

BÀI BÁO NGHIÊN CỨU GỐC

Kết quả cải tiến chất lượng bệnh viện theo bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện tại một bệnh viện công lập tỉnh Phú Thọ giai đoạn 2016-2019

Bùi Thị Mỹ Anh¹, Nguyễn Đức Thành², Phạm Thị Việt Dung³

TÓM TẮT

Mục tiêu: Quản lý chất lượng (QLCL) là một trong những hoạt động không thể thiếu được và ngày càng trở nên quan trọng hơn đối với các cơ sở y tế trong giai đoạn hiện nay. Nghiên cứu nhằm mô tả kết quả thực hiện bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện tại BVĐK Phú Thọ giai đoạn 2016-2019.

Phương pháp nghiên cứu: Sử dụng thiết kế mô tả, kết hợp định lượng và định tính. Cấu phần định lượng sử dụng số liệu thứ cấp từ các báo cáo kết quả thực hiện bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện tại BVĐK tỉnh Phú Thọ giai đoạn 2016 - 2019, cấu phần định tính tiến hành phỏng vấn sâu cán bộ lãnh đạo bệnh viện, quản lý khoa/phòng liên quan, thảo luận nhóm với trưởng khoa và điều dưỡng trưởng khoa lâm sàng.

Kết quả: Nghiên cứu cho thấy điểm đánh giá chất lượng bệnh viện theo 83 tiêu chí tại BVĐK Phú Thọ tăng dần qua từng năm, đạt 4,06 điểm (năm 2016), 4,50 điểm (năm 2017), 4,67 điểm (năm 2018) và 4,70 điểm (năm 2019). Một số yếu tố ảnh hưởng đến việc thực hiện cải tiến chất lượng tại BVĐK Phú Thọ như bệnh viện còn thiếu cán bộ được chuyên môn sâu, dược sỹ lâm sàng còn ít.

Kết luận: Bệnh viện cần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực đặc biệt đội ngũ bác sỹ và dược sỹ lâm sàng, và tiếp tục đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động khám chữa bệnh, nâng cao hiệu quả và gia tăng sự hài lòng người bệnh, thông tin y tế tại bệnh viện được khai thác sử dụng có hiệu quả.

Từ khóa: Cải tiến chất lượng, quản lý chất lượng, bộ chỉ số 83 tiêu chí chất lượng bệnh viện, bệnh viện, Phú Thọ.

ĐẶT VẤN ĐỀ

Theo Tổ chức Y tế Thế giới (WHO), việc áp dụng các tiêu chuẩn chất lượng, đánh giá và công nhận chất lượng bệnh viện (BV) được thực hiện rất phổ biến trên thế giới và mang tính thường quy. Nhiều tổ chức thẩm định chất lượng BV như JCI (Joint Commission International) của Mỹ, ACHS (The Australian Council on Healthcare Standards) của Úc đã xây dựng các bộ công cụ và sau đó thẩm định, cấp chứng nhận cho

những bệnh viện đã đạt các cấp độ về chất lượng... Tại Việt Nam, năm 2013 Bộ Y tế (BYT) đã ban hành Quyết định số 4858/QĐ-BYT ngày 03/12/2013 về việc ban hành thí điểm Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện (phiên bản 1.0) (1). Đến năm 2016, Bộ Y tế đã chính thức ban hành và thực hiện kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện trên cả nước theo Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam (phiên bản 2.0) tại Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 (2). Bộ tiêu chí này đã được Bộ Y tế chỉ đạo



*Địa chỉ liên hệ: Bùi Thị Mỹ Anh

Email: myanhbui@gmail.com

¹ Trường Đại học Y Hà Nội

² Trường Đại học Y tế công cộng

³ Bệnh viện đa khoa Phú Thọ

Ngày nhận bài: 28/12/2021

Ngày phản biện: 28/4/2022

Ngày đăng bài: 30/10/2022

Mã DOI: <https://doi.org/10.38148/JHDS.0605SKPT21-106>

các bệnh viện lấy làm công cụ để kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện từ năm 2013 đến nay.

BVĐK Phú Thọ là BVĐK hạng I, hệ thống quản lý chất lượng bao gồm hoạt động cung cấp dịch vụ khám chữa bệnh và các dịch vụ y tế được áp dụng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015, quản lý chất lượng xét nghiệm theo tiêu chuẩn ISO 15189:2012, áp dụng phương pháp 5S, CQI trong các hoạt động quản lý và cải tiến chất lượng bệnh viện. Bên cạnh đó hàng năm bệnh viện cũng thường xuyên cải tiến chất lượng áp dụng theo Bộ tiêu chí chất lượng do Bộ Y tế ban hành. Tuy nhiên kết quả thực hiện và những yếu tố nào ảnh hưởng đến kết quả thực hiện bộ tiêu chí chất lượng tại BV? Vì vậy, chúng tôi tiến hành nghiên cứu: **“Kết quả cải tiến chất lượng bệnh viện theo Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện tại Bệnh viện đa khoa tỉnh Phú Thọ giai đoạn 2016-2019”** nhằm mục tiêu mô tả kết quả và một số yếu tố ảnh hưởng đến thực hiện bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện tại BVĐK Phú Thọ giai đoạn 2016-2019.

PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Thiết kế nghiên cứu: Nghiên cứu mô tả, kết hợp định lượng và định tính. Trong đó, cấu phần định lượng sử dụng số liệu thứ cấp từ các báo cáo kết quả thực hiện Bộ chỉ số 83 tiêu chí về chất lượng tại BVĐK tỉnh Phú Thọ giai đoạn 2016 – 2019; cấu phần định tính nhằm tìm hiểu một số yếu tố ảnh hưởng đến thực hiện Bộ chỉ số 83 tiêu chí về chất lượng tại BVĐK tỉnh Phú Thọ.

Địa điểm và thời gian nghiên cứu: Nghiên cứu được thực hiện BVĐK tỉnh Phú Thọ từ tháng 2/2020 đến tháng 9/2020.

Đối tượng nghiên cứu

Cấu phần định lượng: Sử dụng số liệu thứ cấp gồm các báo cáo kết quả kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện đa khoa tỉnh Phú Thọ từ

năm 2016 – 2019; Biên bản kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện đa khoa tỉnh Phú Thọ từ năm 2016-2019.

Cấu phần định tính: Lãnh đạo Bệnh viện; Trưởng phòng QLCL và trưởng/phó một số khoa/phòng có liên quan.

Cỡ mẫu và phương pháp chọn mẫu:

Cấu phần định lượng: Chọn mẫu toàn bộ số liệu kết quả thực hiện 83 tiêu chí trong 4 năm 2016-2019; 04 báo cáo và 04 biên bản tự kiểm tra chất lượng BV của BVĐK tỉnh Phú Thọ trong các năm 2016, 2017, 2018, 2019; 04 biên bản kiểm tra chất lượng BV tại BVĐK tỉnh Phú Thọ của Sở Y tế; 20 biên bản kiểm tra chất lượng BV đối với các BV trên địa bàn tỉnh Phú Thọ năm 2019.

Cấu phần định tính: Phỏng vấn sâu 01 đại diện lãnh đạo BV, 04 Trưởng/phó khoa/phòng (QLCL, Marketing và Truyền thông, Kế hoạch tổng hợp, Khoa Khám bệnh); Thảo luận nhóm 02 cuộc thảo luận nhóm với các trưởng khoa và điều dưỡng trưởng các khoa lâm sàng.

Biến số nghiên cứu: Biến số nghiên cứu gồm nhóm biến số thông tin chung về triển khai thực hiện 83 tiêu chí chất lượng BV (như Thành lập hội đồng QLCL, thành lập mạng lưới QLCL, số lượng nhân viên có chứng chỉ đào tạo QLCL/QLBV, xây dựng và triển khai kế hoạch chất lượng), nhóm biến số về kết quả thực hiện 83 tiêu chí gồm hướng tới người bệnh, phát triển nguồn nhân lực, hoạt động chuyên môn, hoạt động cải tiến chất lượng, đặc thù chuyên khoa. Một số yếu tố ảnh hưởng đến thực hiện Bộ chỉ số 83 tiêu chí về chất lượng tại BV như nhân lực, tài chính, hệ thống thông tin, công tác được-trang thiết bị.

Công cụ và phương pháp thu thập số liệu:

Cấu phần định lượng: Sử dụng công cụ là biểu mẫu thu thập thông tin về kết quả thực hiện Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện để đánh

giá kết quả thực hiện Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện tại BV đa khoa tỉnh Phú Thọ trong 04 năm (2016-2019) từ các văn bản, báo cáo được bộ phận chuyên môn lưu trữ tại Phòng QLCL, phòng Kế hoạch tổng hợp, phòng Tổ chức cán bộ của bệnh viện cung cấp.

Cấu phần định tính: sử dụng bộ câu hỏi phỏng vấn sâu và thảo luận nhóm nhằm thu thập thông tin về kết quả và các yếu tố ảnh hưởng thực hiện Bộ tiêu chí chất lượng.

Xử lý và phân tích số liệu: Số liệu định lượng sau khi thu thập được tổng hợp, làm sạch và nhập liệu bằng phần mềm Epidata 3.1 và phân tích số liệu bằng phần mềm SPSS 16.0. Thống kê tần số, trung bình, các tỷ lệ để mô tả kết quả thực hiện Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện. Thông tin định tính được phân tích theo các chủ đề.

