# **Quản lý chất lượng bệnh viện**

**Quản lý sự cố y khoa**

- Ghi nhận sự cố y khoa trong toàn viện

Cho phép người dùng khai báo các sự cố y khoa trong toàn viện bao gồm các thông tin:

+ Tên sự cố y khoa

+ Phân loại sự cố y khoa: chọn một trong các loại dưới

* Do sự dụng thuốc
* Do tác dụng phụ của thuốc
* Do phẫu thuật
* Do thủ thuật
* Do truyền máu
* Do nguyên nhân khác

+ Thông tin bệnh nhân liên quan: gồm mã người bệnh, tên người bệnh

+ Thông tin nhân viên y tế liên quan: gồm mã nhân viên, tên nhân viên

+ Nguyên nhân

+ Tóm tắt sự cố và giải pháp khắc phục

+ Thời gian xảy ra sự cố

+ Thuộc khoa

- Ghi nhận sự cố ngoài y khoa trong toàn viện

Cho phép người dùng khai báo các sự cố ngoài y khoa trong toàn viện bao gồm các thông tin:

+ Tên sự cố ngoài y khoa

+ Phân loại sự cố ngoài y khoa: chọn một trong các loại dưới

* Sự cố tự sát
* Sự cố ngã cao
* Sự cố hành hung, hãm hiếp, giết người
* Sự cố cháy nổ
* Sự cố rò rỉ, thất thoát vật liệu hoặc chất thải nguy hại cao

+ Thông tin bệnh nhân liên quan (nếu có): gồm mã người bệnh, tên người bệnh

+ Thông tin nhân viên y tế liên quan (nếu có): gồm mã nhân viên, tên nhân viên

+ Nguyên nhân

+ Tóm tắt sự cố và giải pháp khắc phục

+ Thời gian xảy ra sự cố

+ Thuộc khoa

- Ghi nhận sự cố khác trong toàn viện

Cho phép người dùng khai báo các sự cố khác (không liệt kê được trong chức năng ở trên) trong toàn viện bao gồm các thông tin:

+ Tên sự cố khác

+ Thông tin bệnh nhân liên quan (nếu có): gồm mã người bệnh, tên người bệnh

+ Thông tin nhân viên y tế liên quan (nếu có): gồm mã nhân viên, tên nhân viên

+ Nguyên nhân

+ Tóm tắt sự cố và giải pháp khắc phục

+ Thời gian xảy ra sự cố

+ Thuộc khoa

**Khảo sát độ hài lòng của người bệnh**

- Ghi nhận đánh giá của bệnh nhân về Bệnh viện

Cho phép khách hàng đánh giá mức độ hài lòng về các vấn đề sau của bệnh viện:

+ Đánh giá về vệ sinh Bệnh viện

+ Đánh giá về chất lượng phục vụ

+ Đánh giá về chất lượng điều trị

+ Đánh giá về độ hài lòng khi đến khám chữa bệnh

Có 5 mức độ đánh giá cho mỗi vấn đề, gồm:

+ Thất vọng

+ Chưa tốt

+ Hài lòng

+ Tốt

+ Yêu thích

- Góp ý khác

Cho phép khách hàng điền các ý kiến góp ý để cải thiện chất lượng của bệnh viện, bao gồm các thông tin:

+ Nội dung ý kiến góp ý

+ Thuộc khoa (nếu có)

+ Thông tin người bệnh liên quan (nếu có)

+ Thông tin nhân viên y tế liên quan (nếu có)

+ Thời gian góp ý

**Khảo sát độ hài lòng của nhân viên y tế**

Cho phép nhân viên y tế đánh giá mức độ hài lòng về môi trường làm việc của bệnh viện, bao gồm:

- Thời gian làm việc

- Khối lượng công việc

- Môi trường vệ sinh khi làm việc

- Quan hệ đồng nghiệp

- Chế độ thu nhập, phúc lợi

- Chế độ đào tạo

Có 5 mức độ đánh giá cho mỗi vấn đề, gồm:

- Thất vọng

- Chưa tốt

- Hài lòng

- Tốt

- Yêu thích

**Theo dõi sức khỏe của nhân viên y tế**

Cho phép nhân viên y tế khai báo các thông tin về các vấn đề chăm sóc sức khỏe cá nhân, bao gồm:

