

1

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
**ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG**

**NGUYỄN NGỌC ANH**

**QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TẠI TRUNG TÂM  
CHỈNH HÌNH VÀ PHỤC HỒI CHỨC NĂNG  
ĐÀ NẴNG**

**Chuyên ngành: QUẢN TRỊ KINH DOANH**  
**Mã số:**

**TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

*Đà Nẵng – Năm 2009*

2

Công trình được hoàn thành tại  
**ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG**

Người hướng dẫn khoa học: TS. **ĐỖ NGỌC MỸ**

Phản biện 1: .....

Phản biện 2: .....

Luận văn sẽ được bảo vệ tại Hội đồng chấm Luận văn tốt nghiệp  
Thạc sĩ Quản trị Kinh doanh họp tại Đại học Đà Nẵng vào ngày .....  
tháng ..... năm 2009.

*Có thể tìm hiểu luận văn tại:*

- Trung tâm Thông tin-Học liệu, Đại học Đà Nẵng.
- Thư viện trường Đại học Sư phạm, Đại học Đà Nẵng.

## LỜI MỞ ĐẦU

### 1. Sự cần thiết của đề tài

Trước xu thế hội nhập và phát triển hiện nay, có thể khẳng định rằng, **chất lượng** đang đóng một vai trò đặc biệt quan trọng trong quá trình tồn tại và phát triển của mọi tổ chức, doanh nghiệp. Điều này càng đúng đối với hoạt động của các Tổ chức Y tế, vốn có những đòi hỏi khắt khe về các tiêu chuẩn chất lượng trong quá trình chăm sóc, điều trị cho bệnh nhân.

Tại Việt Nam, trong những năm gần đây, một số Tổ chức Y tế đã triển khai, áp dụng thành công các **hệ thống quản lý chất lượng** hiện đại, như ISO 9000, TQM,... Qua đó, giúp người dân được thụ hưởng các dịch vụ y tế có chất lượng cao, an toàn và hiệu quả. Không những thế, việc áp dụng mô hình quản lý chất lượng phù hợp còn giúp các Tổ chức Y tế tạo ra môi trường làm việc thân thiện, hợp tác và phát triển cho chính nhân viên, đội ngũ y bác sĩ.

Trung tâm Chính hình và Phục hồi chức năng Đà Nẵng là đơn vị sự nghiệp y tế, trực thuộc Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội. Trong quá trình phát triển của mình, Trung tâm đã đạt được những thành quả đáng tự hào đối với sự nghiệp chăm sóc sức khỏe cho nhân dân, đặc biệt trong công tác khám, phẫu thuật chỉnh hình, điều trị vật lý trị liệu – phục hồi chức năng và làm dụng cụ chỉnh hình phục vụ cho thương bệnh binh, người khuyết tật. Tuy nhiên, công tác quản lý chất lượng tại Trung tâm hiện nay còn bộc lộ một số hạn chế nhất định, chưa đáp ứng kịp thời trước nhu cầu ngày càng cao của xã

hội. Do đó, việc nghiên cứu, hoàn thiện công tác quản lý chất lượng tại Trung tâm đang được đặt ra hết sức cấp thiết.

Từ lí do trên, tôi chọn đề tài: **“Quản lý chất lượng tại Trung tâm Chính hình và Phục hồi chức năng Đà Nẵng”** làm luận văn thạc sĩ kinh tế, chuyên ngành quản trị kinh doanh với mong muốn tìm câu trả lời cho vấn đề này.

### 2. Mục tiêu nghiên cứu

Hệ thống hóa những vấn đề lí luận liên quan đến công tác quản lý chất lượng tại các đơn vị kinh doanh dịch vụ.

Phân tích thực trạng hoạt động quản lý chất lượng tại Trung tâm Chính hình và Phục hồi chức năng Đà Nẵng.

Trên cơ sở đó, đề xuất một số giải pháp để hoàn thiện công tác quản lý chất lượng tại Trung tâm Chính hình và Phục hồi chức năng Đà Nẵng.

### 3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

– Đối tượng nghiên cứu:

Đối tượng nghiên cứu của luận văn là những vấn đề lí luận liên quan đến công tác quản lý chất lượng tại Trung tâm Chính hình và Phục hồi chức năng Đà Nẵng.

– Phạm vi nghiên cứu:

+ Nội dung: Đề xuất một số giải pháp nhằm hoàn thiện công tác quản lý chất lượng tại Trung tâm Chính hình và Phục hồi chức năng Đà Nẵng.

+ Không gian: Luận văn nghiên cứu các vấn đề liên quan đến công tác quản lý chất lượng tại Trung tâm Chính hình và Phục hồi chức năng Đà Nẵng.

+ Thời gian: Luận văn có ý nghĩa từ nay đến năm 2015.

#### 4. Phương pháp nghiên cứu

Luận văn được thực hiện bằng cách vận dụng các phương pháp: Phương pháp duy vật biện chứng; Phương pháp duy vật lịch sử; Các phương pháp thống kê; sử dụng phần mềm SPSS, các phương pháp toán.

