

**ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ**

HOÀNG THỊ THU

**QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
TẠI BỆNH VIỆN Y HỌC CỔ TRUYỀN - BỘ CÔNG AN**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN LÝ KINH TẾ
CHƯƠNG TRÌNH ĐỊNH HƯỚNG THỰC HÀNH**

Hà Nội – 2015

**ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ**

HOÀNG THỊ THU

**QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
TẠI BỆNH VIỆN Y HỌC CỔ TRUYỀN - BỘ CÔNG AN**

Chuyên ngành: Quản lý kinh tế

Mã số: 60 34 04 10

**LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN LÝ KINH TẾ
CHƯƠNG TRÌNH ĐỊNH HƯỚNG THỰC HÀNH**

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC

**XÁC NHẬN CỦA
CÁN BỘ HƯỚNG DẪN**

**XÁC NHẬN CỦA CHỦ TỊCH HĐ
CHẤM LUẬN VĂN**

PGS. TS. LÊ XUÂN ĐÌNH

PGS. TS. PHẠM VĂN DŨNG

Hà Nội – 2015

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện luận văn này tôi đã nhận được nhiều sự giúp đỡ, động viên của đồng nghiệp và người thân.

Xin trân trọng cảm ơn **PSG. TS. Lê Xuân Đình** - Thầy đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ tôi về mọi mặt đồng thời đã động viên tôi thực hiện hoàn thành Luận văn thạc sĩ này.

Xin trân trọng cảm ơn Ban giám đốc Bệnh viện Y học cổ truyền - Bộ Công an và các khoa phòng chức năng và gia đình đã tạo mọi điều kiện thuận lợi, giúp đỡ tôi trong suốt quá trình thực hiện Luận văn ở Bệnh viện Y học cổ truyền - Bộ Công an.

Xin trân trọng cảm ơn các đồng nghiệp tại Bệnh viện, tập thể lớp QLKT K21 - Lớp 2 Trường Đại học Kinh tế - Đại học Quốc Gia Hà Nội đã giúp đỡ tôi trong việc cung cấp các tài liệu, số liệu phục vụ cho quá trình thực hiện Luận văn này.

Trong quá trình tìm hiểu và thực hiện luận văn, với trình độ, kinh nghiệm và điều kiện nghiên cứu còn nhiều hạn chế nên không thể tránh khỏi những sai sót và những nhận định chủ quan. Kính mong các thầy cô, đồng nghiệp và bạn bè góp ý, bổ sung để luận văn có tính thực tiễn hơn.

Xin trân trọng cảm ơn!

LỜI CAM ĐOAN

Tôi tên là: Hoàng Thị Thu

Sinh ngày: 30 tháng 12 năm 1985

Quê quán: Thị trấn Chũ, huyện Lục Ngạn, tỉnh Bắc Giang

Hiện đang công tác tại: Cục Quản trị, Tổng cục Hậu cần - Kỹ thuật, Bộ Công an

Địa chỉ cơ quan: số 80 Trần Quốc Hoàn, phường Dịch Vọng, quận Cầu Giấy, thành phố Hà Nội.

Là học viên cao học Khóa 21 của trường Đại học kinh tế, Đại học Quốc gia Hà Nội; Ngành: Kinh tế chính trị; Chuyên ngành: Quản lý kinh tế. Mã số: 60 34 04 10.

Cam đoan đề tài: “Quản lý chất lượng dịch vụ tại Bệnh viện Y học cổ truyền - Bộ Công an”.

Người hướng dẫn khoa học: PGS. TS. Lê Xuân Đình

Luận văn được thực hiện tại Trường Đại học kinh tế, Đại học Quốc gia Hà Nội.

Đề tài này là công trình nghiên cứu của riêng tôi, các kết quả nghiên cứu có tính độc lập riêng, không sao chép bất kỳ tài liệu nào và chưa được công bố toàn bộ nội dung này bất kỳ ở đâu. Nội dung của luận văn có tham khảo và sử dụng một số thông tin, tài liệu từ các nguồn sách, tạp chí được liệt kê trong danh mục các tài liệu tham khảo.

Tôi xin hoàn toàn chịu trách nhiệm về lời cam đoan của tôi.

MỤC LỤC

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT.....	i
DANH MỤC BẢNG BIỂU	ii
DANH MỤC HÌNH.....	iv
DANH MỤC SƠ ĐỒ	v
PHẦN MỞ ĐẦU	1
CHƯƠNG 1 TỔNG QUAN NGHIÊN CỨU VÀ CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁM CHỮA BỆNH	5
1.1. Tổng quan nghiên cứu	5
1.2. Cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ và quản lý chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh.....	9
1.2.1. Một số khái niệm	9
1.2.2. Một số mô hình quản lý chất lượng dịch vụ.....	Error! Bookmark not defined.
1.2.3. Quản lý chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh.....	Error! Bookmark not defined.
1.2.4. Tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh.....	Error! Bookmark not defined.
1.2.5. Nội dung quản lý chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Bệnh viện	Error! Bookmark not defined.
CHƯƠNG 2 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	Error! Bookmark not defined.
2.1. Nguồn dữ liệu, tài liệu	Error! Bookmark not defined.
2.2. Phương pháp nghiên cứu được sử dụng	Error! Bookmark not defined.
2.3. Công cụ được sử dụng	Error! Bookmark not defined.

CHƯƠNG 3 THỰC TRẠNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG KHÁM CHỮA BỆNH TẠI BỆNH VIỆN Y HỌC CỔ TRUYỀN - BỘ CÔNG AN.....Error!

Bookmark not defined.

3.1. Giới thiệu về bệnh viện Y học cổ truyền - Bộ Công anError! Bookmark not defined.

3.1.1. Lịch sử hình thành và phát triểnError! Bookmark not defined.

3.1.2. Cơ cấu tổ chức Bệnh viện Y học cổ truyền - Bộ Công an.....Error! Bookmark not defined.

3.1.3. Chức năng, nhiệm vụ của Bệnh việnError! Bookmark not defined.

3.2. Thực trạng quản lý chất lượng khám chữa bệnh tại Bệnh viện Y học cổ truyền - Bộ Công an.....Error! Bookmark not defined.

