

RESULTS OF IMPLEMENTING QUALITY MANAGEMENT ACCORDING TO THE HOSPITAL QUALITY CRITERIA AT NHAN AI HOSPITAL, 2019-2022

Phan Van Tuong^{1*}, Le Thanh Lam²

¹Hanoi University of Public Health - 1A Duc Thang, Dong Ngac Ward, Bac Tu Liem Dist, Hanoi City, Vietnam

²Nhan Ai Hospital - Phu Van Commune, Bu Gia Map Dist, Binh Phuoc Province, Vietnam

Received: 30/09/2024

Revised: 20/10/2024; Accepted: 21/01/2025

ABSTRACT

Objective: Describe the results of implementing quality management according to the hospital quality criteria at Nhan Ai Hospital, period 2019-2022.

Research subjects and methods: Retrospective cross-sectional descriptive study of secondary data from 2019-2022 based on hospital quality reports at Nhan Ai Hospital.

Results: Results increased gradually each year: 3.48 points (2019), 3.64 points (2020), 3.67 points (2021) and 3.84 points (2022). In 2022, 17 criteria increased compared to 2021 due to the greatest impact of the COVID-19 epidemic. 2021 was the year with the highest number of criteria increasing in 4 years. From 2019-2022, all parts of the criteria set performed with results ranging from fair to good, the patient-oriented part scored the highest, the quality improvement activity part increased the most, and the professional activity part increased the least.

Conclusions: From 2019-2022, all parts of the criteria set performed relatively well. To improve quality, hospitals need to take measures to improve criteria related to the implementation of technical lists according to technical classification, research, deploy and apply new techniques and methods, as well as implement information technology application solutions in management and professional activities.

Keywords: Quality management, hospital quality, Nhan Ai Hospital.

*Corresponding author

Email: pvt@huph.edu.vn **Phone:** (+84) 913207610 **Https://doi.org/10.52163/yhc.v66iCD1.2003**

KẾT QUẢ TRIỂN KHAI QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN TẠI BỆNH VIỆN NHÂN ÁI, GIAI ĐOẠN 2019-2022

Phan Văn Tường^{1*}, Lê Thành Lâm²

¹Trường Đại học Y tế Công cộng - IA Đức Thắng, P. Đông Ngạc, Q. Bắc Từ Liêm, Tp. Hà Nội, Việt Nam

²Bệnh viện Nhân Ái - Xã Phú Vãn, H. Bù Gia Mập, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam

Ngày nhận bài: 30/09/2024

Chỉnh sửa ngày: 20/10/2024; Ngày duyệt đăng: 21/01/2025

TÓM TẮT

Mục tiêu: Mô tả kết quả thực hiện quản lý chất lượng theo bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện tại Bệnh viện Nhân Ái giai đoạn 2019-2022.

Đối tượng và phương pháp nghiên cứu: Nghiên cứu mô tả cắt ngang hồi cứu số liệu thứ cấp từ năm 2019-2022 dựa trên các báo cáo chất lượng bệnh viện tại Bệnh viện Nhân Ái.

Kết quả: Kết quả tăng dần theo từng năm: 3,48 điểm (năm 2019), 3,64 điểm (năm 2020), 3,67 điểm (năm 2021) và 3,84 điểm (năm 2022). Năm 2022 tăng 17 tiêu chí so năm 2021 do ảnh hưởng nhiều nhất của dịch bệnh COVID-19, và là năm có số tiêu chí tăng điểm nhiều nhất trong 4 năm. Từ năm 2019-2022, tất cả các phần của bộ tiêu chí đều thực hiện có kết quả từ khá đến tốt, phần hướng đến người bệnh đạt điểm cao nhất, phần hoạt động cải tiến chất lượng tăng mạnh nhất, phần hoạt động chuyên môn tăng thấp nhất.

Kết luận: Từ năm 2019-2022, tất cả các phần của bộ tiêu chí đều thực hiện tương đối tốt. Để tăng cường chất lượng, bệnh viện cần có biện pháp cải thiện các tiêu chí liên quan tới thực hiện danh mục kỹ thuật theo phân tuyến kỹ thuật, nghiên cứu, triển khai áp dụng kỹ thuật và phương pháp mới, cũng như thực hiện các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hoạt động chuyên môn.

