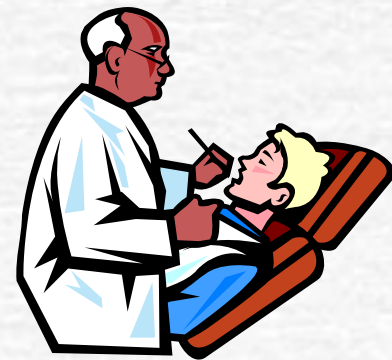


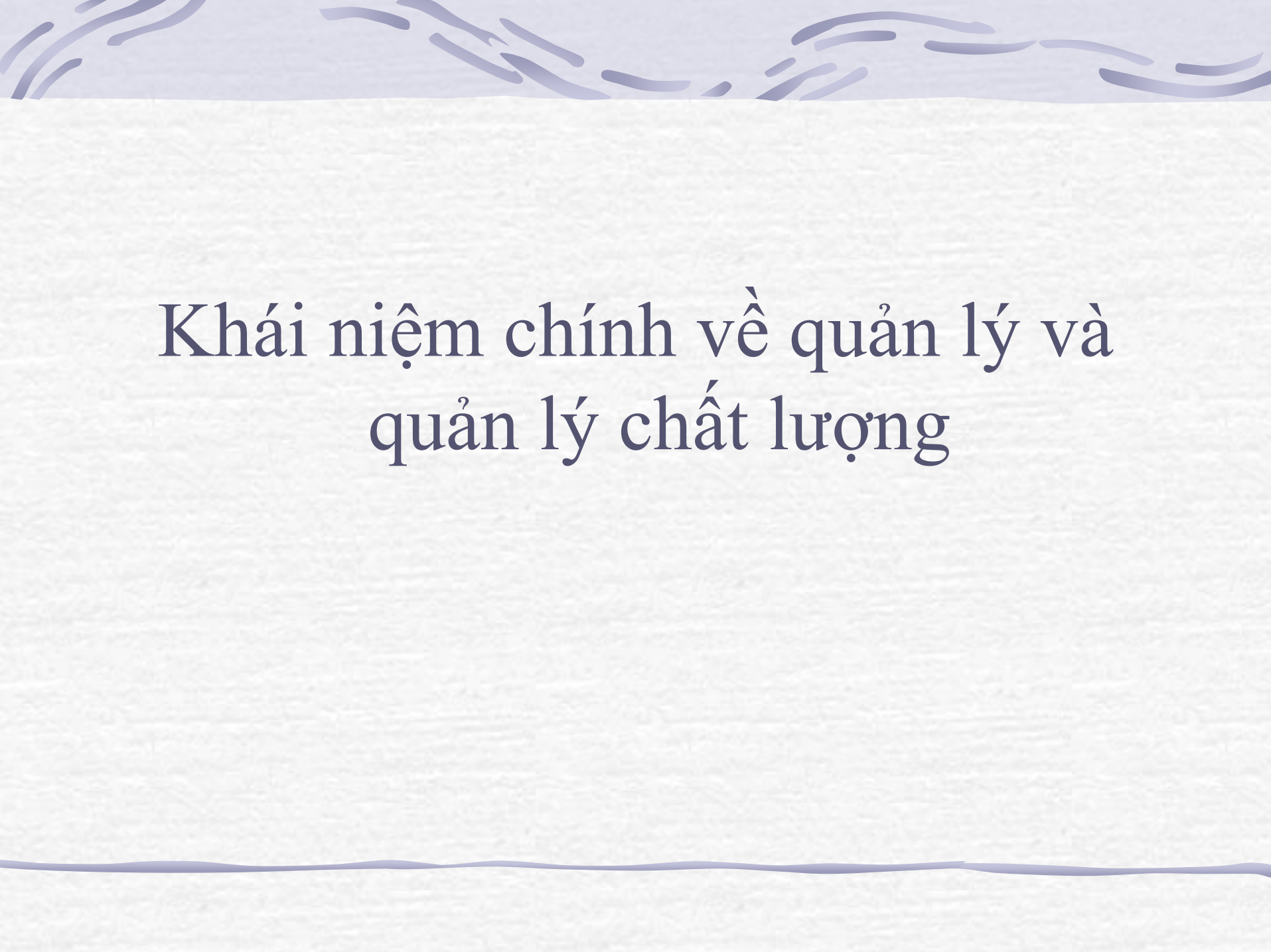
Quản lý chất lượng BV thực trạng và khuyến cáo



PGS.TS. Phan Văn Tường
Đại học Y tế công cộng

MỤC TIÊU: Trả lời các câu hỏi sau:

1. Khái niệm chính về quản lý và quản lý chất lượng
2. Áp dụng quản lý chất lượng ở bệnh viện Việt nam?
3. Có bao nhiêu mô hình chính về quản lý chất lượng bệnh viện và trên Thế giới họ chọn mô hình nào? Vì sao?.
4. Khuyến cáo