- Thông tin nhân viên y tế: mã nhân viên, tên nhân viên, thuộc khoa

- Tóm tắt thông tin tai nạn thương tích do vật sắc nhọn (nếu có)

- Thời gian gặp tai nạn

- Số lần đã tiêm phòng viêm gan B

- Thời gian tiêm phòng viêm gan B gần nhất

**Theo dõi đánh giá chất lượng khoa/phòng**

- Ghi nhận đánh giá chất lượng tại khoa/phòng (cho phép đính kèm hồ sơ, tài liệu đánh giá)

Cho phép người dùng ghi nhận các đánh giá chất lượng tại khoa phòng theo các đợt đánh giá, bao gồm các thông tin:

+ Khoa được đánh giá

+ Các hạng mục đánh giá: lựa chọn các tiêu chí sau (có thể chọn nhiều, ngoài ra admin có thể thêm các tiêu chí mới)

* Chất lượng phục vụ
* Chất lượng khám chữa bệnh
* Chất lượng điều trị
* Chất lượng vệ sinh

+ Tổ chức/Cá nhân tham gia đánh giá: thông tin tên, địa chỉ (nếu là tổ chức)

+ Tóm tắt Kết quả đánh giá

+ Tài liệu đính kèm

+ Thời gian tiến hành đánh giá

+ Trạng thái: Chưa đánh giá, Đang đánh giá, Hoàn thành đánh giá, Được xác nhận đánh giá

+ Người xác nhận đánh giá (nếu có): tên, chức vụ

- Xác nhận đánh giá chất lượng tại khoa

Cho phép các người dùng có thẩm quyền (ví dụ Trưởng phó khoa, BGĐ bệnh viện…) thực hiện xác nhận các kết quả đánh giá

- Tổng hợp, báo cáo chất lượng theo khoa/phòng

Cho phép người dùng xem các báo cáo thống kê sự cố theo các tiêu chí:

+ Thời gian

+ Phân loại trạng thái

+ Tổ chức/Cá nhân tham gia đánh giá

+ Hạng mục đánh giá

+ Khoa được đánh giá

**Báo cáo phân tích 16 chỉ số chất lượng Bệnh viện**

- Tỷ lệ thực hiện kỹ thuật chuyên môn theo phân tuyến khám chữa bệnh (lấy dữ liệu từ HIS)

Hiển thị tỉ lệ % đánh giá năng lực chuyên môn kỹ thuật của bệnh viện, đồng thời là căn cứ đánh giá khả năng đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh của người dân trong diện bao phủ.

+ Cách tính:

* Tử số: Số kỹ thuật chuyên môn theo phân tuyến được cấp quản lý có thẩm quyền phê duyệt (Bộ Y tế/ Sở Y tế) \* 100% (Không bao gồm các kỹ thuật vượt tuyến)
* Mẫu số: Tổng số kỹ thuật chuyên môn theo phân tuyến được liệt kê tại Thông tư 43/2013/TT-BYT

+ Tần suất báo cáo: 6 tháng gần nhất, 12 tháng gần nhất hoặc từ đầu năm tới hiện tại

- Tỷ lệ phẫu thuật từ loại II trở lên (lấy dữ liệu từ HIS)

Hiển thị tỉ lệ % phẫu thuật loại II để đánh giá sự phù hợp chuyên môn và phân tuyến kĩ thuật, từ đó, có những biện pháp điều chỉnh để tăng cường năng lực tuyến dưới và giảm tải cho tuyến trên.

+ Cách tính:

* Tử số: số lượng phẫu thuật loại II trở lên được thực hiện trong kỳ báo cáo \* 100%
* Mẫu số: tổng số phẫu thuật đã thực hiện trong kỳ báo cáo

+ Tần suất báo cáo: 6 tháng gần nhất, 12 tháng gần nhất hoặc từ đầu năm tới hiện tại

- Tỷ lệ nhiễm khuẩn vết mổ (lấy dữ liệu từ HIS)

Hiển thị tỉ lệ % các ca bị nhiễm khuẩn vết mổ để dần dần nâng cao chất lượng điều trị để giảm thiểu tỉ lệ này.

