

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG QUẢN LÝ LÀ THEN CHỐT TRONG PHÁT TRIỂN BỆNH VIỆN - MỘT SỐ GIẢI PHÁP TẠI BỆNH VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y KHOA THÁI NGUYÊN

Nguyễn Thị Hằng Nga*

Trường Đại học Y Dược - ĐHTN Thái Nguyên

TÓM TẮT

Để từng bước đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh (KCB) ngày càng cao của người dân, nhiều năm qua, Bộ Y tế đã xây dựng, hoàn thiện chính sách và công cụ quản lý chất lượng, hàng loạt các giải pháp nâng cao chất lượng KCB đã được triển khai tích cực. Bộ Y tế đã ban hành Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện với 83 tiêu chí cụ thể nhằm thúc đẩy các bệnh viện có các bước cải tiến mạnh mẽ, nâng cao chất lượng KCB. Đồng thời, đây cũng là bộ công cụ nhằm đo lường chất lượng bệnh viện, giúp xác định những vấn đề ưu tiên trong cải tiến chất lượng đối với từng bệnh viện. Bệnh viện trường Đại học Y Thái Nguyên xác định nâng cao chất lượng quản lý là then chốt trong phát triển bệnh viện.

Từ khóa: Bệnh viện, Trường Đại học Y Thái Nguyên, chất lượng quản lý, phát triển bệnh viện

ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong những năm qua, nhằm đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh chất lượng cao đối với tất cả các tuyến, nhất là vùng sâu, vùng xa và tuyến y tế cơ sở, công tác đầu tư cho ngành y tế đã được Đảng, Nhà nước, Quốc hội, Chính phủ đặc biệt quan tâm, chỉ đạo thực hiện. Bằng nguồn vốn trái phiếu Chính phủ, 600 bệnh viện trong toàn quốc đã được đầu tư xây mới, nâng cấp, cải tạo, sửa chữa với các trang thiết bị khang trang cùng với chuyển giao kỹ thuật và đào tạo cán bộ. Cũng từ nguồn trái phiếu Chính phủ, một số bệnh viện tuyến tỉnh, những vùng khó khăn vùng sâu, vùng xa và một số bệnh viện tuyến trung ương... cũng đã được đầu tư, nâng cấp. Ngành y tế và bản thân mỗi bệnh viện đã cố gắng nâng cao chất lượng khám chữa bệnh, tạo điều kiện thuận lợi để người bệnh dễ tiếp cận được các dịch vụ khám chữa bệnh và được điều trị theo đúng yêu cầu bệnh tật... Mặc dù đạt được những thành tựu quan trọng, nhưng thực tế công tác khám chữa bệnh còn rất nhiều bất cập cần phải tháo gỡ, khắc phục, và cần có sự tham gia của nhiều phía. Để giúp lãnh đạo các bệnh viện nâng cao kiến thức nghiệp vụ quản lý, kỹ năng điều hành các hoạt động của hệ thống khám chữa bệnh, Bộ Y tế đã phối hợp

với các chuyên gia nước ngoài tổ chức lớp tập huấn chuyên đề về công tác quản lý bệnh viện. Bộ Y tế hy vọng rằng với những kiến thức, thông tin do các giảng viên cung cấp, những kinh nghiệm của các nước trong khu vực được trao đổi trong lớp tập huấn này, các đồng chí lãnh đạo bệnh viện sẽ thu được nhiều bài học quý báu, phục vụ thiết thực cho việc quản lý và điều hành hoạt động của đơn vị, nhằm đạt được hiệu quả tối đa trong công tác của mỗi cán bộ lãnh đạo bệnh viện [1].

Việc tổ chức nâng cao chất lượng quản lý là một khâu hết sức quan trọng và then chốt trong hoạt động của bệnh viện. Muốn vậy cần phải có sự đổi mới trong tư duy và trong hành động, phải nghiên cứu học tập, đúc rút kinh nghiệm, tranh thủ học hỏi từ các chuyên gia nước ngoài, chuyên gia trong nước có nhiều kinh nghiệm, tranh thủ sự quan tâm của các cấp, lắng nghe ý kiến xây dựng của các bệnh nhân và gia đình họ, đặc biệt cần phải có quyết tâm phấn đấu xây dựng bệnh viện thành một cơ sở đạt trình độ ngang tầm với khu vực và quốc tế.