3.2.1. Quản lý công tác chuyên môn và khám chữa bệnhError! Bookmark not defined.

3.2.2. Quản lý trang thiết bị y tế.....Error! Bookmark not defined.

3.2.3. Quản lý cơ sở vật chất hạ tầng và trang thiết bịError! Bookmark not defined.

3.2.4. Quản lý nguồn nhân lựcError! Bookmark not defined.

3.2.5. Công tác chỉ đạo tuyến.....Error! Bookmark not defined.

3.2.6. Quản lý Hậu Cần - Tài Vụ.....Error! Bookmark not defined.

3.2.7. Thực trạng triển khai quản lý chất lượng Bệnh viện theo quy định của Bộ Y tế.....Error! Bookmark not defined.

3.2.8. Đánh giá chungError! Bookmark not defined.

3.3. Đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh đối với chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Bệnh viện Y học cổ truyền - Bộ Công anError! Bookmark not defined.

3.4. Nhận xét chungError! Bookmark not defined.

CHƯƠNG 4 MỘT SỐ GIẢI PHÁP QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG KHÁM CHỮA BỆNH TẠI BỆNH VIỆN Y HỌC CỔ TRUYỀN - BỘ CÔNG AN TRONG GIAI ĐOẠN 2016 - 2020.....Error! Bookmark not defined.

4.1. Phương hướng quản lý chất lượng khám chữa bệnh của Bệnh viện Y học cổ truyền - Bộ công an giai đoạn 2016 - 2020**Error! Bookmark not defined.**

4.2. Một số giải pháp quản lý chất lượng khám chữa bệnh tại Bệnh viện Y học cổ truyền Bộ Công an giai đoạn 2016-2020**Error! Bookmark not defined.**

4.2.1. Áp dụng bộ tiêu chí, tiêu chuẩn quản lý chất lượng Bệnh viện.....**Error! Bookmark not defined.**

4.2.2. Xây dựng quy chế dân chủ, nâng cao đạo đức nghề nghiệp**Error! Bookmark not defined.**

4.2.3. Ứng dụng công nghệ thông tin công tác quản lý**Error! Bookmark not defined.**

4.2.4. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực**Error! Bookmark not defined.**

4.2.5. Kiểm kê thường xuyên mức độ hài lòng của người bệnh**Error! Bookmark not defined.**

4.2.6. Phòng ngừa sự cố y khoa và đảm bảo an toàn người bệnh**Error! Bookmark not defined.**

4.2.7. Cải cách thủ tục hành chính giảm thời gian chờ đợi của người bệnh**Error! Bookmark not defined.**

4.2.8. Thông tin cho người bệnh đầy đủ, đúng và kịp thời**Error! Bookmark not defined.**

4.3. Một số khuyến nghị**Error! Bookmark not defined.**

KẾT LUẬN**Error! Bookmark not defined.**

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO12

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

STT	Ký hiệu	Nguyên nghĩa
1.	BHYT	Bảo hiểm y tế
2.	CAND	Công an nhân dân
3.	CBCS	Cán bộ chiến sỹ
4.	CKI	Chuyên khoa một
5.	CNV	Công nhân viên
6.	KCB	Khám chữa bệnh
7.	NB	Người bệnh
8.	NCKH	Nghiên cứu khoa học
9.	NVYT	Nhân viên y tế
10.	XQ	X-quang
11.	YDHCT	Y dược học cổ truyền
12.	YHCT	Y học cổ truyền
13.	YHHĐ	Y học hiện đại

DANH MỤC BẢNG BIỂU

STT	Bảng	Nội dung	Trang
1.	Bảng 3.1	Hoạt động khám chữa bệnh tại Bệnh viện Y học cổ truyền - Bộ Công an giao đoạn 2011 - 2014	33
2.	Bảng 3.2	Hoạt động khám bệnh nội trú	33
3.	Bảng 3.3	Hoạt động phòng khám	34
4.	Bảng 3.4	Tình hình thực hiện BHYT tại Bệnh viện	34
5.	Bảng 3.5	Các công trình nghiên cứu tại Bệnh viện Y học cổ truyền - Bộ Công an giai đoạn 2011 - 2014	35
6.	Bảng 3.6	Tình hình sử dụng dược liệu 2011 - 2014	36
7.	Bảng 3.7	Đặc điểm của đối tượng nghiên cứu	46
8.	Bảng 3.8	Nhân viên y tế phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi vào viện và trong quá trình điều trị	47
9.	Bảng 3.9	Bác sĩ giải thích về tình trạng bệnh, chẩn đoán, phương pháp điều trị	47
10.	Bảng 3.10	Nhân viên y tế giúp đỡ người bệnh trong việc chăm sóc, ăn uống, vệ sinh hàng ngày	48
11.	Bảng 3.11	Nhân viên y tế giải thích và động viên người bệnh trước, trong và sau khi làm các kỹ thuật, thủ thuật	48
12.	Bảng 3.12	Nhân viên y tế công khai thuốc trước khi sử dụng cho người bệnh	49
13.	Bảng 3.13	Nhân viên y tế có lời nói, cử chỉ, thái độ thân thiện với người bệnh	49

14.	Bảng 3.14	Nhân viên y tế tận tình giúp đỡ người bệnh, không có biểu hiện ban ơn, gợi ý tiền quà	50
15.	Bảng 3.15	Các thủ tục hành chính không phiền hà và không làm mất thời gian chờ đợi cho người bệnh	50
16.	Bảng 3.16	Nhân viên y tế hợp tác tốt với nhau trong khi điều trị, chăm sóc người bệnh	51
17.	Bảng 3.17	Người bệnh hài lòng với công tác điều trị, chăm sóc, phục vụ của nhân viên y tế	51
18.	Bảng 3.18	Người bệnh hài lòng với cơ sở hạ tầng và trang thiết bị của bệnh viện	52

