

THIẾT LẬP MA TRẬN IPA NHẪM CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG TẠI BỆNH VIỆN PHỤ SẢN NHI BÌNH DƯƠNG

● HOÀNG MẠNH DŨNG - LÊ HÀ VŨ AN

TÓM TẮT:

Ngành Y tế Việt Nam đang phải đối mặt với những thách thức về chất lượng quản lý bệnh viện. Nếu các bệnh viện không đổi mới tư duy sẽ khó lòng giữ được bệnh nhân. Bệnh viện cần cải tiến chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh nhằm đáp ứng sự hài lòng của người bệnh và các bên quan tâm. Bài viết dựa trên Bộ Tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam của Bộ Y tế - Phiên bản 2.0 và mô hình IPA của John A.Martill và John C.James (1977) nhằm định hướng nâng cao chất lượng tại Bệnh viện Phụ sản Nhi Bình Dương trong thời gian tới.

Từ khóa: chất lượng quản lý bệnh viện, Bộ Tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam, Bệnh viện Phụ sản Nhi Bình Dương.

1. Đặt vấn đề

8 năm qua các bệnh viện đã liên tục thực hiện 83 tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam (Phiên bản 2.0). Năm 2020, do dịch COVID-19 xuất hiện, nên các bệnh viện vừa phải chống dịch vừa phải tập trung nâng cao chất lượng khám chữa bệnh. Các cuộc khảo sát sự hài lòng của người bệnh đã đánh giá khách quan những vấn đề mà họ mong muốn phản ánh. Nhiều ý kiến đã được các bệnh viện kịp thời bổ sung phục vụ người bệnh, như: thiếu nước uống, nhà vệ sinh còn mùi hôi, nhân viên y tế còn gắt gỏng, bảo vệ nói trống không; thời gian chờ xét nghiệm còn lâu... Bên cạnh đó, cũng có nhiều ý kiến về cơ sở vật chất hạn chế, bệnh viện quá tải, thiếu trang thiết bị... Trong suốt

thời gian qua, Bệnh viện Phụ sản Nhi Bình Dương luôn tập trung vào đánh giá chất lượng bệnh viện theo Bộ Tiêu chí phiên bản 2.0. Qua đó kịp thời phát hiện những hạn chế để đáp ứng nhu cầu và đòi hỏi chính đáng của người bệnh.

2. Tổ chức nghiên cứu

2.1. Khái quát về Bệnh viện Phụ sản Nhi Bình Dương

Tiền thân là Bệnh viện Phụ sản Bán công Bình Dương được Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Dương cho phép thành lập và hoạt động kể từ ngày 30/6/2001. Từ ngày 01/01/2012, Bệnh viện được Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Dương ra quyết định chuyển đổi mô hình từ bán công sang Công ty TNHH Y Tâm Giao, từ đó đổi tên thành Bệnh

viện Phụ sản Nhi Bình Dương. Hiện nay, Bệnh viện có gần 200 giường bệnh với 6 khoa lâm sàng, 4 khoa cận lâm sàng và 4 phòng chức năng. Đội ngũ y bác sĩ nhiệt tình, có kinh nghiệm, cơ sở vật chất, phòng ốc sạch sẽ, tiện nghi cùng với trang thiết bị hiện đại, trở thành địa chỉ tin cậy để người dân đến khám hoặc điều trị. (Bảng 1, Bảng 2)

2.2. Mục tiêu nghiên cứu

Nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng bệnh viện phù hợp với đơn vị; phát hiện thực trạng chất lượng thông qua phân tích ma trận IPA. Từ đó, định hướng nâng cao chất lượng tại Bệnh viện Phụ sản Nhi Bình Dương giai đoạn 2023 - 2025.

2.3. Phạm vi và đối tượng nghiên cứu

- *Phạm vi không gian:* Bệnh viện Phụ sản Nhi

Bình Dương có trụ sở tại số 455 Cách mạng Tháng 8, phường Phú Cường, thành phố Thủ Dầu Một, tỉnh Bình Dương.

- *Phạm vi thời gian nghiên cứu:* từ tháng 2/2022 đến tháng 4/2022.