GIỚI THIỆU BỆNH VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y KHOA THÁI NGUYÊN

Bệnh viện trường Đại học Y khoa - ĐHTN được thành lập năm 2007 là một phân hiệu thuộc trường Đại học Y- Dược Thái Nguyên,

* Tel: 0942994995; Email: hangngahty@gmail.com

bệnh viện là một cơ sở y tế cấp III, quy mô 60 giường bệnh; có chức năng, nhiệm vụ thực hiện công tác khám chữa bệnh cũng như tham gia vào quá trình đào tạo học sinh, sinh viên ngành Y- Dược cho các tỉnh thuộc khu vực Bắc Bộ. Trên thực tế, do mới đi vào hoạt động trong thời gian ngắn, hiện nay, bệnh viện trường Đại học Y khoa còn gặp nhiều khó khăn, thiếu thốn về kinh phí, cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ chuyên môn. Bên cạnh đó, do nguồn nhân lực chưa được kiện toàn đầy đủ, đội ngũ cán bộ, y bác sỹ tại bệnh viện phải kiêm nhiệm khá nhiều công việc trong hoạt động chuyên môn. Khắc phục những khó khăn trong quá trình hoạt động, thời gian qua, bệnh viện trường Đại học Y khoa – ĐHTN đã phấn đấu đạt được nhiều kết quả tích cực trong công tác chăm sóc sức khỏe bệnh nhân. Thông qua việc tập trung đào tạo, nâng cao năng lực cán bộ, bệnh viện đã từng bước xây dựng đội ngũ có trình độ và năng lực chuyên môn, đáp ứng tốt yêu cầu, nhiệm vụ khám chữa bệnh cho người dân.

Theo lộ trình phát triển, đến năm 2015, bệnh viện trường Đại học Y khoa Thái Nguyên sẽ nâng cấp quy mô lên 100 giường bệnh để đạt tiêu chuẩn bệnh viện hạng II. Dù còn gặp nhiều khó khăn về mọi mặt, song, với đội ngũ cán bộ, y bác sỹ giàu năng lực, có tinh thần đoàn kết, thống nhất cùng hướng đi phù hợp trong hoạt động chuyên môn, tin rằng bệnh viện trường Đại học Y khoa Thái Nguyên sẽ ngày càng phát triển và tiếp tục gặt hái được những thành công trong tương lai [5].

GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG QUẢN LÝ BỆNH VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y KHOA THÁI NGUYÊN

Vấn đề nâng cao chất lượng quản lý bệnh viện được đặt ra là một biện pháp then chốt để nâng cao chất lượng khám chữa bệnh tại bệnh viện trường Đại học Y khoa Thái Nguyên trong những năm tới. Nhằm hướng tới nguyên tắc số 1 là lấy người bệnh làm trung tâm và bảo đảm cải tiến chất lượng là nhiệm vụ trọng tâm, xuyên suốt của bệnh viện, được tiến hành

thường xuyên, liên tục và ổn định trong quản lý bệnh viện đã được đưa ra trong Thông tư số 19/2013/TT-BYT của bộ trưởng Bộ Y tế. Để giải quyết được các vấn đề này, một số giải pháp được đưa ra là [2]:

Một là: Nâng cao chất lượng và ý thức trách nhiệm của đội ngũ cán bộ y tế.

Sinh thời, Chủ tịch Hồ Chí Minh đã nhấn mạnh: Con người là nhân tố hàng đầu, là nguồn tài nguyên quý báu nhất quyết định sự phát triển của đất nước. Trong đó, sức khỏe là tài sản quý báu của mỗi người, mỗi gia đình và mỗi quốc gia. Sức khỏe của nhân dân là một nhân tố quan trọng trong sự nghiệp dựng nước và giữ nước, “dân cường thì quốc thịnh”.