DANH MỤC HÌNH

STT	Hình	Nội dung	Trang
1	Hình 1.1	Hệ thống mở của vận hành dịch vụ	10
2	Hình 3.2	Tổng hợp sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú	52

DANH MỤC SƠ ĐỒ

STT	Sơ đồ	Nội dung	Trang
1	Sơ đồ 3.1	Cơ cấu tổ chức của Bệnh viện Y học cổ truyền - Bộ công an	30
2	Sơ đồ 3.2	Quy trình khám bệnh	32

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Con người là vốn quý nhất, vừa là động lực vừa là mục tiêu phát triển của kinh tế - xã hội, quyết định sự phát triển bền vững của đất nước, sức khỏe là vốn quý nhất của con người. Vì vậy, bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe nhân dân là hoạt động nhân đạo, trực tiếp đảm bảo nguồn nhân lực cho sự nghiệp xây dựng và bảo vệ Tổ quốc, là một trong những chính sách ưu tiên hàng đầu của Đảng và Nhà nước (Nghị quyết 46-NQ/TW, ngày 23/2/2005 của Bộ Chính trị).

Nhiều năm qua, Việt Nam đã từng bước lồng ghép Y dược học cổ truyền (YDHCT) vào hệ thống Y tế quốc gia, phát huy được vai trò to lớn của YDHCT. Đường lối phát triển YDHCT Việt Nam đã được khẳng định nhất quán là: Kế thừa, phát huy, phát triển y học cổ truyền kết hợp với y học hiện đại. Theo Tổ chức Y tế thế giới đánh giá Việt Nam là một trong bốn nước hàng đầu thế giới có hệ thống y học cổ truyền phát triển lâu đời và đóng góp tích cực vào sự nghiệp chăm sóc sức khỏe nhân dân (gồm Trung Quốc, Nhật Bản, Ấn Độ, Việt Nam).

Đóng góp chung trong thành tựu của ngành YDHCT nước nhà, Bệnh viện Y học cổ truyền - Bộ Công an là một trong năm bệnh viện hàng đầu của hệ thống y học cổ truyền (YHCT) toàn quốc với lịch sử 29 năm hình thành và phát triển. Từ một cơ sở y tế quy mô chỉ có 50 giường điều trị nội trú, 05 khoa, phòng và 42 cán bộ chiến sỹ. Đến nay, Bệnh viện YHCT đang triển khai xây dựng quy mô 400 giường điều trị nội trú với 20 khoa phòng. Đội ngũ thầy thuốc gồm các cán bộ khoa học có trình độ chuyên môn cao như tiến sĩ, thạc sĩ, bác sĩ chuyên khoa I, II được đào tạo trong và ngoài nước. Với phương pháp y học cổ truyền kết hợp y học hiện đại, Bệnh viện đã điều trị được nhiều ca bệnh khó, mãn tính như: Bệnh lý hậu môn trực tràng, hiếm muộn, tiền liệt tuyến, viêm gan, zona thần kinh, viêm đa khớp, thoát vị đĩa đệm, phục hồi chức năng sau tai biến mạch máu não, chấn thương sọ não, bệnh lý tiêu hoá... Cùng với chiến lược nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và cơ sở vật chất, Bệnh viện còn tập trung bảo tồn các giống cây thuốc quý ở các vùng, chú trọng kế thừa, phát triển những bài thuốc y học cổ truyền hay (bài thuốc “Thanh

não hoàn điều trị tăng huyết áp, tăng Cholesterol máu”, “Đoạt mệnh tán gia vị” điều trị viêm họng đỏ cấp tính, “Bổ dương hoàn ngũ” phục hồi chức năng vận động sau tai biến mạch máu não, “Quan tâm trục ứ thang” trong điều trị bệnh tim thiếu máu cục bộ, “Kim hoàng giải độc” trong điều trị zona thần kinh, “Kỳ châu phục hương phiến” trong điều trị viêm gan B mãn tính...); kinh nghiệm quý, kỹ thuật mới trong điều trị như: phương pháp laser châm phối hợp xoa bóp bấm huyệt, hòa long cứu, nhu châm, chườm thuốc y học cổ truyền, ngâm chân bằng thuốc y học cổ truyền...

Tuy nhiên, với đặc thù là Bệnh viện công lập nằm trong hệ thống Y tế Công an nhân dân, Bệnh viện Y học cổ truyền – Bộ công an còn mang thêm nhiệm vụ phục vụ trong chiến đấu và các yêu cầu nghiệp vụ của ngành. Có thể nói không có nhiệm vụ chiến đấu nghiệp vụ nào của Công an mà không có sự phục vụ của y tế (phục vụ chuyên án như cuộc đấu tranh chống các phần tử ly khai phục hồi tổ chức Fulro và nhà nước Đê Ga, hay bọn phản động kích động đồng bào dân tộc bạo loạn năm 2004, phản động tuyên truyền đòi thành lập Vương quốc Mông tự trị năm 2011, hoặc trong chuyên án ma túy...); Quản lý, tăng cường khám chữa bệnh nâng cao sức khỏe CBCS thường xuyên, đảm bảo đủ quân số khỏe phục vụ trong chiến đấu; Trực tiếp thực hiện chính sách nhân đạo của Đảng và nhà nước đối với cán phạm nhân. Đảm bảo khám chữa bệnh cho cán phạm nhân tại trại giam, cơ sở giáo dục cho BCA quản lý; Đảm bảo công tác vệ sinh phòng dịch, giúp nhân dân phòng chống thiên tai, bão lũ...

Bên cạnh những kết quả đạt được Bệnh viện Y học cổ truyền - Bộ Công an cũng còn tồn tại còn một số những hạn chế như: trang thiết bị y tế trang bị đã lâu thiếu đồng bộ, các thủ tục hành chính tuy đã được cải cách nhưng vẫn còn nhiều bất cập trong quy trình quản lý công việc, giải pháp công nghệ thông tin trong quản lý bệnh viện chưa được chú trọng, chất lượng nguồn nhân lực đặc biệt là đội ngũ bác sĩ, y tá tuy đã có nhiều chuyển biến nhưng nhìn chung vẫn còn chưa đáp ứng được yêu cầu của người bệnh.