+ Cách tính:

* Tử số: Số người bệnh bị nhiễm khuẩn vết mổ trong kỳ báo cáo \* 100%
* Mẫu số: Tổng số người bệnh được phẫu thuật trong kỳ báo cáo

+ Tần suất báo cáo: 3 tháng gần nhất, 6 tháng gần nhất, 9 tháng gần nhất, 12 tháng gần nhất hoặc từ đầu năm tới hiện tại

- Tỷ lệ nhiễm khuẩn Bệnh viện (viêm phổi) (lấy dữ liệu từ HIS)

Hiển thị tỉ lệ % các ca bị viêm phổi mắc phải do nhiễm khuẩn bệnh viện.

+ Cách tính

* Tử số: Số người bệnh bị viêm phổi mắc phải do nhiễm khuẩn bệnh viện trong kỳ báo cáo \* 100%
* Mẫu số: Tổng số người bệnh thở máy và/hoặc nằm viện từ 48h trở lên trong kỳ báo cáo

+ Tần suất báo cáo: 3 tháng gần nhất, 6 tháng gần nhất, 9 tháng gần nhất, 12 tháng gần nhất hoặc từ đầu năm tới hiện tại

- Số sự cố y khoa nghiêm trọng

Hiển thị số lượng sự cố do sai sót chuyên môn hoặc tác dụng phụ của thuốc gây ra hậu quả nghiêm trọng tới sức khỏe và tính mạng của người bệnh (để lại di chứng suốt đời hoặc tử vong)

+ Cách tính:

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 ý khoa nghiêm trọng do phẫu thuật + Sự cố y khoa nghiêm trọng do thủ thuật + Sự cố y khoa nghiêm trọng do truyền máu + Sự cố y khoa nghiêm trọng khác

+ Tần suất báo cáo: 6 tháng gần nhất, 12 tháng gần nhất hoặc từ đầu năm tới hiện tại

- Số sự cố ngoài y khoa nghiêm trọng

Hiển thị số lượng sự cố không phải do sai sót chuyên môn hay tác dụng phụ của thuốc.

+ Cách tính:

Số lượng sự cố ngoài y khoa nghiêm trọng = Sự cố tự sát + Sự cố ngã cao + Sự cố bắt cóc trẻ em + Sự cố hành hung, hãm hiếp, giết người + Sự cố cháy nổ + Sự cố rò rỉ, thất thoát vật liệu hoặc chất thải nguy hại cao + Sự cố khác

+ Tần suất báo cáo: 6 tháng gần nhất, 12 tháng gần nhất hoặc từ đầu năm tới hiện tại

- Thời gian khám bệnh trung bình của người bệnh (lấy dữ liệu từ HIS)

Hiển thị thời gian khám bệnh trung bình để người bệnh hoàn tất quy trình khám bệnh kể từ khi đăng ký khám cho tới khi nhận được chẩn đoán, đơn thuốc hoặc chỉ định của bác sĩ ở phòng khám.

+ Cách tính:

* Tử số: Tổng thời gian khám bệnh của tất cả người bệnh trong kỳ báo cáo (trừ những người bệnh không tuân thủ quy trình khám bệnh)
* Mẫu số: Tổng số người bệnh đến khám trong kỳ báo cáo (trừ những người bệnh không tuân thủ quy trình khám bệnh)

+ Tần suất báo cáo: 3 tháng gần nhất, 6 tháng gần nhất, 9 tháng gần nhất, 12 tháng gần nhất hoặc từ đầu năm tới hiện tại

- Thời gian nằm viện trung bình (tất cả các bệnh) (lấy dữ liệu từ HIS)

Hiển thị thời gian nằm viện trung bình của tất cả các người bệnh.

+ Cách tính: không tính đến người bệnh được từ bệnh viện khác chuyển đến mà tại đó người bệnh đã được điều trị nội trú; người bệnh được chuyển đến bệnh viện khác mà tại đó người bệnh tiếp tục được điều trị nội trú

* Tử số: Tổng số ngày điều trị nội trú trong kỳ báo cáo
* Mẫu số: Tổng số người bệnh điều trị nội trú trong kỳ báo cáo

+ Tần suất báo cáo: 3 tháng gần nhất, 6 tháng gần nhất, 9 tháng gần nhất, 12 tháng gần nhất hoặc từ đầu năm tới hiện tại

- Công suất sử dụng giường bệnh thực tế (lấy dữ liệu từ HIS)

Hiển thị công suất sử dụng giường bệnh theo số giường thực tế để đo lường chính xác hơn mức độ quá tải bệnh viện, đồng thời giúp theo dõi những thay đổi trong hoạt động của bệnh viện.