Từ khóa: Quản lý chất lượng, chất lượng bệnh viện, Bệnh viện Nhân Ái.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Tổ chức Y tế Thế giới xác định chiều hướng chất lượng trong y tế bao gồm: an toàn, người bệnh làm trung tâm, chăm sóc lâm sàng hiệu quả, hiệu suất, hướng về nhân viên, điều hành hiệu quả [1]. Việc áp dụng các tiêu chuẩn chất lượng, đánh giá và công nhận chất lượng bệnh viện được thực hiện rất phổ biến trên thế giới và mang tính thường quy.

Tại Việt Nam, ngày 12/7/2013 Bộ Y tế đã ban hành Thông tư số 19/2013/TT-BYT hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh [2], ngày 03/12/2013 ban hành Quyết định số 4858/QĐ-BYT về việc thí điểm bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện [3]. Ngày 18/11/2016 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 tại Quyết định số 6858/QĐ-BYT [4]. Hàng năm các bệnh viện sẽ được các Sở Y tế tiến hành thẩm định lại trên cơ sở kết quả tự chấm điểm của đơn vị để báo cáo Bộ Y tế và công khai kết quả chấm điểm chất lượng,

xếp hạng bệnh viện trên các phương tiện thông tin đại chúng.

Bệnh viện Nhân Ái là bệnh viện chuyên khoa hạng 2 về điều trị HIV/AIDS trực thuộc Sở Y tế thành phố Hồ Chí Minh. Trong những năm vừa qua, bệnh viện luôn phấn đấu để nâng cao năng lực khám chữa bệnh và công tác quản lý chất lượng bệnh viện. Bệnh viện cũng thực hiện đánh giá chất lượng bệnh viện theo quy định chung của Bộ Y tế. Tuy nhiên, chưa có các báo cáo tổng hợp một cách hệ thống để nhìn nhận lại hoạt động quản lý chất lượng tại bệnh viện. Do đó, một nghiên cứu kết quả thực hiện quản lý chất lượng theo bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện tại Bệnh viện Nhân Ái giai đoạn 2019-2022 là cần thiết, tạo cơ sở đề ra các giải pháp cải tiến nâng cao chất lượng bệnh viện ngày càng tốt hơn. Nghiên cứu này nhằm mục tiêu mô tả kết quả thực hiện quản lý chất lượng theo bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện tại Bệnh viện Nhân Ái giai đoạn 2019-2022.

*Tác giả liên hệ

Email: pvt@huph.edu.vn Điện thoại: (+84) 913207610 <https://doi.org/10.52163/yhc.v66iCD1.2003>

2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Thiết kế nghiên cứu

Nghiên cứu mô tả cắt ngang.

2.2. Địa điểm và thời gian nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện tại Bệnh viện Nhân Ái trực thuộc Sở Y tế thành phố Hồ Chí Minh, từ tháng 2/2023 đến tháng 10/2023.

2.3. Đối tượng nghiên cứu

Các biên bản kết quả kiểm tra của đoàn kiểm tra chất lượng Bệnh viện Nhân Ái các năm từ 2019-2022 của Sở Y tế thành phố Hồ Chí Minh.

2.4. Cỡ mẫu, chọn mẫu

Chọn mẫu toàn bộ 4 biên bản báo cáo kết quả kiểm tra chất lượng bệnh viện Bệnh viện Nhân Ái của Sở Y tế thành phố Hồ Chí Minh các năm từ 2019-2022.

2.5. Nội dung nghiên cứu

Chất lượng bệnh viện được đánh giá theo các phần dựa trên bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện của Bộ Y tế gồm: A “Hướng đến người bệnh”, B “Phát triển nguồn nhân lực”, C “Hoạt động chuyên môn”, D “Cải tiến chất lượng”.

