

V/v Hướng dẫn phương pháp
thu thập số liệu đo lường CSCL
chung của Bệnh viện năm 2022

Kính gửi: Các Khoa, Phòng chức năng tại Bệnh viện

Căn cứ Thông tư số 19/2013/TT-BYT, ngày 12 tháng 07 năm 2013 về việc Hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện của Bộ Y tế;

Căn cứ Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện Việt Nam 2.0 ban hành kèm Quyết định số 6858/QĐ-BYT, ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ Y tế;

Căn cứ Quyết định số 7051/QĐ-BYT, ngày 29 tháng 11 năm 2016 về việc “Hướng dẫn xây dựng thí điểm một số chỉ số cơ bản đo lường chất lượng bệnh viện”;

Thực hiện Quyết định số 467/QĐ-YTCL, ngày 25 tháng 02 năm 2022 của Trung tâm Y tế Cam Lâm về ban hành kế hoạch cải tiến chất lượng bệnh viện năm 2022.

Hội đồng Quản lý chất lượng Bệnh viện (QLCLBV) hướng dẫn phương pháp thu thập số liệu đo lường Chỉ số chất lượng (CSCL) chung của Bệnh viện năm 2022 như sau:

I. HƯỚNG DẪN PHƯƠNG PHÁP THU THẬP SỐ LIỆU ĐO LƯỜNG CSCL CHUNG CỦA BỆNH VIỆN NĂM 2022 (Phụ lục đính kèm).

II. TRÁCH NHIỆM CỦA TRƯỞNG KHOA, PHÒNG VÀ MẠNG LƯỚI QLCL TẠI KHOA, PHÒNG

1. Phổ biến hướng dẫn của Hội đồng QLCLBV về phương pháp thu thập số liệu đo lường CSCLBV do Khoa, Phòng làm đầu mối thực hiện đến các nhân viên thuộc Khoa/Phòng quản lý.

2. Chỉ đạo, phân công nhân viên thuộc Khoa/Phòng, phối hợp với mạng lưới QLCL tại các Khoa/Phòng thu thập số liệu đo lường CSCL chung của Bệnh viện; Báo cáo kết quả thực hiện về Tổ QLCLBV theo qui định.

3. Đánh giá ưu điểm, hạn chế trong việc thực hiện CSCL chung của Bệnh viện; xác định vấn đề ưu tiên, tiếp tục tổ chức thực hiện để đạt chỉ tiêu đã đề ra theo kế hoạch năm 2022.

Trên đây là hướng dẫn của Hội đồng QLCLBV về phương pháp thu thập số liệu đo lường CSCL chung của Bệnh viện năm 2022. Đề nghị các Khoa/Phòng được phân công làm đầu mối nghiêm túc thực hiện./.

Nơi nhận: (VBĐT)

- Như trên;
- Ban Giám đốc;
- Lưu: VT, HĐQLCLBV.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Nguyễn Đức Trí



Phụ lục
HƯỚNG DẪN PHƯƠNG PHÁP THU THẬP SỐ LIỆU
ĐO LƯỜNG CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG CHUNG CỦA BỆNH VIỆN NĂM 2022
(Ban hành kèm Công văn số:334 /YTCL-QLCL, ngày 01 tháng 02 năm 2022)

STT	Chỉ số	Nội dung chỉ số chất lượng bệnh viện (BV) năm 2022	Cá nhân làm đầu mỗi đo lường CSCL BV	Khoa/Phòng/Tổ
1	Chỉ số 01	Công suất sử dụng giường bệnh (CSSDGB) theo giường kế hoạch tại BV đạt $\geq 90\%$	Chuyên trách Thống kê y tế của BV	Phòng KHNV
a)	Phạm vi áp dụng	Toàn BV		
b)	Lĩnh vực cải tiến chất lượng	<i>Cải tiến hiệu suất đầu ra của hoạt động KCB tại BV</i>		
c)	Lý do lựa chọn	- CSSDGB là chỉ số đo lường chính xác mức độ (Hiệu suất đầu ra) của hoạt động khám chữa bệnh (KCB) nội trú tại BV. - Qua kết quả đo lường hàng quý, BV sẽ xác định được các ưu điểm, hạn chế, phân tích tìm nguyên nhân gốc rễ trong trong hoạt động KCB nội trú tại BV, tiến hành cải tiến chất lượng.		
d)	Phương pháp tính			
	Tử số	Tổng số ngày điều trị nội trú trong kỳ báo cáo		
	Mẫu số	Tổng số giường bệnh thực tế * Số ngày trong kỳ báo cáo		
	Nguồn số liệu	Bệnh án, sổ vào viện - ra viện - chuyển viện; Phần mềm KCB		
e)	Thu thập và tổng hợp số liệu	Chuyên trách thống kê y tế của BV tổng hợp số liệu từ báo cáo của các khoa lâm sàng tại BV		
	Giá trị của số liệu	Độ chính xác và tin cậy cao		
	Tần suất báo cáo	Mỗi quý một lần		

