

QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁM, CHỮA BỆNH TẠI BỆNH VIỆN: NGHIÊN CỨU THỰC NGHIỆM TẠI BỆNH VIỆN TÂM THẦN NGHỆ AN

● NGUYỄN THỊ BÍCH THỦY - NGUYỄN THÙY VÂN

TÓM TẮT:

Nâng cao chất lượng khám chữa bệnh đóng vai trò quan trọng trong bảo vệ và nâng cao sức khỏe cộng đồng. Để nâng cao hiệu quả quản lý chất lượng khám chữa bệnh tại cơ sở, cần hiểu rõ thực trạng, phân tích được thuận lợi và khó khăn, đánh giá được ưu nhược điểm của dịch vụ khám chữa bệnh tại từng bệnh viện, để từ đó đưa ra giải pháp phù hợp. Nghiên cứu được thực hiện tại Bệnh viện Tâm thần Nghệ An đã phân tích các đặc điểm của bệnh viện, đánh giá thực trạng công tác quản lý chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh theo bộ tiêu chí của Bộ Y tế, từ đó đề xuất giải pháp phù hợp nhằm nâng cao chất lượng quản lý chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại đơn vị.

Từ khóa: chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh, Bệnh viện Tâm thần Nghệ An.

1. Đặt vấn đề

Tại Việt Nam hiện nay, hoạt động quản lý cũng như cung ứng dịch vụ y tế với mục tiêu lấy người bệnh là trung tâm, đảm bảo công khai, an toàn, công bằng, hiệu quả trong hoạt động khám, chữa bệnh, đồng thời đẩy mạnh áp dụng các bộ tiêu chí, tiêu chuẩn quản lý chất lượng bệnh viện đã giúp cho công tác y tế có nhiều tiến bộ, đổi mới rõ rệt. Hệ thống chính sách, pháp luật về khám, chữa bệnh tiếp tục được hoàn thiện; hệ thống bệnh viện được đầu tư về cơ sở vật chất, trang thiết bị cũng như nhân lực, năng lực chuyên môn được tăng cường góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh đáp ứng sự hài lòng của người bệnh.

Để đánh giá chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh, Bộ Y tế đã ban hành Bộ Tiêu chí đánh giá

chất lượng Bệnh viện Việt Nam và Mẫu phiếu khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế. Mỗi phương pháp và tiêu thức đo lường sẽ có ý nghĩa khác nhau, từ đó các bệnh viện có giải pháp để nâng cao chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh. Bài báo nghiên cứu quản lý chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh theo quy trình quản lý, gồm 3 giai đoạn: lập kế hoạch, tổ chức thực hiện, kiểm tra giám sát, từ đó đề xuất giải pháp nâng cao công tác quản lý chất lượng. Phạm vi nghiên cứu về không gian là Bệnh viện Tâm thần Nghệ An, với thời gian nghiên cứu từ năm 2021 đến năm 2023.

2. Cơ sở lý thuyết và tổng quan nghiên cứu

2.1. Khái niệm

* *Chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh (KCB):*

Theo WHO, 2000: Chất lượng dịch vụ KCB là

mức độ đạt được các mục đích bên trong của một hệ thống y tế nhằm nâng cao sức khỏe và đáp ứng được kỳ vọng chính đáng của nhân dân.

Chất lượng dịch vụ KCB là khả năng của các dịch vụ KCB đáp ứng các nhu cầu của người bệnh. Trong khi đó, nhu cầu của người bệnh luôn luôn biến động nên chất lượng dịch vụ KCB cũng luôn luôn biến động theo thời gian, không gian, điều kiện sử dụng từ phía người bệnh. Chất lượng dịch vụ KCB do người bệnh quyết định bằng cảm nhận nên thường mang tính chủ quan tùy thuộc vào nhu cầu và mong đợi của người bệnh. Do đó, chất lượng dịch vụ KCB có tính không đồng nhất.