- *Đối tượng nghiên cứu:* Chất lượng bệnh viện Phụ sản Nhi Bình Dương theo Bộ tiêu chí Phiên bản 2.0 của Bộ Y tế và phân tích ma trận IPA (Importance Performance Analysis). Mô hình IPAdo Martilla & James xây dựng vào năm 1977 về “Mức độ quan trọng và thực hiện dịch vụ”. Mô hình đo lường chất lượng dịch vụ dựa vào sự khác biệt giữa ý kiến khách hàng về mức độ quan trọng của các chỉ tiêu và mức độ thực hiện các chỉ tiêu của nhà cung ứng dịch vụ (I-P gaps). Mô hình này giúp tổ chức cung ứng dịch vụ những thông tin bổ

Bảng 1. Kết quả khám ngoại trú chính tại Bệnh viện Phụ sản Nhi Bình Dương

Năm	Khám thai	Khám phụ khoa	Khám nhi	Khám vô sinh	Khám nam khoa	Điều trị ngoại trú	Hỗ trợ sinh sản
2017	34.362	23.027	63.618	1.895	695	1666	184
2018	34.851	22.378	62.364	2.112	675	1.757	187
2019	38.752	23.687	53.451	2.838	741	1.919	211
2020	36.559	22.711	45.579	3.162	756	1.946	234
2021	29.966	14.619	22.028	1.739	536	1.444	122

Nguồn: Phòng Kế hoạch tổng hợp Bệnh viện, 2022

Bảng 2. Kết quả điều trị nội trú tại Bệnh viện Phụ sản Nhi Bình Dương

Năm	Số bệnh nhân	Số ca sinh thường	Số ca sinh mổ	Công suất sử dụng giường	Giảm đau sản khoa
2017	8.623	4.464	1.877	119,09%	1.366
2018	8.127	4.329	2.196	113,40%	1.213
2019	9.704	5.143	2.553	135,70%	1.258
2020	9.442	4.937	2586	130,85%	1.132
2021	9.427	4.961	2.674	129,96%	1.097

Nguồn: Phòng Kế hoạch tổng hợp Bệnh viện, 2022

ích về điểm mạnh, điểm yếu. Từ đó, hình thành những quyết định nâng cao chất lượng dịch vụ của đơn vị.

2.4. Phương pháp nghiên cứu

Bài viết sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính và định lượng. Qua đó thiết lập ma trận IPA để định hướng nâng cao chất lượng bệnh viện cho thời gian tới. (Hình 1)

2.5. Cơ sở dữ liệu giúp thiết lập ma trận IPA tại Bệnh viện Phụ sản Nhi Bình Dương

Bài viết sử dụng dữ liệu thứ cấp và sơ cấp, cụ thể như sau:

- Các báo cáo tự đánh giá chất lượng của Bệnh viện Phụ sản Nhi Bình Dương từ năm 2018 đến năm 2021 theo 82 tiêu chí thuộc Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam - Phiên bản 2.0.

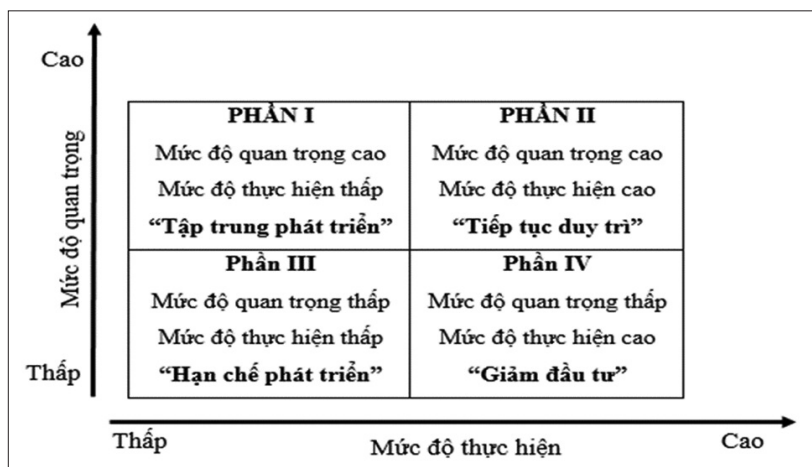
- Kết quả đánh giá của Sở Y tế tỉnh Bình Dương năm 2021 theo 82 tiêu chí thuộc Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam - Phiên bản 2.0.