Theo Chủ tịch Hồ Chí Minh, để chăm sóc, bảo vệ sức khỏe và chữa bệnh tật cho nhân dân, phải xây dựng và phát triển nền y học nước nhà “dân tộc, khoa học và đại chúng”, xây dựng đội ngũ cán bộ y tế của nhân dân, vì nhân dân. Người từng nói, “khí huyết lưu thông, tinh thần đầy đủ, thế là sức khỏe”. Ý tưởng này của Người có nhiều điểm tương đồng với định nghĩa sức khỏe được Tổ chức Y tế thế giới (WHO) đưa ra năm 1978 trong “Tuyên ngôn An-ma A-ta”: “Sức khỏe là trạng thái thoải mái về tâm hồn, về thể xác, về xã hội”.

Để nâng cao chất lượng khám chữa bệnh tại bệnh viện Trường Đại học Y khoa Thái Nguyên thì vấn đề nâng cao chất lượng và ý thức trách nhiệm của đội ngũ cán bộ nhân viên y tế phải đặt lên hàng đầu. Bệnh viện trường Đại học Y khoa Thái Nguyên cũng rất quan tâm đến vấn đề này, lãnh đạo bệnh viện rất coi trọng việc nâng cao tay nghề, kiến thức cho cán bộ bệnh viện. Tạo mọi điều kiện để cán bộ trẻ, cán bộ có nhu cầu đi học nâng cao trình độ. Thường xuyên tổ chức các lớp tập huấn, trao đổi về kinh nghiệm nghề nghiệp, về các kiến thức mới để cán bộ tại bệnh viện có thể trau dồi thêm. Ngoài ra, việc tổ chức kiểm tra đánh giá thường xuyên đối với nhân viên bệnh viện, hàng tháng hoặc đột xuất, xây dựng quy chế khen thưởng phù hợp cũng giúp nâng cao chất lượng, ý thức của đội ngũ cán bộ y tế.

Các khẩu hiệu như: “Thầy thuốc như mẹ hiền”, “Bệnh nhân đến tiếp đón niềm nở, bệnh nhân ở chăm sóc tận tình, bệnh nhân về dặn dò chu đáo” được coi là quy tắc ứng xử của toàn bộ cán bộ, nhân viên trong bệnh viện.

Đặc biệt, trong thông tư cũng phân rõ trách nhiệm quản lý chất lượng của bệnh viện đến từng bộ phận, coi người đứng đầu là bộ phận quan trọng nhất là khâu trọng yếu trong quá trình đổi mới chất lượng của bệnh viện, và hướng tới sự hoàn thiện trong quá trình phát triển của bệnh viện.

Hai là: Hoàn thiện quy trình khám chữa bệnh tại bệnh viện.

Trong năm vừa qua, ngành y tế đã có nhiều tiến bộ trong cải cách thủ tục hành chính công tác khám chữa bệnh nhằm giảm phiền hà, đem lại sự hài lòng cho bệnh nhân. Để đáp ứng tốt nhu cầu cho một số lượng lớn bệnh nhân thì quy trình khám chữa bệnh đổi mới, làm giảm số giờ chờ đợi, tất cả luân phiên, có xếp số thứ tự, các phòng khám được sắp xếp phù hợp, có tình nguyện viên đứng hướng dẫn lấy số, hướng dẫn sơ đồ bệnh viện đã làm tăng thêm sự hài lòng cho người bệnh khi đến khám. Tuy nhiên để giảm bớt sự chờ đợi cho bệnh nhân các bệnh viện cần tăng cường bác sĩ, điều dưỡng cho những khâu này và tiến hành cắt giảm hay gộp lại một số khâu không cần thiết. Gần đây, các bệnh viện cũng đã có nhiều nỗ lực để giảm thời gian chờ khám cho bệnh nhân như: khám thông tâm (khám không nghỉ trưa); khám sớm hơn giờ quy định; khám theo giờ hẹn; tăng bàn khám, tăng ô làm thủ tục, giải quyết thủ tục bảo hiểm y tế (BHYT) đáp ứng lưu lượng người bệnh đến khám tại bệnh viện. Tổ chức nhiều điểm hướng dẫn người bệnh đến khám làm thủ tục và khám bệnh theo đúng quy trình.

Ba là: Nâng cấp cơ sở hạ tầng, vật chất và trang thiết bị y tế.

