

Bs CKII Nguyễn Thị Tuyết - Khoa Khám

Vừa qua, ngày 18 – 22/5/2015 Công Quĩn lý Khám chữa bệnh - Bộ Y tế phối hợp với Cơ quan hợp tác Quốc tế Nhật Bản JICA và Bệnh viện Trung Ương Huân tĩchĩc Khóa Đào tạo Quĩn lý chất lượng bệnh viện cho mĩt số bệnh viện mĩc tiêu cĩa Dự ỏn, tĩi Trung tâm đào tạo Bệnh viện TW Huĩn.



Lĩp tập huấn Quĩn lý chất lượng bệnh viện

Quĩn lý chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh là lĩnh vực mĩi, nhĩm cĩi tĩn chĩt lượng bệnh viện, đem đĩn cho người bệnh mĩt dịch vụ chăm sóc sức khỏe chĩt lượng nhĩt, an toàn

nhất và hài lòng nhất.

1. Chất lượng là gì? Tuy rằng trong hợp, mỗi người sẽ hiểu khái niệm về chất lượng một cách khác nhau.

Chất lượng – từ góc độ của người bệnh hay khách hàng - có thể chú trọng hơn vào tính tiện ích như thái độ thân thiện, được tiếp xúc tôn trọng, sự thoải mái, sự sạch sẽ và sự sẵn có của nhân viên phục vụ phù hợp với túi tiền.

Nếu nhìn từ góc độ nhân viên y tế hoặc các sỹ y tế thì sẽ quan tâm nhiều hơn đến quy trình khoa học của chăm sóc y tế, khả năng chẩn đoán và điều trị một ca bệnh mà ít để ý đến tính tiện lợi và càng ít tập trung vào khía cạnh “chăm sóc”.

Với các nhà lãnh đạo, quản lý thì:

- “Chất lượng là làm việc đúng đắn ngay từ đầu tiên và làm điều đó tốt hơn trong những lần tiếp theo”
- Chất lượng là sự cải thiện gia tăng.

2. Những quan điểm sai lầm về chất lượng

- *Chất lượng là thứ xa xỉ.* Nếu ta hỏi một người thì nào là một sản phẩm có chất lượng, thì người thì người ta sẽ trả lời đó là một sản phẩm đáng tin cậy, tiện dụng không gây rắc rối và tiết kiệm. Vì thế trong một tổ chức, một vật hoặc một sản phẩm dù không hào nhoáng hoặc xa xỉ vẫn là một sản phẩm có chất lượng.

- *Chất lượng là vô hình và không thể đo lường được.* Tất nhiên không phải vậy. Chất lượng có thể đo lường được nếu các tiêu chuẩn và chỉ số liên quan có thể xác định và theo dõi được. Tổ chức, sản phẩm có sự tuân thủ cao với tiêu chuẩn được coi là tốt, sản phẩm có chất lượng.

- *Ch t l ng là t n kém.* Hi n nhiên là không ph i v y. Ch t l ng có th t n kém h n khi ta xây d ng c s h t ng đ h tr nó nh ng khi đã tri n khai thì chi phí s không tăng mà còn gi m d n trong khi m c đ ch t l ng l i tăng d n. Ch t l ng làm gi m ho c lo i b s l ng phí, s trùng l p và s l p đi l p l i công vi c ban đ u.

- *Sai sót do l i cá nhân.* Ng i ta đã ch ng minh nh ng sai l m do l i h th ng th ng nhi u h n l i do con ng i. Đã có các nghiên c u trên th c t ph ng đoán r ng 80-85% sai l m là l i h th ng ch không ph i l i c a con ng i. Ph n còn l i là các l i t con ng i, do môi tr ng không h tr cho s phát tri n và cho vi c đ t đ c k t qu .

