

CẢI THIỆN CHẤT LƯỢNG CƠ SỞ DỮ LIỆU THÔNG TIN HÀNH CHÍNH NGƯỜI BỆNH TẠI KHOA NỘI TỔNG QUÁT 1 BỆNH VIỆN NHI ĐỒNG 1 TỪ THÁNG 1 ĐẾN THÁNG 8/2018

Nguyễn Thanh Liêm, Phạm Thị Bạch Thủy, Nguyễn Ngọc Tuyền, Vũ Thị Kim Dung, Nguyễn Thị Thúy Hằng, Dương Ngọc Nương, Tô Thị Ánh Nha, Lê Thị Thùy An, Nguyễn Thị Kim Loan, Nguyễn Thị Thu Cúc, Đỗ Thị Minh Thư, Lê Thị Trúc

ĐẶT VẤN ĐỀ

181/1292 trường hợp sai thông tin hành chính tại khoa NTQ 1

Cơ sở dữ liệu thông tin hành chánh người bệnh sai

Thân nhân thường xuyên than phiền lúc xuất viện: 15-20 lượt/tuần

MỤC TIÊU

- Tăng tỉ lệ tuân thủ của nhân viên về kiểm tra thông tin hành chính người bệnh nhập viện lên 85%.
- Giảm tỷ lệ sai lỗi liên quan đến chất lượng cơ sở dữ liệu thông tin hành chính còn 3%
- Giảm số lượt than phiền liên quan đến thông tin hành chính người bệnh xuống dưới 5 lượt/tuần.

PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Thiết kế NC

• Áp dụng phương pháp PDCA với thiết kế chuỗi thời gian trước - sau

Dân số mục tiêu

• Cơ sở dữ liệu tại khoa Nội Tổng Quát 1

Cỡ mẫu và phương pháp chọn mẫu

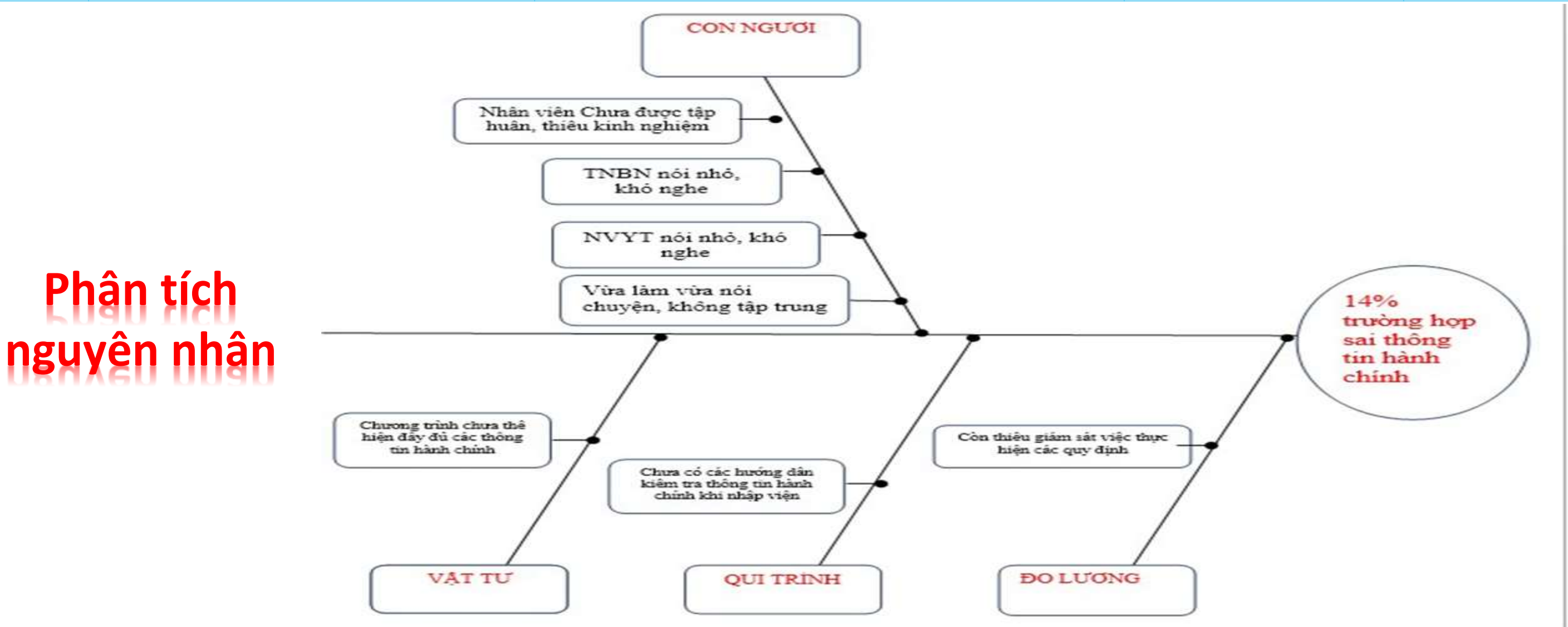
• Chọn mẫu theo cơ hội giám sát. Nhóm giám sát chọn mẫu giám sát ngẫu nhiên cho đến khi đủ cỡ mẫu 30 cơ hội/tuần