- Kết quả khảo sát của 30 chuyên gia nội bộ về mức độ quan trọng của 82 tiêu chí thuộc Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam - Phiên bản 2.0.

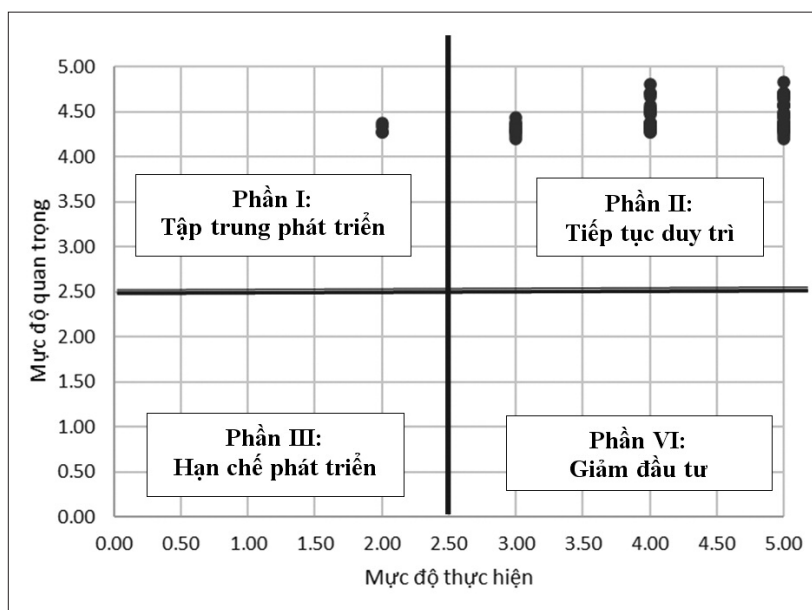
- Kết quả điều tra của 30 bệnh nhân nội trú về mức độ quan trọng theo Bảng khảo sát của Bộ Y tế thuộc Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam - Phiên bản 2.0.

- Kết quả đánh giá của bệnh nhân nội trú về sự hài lòng đối với chất lượng bệnh viện năm 2021 theo Bảng khảo sát của Bộ Y tế thuộc Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam - Phiên bản 2.0.

Hình 1: Ma trận IPA của Martilla & James (1977)



Hình 2: Ma trận IPA giữa mức độ quan trọng và đánh giá mức độ thực hiện của Sở Y tế tỉnh Bình Dương năm 2021



Nguồn: Tác giả tổng hợp, 2022

- Kết quả điều tra của 30 bệnh nhân ngoại trú về mức độ quan trọng theo Bảng khảo sát của Bộ Y tế thuộc Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam - Phiên bản 2.0.

- Kết quả đánh giá của bệnh nhân ngoại trú về sự hài lòng đối với chất lượng bệnh viện năm 2021 theo Bảng khảo sát của Bộ Y tế thuộc Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam - Phiên bản 2.0.

