

ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH

NGUYỄN THỊ HẰNG NGA

TĂNG CƯỜNG QUẢN LÝ
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁM CHỮA BỆNH
TẠI BỆNH VIỆN - NGHIÊN CỨU TẠI BỆNH VIỆN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y KHOA - ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG
CHUYÊN NGÀNH: QUẢN LÝ KINH TẾ

THÁI NGUYÊN - 2016

ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH

NGUYỄN THỊ HẰNG NGA

TĂNG CƯỜNG QUẢN LÝ
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁM CHỮA BỆNH
TẠI BỆNH VIỆN - NGHIÊN CỨU TẠI BỆNH VIỆN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y KHOA - ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN

Chuyên ngành: Quản lý kinh tế

Mã số: 60.34.04.10

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Người hướng dẫn khoa học: TS. Trần Quang Huy

THÁI NGUYÊN - 2016

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan rằng số liệu và kết quả nghiên cứu trong luận văn này là trung thực và các thông tin trích dẫn trong luận văn này đều đã được chỉ rõ nguồn gốc.

Thái Nguyên, tháng 11 năm 2016

Tác giả luận văn

Nguyễn Thị Hằng Nga

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành luận văn, tôi đã nhận được sự giúp đỡ của nhiều tập thể và cá nhân. Trước hết, tôi xin chân thành cảm ơn Ban giám hiệu, Phòng Đào tạo trường Đại học Kinh tế và quản trị kinh doanh, Đại học Thái Nguyên.

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến sự giúp đỡ của các Thầy, Cô giáo trong quá trình giảng dạy, đã trang bị cho tôi những kiến thức khoa học. Đặc biệt là TS. Trần Quang Huy - người trực tiếp hướng dẫn giúp đỡ tôi trong suốt thời gian nghiên cứu và học tập.

Tôi xin chân thành cảm ơn các ban ngành nơi tôi công tác và nghiên cứu luận văn, cùng toàn thể các đồng nghiệp, học viên lớp cao học quản lý kinh tế khóa 11, gia đình bạn bè đã tạo điều kiện, cung cấp tài liệu cho tôi hoàn thành chương trình học của mình và góp phần thực hiện tốt hơn cho công tác thực tế sau này.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

Thái Nguyên, tháng 11 năm 2016

Tác giả luận văn

Nguyễn Thị Hằng Nga

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC BẢNG	vii
DANH MỤC SƠ ĐỒ	ix
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu	3
3. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu	3
4. Ý nghĩa khoa học của luận văn	3
5. Bố cục của luận văn	4
Chương 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁM CHỮA BỆNH TẠI BỆNH VIỆN	5
1.1. Cơ sở lý luận về quản lý chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại bệnh viện	5
1.1.1. Một số lý luận về bệnh viện và chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại bệnh viện	5
1.1.2. Khái niệm Quản lý chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại bệnh viện	8
1.1.3. Nguyên tắc tổ chức thực hiện quản lý chất lượng khám chữa bệnh	13
1.1.4. Nội dung nghiên cứu quản lý chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại bệnh viện	13
1.1.5. Các nhân tố ảnh hưởng tới công tác quản lý chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại các cơ sở y tế	16
1.2. Cơ sở thực tiễn về quản lý chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại bệnh viện	23
1.2.1. Kinh nghiệm quản lý chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh ở một số quốc gia	23
1.2.2. Kinh nghiệm quản lý chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh ở một số bệnh viện trong nước	25
1.2.3. Bài học kinh nghiệm cho Bệnh viện Trường Đại học Y khoa	28
Chương 2 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	29
2.1. Hệ thống câu hỏi nghiên cứu	29