Thông tin và số liệu được sử dụng trong luận văn bao gồm:

– Thông tin, số liệu thứ cấp được thu thập từ nhiều nguồn, như: sách, báo, mạng internet, các báo cáo tại hội thảo chuyên đề về quản lý chất lượng, các báo cáo chuyên ngành y khoa được công bố chính thức.

– Thông tin, số liệu sơ cấp được thu thập bằng cách tự điều tra, phỏng vấn trực tiếp các nhà quản lý, trưởng các Khoa, Phòng của Trung tâm CH-PHCN Đà Nẵng, bệnh nhân điều trị tại Trung tâm CH-PHCN Đà Nẵng.

– Các số liệu phân tích được sử dụng trong luận văn được thu thập chủ yếu trong giai đoạn 2005-2008.

#### 5. Ý nghĩa khoa học của luận văn

Ý nghĩa khoa học: Luận văn góp phần hoàn thiện các một số vấn đề lí luận về quản lý chất lượng của các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ, đặc biệt đối với các cơ sở y tế.

Ý nghĩa thực tiễn: Luận văn đã nghiên cứu thực trạng và đề xuất được một số giải pháp nhằm hoàn thiện công tác quản lý chất lượng tại Trung tâm Chính hình và Phục hồi chức năng Đà Nẵng.

#### 6. Cấu trúc của luận văn

Ngoài phần mở đầu, kết luận, tài liệu tham khảo, mục lục, luận văn gồm có 3 phần chính như sau:

- ❖ **Chương 1:** Một số vấn đề lí luận về chất lượng và quản lí chất lượng.
- ❖ **Chương 2:** Thực trạng quản lí chất lượng tại Trung tâm Chính hình và Phục hồi chức năng Đà Nẵng.
- ❖ **Chương 3:** Các giải pháp nhằm hoàn thiện công tác quản lí chất lượng tại Trung tâm Chính hình và Phục hồi chức năng Đà Nẵng.

**Chương 1****MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN****VỀ CHẤT LƯỢNG VÀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG****1.1. MỘT SỐ VẤN ĐỀ LIÊN QUAN ĐẾN CHẤT LƯỢNG VÀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG****1.1.1. Các khái niệm****1.1.1.1. Chất lượng***a) Khái niệm:*

Tổ chức Quốc tế về tiêu chuẩn hóa (ISO) đã đưa ra định nghĩa: “*chất lượng là khả năng của tập hợp các đặc tính của một sản phẩm, hệ thống hay quá trình để đáp ứng các yêu cầu của khách hàng và các bên có liên quan*”.

*b) Đặc điểm của chất lượng:**c) Các yếu tố ảnh hưởng tới chất lượng:***1.1.1.2. Quản lý chất lượng**

Theo định nghĩa của tiêu chuẩn ISO 9001:2000, quản lý chất lượng (QLCL) là “*Quản lý chất lượng là tập hợp các hoạt động của chức năng quản lý chung nhằm đề ra các chính sách, mục tiêu và trách nhiệm, và thực hiện chúng bằng các biện pháp như hoạch định chất lượng, kiểm soát chất lượng, bảo đảm chất lượng trong khuôn khổ hệ thống chất lượng*”.

**1.1.1.3. Các đặc điểm chủ yếu của quản lý chất lượng***a) Quản lý chất lượng liên quan đến chất lượng con người**b) Chất lượng là trước hết, không phải lợi nhuận trước hết**c) Quản trị ngược dòng**d) Tiến trình tiếp theo chính là khách hàng**đ) Quản lý chất lượng hướng tới khách hàng, không phải quản lý chất lượng hướng về người sản xuất**e) Đảm bảo thông tin**f) Quản trị theo chức năng và hội đồng chức năng***1.1.2. Các đặc điểm cơ bản của bệnh viện có ảnh hưởng đến công tác quản lý chất lượng****1.1.2.1. Nhân lực y tế****1.1.2.2. Dịch vụ y tế****1.1.2.3. Quản lý bệnh viện****1.2. NỘI DUNG CỦA QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG****1.2.1. Hoạch định chất lượng**

Hoạch định chất lượng là hoạt động xác định mục tiêu, chính sách và các phương tiện nguồn lực và biện pháp nhằm thực hiện mục tiêu chất lượng sản phẩm.

**1.2.2. Tổ chức thực hiện quản lý chất lượng**

Tổ chức thực hiện có ý nghĩa quyết định đến việc biến các kế hoạch chất lượng thành hiện thực. Thực chất đây là quá trình triển khai thực hiện các chính sách, chiến lược và kế hoạch chất lượng thông qua các hoạt động, những kỹ thuật, phương tiện, phương pháp cụ thể nhằm đảm bảo chất lượng sản phẩm theo đúng những yêu cầu kế hoạch đã đặt ra.