2.6. Kỹ thuật, công cụ và quy trình thu thập số liệu

Hồi cứu thu thập thông tin từ các báo cáo kết quả kiểm tra thực hiện bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện của Sở Y tế tại Bệnh viện Nhân Ái từ năm 2019-2022; được thực hiện thông qua biểu mẫu thu thập thông tin được soạn sẵn, theo bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện của Bộ Y tế phiên bản 2.0 ban hành tại Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016. Trong các phần bệnh viện áp dụng, có một số tiêu chí bệnh viện không áp dụng là các tiêu chí A1.2, A1.3, A1.5 và A4.4 do bệnh viện không khám, không điều trị ngoại trú và hoạt động hoàn toàn dựa trên ngân sách của thành phố nên không thực hiện tiêu chí xã hội hóa. Tổng số tiêu chí bệnh viện áp dụng 75/83 đạt tỷ lệ 90% so với bộ tiêu chí.

2.7. Xử lý và phân tích số liệu

Thông tin thu thập nhập bằng phần mềm Excel để tính toán số lượng, điểm tổng, điểm trung bình, tỷ lệ %.

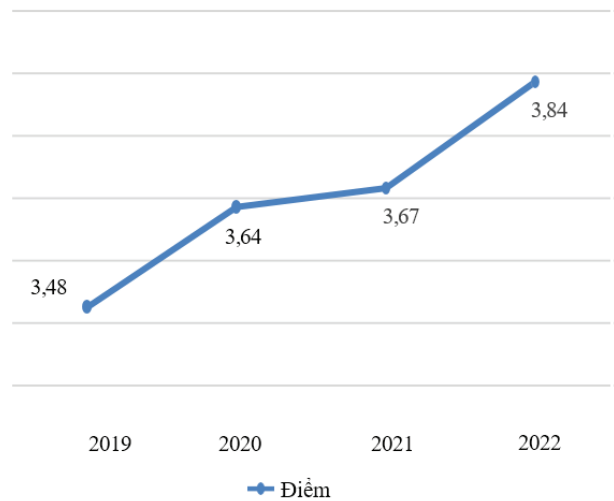
Mỗi tiêu chí có thể có một hoặc nhiều chỉ số để đánh giá chất lượng. Điểm tiêu chí được tính bằng trung bình cộng các chỉ số đo lường trực thuộc. Mỗi tiêu chí được đánh giá chia theo 5 mức, bao gồm từ mức 1 đến mức 5 (mức 1: chất lượng kém; mức 2: chất lượng trung bình; mức 3: chất lượng khá; mức 4: chất lượng tốt; mức 5: chất lượng rất tốt).

2.8. Đạo đức nghiên cứu

Nghiên cứu được tiến hành khi đề cương đã được thông qua Hội đồng Trường Đại học Y tế công cộng theo Quyết định số 227/2023/YTCC-HD3 ngày 10 tháng 5 năm 2023 và được sự cho phép của Ban Giám đốc, Hội đồng Khoa học và Công nghệ của bệnh viện.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

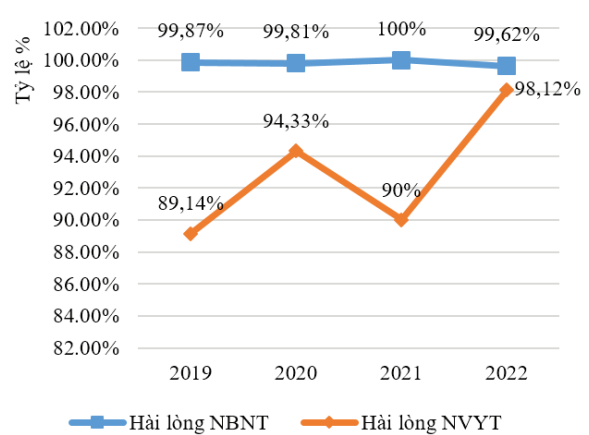
3.1. Điểm trung bình các tiêu chí hằng năm



Biểu đồ 1. Tổng điểm trung bình tiêu chí/năm

Điểm trung bình qua các năm đều đạt trên 3 điểm, điểm trung bình các tiêu chí tăng đều hằng năm. Năm 2020 tăng 0,16 điểm, năm 2021 tăng 0,03 điểm, năm 2022 tăng 0,17 điểm.