Bệnh viện trường Đại học Y khoa Thái Nguyên nằm trong khuôn viên thuộc trường Đại học Y Dược Thái Nguyên, ở trung tâm

thành phố, do vậy, cơ sở khá hẹp lại khó đầu tư mở rộng. Hiện nay, với lưu lượng người đến khám ngày càng đông, thì khuôn viên nhỏ hẹp đang là một hạn chế, gây nhiều khó khăn cho công tác phục vụ của bệnh viện. Để nâng cao chất lượng khám chữa bệnh thì một nhu cầu thiết yếu cần được quan tâm là đầu tư cơ sở hạ tầng một cách thích đáng. Mở rộng phòng khám, sắp xếp các khoa, phòng ban thứ tự phù hợp, thuận tiện, dễ hiểu cho người bệnh. Mở rộng nơi tiếp đón, nơi chờ, sắp xếp khoa khám bệnh liên hoàn, số điểm lấy bệnh phẩm, nơi thực hiện kỹ thuật chẩn đoán hình ảnh, thăm dò chức năng, thu viện phí. Bên cạnh đó, phải không ngừng đổi mới, nâng cấp trang thiết bị y tế, đáp ứng tốt nhu cầu người bệnh và hiện đại hóa công tác khám chữa bệnh. Tăng cường các thiết bị bổ sung bao gồm cả thiết bị chẩn đoán hình ảnh, xét nghiệm, thăm dò chức năng để phục vụ người bệnh ngay tại khoa khám bệnh.

Bốn là: Ứng dụng công nghệ hiện đại trong quản lý và điều hành công tác khám chữa bệnh.

Một số vấn nạn của ngành y tế hiện nay là:

- Đối với bệnh nhân: Tình trạng quá tải bệnh viện là vấn đề thời sự. Một giường bệnh chữa 3-4 bệnh nhân. Rủi ro trong điều trị xảy ra do trình độ tay nghề bác sĩ yếu kém. Đơn thuốc viết tay, chữ xấu của bác sĩ là một nguồn rủi ro to lớn cho bệnh nhân. Nhìn chung, người dân hưởng lợi rất ít, thậm chí nhiều rủi ro từ ngành y tế. Hồ sơ bệnh nhân thường do bệnh viện giữ lại gây khó cho việc khám lại ở nơi khác.

- Đối với nhân viên y tế: Với tình trạng quá tải, bác sĩ không có đủ thì giờ để nghiên cứu kỹ từng ca bệnh để phục vụ tốt nhất. Vì bận làm thêm để tăng thu nhập nên ít bác sĩ chịu khó nghiên cứu, đọc sách để tăng kiến thức. Dữ liệu bệnh án mặc dù được lưu lại tại kho hồ sơ nhưng ít khi được khai thác. Mặt khác, dữ liệu được ghi trong hồ sơ rất ít thông tin có giá trị vì không được ghi chép một cách có hệ thống chuẩn hóa.

- Đối với lãnh đạo bệnh viện: Số liệu do cấp dưới báo cáo lên thường không đồng bộ, không khớp nhau. Tình trạng không kiểm soát được hoạt động tài chính, hoạt động dược... dẫn đến thất thoát tài sản công. Tài chính bệnh viện luôn luôn bị thâm hụt, cần phải được ngân sách bổ sung thường xuyên.

- Đối với các cấp quản lý y tế: Số liệu được cung cấp từ các bệnh viện thường không chính xác, chậm trễ. Tình hình dịch bệnh không được kiểm soát ngay lập tức. Thông tin tổng quát về y tế không đầy đủ. Từ đó không thể ra các quyết định điều hành kịp thời và hợp lý.

Ngày nay ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT) trong y tế (e-health) đã góp phần giải quyết các vấn nạn trên một cách hữu hiệu. CNTT đã thâm nhập vào nhiều lĩnh vực của y tế làm thay đổi diện mạo hoạt động chăm sóc sức khỏe ngày nay.