**1.2.3. Kiểm tra, kiểm soát chất lượng**

Để đảm bảo các mục tiêu chất lượng dự kiến được thực hiện theo đúng yêu cầu kế hoạch đặt ra trong quá trình tổ chức thực hiện, cần tiến hành các hoạt động kiểm tra, kiểm soát chất lượng, kiểm tra chất lượng là hoạt động theo dõi, thu thập, phát hiện và đánh giá những khuyết tật của sản phẩm và dịch vụ, những biến thiên của quá trình vượt ra ngoài tầm kiểm soát.

#### **1.2.4. Hoạt động điều chỉnh và cải tiến**

Điều chỉnh và cải tiến là làm cho các hoạt động của hệ thống doanh nghiệp có khả năng thực hiện được những tiêu chuẩn chất lượng đề ra, đồng thời cũng là hoạt động đưa chất lượng sản phẩm thích ứng với tình hình mới, nhằm giảm dần khoảng cách giữa mong muốn của khách hàng và thực tế chất lượng đạt được, thoả mãn nhu cầu của khách hàng ở mức cao hơn.

### **1.3. CÁC PHƯƠNG PHÁP QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG**

#### **1.3.1. Quá trình phát triển của quản lý chất lượng**

Cho đến nay, trên thế giới có nhiều phương pháp QLCL, nhưng nhìn chung có thể quy về 5 phương pháp chính như sau:

##### **1.3.1.1. Kiểm tra chất lượng**

Kiểm tra chất lượng là: “*Các hoạt động như đo, xem xét, thử nghiệm, định cỡ một hay nhiều đặc tính của đối tượng và so sánh kết quả với yêu cầu nhằm xác định sự phù hợp của mỗi đặc tính*”.

##### **1.3.1.2. Kiểm soát chất lượng**

Kiểm soát chất lượng được định nghĩa là: “*Các hoạt động và kỹ thuật có tính tác nghiệp được sử dụng nhằm đáp ứng các yêu cầu chất lượng*”.

##### **1.3.1.3. Đảm bảo chất lượng**

Đảm bảo chất lượng là: “*Toàn bộ các hoạt động có kế hoạch, hệ thống được tiến hành trong hệ chất lượng và được chứng minh là đủ mức cần thiết để tạo sự tin tưởng thoả đáng rằng thực thể (đối tượng) sẽ thoả mãn đầy đủ các yêu cầu chất lượng*”.

##### **1.3.1.4. Kiểm soát chất lượng toàn diện**

Kiểm soát chất lượng toàn diện là “*Một hệ thống có hiệu quả để nhất thể hoá các nỗ lực phát triển chất lượng, duy trì chất lượng và cải tiến chất lượng của các nhóm khác nhau vào trong một tổ chức sao cho các hoạt động marketing, kỹ thuật, sản xuất và dịch vụ có thể tiến hành một cách kinh tế nhất, cho phép thoả mãn hoàn toàn khách hàng*”.

##### **1.3.1.5. Quản lý chất lượng toàn diện**

Sự ra đời của nhiều kỹ thuật quản lý mới, góp phần nâng cao hoạt động quản lý chất lượng, như hệ thống “vừa đúng lúc” (just in time), đã là cơ sở cho lý thuyết quản lý chất lượng toàn diện –TQM. TQM nhấn mạnh đến các yếu tố sau: Mối quan hệ với khách hàng và người cung ứng, khách hàng bên trong và bên ngoài, nhóm chất lượng.

#### **1.3.2. Các phương pháp quản lý chất lượng đang được áp dụng trên thế giới**

##### **1.3.2.1. Hệ thống đảm bảo chất lượng ISO 9000**

a) Giới thiệu chung về bộ tiêu chuẩn ISO 9000

b) Nội dung cơ bản của bộ tiêu chuẩn ISO 9001:2000

ISO 9001: 2000 coi mọi kết quả đầu ra của một quá trình là sản phẩm và xác định có 4 loại sản phẩm thông dụng là: phần cứng, phần mềm, dịch vụ và vật liệu chế biến. Hầu hết các sản phẩm là sự kết hợp của một vài hoặc cả 4 loại thông dụng trên. Sản phẩm kết hợp này được gọi là phần cứng, vật liệu chế biến, phần mềm hay dịch vụ tùy thuộc vào thành phần chính của nó..

*c) Áp dụng ISO 9000 đối với các Tổ chức Y tế*

### **1.3.1.2. Hệ thống quản lý chất lượng toàn diện - TQM**

*a) Khái niệm:*

Theo TCVN 5814-1994: “Hệ thống quản lý chất lượng toàn diện (Total quality Management – TQM) là cách quản lý một tổ chức, tập trung vào chất lượng, dựa vào sự tham gia của tất cả các thành viên, nhằm đạt tới sự thành công lâu dài nhờ việc thoả mãn khách hàng và đem lại lợi ích cho các thành viên của tổ chức đó và cho xã hội”.