Các chỉ số đo lường

Định nghĩa biến số:

- Cơ hội giám sát [CHGS]: tổng số cơ hội nhân viên thực hiện theo hướng dẫn cơ sở dữ liệu thông tin hành chính khi tiếp nhận người bệnh mới vào khoa.
- Cơ hội tuân thủ [CHTTCS]: số cơ hội nhân viên thực hiện đúng hướng dẫn cơ sở dữ liệu thông tin hành chính người bệnh khi nhập khoa.
- Sai lỗi thông tin hành chính [SL TTHC]: được tính khi điều dưỡng thực hiện sai hoặc thiếu 1 trong 7 nhóm thông tin hành chánh khi kiểm tra thông tin nhập viện
- Tỷ lệ sai lỗi thông tin hành chính [TLSL]: Tỷ lệ sai lỗi 1 trong 7 nhóm trong hướng dẫn cơ sở dữ liệu thông tin khi nhập viện

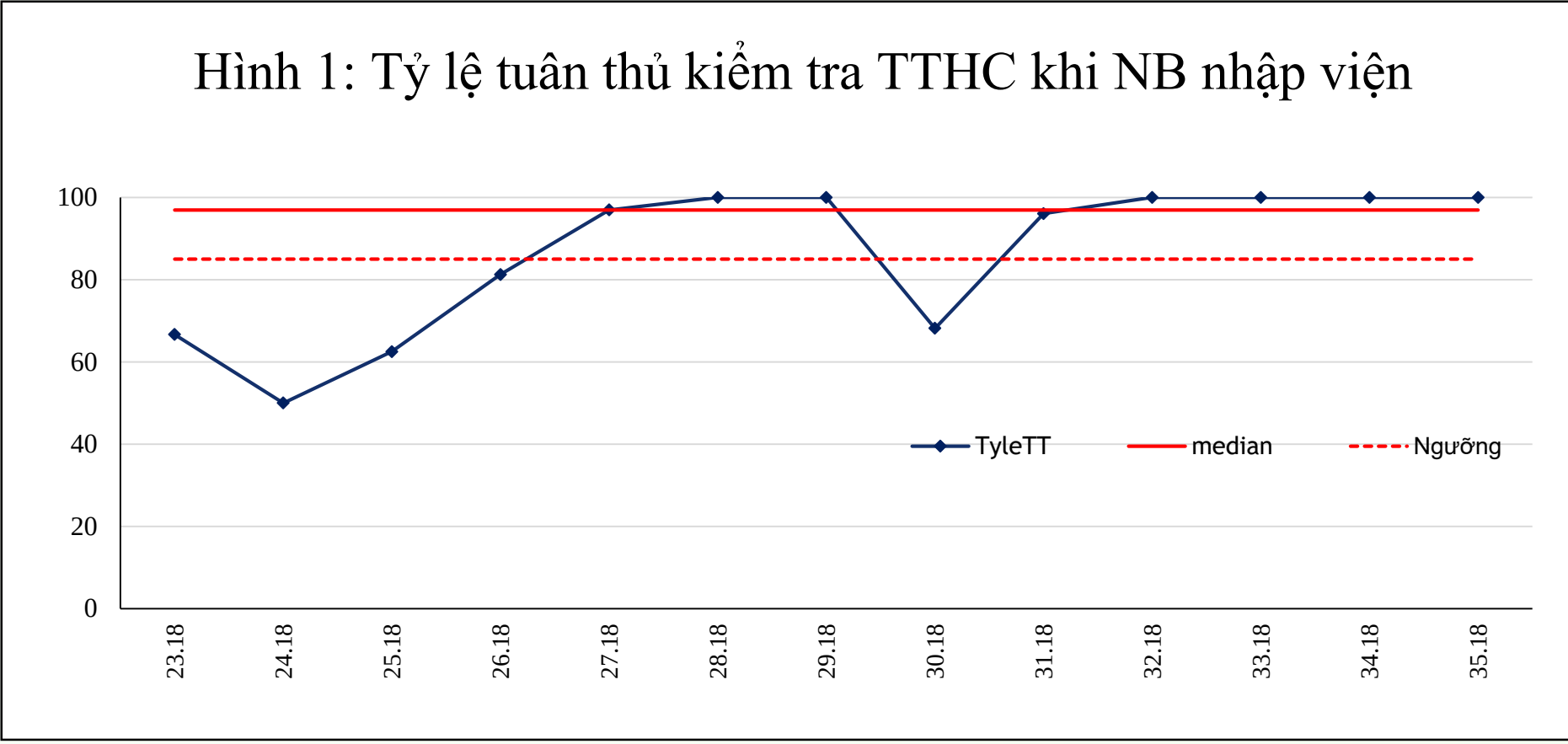
CS	Chỉ số chất lượng	Công thức tính	Ngưỡng	Chuẩn
1	Tỷ lệ tuân thủ của nhân viên về cơ sở dữ liệu TTHC [TLTT]	$TLTT = \frac{\text{Tổng số CHTT} \times 100}{\text{Tổng số CHGS}}$	85%	100%
2	Tỷ lệ sai lỗi liên quan TTHC NB nhập viện [TLSL]	$TLSL = \frac{\text{Số sai lỗi} \times 100}{210}$ (Tính theo tuần)	3%	0 %
3	Số lượt than phiền [SLTP]	SLTP = số lần TN có than phiền liên quan đến TTHC	5 lượt/tuần	0