3. Kết quả nghiên cứu

3.1. Ma trận IPA giữa mức độ quan trọng và đánh giá mức độ thực hiện của Sở Y tế tỉnh Bình Dương năm 2021 (Hình 2)

3.2. Ma trận IPA giữa mức độ quan trọng và đánh giá mức độ thực hiện của bệnh nhân ngoại trú năm 2021 (Hình 3)

3.3. Ma trận IPA giữa mức độ quan trọng và đánh giá mức độ thực hiện của bệnh nhân nội trú năm 2021 (Hình 4)

3.4. Tổng hợp kết quả từ 3 ma trận IPA đã hình thành (Bảng 3)

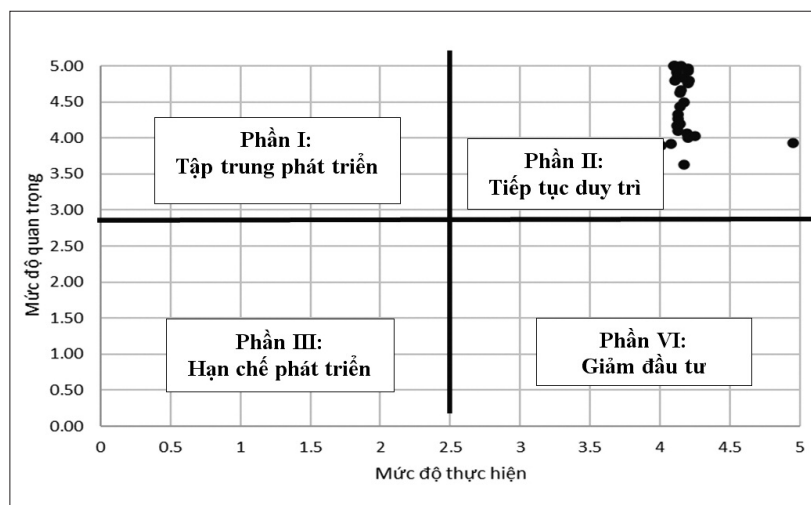
4. Kết luận

Qua thiết lập ma trận IPA tại Bệnh viện Phụ sản Nhi Bình Dương với những dữ liệu thứ cấp và sơ cấp cho thấy 3 lĩnh vực cần tập trung phát triển là:

- Tiêu chí C8.2: Thực hiện quản lý chất lượng các xét nghiệm.
- Tiêu chí E1.1: Thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc sản khoa và sơ sinh.
- Tiêu chí E2.1: Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc nhi khoa.

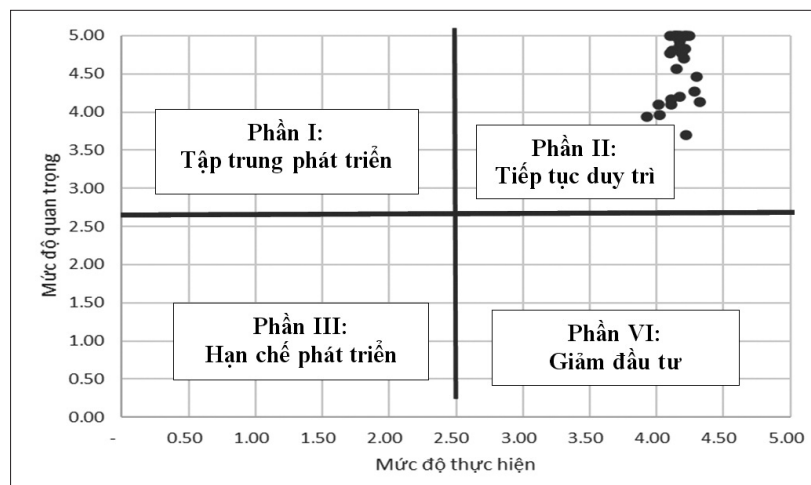
Đây là 3 lĩnh vực cần được

Hình 3: Ma trận IPA giữa mức độ quan trọng và đánh giá mức độ thực hiện của bệnh nhân ngoại trú năm 2021



Nguồn: Tác giả tổng hợp, 2022

Hình 4: Ma trận IPA giữa mức độ quan trọng và đánh giá mức độ thực hiện của bệnh nhân nội trú năm 2021



Nguồn: Tác giả tổng hợp, 2022

Bảng 3. Xác định lĩnh vực cần cải tiến tại Bệnh viện Phụ sản Nhi Bình Dương (2022 - 2025)

Ma trận IPA	Phần tư I	Phần tư II	Phần tư III	Phần tư IV
Hình 2	C8.2, E1.1, E2.1	Không có	Không có	79 tiêu chí còn lại
Hình 3	Không có	Không có	Không có	31 tiêu chí khảo sát
Hình 4	Không có	Không có	Không có	31 tiêu chí khảo sát
Tổng hợp	3 tiêu chí C8.2, E1.1, E2.1	Không có	Không có	79 tiêu chí còn lại

Nguồn: Tác giả tổng hợp, 2022

Bệnh viện Phụ sản Nhi tập trung mọi nguồn lực để cải tiến chất lượng khám chữa bệnh trong giai đoạn 2022 - 2025. Ngoài ra, Bệnh viện cần tiếp tục duy trì 79 tiêu chí còn lại thuộc Bộ Tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam (Phiên bản 2.0) ban hành theo Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế. Bộ phận