3.2. Sự hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế



Biểu đồ 2. Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú (NBNT) và nhân viên y tế (NVYT) từ năm 2019-2022

3.3. Điểm trung bình các tiêu chí hằng năm

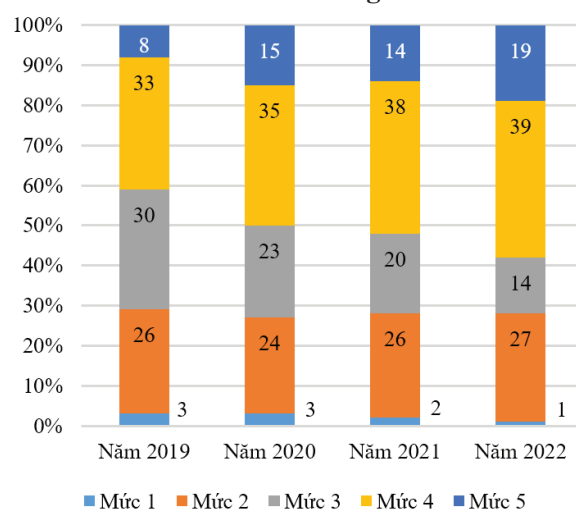
Bảng 1. Điểm trung bình theo nhóm cụ thể của các tiêu chí/năm

Tiêu chí	Nội dung	Năm			
		2019	2020	2021	2022
A	Hướng tới người bệnh	4,00	4,17	4,38	4,47
A1	Chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn người bệnh	3,67	3,83	4,00	4,00
A2	Điều kiện cơ sở vật chất phục vụ người bệnh	3,60	4,00	4,40	4,40
A3	Điều kiện chăm sóc người bệnh	4,50	5,00	5,00	5,00
A4	Quyền và lợi ích của người bệnh	4,40	4,40	4,40	4,60
B	Phát triển nguồn nhân lực	3,79	3,93	3,93	4,14
B1	Số lượng và cơ cấu nhân lực bệnh viện	3,33	3,67	3,33	4,00
B2	Chất lượng nguồn nhân lực bệnh viện	4,00	4,00	4,00	4,33
B3	Chế độ đãi ngộ và điều kiện môi trường làm việc	4,00	4,00	4,25	4,25
B4	Lãnh đạo bệnh viện	3,75	4,00	4,00	4,00
C	Hoạt động chuyên môn	3,40	3,51	3,51	3,60
C1	An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ	3,50	3,50	4,00	4,00
C2	Quản lý hồ sơ bệnh án	3,50	3,50	3,50	3,50
C3	Công nghệ thông tin y tế	2,00	2,00	2,00	2,50
C4	Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn	3,83	3,83	3,67	3,83
C5	Chất lượng lâm sàng	2,40	2,60	2,60	2,60
C6	Hoạt động điều dưỡng	4,33	4,67	4,67	4,67
C7	Dinh dưỡng và tiết chế	3,80	4,00	3,80	3,80
C8	Chất lượng xét nghiệm	3,00	3,00	3,00	3,00
C9	Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc	3,50	3,67	3,83	4,00
C10	Nghiên cứu khoa học	3,50	3,50	3,50	3,50

Tiêu chí	Nội dung	Năm			
		2019	2020	2021	2022
D	Cải tiến chất lượng	3,36	3,55	3,64	4,18
D1	Thiết lập hệ thống và cải tiến chất lượng	3,67	4,33	4,00	4,33
D2	Phòng ngừa các sự cố và khắc phục	3,20	3,20	3,40	3,80
D3	Đánh giá, đo lường, hợp tác và cải tiến chất lượng	3,33	3,33	3,67	4,67

Từ năm 2019-2022, các tiêu chí đều có kết quả tăng điểm qua các năm, năm sau cao hơn năm trước, năm 2022 phần A “Hướng tới người bệnh” có kết quả điểm trung bình cao nhất (4,47 điểm), kế đến là phần D “Cải tiến chất lượng” (4,18 điểm), phần B “Phát triển nguồn nhân lực” (4,14 điểm), và điểm thấp nhất là phần C “Hoạt động chuyên môn” (3,60 điểm).