Đạo đức nghiên cứu: Nghiên cứu được thông qua Hội đồng đạo đức của Trường Đại học Y tế công cộng theo Quyết định số 272/2020/YTCC-HD3, ngày 29/6/2020 và được sự đồng ý của lãnh đạo BVĐK tỉnh Phú Thọ.

KẾT QUẢ

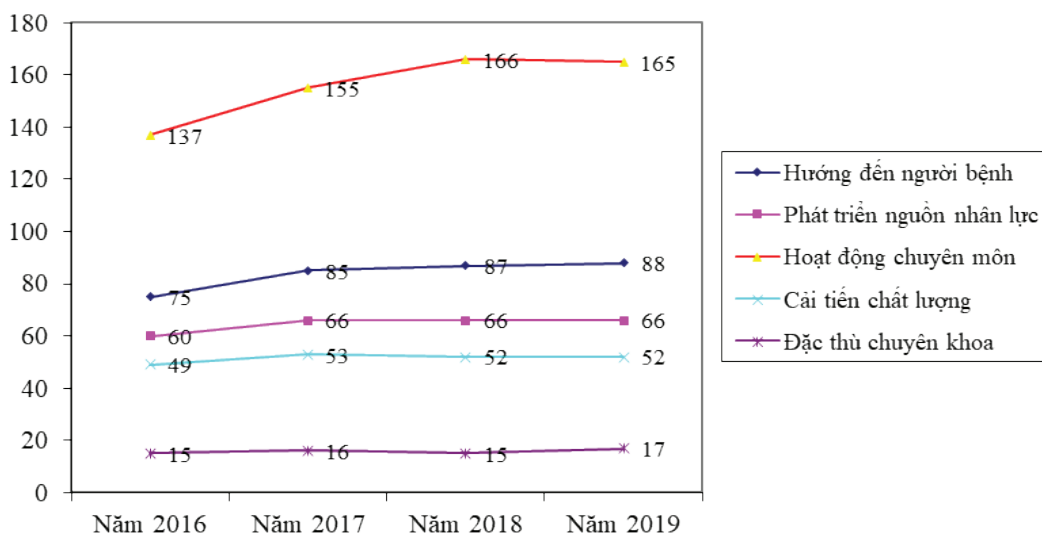
Bảng 1. Kết quả tổng điểm đạt, điểm trung bình/năm thực hiện bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện tại BVĐK Phú Thọ giai đoạn 2016-2019

STT	Nội dung	Năm			
		2016	2017	2018	2019
1	Số tiêu chí	83	83	83	83
2	Tổng điểm đạt	336	375	386	388
3	Trung bình	4,06	4,50	4,67	4,70

Hội đồng Quản lý chất lượng Bệnh viện có 23 thành viên theo Quyết định số 284/QĐ-BV của Giám đốc BV ngày 17/2/2020. Mạng lưới quản lý chất lượng gồm 84 người trải khắp Bệnh viện dưới sự chỉ đạo của Chủ tịch Hội đồng QLCL, trưởng phòng QLCL và sự tham gia của các thành viên là các bác sỹ, điều dưỡng của các khoa/phòng trong bệnh viện.

Kết quả thực hiện bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện tại BVĐK Phú Thọ giai đoạn 2016-2019

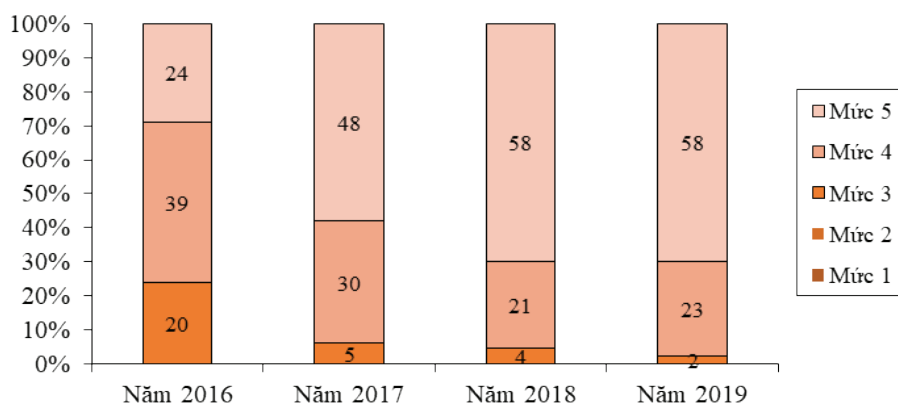
Từ năm 2016, áp dụng triển khai thực hiện bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện phiên bản 2.0, điểm trung bình của Bệnh viện qua 4 năm từ 2016 đến 2019 đều đạt trên 4 điểm. Trong đó năm 2017 so với năm 2016 tăng nhiều nhất 0,44 điểm (từ 4,06 điểm lên 4,50 điểm). Các năm 2018, năm 2019 số điểm tăng ít hơn (năm 2018 tăng 0,17 điểm so với năm 2017; năm 2019 tăng ít nhất, so với năm 2018 tăng 0,03 điểm) do đa số các tiêu chí đã duy trì số điểm ở mức ổn định; còn các tiêu chí khác nguyên nhân do yêu cầu của các tiểu mục ở mức càng cao càng khó đạt, muốn tăng một điểm Bệnh viện phải phấn đấu đạt tất cả tiểu mục trong mức đó.