*b) Vai trò của TQM*

*c) Nội dung của TQM*

### **1.3.1.3. Các phương pháp quản lý chất lượng khác**

*a) Triết lý quản lý Kaizen - 5S*

*b) Hệ thống chất lượng Q.Base*

## **1.4. Ý NGHĨA CỦA QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG**

### **Kết luận chương 1**

Vấn đề chất lượng và quản lý chất lượng đã trở thành nhân tố chủ yếu trong chính sách phát triển của của mọi tổ chức, doanh nghiệp.

Những yêu cầu của việc nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ bắt nguồn từ những lí do: Nâng cao hiệu quả kinh tế; do yếu tố cạnh tranh; do nhu cầu ngày càng cao của người tiêu dùng; do sự phát triển của sản phẩm, dịch vụ; do mong muốn sáng tạo của nhân viên; đòi hỏi sự cân bằng giữa chất lượng và bảo vệ môi trường và do yêu cầu tiết kiệm.

Hiện nay, tổ chức, doanh nghiệp có thể lựa chọn các mô hình quản lý chất lượng khác nhau, tùy thuộc vào môi trường hoạt động và đặc điểm của mình. Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9000 được xem là một trong những giải pháp phù hợp với nhiều loại hình và qui mô của các tổ chức, doanh nghiệp và được chấp nhận rộng rãi.

Chương 2

**THỰC TRẠNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TẠI TRUNG TÂM CHỈNH HÌNH VÀ PHỤC HỒI CHỨC NĂNG ĐÀ NẴNG**

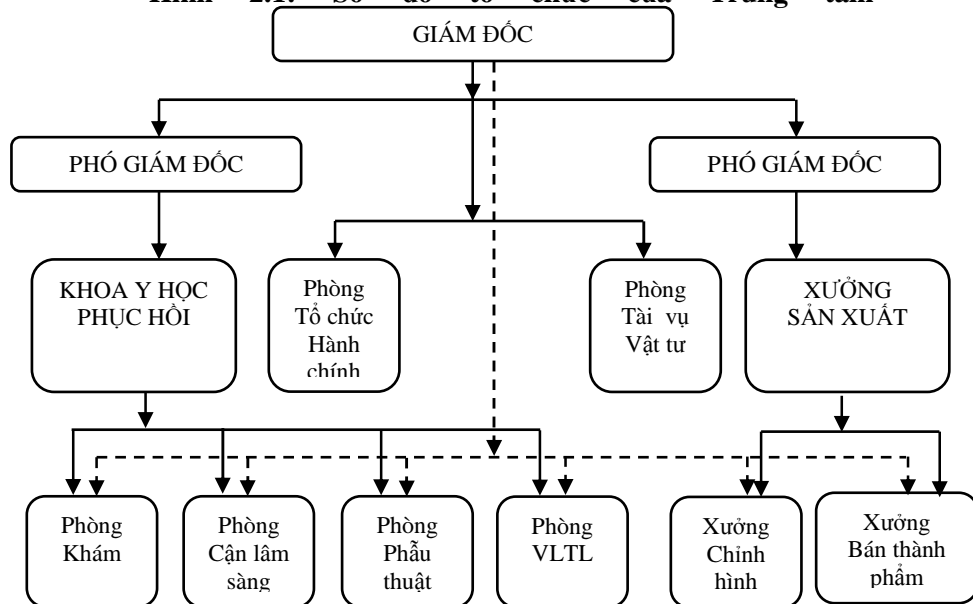
**2.1. TÌNH HÌNH CƠ BẢN CỦA TRUNG TÂM CHỈNH HÌNH VÀ PHỤC HỒI CHỨC NĂNG ĐÀ NẴNG CÓ ẢNH HƯỞNG ĐẾN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG**

**2.1.1. Đặc điểm tổ chức của Trung tâm Chỉnh hình và Phục hồi chức năng Đà Nẵng**

*2.1.1.1. Lịch sử hình thành*

*2.1.1.2. Cơ cấu tổ chức*

Hình 2.1: Sơ đồ tổ chức của Trung tâm



*2.1.1.3. Chức năng, nhiệm vụ*

**2.1.2. Đặc điểm các nguồn lực của Trung tâm Chỉnh hình và Phục hồi chức năng Đà Nẵng**

*2.1.2.1. Đặc điểm nguồn nhân lực*

Nhìn chung, tình hình bác sĩ, nhân viên y tế ở Trung tâm Chỉnh hình và Phục hồi chức năng Đà Nẵng hiện nay chưa được hợp lí cả về số lượng và cơ cấu.