STT	Chỉ số	Nội dung chỉ số chất lượng BV năm 2022	Cá nhân làm đầu mối đo lường CSCL BV	Khoa/Phòng/Tổ
2	Chỉ số 02	Tỷ lệ người bệnh (NB) có chỉ định điều trị nội trú tại BV (tất cả các bệnh) sau đó phải chuyển lên tuyến trên < 10%	Nguyễn Bá Tùng Tống Thị Kim Vương	Phòng KHNV
a)	Phạm vi áp dụng	Toàn BV		
b)	Lĩnh vực cải tiến chất lượng	Cải tiến hiệu quả đầu ra của hoạt động KCB tại BV		
c)	Lý do lựa chọn	Tỷ lệ chuyển tuyến NB nội trú là CSCL về hiệu quả đầu ra của hoạt động điều trị cho NB nội trú tại BV. Thông qua khảo sát nguyên nhân chuyển NB có chỉ định điều trị nội trú tại BV giúp BV xác định các vấn đề còn hạn chế trong công tác khám, điều trị NB nội trú, phân tích nguyên nhân, đề xuất giải pháp CTCL		
d)	Phương pháp tính			
	Từ số	Số lượng NB có chỉ định điều trị nội trú tại BV nhưng sau đó phải chuyển lên tuyến trên điều trị trong kỳ báo cáo		
	Mẫu số	Tất cả người bệnh nội trú có chỉ định điều trị nội trú trong kỳ báo cáo		
	Tiêu chuẩn lựa chọn	Tất cả NB có chỉ định điều trị nội trú tại BV (tất cả các bệnh) nhưng sau đó phải chuyển lên tuyến trên		
	Tiêu chuẩn loại trừ	- NB xin ra viện/ kết thúc điều trị để tự đến BV tuyến trên. - NB được BV chỉ định chuyển lên tuyến trên trong tình huống cấp cứu thảm họa hàng loạt; NB vào viện tại khu cấp cứu lưu thuộc khoa CC-HSTC-CD sau khi thăm khám, hội chẩn có chỉ định chuyển tuyến; NB điều trị COVID-19 tại khu cách ly. - NB có chỉ định chuyển tuyến ngoại trú tại các phòng khám thuộc khoa Khám bệnh.		
	Nguồn số liệu	Bệnh án, sổ vào viện - ra viện - chuyển viện; Phần mềm KCB		
	Thu thập số liệu	Theo mẫu khảo sát: Phòng KHNV, phối hợp với các khoa lâm sàng		
	Phương pháp phân tích, thống kê	Dữ liệu trong phiếu khảo sát được kiểm tra trước khi gắn mã số và nhập vào máy tính; phân tích dữ liệu bằng phần mềm thống kê.		
e)	Phân tích, kết quả	Nguyễn Bá Tùng; Tống Thị Kim Vương		
	Tần suất báo cáo	Mỗi quý/lần		