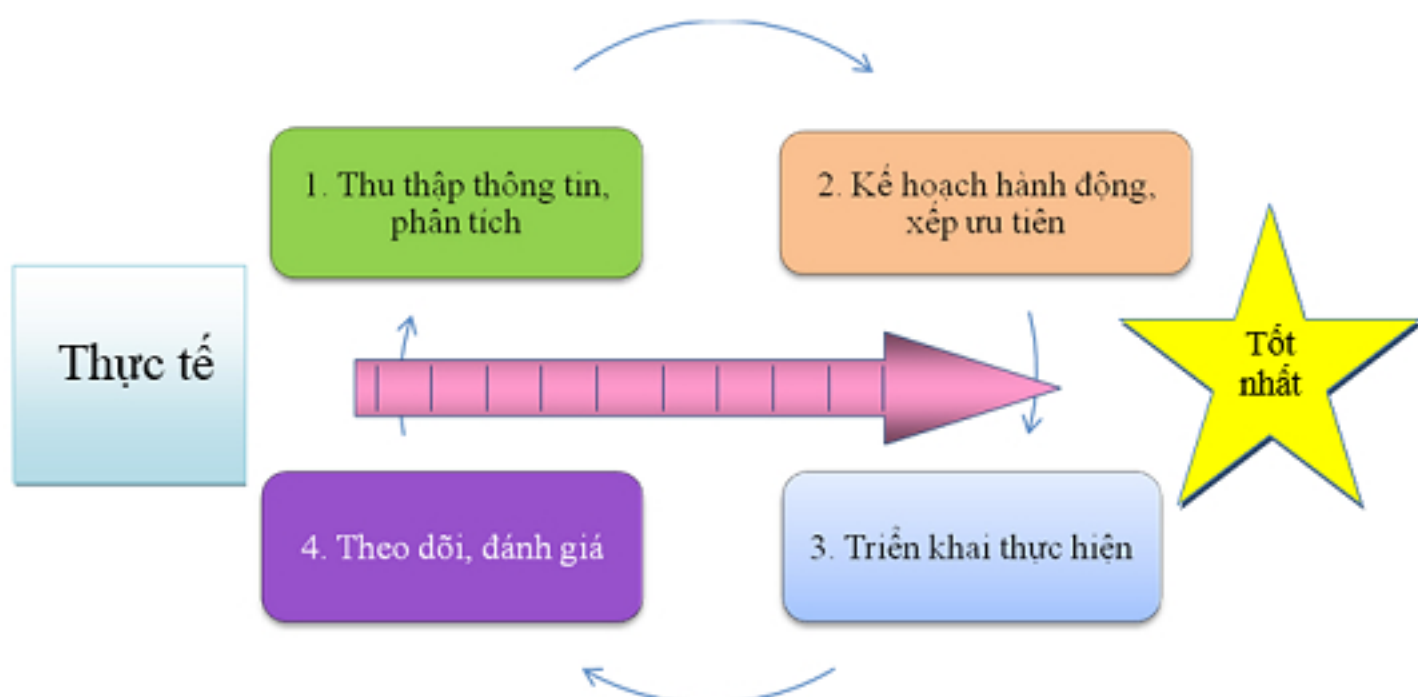
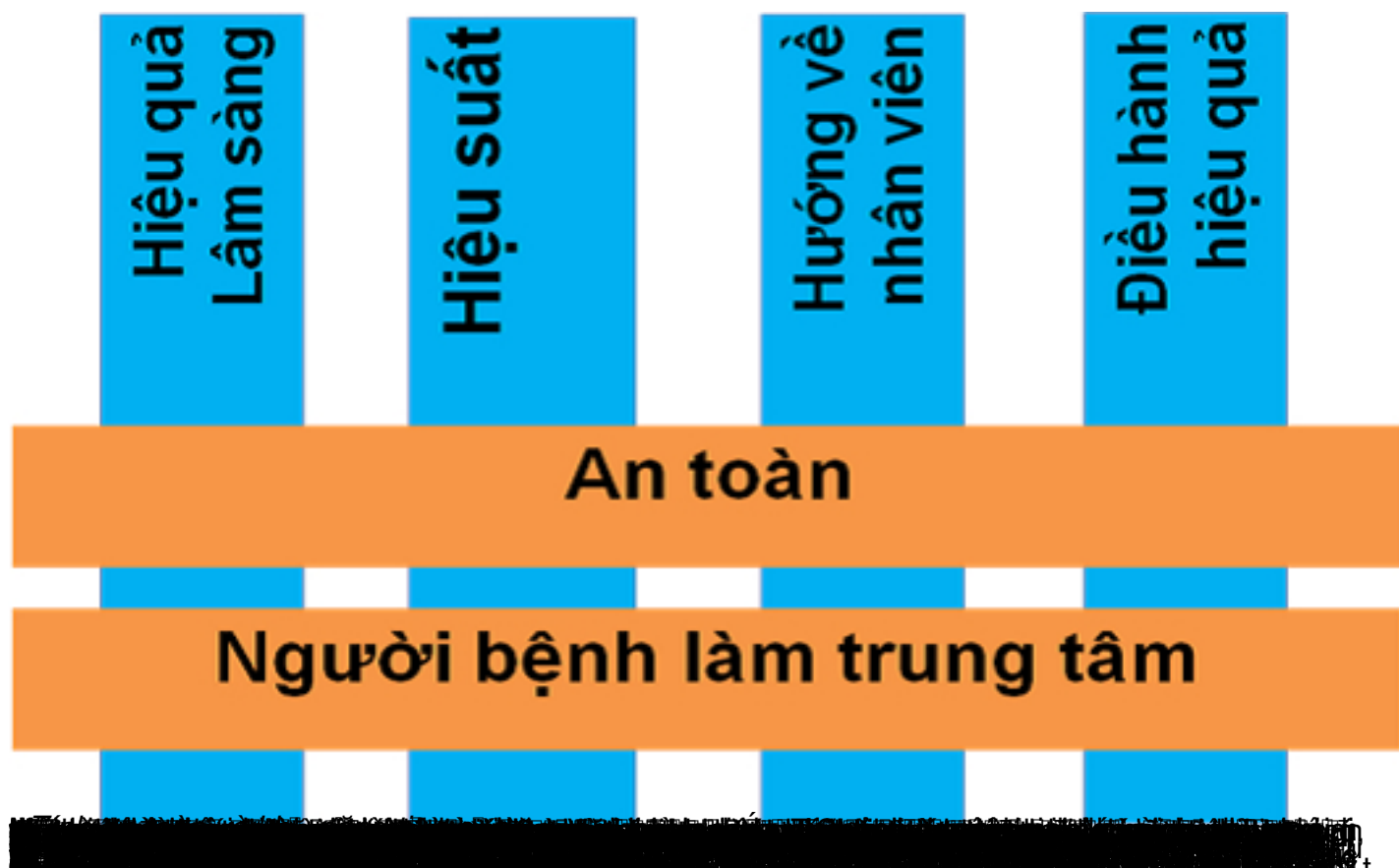
- *Làm ch t l ng là do phòng qu n lý ch t l ng.* Các phòng qu n lý ch t l ng c n ph i đ c g n k t vào các t ch c. Các phòng này s ch ch u trách nhi m trong vi c đi u ph i, h ng d n và thúc đ y các n l c nâng cao ch t l ng, nh ng không nên là m t ch th duy nh t th c hi n c i ti n ch t l ng. N u không, m i ng i s tr nên l thu c vào các b ph n đó và khi n chúng tr thành chuyên ch v ch t l ng, làm m t đi tính sáng t o c a m i thành viên c a t ch c đó.

3. Chi u h ng ch t l ng trong chăm sóc y t

Trong báo cáo c a Vi n Y khoa Hoa K năm 2001 đã xác đ nh, ch t l ng trong chăm sóc y t là « An toàn, hi u qu , ng i b nh là trung tâm, đúng th i gian, hi u năng và công b ng ».(Crossing the Quality Chasm: A NewHealth System for the 21st Century, 2001).

T ch c Y t th gi i cũng xác đ nh, chi u h ng ch t l ng trong Y t bao g m (Performance Assessment Tool for Quality Improvement in Hospital, 2007):

An toàn, Ng i b nh là trung tâm, Chăm sóc lâm sàng hi u qu , Hi u su t, H ng v nhân viên, Đi u hành hi u qu .



Những điều kiện và môi trường làm việc của người bệnh, nhân viên y tế, và các nguồn lực khác là những yếu tố quan trọng để đảm bảo an toàn cho người bệnh.