

Thừa Thiên Huế, ngày 2 tháng 11 năm 2020

## BÁO CÁO KẾT QUẢ THỰC HIỆN CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG NĂM 2020

Căn cứ kế hoạch số 246/KH-BV ngày 07 tháng 04 năm 2020 về việc Cải tiến chất lượng năm 2020;

Tổ Quản lý Chất lượng - Bệnh viện Phục hồi chức năng Thừa Thiên Huế báo cáo kết quả thực hiện chỉ số chất lượng năm 2020. Cụ thể như sau:

**1. Kết quả thực hiện chỉ số 1:** Thực hiện kỹ thuật chuyên môn theo phân tuyến khám chữa bệnh

➤ **Mục tiêu:** Tỷ lệ thực hiện kỹ thuật chuyên môn theo phân tuyến khám chữa bệnh chiếm trên 40% so với tổng số kỹ thuật chuyên môn theo phân tuyến năm 2020.

➤ **Kết quả thực hiện:** Trong năm 2020, tỷ lệ thực hiện kỹ thuật chuyên môn theo phân tuyến khám chữa bệnh chiếm 55%.

➤ **Nhận xét:** Tỷ lệ thực hiện kỹ thuật chuyên môn theo phân tuyến khám chữa bệnh đạt so với mục tiêu đề ra là trên 40%.

➤ **Nguyên nhân:** Một số kỹ thuật y tế đã thực hiện được nhưng vẫn còn một số tồn tại, hạn chế, những vướng mắc về văn bản quy định đối với BHYT khi thực hiện các kỹ thuật, bên cạnh đó, nhiều kỹ thuật tiên tiến chưa được các cơ sở ứng dụng thực hiện.

➤ **Các biện pháp khắc phục:**

- Tăng cường đầu tư trang thiết bị, cơ sở vật chất, nâng cao số lượng và chất lượng nguồn nhân lực.

- Khuyến khích triển khai thực hiện các kỹ thuật của tuyến trên phù hợp với năng lực của đơn vị, đáp ứng mong đợi của người bệnh.

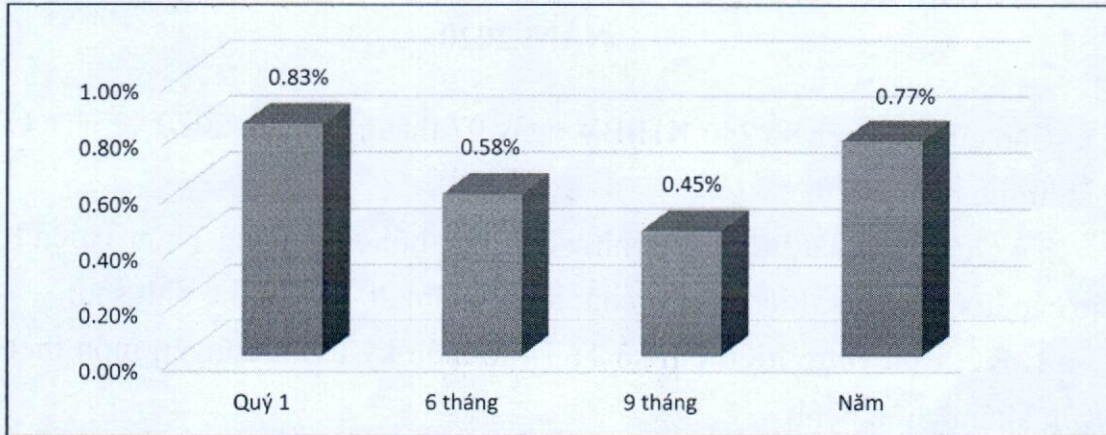
- Chủ động kiểm tra kết quả giám định DMKT trên công BHXH và tìm nguyên nhân bị từ chối (nếu có) để có giải pháp khắc phục.

- Định kỳ rà soát, đánh giá tần suất thực hiện các kỹ thuật, đối với những kỹ thuật không còn áp dụng hoặc rất ít thực hiện vì nhiều lý do, tham mưu lãnh đạo bệnh viện đề xuất cơ quan có thẩm quyền điều chỉnh hoặc tổ chức đánh giá lại kỹ năng thực hiện, đảm bảo an toàn người bệnh.

## 2. Kết quả thực hiện chỉ số 2: Tỷ lệ chuyển lên tuyến trên KCB (tất cả các bệnh)

➤ **Mục tiêu:** Giảm tỷ lệ người bệnh chuyển lên tuyến trên trong năm 2020 dưới 3% so với tổng số người bệnh điều trị nội trú tại bệnh viện.

