

HƯỚNG DẪN

Xây dựng các phương pháp và thu thập số liệu cần thiết để phục vụ cho việc đo lường, giám sát các chỉ số chất lượng

1. Khái niệm:

Chỉ số đo lường chất lượng bệnh viện là 1 công cụ để đo lường các khía cạnh chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh thể hiện bằng con số, tỷ lệ, tỷ số, tỷ suất... làm cơ sở để thực hiện cải tiến chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh.

2. Nguyên tắc xây dựng chỉ số chất lượng bệnh viện

- Chỉ số chất lượng bệnh viện đo lường các thành tố (element): cấu trúc (đầu vào), quá trình, kết quả đầu ra của dịch vụ khám chữa bệnh.
- Chỉ số được tính toán thông qua việc thu thập, phân tích số liệu.
- Chỉ số chất lượng bệnh viện được lựa chọn phải có tính liên quan chặt chẽ tới chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh, tính khả thi, tính giá trị và hướng tới khả năng cải tiến chất lượng dịch vụ.

3. Các khía cạnh đo lường chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh:

Năng lực chuyên môn: Đánh giá sự hợp lý trong cung cấp các dịch vụ y tế theo khuyến cáo y khoa và quy định phân tuyến kỹ thuật.

An toàn: Phản ánh nguy cơ đối với sức khỏe của người bệnh, nhân viên y tế và cộng đồng khi cung cấp dịch vụ y tế.

Hiệu suất: Giúp đánh giá việc sử dụng tối ưu các nguồn lực hiện có để cung cấp dịch vụ y tế có chi phí-hiệu quả tốt nhất.

Hiệu quả: Giúp đánh giá những can thiệp y tế có đem lại kết quả mong muốn.

Hướng đến nhân viên: Sự hài lòng của bệnh viện với nhân viên y tế.

Hướng đến người bệnh: Đánh giá sự hài lòng của người bệnh liên quan nhiều đến các khía cạnh ngoài y tế, bao gồm: tiện nghi sinh hoạt và vệ sinh trong buồng bệnh, cách ứng xử và giao tiếp v.v.

4. Các Phương pháp và thu thập số liệu để đo lường, giám sát các chỉ số chất lượng:

4.1 Xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng:

Chỉ số 1	100% các khoa phòng xây dựng kế hoạch cải tiến CLBV
Lĩnh vực áp dụng	Các khoa, phòng trong toàn viện
Khía cạnh chất lượng	Hướng đến người bệnh, hoàn thành các chỉ tiêu KCB
Thành tố chất lượng	Mỗi kế hoạch phải có ít nhất 1 chỉ số chất lượng cụ thể để thực hiện.
Lý do lựa chọn	Tất cả các khoa, phòng đều xây dựng kế hoạch cải tiến CLBV
Nguồn số liệu	Báo cáo năm của từng khoa, phòng
Thu thập và tổng hợp số liệu	Dữ liệu từ nguồn mạng nội bộ bệnh viện
Giá trị của số liệu	Đảm bảo chính xác theo dữ liệu nhập ban đầu
Tần suất báo cáo	3 tháng, 6 tháng, 9 tháng, 12 tháng

4.2 Sự cố Y khoa nghiêm trọng:

Chỉ số 2	Số sự cố ngoài y khoa nghiêm trọng
Lĩnh vực áp dụng	Toàn bệnh viện
Khía cạnh chất lượng	Đảm bảo an toàn cho người bệnh và NVYT.
Thành tố chất lượng	Không để xảy ra sự cố y khoa nghiêm trọng, nếu có thì phải báo cáo tự nguyện và bắt buộc.
Lý do lựa chọn	Sự cố ngoài y khoa nghiêm trọng là những sự cố gây ra hậu quả nghiêm trọng tới sức khỏe và tính mạng của người bệnh, nhân viên và cộng đồng.
Phương pháp tính	Số lượng sự cố ngoài y khoa nghiêm trọng / số lượng sự cố y khoa
Nguồn số liệu	Sổ thường trực, sổ giao ban, sổ theo dõi kỷ luật, hồ sơ thanh tra v.v Báo cáo sự cố y khoa tự nguyện, Báo cáo sự cố y khoa bắt buộc.
Thu thập và tổng hợp số liệu	Báo cáo sự cố y khoa tự nguyện và báo cáo sự cố y khoa bắt buộc.

	Tổng hợp số liệu báo cáo theo quy định.
Giá trị của số liệu	Độ chính xác là trung bình vì bệnh viện ít báo cáo sự cố cho dù những sự cố này khó che giấu. Tuy nhiên, nếu sự cố được báo cáo thì độ tin cậy là cao.
Tần suất báo cáo	Theo tháng, quý (thường quy) Đột xuất khi có sự cố y khoa nghiêm trọng.

