

THE STATUS OF IMPLEMENTING 83 HOSPITAL QUALITY ASSESSMENT CRITERIA AT SOME PRIVATE HOSPITALS IN HANOI IN 2022-2023

Nguyen Quang Trung^{1,2*}, Nguyen Thi Hoai Thu¹,
Nguyen Thi Diem Quynh¹, Tran Xuan Dai¹, Bui Thi My Anh¹, Pham Quoc Tuan¹

¹School of Preventive Medicine and Public Health, Hanoi Medical University -
1 Ton That Tung, Kim Lien Ward, Dong Da Dist, Hanoi City, Vietnam

²Hanoi Food Safety and Hygiene Department - 35 Tran Binh, Cau Giay Dist, Hanoi City, Vietnam

³Duc Giang General Hospital - 54 Truong Lam, Long Bien Dist, Hanoi City, Vietnam

Received: 06/02/2025

Revised: 25/02/2025; Accepted: 24/03/2025

ABSTRACT

Objective: To describe the results and some challenges and advantages in implementing the 83 hospital quality criteria at several private healthcare facilities in Hanoi during 2022-2023.

Method: A cross-sectional descriptive study combining quantitative and qualitative methods. The quantitative part utilized secondary data from reports on the implementation results of the 83 hospital quality assessment criteria at various private healthcare facilities in Hanoi for 2022-2023. The qualitative part involved focus group discussions with hospital leaders, clinical doctors, and clinical nurses.

Results: The study shows that the average quality assessment score at five private hospitals from 2022 to 2023 has significantly improved, in 2023 with 4 out of 5 hospitals achieving higher quality assessment scores than in 2022. Several factors positively influencing the implementation of the 83 hospital quality criteria include human resources and training; infrastructure, equipment, and working environment; and the support and role of hospital leadership.

Conclusions: Hospitals need to enhance the quality of human resources and continue to promote information technology in medical examination and treatment activities to provide the best healthcare services for the public.

Keywords: Quality management, hospitals, 83 hospital quality criteria, Hanoi.

*Corresponding author

Email: quangtrungnvd@gmail.com Phone: (+84) 989630192 [Https://doi.org/10.52163/yhc.v66iCD2.2224](https://doi.org/10.52163/yhc.v66iCD2.2224)

THỰC TRẠNG TRIỂN KHAI 83 TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN TẠI MỘT SỐ BỆNH VIỆN TƯ NHÂN Ở HÀ NỘI NĂM 2022-2023

Nguyễn Quang Trung^{1,2*}, Nguyễn Thị Hoài Thu¹,
Nguyễn Thị Diễm Quỳnh¹, Trần Xuân Đại¹, Bùi Thị Mỹ Anh¹, Phạm Quốc Tuấn³

¹Viện đào tạo Y học dự phòng và Y tế Công cộng, Trường Đại học Y Hà Nội -
1 Tôn Thất Tùng, P. Kim Liên, Q. Đống Đa, Tp. Hà Nội, Việt Nam

²Chi cục An toàn vệ sinh thực phẩm Hà Nội - 35 Trần Bình, Q. Cầu Giấy, Tp. Hà Nội, Việt Nam

³Bệnh viện Đa khoa Đức Giang - 54 Trường Lâm, Q. Long Biên, Tp. Hà Nội, Việt Nam

Ngày nhận bài: 06/02/2025

Chỉnh sửa ngày: 25/02/2025; Ngày duyệt đăng: 24/03/2025

TÓM TẮT

Mục tiêu: Mô tả kết quả và một số khó khăn, thuận lợi trong thực hiện 83 tiêu chí chất lượng bệnh viện tại một số cơ sở y tế tư nhân ở Hà Nội năm 2022-2023.

