

SỞ Y TẾ BÌNH ĐỊNH  
BỆNH VIỆN MẮT

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số:...../BC-BVM

Bình Định, ngày 29 tháng 06 năm 2020

V/v Báo cáo quý II Bộ chỉ số  
đo lường chất lượng dịch vụ  
chăm sóc mắt năm 2020

Kính gửi: Cục quản lý khám chữa bệnh

Thực hiện Quyết định số 5066/QĐ-BYT ngày 16/08/2018 của Bộ Y tế về Quyết định ban hành Bộ chỉ số đo lường chất lượng dịch vụ chăm sóc Mắt.

Bệnh viện Mắt Bình Định báo cáo kết quả thực hiện Quý II/ 2020 Bộ chỉ số đo lường chất lượng dịch vụ chăm sóc Mắt như sau:

**I. Chỉ số 3: Tỷ lệ hồ sơ bệnh án hoàn thiện các yêu cầu cơ bản theo quy chế hồ sơ bệnh án: ( thời gian báo cáo 1 quý/ 1 lần)**

Phân tích 75 bệnh án sau khi áp dụng bộ tiêu chí thì kết quả đạt chung là 99.7 % cho cả 10 nội dung.

Kết quả từng nội dung cụ thể như sau:

	Khoa Đục TTT – G (n = 73)	Khoa KM,GM - PP (n = 73)
	57	18
<b>Tỷ lệ đạt (%)</b>	<b>76</b>	<b>24</b>

**1. Hình thức biểu mẫu và bảo quản hồ sơ: 99.35%**

	Đúng biểu mẫu (n = 73)	Nguyên vẹn, không tẩy xóa (n = 73)
Đúng	75	74
Không đúng	0	1
<b>Tỷ lệ đạt (%)</b>	<b>100</b>	<b>98.7</b>

**2. Thông tin hành chính: 100 %**

	Đủ thông tin hành chính (Mục I, tờ bệnh án) (n = 73)	Đủ thông tin QL bệnh nhân (n = 73)
Đúng	74	73
Không đúng	1	2
<b>Tỷ lệ đạt (%)</b>	<b>98.7</b>	<b>97.3</b>

**3. Khám bệnh, chẩn đoán của bác sĩ: 100%**

	Lý do vào viện (n = 73)	Quá trình bệnh lý (n = 73)
Có	75	75
Không	0	0
<b>Tỷ lệ đạt (%)</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
	<b>Tiền sử bệnh</b>	<b>Khám toàn thân</b>

	(n = 73)	(n = 73)
Có	75	75
Không	0	0
<b>Tỷ lệ đạt (%)</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
	<b>Khám các cơ quan</b>	<b>Chẩn đoán khi vào khoa điều trị</b>
	(n = 73)	(n = 73)
Có	75	75
Không	0	0
<b>Tỷ lệ đạt (%)</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

#### 4. Biên bản hội chẩn: 100 %

	<b>Thuốc có dấu *</b>	<b>Hội chẩn chuyên</b>
	(n = 73)	(n = 73)
Có	75	75
Không	0	0
<b>Tỷ lệ đạt (%)</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
	<b>Phẫu thuật</b>	<b>Thủ thuật</b>
	(n = 75)	(n = 75)
Có	73	
Không	0	
<b>Tỷ lệ đạt (%)</b>	<b>100</b>	
	<b>Tính chất Bệnh lý</b>	
	(n = 75)	
Có	75	
Không	0	
<b>Tỷ lệ đạt (%)</b>	<b>100</b>	

#### 5. Phiếu chăm sóc điều dưỡng: 100 %

	<b>Phiếu chăm sóc</b>	<b>Phiếu theo dõi chức năng sống</b>
	(n = 75)	(n = 75)
Có	75	75
Không hoàn thành	0	0
<b>Tỷ lệ đạt (%)</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
	<b>Phiếu công khai thuốc</b>	<b>Bảng kiểm an toàn phẫu thuật</b>
	(n = 75)	(n = 75)
Có	75	75
Không hoàn thành	0	0
<b>Tỷ lệ đạt (%)</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