Biểu đồ 1. Tổng điểm theo 5 nhóm tiêu chí chất lượng bệnh viện tại BVĐK Phú Thọ giai đoạn 2016-2019

Từ năm 2016 đến năm 2019 tất cả 5 nhóm tiêu chí đều thực hiện có kết quả tốt, nhóm tiêu chí về hoạt động chuyên môn tăng mạnh nhất, nhóm tiêu chí đặc thù chuyên khoa tăng ít. Kết quả kiểm tra chất lượng bệnh viện theo 83 tiêu chí tăng dần qua từng năm từ 4,06 điểm (năm 2016), 4,50 điểm (năm 2017), 4,67 điểm (năm 2018) và 4,70 điểm (năm 2019). Nhóm tiêu chí hướng tới người bệnh không ngừng tăng điểm qua các năm (75 điểm năm 2016 tăng lên 88 điểm năm 2019). Nhóm tiêu chí phát triển nguồn nhân lực tăng giai đoạn đầu, giai đoạn sau

giữ ổn định (60 điểm năm 2016 lên 66 điểm năm 2018, năm 2019). Nhóm tiêu chí hoạt động chuyên môn tăng điểm giai đoạn 2016-2018 và giảm 1 điểm năm 2019 (137 điểm lên 166 điểm năm 2018, xuống 165 điểm năm 2019). Nhóm tiêu chí đặc thù chuyên khoa tăng điểm giai đoạn 2016-2017, năm 2018 giảm 1 điểm và năm 2019 tăng 2 điểm. Không có tiêu chí mức 1 và mức 2. Năm 2019, còn 2 tiêu chí mức 3, cần khắc phục để tăng mức; các tiêu chí còn lại đều đạt mức 4 và mức 5. Có 5 tiêu chí bị giảm mức thấp hơn cần khắc phục.



Biểu đồ 2. Số tiêu chí theo 5 mức tiêu chí chất lượng bệnh viện tại BVĐK Phú Thọ giai đoạn 2016-2019

Kết quả thực hiện 83 tiêu chí theo mức, qua biểu đồ 3.2 cho thấy: BV không có tiêu chí nào ở mức 1 và mức 2. Số tiêu chí đạt mức 5 chiếm tỷ lệ cao nhất qua các năm (năm 2017, năm 2018, năm 2019), số tiêu chí đạt mức 3 chiếm tỷ lệ ít nhất qua các năm. Từ năm 2016 đến năm 2019, số tiêu chí đạt mức 5 tăng 2,07 lần (58/24). Năm 2018, năm 2019 số tiêu chí đạt mức 5 không thay đổi (58 tiêu chí). Số tiêu chí đạt mức 3 giảm 10 lần (từ 20 tiêu chí năm 2016 xuống 2 tiêu chí năm 2019). Số tiêu chí đạt mức 4 giảm 18 tiêu chí (từ 39 tiêu chí xuống 21 tiêu chí năm 2018), tuy nhiên năm 2019 tăng thêm 2 tiêu chí mức 4 so với năm 2018.

Một số yếu tố ảnh hưởng đến thực hiện bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện tại BVĐK Phú Thọ giai đoạn 2016-2019

Một số yếu tố như hệ thống thông tin y tế tại BV, cơ sở vật chất, trang thiết bị, năng lực quản lý, hệ thống quản trị BV có ảnh hưởng tích cực, trong khi đó các yếu tố nhân lực y tế có ảnh hưởng tiêu cực đến kết quả thực hiện bộ tiêu chí chất lượng tại BV.

Số lượng nhân lực chuyên môn được còn thiếu: Tiêu chí nhóm B gồm 14 tiêu chí về phát triển nguồn nhân lực BV đạt trung bình 4,29 điểm (năm 2016), 4,71 điểm (năm 2017), 4,71 điểm (năm 2018), 4,71 điểm (năm 2019). Năm 2019, BV có tổng số 1645 cán bộ, trong đó có 507 bác sỹ (gồm 2 TS, 89 Ths, 24 CKII, 112 CKI và 280 BS), 639 điều dưỡng. Số bác sỹ có trình độ sau đại học của BV chiếm 44,77% tổng số bác sỹ. 100% các trưởng, phó khoa/phòng có trình độ sau đại học. Năm 2019, BV đã tuyển dụng mới được 85 cán bộ, trong đó có 19 bác sỹ, 7 dược sỹ, 34 điều dưỡng, 9 kỹ thuật viên và 16 cán bộ ngành khác.