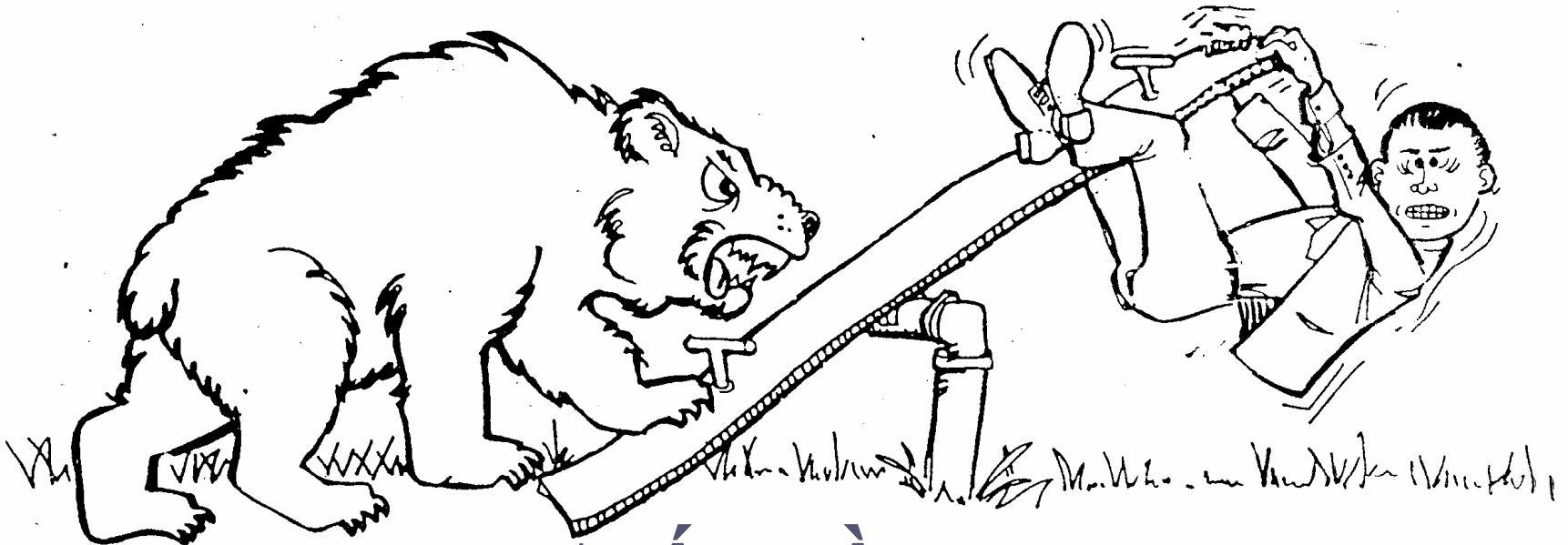


Khái niệm chính về quản lý và quản lý chất lượng

Mục đích quản lý

MANAGEMENT...

Nguồn lực
RESOURCES



PROBLEM / Vấn đề

- Quản lý là: *sử dụng có hiệu quả các nguồn lực*

Chức năng quản lý

...

Theo dõi.

Thực hiện kế hoạch

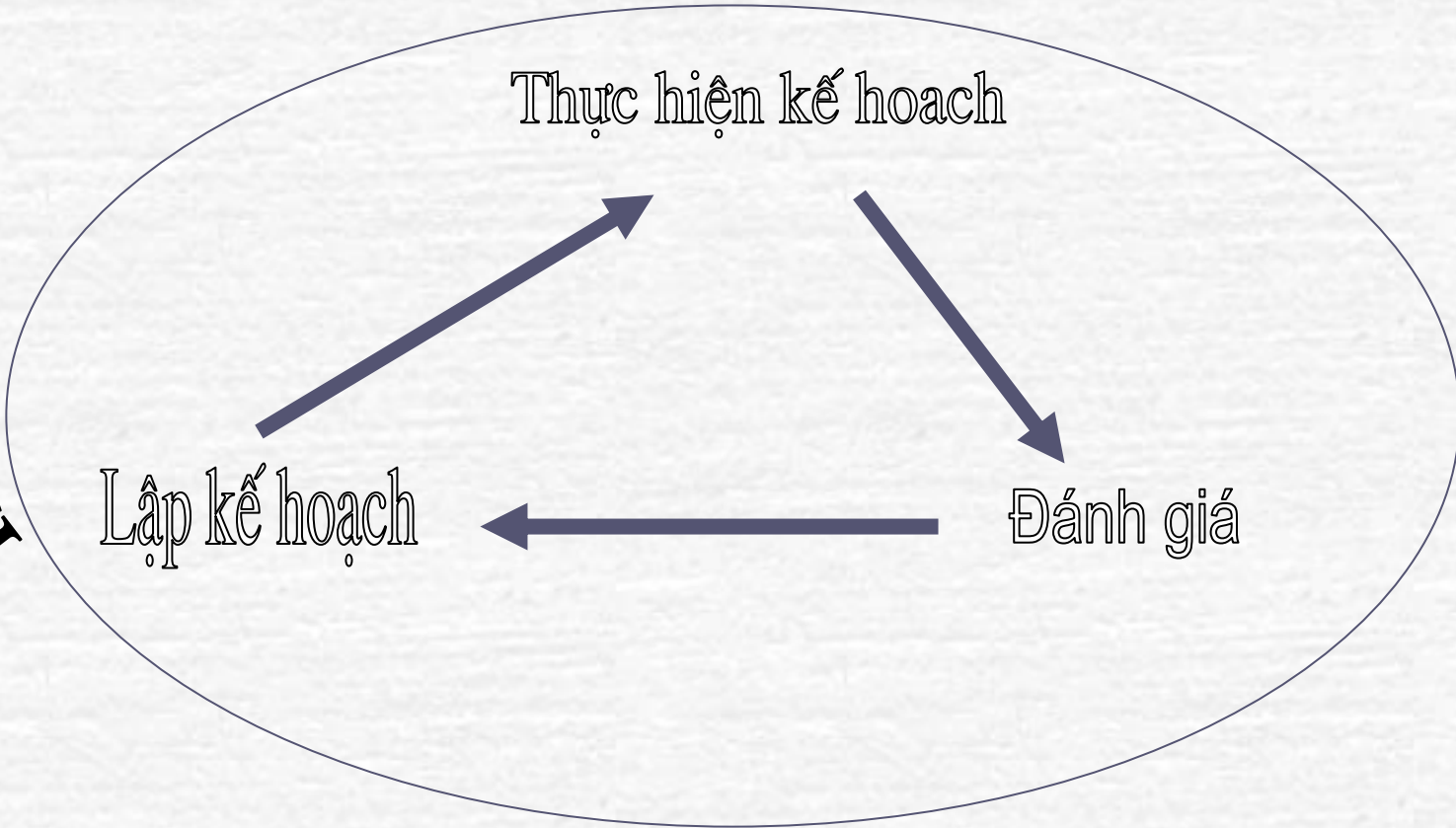
Theo dõi.

