

BÁO CÁO
**Kết quả cải tiến chỉ số chất lượng tại BVĐK Vạn Phước
năm 2024**

Thực hiện Quyết định số 65/QĐ-BVĐKVP ngày 24/4/2020 của Giám đốc BVĐK Vạn Phước Về việc Ban hành các chỉ số cải tiến chất lượng áp dụng tại Bệnh viện năm 2024. Kết quả cải tiến chỉ số chất lượng đạt được trong năm 2024 như sau:

I. Kết quả:

Chỉ số 1	Số sự cố y khoa nghiêm trọng	Kết quả
- Phòng QLCL làm đầu mối thu thập toàn bộ sự cố được báo cáo, phân tích theo mẫu thu thập số liệu, tổng hợp và báo cáo theo định (tiêu chuẩn loại trừ: những sự cố được báo cáo nhưng không thuộc bảng danh mục kèm theo). - Tần suất báo cáo: 6 tháng/lần	Số lượng sự cố y khoa nghiêm trọng = Sự cố y khoa nghiêm trọng do sử dụng thuốc + Sự cố y khoa nghiêm trọng do tác dụng phụ của thuốc + Sự cố y khoa nghiêm trọng do phẫu thuật + Sự cố y khoa nghiêm trọng do thủ thuật + Sự cố y khoa nghiêm trọng khác	Không có SCYK nghiêm trọng.
	- Sự cố y khoa do vật sắc nhọn	- Không có NV bị tổn thương do vật sắc nhọn.
Chỉ số 2	Công suất sử dụng giường bệnh thực tế tại BVĐK Vạn Phước	
Phòng KHTH tính toán số liệu. - Tần suất báo cáo: 6 tháng/lần	Tổng số ngày điều trị nội trú trong kỳ báo cáo	1.732 ngày
	Số giường thực tế	25

	Công suất sử dụng giường bệnh thực tế = tổng số ngày điều trị nội trú trong kỳ báo cáo/ (số giường thực kê*số ngày trong kỳ báo cáo)	18.94%
Chỉ số 3:		
Phòng KHTH kiểm tra tất cả hồ sơ bệnh án.	Tỉ lệ thực hiện ghi chép hồ sơ bệnh án của Điều dưỡng đúng quy định	
- Tần suất báo cáo: 6 tháng/lần.	Số hồ sơ bệnh án ghi chép hoàn chỉnh trong kỳ báo cáo.	349
- Mục tiêu cần đạt được: 80%	Tổng số hồ sơ bệnh án trong kỳ báo cáo.	369
	Đạt > 80% hồ sơ bệnh án được ghi chép đúng, đầy đủ ngay từ đầu	Đạt 94.59%
Chỉ số 4	Tỷ lệ hài lòng của người bệnh với dịch vụ khám chữa bệnh	94.91%
<i>Tử số</i>	Số người bệnh hài lòng với các dịch vụ khám chữa bệnh của bệnh viện * 100 %	317
<i>Mẫu số</i>	Tổng số người bệnh được hỏi	334
<i>Mục tiêu</i>	> 80% khách hàng, bệnh nhân hài lòng	Đạt
Chỉ số 5	Tỷ lệ mũi tiêm truyền an toàn	
- Phòng điều dưỡng thực hiện. - Mục tiêu: đạt 100% theo bảng kiểm, không có sự cố y khoa ghi nhận của kỹ thuật tiêm truyền.	Tổng số mũi tiêm trong năm 2024 toàn bệnh viện	2.697

II. BÁO CÁO KẾT QUẢ 5 CHỈ SỐ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG NĂM 2024:

- Chỉ số 1:** Trong năm 2024 không xảy ra sự cố y khoa nghiêm trọng. Không có tổn thương do vật sắc nhọn gây ra.
- Chỉ số 2:** Công suất sử dụng giường bệnh thực tế chỉ đạt **18.94%**.
- Chỉ số 3:** Tỉ lệ thực hiện ghi chép hồ sơ bệnh án của Điều dưỡng đúng quy định ngay từ đầu đạt **94.59%**.
- Chỉ số 4:** Tỷ lệ hài lòng người bệnh nội trú và ngoại trú đạt **94.91%** (>80% mục tiêu đề ra)
- Chỉ số 5:** Tỷ lệ mũi tiêm an toàn đạt **100%**.