** Quản lý chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh:*

Có nhiều định nghĩa về QLCL dịch vụ KCB, tuy nhiên tổng quát lại QLCL dịch vụ KCB là hình thức tổ chức các nguồn lực một cách hiệu quả nhất nhằm đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe của những người có nhu cầu nhất nhằm mục đích phòng bệnh và chăm sóc sức khỏe, an toàn, không gây lãng phí mà vẫn đảm bảo đáp ứng được các yêu cầu cao hơn. Có thể nói, đối với hoạt động KCB, việc quản lý chất lượng là một trong những yêu cầu cấp thiết. QLCL dịch vụ KCB là việc làm nhằm đảm bảo cho bệnh nhân có được dịch vụ chăm sóc tốt nhất. Đây là một chức năng quan trọng các bệnh viện, cơ sở KCB cần hướng tới. Các bệnh viện sử dụng các phương thức, công cụ, mô hình QLCL để cải thiện chất lượng dịch vụ KCB, từ đó các bác sĩ, điều dưỡng và nhân viên y tế có thể sử dụng các biện pháp cải thiện và thu được nhiều kết quả “chất lượng” hơn cho người bệnh của họ.

2.2. Các công cụ đo lường chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh tại bệnh viện

** Đo lường chất lượng dịch vụ KCB thông qua Bộ tiêu chí chất lượng Bệnh viện Việt Nam:*

Ngày 18/11/2016, Bộ trưởng Bộ Y tế đã ban hành Quyết định số 6858/QĐ-BYT về việc ban hành Bộ Tiêu chí đánh giá chất lượng Bệnh viện Việt Nam. Kết cấu các tiêu chí đánh giá chất lượng được chia làm 5 phần (hướng đến người bệnh, phát triển nguồn nhân lực, hoạt động chuyên môn, cải tiến chất lượng, đặc thù chuyên khoa) với 83 tiêu

chí, hơn 1.500 tiểu mục. Mỗi tiêu chí đề cập một vấn đề xác định, được xây dựng dựa trên 5 bậc thang chất lượng (năm mức độ đánh giá).

** Đo lường chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh thông qua khảo sát hài lòng người bệnh:*

Năm 2019, Bộ Y tế ban hành Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 về việc ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế, áp dụng cho toàn bộ các bệnh viện của nhà nước và tư nhân; Năm 2024, Bộ Y tế ban hành Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 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 để tìm hiểu nguyện vọng người bệnh nhằm mục tiêu nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh.

Khảo sát hài lòng người bệnh được đánh giá trên 5 tiêu chí: khả năng tiếp cận; sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị; cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh; thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế; kết quả cung cấp dịch vụ, với các mức điểm: Mức 1: Rất không hài lòng hoặc rất kém; Mức 2: Không hài lòng hoặc kém; Mức 3: Bình thường hoặc trung bình; Mức 4: Hài lòng hoặc tốt; Mức 5: Rất hài lòng hoặc rất tốt.

3. Phương pháp nghiên cứu

3.1. Phương pháp thu thập số liệu

Bài viết phân tích kết quả đo lường chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh và kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh tại Bệnh viện Tâm thần Nghệ An giai đoạn 2021-2023. Dữ liệu nghiên cứu của bài viết là dữ liệu thứ cấp, được khai thác các báo cáo chất lượng bệnh viện, báo cáo khảo sát hài lòng người bệnh qua các năm của Tổ Quản lý chất lượng, tổ Công tác xã hội Bệnh viện Tâm thần Nghệ An.

3.2. Phương pháp xử lý số liệu

Sử dụng số liệu theo chuỗi thời gian và tại một thời điểm để so sánh, phân tích và đánh giá việc quản lý chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh tại Bệnh viện Tâm thần Nghệ An. So sánh số liệu giữa các năm trong phạm vi thời gian nghiên cứu, để

giúp biết được sự cải tiến hoặc hạn chế. Từ đó đưa ra kết luận có căn cứ khoa học cho các giải pháp đồng thời đưa ra các giải pháp nhằm hoàn thiện công tác quản lý chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh tại Bệnh viện Tâm thần Nghệ An.