+ Cách tính:

* Tử số: Tổng số ngày điều trị nội trú trong kỳ báo cáo \* 100%
* Mẫu số: Tổng số giường bệnh thực tế \* Số ngày trong kỳ báo cáo

+ Tần suất báo cáo: 6 tháng gần nhất, 12 tháng gần nhất hoặc từ đầu năm tới hiện tại

- Hiệu suất sử dụng phòng mổ (lấy dữ liệu từ HIS)

Hiển thị hiệu suất sử dụng phòng mổ để giúp giảm tải trong bệnh viện và sử dụng tối ưu nguồn lực hiện có.

+ Cách tính:

* Tử số: Tổng số thời gian sử dụng phòng mổ (thời gian ra – thời gian vào) trong kỳ báo cáo
* Mẫu số: Số lượng phòng mổ \* 8h \* 5 ngày/tuần

+ Tần suất báo cáo: 3 tháng gần nhất, 6 tháng gần nhất, 9 tháng gần nhất, 12 tháng gần nhất hoặc từ đầu năm tới hiện tại

- Tỷ lệ tử vong và tiên lượng tử vong gia đình xin về (tất cả các bệnh) (lấy dữ liệu từ HIS)

Hiển thị tỉ lệ tử vong để so sánh hiệu quả và an toàn điều trị.

+ Cách tính: trừ người bệnh được từ bệnh viện khác chuyển đến mà tại đó người bệnh đã được điều trị nội trú

* Tử số: Số lượng người bệnh bị tử vong trong bệnh viện và tiên lượng tử vong gia đình xin về trong kỳ báo cáo \* 100%
* Mẫu số: Tất cả người bệnh nội trú

+ Tần suất báo cáo: 3 tháng gần nhất, 6 tháng gần nhất, 9 tháng gần nhất, 12 tháng gần nhất hoặc từ đầu năm tới hiện tại

- Tỷ lệ chuyển lên tuyến trên Khám chữa bệnh (tất cả các bệnh) (lấy dữ liệu từ HIS)

Hiển thị tỉ lệ % các ca được chuyển lên tuyến trên để so sánh hiệu quả và an toàn điều trị.

+ Cách tính: trừ người bệnh xin ra viện/kết thúc điều trị để tự đến bệnh viện tuyến trên; Người bệnh được bệnh viện chỉ định chuyển lên tuyến trên trong tình huống cấp cứu thảm họa

* Tử số: Số lượng người bệnh được bệnh viện chỉ định chuyển lên tuyến trên trong kỳ báo cáo \* 100%
* Mẫu số: Tất cả người bệnh nội trú trong kỳ báo cáo

+ Tần suất báo cáo: 3 tháng gần nhất, 6 tháng gần nhất, 9 tháng gần nhất, 12 tháng gần nhất hoặc từ đầu năm tới hiện tại

- Tỷ lệ tai nạn thương tích do vật sắc nhọn

Hiển thị tỉ lệ số ca tai nạn thương tích do vật sắc nhọn gây ra cho nhân viên Y tế

+ Cách tính:

* 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

+ Tần suất báo cáo: 6 tháng gần nhất, 12 tháng gần nhất hoặc từ đầu năm tới hiện tại

- Tỷ lệ tiêm phòng viêm gan B trong nhân viên y tế

Hiển thị tỉ lệ nhân viên Y tế có tiêm phòng viêm gan B.

+ Cách tính:

* Tử số: Số lượng nhân viên Y tế tiêm chủng phòng viêm gan B đủ 3 liều \* 100%
* Mẫu số: Tổng số nhân viên Y tế có chỉ định tiêm phòng viêm gan B

+ Tần suất báo cáo: 6 tháng gần nhất, 12 tháng gần nhất hoặc từ đầu năm tới hiện tại

- Tỷ lệ hài lòng của người bệnh với dịch vụ KCB

Hiển thị tỉ lệ hài lòng của người bệnh khi được phục vụ các dịch vụ KCB trong viện

+ Cách tính:

* Tử số: Số người bệnh chọn mức độ hài lòng trở lên với các dịch vụ KCB của bệnh viện \* 100%
* Mẫu số: Tổng số người bệnh được hỏi

+ Tần suất báo cáo: 3 tháng gần nhất, 6 tháng gần nhất, 9 tháng gần nhất, 12 tháng gần nhất hoặc từ đầu năm tới hiện tại

- Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế

Hiển thị tỉ lệ hài lòng của nhân viên y tế trong quá trình làm việc.