#### 6. Theo dõi diễn biến và ra y lệnh của bác sĩ: 100 %

	<b>Diễn biến bệnh hàng ngày (có ghi giờ khám bệnh)</b>	<b>Chỉ định thuốc hàng ngày</b>
	(n = 75)	(n = 75)
Có	75	75
Không	0	0
<b>Tỷ lệ đạt (%)</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
	<b>Chỉ định CLS ghi vào tờ điều trị</b>	<b>Chỉ định CLS sau khi có mã điều trị nội trú</b>

	(n = 75)	(n = 73)
Có	75	75
Không	0	0
<b>Tỷ lệ đạt (%)</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
	<b>Chi định chế độ chăm sóc và chế độ ăn</b>	<b>Lãnh đạo khoa có khám và ghi nhận xét ít nhất 1 lần trên tờ điều trị đối với bệnh nhân nằm viện <math>\geq</math> 5 ngày</b>
	(n = 75)	(n = 75)
Có	75	75
Không	0	0
<b>Tỷ lệ đạt (%)</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

## 7. Công tác của điều dưỡng và chăm sóc người bệnh: 100 %

	<b>Lập kế hoạch và thực hiện kế hoạch chăm sóc</b>	<b>Thực hiện y lệnh của bác sĩ</b>
	(n = 75)	(n = 75)
Có	75	75
Không	0	0
<b>Tỷ lệ đạt (%)</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

## 8. Thực hiện quy định về kê đơn thuốc

### 8.1 Quy định về đánh số các loại thuốc đặc biệt: 100 %

	<b>Thuốc phóng xạ</b>	<b>Thuốc hướng tâm thần và lao</b>
	(n = 75)	(n = 75)
Có	75	75
không	0	0
<b>Tỷ lệ đạt (%)</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
	<b>Thuốc kháng sinh (trừ thuốc tra mắt)</b>	<b>Thuốc corticoides (trừ thuốc tra mắt)</b>
	(n = 73)	(n = 75)
Có	75	75
không	0	0
<b>Tỷ lệ đạt (%)</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

### 8.2 Quy định về ghi chỉ định thuốc: 100 %

	<b>Ghi tên thuốc kèm nồng độ hay hàm lượng</b>	<b>Có liều dùng một lần</b>
	(n = 75)	(n = 75)
Có	75	75
Không	0	0
<b>Tỷ lệ đạt (%)</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
	<b>Số lần dùng/ngày</b>	<b>Thời điểm dùng thuốc</b>
	(n = 75)	(n = 75)
Có	75	75
Không	0	0
<b>Tỷ lệ đạt (%)</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
	<b>Đường dùng</b>	<b>Cách dùng</b>
	(n = 75)	(n = 75)

Có	75	75
Không	0	0
Tỷ lệ đạt (%)	<b>100</b>	<b>100</b>

### 9. Sơ kết HSBA: 100 %

	Sơ kết bệnh án sau 15 ngày điều trị
	(n = 75)
Có	75
Không	0
Tỷ lệ đạt (%)	<b>100</b>

### 10. Tổng kết HSBA: 100 %

	Các cột mục theo mẫu	Chữ ký
	(n = 75)	(n = 75)
Có	75	75
Không	0	0
Tỷ lệ đạt (%)	<b>100</b>	<b>100</b>

## II. Chỉ số 06: Sự cố y khoa nghiêm trọng: (thời gian báo cáo 1 quý/ 1 lần)

Quý II/ 2020 tại bệnh viện không xảy ra sự cố y khoa nghiêm trọng nào.

## III. Chỉ số 08: Công suất sử dụng giường bệnh thực tế:

TT	Nội dung	Tỷ lệ (%)
1	Tháng 4	32,6
2	Tháng 5	49,0
3	Tháng 6	64,7
<b>Tổng cộng quý II</b>		<b>49,3</b>

## IV. Chỉ số 09: Tỷ lệ hài lòng của người bệnh với dịch vụ khám chữa bệnh nội trú – ngoại trú: (thời gian báo cáo 1 quý/ 1 lần)

### A. Tỷ lệ hài lòng của người bệnh với dịch vụ khám chữa bệnh nội trú:

Qua khảo sát 100 bệnh nhân 2 khoa đa số là bệnh nhân có bảo hiểm y tế chiếm tỷ lệ 94%; tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh: 98,8%.