3.4. Số tiêu chí theo 5 mức hằng năm



Biểu đồ 3. Số tiêu chí theo 5 mức/năm

Kết quả thực hiện bộ tiêu chí theo mức, biểu đồ 3 cho thấy: trong giai đoạn 2019-2022, Bệnh viện Nhân Ái đã nâng số tiêu chí đạt điểm mức 4 và mức 5 tăng dần, trong đó mức 5 đã tăng từ 8 tiêu chí lên 19 tiêu chí (tăng 11 tiêu chí, gấp 2,3 lần), mức 3 giảm từ 30 tiêu chí còn 14 tiêu chí, mức 2 giảm từ 3 tiêu chí xuống 1 tiêu chí. Tuy nhiên từ năm 2020, tiêu chí mức 1 từ 1 tiêu chí lại tăng lên 2 tiêu chí.

4. BÀN LUẬN

Qua 4 năm thực hiện bộ tiêu chí chất lượng, Bệnh viện Nhân Ái luôn duy trì chất lượng ở mức khá và tăng điểm hằng năm. Năm 2021 điểm tiêu chí chỉ tăng 0,03 điểm (0,6%) so với năm 2020. Nguyên nhân một phần do năm 2021 bùng phát dịch COVID-19 lần thứ 3 và lần

thứ 4 nên đã ảnh hưởng đến công tác cải tiến chất lượng của toàn bệnh viện. Trong năm 2022, sau khi dịch bệnh đã được kiểm soát, đồng thời bước đầu đã triển khai áp dụng công nghệ thông tin vào công tác khám chữa bệnh và quản lý, đã tăng 0,17 điểm so với năm 2021. Điều này cho thấy công tác cải tiến chất lượng ngày càng được quan tâm, chú trọng tại bệnh viện.

Trên tổng số 83 tiêu chí chất lượng, bệnh viện chỉ thực hiện 75 tiêu chí do 8 tiêu chí không chấm điểm là: A1.2, A1.3, A1.5 là các tiêu chí liên quan đến phục vụ người đến khám bệnh ngoại trú, trong khi đó bệnh viện chỉ tiếp nhận và điều trị nội trú; bệnh viện hoạt động hoàn toàn bằng ngân sách nhà nước, không thực hiện xã hội hóa nên không chấm tiêu chí A4.4; và 4 tiêu chí tại phần E là các tiêu chí về sản khoa không chấm do bệnh viện không có khoa này.

Kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú từ năm 2019-2022 đều đạt trên 99% người bệnh hài lòng, đã chứng minh nỗ lực rất lớn trong chăm sóc toàn diện cho người bệnh điều trị tại bệnh viện. Khảo sát sự hài lòng của nhân viên y tế cũng đạt tỷ lệ hài lòng tương đối cao, năm 2019 đạt 89,14%, năm 2020 tăng lên 94,33%, năm 2021 giảm xuống 90% có lẽ do ảnh hưởng phần nào của đại dịch COVID-19, nhưng đến năm 2022, tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế đã tăng vọt lên 98,12%, chứng tỏ sự nỗ lực rất lớn của lãnh đạo bệnh viện và các phòng, khoa trong việc cải thiện môi trường làm việc, phúc lợi... cho cán bộ nhân viên của bệnh viện.

Chăm điểm các phần trong bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện của Bệnh viện Nhân Ái, phần A “Hướng tới người bệnh” luôn đạt điểm trung bình cao nhất cao nhất, năm 2022 đạt (4,47 điểm) trên tổng điểm trung bình (3,84 điểm), chứng tỏ bệnh viện dù trong điều kiện còn nhiều khó khăn, kinh phí hạn hẹp, nhưng luôn quan tâm hướng đến người bệnh, phục vụ người bệnh, lấy người bệnh làm trung tâm để mọi hoạt động hướng về người bệnh. Tại phần tiêu chí này, Bệnh viện Tân Phú đạt 4,39 điểm, Bệnh viện Thủ Đức đạt 4,17 điểm, Bệnh viện Hóc Môn đạt 3,68 điểm và Bệnh viện Tâm thần thành phố Hồ Chí Minh đạt 2,94 điểm.