+ Cách tính:

* Tử số: Số nhân viên y tế chọn mức độ hài lòng trở lên với công việc trong bệnh viện \* 100%
* Mẫu số: Tổng số nhân viên y tế bệnh viện

+ Tần suất báo cáo: 3 tháng gần nhất, 6 tháng gần nhất, 9 tháng gần nhất, 12 tháng gần nhất hoặc từ đầu năm tới hiện tại

**Quản lý sử dụng thuốc kháng sinh, dược lâm sàng (lấy dữ liệu từ HIS)**

- Tổng hợp sử dụng kháng sinh cho từng bệnh nhân (lấy dữ liệu từ HIS)

Cho phép người dùng có thể xem danh sách các thuốc kháng sinh được kê cho từng bệnh nhân ở từng lần điều trị

- Tổng hợp kháng sinh sử dụng theo khoa (lấy dữ liệu từ HIS)

Cho phép người dùng có thể xem danh sách các thuốc kháng sinh được sử dụng tại mỗi khoa

- Ghi nhận, đánh giá các trường hợp cho kháng sinh sai quy định

Cho phép người dùng xem và đánh giá các trường hợp cho kháng sinh sai quy định, bao gồm các thông tin sau:

+ Thông tin người bệnh: mã người bệnh, tên người bệnh, thuộc khoa

+ Thông tin chẩn đoán: gồm chẩn đoán ICD và chẩn đoán text (lấy từ hệ thống HIS)

+ Thời gian nhập viện

+ Thời gian ra viện (nếu có)

+ Thông tin thuốc kháng sinh được kê

+ Thông tin người kê: mã nhân viên, tên nhân viên

+ Nội dung sai quy định

+ Giải pháp thay thế (nếu có)

+ Thông tin người đánh giá: mã nhân viên, tên nhân viên

- Ghi nhận sử dụng thuốc kháng sinh theo bệnh (theo ICD) (lấy dữ liệu từ HIS)

Cho phép người dùng có thể xem danh sách các thuốc kháng sinh được kê theo bệnh (theo mã ICD)

- Hệ thống hàng đợi Cận lâm sàng

**Theo dõi tuân thủ các qui trình kỹ thuật, các phác đồ chuyên môn (lấy dữ liệu từ HIS)**

- Ghi nhận sử dụng thuốc theo bệnh (theo ICD) (lấy dữ liệu từ HIS)

Cho phép người dùng có thể xem danh sách các thuốc được kê theo bệnh (theo mã ICD)

- Ghi nhận, đánh giá kết quả điều trị cho bệnh nhân theo phác đồ

Cho phép người dùng có thể xem phác đồ điều trị của người bệnh và ghi nhận đánh giá kết quả gồm một số thông tin:

+ Kết quả điều trị

+ Phương pháp điều trị bổ sung hoặc sửa đổi (nếu có)

+ Thông tin người đánh giá: mã nhân viên, tên nhân viên

+ Thời gian đánh giá

- Trích xuất số liệu, ghi nhận đánh giá các trường hợp tử vong

Cho phép người dùng có thể xem danh sách các trường hợp tử vong và bổ sung thêm một số thông tin:

+ Nguyên nhân tử vong

+ Đánh giá y khoa

+ Kinh nghiệm rút ra (nếu có)

- Báo cáo tình hình điều trị toàn viện

Cho phép người dùng có thể xem báo cáo tình hình điều trị toàn viện gồm các thông tin như:

+ Danh sách người bệnh đang điều trị

+ Số lượng người bệnh điều trị theo một số tiêu chí:

* Thuộc khoa
* Theo bệnh (mã ICD)
* Theo độ tuổi
* Theo giới tính
* Trạng thái: vừa nhập viện trong ngày, đang điều trị, vừa ra viện trong ngày