Phương pháp nghiên cứu: Mô tả cắt ngang, định lượng kết hợp định tính. Phần định lượng sử dụng số liệu thứ cấp từ các báo cáo kết quả triển khai 83 tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện tại một số cơ sở y tế tư nhân ở Hà Nội giai đoạn 2022-2023. Phần định tính tiến hành thảo luận nhóm lãnh đạo bệnh viện, bác sỹ lâm sàng, điều dưỡng khoa lâm sàng

Kết quả: Nghiên cứu cho thấy điểm trung bình đánh giá chất lượng tại 5 bệnh viện tư nhân giai đoạn 2022-2023 có xu hướng cải thiện đáng kể, năm 2023 có 4/5 bệnh viện có kết quả đánh giá chất lượng bệnh viện cao hơn năm 2022. Một số yếu tố ảnh hưởng tích cực đến việc triển khai thực hiện 83 tiêu chí chất lượng bệnh viện như nhân lực và đào tạo nhân lực; cơ sở vật chất, trang thiết bị và môi trường làm việc; sự ủng hộ và vai trò của lãnh đạo bệnh viện.

Kết luận: Các bệnh viện cần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và tiếp tục đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động khám chữa bệnh để mang đến cho người dân những dịch vụ y tế tốt nhất.

Từ khóa: Quản lý chất lượng, bệnh viện, bộ 83 tiêu chí chất lượng bệnh viện, Hà Nội.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Bệnh viện là một cơ sở dịch vụ phức hợp gồm nhiều nhóm dịch vụ, mối quan hệ giữa người bệnh và các đơn vị với Bệnh viện cũng rất đa dạng, phức tạp và nhiều áp lực hơn so với các ngành dịch vụ khác. Vì vậy, công tác quản lý Bệnh viện có vai trò rất quan trọng, trong đó quản lý chất lượng được coi là hoạt động xuyên suốt của các Bệnh viện [1]. Hiện nay, các bệnh viện công lập và tư nhân có nhiều giải pháp để cải thiện chất lượng khám chữa bệnh như: áp dụng các phương pháp bảo đảm chất lượng dựa trên chuẩn hóa quy trình chuyên môn và hướng dẫn chuyên môn; sử dụng nhóm chất lượng, các công cụ chất lượng, áp dụng mô hình quản lý chất lượng đồng bộ (Total Quality Management - TQM), chu trình PDCA (Plan - Do - Check - Act: Lập kế hoạch - Thực hiện - Kiểm tra - Điều chỉnh), xây dựng hệ thống chất lượng theo ISO 9001 đang được một số Bệnh viện ở Việt Nam áp dụng để thực hiện cải tiến chất lượng [2].

Năm 2016, Bộ Y tế 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 [3]. Hàng năm, các bệnh viện tư nhân tại thành phố Hà Nội đều thực hiện đánh giá chất lượng theo bộ tiêu chí này và được Sở Y tế Hà Nội đánh giá phúc tra. Theo kết quả đánh giá chất lượng bệnh viện tại thành phố Hà Nội năm 2021, có tổng số 24/42 bệnh viện tư nhân được phúc tra, trong đó có 2/24 bệnh viện (8,3%) có điểm trung bình các tiêu chí dưới mức 3 (mức cần tập trung mọi nguồn lực nhằm cải tiến chất lượng), 11/24 bệnh viện (45,8%) có điểm trung bình các tiêu chí mức 3 đến 3,49 (là mức chấp nhận được) [4]. Giai đoạn 2022-2023, các bệnh viện tư nhân trên địa bàn thành phố Hà Nội triển khai bộ 83 tiêu chí chất lượng Bệnh viện như thế nào? Có những thuận lợi và khó khăn gì trong quá trình triển khai? Đề trả lời những câu hỏi

*Tác giả liên hệ

Email: quangtrungnvd@gmail.com Điện thoại: (+84) 989630192 <https://doi.org/10.52163/yhc.v66iCD2.2224>

này, chúng tôi tiến hành nghiên cứu này với mục tiêu đánh giá thực trạng triển khai 83 tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện tại một số cơ sở y tế tư nhân ở Hà Nội năm 2022-2023.

2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Thiết kế nghiên cứu

Mô tả cắt ngang, định lượng kết hợp định tính.

2.2. Địa điểm và thời gian nghiên cứu

Nghiên cứu được tiến hành từ tháng 1/2024 đến tháng 12/2024 tại các bệnh viện tư nhân trên địa bàn thành phố Hà Nội.