STT	Chỉ số	Nội dung chỉ số chất lượng BV năm 2022	Cá nhân làm đầu mối đo lường CSCL BV	Khoa/Phòng/Tổ
3	Chỉ số 03	Tỷ lệ phẫu thuật loại II trở lên theo Thông tư 50/2014/TT-BYT đạt $\geq 95\%$	Nguyễn Thị Thùy Dương	Khoa Ngoại TH
a)	Lĩnh vực áp dụng	Ngoại khoa		
b)	Lĩnh vực cải tiến chất lượng	Cải tiến năng lực chuyên môn tại BV		
c)	Lý do lựa chọn	- Phẫu thuật loại II trở lên nên được thực hiện ở BV huyện. - Tỷ lệ phẫu thuật loại II trở lên cho phép đánh giá sự phù hợp chuyên môn và phân tuyến kỹ thuật, từ đó, có những biện pháp CTCL để tăng cường năng lực thực hiện danh mục kỹ thuật thuộc tuyến và giảm tải cho BV tuyến trên.		
d)	Phương pháp tính			
	Từ số	Số lượng phẫu thuật loại II trở lên được thực hiện tại BV		
	Mẫu số	Tổng số phẫu thuật đã thực hiện		
	Tiêu chuẩn lựa chọn	Tất cả các kỹ thuật phẫu thuật loại II trở lên tại BV (theo Thông tư 50/2014/TT-BYT, ngày 26/12/2014 của Bộ Y tế)		
	Tiêu chuẩn loại trừ	Các kỹ thuật phẫu thuật loại III theo Thông tư/50/2024/TT-BYT và các thủ thuật khác thực hiện trên NB		
	Nguồn số liệu	Sổ phẫu thuật; báo cáo thống kê BV; phần mềm KCB.		
	Thu thập số liệu	Khoa Ngoại tổng hợp (Phối hợp với khoa CSSKSS)		
e)	Tổng hợp, phân tích số liệu	Nguyễn Thị Thùy Dương (Khoa Ngoại tổng hợp)		
	Tần suất báo cáo	Mỗi quý một lần		

STT	Chỉ số	Nội dung chỉ số chất lượng BV năm 2022	Cá nhân làm đầu mối đo lường CSCL BV	Khoa/Phòng/Tổ
3	Chỉ số 04	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay đúng quy định > 80%	Đặng Ngọc Thành Luân	Tổ KSNK BV
a)	Lĩnh vực áp dụng	Ngoại khoa		
b)	Lĩnh vực cải tiến chất lượng	An toàn cho NB và NVYT		
c)	Lý do lựa chọn	- Kiểm soát nhiễm khuẩn tại BV. - Là một trong những biện pháp hữu hiệu phòng ngừa lây nhiễm chéo trong BV bằng việc tuân thủ rửa tay đúng qui định theo 5 thời điểm khuyến cáo của Bộ Y tế.		
d)	Phương pháp tính	Phân tích kết quả bằng phần mềm thống kê		
	Nguồn số liệu	Thực hiện khảo sát việc tuân thủ rửa tay của NVYT		
		Thu thập số liệu từ phiếu khảo sát, nhập số liệu vào phần mềm Excell, tổng hợp, phân tích số liệu bằng phần mềm SPSS.		
	Thu thập số liệu	Thu thập số liệu từ phiếu khảo sát của Tổ KSNK bệnh viện.		
e)	Tổng hợp, phân tích số liệu	Đặng Ngọc Thành Luân phối hợp với mạng lưới KSNK tại BV		
	Phối hợp thực hiện	Các khoa lâm sàng, cận lâm sàng tại BV		
	Tần suất báo cáo	Mỗi quý một lần		