Lập kế hoạch

Đánh giá

Theo dõi.

Theo dõi.



Chất lượng?

- ☛ Chất lượng là sự thoả mãn *nhu cầu* hợp lý của đối tượng phục vụ”

Đối tượng phục vụ là ai?

● Bệnh nhân



● Cán bộ y tế



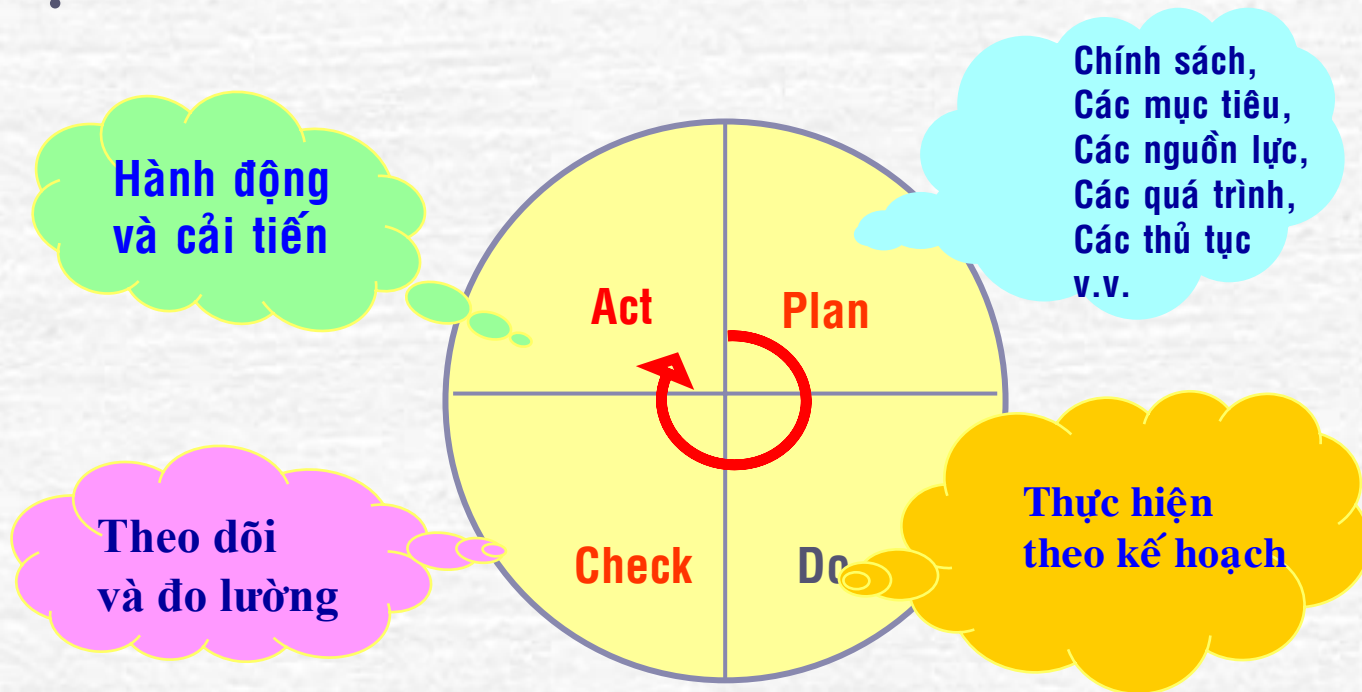
● Cán bộ y tế



Các nguyên tắc quản lý chất lượng theo TQM

Nguyên lý PDCA của Deming...

