

Số: 891/QĐ-YHB

Hải Phòng, ngày 29 tháng 7 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH
Về việc Ban hành Bộ chỉ số đo lường chất lượng chăm sóc người bệnh
tại Viện Y học biển

VIỆN TRƯỞNG VIỆN Y HỌC BIỂN

Căn cứ Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ Y tế về việc ban hành Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện phiên bản 2.0;

Căn cứ Thông tư số 31/2021/TT-BYT ngày 28/12/2021 của Bộ Y tế về Quy định hoạt động điều dưỡng trong Bệnh viện;

Căn cứ Thông tư số 32/2023/TT-BYT, ngày 31/12/2023 của Bộ Y tế Quy định chi tiết một số điều của Luật khám bệnh, chữa bệnh;

Căn cứ Quyết định số 7051/QĐ-BYT ngày 29/11/2016 của Bộ Y tế về việc ban hành Hướng dẫn xây dựng thí điểm một số chỉ số cơ bản đo lường chất lượng bệnh viện;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Kế hoạch tổng hợp Viện Y học biển.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1: Ban hành kèm theo Quyết định này Bộ chỉ số đo lường chất lượng chăm sóc người bệnh tại Viện Y học biển gồm 10 chỉ số (Có danh sách kèm theo).

Điều 2: Bộ chỉ số đo lường chất lượng chăm sóc người bệnh được áp dụng để đo lường, đánh giá chất lượng chăm sóc người bệnh tại Viện Y học biển.

Điều 3: Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Trưởng phòng Kế hoạch tổng hợp và các ông/bà trưởng các khoa, phòng, trung tâm có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lưu: VT.



Nguyễn Bảo Nam



DANH MỤC 10 CHỈ SỐ ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG CHĂM SÓC NGƯỜI BỆNH

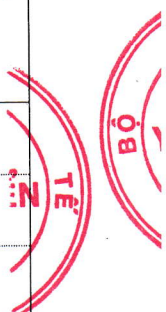
(Ban hành kèm theo Quyết định số 891/QĐ-YHB, ngày 29 tháng 7 năm 2025 của Viện trưởng Viện Y học biển)

★ TT	Tên chỉ số	Nhóm	Thành tố	Khoa, Phòng, Trung tâm
1	Tỷ số Điều dưỡng, hộ sinh, kỹ thuật viên/người bệnh	ATNB Hướng tới nhân viên	Quá trình	Lâm sàng
2	Tỷ lệ ĐD/HS/KTV trình độ đại học	Năng lực chuyên môn	Quá trình	Tổ chức hành chính
3	Tỷ lệ ĐD/HS/KTV đảm bảo đào tạo liên tục tối thiểu 120 giờ/5 năm	Hướng tới nhân viên	Quá trình	Tổ chức hành chính
4	Tỷ lệ tuân thủ qui trình cho người bệnh uống thuốc	Năng lực chuyên môn	Quá trình	Lâm sàng
5	Tỷ lệ tuân thủ ghi chép hồ sơ bệnh án	Năng lực chuyên môn	Quá trình	Khám bệnh, Lâm sàng
6	Tỷ lệ NB được đánh giá trong 24h đầu nhập viện	Hướng tới người bệnh	Quá trình	Lâm sàng
7	Tỷ lệ NB nội trú loét tỳ đè	Hướng tới người bệnh	Quá trình	HSTC
8	Tỷ lệ NB nội trú ngã trong thời gian nằm viện	ATNB	Đầu ra	Lâm sàng
9	Tỷ lệ NB viêm tĩnh mạch tại chỗ do lưu kim lùn	ATNB	Đầu ra	Lâm sàng
10	Tỷ lệ NB nội trú hài lòng với dịch vụ KCB	Hướng tới người bệnh	Đầu ra	Quản lý chất lượng