III. NHẬN XÉT KẾT QUẢ, NGUYÊN NHÂN, GIẢI PHÁP:

1. Công suất sử dụng giường bệnh:

- **Công suất giường bệnh:** rất thấp chỉ có **18.94%**, tỷ lệ này chưa đạt 1/5 công suất giường bệnh của khoa/phòng điều trị nội trú. Công suất sử dụng giường bệnh thấp, chứng minh bệnh nhân nội trú ít, kéo theo số ngày điều trị nội trú thấp, bệnh viện không sử dụng hết công suất giường bệnh, vì vậy không có tình trạng người bệnh nằm ghép hoặc kê thêm giường.
- **Nguyên nhân:** Của chỉ số này thấp là do: đặc thù bệnh viện có khoa điều trị nội trú sản phụ khoa, đây là khoa có nhiều đặc thù điều trị riêng (bệnh nhân chủ yếu là thai phụ, năm sinh con, điều kiện kinh tế của từng gia đình, và mô hình kinh doanh và đối tượng phục vụ của bệnh viện là không sử dụng bảo hiểm y tế.)
- **Giải pháp:**
 - Đẩy mạnh công tác tư vấn các dịch vụ khác tại khoa Phụ Sản và khoa Nhi: chiếu tia Plasma, xông vùng kín, gội đầu bằng thảo dược, xét nghiệm máu gót chân cho bé, chiếu tia plasma cuốn rốn bé, tư vấn gói vắc xin bệnh viện đã xây dựng, may thẫm mỹ tầng sinh môn...
 - Tăng cường công tác tư vấn về một số bệnh phụ khoa nhập viện để điều trị: bệnh nhân dọa sảy thai điều trị dưỡng thai, điều trị các bệnh phụ khoa viêm phần phụ cấp và áp xe phần phụ, theo dõi thai ngoài tử cung, u nang buồng trứng, u xơ tử cung, sa sinh dục có chỉ định phẫu thuật.
 - Đào tạo, tập huấn, nâng cao năng lực chuyên môn, xử trí cấp cứu về Nhi khoa nhằm thu hút, tiếp nhận và điều trị nhi nội tăng tiếp nhận bệnh nhân Nhi điều trị nội trú các bệnh nhi thông thường.

2. Tỷ lệ ghi chép hồ sơ bệnh án đúng quy định năm 2024: đạt tỷ lệ **94.59%**

- Với kết quả kiểm tra hồ sơ bệnh án đạt trên 90%, đây là một thành công của sự giám sát chặt chẽ về công tác hành chính thủ tục hồ sơ bệnh án. Khoa điều trị nội trú, với số lượng bệnh án ít (người bệnh điều trị nội trú ít), hồ sơ bệnh án được bàn giao cho người quản lý sớm trong 24 giờ kể từ khi bệnh nhân xuất viện (kiểm tra nhanh chóng, nhắc nhở ngay các lỗi mắc phải của nhân viên. Sửa sai kịp thời và không để nhắc nhở hay sửa lỗi bệnh án lần 2, lần 3.)
- **Nguyên nhân:**
 - Một số Điều dưỡng, Nữ hộ sinh chưa cẩn thận trong ghi chép HSBA về sinh hiệu, ghi chép chưa đầy đủ.
- **Giải pháp:**
 - Nhắc nhở lần 1 khi có sai sót lỗi ghi chép chưa đầy đủ hồ sơ bệnh án.
 - Ghi nhận lỗi có biên bản đính kèm và nghiêm túc thực hiện mức phạt theo quy định của bệnh viện.



- Tăng cường hơn nữa công tác kiểm tra giám sát ghi chép hồ sơ bệnh án.
- Tổ chức tập huấn định kỳ Hướng dẫn ghi chép hồ sơ bệnh án.

3. Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú, ngoại trú:

❖ **Với bệnh nhân ngoại trú:** Tỷ lệ hài lòng đạt **94.40%**, tỷ lệ này cao hơn so với mong đợi và chỉ tiêu đề ra > 80% người bệnh ngoại trú hài lòng. Tuy nhiên con số ngày cũng chưa đánh giá hoàn toàn đúng và trọn vẹn về chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh của bệnh viện:

- **Nguyên nhân:**
 - Thời gian chờ siêu âm lâu hơn mong đợi của khách hàng.
 - Chờ khám thỉnh thoảng sẽ gặp bệnh nhân phản ánh đợi kết quả lâu vì sự chênh lệch của nhân viên.
 - Lỗi của hệ thống phần mềm thiếu tên người bệnh trong phòng khám chuyên khoa mà bệnh nhân đã đăng ký khám bệnh trước đó.
 - Mất điện, không có phương án cung cấp điện hiệu quả.
- **Giải pháp khắc phục:**
 - Bố trí thêm phòng siêu âm trong các ngày cao điểm, giờ cao điểm, giờ cao điểm.
 - Nhân viên của mỗi phòng khám phải linh hoạt, chủ động theo dõi tình hình bệnh người đợi khám của phòng khám phụ trách.
 - Nắm bắt rõ thông tin về hệ thống điện, nước để có phương án thay thế trong thời gian cúp điện, nước.