4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

4.1. Đo lường chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh tại Bệnh viện Tâm thần Nghệ An qua Bộ tiêu chí chất lượng Bệnh viện

Kết quả đo lường chất lượng dịch vụ KCB theo Bộ tiêu chí của Bệnh viện năm 2022 và 2023 do Đoàn kiểm tra của Sở Y tế thực hiện như Bảng 1 (Năm 2021, do tình hình dịch Covid-19 diễn biến phức tạp nên Sở Y tế không tiến hành kiểm tra đánh giá tại đơn vị).

Kết quả đánh giá chung về chất lượng của Bệnh viện đã tăng lên 0,11 điểm từ mức 3,24 lên 3,35, ghi nhận sự nỗ lực trong nâng cao chất lượng dịch vụ KCB của Bệnh viện.

Các tiêu chí về hướng đến người bệnh và phát triển nguồn nhân lực được đánh giá cao hơn. Với sự hoạt động hiệu quả của Tổ Công tác xã hội, Bệnh viện đã làm tốt hoạt động chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn, cấp cứu người bệnh; bảo vệ quyền và lợi ích cho người bệnh. Về công tác phát triển nguồn nhân lực bệnh viện, tiêu chí chế độ đãi ngộ và điều kiện, môi trường làm việc đạt mức cao nhất, ban lãnh đạo quan tâm đến đời sống cán bộ

Bảng 1. Kết quả đánh giá chất lượng bệnh viện tại Bệnh viện Tâm thần Nghệ An năm 2022, 2023

Tiêu chí	Điểm trung bình	
	Năm 2022	Năm 2023
Phần A. Hướng đến người bệnh	3,56	3.61
A1. Chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn, cấp cứu người bệnh	3,5	3.67
A2. Điều kiện cơ sở vật chất phục vụ người bệnh	3,2	3.2
A3. Môi trường chăm sóc người bệnh	4	4
A4. Quyền và lợi ích của người bệnh	3,8	3.8
Phần B. Phát triển nguồn nhân lực bệnh viện	3,6	3.64
B1. Số lượng và cơ cấu nhân lực bệnh viện	3	3
B2. Chất lượng nguồn nhân lực	3,67	3.33
B3. Chế độ đãi ngộ và điều kiện, môi trường làm việc	4	4
B4. Lãnh đạo bệnh viện	3,75	4
Phần C. Hoạt động chuyên môn	3,14	3.29
C1. An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ	3	3
C2. Quản lý hồ sơ bệnh án	3,5	3.5
C3. Ứng dụng công nghệ thông tin (điểm x2)	3	3
C4. Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn	3,33	3.5
C5. Năng lực thực hiện kỹ thuật chuyên môn (điểm x2)	2,8	3
C6. Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc người bệnh	3	3
C7. Năng lực thực hiện chăm sóc dinh dưỡng và tiết chế	3.2	3.4
C8. Chất lượng xét nghiệm	2,5	3
C9. Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc	3,5	3.67
C10. Nghiên cứu khoa học	3	3
Phần D. Hoạt động cải tiến chất lượng	2,73	3
D1. Thiết lập hệ thống và cải tiến chất lượng	2,67	3
D2. Phòng ngừa các sự cố khắc phục	2.6	3
D3. Đánh giá, đo lường, hợp tác và cải tiến chất lượng	3	3
Trung bình chung	3,24	3,35

Nguồn: Tổ Quản lý chất lượng - Bệnh viện Tâm thần Nghệ An

nhân viên, tổ chức công đoàn hoạt động hiệu quả. Tiêu chí về hoạt động chuyên môn đạt mức chưa cao, do đặc thù chuyên ngành tâm thần nên việc áp dụng thêm các kỹ thuật mới và kỹ thuật cao tại Bệnh viện còn nhiều khó khăn. Hoạt động công nghệ thông tin còn kém do nhân lực còn thiếu và yếu, cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin đầu tư còn thiếu đồng bộ.