Chỉ số 1: Tỷ số Điều dưỡng, hộ sinh, kỹ thuật viên/người bệnh	
Chỉ số 1	<p>Tên chỉ số: Tỷ số Điều dưỡng, hộ sinh, kỹ thuật viên/người bệnh</p> <p>Định nghĩa: Là chỉ số người bệnh trung bình một điều dưỡng, hộ sinh, kỹ thuật viên chăm sóc trong ngày, trong đêm trực hoặc mỗi ca kíp trong thời gian báo cáo.</p> <p>Mục tiêu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Theo quy định thông tư 03/2023/TT-BYT: BS 20-22%, ĐD+HS+KTV 50-52%. - Theo khuyến cáo quốc tế: 01 ĐD \leq 7 NB ca ngày, \leq 15 NB ca đêm ở các khoa nội, ngoại, sản, nhi và \leq 1.2 NB ICU/ca
Lĩnh vực áp dụng	Các khoa lâm sàng
Đặc tính chất lượng	An toàn người bệnh và hướng về nhân viên
Thành tố chất lượng	Quá trình
Lý do lựa chọn	<ul style="list-style-type: none"> - Để xác định khối lượng công việc chăm sóc người bệnh - Để điều chỉnh nhân lực điều dưỡng các khoa, các ca kíp đáp ứng CSNB - ĐD/NB trực tiếp tác động tới chất lượng CS, an toàn NB, hài lòng nghề nghiệp của điều dưỡng
Phương pháp tính	
Tỷ số	Số lượt ĐD có mặt CSNB ban ngày, ban đêm trong thời gian báo cáo
Mẫu số	Tổng số lượt NB nội trú ban ngày, ban đêm trong thời gian báo cáo
Tiêu chuẩn chọn	Tất cả ĐD có mặt làm việc tại khoa trong ngày, ca trực đêm
Tiêu chuẩn loại trừ	Điều dưỡng học thực hành và sinh viên/học viên điều dưỡng
Nguồn số liệu	Báo cáo từ các khoa/phòng về phòng Kế hoạch tổng hợp
Thu thập và tổng hợp số liệu	Sổ giao ban, chấm công của khoa, phòng
Thực hiện và phối hợp	Phòng kế hoạch, khoa lâm sàng
Tần suất báo cáo	06 tháng, 12 tháng

Chỉ số 2: Tỷ lệ ĐD/HS/KTV trình độ đại học	
Chỉ số 2	<p>Tên chỉ số: Tỷ lệ ĐD/HS/KTV trình độ đại học</p> <p>Định nghĩa: Là tỉ lệ điều dưỡng, hộ sinh, kỹ thuật viên có trình độ đại học trở lên trong thời gian báo cáo</p> <p>Mục tiêu:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Tăng tỉ lệ điều dưỡng, hộ sinh, kỹ thuật viên có trình độ đại học
Lĩnh vực áp dụng	Toàn Viện
Đặc tính chất lượng	Năng lực chuyên môn
Thành tố chất lượng	Quá trình
Lý do lựa chọn	<ul style="list-style-type: none"> – Đảm bảo năng lực chuyên môn đáp ứng công tác chăm sóc người bệnh – Phục vụ kế hoạch đào tạo và phân công điều động phù hợp.
Phương pháp tính	
Tử số	Số lượng điều dưỡng, hộ sinh, kỹ thuật viên có trình độ đại học.
Mẫu số	Tổng số điều dưỡng, hộ sinh, kỹ thuật viên.
Nguồn số liệu	Số điều dưỡng, hộ sinh, kỹ thuật viên đang công tác tại Viện
Thu thập và tổng hợp số liệu	Số liệu phòng Tổ chức hành chính
Thực hiện và phối hợp	Phòng KHTH và TCHC
Tần suất báo cáo	12 tháng



Chỉ số 3: Tỷ lệ điều dưỡng, hộ sinh, kỹ thuật viên đảm bảo đào tạo liên tục tối thiểu 120 giờ tín chỉ/5 năm