4.3 Tỷ suất tai nạn thương tích do vật sắc nhọn (trên 1000 người)

Chỉ số 3	Tỷ suất tai nạn thương tích do vật sắc nhọn (trên 1000 người)
Lĩnh vực áp dụng	Toàn bệnh viện
Khía cạnh chất lượng	Đảm bảo an toàn cho NVYT trong quá trình KCB
Thành tố chất lượng	Hạn chế tai nạn thương tích, nếu có phải báo cáo đúng quy định.
Lý do lựa chọn	Tai nạn thương tích do vật sắc nhọn - nguyên nhân chính gây ra các bệnh nghề nghiệp lây truyền qua đường máu - phổ biến trong nhân viên y tế.
Phương pháp tính	Tỉ tỉ lệ %
Tử số	Số nhân viên y tế bị tai nạn thương tích do vật sắc nhọn trong kỳ báo cáo * 1000 %
Mẫu số	Tổng số nhân viên y tế
Nguồn số liệu	Từ nguồn báo cáo của các khoa, phòng.
Thu thập và tổng hợp số liệu	Báo cáo tai nạn thương tích.
Độ chính xác, tin cậy	Độ chính xác và tin cậy mức trung bình

Tần suất báo cáo	6 tháng và 12 tháng
------------------	---------------------

4.4 Xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng:

Chỉ số 4	Triển khai ít nhất 03 kỹ thuật mới
Lĩnh vực áp dụng	Các khoa trong toàn viện
Khía cạnh chất lượng	Triển khai kỹ thuật mới
Thành tố chất lượng	Thành công của KTM được triển khai tại các khoa
Lý do lựa chọn	Nâng cao chất lượng khám chữa bệnh
Nguồn số liệu	Báo cáo năm của từng khoa, phòng
Thu thập và tổng hợp số liệu	Số kỹ thuật mới triển khai theo báo cáo quý, năm của từng khoa, phòng so với KTV mới của BV được SYT phê duyệt.
Giá trị của số liệu	Đảm bảo chính xác
Tần suất báo cáo	3 tháng, 6 tháng, 9 tháng, 12 tháng

4.5 Chỉ số: Tỷ lệ hài lòng của người bệnh điều trị nội trú với dịch vụ khám chữa bệnh

Chỉ số 1	Tỷ lệ hài lòng của người bệnh với dịch vụ khám chữa bệnh
Lĩnh vực áp dụng	Toàn bệnh viện
Khía cạnh chất lượng	Hướng đến sự hài lòng của người bệnh với dịch vụ khám chữa bệnh.
Thành tố chất lượng	Mức độ hài lòng của người bệnh.
Lý do lựa chọn	Hài lòng người bệnh là đầu ra quan trọng của bệnh viện.
Phương pháp tính	Thu thập số liệu, tính tỉ lệ %
Tử số	Số người bệnh hài lòng với các dịch vụ khám chữa bệnh của bệnh viện * 100 %
Mẫu số	Tổng số người bệnh được hỏi
Tiêu chuẩn lựa chọn	Người bệnh đang chuẩn bị ra viện.
Tiêu chuẩn loại trừ	Người bệnh điều trị ngoại trú
Nguồn số liệu	Khảo sát sự hài lòng của người bệnh
Thu thập và tổng	Với các bệnh viện đang thực hiện nghiêm túc quy định về

hợp số liệu	đánh giá hài lòng của người bệnh, việc đo lường chỉ số không tạo thêm gánh nặng cho bệnh viện
Giá trị của số liệu	Độ chính xác và tin cậy rất thay đổi tùy thuộc vào cỡ mẫu, chọn mẫu, cách đặt câu hỏi và phương pháp xử lý số liệu. Để hạn chế sai số, Bộ Y tế nên thống nhất một bộ câu hỏi khảo sát hài lòng có thể sử dụng chung cho các bệnh viện
Tần suất báo cáo	3 tháng, 6 tháng, 9 tháng, 12 tháng

4.6 Chỉ số: Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế

Chỉ số 1	Tỷ lệ hài lòng của người bệnh với dịch vụ khám chữa bệnh
Lĩnh vực áp dụng	NVYT toàn bệnh viện chọn ngẫu nhiên.
Khía cạnh chất lượng	Sự hài lòng của NVYT khi làm việc tại bệnh viện
Thành tố chất lượng	Sự hài lòng của NVYT
Lý do lựa chọn	Hài lòng NVYT là đầu ra quan trọng của bệnh viện. Mức độ hài lòng của NVYT còn liên quan đến sự yên tâm công tác của NVYT để hoàn thành tốt các chỉ tiêu KCB.
Phương pháp tính	Thu thập số liệu, tính tỉ lệ %
Tử số	Số NVYT hài lòng với môi trường, điều kiện làm việc, phúc lợi...của bệnh viện * 100 %
Mẫu số	Tổng số NVYT được hỏi
Tiêu chuẩn lựa chọn	NVYT đang làm việc
Tiêu chuẩn loại trừ	NVYT đã nghỉ hưu
Nguồn số liệu	Khảo sát sự hài lòng của NVYT
Thu thập và tổng hợp số liệu	Khảo sát theo biểu mẫu có sẵn của BHYT.
Giá trị của số liệu	Độ chính xác và tin cậy rất thay đổi tùy thuộc vào cỡ mẫu.
Tần suất báo cáo	6 tháng, 12 tháng

Trên đây là nội dung hướng dẫn các khoa, phòng xây dựng các phương pháp và thu thập số liệu cần thiết để phục vụ cho việc giám sát, đo lường các chỉ số chất lượng./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc (theo dõi & chỉ đạo);
- Các khoa, phòng (thực hiện);
- Lưu HĐQT. 

CHỦ TỊCH HỘI ĐỒNG



NGUYỄN TỰ TÍN