Để quản lý chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh của Bệnh viện Y học cổ truyền - Bộ Công an, hướng tới mục tiêu đạt được dịch vụ y tế chất lượng cao (gồm: dịch vụ chăm sóc y tế phải an toàn, tin cậy, phải lấy bệnh nhân làm trung tâm, phục

vụ đúng lúc, hiệu quả và công bằng), đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh của cán bộ chiến sĩ và nhân dân. Đồng thời, khẳng định vị trí vững chắc của Bệnh viện trong hệ thống Y tế Việt Nam, cũng như trong khu vực và quốc tế. Vấn đề đặt ra hiện nay đối với Bệnh viện là cần tìm kiếm các giải pháp hiện đại để quản lý hiệu quả chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Bệnh viện Y học cổ truyền - Bộ Công an phù hợp với tình hình mới của sự phát triển của đất nước. Nhận thức được tầm quan trọng của vấn đề, học viên đã chọn đề tài ***“Quản lý chất lượng dịch vụ tại Bệnh viện Y học cổ truyền - Bộ Công an”*** để nghiên cứu và hoàn thành luận văn thạc sĩ.

2. Câu hỏi nghiên cứu

Tác động của công tác quản lý đối với chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh như thế nào và cần giải pháp gì để quản lý chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại bệnh viện Y học cổ truyền - Bộ Công an?

3. Mục tiêu và Nhiệm vụ nghiên cứu

* Mục tiêu: Đánh giá công tác quản lý chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Bệnh viện Y học cổ truyền - Bộ Công an và đề xuất các giải pháp thực hiện trong thời gian tới.

* Nhiệm vụ:

- Hệ thống hóa những lý luận liên quan đến chất lượng dịch vụ và quản lý chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh.

- Phân tích thực trạng quản lý chất lượng khám chữa bệnh tại Bệnh viện Y học cổ truyền - Bộ Công an giai đoạn 2011 - 2014. Trên cơ sở đó sẽ đưa ra những nhận xét đánh giá.

- Đề xuất một số giải pháp quản lý chất lượng khám chữa bệnh tại Bệnh viện Y học cổ truyền - Bộ Công an trong giai đoạn 2016-2020.

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: Luận văn tập trung nghiên cứu về công tác quản lý chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Bệnh viện Y học cổ truyền - Bộ Công an.

- Phạm vi nghiên cứu: Luận văn nghiên cứu công tác quản lý chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại bệnh viện Y học cổ truyền - Bộ Công an trong giai

đoạn 2011-2014, đề xuất giải pháp quản lý chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh trong giai đoạn tiếp theo 2016- 2020.

5. Những đóng góp mới của luận văn

Thứ nhất, Luận văn đã tổng hợp một số thông tin, kiến thức chung về chất lượng dịch vụ, chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh và những vấn đề về quản lý chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh.

Thứ hai, Luận văn cung cấp bức tranh toàn cảnh về công tác quản lý dịch vụ khám chữa bệnh tại bệnh viện Y học cổ truyền - Bộ Công an. Chỉ ra những kết quả đạt được cũng như khó khăn, tồn tại trong công tác quản lý chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Bệnh viện.

Thứ ba, Trên cơ sở phân tích những tồn tại, tiếp thu những bài học kinh nghiệm đề xuất các giải pháp hoàn thiện công tác quản lý chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Bệnh viện Y học cổ truyền - Bộ Công an.

6. Ý nghĩa lý luận và thực tiễn của luận văn

- Luận văn đã phân tích, đánh giá thực trạng, nêu ra những ưu và nhược điểm trong công tác quản lý chất lượng dịch vụ tại bệnh viện Y học cổ truyền - Bộ Công an. Kết quả nghiên cứu của luận văn đóng góp những ý kiến tham vấn có giá trị nhằm hoàn thiện định hướng về công tác quản lý chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Bệnh viện.

- Luận văn là một công trình nghiên cứu kết hợp lý luận với thực tiễn về vấn đề quản lý chất lượng trong dịch vụ y tế. Đây có thể là một tài liệu hữu ích cho các nhà quản lý cũng như các cán bộ công tác trong ngành y tế.

7. Cấu trúc của luận văn

Ngoài phần mở đầu, kết luận, danh mục các tài liệu tham khảo, nội dung của đề tài được trình bày trong 4 chương:

Chương 1: Tổng quan nghiên cứu và cơ sở lý luận về quản lý chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh

Chương 2: Phương pháp nghiên cứu

Chương 3: Thực trạng quản lý chất lượng khám chữa bệnh tại Bệnh viện Y học cổ truyền - Bộ Công an.

Chương 4: Một số giải pháp quản lý chất lượng dịch vụ khám chữa tại Bệnh viện Y học cổ truyền - Bộ Công an giai đoạn 2016-2020.