Chỉ số 3	<p>Tên chỉ số: Tỷ lệ điều dưỡng, hộ sinh, kỹ thuật viên đảm bảo đào tạo liên tục tối thiểu 120 giờ tín chỉ/5 năm (01 năm tối thiểu 24 giờ tín chỉ).</p> <p>Định nghĩa: Là số điều dưỡng được đào tạo liên tục trong 5 năm đạt 120 giờ tín chỉ trên tổng số điều dưỡng đang công tác tại Viện.</p> <p>Tiêu chuẩn đạt: 100%</p>
Lĩnh vực áp dụng	Toàn viện
Đặc tính chất lượng	Hướng tới nhân viên
Thành tố chất lượng	Quá trình
Lý do lựa chọn	<ul style="list-style-type: none">– Điều 3 Chương II Thông tư 32/2023/TT-BYT ngày 31/12/2023 Quy định chi tiết một số điều của Luật Khám bệnh, chữa bệnh– Là cơ sở để gia hạn giấy phép hành nghề theo quy định
Phương pháp tính	
Từ số	Số điều dưỡng, hộ sinh, kỹ thuật viên được đào tạo liên tục trong 5 năm đạt tối thiểu 120 giờ tín chỉ trong 5 năm Hoặc số điều dưỡng đạt tối thiểu 24 giờ tín chỉ/năm.
Mẫu số	Tổng số điều dưỡng, hộ sinh, kỹ thuật viên đang công tác tại Viện
Nguồn số liệu	Số điều dưỡng, hộ sinh, kỹ thuật viên đang công tác tại viện
Phương pháp thu thập số liệu	Phòng Kế hoạch tổng hợp có trách nhiệm quy đổi ra số giờ tín chỉ (Theo Phụ lục số I Ban hành kèm theo Thông tư số 32/2023/TT-BYT ngày 31 tháng 12 năm 2023). Phòng Tổ chức hành chính thu thập và tổng hợp bằng chứng kèm theo (các quyết định cử đi học, DS đào tạo, nội dung đào tạo, sinh hoạt chuyên môn...)
Tính khả thi	Báo cáo số điều dưỡng, hộ sinh, kỹ thuật viên được đào tạo liên tục sử dụng số liệu từ phòng Tổ chức hành chính
Người thực hiện và phối hợp	Phòng Tổ chức hành chính, Kế hoạch tổng hợp.
Tần suất báo cáo	12 tháng



Chỉ số 4: Tỷ lệ điều dưỡng, KTV tuân thủ quy trình cho người bệnh uống thuốc	
Chỉ số 4	<p>Tên chỉ số: Tỷ lệ điều dưỡng, KTV tuân thủ quy trình cho người bệnh uống thuốc</p> <p>Định nghĩa: Là tỷ lệ phần trăm điều dưỡng, kỹ thuật viên tuân thủ quy trình cho NB uống thuốc</p> <p>Tiêu chuẩn đạt: 100%</p>
Lĩnh vực áp dụng	Toàn viện
Đặc tính chất lượng	Năng lực chuyên môn
Thành tố chất lượng	Quá trình
Lý do lựa chọn	<ul style="list-style-type: none"> – Khoản 2 Điều 6 TT 23/2011/TT-BYT và tiêu chí C9.4 Bộ tiêu chí CLBV quy định dùng thuốc cho NB phải đảm bảo 5 đúng – Luật khám bệnh chữa bệnh có qui định người bệnh được cung cấp thông tin và tham gia vào quá trình điều trị.
Phương pháp tính	
Tử số	Số lượng ĐD, KTV tuân thủ quy trình cho BN uống thuốc
Mẫu số	Tổng số điều dưỡng, kỹ thuật viên được kiểm tra tại các khoa lâm sàng
Nguồn số liệu	Quan sát thực tế tại Điều dưỡng, kỹ thuật viên đang công tác tại các khoa lâm sàng
Phương pháp thu thập số liệu	Tổng hợp từ các đợt đi kiểm tra công tác điều dưỡng tại các khoa
Người thực hiện và phối hợp	Điều dưỡng trưởng khoa/phòng – Phòng kế hoạch tổng hợp
Tần suất báo cáo	6 tháng, 12 tháng