**Bảng 2.4: Cơ cấu nguồn nhân lực giai đoạn 2005 - 2008**

TT	Cơ cấu	Năm 2005	Năm 2006	Năm 2007	Năm 2008
<b>A</b>	<b>Cơ cấu theo bộ phận</b>				
1	Lâm sàng	17	19	29	31
2	Cận lâm sàng và dược	7	10	12	12
3	Quản lý hành chính	15	16	17	19
<b>B</b>	<b>Cơ cấu theo chuyên môn</b>				
1	Bác sĩ	7	8	11	11
2	Chuyên môn y tế khác	15	18	27	29
3	Dược sĩ đại học	0	1	1	1
4	Dược sĩ trung học	2	2	2	2
5	Quản lý hành chính	15	16	17	19
	<b>Tổng cộng</b>	<b>39</b>	<b>45</b>	<b>58</b>	<b>62</b>

(Nguồn: Phòng Tổ chức cán bộ)

*2.1.2.2. Đặc điểm nguồn lực tài chính*

**Bảng 2.6: Kinh phí hoạt động giai đoạn 2005-2008**

Đơn vị tính: 1.000 đồng

Chỉ tiêu	Năm 2005	Năm 2006	Năm 2007	Năm 2008
----------	----------	----------	----------	----------

Ngân sách nhà nước	1.270.000	1.849.000	2.065.000	2.686.000
Viện phí	1.034.000	1.297.000	2.071.000	2.347.000
Sản xuất DCCH	2.273.000	2.190.000	1.684.000	2.639.000
<b>Tổng cộng</b>	<b>4.577.000</b>	<b>5.336.000</b>	<b>5.820.000</b>	<b>7.672.000</b>

(Nguồn: Phòng Tài vụ - Vật tư)

Nguồn thu tài chính chủ yếu của Trung tâm là ngân sách nhà nước (NSNN), viện phí và thu hoạt động sản xuất DCCH, trong đó NSNN đóng vai trò chủ đạo.

### **2.1.2.3. Đặc điểm cơ sở hạ tầng và trang thiết bị**

Trong những năm gần đây, mặc dù chưa tương xứng với nhu cầu thực tế nhưng Trung tâm cũng đã khai thác mọi nguồn lực, đầu tư nâng cấp cơ sở hạ tầng và trang thiết bị kỹ thuật. Nhiều loại trang thiết bị chuyên ngành hiện đại đã được đầu tư, tạo điều kiện để Trung tâm đảm bảo hoạt động và phát triển kỹ thuật.

Tuy nhiên, qua khảo sát, đánh giá cho thấy tỷ lệ trang thiết bị y tế không được sử dụng hết công suất còn khá cao. Công tác bảo trì, bảo dưỡng, sửa chữa trang thiết bị y tế hầu hết phó thác và dựa vào các nhà cung cấp vì thiếu kinh phí, thiếu đội ngũ cán bộ kỹ thuật chuyên trách công tác bảo dưỡng và sửa chữa.

### **2.1.2.4. Đặc điểm các nguồn lực khác**

Trung tâm đã thiết lập và phát triển tốt các mối quan hệ hợp tác với nhiều tổ chức và nhà tài trợ quốc tế từ Mỹ, Pháp, Đức, Thụy Sĩ trong nhiều năm qua. Đặc biệt là có các chương trình hợp tác với tổ chức Health Volunteer Organization, Mỹ về hỗ trợ chuyên gia, hợp tác đào tạo trong lĩnh vực PHCN; chương trình hợp tác đào tạo của Bệnh viện Thụy Sĩ về đào tạo, chuyển giao kỹ thuật mổ nội soi cho

đội ngũ y bác sĩ của Trung tâm; chương trình hợp tác với Bệnh viện Seattle, Mỹ về tập huấn, tổ chức hội thảo về phẫu thuật chỉnh hình Nhi.

Ngành CH - PHCN nói chung đang ở trong một thời kỳ mà chính sách y tế đang có nhiều thay đổi, các nguồn lực đầu tư cho ngành y tế sẽ tăng lên mạnh mẽ trong thời gian tới. Tuy nhiên Trung tâm vẫn còn một số thách thức, như: uy tín, thương hiệu của Trung tâm chưa mạnh, đội ngũ nhân lực còn thiếu, cơ sở hạ tầng, hệ thống các phòng bệnh chưa được tốt, đòi hỏi phải duy tu bảo dưỡng thường xuyên, trang thiết bị cũng còn hạn chế.

### **2.1.3. Dịch vụ y tế ở Trung tâm Chính hình và Phục hồi chức năng Đà Nẵng**

#### **2.1.3.1. Khám bệnh**

#### **2.1.3.2. Phẫu thuật chỉnh hình**

#### **2.1.3.3. Chăm sóc điều dưỡng**

#### **2.1.3.4. Vật lý trị liệu - phục hồi chức năng**

#### **2.1.3.5. Sản xuất dụng cụ chỉnh hình và bán thành phẩm**

## **2.2. KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG CỦA TRUNG TÂM CHÍNH HÌNH VÀ PHỤC HỒI CHỨC NĂNG ĐÀ NẴNG**

### **2.2.1. Các chỉ tiêu hoạt động chuyên môn**

Trong suốt giai đoạn 2005 – 2008, mặc dù gặp nhiều khó khăn, đặc biệt là các chính sách quản lý cũng như nhu cầu xã hội ngày càng cao, nhưng Trung tâm vẫn đảm bảo hoàn thành tốt nhiệm vụ và đạt được mức tăng trưởng khá.

