

Bs CKII Nguyễn Thị Tuyết - Khoa Khám

Vừa qua, ngày 18 – 22/5/2015 Công ty Quản lý Khám chữa bệnh - Bộ Y tế phối hợp với Cơ quan hợp tác Quốc tế Nhật Bản JICA và Bệnh viện Trung ương Huế tổ chức Khóa Đào tạo Quản lý chất lượng bệnh viện cho một số bệnh viện mô hình của Dự án, tại Trung tâm đào tạo Bệnh viện TW Huế.



Lập kế hoạch Quản lý chất lượng bệnh viện

Quản lý chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh là lĩnh vực mới, nhưng cơ chế kiểm soát chất lượng bệnh viện, đem đến cho người bệnh một dịch vụ chăm sóc sức khỏe chất lượng nhất, an toàn

nhất và hài lòng nhất.

1. Chăm sóc là gì? Tuy cùng chung mục đích, mỗi người có sự hiểu biết khác nhau về chăm sóc mỗi cách khác nhau.

Chăm sóc – từ góc độ của người bệnh hay khách hàng - có thể chú trọng hơn vào tính tiện ích như thái độ thân thiện, đồng cảm, tôn trọng, sự thoải mái, sự sạch sẽ và sự sẵn có của nhân viên để phục vụ người bệnh.

Nếu nhìn từ góc độ nhân viên y tế hoặc các sỹ y tế thì sự quan tâm hiểu biết quy trình khoa học của chăm sóc y tế, khả năng chẩn đoán và điều trị một cách chính xác 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:

- “Chăm sóc là làm việc đúng đắn ngay từ đầu tiên và làm điều đó tốt hơn trong những ngày tiếp theo”
- Chăm sóc là sự cống hiến gia tăng.

2. Những quan điểm sai lầm về chăm sóc

- *Chăm sóc là thứ xa xỉ.* Nếu ta hỏi một người thì nào là một sản phẩm có chăm sóc, 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 chăm sóc.

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

Cơ chế vận hành của bệnh viện, an toàn người bệnh, lấy người bệnh làm trung tâm

Viết bởi Biên tập viên

Thứ năm, 28 Tháng 5 2015 19:32 - Lần cập nhật cuối Thứ năm, 28 Tháng 5 2015 19:44

- *Chất lượng là tiền kém.* Hiên nhiên là không phải vậy. Chất lượng có thể tiền kém hơn khi ta xây dựng cơ sở hạ tầng quá mức nó nhúng khi đã triển khai thì chi phí sẽ không tăng mà còn giảm dần trong khi mức độ chất lượng lại tăng dần. Chất lượng làm giảm hoặc loại bỏ sự lãng phí, sự trùng lặp và sự lặp đi lặp lại công việc ban đầu.

- *Sai sót do lỗi cá nhân.* Người ta đã chứng minh rằng sai lầm do lỗi hệ thống thường nhiều hơn lỗi do con người. Đã có các nghiên cứu trên thực tế phỏng đoán rằng 80-85% sai lầm là lỗi hệ thống chứ không phải lỗi của con người. Phần còn lại là các lỗi từ con người, do môi trường không hỗ trợ cho sự phát triển và cho việc đưa ra quyết định.

- *Làm chất lượng là do phòng quản lý chất lượng.* Các phòng quản lý chất lượng cần phải đưa các nguồn lực vào các thực thể. Các phòng này sẽ chịu trách nhiệm trong việc đưa ra quyết định, hỗ trợ và thúc đẩy các nỗ lực nâng cao chất lượng, nhưng không nên là một chủ thể duy nhất thực hiện cơ chế vận hành. Nếu không, mọi người sẽ trở nên thụ động vào các bộ phận đó và khi đó chúng trở thành chuyên chế về chất lượng, làm mất đi tính sáng tạo của mọi thành viên của thực thể đó.

3. Chỉ số hiệu quả chất lượng trong chăm sóc y tế

Trong báo cáo của Viện Y khoa Hoa Kỳ năm 2001 đã xác định, chất lượng trong chăm sóc y tế là « An toàn, hiệu quả, người bệnh là trung tâm, đúng thời gian, hiệu quả và công bằng ».(Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st Century, 2001).

Toolbox Y tế thế giới cũng xác định, chỉ số hiệu quả chất lượng trong Y tế bao gồm (Performance Assessment Tool for Quality Improvement in Hospital, 2007):

An toàn, Người bệnh là trung tâm, Chăm sóc lâm sàng hiệu quả, Hiệu suất, Hiệu quả và nhân viên, Điều hành hiệu quả.

