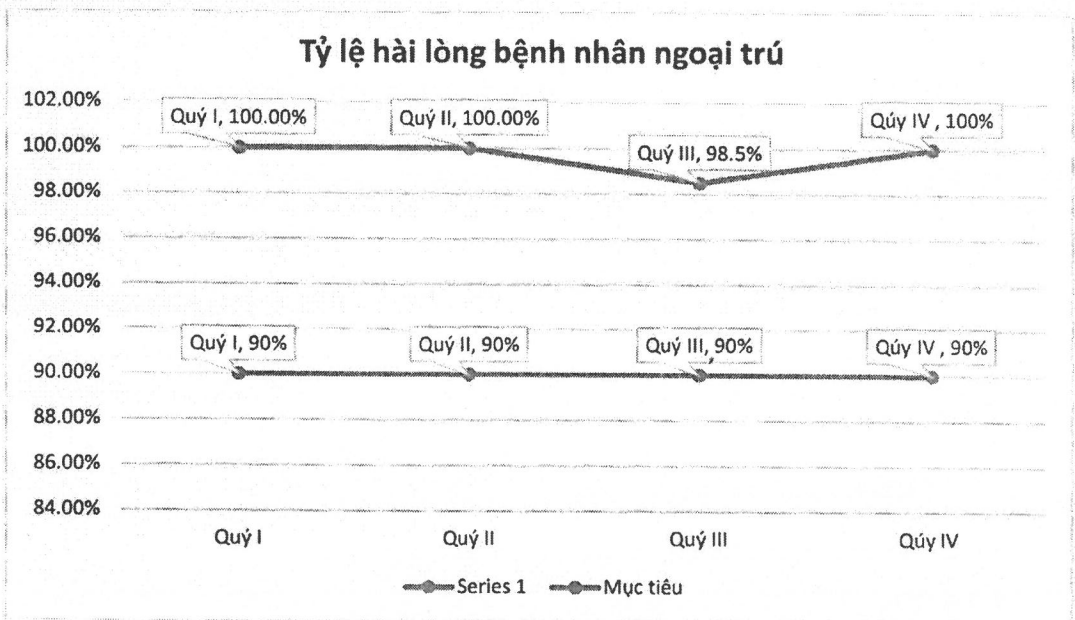
- Tỷ lệ chuyển tuyến, chuyển viện còn cao.

1.2.5. Chỉ số 5: Tỷ lệ hài lòng người bệnh nội trú



* **Nhận xét:** Tỷ lệ hài lòng bệnh nhân nội trú quý IV (99,87%) đạt mục tiêu đề ra (>90%).

1.2.6. Chỉ số 6: Tỷ lệ hài lòng bệnh nhân ngoại trú



* **Nhận xét:** Tỷ lệ hài lòng bệnh nhân ngoại trú đạt tỷ lệ 100% ở quý IV. Cho thấy bệnh nhân hài lòng cao với điều kiện khám chữa bệnh tại bệnh viện, điểm hài lòng đều ở mức 4 và mức 5. Cần tiếp tục duy trì và phát huy.

II. KẾT LUẬN, ĐÁNH GIÁ

2.1 Ưu điểm

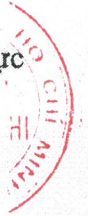
- Cơ sở vật chất, trang thiết bị được đầu tư hiện đại đảm bảo đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh cho người dân.
- Tỷ lệ hài lòng của bệnh nhân với dịch vụ khám chữa bệnh nội trú và ngoại trú ngày càng được nâng cao.
- Chưa ghi nhận sự cố y khoa gây hậu quả nghiêm trọng.
- Các khoa/phòng thực hiện và theo dõi chỉ số chất lượng định kỳ và xuyên suốt.

2.2 Hạn chế

- Lượng bệnh nội trú của bệnh viện còn thấp dẫn đến công suất sử dụng giường bệnh thực tế thấp.
- Vị trí bệnh viện nằm tại vùng sâu vùng xa của thành phố nên đang còn thiếu lực lượng nhân viên y tế, đặc biệt là đội ngũ bác sĩ có kinh nghiệm.

3. Phương hướng cải tiến Quý I năm 2024

- Tiếp tục duy trì các chỉ số toàn viện và triển khai chỉ số chất lượng mới.
- * **Giải pháp cải tiến.**
- **Công tác chuyên môn:**
 - + Nâng cao năng lực chuyên môn trong chẩn đoán, chăm sóc và điều trị bệnh.
 - + Tổ chức, triển khai các loại hình đào tạo dài hạn, ngắn hạn, cầm tay chỉ việc.
 - + Đảm bảo nhân viên y tế nắm chắc kỹ thuật chuyên môn.
 - + Tăng cường triển khai áp dụng những kỹ thuật mới vào công tác điều trị và chăm sóc bệnh nhân. Triển khai các biện pháp giám sát chất lượng khám và điều trị bệnh nhân.
 - + Thực hiện nghiên cứu khoa học áp dụng tiến bộ khoa học vào công tác điều trị, chăm sóc bệnh nhân.
 - + Giảm tỷ lệ chuyển tuyến theo yêu cầu.
- **Công tác truyền thông:**
 - + Truyền thông, quảng bá rộng rãi về các kỹ thuật bệnh viện đã và đang triển khai đến người dân.
 - + Kết hợp khám chữa bệnh và tư vấn về cung cấp dịch vụ cho người bệnh đến khám chữa bệnh tại bệnh viện.



- Công tác cải tiến chất lượng:

+ Nâng cao kỹ năng giao tiếp, văn hóa ứng xử trong các tình huống giao tiếp với người bệnh, với nhân dân.

+ Thực hiện chỉ dẫn hướng dẫn người bệnh tận tình chu đáo, đảm bảo chất lượng, lắp đặt đầy đủ các biển bảng, hướng dẫn cụ thể rõ ràng đặt các vị trí thuận tiện, dễ nhìn.

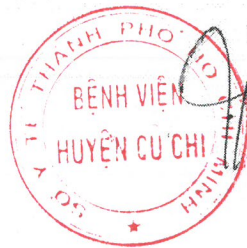
+ Đảm bảo cung cấp trang thiết bị, vật tư cung ứng phục vụ người bệnh, phòng bệnh đảm bảo khàng trang sạch sẽ, công tác vệ sinh đảm bảo “sạch như bệnh viện”.

+ Đảm bảo đầy đủ quyền và lợi ích của người bệnh nhất là người bệnh BHYT.

Trên đây là báo cáo kết quả thực hiện Chỉ số Chất lượng Bệnh viện Quý IV năm 2023. Đề nghị các khoa/phòng nắm bắt nội dung và công khai đến các nhân viên tại khoa/phòng./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Thành viên HĐ, Tổ QLCL;
- Các khoa, phòng;
- Lưu: VT, QLCL.



GIÁM ĐỐC

Trần Chánh Xuân