Phần D “Cải tiến chất lượng” năm 2022 có sự tăng vọt về điểm số, tăng 0,54 điểm trung bình và vươn lên vị trí thứ 2 về điểm số của các phần và đạt 4,18 điểm/3,84 điểm, trong đó có những tiêu chí đạt điểm cao nhất trong phần này như: D1.1 “Thiết lập hệ thống quản lý chất lượng” do Bệnh viện Nhân Ái đã thành lập Hội đồng quản lý chất lượng, mạng lưới quản lý chất lượng và được kiện toàn hàng năm, Hội đồng gồm 16 thành viên hầu hết là cán bộ chủ chốt của bệnh viện và các khoa phòng; Mạng lưới quản lý chất lượng trải đều ở các khoa phòng bao gồm 40 thành viên, trong đó 60% đã được đào tạo, có giấy chứng nhận về quản lý chất lượng, an toàn người bệnh. Có Tổ quản lý chất lượng bao gồm 7 thành viên, trong đó có 4 thành viên chuyên trách, trong đó 5/7 thành viên có chứng chỉ quản lý chất lượng bệnh viện. Như vậy, Bệnh viện Nhân Ái đã đáp ứng đủ nhu cầu cơ bản cũng như đáp ứng tiêu chí về

nhân sự quản lý chất lượng và cơ bản tương đồng với Bệnh viện Bình Thạnh và hơn 1 điểm so với Bệnh viện Tân Phú ở tiêu chí này. Tiêu chí D1.2 “Xây dựng, triển khai kế hoạch và đề án cải tiến chất lượng” năm 2022 cũng đạt mức 5, cao hơn 1 điểm so với Bệnh viện Bình Thạnh và Bệnh viện Tân Phú.

Phần C “Hoạt động chuyên môn” là phần có số tiêu chí nhiều nhất trong bộ tiêu chí (35/83 tiêu chí), đây cũng là phần bệnh viện có mức điểm hàng năm tăng thấp nhất cũng như đạt điểm trung bình thấp nhất. Năm 2022 đạt 3,60 điểm/3,84 điểm, phần này có 2 nhóm tiêu chí quan trọng được nhân hệ số 2 trong bộ tiêu chí: C3 “Công nghệ thông tin y tế” và C5 “Chất lượng lâm sàng” Đây là các nhóm tiêu chí trong những năm qua bệnh viện chưa thực hiện tốt, trong đó có 3 tiêu chí chỉ đạt được điểm ở mức thấp và rất thấp là: C3.2 “Thực hiện các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hoạt động chuyên môn” đạt 2 điểm, do trong những năm qua việc triển khai hệ thống công nghệ thông tin tại bệnh viện chưa tốt, Tổ công nghệ thông tin mới được thành lập ngày 1/6/2022, hiện tại bệnh viện chưa xây dựng được hệ thống máy tính nối mạng nội bộ, chưa có các phần mềm quản lý chuyên môn, chưa triển khai được hệ phần mềm HIS, LIS và các hệ thống phần mềm quản lý điều hành bệnh viện. Ở tiêu chí này, Bệnh viện Bình Thạnh, Bệnh viện Tân Phú, Bệnh viện Thủ Đức, Bệnh viện Hóc Môn và Bệnh viện Tâm thần thành phố Hồ Chí Minh đều đã đạt 3 điểm. Tiêu chí C5.1 “Thực hiện danh mục kỹ thuật theo phân tuyến kỹ thuật” và tiêu chí C5.2 “Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới”, bệnh viện cũng vẫn chỉ đạt được mức 1 điểm là mức chất lượng kém do: tiêu chí C5.1 số danh mục kỹ thuật thực hiện tại bệnh viện chỉ thực hiện được khoảng 16% theo phân tuyến, trong khi đó muốn lên mức 2 phải thực hiện trên 40% danh mục kỹ thuật theo phân tuyến và mức 3 phải thực hiện trên 60%, mức 4 trên 70%, mức 5 là trên 80%; tiêu chí C5.2 muốn lên mức 2 thì hàng năm bệnh viện phải triển khai được ít nhất 1 danh mục kỹ thuật tuyến trên, hoặc danh mục kỹ thuật mới, phương pháp mới tại bệnh viện, muốn lên mức 3 thì phải triển khai được 3 danh mục kỹ thuật mới, mức 4 phải triển khai được 5 danh mục kỹ thuật mới. Cùng là bệnh viện chuyên khoa hạng 2, nhưng Bệnh viện Tâm thần thành phố Hồ Chí Minh đã đạt được mức 4 điểm tại tiêu chí C5.1 và 3 điểm tại C5.2. Đối với Bệnh viện Nhân Ái, 2 tiêu chí này để nâng được các mức điểm cao hơn là tương đối khó khăn do một số nguyên nhân: mô hình bệnh tật và chức năng nhiệm vụ của bệnh viện; là bệnh viện chuyên khoa hạng 2 về HIV/AIDS và được bổ sung thêm chức năng nhiệm vụ về điều trị lao kháng thuốc, tâm thần có HIV, đối tượng tiếp nhận chính của bệnh viện là người bệnh có hộ khẩu thường trú hoặc tạm trú tại thành phố Hồ Chí Minh, một số bệnh nhân vượt quá khả năng điều trị của các cơ sở cai nghiện ma túy, bảo trợ xã hội trực thuộc Sở Lao động, Thương binh và Xã hội thành phố Hồ Chí Minh, Lực lượng Thanh niên xung phong thành phố Hồ Chí Minh. Bệnh viện chỉ tiếp nhận điều trị bệnh nội trú, những bệnh nhân bị mắc HIV ở giai đoạn suy