Do tính phức tạp và đa dạng của các chuyên ngành y khoa, do tính đa dạng của mô hình và quản lý bệnh viện cho nên việc thiết kế một bộ phần mềm quản lý bệnh viện tổng thể dùng chung cho các bệnh viện là cực kỳ khó khăn, phức tạp. Để ứng dụng công nghệ thông tin thực sự là một biện pháp hữu hiệu trong tương lai cải thiện công tác quản lý bệnh viện thông qua ứng dụng các công cụ quản lý hiện đại và tăng cường sự trao đổi giữa các chuyên gia y tế trong lĩnh vực này cần có một bộ phận để kết nối thành một hệ thống hoàn chỉnh. Kết nối mạng giữa khoa khám bệnh, xét nghiệm, khoa dược, thu viện phí, lãnh đạo bệnh viện và các bộ phận có liên quan giúp giảm thời gian chờ, tăng cường quản lý, giảm sai sót, nhầm lẫn, nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh, giảm nhân lực trực tiếp tham gia quy trình khám bệnh. Ứng dụng một số phần

mềm hỗ trợ cho thầy thuốc nhằm nâng cao chất lượng chuẩn đoán, kê đơn và điều trị. Áp dụng mã vạch, thẻ từ trong việc xác định người bệnh, tránh nhầm lẫn, sai sót và thuận tiện trong việc trao đổi thông tin về người bệnh giữa các khoa, phòng, bộ phận trong bệnh viện và với các bệnh viện khác.

KẾT LUẬN

Việc tổ chức nâng cao chất lượng quản lý là một khâu hết sức quan trọng và then chốt trong hoạt động của bệnh viện. Muốn vậy cần phải có sự đổi mới trong tư duy và trong hành động, phải nghiên cứu học tập, đúc rút kinh nghiệm, tranh thủ học hỏi từ các chuyên gia nước ngoài, chuyên gia trong nước có nhiều kinh nghiệm, tranh thủ sự quan tâm của các cấp, lắng nghe ý kiến xây dựng của các bệnh nhân và gia đình họ, đặc biệt cần phải có quyết tâm phấn đấu xây dựng bệnh viện thành một cơ sở đạt trình độ ngang tầm với khu vực và quốc tế.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Quản lý chất lượng toàn diện, Vũ Quốc Bình, Hà Nội, Đại học Quốc gia Hà Nội.
2. Chính phủ (2015), Nghị định số 16/2015/NĐ-CP ngày 14/2/2015 quy định cơ chế tư chủ của đơn vị sự nghiệp công lập.
3. Chính phủ (2011), Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 8/11/2011 ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính Nhà Nước giai đoạn 2011-2020.
4. Chính phủ (2006), Nghị định 43/2006/NĐ-CP ngày 25/4/2006 quy định quyền tư chủ, tự chịu trách nhiệm, tổ chức bộ máy, biên chế và tài chính đối với đơn vị sự nghiệp công lập
5. Bệnh viện Đại học Y Thái Nguyên (2012, 2013, 2014), quy chế chi tiêu nội bộ.
6. Website www.mof.gov.vn
www.gso.gov.vn
www.tnmc.edu.vn

63 - 16
năng ca
liều trị, áp
xác định
tốt và th
m về t
phần t
sắc.
ng quản lý
và ch
Mười v
và t
điều t
các ch
nhất có
an tâm
g của
chế độ
phần t
tìm v
H40
Và Quốc
số 16/2015
chức tr
số 30c/2015
ng m
giao đ
41/2009/2015
tr ch
chế độ
phần t

SUMMARY

IMPROVING MANAGEMENT IS KEY IN DEVELOPING SOLUTIONS IN HOSPITAL UNIVERSITY OF MEDICINE AND PHARMACY THAI NGUYEN

Nguyen Thi Hang Nga*

College of Medicine and Pharmacy – TNU

In order to gradually meet the growing health care needs of the people, for many years, the Ministry of Health has developed, improving policies and tools of quality management, a series of solutions to improve quality KCB has been actively implemented. The Ministry of Health issued a set of criteria for assessing the quality of hospital with 83 specific criteria to promote the steps the hospital has strongly improved, improving health care quality. At the same time, this is also the tool to measure hospital quality, help identify priority issues in quality improvement for each hospital. Hospital Medical Thai Nguyen University identified improving the quality of management is critical in hospital development.

Keywords: Hospital, Medical University Thai Nguyen, quality management and development of the hospital.

Ngày nhận bài: 02/12/2015; Ngày phản biện: 18/12/2015; Ngày duyệt đăng: 31/3/2016

Phân biệt khoa học: ThS. Mai Việt Anh – Trường Đại học Kinh tế & Quản trị kinh doanh - DHTN

* Tel: 0942994995; Email: hangngadhyk@gmail.com