Tuy nhiên, bệnh viện còn thiếu cán bộ được chuyên môn sâu, dược sỹ lâm sàng còn ít. Quản lý, cung ứng và sử dụng thuốc gồm 6 tiêu chí từ C9.1 đến C9.6, BV đạt trung bình 3,83 điểm (năm 2016); 4,17 điểm (năm

2017); 4,33 điểm (năm 2018); 4,33 điểm (năm 2019). Kết quả khảo sát về công tác Dược đã đảm bảo theo yêu cầu công việc (năm 2019 Khoa Dược có tổng số 45 cán bộ trong đó có 5 DSCKI và 29 DSĐH): đảm bảo về nhân lực và cung ứng thuốc kịp thời cho lâm sàng, nhưng còn thiếu cán bộ dược chuyên sâu.

Hệ thống thông tin y tế được khai thác và sử dụng hiệu quả: Hệ thống thông tin y tế của BV đã được thu thập, khai thác và sử dụng có hiệu quả; ảnh hưởng tích cực đến việc cải tiến chất lượng bệnh viện theo Bộ tiêu chí. Các tiêu chí liên quan đến thông tin y tế đều ở mức điểm 4, hoặc mức 5. Tại tiêu chí C3.1 về quản lý cơ sở dữ liệu và thông tin y tế BV luôn duy trì ở mức 5, mức điểm tối đa, cho thấy hiệu quả trong công tác sử dụng dữ liệu hệ thống thông tin y tế. BV đã quản lý toàn bộ hoạt động bệnh viện bằng công nghệ thông tin (CNTT), ứng dụng kết quả vào cải tiến chất lượng bệnh viện. Ứng dụng CNTT cũng được triển khai trong việc kết nối dữ liệu, thanh toán bảo hiểm y tế (BHYT) qua hệ thống giám định điện tử. Thông tin khám chữa bệnh và thanh toán BHYT được công khai minh bạch, người tham gia BHYT được bảo đảm quyền lợi hợp pháp khi đi khám chữa bệnh, thực hiện công tác giám định và thanh toán BHYT qua mạng điện tử. “*Bệnh viện đã xây dựng hệ thống thông tin y tế quản lý tốt, thông tin nội bộ rất nhanh được chuyển đến các khoa, phòng, trung tâm. Bệnh viện đã quản lý toàn bộ hoạt động khám chữa bệnh qua hệ thống HIS là trung tâm kết nối các phần mềm LIS/PACS/Pharma; giúp cho việc khám chữa bệnh thuận tiện và tiết kiệm thời gian cho cả nhân viên y tế và người bệnh.*” (PVS2).

Năng lực quản lý và hệ thống quản trị được trang bị đầy đủ: Đến nay, 100% văn bản đã được ban hành và lưu trữ trên môi trường mạng, 100% các cơ sở khám chữa bệnh đã đưa các phần mềm vào quản trị như phần mềm quản lý văn bản điều hành; phần mềm quản lý nhân sự, quản lý sức khỏe, quản lý

điều dưỡng, quản lý vật tư trang thiết bị y tế, quản lý tài sản,... Bên cạnh đó, cán bộ lãnh đạo, quản lý có kiến thức và năng lực đạt yêu cầu. “BGĐ, trưởng các khoa, phòng, trung tâm đều có trình độ và năng lực đạt chuẩn. Phòng QLCL là đầu mối, phối hợp với Hội đồng QLCL và mạng lưới QLCL bệnh viện nên công việc cải tiến chất lượng ở bệnh viện được duy trì thường xuyên, liên tục” (TLN2).

Cơ sở vật chất, trang thiết bị được đầu tư và trang bị hiện đại: Yếu tố cơ sở vật chất, trang thiết bị có ảnh hưởng tích cực đến việc thực hiện Bộ tiêu chí chất lượng tại BVĐK Phú Thọ. Từ năm 2016 đến năm 2019 BV luôn duy trì ở mức điểm tối đa là 5 điểm. Trong điều kiện nguồn ngân sách nhà nước hạn chế, giải pháp huy động các nguồn lực từ xã hội đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị để nâng cao chất lượng dịch vụ y tế thực sự là một nhiệm vụ bức thiết. Thực hiện chủ trương xã hội hóa y tế, BV đã có những cách làm sáng tạo, từ đó nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh, góp phần thực hiện tốt công tác chăm sóc, bảo vệ sức khỏe cho nhân dân trong tỉnh và một số tỉnh lân cận. 100% trang thiết bị của bệnh viện được trang bị mới nhiều loại thiết bị y tế hiện đại, tiên tiến phục vụ công tác khám chữa bệnh như hệ thống CT-Scanner, hệ thống cộng hưởng từ (MRI), máy gia tốc tuyến tính, các thiết bị tán sỏi ngoài cơ thể, siêu âm màu, máy xét nghiệm các loại, trung tâm xét nghiệm đạt tiêu chuẩn ISO 15189:2012, hệ thống phòng mổ hybrid đạt tiêu chuẩn quốc tế,...nhiều kỹ thuật mới, kỹ thuật cao được thực hiện đã giúp nâng cao hiệu quả chẩn đoán và điều trị, phát hiện sớm, chính xác bệnh tật, giảm tỷ lệ tử vong. “Bệnh viện đã xây dựng và đầu tư tổng thể về cơ sở khám chữa bệnh khang trang, sạch đẹp cùng với trang thiết bị cũng như cơ sở hạ tầng. BV đã được đầu tư hệ thống TTBYT hiện đại đáp ứng yêu cầu khám chữa bệnh chuyên sâu. BV đã triển khai áp dụng công nghệ thông tin tổng thể tại tất cả các khoa, phòng, trung tâm theo chủ trương đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong toàn ngành của Sở Y tế.” (PVS1).