2.3. Đối tượng nghiên cứu

Nhân viên y tế và các báo cáo thực hiện bộ tiêu chí đánh giá chất lượng Bệnh viện tại các Bệnh viện tư nhân trên địa bàn thành phố Hà Nội.

- Nghiên cứu định lượng: bệnh viện tư nhân đa khoa tại Hà Nội có số giường bệnh ≥ 150 giường.

- Nghiên cứu định tính: lãnh đạo bệnh viện phụ trách quản lý chất lượng, phụ trách phòng quản lý chất lượng, phòng điều dưỡng, phòng kế hoạch tổng hợp, bác sỹ lâm sàng, điều dưỡng khoa lâm sàng thuộc các Bệnh viện được lựa chọn.

2.4. Cơ mẫu và phương pháp chọn mẫu

Toàn bộ Bệnh viện tư nhân trên địa bàn thành phố Hà Nội đáp ứng các tiêu chí lựa chọn, cụ thể có 5 bệnh viện được chọn, bao gồm: Bệnh viện Vinmec, Bệnh viện Thu Cúc, Bệnh viện Việt Pháp, Bệnh viện Hồng Ngọc Phúc Trường Minh (PTM) và Bệnh viện Hồng Ngọc Yên Ninh (YN).

2.5. Phương pháp thu thập số liệu

2.5.1. Kỹ thuật thu thập thông tin

- Thu thập số liệu định lượng: đánh giá chất lượng các Bệnh viện theo bộ tiêu chí chất lượng Bệnh viện Việt Nam do Bộ Y tế ban hành kèm theo Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 [3].

- Thu thập số liệu định tính: theo hướng dẫn thảo luận

nhóm của các nhân viên y tế trong Bệnh viện.

2.5.2. Công cụ thu thập thông tin

- Thu thập số liệu định lượng: bộ công cụ thu thập thông tin được xây dựng dựa trên bộ tiêu chí đánh giá chất lượng Bệnh viện, gồm 2 phần: phần I (các thông tin chung về Bệnh viện và cơ cấu mạng lưới quản lý chất lượng của bệnh viện); phần II (thực trạng triển khai 83 tiêu chí chất lượng bệnh viện).

Bộ tiêu chí gồm 83 tiêu chí chính thức, được chia làm 5 phần (nhóm):

+ Phần A: Hướng đến người bệnh (gồm 4 chương: A1, A2, A3, A4 - tổng 19 tiêu chí).

+ Phần B: Phát triển nguồn nhân lực (gồm 4 chương: B1, B2, B3, B4 - tổng 14 tiêu chí).

+ Phần C: Hoạt động chuyên môn (gồm 10 chương: C1, C2, C3, C4, C5, C6, C7, C8, C9, C10 - tổng 35 tiêu chí).

+ Phần D: Cải tiến chất lượng (gồm 3 chương: D1, D2, D3 - tổng 11 tiêu chí).

+ Phần E: Tiêu chí đặc thù chuyên khoa (gồm 2 chương: E1, E2 - tổng 4 tiêu chí).

- Thu thập số liệu định tính: bộ câu hỏi thảo luận nhóm nhân viên y tế trong bệnh viện.

2.6. Xử lý và phân tích số liệu

- Nghiên cứu định lượng: số liệu sau khi thu thập, làm sạch, được tổng hợp và nhập vào máy tính để quản lý, phân tích trên Microsoft Excel. Phân tích mô tả sử dụng tần số, tỉ lệ % để mô tả các tỉ lệ để đánh giá về thực trạng thực hiện bộ 83 tiêu chí chất lượng theo Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 [3].

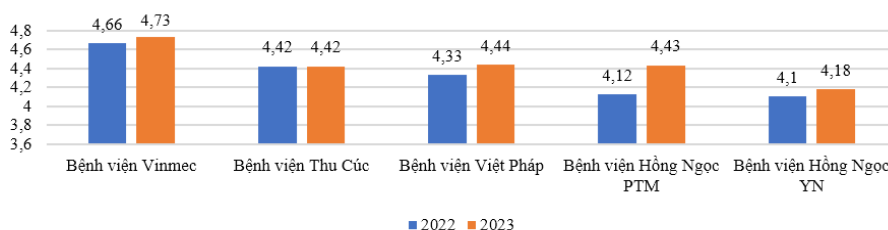
- Nghiên cứu định tính: nội dung phỏng vấn sâu và thảo luận nhóm được ghi âm lại và thực hiện gỡ băng, tập hợp thành các chủ đề để phục vụ việc phân tích theo phương pháp phân tích nội dung.