CHƯƠNG 1

TỔNG QUAN NGHIÊN CỨU VÀ CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁM CHỮA BỆNH

1.1. Tổng quan nghiên cứu

Liên quan đến hướng nghiên cứu của đề tài đã có nhiều công trình nghiên cứu, Trong đó nổi bật là:

** Tình hình nghiên cứu trong nước:*

- Đề tài: “*Xây dựng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2008 tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Bắc Giang*” năm 2012 của Đồng Đại Dương. Luận văn Thạc sĩ, Trường Đại học Nông nghiệp Hà Nội. Trong đề tài nghiên cứu này tác giả đã hệ thống hóa những lý thuyết cơ bản về tiêu chuẩn quản lý chất lượng ISO 9001:2008. Nghiên cứu, đánh giá về thực trạng công tác quản lý Bệnh viện và đề giải bài toán về sự thay đổi trong công tác quản lý, điều hành Bệnh viện tác giả đề xuất xây dựng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2008 tại khoa Khám bệnh - Bệnh viện Đa khoa tỉnh Bắc Giang. Tác giả cũng tính toán đến những thuận lợi và khó khăn của Bệnh viện trong việc triển khai hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2008 nhằm thực hiện các quy trình, mục tiêu hiệu quả hơn. Tuy nhiên, Luận văn mới chỉ đưa ra một số quy trình thủ tục cơ bản nhất của khoa Khám bệnh một số quy trình chưa đưa ra được đó là quy trình kiểm soát máy móc thiết bị, quy trình xử lý môi trường, quy trình giải quyết đơn thư khiếu nại và nhiều quy trình quản lý khác tại 30 khoa, phòng còn lại của Bệnh viện cần tiếp tục nghiên cứu triển khai.

- Đề tài: “*Chính sách hỗ trợ đổi mới công nghệ để nâng cao hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng trong Bệnh viện (nghiên cứu trường hợp áp dụng*

Hệ thống quản lý chất lượng tại Bệnh viện Bạch Mai)” năm 2011 của Vũ Hồng Dân. Luận văn Thạc sĩ, trường Đại học Khoa học xã hội và Nhân văn - Đại học Quốc gia Hà Nội. Trong công trình nghiên cứu này tác giả đã xây dựng hệ thống cơ sở lý luận về chính sách, công nghệ và đổi mới công nghệ; các khái niệm, nguyên tắc quản lý chất lượng; các chính sách của nhà nước về việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng tại Bệnh viện Bạch Mai (hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008); thông qua việc phân tích những tồn tại của chính sách đã ban hành để đề xuất giải pháp nâng cao hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng tại Bệnh viện. Nghiên cứu của tác giả cho thấy những hiệu quả rõ rệt sau hơn một năm (2009 - 2010) Bệnh viện áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2008 cụ thể: số ngày điều trị trung bình đã giảm xuống dưới 12 ngày, tỷ lệ nhiễm khuẩn bệnh viện đạt 5,8%... Điều này khẳng định việc lựa chọn và áp dụng các mô hình quản lý chất lượng phù hợp tại các bệnh viện là yếu tố quan trọng để nâng cao chất lượng dịch vụ.

- Đề tài: *“Đánh giá các nhân tố tác động đến sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ khám bệnh ngoại trú tại TP.HCM; so sánh giữa bệnh viện công và bệnh viện tư”* năm 2013 của Phạm Thị Phương Loan. Luận văn Thạc sĩ, Trường Đại học Bách Khoa - Đại học Quốc gia thành phố Hồ Chí Minh. Về mặt lý thuyết, trong công trình nghiên cứu này tác giả đã xây dựng mô hình khái niệm được thiết kế dựa trên các nghiên cứu của Lim & Tang (2000), Youssef *et al.* (1995), Jabnoun & Chaker (2003) và Siddiqui & Khandaker (2007). Những mô hình này sử dụng thang đo SERVQUAL của Parasuraman *et al.* (1985, 1988) để đánh giá chất lượng dịch vụ khám ngoại trú tại các Bệnh viện ở TPHCM. Về mặt thực tiễn: Đề tài mô tả cái nhìn tổng quát chất lượng dịch vụ và sự hài lòng khám ngoại trú tại các bệnh viện ở thành phố Hồ Chí Minh. Chất lượng dịch vụ và sự hài lòng chỉ đạt trên mức trung bình một chút, trong đó bệnh viện tư được đánh giá cao hơn ở bệnh viện công về tất cả các mặt nghiên cứu. Đối với các Bệnh viện, nhân tố đóng góp mạnh nhất vào cải thiện sự hài lòng là *Sự phục vụ của bác sĩ, điều dưỡng*. Còn nhân tố cần quan tâm cải thiện là *Thời gian phục vụ* khi nhân tố này tại bệnh viện công rất kém.

Tuy nhiên, phạm vi nghiên cứu của đề tài khá rộng (gồm hệ thống y tế Việt Nam và thành phố Hồ Chí Minh) và chưa đề cập đến một phương pháp hiệu quả cụ thể để quản lý chất lượng dịch vụ đối với các bệnh viện mà chỉ đề xuất hướng giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ thông qua tập trung nguồn lực vào nâng cấp sự phục vụ của lực lượng cán bộ y tế và cải thiện cơ sở vật chất.

- Đề tài: *“Nâng cao chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Phú Yên”* năm 2011 của Nguyễn Xuân Vỹ. Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Nha Trang. Trong công trình nghiên cứu này tác giả đã đánh giá cảm nhận của bệnh nhân về các thành phần chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh ở Bệnh viện Đa khoa tỉnh Phú Yên và ảnh hưởng của chúng đến sự hài lòng của người bệnh. Để giải quyết mục tiêu này, tác giả đã thực hiện một đánh giá tổng quan về thực trạng hoạt động cung cấp dịch vụ khám chữa bệnh của Bệnh viện Đa khoa tỉnh Phú Yên trong thời gian qua. Nghiên cứu tài liệu để xây dựng mô hình mô tả mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh và sự hài lòng của người bệnh; Trong đó, các thành phần chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh được xây dựng theo mô hình Servperf và điều chỉnh phù hợp với dịch vụ khám chữa bệnh tại Bệnh viện Phú Yên thông qua một quy trình nghiên cứu chặt chẽ bao gồm phỏng vấn tay đôi và điều tra thí điểm.