BÀN LUẬN

Kết quả thực hiện bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện tại BVĐK Phú Thọ giai đoạn 2016-2019

Trong giai đoạn 5 năm thực hiện 83 tiêu chí, BV luôn duy trì ở mức chất lượng rất tốt, với rất ít tiêu chí ở mức 3 (năm 2019 có 2 tiêu chí mức 3), còn lại tất cả các tiêu chí đều ở mức 4 và mức 5. Điểm trung bình đạt được tăng từ 4,06 điểm lên 4,70 điểm. Năm 2019, kết quả kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện có 06 BV đạt mức chất lượng rất tốt là BVĐK tỉnh (4,70 điểm), BV Tâm thần tỉnh (4,13 điểm), TTYT Thanh Ba (4,12 điểm), TTYT Thanh Thủy (4,10 điểm), TTYT Cẩm Khê (4,07 điểm) và TTYT Thanh Sơn (3,94 điểm) (3-8).

Giai đoạn 2016 – 2017, bắt đầu triển khai áp dụng Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện phiên bản 2.0; điểm số có sự gia tăng cao nhất tăng 0,44 điểm (từ 4,06 điểm lên 4,50 điểm), giai đoạn sau từ năm 2017 đến năm 2019, tăng ít hơn tăng 0,2 điểm (từ 4,5 điểm năm 2017 lên 4,67 điểm năm 2018 và 4,70 điểm năm 2019). Do đa phần các tiêu chí đã duy trì mức điểm ổn định (mức 4, mức 5); và do yêu cầu của các tiêu mục ở mức càng cao càng khó đạt, muốn tăng 1 điểm Bệnh viện phải phấn đấu đạt tất cả tiêu mục trong mức đó, nên số điểm tăng ít hơn và chủ yếu duy trì ở mức ổn định. Có những tiêu chí về mặt khách quan không thể tăng điểm được nên vẫn duy trì ổn định qua các năm. Với Phòng QLCL là đầu mối, BV thường xuyên cải tiến chất lượng bệnh viện theo Kế hoạch đã xây dựng và giữ vững những kết quả đã đạt được.

Một số yếu tố ảnh hưởng đến thực hiện bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện tại BVĐK Phú Thọ giai đoạn 2016-2019

Yếu tố nhân lực: Nhóm B, 14 tiêu chí: phát triển nguồn nhân lực BV năm 2019 đạt trung bình 4,71 điểm là cao nhất so với các BV cùng xếp mức chất lượng rất tốt như là: BV Tâm thần (4,69 điểm); TTYT Thanh Ba

(4,57 điểm); TTYT Thanh Thủy (4,29 điểm); TTYT Thanh Sơn (4,29 điểm); TTYT Cẩm Khê (4,07 điểm) (3-8). Tuy nhiên, tại tiêu chí B1.2. Bảo đảm và duy trì ổn định số lượng nhân lực bệnh viện, BV gặp khó khăn trong việc duy trì số lượng bác sỹ và điều dưỡng đạt toàn bộ các chỉ tiêu cho từng khoa, phòng về tỷ lệ bác sỹ, điều dưỡng trên giường bệnh cho từng khoa/phòng. Có khoa/phòng thì đảm bảo, nhưng có khoa/phòng còn thiếu bác sỹ, điều dưỡng như tại các chuyên khoa lẻ. Điều này cũng phù hợp với nghiên cứu của Lại Mạnh Hùng (2017), kết quả nghiên cứu tại BVĐK tỉnh Yên Bái năm 2015 – 2017 (9).