**Bảng 2.3: Các chỉ số hoạt động giai đoạn 2005 - 2008**

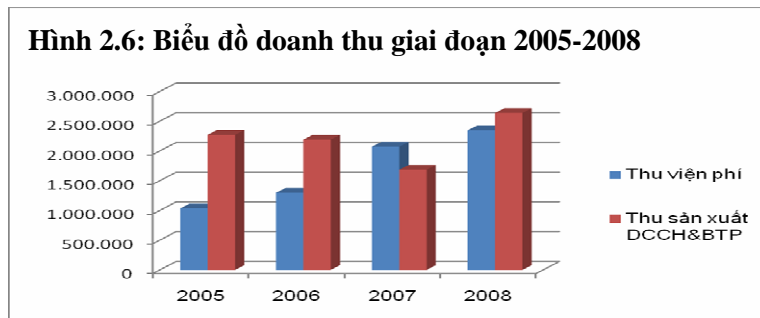


STT	Chỉ tiêu	ĐVT	2005	2006	2007	2008
1	Số giường kế hoạch	giường	60	60	60	60
2	Công suất sử dụng giường bệnh	%	91	97	101	102
3	Tổng số lượt BN khám bệnh	lượt	5.031	5.270	6.331	7.069
4	Tổng số lượt BN tập VLTL	người	2.079	2.157	2.954	3.448
5	Tổng số ca phẫu thuật	ca	450	583	751	981
6	Tổng số dụng cụ chỉnh hình	D/cụ	2.442	2.713	1.809	2.600
7	Số BN bị tai biến trong điều trị	người	2	4	2	2
8	Tổng số BN tử vong	người	0	0	0	0

(Nguồn: Khoa Y học phục hồi)

### 2.2.2. Các chỉ tiêu tài chính

Cùng với các kết quả của hoạt động chuyên môn, doanh thu của Trung tâm trong những năm qua cũng có mức tăng đáng kể.



(Nguồn: Phòng Tài vụ - Vật tư)

### 2.2.3. Các kết quả khác

a) Công tác nghiên cứu khoa học

b) Công tác đào tạo và thông tin khoa học

## 2.3. THỰC TRẠNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TẠI TRUNG TÂM CHỈNH HÌNH VÀ PHỤC HỒI CHỨC NĂNG ĐÀ NẴNG

### 2.3.1. Thực trạng việc hoạch định quản lý chất lượng

### 2.3.2. Thực trạng việc tổ chức thực hiện quản lý chất lượng

\*/ Chất lượng dịch vụ y tế:

**Bảng 2.7: Số phần trăm bệnh nhân trả lời rất tốt và tốt đối với một số chỉ tiêu chất lượng y tế của Trung tâm CH-PHCN Đà Nẵng**

STT	Chỉ tiêu chất lượng y tế	Tỷ lệ %
1	Sạch sẽ	74
2	Tiện nghi	69
3	Trang thiết bị hiện đại	72
4	Trình độ chuyên môn của điều dưỡng	77
5	Thái độ của điều dưỡng	79
6	Trình độ chuyên môn của bác sĩ	82
7	Thái độ của bác sĩ	82
8	Chất lượng tổng quát	73

(Nguồn: Kết quả điều tra)

Đánh giá chung, có 73% số bệnh nhân được điều tra hài lòng với chất lượng của Trung tâm. Công tác quản lý chuyên môn vẫn còn hạn chế ở một số mặt trong thực hiện các quy chế bệnh viện của Bộ Y tế, như: chế độ giao tiếp, chế độ thường trực, hồ sơ bệnh án, hội chẩn, công tác chăm sóc người bệnh toàn diện, chống nhiễm khuẩn, dinh dưỡng, công tác dược. Thủ tục hành chính và quy trình khám

chữa bệnh còn phức tạp làm thời gian chờ đợi bệnh nhân bị kéo dài, cán bộ y tế cũng mất nhiều thời gian để làm thủ tục hành chính hơn là thực hiện công tác chuyên môn.

*\*/ Chất lượng dụng cụ chỉnh hình:*

**Bảng 2.8: Kết quả điều tra chất lượng dụng cụ chỉnh hình**

STT	Chỉ tiêu chất lượng dụng cụ chỉnh hình	Tỷ lệ %
1	Cảm giác thoải mái khi sử dụng	85
2	Việc co duỗi được dễ dàng	75
3	Ổ môm cụt ôm chắc vào môm cụt	84
4	Có thể ngồi lâu mà không gây khó chịu	69
5	Tính thẩm mỹ cao	84
6	Thời gian sử dụng từ 3 năm trở lên	72
7	Nhân viên y tế phục vụ tận tình, chu đáo	84

*(Nguồn: Kết quả điều tra)*

Vẫn còn một tỷ lệ khá cao bệnh nhân chưa hài lòng với thái độ phục vụ của nhân viên y tế 16% và bệnh nhân sử dụng DCCH dưới 3 năm là 28%. Sở dĩ như vậy là do:

Chất lượng một số bán thành phẩm để lắp ráp DCCH chưa đảm bảo. Ví dụ bàn chân cao su hay bị gãy, đổi màu do chất lượng vật tư kém (cao su bị lão hóa) hay dây đeo chân bị mục, đứt do ướt, cọ xát nhiều,...