STT	Chỉ số	Nội dung chỉ số chất lượng BV năm 2022	Cá nhân làm đầu mối đo lường CSCL BV	Khoa/Phòng/Tổ
5	Chỉ số 05	Mức hài lòng của NB với dịch vụ KCB ≥ 4.0	Lê Thị Mỹ Dung Lê Thị Trúc Mỹ	P. Điều dưỡng, Khoa Khám bệnh
a)	Lĩnh vực áp dụng	Toàn BV		
b)	Lĩnh vực cải tiến chất lượng	Hướng đến hài lòng người bệnh đối với dịch vụ KCB tại BV		
c)	Lý do lựa chọn	Mức HLNB liên quan đến số lượng NB đến KCB ngoại trú tại BV, kết quả thu dung BN điều trị nội trú, số ngày điều trị nội trú và CSSDGB của BV.		
d)	Phương pháp tính			
	HLNB ngoại trú:	Phương pháp tính: Số NB ngoại trú hài lòng với cách giao tiếp, ứng xử của NVYT/ Tổng số NB đến khám ngoại trú tại BV được khảo sát		
	Tiêu chuẩn lựa chọn	NB ngoại trú tại BV đã thực hiện xong qui trình khám bệnh		
	Tiêu chuẩn loại trừ	NBh không hợp tác		
	Nguồn số liệu	NB khám ngoại trú tại khoa Khám bệnh; Phần mềm KCB		
	Thu thập số liệu	Khảo sát trên thiết bị điện tử thông minh (theo QĐ 4817/QĐ-BYT) hoặc phiếu khảo sát theo mẫu của BHYT theo QĐ 3869/QĐ-BYT		
	HLNB nội trú:	Phương pháp tính: Số NB nội trú hài lòng với cách giao tiếp, ứng xử của NVYT/ Tổng số NB nội trú khảo sát		
	Tiêu chuẩn lựa chọn	NB điều trị nội trú đang chuẩn bị ra viện hoặc đã ra viện		
	Tiêu chuẩn loại trừ	NB nội trú không hợp tác		
	Nguồn số liệu	NB điều trị nội trú tại các khoa lâm sàng, Phần mềm KCB		
	Thu thập số liệu	Khảo sát trên thiết bị điện tử thông minh (theo QĐ 4817/QĐ-BYT) hoặc phiếu khảo sát theo mẫu của BHYT theo QĐ 3869/QĐ-BYT		
e)	Phân tích, thống kê, báo cáo kết quả	So sánh tỷ lệ hài lòng và ý kiến phản ánh của NB ngoại trú; NB nội trú; BC kết quả khảo sát, xác định những vấn đề chính làm NB chưa hài lòng, có phụ lục các góp ý của NB. Dựa trên các phát hiện từ khảo sát, lập danh sách các vấn đề ưu tiên cần CTCL trong Quý tiếp theo.		
f)	Tần suất báo cáo	Mỗi quý/lần		

STT	Chỉ số	Nội dung chỉ số chất lượng BV năm 2022	Cá nhân làm đầu mối đo lường CSCL BV	Khoa/Phòng/Tổ
6	Chỉ số 06	Mức hài lòng của NVYT đối với BV ≥ 4.0	Nguyễn Lê Duy Trung	Phòng TC-HC
a)	Lĩnh vực áp dụng	Toàn BV		
b)	Lĩnh vực cải tiến chất lượng	Hướng đến hài lòng của NVYT đối với BV		
c)	Lý do lựa chọn	Hài lòng NVYT là đầu ra quan trọng của BV. Mức độ hài lòng của NVYT đối với BV có liên quan đến thái độ cung cấp dịch vụ y tế cho NB. Theo quy định của BHYT, BV phải thường xuyên đánh giá sự hài lòng của NVYT. Qua kết quả khảo sát xác định vấn đề NVYT chưa hài lòng, Lãnh đạo BV phải có giải pháp chỉ đạo sự khắc phục hướng đến sự hài lòng của NVYT đối với BV		
d)	Phương pháp tính			
	Tử số	Số NVYT hài lòng với cách Quản lý của BV		
	Mẫu số	Tổng số NVYT của BV		
	Tiêu chuẩn lựa chọn	Toàn bộ NVYT của BV		
	Nguồn số liệu	Thu thập từ khảo sát sự hài lòng của NVYT		
	Thu thập và tổng hợp số liệu	Khảo sát trên thiết bị điện tử thông minh (theo QĐ 4817/QĐ-BYT) hoặc phiếu khảo sát theo mẫu của BHYT theo QĐ 3869/QĐ-BYT		
e)	Phân tích, thống kê, báo cáo kết quả	Xuất kết quả trên phần mềm trực tuyến, chiết xuất số liệu và phân tích sâu thêm các khía cạnh khác. Báo cáo kết quả khảo sát hài lòng NVYT, Trong báo cáo có xác định những vấn đề chính làm NVYT chưa hài lòng. Dựa trên các phát hiện từ khảo sát, lập danh sách các vấn đề ưu tiên CTCL, đánh giá kết quả trước sau thực hiện cải tiến		
	Tần suất báo cáo	Mỗi quý/lần		