#### 4.1. Mức độ hài lòng khả năng tiếp cận:

STT	Nội dung tiểu mục	Tỷ lệ người bệnh(%)	
		Hài lòng	Không hài lòng
1	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường	98	2
2	Thời gian vào thăm người bệnh thông báo rõ	100	0
3	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh đánh số rõ, dễ tìm	100	0
4	Lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng dễ đi	99	1
5	Người bệnh hỏi và gọi được NV khi cần thiết	100	0

Bảng 4.1: Mức độ hài lòng về khả năng tiếp cận dịch vụ

- Tỷ lệ người bệnh hài lòng về khả năng tiếp cận chung của 2 khoa chiếm tỷ lệ cao: 99,4%, tỷ lệ bệnh nhân không hài lòng chiếm tỷ lệ rất thấp 0,6%

**4.2. Mức độ hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị:**

S T T	Nội dung tiểu mục	Tỷ lệ người bệnh(%)	
		Hài lòng	Không hài lòng
1	Quy trình thủ tục nhập viện công khai, rõ ràng thuận tiện.	100	0
2	Được phổ biến về nội quy và những thông tin	100	0
3	Được giải thích về tình trạng bệnh	100	0
4	Được giải thích tư vấn trước khi yêu cầu làm XN, kỹ thuật cao...	100	0
5	Được công khai và cập nhật thông tin	98	2

Bảng 4.2: Mức độ hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

- Tỷ lệ người bệnh hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị chung của 2 khoa chiếm tỷ lệ cao: 99,6%

**4.3. Mức độ hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ của người bệnh:**

STT	Nội dung tiểu mục	Tỷ lệ người bệnh(%)	
		Hài lòng	Không hài lòng
1	Buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ	100	0
2	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người	100	0
3	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	100	0
4	Được bảo đảm an toàn, an ninh trật tự	99	1
5	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	100	0
6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng lạnh	100	0
7	Được đảm bảo sự riêng tư khi nằm viện	100	0
8	Căng tin bệnh viện phục vụ ăn uống	45	55
9	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh sạch đẹp	94	6

Bảng 4.3: Mức độ hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ của người bệnh

- Tỷ lệ người bệnh hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ của người bệnh chung của 2 khoa chiếm tỷ lệ cao: 93,1%. Tuy nhiên tỷ lệ người bệnh không hài lòng vì BV chưa có Căn tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng còn cao 55%.

**4.4. Mức độ hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.**

STT	Nội dung tiểu mục	Tỷ lệ người bệnh(%)
-----	-------------------	---------------------

		Hài lòng	Ko hài lòng
1	Bác sĩ, ĐD có thái độ, lời nói giao tiếp đúng mực	100	0
2	Nhân viên phục vụ có thái độ, lời nói giao tiếp đúng mực	100	0
3	Được NVYT tôn trọng, đối xử công bằng, giúp đỡ	100	0
4	BS,ĐD hợp tác tốt, xử lý công việc thành thạo, kịp thời	100	0
5	Được bác sĩ thăm khám động viên tại phòng điều trị	100	0
6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động theo dõi và phòng ngừa biến chứng	100	0
7	NVYT không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng	100	0

Bảng 4.4: Mức độ hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

- Tỷ lệ người bệnh hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế chung tại 2 khoa điều trị chiếm tỷ lệ: 100%

#### 4.5. Mức độ hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ:

STT	Nội dung tiêu mục	Tỷ lệ người bệnh	
		Hài lòng	Không hài lòng
1	Cấp phát thuốc và HDSĐ thuốc đầy đủ, chất lượng	100	0
2	Trang thiết bị, VTYT đầy đủ hiện đại đáp ứng nguyện vọng	100	0
3	Kết quả điều trị đáp ứng nguyện vọng	99	1
4	Mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	100	0
5	Mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	99	1

Bảng 4.5: Mức độ hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ

- Tỷ lệ người bệnh hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ chung của 2 khoa là: 99,6%

#### 4.6 Đánh giá chung sự mong đợi của người bệnh khi nằm viện:

Bệnh viên đã đáp ứng 100% mong đợi của người bệnh .