2.7. Đạo đức nghiên cứu

Nghiên cứu tuân thủ những quy định về đạo đức trong nghiên cứu và chỉ tiến hành khi được chấp thuận và phê duyệt của Hội đồng Đạo đức, Trường Đại học Y Hà Nội.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Kết quả triển khai bộ 83 tiêu chí chất lượng bệnh viện tại 5 bệnh viện tư nhân năm 2022-2023



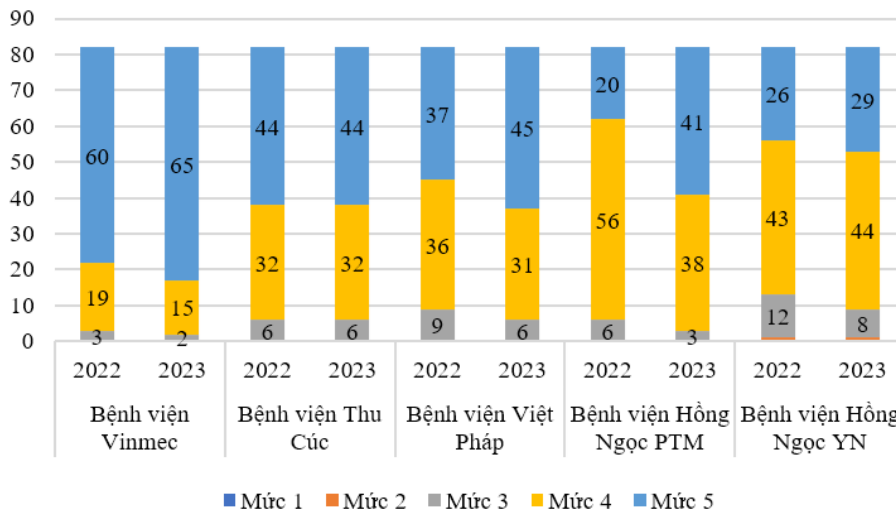
Biểu đồ 1. Điểm trung bình kết quả đánh giá chất lượng bệnh viện

Năm 2023 điểm trung bình của các bệnh viện cải thiện đáng kể, có 4/5 bệnh viện có kết quả cao hơn so với năm 2022. Bệnh viện Vinmec dẫn đầu với điểm trung bình cao nhất, tăng từ 4,66 điểm (năm 2022) lên 4,73 điểm (năm 2023). Bệnh viện Hồng Ngọc Yên Ninh là bệnh viện có điểm trung bình thấp nhất, mặc dù đã tăng nhẹ từ 4,10 điểm (năm 2022) lên 4,18 điểm (năm 2023).

Bảng 1. Điểm trung bình chất lượng bệnh viện theo từng cấu phần trong 2 năm 2022-2023

TT	Bệnh viện	Nhóm tiêu chí năm 2022					Nhóm tiêu chí năm 2023				
		A	B	C	D	E	A	B	C	D	E
1	Vinmec	4,58	4,67	4,69	4,6	4,33	4,58	4,85	4,67	5	4,33
2	Thu Cúc	4,45	4,92	4,21	4,11	4,17	4,45	4,92	4,21	4,07	4,17
3	Việt Pháp	4,58	4,39	4,28	3,78	4,17	4,58	4,67	4,42	3,89	4,17
4	Hồng Ngọc PTM	4,44	4,15	3,96	4,11	4,17	4,7	4,35	4,20	4,60	4,17
5	Hồng Ngọc YN	4,40	4,38	3,69	4,18	4,17	4,40	4,44	3,77	4,24	4,33

Kết quả bảng 1 cho thấy hầu hết các bệnh viện có xu hướng tăng nhẹ ở tất cả các nhóm tiêu chí chất lượng. Nổi bật, Bệnh viện Vinmec có điểm trung bình cao nhất trong cả 2 năm, với nhóm tiêu chí D đạt mức điểm tối đa (năm 2023). Tuy nhiên, Bệnh viện Thu Cúc là bệnh viện có điểm số duy trì ổn định qua 2 năm.