Hệ thống thông tin: Ứng dụng công nghệ thông tin là một công cụ không thể thiếu trong hoạt động quản lý chất lượng bệnh viện nhằm cải tiến quy trình và thủ tục khám chữa bệnh, nâng cao chất lượng phục vụ người bệnh (10). Ngày càng được ứng dụng rộng rãi và mang lại nhiều tiện ích, yêu cầu quản lý tốt cơ sở dữ liệu và thông tin y tế (C3.1) và thực hiện các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hoạt động chuyên môn (C3.2). Cả 2 tiêu chí C3.1 và C3.2, BV đều đạt mức 5, trong khi các BV khác cùng mức chất lượng chỉ đạt mức điểm 4 cho 2 tiêu chí này (3-8). Kết quả nghiên cứu này tương đồng với nghiên cứu của Tăng Chí Thượng năm 2015 về lợi ích của việc ứng dụng CNTT là công cụ không thể thiếu và phục vụ đắc lực cho công tác quản lý. Chuyển đổi nguồn dữ liệu phong phú thành nguồn thông tin để cải tiến chất lượng, giảm chi phí và tăng minh bạch trong quản lý (11). Điều này phù hợp với nghiên cứu của Trần Văn Đức (2018) về thực trạng triển khai bệnh án điện tử tại BV Y Dược Thành phố Hồ Chí Minh, bệnh án điện tử giúp NVYT dễ dàng truy xuất thông tin để so sánh đối chiếu, theo dõi thông tin KCB và là nguồn cung cấp dữ liệu cho nghiên cứu khoa học trong bệnh viện (12). Do vậy, việc quản lý thông tin y tế tại BV được thực hiện chặt chẽ và hiệu quả hơn.

Quản lý và quản trị: Việc quản lý, quản trị có ảnh hưởng tích cực đến cải tiến chất lượng,

nếu người lãnh đạo có khả năng, có tầm nhìn, xác định đúng những mục tiêu trước mắt và lâu dài cần đạt được, và đưa ra những phương hướng giải pháp phù hợp để đạt các mục tiêu đó; lôi cuốn mọi người vào việc đạt được các mục tiêu chất lượng của bệnh viện. Tuy nhiên, một khó khăn với công tác quản lý, quản trị là đội ngũ lãnh đạo quản lý của bệnh viện đều là bác sỹ, điều dưỡng được trau dồi thêm chuyên môn về quản lý bằng các khóa đào tạo ngắn hạn cũng như dài hạn. Các nghiên cứu tại Việt Nam đều cho thấy cán bộ quản lý y tế đều phải có những kiến thức quản lý ngoài chuyên môn như nhân lực, tài chính. Một điểm đặc biệt là năng lực quản lý chất lượng rất được đề cao tại các cơ sở y tế tại Việt Nam. Cùng với sự ra đời của Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện do Bộ Y tế ban hành sẽ đòi hỏi cán bộ quản lý y tế năng lực quản lý chất lượng đáp ứng đúng nguyên tắc làm việc các cơ sở y tế tại Việt Nam (13).

Cơ sở vật chất, trang thiết bị: Trang thiết bị y tế của BV được đầu tư nhiều trang thiết bị kỹ thuật cao cho chuyên khoa sâu, bằng nguồn vốn vay từ ngân hàng và quỹ phát triển hoạt động sự nghiệp. Tiêu chí B3.2 về Bảo đảm điều kiện làm việc và vệ sinh lao động cho nhân viên y tế đạt mức 5 điểm, bằng với BV Tâm thần, TTYT Thanh Thủy, TTYT Thanh Ba, TTYT Thanh Sơn, TTYT Cẩm Khê (3-8). Kết quả này tương đồng với nghiên cứu của Đinh Thị Diệu Tú (2017) trang thiết bị kỹ thuật cao, phục vụ nhu cầu khám chữa bệnh của nhân dân trong khi kinh phí nhà nước chưa cung cấp đủ. BVĐK tỉnh cũng là một điểm sáng về công tác xã hội hóa y tế, nhờ nguồn vốn xã hội hóa BV đã đầu tư cơ sở vật chất trang thiết bị, nâng cao hiệu quả khám chữa bệnh và có nguồn kinh phí để cải tiến các nội dung theo các tiêu chí chất lượng (14).

Hạn chế của nghiên cứu: Nghiên cứu mô tả kết quả triển khai thực hiện tiêu chí chất lượng mới chỉ tập trung vào số liệu thứ cấp và kết hợp với thông tin định tính, nên có thể mắc phải các sai số thông tin hoặc một

số trường hợp văn bản, báo cáo minh chứng bị thiếu sót hoặc không đầy đủ. Ngoài ra, kết quả nghiên cứu chỉ khái quát trên phạm vi BVĐK Phú Thọ, không mang tính đại diện cho các BV khác.