Quản lý chất lượng cần khảo sát bổ sung về sự không hài lòng từ những khách hàng đã từ chối sử dụng dịch vụ của Bệnh viện nhằm giải quyết hạn chế của kết quả nghiên cứu. Qua đây sẽ minh bạch về chất lượng để Bệnh viện Phụ sản Nhi Bình Dương, cải tiến có hiệu lực và hiệu quả vào giai đoạn 2022 - 2025 ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. L. Dolinsky & R. K. Caputo. (1991). Adding a Competitive Dimension to Importance-Performance Analysis: An Application to Raditional Health Care Systems. *Health Care Marketing Quarterly*, Vol. 8, No. 3, 1991, pp. 61-79.
2. F. Miranda, A. Chamorro, L. Murillo & J. Vega. (2010). An Importance Performance Analysis of Primary Health Care Services: Managers vs. Patients Perceptions. *Journal of Service Science and Management*, Vol. 3 No. 2, pp. 227-234.
3. John A. Martilla & John C. James. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41, 77-79.
4. J. M. Hawes & C. P. Rao. (1985). Using Importance-Performance Analysis to Develop Health Care Marketing Strategies. *Journal of Health Care Marketing*, Vol. 5, No. 4, pp. 19-25.
5. U. Yavas & D. J. Shemwell. (2001). Modified Importance- Performance Analysis: An Application to Hospitals. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, Vol. 14, No. 3, pp. 104-110.
6. Bệnh viện Phụ sản Nhi Bình Dương (2022), *Báo cáo hoạt động bệnh viện từ năm 2017 đến năm 2021*, Tài liệu nội bộ. Bình Dương.
7. Bộ Y tế (2015). *Chương trình hành động quốc gia về nâng cao năng lực quản lý chất lượng khám bệnh, chữa bệnh giai đoạn từ nay đến năm 2025*, Số 4276/QĐ-BYT ngày 14/10/2015, Hà Nội.
8. Bộ Y tế (2016). *Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam*, số: 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016, Hà Nội.
9. Hoàng Mạnh Dũng & Bùi Như Huỳnh (2020). Ứng dụng mô hình IPA tại Trung tâm Y tế Thành phố Dĩ An theo Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam (Phiên bản 2.0). *Tạp chí Công Thương*, số 23 - Tháng 8/2020, ISSN 0866-7756.
10. Hoàng Mạnh Dũng & Nguyễn Thị Vân (2019). Nâng cao chất lượng quản lý tại Bệnh viện Đa khoa Thành phố Buôn Ma Thuột, tỉnh Đak Lak. *Tạp chí Công Thương*, số 1 - Tháng 1 năm 2019, ISSN 0866-7756.

Ngày nhận bài: 2/5/2022

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 11/5/2022

Ngày chấp nhận đăng bài: 22/5/2022

Thông tin tác giả:

1. TS. HOÀNG MẠNH DŨNG

Trường Đại học Thủ Dầu Một

2. LÊ HÀ VŨ AN

Chuyên viên Phòng Hành chính Quản trị, Bệnh viện Phụ sản Nhi Bình Dương

Học viên cao học Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Thủ Dầu Một

**ESTABLISHING THE IPA MODEL TO IMPROVE
BINH DUONG PROVINCE OBSTETRICS AND GYNECOLOGY
HOSPITAL'S QUALITY OF MEDICAL EXAMINATION
AND TREATMENT SERVICES**

● Master. **HOANG MANH DUNG**¹

● **LE HA VU AN**²

¹Thu Dau Mot University

²MBA student, Thu Dau Mot University

ABSTRACT:

The health sector in Vietnam is facing challenges in managing the quality of hospitals. If hospitals do not change their quality management approach, it will be difficult for them to satisfy and keep patients. It is necessary for hospitals to improve their the quality of medical examination and treatment services to better meet the satisfaction of patients. Based on the quality criteria for hospitals in Vietnam version 2.0 issued by the Ministry of Health in 2016 and the IPA model developed by John A. Martilla and John C. James (1977), this paper is expected to help Binh Duong Province Obstetrics and Gynecology Hospital improve its quality of medical examination and treatment services in the coming time.

Keywords: hospital management quality, the quality criteria for hospitals in Vietnam, Binh Duong Province Obstetrics and Gynecology Hospital.