Đề tài cũng thực hiện việc đánh giá các thang đo bằng một quy trình gồm 3 bước, từ phân tích hệ số tin cậy Cronbach’ alpha và EFA cho từng thang đo, đến phân tích EFA chung cho tất cả các thang đo và sau cùng là một phân tích CFA để khẳng định độ tin cậy và giá trị của các đo lường. Việc kiểm định mô hình giả thuyết và các giả thuyết đề xuất dựa vào phương pháp mô hình phương trình cấu trúc (SEM) cho phép kiểm soát được các sai số cũng như xác định được mối quan hệ giữa các thành phần chất lượng dịch vụ. Quan trọng hơn, tất cả 5 giả thuyết đề xuất đều được ủng hộ bởi dữ liệu điều tra thực tế dựa trên một mẫu đại diện 198 người bệnh được lựa chọn ngẫu nhiên tại Bệnh viện. Đề tài này có những đóng góp nhất định về mặt lý thuyết cũng như ứng dụng thực tiễn tại Bệnh viện. Tác giả cũng đã đề xuất một số giải pháp cụ thể để nâng cao chất lượng dịch vụ cũng như sự hài lòng của bệnh nhân tại Bệnh viện Phú Yên. Trong đó, nhấn mạnh đến sự kết hợp

hài hòa giữa 2 khía cạnh “con người” và “phương tiện” là quan trọng để nâng cao sự hài lòng của người bệnh mà không đề cập đến phương diện quản lý chất lượng.

** Tình hình nghiên cứu trên thế giới:*

Mô hình quản lý chất lượng có một lịch sử phát triển lâu dài, từ những năm đầu thế kỷ 20, mô hình kiểm soát chất lượng bằng kỹ thuật thống kê - TQC đã được kỹ sư Shewhart đề xuất và áp dụng, cho đến nay mô hình đã phát triển và hoàn thiện không ngừng với nhiều cách tiếp cận khác nhau như: kiểm tra chất lượng (QI - Quality Inspection), quản lý chất lượng (QC- Quality Control), đảm bảo chất lượng (QA - Quality Assurance), quản lý chất lượng (QM - Quality Management). Để phân biệt và giới thiệu các mô hình quản lý này trên toàn cầu, các học giả đã gắn các mô hình với các tên gọi như: mô hình quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc tế ISO 9000, mô hình quản lý chất lượng toàn diện (TQM - Total Quality Management)... các mô hình trên đã được đông đảo các tổ chức hàng đầu trên thế giới áp dụng thành công như Toyota, Nokia, Samsung... tùy theo trình độ phát triển, đặc thù văn hóa, nhu cầu quản lý mà lãnh đạo tổ chức lựa chọn và áp dụng một mô hình hoặc tích hợp các mô hình chất lượng với nhau.

Trong sự vận động phát triển của thế giới hiện nay với xu hướng toàn cầu hóa đã tạo ra những thách thức mới đối với tất cả các ngành các lĩnh vực. Quản lý chất lượng ngày nay chính là cốt lõi của sự phát triển bền vững. Quản lý chất lượng không chỉ được áp dụng trong ngành công nghiệp mà còn trong các ngành dịch vụ, kể cả dịch vụ hành chính công, trong mọi loại hình công ty, từ quy mô lớn đến quy mô nhỏ, cho dù có tham gia vào thị trường quốc tế hay không. Quản lý chất lượng đảm bảo cho tổ chức làm đúng những việc phải làm và đề đạt được mục tiêu chất lượng.

Quản lý chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh là hình thức tổ chức các nguồn lực một cách hiệu quả nhất nhằm đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe của những người có nhu cầu nhất nhằm mục đích phòng bệnh và chăm sóc sức khỏe, an toàn, không gây lãng phí mà vẫn đảm bảo đáp ứng được các yêu cầu cao hơn.

Thực hiện mục tiêu chiến lược quốc gia bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe nhân dân giai đoạn 2011 - 2020, tầm nhìn đến năm 2030: “*Bảo đảm mọi người dân được hưởng các dịch vụ chăm sóc sức khỏe ban đầu, mở rộng tiếp cận và sử dụng các dịch vụ y tế có chất lượng. Người dân được sống trong cộng đồng an toàn, phát triển tốt về thể chất và tinh thần. Giảm tỷ lệ mắc bệnh, tật, nâng cao thể lực, tăng tuổi thọ, nâng cao chất lượng dân số*” (Quyết định số 122/QĐ-TTg, ngày 10/01/2013). Bệnh viện Y học cổ truyền - Bộ Công an xây dựng mục tiêu đạt được dịch vụ y tế chất lượng cao, gồm: dịch vụ chăm sóc y tế phải an toàn, tin cậy, phải lấy bệnh nhân làm trung tâm, phục vụ đúng lúc, hiệu quả và công bằng. Với ý nghĩa đó đề tài luận văn Thạc sĩ “***Quản lý chất lượng dịch vụ tại Bệnh viện Y học cổ truyền - Bộ Công an***” có tính cần thiết, độc lập và không trùng với các công trình đã nghiên cứu trước đây. Kết quả nghiên cứu của đề tài có thể giải quyết một số vấn đề do thực tiễn đặt ra, giúp Ban lãnh đạo Bệnh viện đưa ra những quyết sách phù hợp nâng cao công tác quản lý chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh của đơn vị.

1.2. Cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ và quản lý chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh

1.2.1. Một số khái niệm

1.2.1.1. Khái niệm về chất lượng dịch vụ

- Dịch vụ theo định nghĩa của Heizer and Render (2006) là: “*Những hoạt động kinh tế thường tạo ra sản phẩm vô hình (chẳng hạn dịch vụ giáo dục, giải trí, cho thuê phòng, chính phủ, tài chính và y tế)*”.

- Chất lượng dịch vụ được định nghĩa: “*Mức độ dịch vụ đáp ứng hay vượt quá mong đợi của khách hàng*” (Parasuraman et al, 1985).