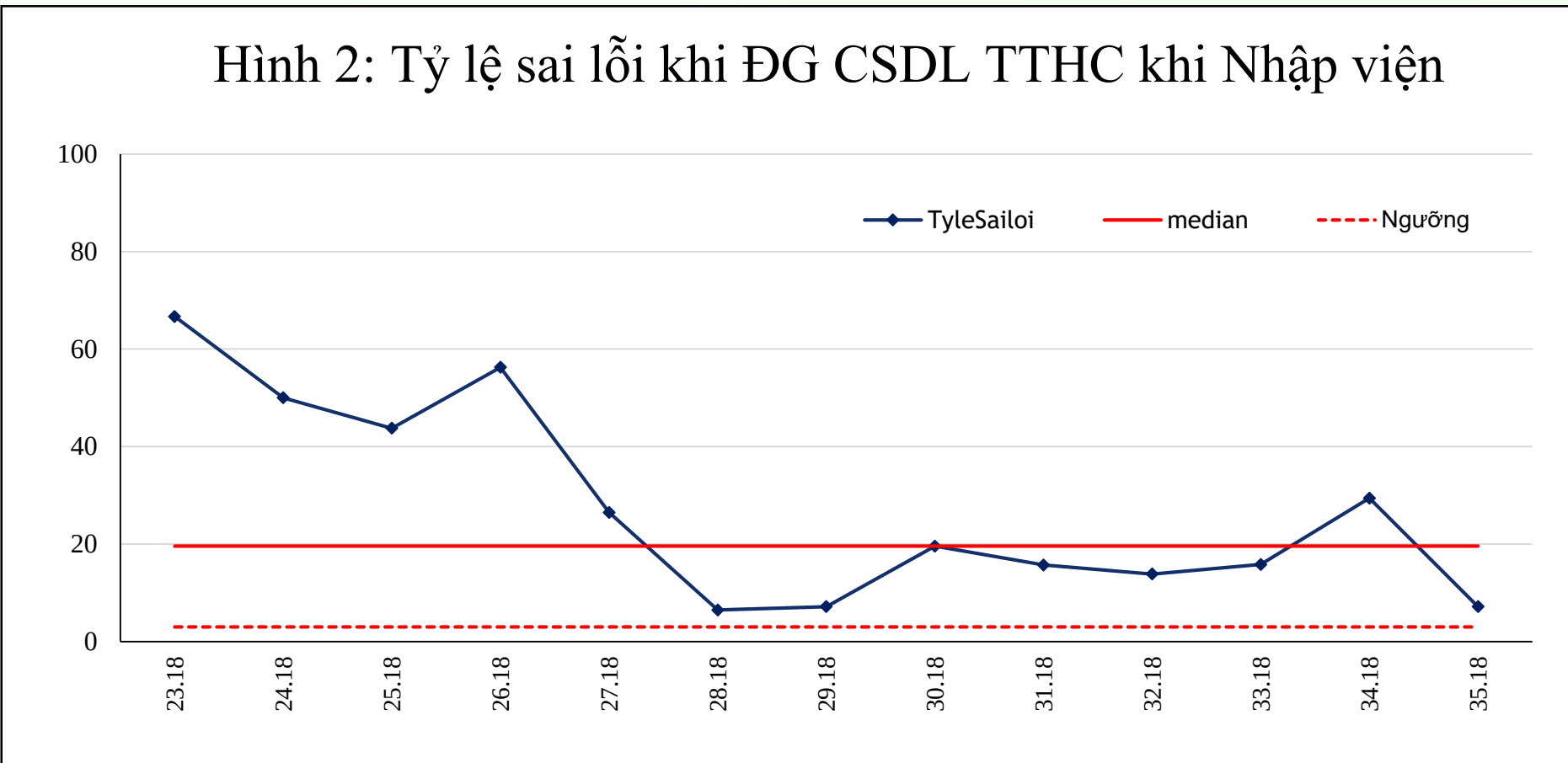
HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN

Giải pháp	Hoạt động	Đầu ra
Xây dựng hướng dẫn thực hiện cơ sở dữ liệu thông tin hành chính tiếp nhận người bệnh	Xây dựng hướng dẫn	Hướng dẫn được ban hành và triển khai tại khoa
Tập huấn về xác định thông tin hành chính người bệnh cho điều dưỡng và hộ lý	Sinh hoạt nội bộ tại khoa về xác định thông tin hành chính thân nhân người bệnh.	100% nhân viên được tập huấn về hướng dẫn kiểm tra thông tin hành chính
Đề xuất P. CNTT bổ sung phần mềm	Liên hệ P. CNTT hỗ trợ bổ sung phần mềm	Phần mềm đầy đủ thông tin
Tăng cường hoạt động giám sát sự tuân thủ	Giám sát ngẫu nhiên theo cơ hội dựa vào bảng kiểm	Sự tuân thủ của nhân viên