Y
IÊN
C B
★

Chỉ số 5	<p>Tên chỉ số: Tỷ lệ tuân thủ ghi chép hồ sơ bệnh án</p> <p>Định nghĩa: Là tỷ lệ hồ sơ bệnh án ghi chép đúng trên tổng số hồ sơ bệnh án được kiểm tra tại khoa lâm sàng.</p> <p>Tiêu chuẩn đạt: 100%</p>
Lĩnh vực áp dụng	Toàn viện
Đặc tính chất lượng	Năng lực chuyên môn
Thành tố chất lượng	Quá trình
Lý do lựa chọn	Luật khám chữa bệnh, <u>Thông tư 32/2023/TT-BYT</u> có quy định về ghi chép hồ sơ bệnh án
Phương pháp tính	
Tử số	Số hồ sơ bệnh án ghi chép đúng
Mẫu số	Tổng số hồ sơ bệnh án được kiểm tra của khoa lâm sàng
Nguồn số liệu	Hồ sơ bệnh án
Phương pháp thu thập số liệu	Tổng hợp từ các đợt đi kiểm tra tại các khoa
Người thực hiện và phối hợp	Phòng Kế hoạch tổng hợp, khoa lâm sàng
Tần suất báo cáo	6 tháng, 12 tháng



Chỉ số 6: Tỷ lệ NB được đánh giá trong 24h đầu nhập viện	
Chỉ số 6	<p>Tên chỉ số: Tỷ lệ NB được đánh giá trong 24h đầu nhập viện</p> <p>Định nghĩa: Là số người bệnh nội trú được đánh giá trong 24 giờ đầu trên tổng số người bệnh nội trú.</p> <p>Tiêu chuẩn đạt: 100%</p>
Lĩnh vực áp dụng	Tất cả người bệnh điều trị nội trú
Đặc tính chất lượng	Hướng tới người bệnh
Thành tố chất lượng	Quá trình
Lý do lựa chọn	<ul style="list-style-type: none"> - Đánh giá được các nguy cơ đối với NB, giúp điều dưỡng chủ động trong công tác chăm sóc người bệnh - Đưa ra phân cấp chăm sóc phù hợp cho người bệnh
Phương pháp tính	
Tử số	Số người bệnh nội trú được đánh giá trong 24 giờ đầu
Mẫu số	Tổng số người bệnh nội trú
Nguồn số liệu	Từ HSBA: NB nội trú có Phiếu nhận định ban đầu vào viện tại khoa nội trú (Dành cho Điều dưỡng lúc nhập viện/nhập khoa)
Phương pháp thu thập số liệu	Nguồn HSBA nội trú qua phần mềm quản lý BV
Người thực hiện và phối hợp	Phòng Kế hoạch tổng hợp
Tần suất báo cáo	6 tháng, 12 tháng

Chỉ số 7: Tỷ lệ NB nội trú loét tỳ đè	
Chỉ số 7	<p>Tên chỉ số: Tỷ lệ NB nội trú loét tỳ đè</p> <p>Định nghĩa: Là số người bệnh nội trú loét tỳ đè trên tổng số người bệnh nội trú.</p> <p>Tiêu chuẩn đạt: < 5%</p>
Lĩnh vực áp dụng	Tất cả người bệnh điều trị nội trú
Đặc tính chất lượng	Hướng tới người bệnh
Thành tố chất lượng	Quá trình
Lý do lựa chọn	– Yêu cầu biện pháp dự phòng và xử trí ở người bệnh có nguy cơ
Phương pháp tính	
Tử số	Số người bệnh nội trú bị loét tỳ đè trong quá trình nằm viện
Mẫu số	Tổng số người bệnh nội trú
Nguồn số liệu	Báo cáo từ khoa/phòng
Phương pháp thu thập số liệu	Tổng hợp báo cáo
Người thực hiện và phối hợp	Các khoa lâm sàng, phòng Kế hoạch tổng hợp
Tần suất báo cáo	6 tháng, 12 tháng