Một số nhân viên y tế đôi lúc chưa giải thích, hướng dẫn sử dụng một cách đầy đủ cho bệnh nhân, đặc biệt là công tác bảo dưỡng DCCH trong quá trình sử dụng.

Ngoài ra, bệnh nhân sử dụng sai mục đích cũng là một nguyên nhân chính dẫn đến việc hư hỏng DCCH.

### 2.3.4. Thực trạng việc điều chỉnh, cải tiến

#### Kết luận chương 2

Qua phân tích trên, ta thấy rằng hoạt động QLCL tại Trung tâm chưa thực sự nổi bật, chưa được quan tâm đúng mức, vẫn còn mang tính tự phát, thiếu sự nghiên cứu và định hướng khoa học:

- Đảm bảo và nâng cao chất lượng chưa thật chú ý tới yêu cầu của khách hàng/bệnh nhân và thỏa mãn tối đa yêu cầu của khách hàng/bệnh nhân.

- Các biện pháp đảm bảo, duy trì, nâng cao chất lượng chưa quán triệt tốt nguyên tắc hệ thống và nguyên tắc quá trình. Sự phối hợp giữa các thành viên và bộ phận trong Trung tâm chưa đồng bộ.

- Quản lý chất lượng chưa phát động và huy động mọi người, mọi khâu trong Trung tâm thấu hiểu nhiệm vụ nâng cao chất lượng và cùng phấn đấu vì mục tiêu chung là đảm bảo, nâng cao chất lượng điều trị cho khách hàng/bệnh nhân.

- Vấn đề đảm bảo, duy trì và cải tiến chất lượng chưa vững chắc và hiệu quả của chất lượng chưa cao.

Cùng với xu thế hội nhập và phát triển, Trung tâm đang đứng trước sức ép phải cải tổ, hoàn thiện công tác QLCL nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của xã hội.

### Chương 3

## CÁC GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN CÔNG TÁC QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TẠI TRUNG TÂM CHỈNH HÌNH VÀ PHỤC HỒI CHỨC NĂNG ĐÀ NẴNG

### 3.1. CĂN CỨ ĐỂ ĐƯA RA GIẢI PHÁP

- Yêu cầu của xã hội.
- Yêu cầu đối với các dịch vụ y tế của Trung tâm Chỉnh hình và Phục hồi chức năng Đà Nẵng.

### 3.2. MỘT SỐ GIẢI PHÁP CHỦ YẾU NHẪM HOÀN THIỆN CÔNG TÁC QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TẠI TRUNG TÂM CHỈNH HÌNH VÀ PHỤC HỒI CHỨC NĂNG ĐÀ NẴNG

#### 3.2.1. Giải pháp 1: Xây dựng chính sách chất lượng cho từng hoạt động cung cấp dịch vụ

- Thu thập ý kiến bệnh nhân.
- Tự đánh giá trình độ chất lượng dịch vụ, quản lý chất lượng và quản lý chung của Trung tâm và so sánh với các cơ sở y tế tương tự trên cùng địa bàn hoạt động.
- Đưa ra tầm nhìn trong 5 năm hay 10 năm.
- Phương hướng phát triển của Trung tâm nói chung và chất lượng nói riêng.

Ban lãnh đạo Trung tâm cùng với những người chuyên trách sẽ họp để đưa ra những định hướng về phát triển Trung tâm và về chất lượng. Trên cơ sở đó sẽ đưa ra chính sách chất lượng cho từng hoạt động trong quá trình cung cấp dịch vụ.

#### 3.2.2. Giải pháp 2: Tăng cường công tác đào tạo, nâng cao nhận thức về chất lượng và quản lý chất lượng

- Đào tạo kiến thức về chất lượng và quản lý chất lượng, các phương pháp quản lý chất lượng và sử dụng công cụ thống kê trong quản lý chất lượng.
- Đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn.
- Đào tạo về khắc phục và phòng ngừa.

#### 3.2.3. Giải pháp 3: Thành lập nhóm chất lượng

#### 3.2.4. Giải pháp 4: Xây dựng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9000:2001

##### 3.2.4.1. Xác định phạm vi áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2000

##### 3.2.4.2. Công tác chuẩn bị cho việc xây dựng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2000

- a) Cam kết của Lãnh đạo
- b) Chuẩn bị nhân sự
- c) Quyết định về sử dụng tư vấn

##### 3.2.4.3. Lập kế hoạch xây dựng và áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2000

##### 3.2.4.5. Thiết kế HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2000

- a) Phân tích và xác định các quá trình hoạt động chính
- b) Xác định thông tin của quá trình

### **3.2.4.6. Phân bổ các yêu cầu kiểm soát của bộ tiêu chuẩn ISO 9001:2000 đến các quá trình chất lượng sản xuất dụng cụ chỉnh hình**

Đây chính là kết quả việc đánh giá thực trạng HTQLCL theo yêu cầu tiêu chuẩn ISO 9001:2000 và việc xác định các quá trình hoạt động. Các yêu cầu phân bổ đến các quá trình bao gồm: Điều khoản 4. Các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng; Điều khoản 5. Trách nhiệm của lãnh đạo; Điều khoản 6. Quản lý nguồn lực; Điều khoản 7. Tạo sản phẩm; Điều khoản 8. Đo lường, phân tích và cải tiến.