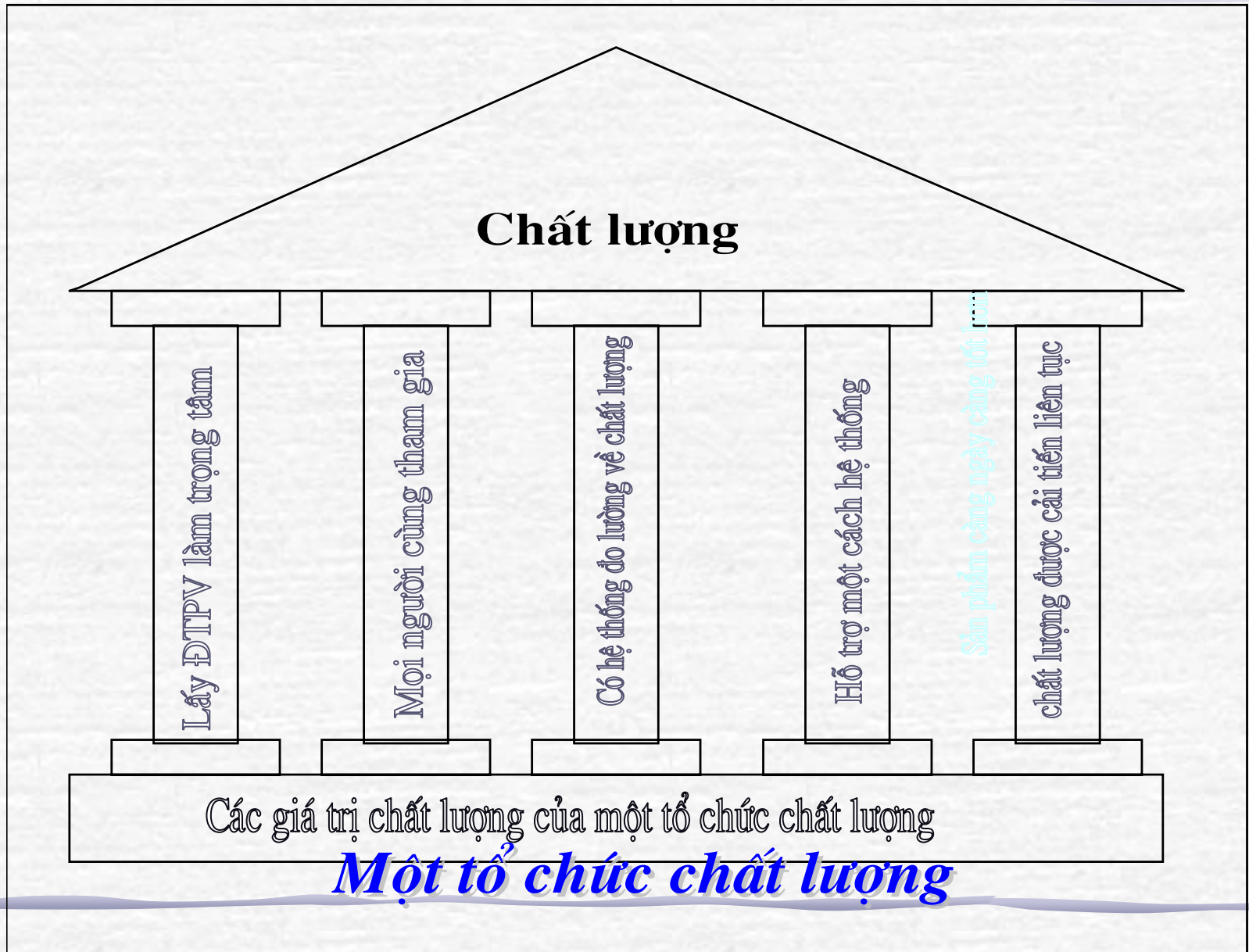
Các hoạt động có phối hợp để định hướng và kiểm soát một tổ chức.



Chất lượng công việc phụ thuộc vào quản lý

Deming tin rằng 80 – 85% chất lượng sản phẩm, dịch vụ có đạt hay không là do ở vấn đề quản lý

5 nguyên tắc thực hiện TQM



Dựa trên 8 nguyên tắc QLCL ...



- 1 Lấy khách hàng làm trọng tâm (hướng vào khách hàng)**
- 2 Định hướng của lãnh đạo**
- 3 Sự tham gia của mọi thành viên**
- 4 Tiếp cận theo quá trình**
- 5 Tiếp cận có hệ thống để quản lý**
- 6 Cải tiến thường xuyên**
- 7 Tiếp cận thực tế để ra quyết định**
- 8 Quan hệ hợp tác cùng có lợi với bên cung ứng**

Vì sao lại áp dụng quản lý chất lượng?