➤ **Kết quả thực hiện:**



➤ **Nhận xét:** Trong năm 2020, tổng số người bệnh điều trị nội trú 1163 NB và tổng số người bệnh chuyển lên tuyến trên 9 lượt chiếm 0.77%. Tỷ lệ người bệnh chuyển lên tuyến trên đạt so với mục tiêu đề ra là dưới 3%.

➤ **Nguyên nhân:** Phần lớn các ca chuyển tuyến là do vượt khả năng chuyên môn kỹ thuật của bệnh viện, do tính chất đặc thù tại bệnh viện không có một số chuyên khoa như: tim mạch, nội khoa nên người bệnh phải chuyển tuyến để điều trị bệnh theo chuyên khoa phù hợp.

➤ **Biện pháp khắc phục:** Cần nâng cao chuyên môn cho đội ngũ y, bác sĩ, Song song đó triển khai các kỹ thuật cao, mới và kỹ thuật vượt tuyến dưới nhiều hình thức như mời các chuyên gia trực tiếp về bệnh viện... tăng cường trang thiết bị y tế để phục vụ người bệnh.

## 3. Kết quả thực hiện chỉ số 3, 4: Số sự cố y khoa nghiêm trọng và Số sự cố ngoài y khoa nghiêm trọng.

➤ **Mục tiêu:** Số sự cố y khoa nghiêm trọng và ngoài y khoa nghiêm trọng xảy ra trong kỳ báo cáo < 2, được báo cáo và tổng hợp, phân tích và đưa ra biện pháp khắc phục, phòng ngừa đầy đủ.

➤ **Kết quả thực hiện:** Trong năm 2020, không có xảy ra sự cố y khoa nghiêm trọng tại bệnh viện.

➤ **Nhận xét:** Tất cả các khoa, phòng, thực hiện tuân thủ các quy trình kỹ thuật, công tác kiểm tra, giám sát được triển khai thực hiện đầy đủ và chặt chẽ.

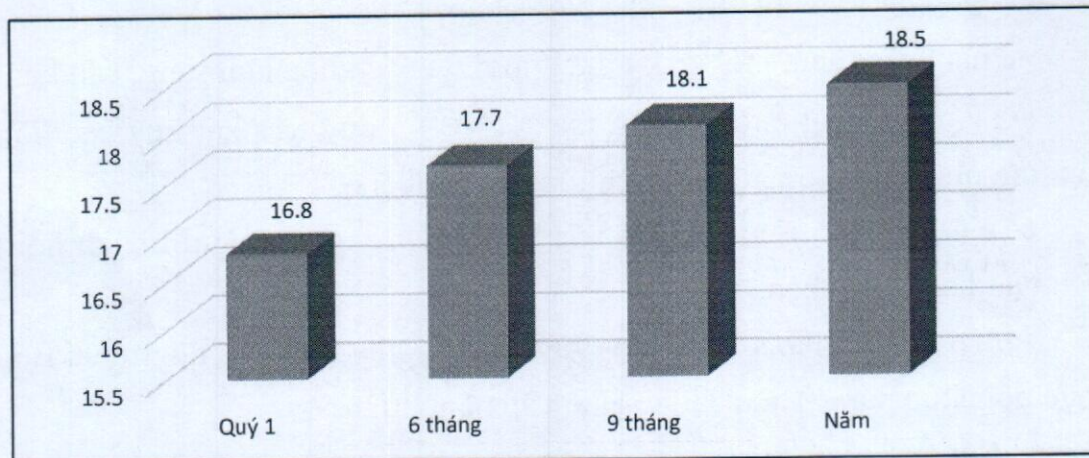
➤ **Nguyên nhân và các biện pháp khắc phục:** Duy trì công tác tuân thủ thực hiện quy trình kỹ thuật nhằm tránh các sự cố, nguy cơ xảy ra cho người bệnh,

hạn chế tối đa những sự cố nguy cơ ngoài ý muốn bằng các biện pháp theo dõi và giám sát người bệnh.

**4. Kết quả thực hiện chỉ số 5:** Thời gian nằm viện trung bình của bệnh nhân nội trú.

➤ **Mục tiêu:** Ngày điều trị trung bình của bệnh nhân điều trị nội trú dưới 22 ngày trong năm 2020.