❖ **Với bệnh nhân điều trị nội trú:**

- **Tỷ lệ khảo sát hài lòng đạt 95.38%.** Bệnh nhân cũng chưa thật sự hài lòng 100% về cơ sở vật chất, thái độ phục vụ và kỹ năng giao tiếp ứng xử của đội ngũ Điều dưỡng, Nữ hộ sinh của Bệnh viện.
- **Giải pháp:** Tư vấn người bệnh về lợi ích của việc trả lời phiếu khảo sát, nhằm mục đích khuyến khích khách hàng trả lời đúng với cảm nhận của mình đối với các dịch vụ, cơ sở vật chất, thái độ và phong cách giao tiếp ứng xử của Bệnh viện tư nhân mà mình mong muốn được nhận. Người khảo sát cần kiên nhẫn, giải thích cặn kẽ trước khi người bệnh điền phiếu khảo sát hoặc trả lời phiếu khảo sát.

4. Tỷ lệ mũi tiêm an toàn:

- Đạt ở mức cao 100%.
- Có tập huấn thường xuyên quy trình tiêm truyền cho điều dưỡng, nữ hộ sinh chăm sóc bệnh nhân. Kiểm tra giám sát định kỳ, đột xuất kỹ thuật tiêm truyền.
- Đây là kết quả của việc giám sát chặt chẽ.
- Tiếp tục duy trì kết quả mũi tiêm an toàn.

Trên đây là báo cáo kết quả thực hiện 5 chỉ số cải tiến chất lượng áp dụng tại Bệnh viện đa khoa Vạn Phước năm 2024. Đề nghị toàn thể NVYT duy trì kết quả đã đạt được. Phần đầu tăng tỷ lệ cao hơn trong năm 2025./

(Phụ lục kèm theo) 

Nơi nhận:

- GD;
- Các khoa/phòng/bộ phận;
- Lưu: VT, KHTH-QLCL;



GIÁM ĐỐC

LÊ NGUYỄN QUẾ MINH





Phụ lục 1
CÔNG SUẤT SỬ DỤNG GIƯỜNG BỆNH
(Từ ngày 01/01 đến 31/10/2024)

STT	Tháng/ Năm	Số ngày	Số giường thực tế	Tổng số ngày điều trị nội trú	Tổng số lượt điều trị nội trú	Số ngày điều trị trung bình	Công suất sử dụng giường bệnh (%)
1	01/2024	31	25	148	29	5.10	19.1%
2	02/2024	29	25	140	30	4.67	19.31%
3	03/2024	31	25	185	39	4.74	23.87%
4	04/2024	30	25	148	33	4.48	19.73
5	05/2024	31	25	115	24	4.79	14.83%
6	06/2024	30	25	155	30	5.17	20.62%
7	07/2024	31	25	95	22	4.32	12.26%
8	08/2024	31	25	145	29	5	18.71%
9	09/2024	30	25	132	29	4.55	17.6%
10	10/2024	31	25	151	33	4.58	19.48%
11	11/2024	30	25	167	36	4.64	22.27%
12	12/2024	31	25	151	35	4.31	19.48%
Tổng		366	25	1.732	369	4.69	18.94%

Nhận xét: Công suất sử dụng giường bệnh thực tế năm 2024 (từ 01/01/2024 đến 31/12/2024) đạt **18.94%** (trong đó: quý I: 20.76%, quý II: 18.39%, quý III: 16.19%, quý IV: 20.41%)

Phụ lục 2
TỈ LỆ GHI CHÉP HSBA CỦA ĐIỀU DƯỠNG ĐÚNG QUY ĐỊNH
(Từ ngày 01/01 đến 31/12/2024)

Stt	Thời gian báo cáo	Số lượng bệnh án	Số lượng bệnh án đúng quy định (%)	Số lượng bệnh án không đúng quy định		
				Trả lần 1 (%)	Trả lần 2 (%)	Trả lần 3 (%)
1	Từ tháng 01/01 đến 30/06/2024	185	170 (91.89%)	15 (8.1%)	0	0
2	01/07 đến 31/12/2024	184	179 (97.28%)	5 (2.72%)	0	0

Nhận xét: Tỉ lệ ghi chép HSBA đúng quy định cơ bản đạt **94.59%**. 