Biểu đồ 2. Số lượng tiêu chí đạt theo các mức điểm đánh giá chất lượng bệnh viện

Năm 2023, Bệnh viện Vinmec tiếp tục giữ vững vị trí dẫn đầu với số lượng tiêu chí đạt mức 5 nhiều nhất, tiếp đó là Bệnh viện Thu Cúc và Bệnh viện Việt Pháp. Xu hướng qua 2 năm, có sự gia tăng số tiêu chí mức 5, giảm số tiêu chí mức 3 và 4. Bệnh viện Hồng Ngọc Yên Ninh vẫn còn tiêu chí mức 2 ở cả 2 năm 2022 và 2023.

3.2. Các yếu tố thuận lợi triển khai quản lý chất lượng tại các bệnh viện theo bộ tiêu chí chất lượng Bệnh viện

3.2.1. Nhân lực, đào tạo nhân lực

Các Bệnh viện hiện nay cũng thường xuyên tổ chức đào tạo tập huấn về chất lượng Bệnh viện cho toàn thể cán bộ, nhân viên y tế.

“Nhiều bệnh viện hiện nay cũng thường xuyên tổ chức đào tạo tập huấn về chất lượng Bệnh viện cho cán bộ bệnh viện tham gia” (Phòng vấn sâu - Bệnh viện Hồng Ngọc Phúc Trường Minh).

3.2.2. Cơ sở vật chất, trang thiết bị, môi trường làm việc

Một trong những thuận lợi của đa số các bệnh viện tư nhân có điều kiện đầu tư và trang bị cơ sở vật chất, trang

thiết bị khá đầy đủ.

“Cơ sở vật chất, trang thiết bị, môi trường làm việc ở các Bệnh viện tư nhân thì đa phần không có khó khăn gì” (Phòng vấn sâu - Bệnh viện Việt Pháp).

3.2.3. Sự ủng hộ và vai trò của lãnh đạo Bệnh viện

Lãnh đạo Bệnh viện đóng vai trò quan trọng trong triển khai các hoạt động quản lý chất lượng. Các Bệnh viện làm tốt công tác quản lý chất lượng đều là những bệnh viện có lãnh đạo rất quan tâm và sát sao.

“Lãnh đạo Bệnh viện đóng vai trò vô cùng quan trọng trong việc phát triển công tác quản lý chất lượng Bệnh viện. Nếu lãnh đạo coi trọng và ưu tiên phát triển thì việc triển khai các bộ tiêu chí/tiêu chuẩn sẽ thuận lợi hơn rất nhiều” (Phòng vấn sâu - Bệnh viện Hồng Ngọc Yên Ninh).

3.3. Các yếu tố khó khăn khi triển khai quản lý chất lượng tại các bệnh viện theo bộ tiêu chí chất lượng Bệnh viện

3.3.1. Hệ thống quản lý, cơ cấu tổ chức

Hệ thống quản lý về quản lý chất lượng tại các Bệnh viện tư nhân chưa có sự kết nối và hiệu quả. Các hoạt động cải tiến chất lượng chưa có sự sáng tạo và đa dạng, nội dung tập huấn chưa phong phú và ít cơ hội tham gia cùng các đơn vị công lập khác.

“Chưa đồng bộ. Cần phải tách ra thành một phòng/ban hoặc tách ra thành một bộ phận chuyên trách” (Phòng vấn sâu - Bệnh viện Thu Cúc).

3.3.2. Đội ngũ nhân lực tham gia và triển khai hoạt động quản lý chất lượng

Hiện nay ở một số bệnh viện tư nhân, nhân lực của cán bộ quản lý chất lượng không đồng đều, có sự biến động nhân lực hàng năm lớn, dẫn đến khó khăn trong dẫn dắt, điều phối và duy trì các hoạt động quản lý chất lượng.