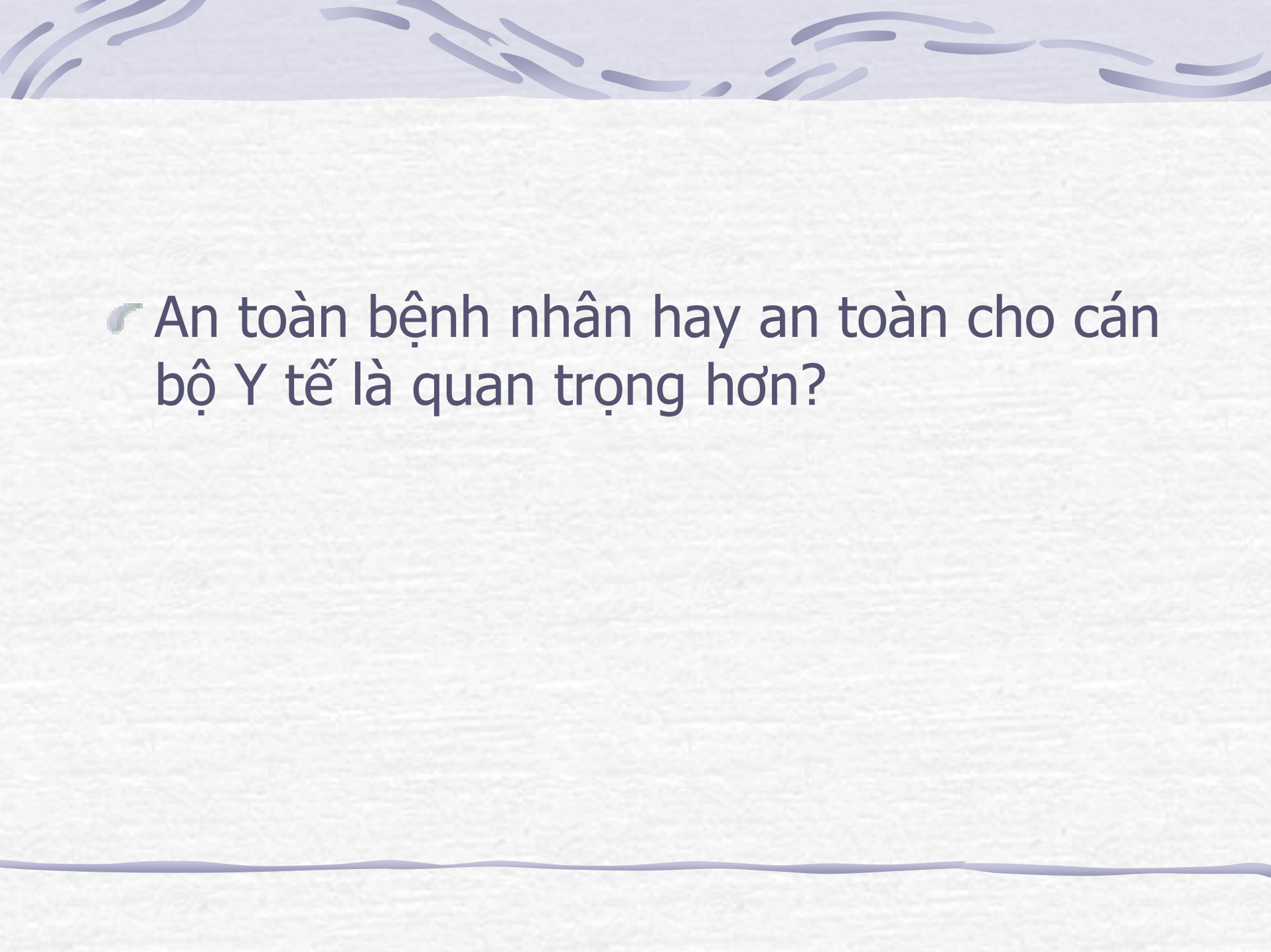
Tầm quan trọng và yếu tố thuận lợi để thực hiện quản lý chất lượng:

- Trong cơ chế thị trường, chất lượng ***quyết định sự tồn tại, phát triển*** của bệnh viện.

- ☛ Thay đổi xã hội và quan hệ cán bộ Y tế-bệnh nhân

Câu hỏi thảo luận

- ☛ Câu hỏi sau này có nên cho bệnh nhân sao kê hồ sơ bệnh án không?



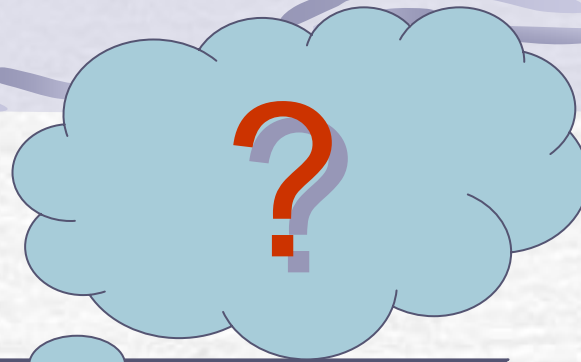
• An toàn bệnh nhân hay an toàn cho cán bộ Y tế là quan trọng hơn?

Why is patient safety in doubt?