➤ **Kết quả thực hiện:**



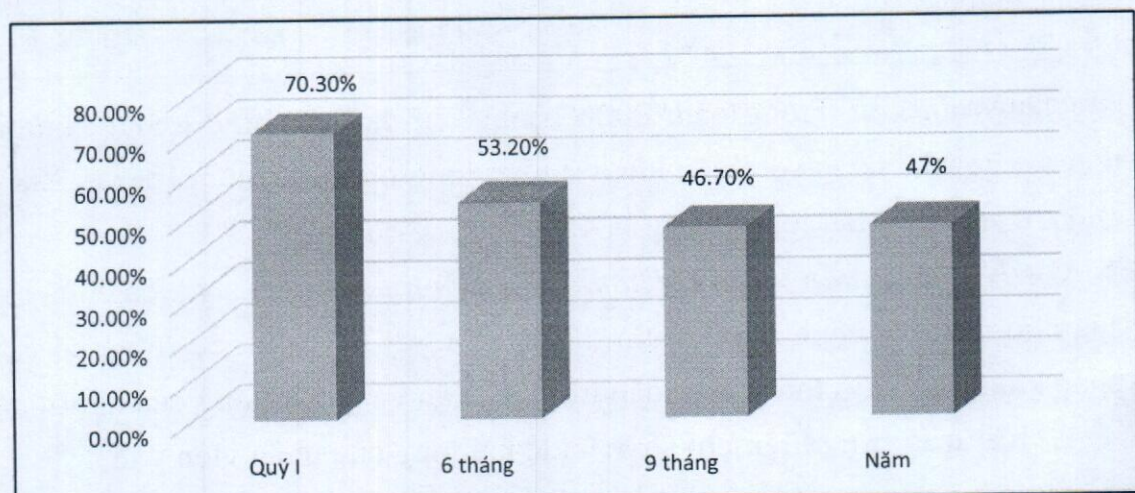
➤ **Nhận xét:** Trong năm 2020, ngày điều trị trung bình của bệnh nhân điều trị nội trú tại các khoa, phòng là 18.5 ngày

➤ **Nguyên nhân và biện pháp khắc phục:** Duy trì công tác giảm ngày điều trị trung bình tại các khoa, phòng, có giường bệnh và đảm bảo nâng cao chất lượng khám chữa bệnh cho người bệnh.

**5. Kết quả thực hiện chỉ số 6:**

➤ **Mục tiêu:** Công suất sử dụng giường bệnh đạt 90% so với chỉ tiêu giường bệnh được Bộ Y tế giao năm 2020.

➤ **Kết quả thực hiện:**



➤ **Nhận xét:** Trong năm 2020, công suất sử dụng giường bệnh đạt 47% so với chỉ tiêu kế hoạch được giao.

➤ **Nguyên nhân:** Trong năm 2020, tình hình thu dung người bệnh nhân giảm, tuy nhiên do tình hình dịch bệnh, thiên tai và lũ lụt nên tổng số ngày điều trị nội trú giảm vì vậy công suất sử dụng giường đạt chưa cao.

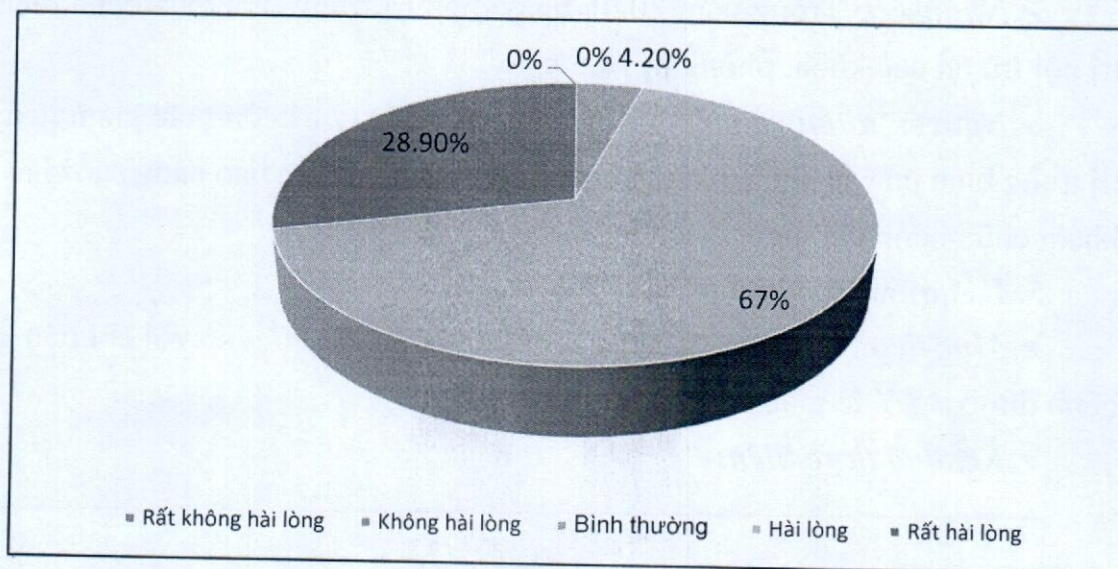
➤ **Biện pháp khắc phục:** Tiếp tục duy trì công tác giảm ngày điều trị cho người bệnh, phát huy hiệu quả khám, chữa bệnh tại bệnh viện và tăng cường công tác thu dung người bệnh bằng các biện pháp:

- Phát triển thêm một số kỹ thuật mới tại các khoa lâm sàng, cận lâm sàng.
- Tiếp tục tăng cường công tác ATNB và duy trì phát huy các hoạt động đáp ứng nhu cầu hướng đến sự hài lòng người bệnh.