“Khó khăn hiện nay là năng lực đồng đều của tổ/phòng quản lý chất lượng để có thể dẫn dắt hoạt động, hỗ trợ các khoa/phòng trong việc triển khai từng mảng tiêu chí” (Phòng vấn sâu - Bệnh viện Thu Cúc).

3.3.3. Cơ sở vật chất, trang thiết bị, môi trường làm việc

Một số bệnh viện gặp khó khăn trong ứng dụng phần mềm và số hóa hồ sơ bệnh án của người bệnh để đạt mức 4, mức 5 của chương A1 (Tiêu chí A1.6). Một số tiêu chí liên quan đến ứng dụng công nghệ thông tin thường khó triển khai vì phần lớn các Bệnh viện không chủ động được về việc thiết kế phần mềm và thường phải thuê các công ty bên ngoài.

“Các tiêu chí có các tiểu mục liên quan đến ứng dụng công nghệ thông tin thường sẽ khó thực hiện và đạt được. Các tiểu mục cải tiến liên quan đến ứng dụng công nghệ thông tin nên để ở mức 5 sẽ phù hợp hơn. Ví dụ, tiểu mục 10 - Tiêu chí A1.6 hay tiểu mục 12 - Tiêu chí C5.5” (Phòng vấn sâu - Bệnh viện Hồng Ngọc Yên Ninh).

3.3.4. Sự kiểm tra giám sát còn hạn chế

Việc giám sát quy trình kỹ thuật tại các bệnh viện còn gặp nhiều khó khăn như hạn chế về nguồn lực, thời gian và thiết bị hỗ trợ. Nội dung đánh giá lồng ghép nhiều chuyên môn nhưng thiếu chi tiết. Thành viên đoàn giám sát chủ yếu từ bệnh viện công lập, thiếu sự hiểu biết đặc thù của bệnh viện tư nhân, dẫn đến thiếu linh hoạt trong đánh giá và ghi nhận kết quả.

“Hầu hết thành phần đoàn là cơ quan quản lý nhà nước hoặc cán bộ, nhân viên tại các bệnh viện công lập. Cần bổ sung thành phần bệnh viện tư nhân với vai trò quan sát viên để học tập hoặc tham mưu vì sẽ có những khác biệt về đặc thù giữa bệnh viện tư nhân và bệnh viện công lập, cần linh động và uyển chuyển trong cách ghi

nhận kết quả” (Phòng vấn sâu - Bệnh viện Hồng Ngọc Yên Ninh).

3.3.5. Sự phối hợp với các bên liên quan chưa rõ ràng

Nhiều phòng/ban cũng tham gia vào công tác quản lý chất lượng nhưng khi cần sự kết hợp thì trách nhiệm chưa rõ ràng, dẫn đến việc triển khai bị trì hoãn và không hiệu quả. Vì vậy cần đẩy mạnh sự phối hợp của các bên liên quan để nâng cao văn hóa an toàn giúp nhân viên y tế dám lên tiếng với các vấn đề chất lượng.

“Cần nêu rõ vai trò và trách nhiệm của nhân sự tham gia quản lý chất lượng, lãnh đạo tại khoa/phòng trong quản lý chất lượng” (Phòng vấn sâu - Bệnh viện Việt Pháp).