Hoạt động cải tiến chất lượng còn nhiều hạn chế. Do bệnh viện chưa có phòng Chất lượng Bệnh viện hoạt động độc lập, nhân viên tổ quản lý chất lượng hoạt động kiêm nhiệm, chưa sâu sát trong hoạt động cải tiến, do đó các tiêu chí này chưa được đoàn kiểm tra của Sở Y tế đánh giá cao.

4.2. Đánh giá kết quả thực hiện chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh theo mức độ hài lòng của người bệnh

Kết quả tổng hợp khảo sát ý kiến người bệnh, người nhà người bệnh giai đoạn 2021-2023 thể hiện qua Bảng 2. Hầu hết các tiêu chí đều được đánh giá mức 4 (hài lòng) và 5 (rất hài lòng), có số ít đánh giá mức 3 (bình thường) và không có đánh giá ở mức 1 (rất không hài lòng) và 2 (không hài lòng).

Qua Bảng 2 cho thấy, tỷ lệ người bệnh có đánh giá mức 4 và 5 hầu như tăng lên, tỷ lệ hài lòng chung so với mong đợi đều đạt trên 90% đạt kế hoạch đề ra, năm sau cao hơn năm trước. Qua đó cho thấy, các vấn đề hạn chế, tồn tại đã được Bệnh viện khắc phục, xử lý để nâng cao mức hài lòng của người bệnh.

5. Kết luận và khuyến nghị

Một là, cải thiện công tác lập kế hoạch quản lý chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh tại bệnh viện.

- Xây dựng chỉ số chất lượng phù hợp với thực tế KCB tại bệnh viện; mỗi khoa phòng xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng gắn với ít nhất một chỉ số chất lượng và triển khai các hoạt động để hoàn thành kế hoạch đề ra.

- Đặt chỉ tiêu 50% khoa phòng có đề án cải tiến chất lượng và triển khai có hiệu quả đề án trong công tác quản lý chất lượng dịch vụ KCB.

Hai là, ứng dụng công nghệ thông tin công tác quản lý.

- Mục tiêu xây dựng phần mềm “Quản lý bệnh viện” đáp ứng được các yêu cầu quản lý nghiệp vụ của bệnh viện; tăng cường công tác quản lý hoạt

Bảng 2. Kết quả tổng hợp khảo sát hài lòng người bệnh tại Bệnh viện Tâm thần Nghệ An từ năm 2021-2023

Mục	Tiêu chí	Tỷ lệ (%)								
		Năm 2021			Năm 2022			Năm 2023		
		(3)	(4)	(5)	(3)	(4)	(5)	(3)	(4)	(5)
A	Khả năng tiếp cận	0,02	54,4	45,8		52,9	47,1		52	48
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị		40,5	59,5		45,7	54,3		39,3	60,7
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	1,5	64,9	33,6	1,15	54,2	44,7	0,4	50,7	48,9
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế		29,9	70,1		24,2	75,8		25,2	74,8
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	0,04	58,1	41,9	0,02	42,2	57,8		37,4	62,6
	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi của người bệnh	90,1			93,9			95,2		

Nguồn: Tổ Công tác xã hội - Bệnh viện Tâm thần Nghệ An

động bệnh viện dựa trên cơ sở quản lý khoa học và hiệu quả của hệ thống quản lý áp dụng tin học.

+ Bồi dưỡng, nâng cao kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin cho nhân viên y tế.

Ba là, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.

- Tăng cường công tác tuyên truyền, giáo dục chính trị tư tưởng cho cán bộ nhân viên nhằm nâng cao nhận thức, thay đổi thái độ, hành vi trong thực thi nhiệm vụ. Nâng cao tinh thần trách nhiệm ý thức tổ chức kỷ luật lao động, tinh thần thái độ phục vụ người bệnh; không ngừng rèn luyện trau dồi đạo đức nghề nghiệp, văn hóa giao tiếp ứng xử đối với đồng nghiệp, người bệnh và gia đình người bệnh.

- Quan tâm tạo điều kiện, động viên khích lệ cán bộ, nhân viên tham gia học tập nâng cao trình độ chuyên môn tiếp thu và ứng dụng được công nghệ kỹ thuật cao trong KCB, ngoại ngữ, tin học,

quản lý, mang kiến thức về phục vụ hoạt động ở đơn vị.