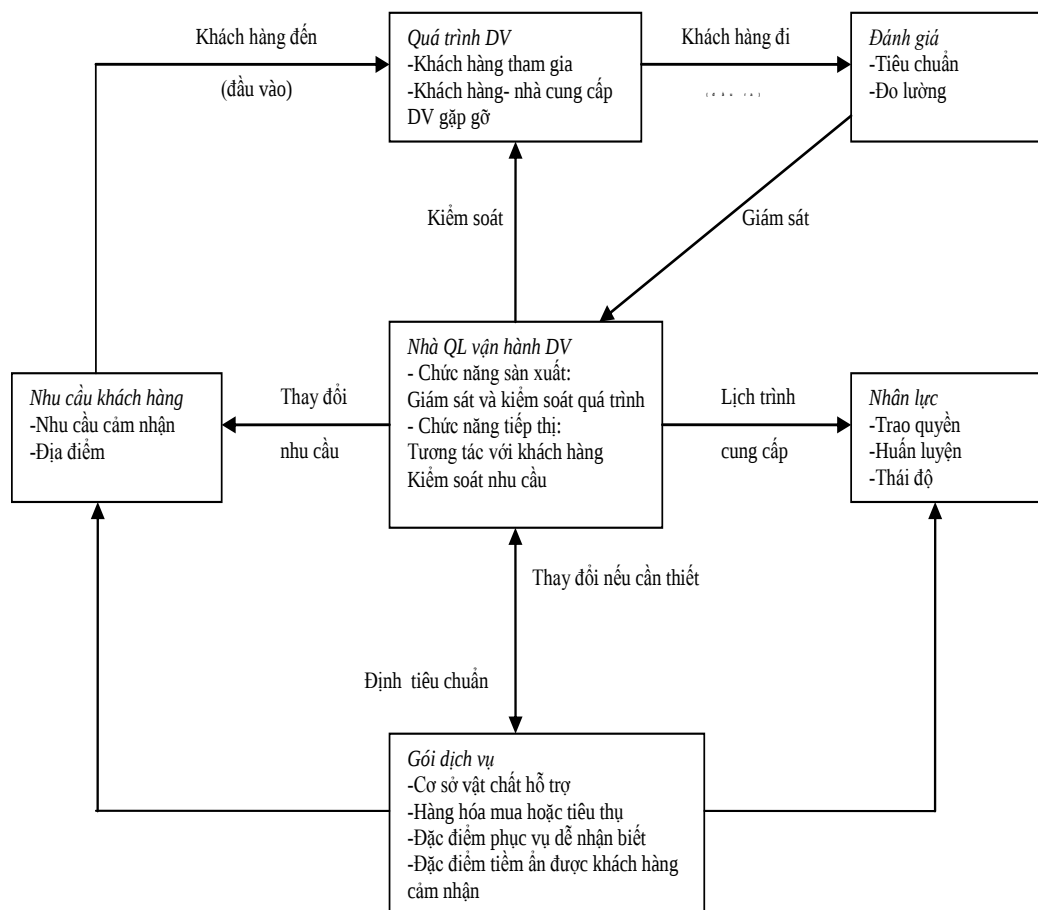
Các nhà nghiên cứu chia chất lượng dịch vụ thành hai phần: chất lượng kỹ thuật và chất lượng chức năng (Gronroos, 1984; Mangold & Babakus, 1991). Chất lượng kỹ thuật đề cập đến chất lượng của sản phẩm dịch vụ trong khi chất lượng chức năng đề cập đến cách thức sản phẩm dịch vụ được chuyển giao.

Theo Kanji et al (1999), phần lớn các định nghĩa chất lượng khi áp dụng cho dịch vụ đều lấy khách hàng làm trung tâm.

Theo Lewis & Booms (1983) cho rằng chất lượng dịch vụ là thước đo mức độ của dịch vụ đáp ứng kỳ vọng của khách hàng đến mức nào.

Chất lượng dịch vụ là tiền tố quan trọng của thỏa mãn khách hàng. Sự thỏa mãn khách hàng ảnh hưởng đến quyết định sau khi mua, quyết định cảm nhận và quyết định tương lai (Cronin & Taylor, 1992).

Một đặc điểm riêng biệt trong vận hành dịch vụ là sự tham gia của khách hàng trong quá trình dịch vụ (Fitzsimmons & Fitzsimmons, 2001). Hình 1.1 dưới đây cho thấy khách hàng là một đầu vào, được chuyển đổi qua quá trình dịch vụ, trở thành đầu ra với một sự hài lòng nhất định.



Hình 1.1: Hệ thống mở của vận hành dịch vụ

Nguồn: Fitzsimmons & Fitzsimmons, 2001

Đối với dịch vụ, quá trình là sản phẩm. Vì vậy, vai trò của nhà quản lý vận hành dịch vụ bao gồm cả hoạt động sản xuất và tiếp thị trong hệ thống mở có sự tham gia của khách hàng. Vai trò tiếp thị thể hiện trên hai nhiệm vụ chính hàng ngày: (1) hướng dẫn khách hàng đóng vai trò chủ động tham gia trong quá trình dịch vụ và (2) điều hòa nhu cầu để thích hợp với khả năng phục vụ (Fitzsimmons & Fitzsimmons, 2001).

Theo TCVN và ISO 9000, thì chất lượng dịch vụ là mức phù hợp của sản phẩm dịch vụ thoả mãn các yêu cầu đề ra hoặc định trước của người mua. Chất lượng dịch vụ là sự tạo nên trù tượng, khó nắm bắt bởi các đặc tính riêng của dịch vụ, sự tiếp cận chất lượng được tạo ra trong quá trình cung cấp dịch vụ, thường xảy ra trong sự gặp gỡ giữa khách hàng và nhân viên giao tiếp.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tiếng Việt