4. BÀN LUẬN

4.1. Kết quả triển khai bộ tiêu chí chất lượng Bệnh viện tại 5 Bệnh viện tư nhân năm 2022-2023

Qua kết quả đánh giá chất lượng tại 5 bệnh viện tư nhân giai đoạn 2022-2023 cho thấy, năm 2023 có 4/5 bệnh viện có xu hướng cải thiện điểm cao hơn năm 2022, trong đó Bệnh viện Vinmec dẫn đầu với điểm trung bình đạt 4,73 điểm (năm 2023); Bệnh viện Thu Cúc duy trì mức điểm ổn định ở 4,42 điểm qua 2 năm; Bệnh viện Hồng Ngọc Yên Ninh có điểm trung bình thấp nhất, mặc dù đã có cải thiện từ 4,10 điểm (năm 2022) lên 4,18 điểm (năm 2023). Đặc biệt, năm 2023 cả 5 Bệnh viện đều có những câu phần được cải thiện điểm rõ rệt. Thực tế nhờ nguồn lực tài chính mạnh, cơ sở vật chất hiện đại, cơ chế quản lý linh hoạt nên bệnh viện tư nhân thường có điểm chất lượng vượt trội ở các tiêu chí về điều kiện cơ sở vật chất, nguồn lực và cải tiến chất lượng. Ngược lại, tại các bệnh viện công lập, do sự hạn chế về ngân sách, cơ chế hành chính phức tạp khiến các Bệnh viện này gặp khó khăn trong việc đầu tư vào cơ sở vật chất, dịch vụ và trải nghiệm bệnh nhân [5], [6], dẫn đến tốc độ cải thiện chất lượng chậm hơn so với các Bệnh viện tư nhân.

4.2. Các yếu tố thuận lợi và khó khăn khi triển khai quản lý chất lượng tại các bệnh viện tư nhân theo bộ tiêu chí chất lượng Bệnh viện

Các yếu tố về nhân lực và đào tạo nhân lực, cơ sở vật chất, trang thiết bị và môi trường làm việc, sự ủng hộ và vai trò của lãnh đạo là những yếu tố có ảnh hưởng tích cực đến triển khai quản lý chất lượng tại các bệnh viện tư nhân. Các bệnh viện thường xuyên tổ chức tập huấn, đầu tư đầy đủ về cơ sở vật chất tạo nền tảng thuận lợi cho việc thực hiện các tiêu chí chất lượng. Đặc biệt, vai trò và sự ủng hộ của lãnh đạo bệnh viện giúp thúc đẩy các hoạt động quản lý chất lượng. Ngược lại, tại các Bệnh viện công lập các yếu tố về cơ sở vật chất, trang thiết bị, môi trường làm việc hay nhân lực, đào tạo nhân lực thường gặp nhiều khó khăn [7]. Do nguồn ngân sách hạn chế, cơ sở vật chất lạc hậu và quy trình hành chính phức tạp tạo ra nhiều rào cản. Vai trò của lãnh đạo tại

các bệnh viện công lập bị hạn chế bởi quy trình hành chính rườm rà, khiến việc thực thi quyết định chậm trễ, tốn nhiều thời gian.

Các yếu tố khó khăn trong triển khai quản lý chất lượng tại bệnh viện tư nhân chủ yếu liên quan đến hệ thống quản lý, đội ngũ nhân lực, cơ sở vật chất, các hạn chế trong giám sát và sự phối hợp giữa các bên liên quan. Thực tế hệ thống quản lý chất lượng ở Bệnh viện tư nhân thiếu đồng bộ, nhân lực còn hạn chế kỹ năng, gây khó khăn trong duy trì và điều phối. Đặc biệt sự ra đời của bộ tiêu chí chất lượng Bệnh viện đòi hỏi đội ngũ nhân viên y tế về năng lực quản lý chất lượng nhằm đáp ứng đúng các nguyên tắc hoạt động của hệ thống y tế tại Việt Nam [8]. Một số bệnh viện gặp khó khăn trong ứng dụng công nghệ thông tin, đặc biệt là số hóa hồ sơ bệnh án và phát triển phần mềm hỗ trợ, khiến các tiêu chí liên quan đến công nghệ thông tin khó triển khai. Kết quả này tương đồng với báo cáo của Tăng Chí Thượng (2015) về lợi ích của việc ứng dụng công nghệ thông tin tại các bệnh viện thành phố Hồ Chí Minh [9], và tương đồng nghiên cứu của Trần Văn Đức (2018) về thực trạng triển khai bệnh án điện tử tại Bệnh viện Đại học Y Dược thành phố Hồ Chí Minh [10], cho thấy ứng dụng công nghệ thông tin cùng bệnh án điện tử là các công cụ không thể thiếu và phục vụ đắc lực cho công tác quản lý chất lượng. Hơn nữa, công tác giám sát và đánh giá gặp phải nhiều hạn chế về nguồn lực, thời gian, thiết bị hỗ trợ. Sự phối hợp giữa các phòng, ban quản lý chất lượng chưa rõ ràng, dẫn đến trì hoãn và thiếu hiệu quả. Các Bệnh viện công lập thường có lợi thế về cơ cấu tổ chức, hệ thống quản lý và sự chỉ đạo từ cơ quan nhà nước, nhưng phải đối mặt với áp lực về số lượng bệnh nhân lớn, ngân sách hạn chế và nhân lực y tế bị quá tải. Mỗi loại hình bệnh viện đều có những thuận lợi và khó khăn riêng, do đó cần phát huy thế mạnh và khắc phục điểm yếu để nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ.