giảm miễn dịch nặng, hoặc HIV kèm theo mắc bệnh tâm thần, hoặc mắc lao kháng thuốc với khoảng 1500 lượt bệnh nhân hằng năm, bệnh viện không thực hiện chức năng khám bệnh ngoại trú. Với số lượt bệnh nhân điều trị như trên cho nên khi xây dựng định mức để đầu tư các trang thiết bị y tế hiện đại như máy chụp CT, MRI, máy lọc máu... là khó khả thi, vì vậy để thực hiện các danh mục kỹ thuật mới, danh mục kỹ thuật tuyển trên hoặc thậm chí là các danh mục kỹ thuật theo phân tuyến hạng 2 cũng rất khó khăn, bên cạnh đó còn do nguồn nhân lực có khả năng để thực hiện các danh mục kỹ thuật tuyển trên, danh mục kỹ thuật mới còn chưa đáp ứng nhu cầu, nguồn kinh phí của bệnh viện phụ thuộc hoàn toàn vào ngân sách nhà nước nên cũng không thật sự được chủ động.

5. KẾT LUẬN

Từ năm 2019-2022, tất cả các phần của bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện đều thực hiện có kết quả từ khá đến tốt, phần hướng đến người bệnh đạt điểm cao nhất, phần hoạt động cải tiến chất lượng tăng mạnh nhất, phần hoạt động chuyên môn tăng thấp nhất. Để tăng cường chất lượng, Bệnh viện Nhân Ái cần có biện pháp cải thiện

các tiêu chí liên quan tới thực hiện danh mục kỹ thuật theo phân tuyến kỹ thuật (tiêu chí 5.1), nghiên cứu, triển khai áp dụng kỹ thuật và phương pháp mới (tiêu chí 5.2), thực hiện các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hoạt động chuyên môn (tiêu chí 3.2).

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Bộ Y tế, Tổng quan về quản lý chất lượng trong y tế, truy cập ngày 5/2/2022 tại trang web <https://healthvietnam.vn/thu-vien/tai-lieu-tieng-viet/benh-vien/tong-quan-ve-quan-ly-chat-luong-trong-y-te>, 2014.
- [2] Bộ Y tế, Thông tư số 19/2013/TT-BYT Hướng dẫn quản lý chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh, 2013.
- [3] Bộ Y tế, Quyết định số 4858/QĐ-BYT Ban hành thí điểm bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam, 2013.
- [4] Bộ Y tế, Quyết định số 6858/QĐ-BYT Ban hành bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam, 2016.