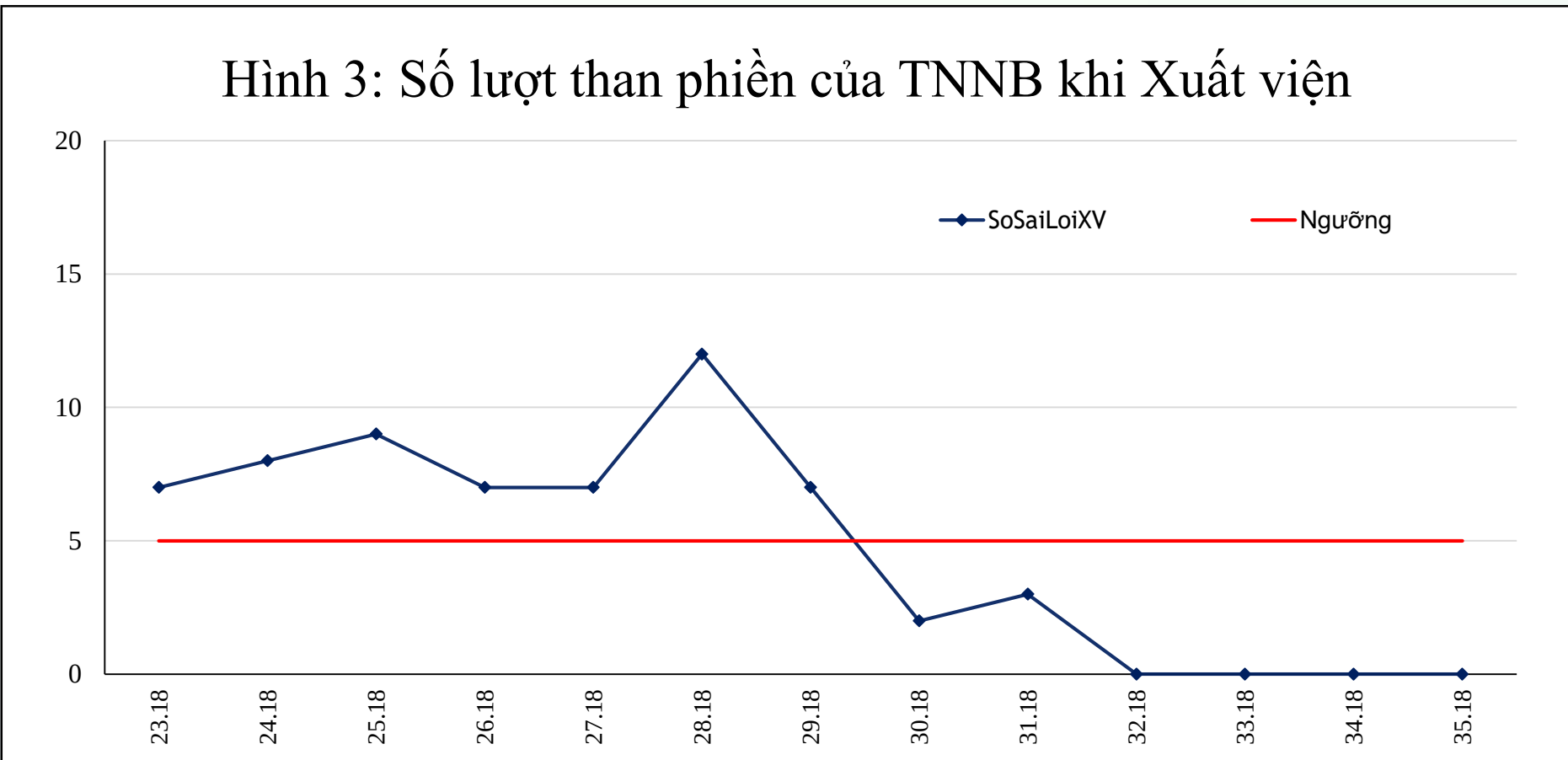
KẾT QUẢ



Tỷ lệ tuân thủ của nhân viên trong giai đoạn đầu cải tiến còn thấp. Giai đoạn sau, do tăng cường giám sát và nhắc nhở à tỷ lệ tuân thủ cao trên ngưỡng trung vị



Tỷ lệ sai lỗi khi đánh giá cơ sở dữ liệu thông tin hành chánh khi NB nhập viện trong giai đoạn đầu cải tiến rất cao. Số lượt sai lỗi vẫn chưa đạt mục tiêu đã đề ra.



Số lượt than phiền của thân nhân người bệnh liên quan cơ sở dữ liệu thông tin hành chánh giảm còn 0 lượt/tuần. Chỉ số trên duy trì liên tiếp trong 4 tuần và ổn định



Ứng dụng kiểm tra dữ liệu khi nhập viện

KẾT LUẬN

- Cải tiến trên đã được được hiệu quả trong bước đầu cải tiến, cần tiếp tục duy trì giám sát và điều chỉnh nhằm duy trì kết quả đã đạt được
 - Cải thiện tỷ lệ sai lỗi đến mức tối thiểu của cơ sở dữ liệu thông tin hành chánh khi người bệnh nhập viện,
 - Giảm số lượt than phiền của người bệnh khi xuất viện,
- => Gia tăng chất lượng điều trị, chăm sóc của bệnh viện cũng như gia tăng sự hài lòng của người bệnh