### **3.2.4.7. Soạn thảo tài liệu của HTQLCL**

- a) Sổ tay chất lượng
- b) Soạn thảo thủ tục qui trình
- c) Xây dựng biểu mẫu hồ sơ

### **3.2.4.8. Kế hoạch triển khai xây dựng HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2000 cho toàn Trung tâm**

- a) Bổ sung các điều kiện cần thiết ở Khoa Y học phục hồi cho việc xây dựng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2000
- b) Tổ chức, sắp xếp lại bộ máy quản lý của Khoa Y học phục hồi, xác định rõ các quá trình cần kiểm soát nhằm thiết kế hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2000
- c) Tổ chức soạn thảo hệ thống tài liệu

## **Kết luận chương 3**

Trong các giải pháp nhằm hoàn thiện công tác quản lý chất lượng tại Trung tâm Chính hình và Phục hồi chức năng Đà Nẵng nêu trên thì việc xây dựng và thực hiện hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001: 2000 là phương pháp hiện đại và mang lại hiệu quả cao và là đang được áp dụng phổ biến cho các cơ sở y tế. Theo hướng đó Trung tâm Chính hình và Phục hồi chức năng Đà Nẵng cần tiếp tục hoàn thiện các vấn đề sau:

1 - Tuyên truyền, phổ biến sâu rộng tới toàn thể cán bộ, nhân viên về vai trò và nội dung của hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001: 2000. Trên cơ sở đó xác định trách nhiệm của mỗi người, mỗi bộ phận trong Trung tâm với đảm bảo và nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ theo theo ISO 9000.

2 - Mở rộng diện áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001: 2000 tới Khoa Y học phục hồi và cho toàn Trung tâm.

3 - Gắn việc đẩy mạnh thực hiện ISO 9001: 2000 với hoàn thiện các công tác quản lý khác trong Trung tâm, như: Công tác nghiên cứu khoa học và tư vấn, công tác hợp tác quốc tế, công tác quản lý nhân sự, công tác quản lý môi trường. Đi đôi với thực hiện ISO 9001:2000 cần tiến hành kiểm định và tự đánh giá chất lượng theo tiêu chuẩn bệnh viện của Bộ Y tế.

4 - Coi trọng công tác lập hồ sơ và lưu trữ hồ sơ, thể hiện trên các mặt chủ yếu:

- Lập hồ sơ cho mọi công việc.

- Phân loại hồ sơ, văn bản. Trong đó xác định rõ các loại văn bản đã và đang có, văn bản nào còn hiệu lực và văn bản nào không còn hiệu lực, văn bản nào còn phù hợp và văn bản nào không còn phù hợp.

- Lưu trữ hồ sơ, văn bản.

## KẾT LUẬN

Vấn đề chất lượng và quản lý chất lượng luôn có vai trò quan trọng trong các cơ sở y tế. Cùng với sự phát triển của xã hội, vấn đề này ngày càng được đặt ra hết sức cấp thiết.

Trung tâm Chính hình và Phục hồi chức năng Đà Nẵng với lịch sử phát triển hơn 30 năm qua đã đạt được những thành quả đáng tự hào và là địa chỉ đáng tin cậy cho thương bệnh binh, người khuyết tật ở các tỉnh Miền Trung. Trong giai đoạn hiện nay, Trung tâm đã xây dựng những chiến lược phát triển, mở rộng qui mô và phạm vi hoạt động nhằm tạo điều kiện cho bệnh nhân được tiếp cận các sản phẩm, dịch vụ y tế tốt nhất. Hoàn thiện công tác quản lý chất lượng là một trong những mục tiêu mà Trung tâm đang hướng tới, bởi đây là điều kiện tiên quyết để Trung tâm có thể thực hiện thành công các mục tiêu của mình.

Vận dụng những kiến thức đã học cùng sự học hỏi, nghiên cứu trong quá trình thực tập và công tác tại Trung tâm, tôi xin đưa ra một số ý kiến nhằm khắc phục những tồn tại, hoàn thiện công tác quản lý chất lượng tại đơn vị. Tôi rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến của các Thầy cô giáo và đồng nghiệp.

Cuối cùng, tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành tới thầy giáo: **TS. Đỗ Ngọc Mỹ**, người đã trực tiếp hướng dẫn tôi hoàn thành luận văn này.