**4.7 Về nhu cầu khám chữa bệnh của người bệnh:** 91,5 % bệnh nhân cho rằng chắc chắn sẽ quay lại khi mắc bệnh hoặc sẽ giới thiệu người khác đến khám.

#### B. Tỷ lệ hài lòng của người bệnh với dịch vụ khám chữa bệnh ngoại trú:

Qua khảo sát 100 bệnh nhân tại khoa khám tỷ lệ người bệnh hài lòng chung chiếm 91%.

##### 4.1. Mức độ hài lòng về khả năng tiếp cận các dịch vụ y tế:

STT	Nội dung tiêu mục	Tỷ lệ người bệnh(%)	
		Hài lòng	Không hài lòng
1	Các biển báo chỉ dẫn đường đến BV rõ ràng	77	23

2	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đến các khoa, phòng trong BV rõ ràng, dễ tìm, dễ hiểu	83	17
3	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh đánh số rõ, dễ tìm	77	23
4	Lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng dễ đi	79	21
5	Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, webside thuận tiện.	80	20

*Bảng 4.1: Mức độ hài lòng về khả năng tiếp cận dịch vụ*

- Tỷ lệ người bệnh hài lòng về khả năng tiếp cận các dịch vụ y tế của khoa khám bệnh - ĐTNT chiếm tỷ lệ: 79,2%. Trong đó vẫn còn 23% tỷ lệ người bệnh chưa hài lòng ở tiểu mục các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh đánh số rõ, dễ tìm và biển báo chỉ dẫn đường đến BV rõ ràng.

#### **4.2. Mức độ hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh:**

STT	Nội dung tiểu mục	Tỷ lệ người bệnh(%)	
		Hài lòng	Không hài lòng
1	Quy trình khám bệnh được niêm yết công khai, rõ ràng dễ hiểu.	89	11
2	Quy trình khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện	90	10
3	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng công khai	92	8
4	NVYT tiếp đón, HD người bệnh niềm nở tận tình	91	9
5	Được xếp hàng theo thứ tự trước sau	82	18
6	Thời gian chờ làm thủ tục đăng ký	74	26
7	Thời gian chờ tới lượt BS khám	81	19
8	Thời gian được BS khám và tư vấn	76	24
9	Thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp	86	14
10	Thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp	84	16

*Bảng 4.2: Mức độ hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh*

- Tỷ lệ người bệnh hài lòng chung của khoa Khám bệnh - ĐTNT về sự minh bạch thông tin về thủ tục khám bệnh chiếm tỷ lệ: 84,5%. Trong đó có 26% tỷ lệ người bệnh chưa hài lòng về tiểu mục thời gian chờ làm thủ tục đăng ký.

#### **4.3. Mức độ hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ của người bệnh:**

STT	Nội dung tiểu mục	Tỷ lệ người bệnh(%)	
		Hài lòng	Không hài lòng
1	Có phòng/ sảnh chờ khám thoáng mát, sạch sẽ	93	7
2	Phòng chờ có đủ ghế ngồi chờ cho người bệnh và SD tốt	87	13
3	Phòng chờ có quạt đầy đủ, hoạt động thường xuyên	89	11
4	Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh thoải mái	89	11

5	Đảm bảo sự riêng tư khi khám, chiếu chụp làm thủ thuật	91	9
6	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	84	16
7	Môi trường khuôn viên BV xanh, sạch đẹp	91	9
8	Khu khám đảm bảo an ninh trật tự	91	9

Bảng 4.3: Mức độ hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ của người bệnh

- Tỷ lệ người bệnh hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ của người bệnh của khoa khám bệnh – ĐTNT chiếm tỷ lệ: 89,4%. Trong đó chiếm tỷ lệ cao với 16% người bệnh chưa hài lòng với tiêu mục Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.