“First, do no harm”
- Hippocrates

Anybody's guess



Ai kiểm soát?

“Trust us.. we know what we are doing”

Sai sót Y tế



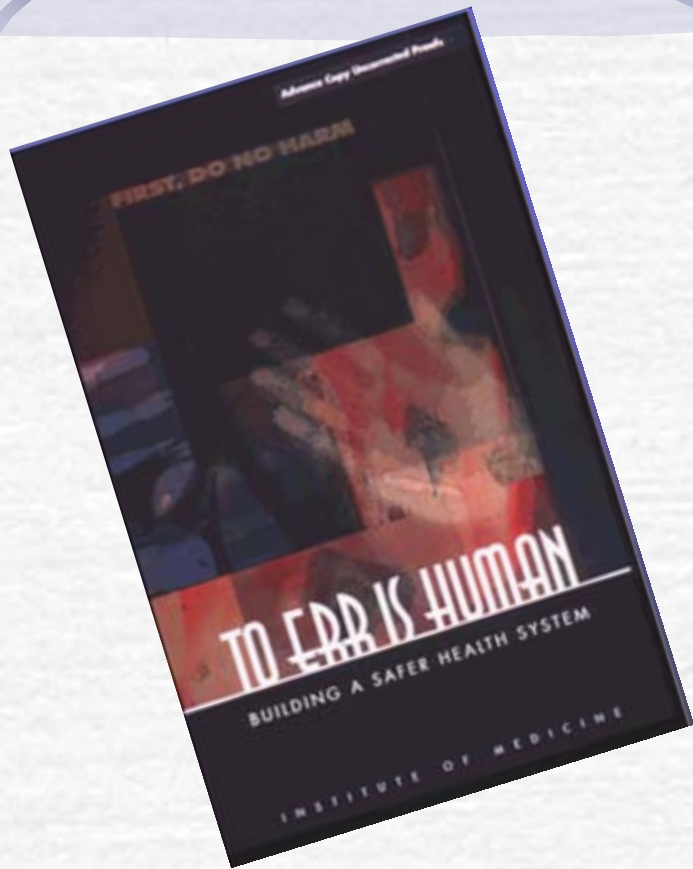
Đầu vào đầu ra?

Liệu Việt Nam sau khi có số liệu điều tra về an toàn BN có xảy ra tình trạng này không??

Public outrage in US



Medical errors sparked this protest in Florida against malpractice award limits.



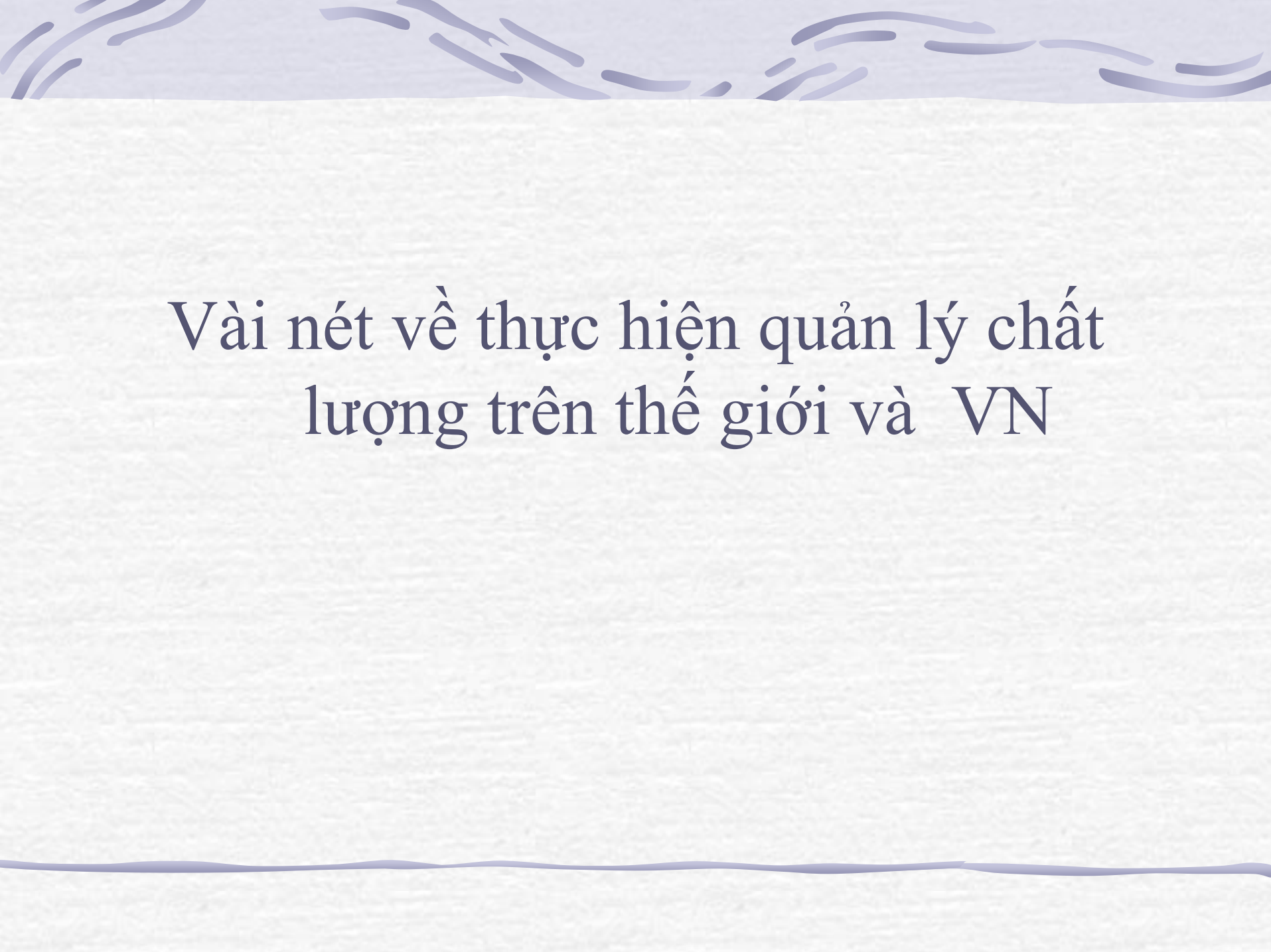
In November 1999 the IOM
issued
***To Err Is Human: Building a
Safer Health System.***