Về mặt hạn chế, nghiên cứu được thực hiện với cỡ mẫu bao gồm 5 Bệnh viện Đa khoa tư nhân trên địa bàn Hà Nội, do đó không thể phản ánh được toàn bộ về thực trạng thực hiện 83 tiêu chí chất lượng bệnh viện ở tất cả các Bệnh viện trên toàn thành phố Hà Nội. Bên cạnh đó, việc chỉ tập trung vào số liệu thứ cấp và kết hợp với thông tin định tính có nguy cơ dẫn đến sai số thông tin hoặc các văn bản bị thiếu sót, không đầy đủ.

5. KẾT LUẬN

Nghiên cứu đã chỉ ra việc đánh giá chất lượng tại 5 Bệnh viện tư nhân giai đoạn 2022-2023 được thực hiện nghiêm túc, hầu hết các tiêu chí đạt điểm 4 trở lên, có một số ít tiêu chí còn đạt điểm 3. Một số yếu tố về nhân lực và đào tạo nhân lực; cơ sở vật chất, trang thiết bị và môi trường làm việc; sự ủng hộ và vai trò của lãnh đạo Bệnh viện là những yếu tố có ảnh hưởng tích cực đến kết quả triển khai bộ tiêu chí chất lượng. Vì vậy các Bệnh viện cần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và tiếp tục đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong

hoạt động khám chữa bệnh để mang đến cho người dân những dịch vụ y tế tốt nhất.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Lương Ngọc Khuê, Nguyễn Trọng Khoa, Tài liệu đào tạo liên tục Quản lý chất lượng bệnh viện, Nhà Xuất bản Y học, Hà Nội, 2014.
- [2] Trần Nguyễn Như Anh, Nghiên cứu văn hóa an toàn người bệnh tại Bệnh viện Từ Dũ, Luận văn thạc sĩ kinh tế chuyên ngành kinh tế phát triển, Trường Đại học Kinh tế thành phố Hồ Chí Minh, 2015.
- [3] Bộ Y tế, Quyết định số 6858/QĐ-BYT về việc ban hành Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam (phiên bản 2.0), 2016.
- [4] Sở Y tế thành phố Hà Nội, Báo cáo kết quả đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2021, 5/2016.
- [5] Bộ Y tế, Báo cáo tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện tại Bệnh viện Tai Mũi Họng Trung ương, 2021.
- [6] Sở Y tế thành phố Hồ Chí Minh, Báo cáo kết quả đánh giá chất lượng bệnh viện tại Bệnh viện Bệnh Nhiệt đới, 2022.
- [7] Bùi Thị Mỹ Anh, Nguyễn Đức Thành, Phạm Thị Việt Dung, 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, Tạp chí Khoa học Nghiên cứu Sức khỏe và Phát triển, tập 6, số 05, 2022, tr. 51-59.
- [8] Phan Nguyễn Thị Loan, Năng lực quản lý và nhu cầu đào tạo của cán bộ quản lý tại Bệnh viện Đại học Y Dược thành phố Hồ Chí Minh năm 2018, Luận văn thạc sĩ chuyên ngành quản lý bệnh viện, Trường Đại học Y tế công cộng, 2018.
- [9] Tăng Chí Thượng, Thực trạng và kế hoạch đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin tại các bệnh viện thành phố Hồ Chí Minh, Sở Y tế thành phố Hồ Chí Minh, 2015.
- [10] 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, Luận văn thạc sĩ chuyên ngành quản lý bệnh viện, Trường Đại học Y tế Công cộng, Hà Nội, 2018.