1. Tạ Thị Kiều An và cộng sự, 2004. *Quản lý chất lượng trong các tổ chức*. Hà Nội: Nhà xuất bản Thống kê.
2. Bộ Công an, 2006. *Bệnh viện Y học cổ truyền Bộ Công an 20 năm truyền thống, 10 năm xây dựng, phát triển*: Hà Nội: Nhà xuất bản Công an nhân dân.
3. Bộ Y tế, 2008. *Quyết định số 29/2008/QĐ-BYT ngày 18/8/2008 về việc ban hành Quy tắc ứng xử của cán bộ, viên chức trong các đơn vị sự nghiệp y tế*. Hà Nội.
4. Vũ Hồng Dân, 2011. *Chính sách hỗ trợ đổi mới công nghệ để nâng cao hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng trong Bệnh viện (nghiên cứu trường hợp áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng tại Bệnh viện Bạch Mai)*. Luận văn Thạc sĩ. Trường Đại học Khoa học xã hội và Nhân văn - Đại học Quốc gia Hà Nội.
5. Đồng Đại Dương, 2012. *Xây dựng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2008 tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Bắc Giang*. Luận văn Thạc sĩ. Trường Đại học Nông nghiệp Hà Nội.
6. John S.Oakland, 1994. *Quản lý chất lượng đồng bộ*. Hà Nội: Nhà xuất bản Thống kê, Đại học Kinh tế Quốc dân.
7. Phạm Thị Phương Loan, 2013. *Đánh giá các nhân tố tác động đến sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ khám bệnh ngoại trú tại TP.HCM; so sánh giữa bệnh viện công và bệnh viện tư*. Luận văn thạc sĩ. Trường Đại học Bách Khoa – ĐHQG TP. Hồ Chí Minh.
8. Nguyễn Thị Ly và cộng sự, 2007. *Khảo sát sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại các bệnh viện tỉnh Hải Dương*. Kỷ yếu các đề tài nghiên cứu khoa học, Hội nghị khoa học điều dưỡng toàn quốc lần thứ III, Hội Điều dưỡng Việt Nam, 163- 68.
9. Hà Thị Mai và cộng sự, 2011. *Khảo sát sự hài lòng của người bệnh và người nhà người bệnh đối với công tác khám chữa bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện 87*. Kỷ niệm 30 năm ngày truyền thống Bệnh viện 87(10/7/1981-10/7/2011), 172-76.

10. Nguyễn Đình Phan, 2005. *Giáo trình Quản lý chất lượng trong các tổ chức*, Hà Nội: Nhà xuất bản Lao động – Xã hội.
11. Nguyễn Đình Phan và Đặng Ngọc Sự, 2012. *Giáo trình Quản trị chất lượng*, Hà Nội: Nhà xuất bản Đại học Kinh tế Quốc dân.
12. Hà Thị Soạn và cộng sự, 2007. *Đánh giá sự hài lòng của người bệnh và người nhà người bệnh đối với công tác khám chữa bệnh tại một số bệnh viện tỉnh Phú Thọ năm 2006*. Kỷ yếu các đề tài nghiên cứu khoa học. Hội nghị khoa học điều dưỡng toàn quốc lần thứ III, Hội Điều dưỡng Việt Nam, 17-23.
13. Trần Sửu, 2004. *Quản lý chất lượng sản phẩm*. Hà Nội: Nhà xuất bản Thống kê.
14. Lê Thành Tài và cộng sự, 2008. *Khảo sát mức độ hài lòng của bệnh nhân nội trú tại Bệnh viện Tai-Mũi-Họng Cần Thơ*. Tập 12, phụ bản của số 4. Y học TP. Hồ Chí Minh.
15. Nguyễn Văn Tâm, 2008. *Chuyên đề nghiên cứu khoa học. Một số giải pháp để nâng cao chất lượng hoạt động của Khoa dược bệnh viện Quận 3 – Tp. Hồ Chí Minh*. TP. HCM.
16. Trương Đoàn Thể và cộng sự, 2002. *Giáo trình Quản trị sản xuất và tác nghiệp*. Hà Nội: Nhà xuất bản Thống kê.
17. Nguyễn Đồng Thông, 2004. *Chuyên đề nghiên cứu khoa học. Hoàn thiện quy trình giám định và quản lý đối tượng khám chữa bệnh bảo hiểm y tế tại Quảng Ninh*. Hà Nội.
18. Thủ tướng chính phủ, 1999. *Chỉ thị số 25/1999/CT-TTg ngày 30/8/1999 về việc đẩy mạnh công tác Y, Dược học cổ truyền Việt Nam*. Hà Nội
19. Thủ tướng chính phủ, 2013. *Quyết định số 122/CT-TTg ngày 10/01/2013 về việc Phê duyệt Chiến lược quốc gia bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe nhân dân giai đoạn 2011 – 2020, tầm nhìn đến năm 2030*. Hà Nội
20. Nguyễn Quang Toàn, 1999. *ISO 9000 & TQM - Thiết lập hệ thống quản lý hướng vào chất lượng trong các doanh nghiệp*. Hà Nội: Nhà xuất bản Thống kê.
21. Phó Đức Trù và Phạm Hồng, 2002. *ISO 9000-2000*. Hà Nội: Nhà xuất Khoa học và Kỹ thuật.

22. Nguyễn Xuân Vỹ, 2011. *Nâng cao chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại bệnh viện Phú Yên*. Luận văn thạc sĩ. Trường Đại học Nha Trang.

Tài liệu Tiếng Anh

23. Fitzsimmons, J.A. and Fitzsimmons, M.J, 2001. “*Service Management Operations, Strategy, and Information Technology*”, third edition, International Edition 2001, McGraw-Hill Higher Education
24. Juran, J. M., & Gryna, F. M, 1988. *Juran's Quality Control Handbook (4 ed.)*. New York: McGraw-Hill.
25. Parasuraman.A, V.A Zeithaml,& Leonard.L. Berry, 1985.*A Conceptual model of service quality and its implication for future research*, Journal of marketing.
26. Phillip B. Crosby, 1979. *Quality is free*. New York: McGraw-Hill.

Tài liệu internet:

27. Lương Ngọc Khuê. *Yêu cầu và định hướng công tác quản lý chất lượng bệnh viện ở Việt Nam*, đăng trên (www.kcb.vn/ShowNews.aspx?lang=vn&cat=008&nid=169)
28. Hoàng Nhung. *Quản trị bệnh viện chưa gắn với hiệu quả kinh tế* (<http://www.thesaigontimes.vn/129904/Quan-tri-benh-vien-chua-gan-voi-hieu-qua-kinh-te.html>)