#### 4.4. Mức độ hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế:

STT	Nội dung tiêu mục	Tỷ lệ người bệnh(%)	
		Hài lòng	Ko hài lòng
1	Bác sĩ, ĐD có thái độ, lời nói giao tiếp đúng mực	92	8
2	Nhân viên phục vụ có thái độ, lời nói giao tiếp đúng mực	95	5
3	Được NVYT tôn trọng, đối xử công bằng, giúp đỡ	92	8
4	Năng lực chuyên môn của BS, ĐD đáp ứng mong đợi	95	5

Bảng 4.4: Mức độ hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

- Tỷ lệ người bệnh hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế của khoa khám bệnh - ĐTNT chiếm tỷ lệ: 93,5%.

#### 4.5. Mức độ hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ:

STT	Nội dung tiêu mục	Tỷ lệ người bệnh	
		Hài lòng	Không hài lòng
1	Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của NB	94	6
2	Các phiếu thu, đơn thuốc, KQ cung cấp rõ, công khai...	91	9
3	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	93	7
4	Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	95	5

Bảng 4.5: Mức độ hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ

- Tỷ lệ người bệnh hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ của khoa khám bệnh – ĐTNT chiếm tỷ lệ cao: 93,2%.

#### 3.6 Đánh giá chung sự mong đợi của người bệnh khi nằm viện:

Bệnh viên đã đáp ứng là 100% mong đợi của người bệnh .

#### 3.7 Về nhu cầu khám chữa bệnh của người bệnh:

82% bệnh nhân cho rằng chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu người khác đến khám.



**V. Tỷ lệ ca phẫu thuật sử dụng đúng hướng dẫn thực hiện bảng kiểm an toàn phẫu thuật khi tiến hành phẫu thuật:** Bệnh viện tiến hành đánh giá việc thực hiện sử dụng bảng kiểm tại khoa Phẫu thuật – gây mê hồi sức:

Phân tích 30 bệnh nhân sau khi áp dụng bộ tiêu chí thì kết quả đạt chung là 100 % cho cả 6 nội dung.

Kết quả từng nội dung cụ thể như sau:

5.1 Phòng phẫu thuật ( bệnh viện có 2 phòng mổ, mỗi phòng mổ có 2 bàn mổ )

	<b>Phòng mổ 1</b>	<b>Phòng mổ 2</b>
	(n = 30)	(n = 30)
<b>Số lượng</b>	21	9
<b>Tỷ lệ đạt (%)</b>	<b>70</b>	<b>30</b>

5.2 Các bước triển khai tại thời điểm đánh giá:

Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ (%)
1. Trước khi gây mê/gây tê	12	40,00
2. Trước khi tiến hành phẫu thuật	8	26,67
3. Khi kết thúc phẫu thuật	10	33.33
<b>Cộng</b>	<b>30</b>	<b>100 %</b>

5.3 Có thực hiện đúng các bước ghi trong bảng kiểm:

	Thực hiện đúng các bước ghi trong bảng kiểm (n = 30)
Có	30
Không	0
<b>Tỷ lệ đạt (%)</b>	<b>100</b>

5.4 Nội dung các bước trong bảng kiểm đã được hoàn thiện trước khi kết thúc phẫu thuật:

	Các bước trong bảng kiểm đã được hoàn thiện trước khi kết thúc phẫu thuật (n = 30)
Có	30
Không	0
<b>Tỷ lệ đạt (%)</b>	<b>100</b>

5.5 Nội dung các bước thiếu trong bảng kiểm:

	“Trước khi gây mê”	“Trước khi tiến hành phẫu thuật”	“Khi kết thúc phẫu thuật”
Có	0	0	0
Không	30	30	30
<b>Tỷ lệ đạt (%)</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

5.6 Nội dung Bảng kiểm có đầy đủ chữ ký :

	Bảng kiểm có đầy đủ chữ ký (n = 30)
Có	30
Không	0
<b>Tỷ lệ đạt (%)</b>	<b>100</b>

**VI. Chi số 5: Tỷ lệ viêm mủ nội nhãn sau phẫu thuật nội nhãn:** Hiện tại bệnh viện chưa có ghi nhận bệnh nhân viêm mủ nội nhãn sau phẫu thuật nội nhãn được báo cáo.

Bệnh viện Mắt Bình Định kính báo./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Các khoa, phòng (để biết);
- Lưu VT, Tổ QLCL.

**GIÁM ĐỐC**

**BS. Nguyễn Thanh Triết**