**Preventable errors in U.S.
hospitals kill from
*44,000 to 98,000 patients
a year.***

US Deaths from:

<i>Medical errors</i>	<i>44,000 a year</i>
Auto accidents	43,000 a year
Breast cancer	42,000 a year
AIDS	16,000 a year





Vài nét về thực hiện quản lý chất lượng trên thế giới và VN

Quản lý chất lượng trên thế giới và Việt Nam, các mô hình QLCL

- 1970, bệnh viện tại các nước phát triển như Mỹ, Đức, Pháp đã thành lập hội đồng chất lượng để đánh giá việc đảm bảo chất lượng tại các bệnh viện.
- Hiện nay, bệnh viện tại các nước này vẫn đang không ngừng tăng cường chất lượng thông qua việc thực hiện các mô hình quản lý chất lượng như ISO 9000, QA, QCI,...

Câu hỏi

- Việt nam áp dụng mô hình nào vào quản lý bệnh viện??

Thực hiện TQM/QI ở bệnh viện Việt Nam

- ✦ Ở Miền Bắc (Miền Nam có BV nhi đồng 1)
- ✦ 1997: nhóm cán bộ trưởng CBQLYT và chương trình lao quốc gia được đào tạo tại CDC-USA.
- ✦ 1997: Khoá đào tạo TQM đầu tiên cbho các huyện thực địa của trưởng CBQLYT
- ✦ ISO do tổng cục tiêu chuẩn đo lường chất lượng và các tổ chức khác thực hiện



Hà Nội 11-1997

- Lãnh đạo học được mô hình nào thì làm mô hình đó.

Một số dự án đã thực hiện

- ☛ [Tong hop BV ap dung ISO&TQM.doc](#)
- ☛ [Tinh co dự án và đã được đào tạo.doc](#)

- ☛ Đánh giá các mô hình
- ☛ Chưa có so sánh các mô hình

KẾT LUẬN

Qua nghiên cứu áp dụng ISO ở BV Việt Nam của PGS.TS.Nguyễn Thi Xuyên và CS

2010

- 1. **Đánh giá chất lượng hoạt động của một số bệnh viện có ứng dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001-2000**
- Tỷ lệ điều trị khỏi bệnh đã tăng lên** (93,5% ở những bệnh viện áp dụng ISO so với 77,5% ở những bệnh viện chưa áp dụng ISO)
- Ngày điều trị trung bình đã giảm đi có ý nghĩa** (5,4 ngày ở những bệnh viện áp dụng ISO và 6,4 ngày ở những bệnh viện không áp dụng ISO).
- Về công tác sử dụng thuốc an toàn hợp lí** thì công tác hỗ trợ về thông tin thuốc cho điều dưỡng sử dụng thuốc hợp lí cho người bệnh đã được cải thiện (việc tuân thủ đạt 100% ở những bệnh viện áp dụng ISO so với 75% ở những bệnh viện không áp dụng ISO).

- ☛ Công tác chẩn đoán bệnh đã được cải thiện, chỉ định xét nghiệm phù hợp và vấn đề lạm dụng thuốc, sử dụng sai đã được hạn chế nhiều
- ☛ Thời gian chờ đợi của khách hàng đối với các dịch vụ đã giảm đi rõ rệt ??
- ☛ Khách hàng hài lòng hơn khi tương tác với nhân viên y tế.

- ✓ Công việc được bố trí phù hợp hơn.
- ✓ Nhân viên y tế hài lòng hơn với công việc.?
- ✓ Cán bộ nhân viên bệnh viện yêu thích công việc hơn. ??
- ✓ Sự phối hợp trong công việc được thực hiện tốt hơn.
- ✓ Các chế độ cho cán bộ nhân viên bệnh viện được cải thiện. (khuyến khích khác như nghỉ mát, thăm hỏi khi ốm đau hoặc nghỉ phép)

Lãnh đạo bệnh viện quan tâm hơn đối với nhân viên.