2.2. Cách tiếp cận	29
2.3. Phương pháp nghiên cứu.....	30
2.3.1. Phương pháp thu thập thông tin	30
2.3.2. Phương pháp tổng hợp thông tin.....	31
2.3.3. Phương pháp xử lý số liệu.....	31
2.3.4. Phương pháp phân tích.....	31
2.4. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu	33
2.4.1. Hệ thống chỉ tiêu đánh giá kết quả hoạt động của Bệnh viện.....	33
2.4.2. Hệ thống các chỉ tiêu đánh giá hoạt động quản lý chất lượng khám chữa bệnh tại bệnh viện	33
Chương 3 THỰC TRẠNG CÔNG TÁC QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁM CHỮA BỆNH TẠI CÁC BỆNH VIỆN Ở TỈNH THÁI NGUYÊN - NGHIÊN CỨU TẠI BỆNH VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y KHOA.....	34
3.1. Thực trạng công tác quản lý chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại các bệnh viện ở tỉnh Thái Nguyên.....	34
3.1.1. Khái quát về cơ sở khám chữa bệnh ở tỉnh Thái Nguyên.....	34
3.1.2. Thực trạng công tác quản lý chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại các bệnh viện ở tỉnh Thái Nguyên.....	35
3.2. Tổng quan về Bệnh viện Trường Đại học Y khoa	40
3.2.1. Quá trình hình thành và phát triển Bệnh viện Trường Đại học Y khoa.....	40
3.2.2. Chức năng, nhiệm vụ và đối tượng phục vụ của bệnh viện	41
3.2.3. Cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý.....	42
3.2.4. Kết quả hoạt động của Bệnh viện Trường Đại học Y khoa	46
3.3. Thực trạng quản lý chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Bệnh viện Trường Đại học Y khoa qua 3 năm 2013-2015	51
3.3.1. Giới thiệu chung về dịch vụ khám chữa bệnh và công tác quản lý chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Bệnh viện Trường Đại học Y khoa.....	51
3.3.2. Phân tích công tác quản lý chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Bệnh viện Trường Đại học Y khoa	63

3.3.3. Đánh giá chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh của Bệnh viện Trường Đại học Y khoa qua phiếu điều tra	77
3.3.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến công tác quản lý chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Bệnh viện Trường Đại học Y khoa	95
3.4. Đánh giá chung về công tác quản lý chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Bệnh viện Trường Đại học Y khoa	99
3.4.1. Kết quả đạt được	99
3.4.2. Hạn chế và nguyên nhân	101
Chương 4 MỘT SỐ GIẢI PHÁP TĂNG CƯỜNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁM CHỮA BỆNH TẠI CÁC BỆNH VIỆN Ở TỈNH THÁI NGUYÊN - BỆNH VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y KHOA	104
4.1. Định hướng nâng cao công tác quản lý chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh ở Việt Nam	104
4.2. Định hướng nâng cao công tác quản lý chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại các bệnh viện tỉnh Thái Nguyên - Bệnh viện Trường Đại học Y khoa trong thời gian tới.....	105
4.3. Một số giải pháp tăng cường quản lý chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại các bệnh viện tỉnh Thái Nguyên - Bệnh viện Trường Đại học Y khoa	106
4.3.1. Lãnh đạo thực hiện công tác tổ chức, phân công trách nhiệm cho các bộ phận chức năng, các khoa, phòng thực hiện đề án một cách đồng bộ, hiệu quả.	106
4.3.2. Hoàn thiện quy trình khám chữa bệnh tại bệnh viện	110
4.3.3. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và điều hành công tác khám chữa bệnh	111
4.3.4. Nâng cao ý thức trách nhiệm của các cán bộ y tế	112
4.3.5. Thực hiện các hoạt động cải tiến chất lượng	113
4.4. Một số kiến nghị.....	114
4.4.1. Kiến nghị với cơ quan quản lý Nhà nước	114
4.4.2. Kiến nghị với Bệnh viện Trường Đại học Y khoa.....	114
KẾT LUẬN	115
TÀI LIỆU THAM KHẢO	117
PHỤ LỤC	119