Chỉ số 8: Tỷ lệ NB nội trú ngã trong thời gian nằm viện	
Chỉ số 8	<p>Tên chỉ số: Tỷ lệ NB nội trú ngã trong thời gian nằm viện</p> <p>Định nghĩa: Là số người bệnh nội trú loét tỳ đè trên tổng số người bệnh nội trú.</p> <p>Tiêu chuẩn đạt: 0%</p>
Lĩnh vực áp dụng	Tất cả người bệnh điều trị nội trú
Đặc tính chất lượng	An toàn người bệnh
Thành tố chất lượng	Đầu ra
Lý do lựa chọn	– Yêu cầu biện pháp dự phòng và xử trí ngay lập tức
Phương pháp tính	
Tử số	Số người bệnh nội trú ngã trong quá trình nằm viện
Mẫu số	Tổng số người bệnh nội trú
Nguồn số liệu	Báo cáo từ khoa/phòng
Phương pháp thu thập số liệu	Tổng hợp báo cáo
Người thực hiện và phối hợp	Các khoa lâm sàng, phòng Kế hoạch tổng hợp
Tần suất báo cáo	6 tháng, 12 tháng

Chỉ số 9: Tỷ lệ NB viêm tĩnh mạch tại chỗ do lưu kim luôn	
Chỉ số 9	<p>Tên chỉ số: Tỷ lệ NB viêm tĩnh mạch tại chỗ do lưu kim luôn</p> <p>Định nghĩa: Là số NB có tình trạng viêm tĩnh mạch tại chỗ do lưu kim luôn trên tổng số NB có lưu kim luôn được quan sát.</p> <p>NB được đánh giá viêm tĩnh mạch tại chỗ do lưu kim luôn có điểm theo thang VIP SCORE từ 2 đến 5 điểm.</p>
Lĩnh vực áp dụng	Các khoa lâm sàng
Đặc tính chất lượng	An toàn người bệnh
Thành tố chất lượng	Đầu ra
Lý do lựa chọn	<ul style="list-style-type: none"> - Tỷ lệ người bệnh sử dụng kim luôn ngày càng phổ biến - Đảm bảo an toàn trên người bệnh (tránh biến chứng do đặt kim luôn)
Phương pháp tính	
Tử số	Số NB có tình trạng viêm tĩnh mạch tại chỗ
Mẫu số	Tổng số NB có lưu kim luôn được quan sát
Nguồn số liệu	<p>HSBA/NB có sử dụng vật tư tiêu hao</p> <p>Quan sát trực tiếp NB nội trú có lưu kim luôn tại khoa</p> <p>Phiếu khảo sát người bệnh có lưu kim luôn</p>
Phương pháp thu thập số liệu	<ul style="list-style-type: none"> - Quan sát và phỏng vấn trực tiếp NB nội trú có lưu kim luôn tại thời điểm đánh giá
Người thực hiện và phối hợp	Độ tin cậy cao
Tần suất báo cáo	6 tháng, 12 tháng



Chỉ số 10: Tỷ lệ NB nội trú hài lòng với dịch vụ KCB	
Chỉ số 10	Tên chỉ số: Tỷ lệ NB nội trú hài lòng với dịch vụ KCB Định nghĩa: Là tỷ lệ phần trăm người bệnh nội trú hài lòng với dịch vụ KCB. Tiêu chuẩn đạt: >95%
Lĩnh vực áp dụng	Các khoa lâm sàng
Đặc tính chất lượng	Hướng tới người bệnh
Thành tố chất lượng	Đầu ra
Lý do lựa chọn	Thực hiện theo Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08 tháng 01 năm 2024 ban hành hướng dẫn về phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024-2030.
Phương pháp tính	
Tử số	Số NB nội trú hài lòng với dịch vụ khám chữa bệnh
Mẫu số	Tổng số NB được khảo sát
Nguồn số liệu	Người bệnh nội trú
Phương pháp thu thập số liệu	Phỏng vấn trực tiếp NB nội trú theo mẫu phiếu quy định
Người thực hiện và phối hợp	Tổ quản lý chất lượng, khoa lâm sàng
Tần suất báo cáo	6 tháng, 12 tháng