Bốn là, cải cách thủ tục hành chính giảm thời gian chờ đợi của người bệnh.

- Cải tiến dây chuyền khám bệnh theo nguyên tắc một cửa: bảng điện tử lấy số khám tự động, bố trí nhân viên hướng dẫn người bệnh tại các khoa khám, sắp xếp phòng xét nghiệm và nhà thuốc ngoại trú.

- Tăng ca, tăng giờ làm việc của khoa khám bệnh, tổ chức thêm các bộ phận khám bệnh ngoài giờ.

Năm là, nâng cao cơ sở vật chất tại bệnh viện.

Bố trí mặt bằng tại khu vực khám, chữa bệnh một cách hợp lý, tránh tình trạng để bệnh nhân di chuyển quá nhiều giữa các khoa, phòng trong một lần khám; bố trí sơ đồ hướng dẫn, mũi tên chỉ hướng tại các vị trí dễ nhìn ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Bệnh viện Tâm thần Nghệ An (2023), Báo cáo tổng kết hoạt động bệnh viện các năm 2021, 2022, 2023.
2. Bệnh viện Tâm thần Nghệ An (2023), Báo cáo khảo sát sự hài lòng người bệnh các năm 2021, 2022, 2023.
3. Bộ Y tế (2009), Chương trình số 527/Ctr-BYT ngày 18/6/2009 về việc nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh tại các cơ sở KCB vì mục tiêu đáp ứng sự hài lòng của người bệnh Bảo hiểm y tế.
4. Bộ Y tế (2016), Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 về việc Ban hành Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng Bệnh viện Việt Nam.
5. Bộ Y tế (2013), Thông tư số 19/2013/TT - BHYT ngày 12/7/2013 của Bộ Y tế về việc hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện.
6. Nguyễn Thị Huyền (2019), Quản lý chất lượng dịch vụ KCB tại Bệnh viện E thành phố Hà Nội, Khóa luận tốt nghiệp, Học viện Hành chính Quốc gia, Hà Nội.
7. Bùi Như Huỳnh (2020), Nâng cao chất lượng tại Trung tâm Y tế Dĩ An theo Bộ tiêu chí chất lượng Bệnh viện Việt Nam, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Thủ Dầu Một, Bình Dương.
8. Cronin, J. J., Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. Journal of Marketing.

Ngày nhận bài: 14/7/2024

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 2/8/2024

Ngày chấp nhận đăng bài: 16/8/2024

Thông tin tác giả:

1. TS. NGUYỄN THỊ BÍCH THỦY

Trường Kinh tế, Trường Đại học Vinh

2. CN. NGUYỄN THÙY VÂN

Phòng Kế hoạch tổng hợp và vật tư y tế

Bệnh viện Tâm thần Nghệ An

MANAGING THE QUALITY OF MEDICAL EXAMINATION AND TREATMENT SERVICES OF HOSPITALS: A CASE STUDY OF NGHE AN PSYCHIATRIC HOSPITAL

● Ph.D **NGUYEN THI BICH THUY**¹

● **NGUYEN THUY VAN**²

¹School of Economics, Vinh University

²Department of General Planning and Medical Supplies,
Nghe An Psychiatric Hospital

ABSTRACT:

Improving the quality of medical examination and treatment plays an extremely important role in protecting and improving public health. In order to improve the quality management of medical examination and treatment at the grassroots, it is necessary to understand the current situation, analyze the advantages and disadvantages, and evaluate the advantages and disadvantages of medical examination and treatment services at each hospital to come up with appropriate solutions. This study was conducted at Nghe An Psychiatric Hospital. The study assessed the current quality management of medical examination and treatment services according to criteria set by the Ministry of Health. Based on the study's findings, some solutions were proposed to improve the quality management of medical examination and treatment services at Nghe An Psychiatric Hospital.

Keywords: quality of medical examination and treatment services, Nghe An Psychiatric Hospital.