Môi trường làm việc thuận lợi hơn.

(Cung cấp đầy đủ phương tiện cũng như điều kiện cần thiết để làm việc giữa các bệnh viện có áp dụng tiêu chuẩn ISO (91,7%) và các bệnh viện không áp dụng tiêu chuẩn ISO (82,5%)).

Thông tin được chia sẻ, cung cấp tốt hơn.

- **Đào tạo, tập huấn cho cán bộ, nhân viên được thực hiện tốt.**
- **Sự phối hợp của các khoa phòng trong đơn vị**
- **Sự phối hợp giữa các cán bộ, nhân viên trong khoa phòng của đơn vị**
tốt hơn (90% ở bệnh viện có ứng dụng tiêu chuẩn ISO so với không áp dụng ISO)

Đánh giá kết quả TQM

- **Tăng cường làm việc nhóm** (tránh được cách làm thủ tục mang tính chất hành chính những việc cần giải quyết nhanh đây là yếu tố quan trọng trong thay đổi văn hóa giải quyết công việc làm cho cán bộ lãnh đạo và nhân viên năng động hơn)
- **Phát huy được sáng kiến nhiều hơn** qua làm việc giải quyết các dự án nhỏ hơn hẳn các mô hình khác vì có thông tin trao đổi liên tục (hàng tuần thậm chí hàng ngày)

- **Chứng minh được hiệu quả công việc nhanh chóng, làm kích lệ người làm và nhà quản lý (thông thường 3-6 tháng là có thể có kết quả)**
- **TQM áp dụng được vào tất cả các lĩnh vực, quản lý và chuyên môn theo một logic dễ thực hiện.**
- **Đầu tư cho TQM khiêm tốn và có thể áp dụng đại trà được tất cả các bệnh viện (so sánh với ISO và các mô hình khác)**

Kết luận nghiên cứu của Avedis
Donabedian, Xuất bản bởi nhà XB Elsevier
Ltd, Vol8, N04, pp 401-404 Bản quyền
được đăng ký và in tại Anh

- Thay đổi được văn hóa làm việc trong việc hợp tác trong công việc.
- Xác định được nhu cầu/vấn đề cần tăng cường rõ ràng.
- Xác định được rõ ràng các vấn đề và chứng minh được các kết quả và tác động của can thiệp nhanh chóng.
- Phân tích được các mối quan hệ các yếu tố tác động khác nhau làm cho can thiệp hiệu quả, sự hợp tác tốt hơn (Ví dụ dự án viêm ruột thừa đến BV muộn)
- Hiệu quả cao



☛ Các nước áp dụng như thế nào?

Các mô hình QLCL áp dụng quản lý chất lượng ở các nước

Tên nước	Loại hình quản lý bệnh viện		
	Accreditation	TQM/CQI/QA	ISO
USA	+	+	+
Anh	+		+
Canada	+	+	+
Hong Kong	+	+	+
Australia	+		
Zambia	+	+	+
Singapour		+	+
Thai Land	+	+	+
India	+	+	+
French	+	+	+
Japan	+	+	

Nhận xét: Đa số các nước áp dụng từ 2 đến 3 mô hình quản lý chất lượng cho bệnh viện

So sánh 3 mô hình chính

Loại hình Các tiêu chí	TQM/QA/CQI	Accreditation	ISO
1.Tiêu chí chất lượng	Nhằm cải tiến chất lượng ngày càng cao hơn.	Hệ thống nhằm duy trì chất lượng	Hệ thống nhằm duy trì chất lượng
2.Lấy khách hàng làm trọng tâm	++	+	+
3.Câu hỏi hành động	- Làm như thế nào?	- Làm cái gì?	- Làm cái gì?
4.Mức độ linh hoạt	- Tấn công/cải tiến (đạt đến những mục tiêu cao hơn)	- Phòng thủ (không để mất những gì đã có)	-Phòng thủ (không để mất những gì đã có)
5.Yêu cầu đảm bảo đầu vào	+	++	++
6.Kinh phí thực hiện ban đầu	2.000 USD đào tạo và hướng dẫn	10 000 USD	20 000 USD
7.Chu kỳ đánh giá lại (trung bình)	3-6 tháng/ chu kỳ TQM Nâng cao chất lượng bệnh viện 2011.ppt	2-3 năm	3 năm
8.Mức độ phức tạp	+	++	++

Khuyến nghị

- Các bệnh viện tùy theo điều kiện hiểu biết và tài chính mà lựa chọn mô hình phù hợp và có thể áp dụng nhiều mô hình trong 1 bệnh viện
- ISO áp dụng ở các Quy trình cứng và có điều kiện tài chính, quy trình linh động áp dụng nhóm TQM
- BHYT ra luật chơi về chất lượng có 1 Bộ tiêu chí chung để đánh giá chất lượng, các văn bản hướng dẫn về tổ chức thực hiện
- BHYT có tổ hướng dẫn thực hiện, theo dõi, đánh giá
- BV nên bắt đầu đào tạo trước sau đây tiến hành các dự án quản lý chất lượng