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

BCH	Ban chấp hành
BHYT	Bảo hiểm y tế
BV	Bệnh viện
BYT	Bộ Y tế
CBVC	Cán bộ viên chức
CD	Công đoàn
CLS	Cận lâm sàng
CNTT	Công nghệ thông tin
DHTN	Đại học Thái Nguyên
GDDT	Giáo dục Đào tạo
GMHS	Gây mê hồi sức
HC - QT -TCCB	Hành chính - Quản trị - Tổ chức cán bộ
HSSV	Học sinh, Sinh viên
KCB	Khám chữa bệnh
KHKT	Khoa học kỹ thuật
KHTH	Kế hoạch tổng hợp
KTV	Kỹ thuật viên
LS	Lâm sàng
NB	Người bệnh
NCKH	Nghiên cứu khoa học
NK	Nhiễm khuẩn
NVYT	Nhân viên y tế
PDCA	Chu trình PDCA (Lập kế hoạch - Thực hiện - Kiểm tra - điều chỉnh) là chu trình cải tiến liên tục
QLCL	Quản lý chất lượng
SYT	Sở Y tế
TCCB	Tổ chức cán bộ
TCKT	Tài chính kế toán
TĐKT-KL	Thi đua khen thưởng - kỷ luật
TNCS HCM	Thanh niên Cộng sản Hồ Chí Minh
TQM	Quản lý chất lượng toàn diện
TTB	Trang thiết bị
WHO	(World Health Organization) Tổ chức y tế thế giới
XN	Xét nghiệm

DANH MỤC BẢNG

Bảng 3.1: Tổng hợp kết quả kiểm tra theo Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện của các bệnh viện trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên năm 2013 - 2015.....	38
Bảng 3.2: Tổng hợp kết quả hoạt động chuyên môn của Bệnh viện giai đoạn 2013 - 2015.....	48
Bảng 3.3: Tổng hợp kết quả hoạt động tài chính Bệnh viện giai đoạn 2013 - 2015.....	50
Bảng 3.4: Tổng hợp kỹ thuật cao mới được áp dụng tại bệnh viện	53
Bảng 3.5: Kết quả khám chữa bệnh giai đoạn 2013 - 2015.....	54
Bảng 3.6: Danh sách Hội đồng Quản lý chất lượng bệnh viện.....	58
Bảng 3.7: Cơ cấu cán bộ viên chức bệnh viện năm 2014 – 2015	59
Bảng 3.8: Các chỉ số chất lượng áp dụng tại bệnh viện	67
Bảng 3.9: Bảng tổng hợp kết quả chung đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2013 - 2015.....	72
Bảng 3.10: Tổng hợp kết quả đánh giá chất lượng bệnh viện theo các mức giai đoạn 2013 - 2015.....	73
Bảng 3.11: Tổng hợp ưu, nhược điểm và vấn đề cần cải tiến của bệnh viện năm 2013 - 2015.....	75
Bảng 3.12: Mô tả tuổi của đối tượng tham gia nghiên cứu	77
Bảng 3.13: Phân bố độ tuổi theo giới của đối tượng tham gia nghiên cứu.....	78
Bảng 3.14: Phân bố dân tộc và tình trạng hôn nhân của đối tượng tham gia nghiên cứu	78
Bảng 3.15: Mô tả trình độ học vấn và nghề nghiệp của đối tượng nghiên cứu	79
Bảng 3.16: Mô tả số ngày nằm viện của đối tượng nghiên cứu.....	79
Bảng 3.17: Mô tả số lần nằm viện của đối tượng nghiên cứu	80
Bảng 3.18: Mô tả Đối tượng khám chữa bệnh.....	80
Bảng 3.19. Tổng hợp tỷ lệ hài lòng của người bệnh đối với từng yếu tố của bệnh viện	82

Bảng 3.20: Tổng hợp tỷ lệ hài lòng của người bệnh đối với khả năng tiếp cận của bệnh viện	83
Bảng 3.21: Tổng hợp tỷ lệ hài lòng của người bệnh đối với Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị của bệnh viện.....	85
Bảng 3.22: Tổng hợp tỷ lệ hài lòng của người bệnh đối với Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh của bệnh viện	88
Bảng 3.23: Tổng hợp tỷ lệ hài lòng của người bệnh đối với Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế của bệnh viện.....	91
Bảng 3.24: Tổng hợp tỷ lệ hài lòng của người bệnh đối với Kết quả cung cấp dịch vụ của bệnh viện.....	94