**6. Kết quả thực hiện chỉ số 7:** Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú với dịch vụ khám chữa bệnh

➤ **Mục tiêu:** Phần đầu đạt  $\geq 90\%$  hài lòng người bệnh nội trú tại Bệnh viện Phục hồi chức năng Thừa Thiên Huế vào năm 2020.

➤ **Kết quả thực hiện:**



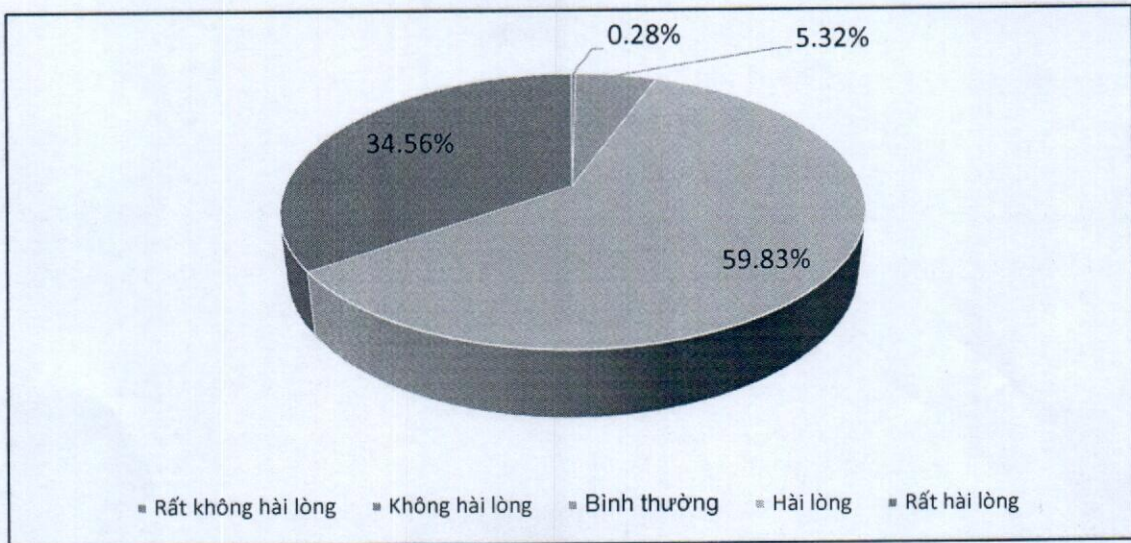
➤ **Nhận xét:** Trong năm 2020 bệnh viện đã thực hiện KSHL người bệnh theo kế hoạch. Tổng số phiếu khảo sát hài lòng người bệnh nội trú là 308 phiếu. Điểm trung bình hài lòng chung là 4.25/5 điểm, đạt 95,9%.

➤ **Nguyên nhân và các biện pháp khắc phục:** Qua các ý kiến chưa hài lòng của người bệnh, bệnh viện đã tìm hiểu các nguyên nhân gốc rễ và có các biện pháp khắc phục kịp thời nhằm đáp ứng nhu cầu và sự hài lòng của người bệnh.

**7. Kết quả thực hiện chỉ số 8:** Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế

➤ **Mục tiêu:** Nâng cao sự hài lòng của CBVC và người lao động trong bệnh viện, phần đầu đạt  $\geq 90\%$ , cải thiện tỷ lệ CBVC và người lao động ở mức kém và rất kém.

➤ **Kết quả thực hiện:**



➤ **Nhận xét:** Trong năm 2020, tổng số nhân viên được khảo sát là 169 người. Kết quả khảo sát hài lòng NVYT năm 2020: đạt 94.4%. Mức điểm hài lòng trung bình chung đạt 4.29/5.

➤ **Nguyên nhân và biện pháp khắc phục:** Xây dựng được kế hoạch cải tiến chất lượng nhằm nâng cao hiệu quả hài lòng của NVYT phù hợp với điều kiện thực tế tại bệnh viện.

**Kết Luận:** kết quả giám sát ghi nhận có 7/8 chỉ số đạt mục tiêu đề ra (87,5%).

#### **Phương hướng 2021**

- Tiếp tục duy trì các chỉ số đã đạt được mục tiêu
- Các chỉ số chưa đạt được mục tiêu ưu tiên đưa vào Kế hoạch cải tiến của Bệnh viện./.

**TỔ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG  
CHUYÊN TRÁCH**

**Võ Thị Mỹ Vân**

**HỘI ĐỒNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG  
P. CHỦ TỊCH HỘI ĐỒNG**



**Nguyễn Hà Nhật Linh**