KẾT LUẬN

Nghiên cứu chỉ ra kết quả triển khai thực hiện bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện theo 83 tiêu chí tại BVĐK Phú Thọ giai đoạn 2016-2019 tăng dần qua từng năm, cụ thể 4,06 điểm (năm 2016), 4,50 điểm (năm 2017), 4,67 điểm (năm 2018) và 4,70 điểm (năm 2019). Nhóm tiêu chí hướng tới người bệnh tăng từ 75 điểm năm 2016 tăng lên 88 điểm năm 2019. Nhóm tiêu chí phát triển nguồn nhân lực tăng từ 60 điểm năm 2016 lên 66 điểm năm 2019. Nhóm tiêu chí hoạt động chuyên môn tăng từ 137 điểm lên 165 điểm năm 2019. Nhóm tiêu chí đặc thù chuyên khoa tăng điểm và không có tiêu chí ở mức 1 và mức 2. Một số yếu tố như hệ thống thông tin y tế tại BV, cơ sở vật chất, trang thiết bị, năng lực quản lý, hệ thống quản trị BV có ảnh hưởng tích cực, trong khi đó thiếu cán bộ được chuyên môn sâu, được sỡ lâm sàng còn ít là yếu tố ảnh hưởng tiêu cực đến kết quả thực hiện bộ tiêu chí chất lượng tại BV. Vì vậy, BV cần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực đặc biệt đội ngũ bác sỹ và được sỡ lâm sàng, và tiếp tục đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động khám chữa bệnh, nâng cao hiệu quả và gia tăng sự hài lòng người bệnh, thông tin y tế tại BV được khai thác sử dụng có hiệu quả.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Y tế. Quyết định 4858/QĐ-BYT Ban hành thí điểm Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện. 2013.
2. Bộ Y tế. Quyết định số 6858/QĐ-BYT. Ban hành Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam. 2018.
3. Bệnh viện đa khoa tỉnh. Biên bản kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2016, năm 2017, năm 2018, năm 2019. 2016,2017,2018,2019.
4. Bệnh viện Tâm thần. Biên bản kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2019. 2019.
5. Trung tâm Y tế huyện Cẩm Khê. Biên bản kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2019. 2019.
6. Trung tâm Y tế huyện Hạ Hòa. Biên bản kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2019. 2019.
7. Trung tâm Y tế huyện Thanh Ba. Biên bản kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2019. 2019.
8. Trung tâm Y tế huyện Thanh Thủy. Biên bản kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2019. 2019.
9. Lại Mạnh Hùng. Thực trạng quản lý nhân lực và một số yếu tố ảnh hưởng tại Bệnh viện đa khoa tỉnh Yên Bái năm 2015-2017: Đại học Y tế công cộng; 2017.
10. Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh. Tăng cường sử dụng công nghệ thông tin tại khoa khám bệnh của Bệnh viện. 2014.
11. Tăng Chí Thượng. Thực trạng và kế hoạch đẩy mạnh ứng dụng CNTT tại các BV Thành phố Hồ Chí Minh. 2015.
12. Trần Văn Đức. Thực trạng triển khai bệnh án điện tử tại Bệnh viện Đại học Y Dược Thành phố Hồ Chí Minh năm 2018. 2018.
13. Phan Nguyễn Thị Loan. Năng lực quản lý và nhu cầu đào tạo của cán bộ quản lý tại BV Đại học Y Dược Thành phố Hồ Chí Minh năm 2018: Đại học Y tế công cộng; 2018.
14. Đinh Thị Diệu Tú. Xã hội hóa y tế tại Bệnh Viện Bạch Mai: Học viện hành chính quốc gia; 2017.

Implementation of the 83 Criteria of Hospital quality at Phu Tho general hospital in the period 2016-2019

Bui Thi My Anh¹, Nguyen Duc Thanh², Pham Thi Viet Dung³

¹ Hanoi Medical University

² Hanoi University of Public Health

³ Phu Tho provincial general hospital

Quality management is becoming more crucial issue for healthcare facilities in the current time. Objective: To describe the results of implementation of hospital quality management according to the 83 Criteria at Phu Tho general hospital in the period 2016-2019. Methods: A descriptive study was conducted with a combination of quantitative and qualitative approaches. The quantitative study used secondary data from the reports on the implementation of 83 hospital quality criteria at Phu Tho general hospital in the period 2016 - 2019, the qualitative study employed in-depth interviews with hospital director, head of quality department and focus-group discussion with head of clinical department and head nurses. Results: The main findings showed that the score of hospital quality according to 83 Criteria of hospital quality increased gradually by year from 4.06 points (in 2016) to 4.50 points (in 2017), 4.67 points (in 2018) and 4.70 points (in 2019). These factors influenced to the implementation of hospital quality improvement at Phu Tho general hospital such as the lack of specialized pharmacy staffs, especially clinical pharmacists. Based on the findings, it suggested that the hospital should improve the quality of human resources, particularly focus on doctors and clinical pharmacists. Moreover, the hospital keep continuing to promote the application of information technology in medical examination and treatment activities, also to improve efficiency and effectively use of medical information at the hospital.

Keywords: *Hospital quality management, quality indicator, healthcare quality, Phu Tho general hospital, ...*