



**ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ**

**VÕ ĐOÀN MINH NGUYỆT**

**CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁM CHỮA BỆNH  
TẠI TRUNG TÂM Y TẾ HUYỆN TRIỆU PHONG,  
TỈNH QUẢNG TRỊ**

**TÓM TẮT ĐỀ ÁN**  
**THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH**  
**Mã số: 834 01 01**

**Đà Nẵng - Năm 2025**

Công trình được hoàn thành tại  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ, ĐHQĐHN

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS Nguyễn Trường Sơn

Phản biện 1: TS. Võ Thị Quỳnh Nga

Phản biện 2: PGS.TS Nguyễn Thị Như Liêm

Đề án đã được bảo vệ trước Hội đồng chấm Đề án tốt nghiệp Thạc sĩ Quản trị kinh doanh hợp tại trường Đại học kinh tế, Đại học Đà Nẵng vào ngày 04 tháng 01 năm 2025

Có thể tìm hiểu đề án tại:

- Thư viện trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng.

## **ĐẶT VẤN ĐỀ**

### **1. Lý do chọn đề tài**

Trong những năm gần đây, Ngành Y tế Việt Nam đã tích cực thực hiện các chính sách của Đảng và Nhà nước, đạt nhiều thành tựu trong bảo vệ và chăm sóc sức khỏe nhân dân. Cùng với sự phát triển xã hội, nhu cầu chăm sóc sức khỏe ngày càng được chú trọng. Các bệnh viện hiện nay tập trung nâng cao chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh nhằm mang lại điều kiện chăm sóc tốt hơn cho người dân. Khảo sát các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ giúp bệnh viện nhận diện bất cập và thực hiện các cải tiến cần thiết.

Theo Quyết định 6858/QĐ-BYT ban hành ngày 18/11/2016 và Thông tư 19/2013/TT-BYT (12/07/2013), các bệnh viện phải lấy ý kiến và đánh giá sự hài lòng của bệnh nhân để đổi mới phong cách phục vụ, hướng tới sự hài lòng của người bệnh. Đồng thời, Thông tư 07/2014/TT-BYT ngày 25/02/2014 cũng quy định quy tắc ứng xử của cán bộ y tế nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, xây dựng phong cách làm việc chuyên nghiệp và tận tâm với bệnh nhân.

Bệnh viện đa khoa Triệu Phong hay còn gọi là Trung tâm Y tế huyện Triệu Phong đã làm đúng chức năng, nhiệm vụ của một bệnh viện hạng 3 theo quy định của Bộ y tế, chủ yếu là khám chữa bệnh và phục hồi chức năng cho người dân trên 18 xã, thị trấn thuộc địa bàn huyện Triệu Phong. Trên thực tế, chất lượng việc khám chữa bệnh tại Trung tâm Y tế huyện Triệu Phong ngày càng được nâng cao.

Trung tâm Y tế huyện Triệu Phong tỉnh Quảng Trị đã và đang thực hiện cơ chế tự chủ trong quản lý bệnh viện. Vì thế việc thu hút người bệnh đến khám chữa bệnh là nhiệm vụ hàng đầu của Trung tâm Y tế huyện Triệu Phong. Để có thể phát triển Trung tâm Y tế huyện Triệu Phong ngày càng vững mạnh, nâng cao năng lực cạnh tranh lành mạnh, nâng cao chất lượng khám chữa bệnh của Trung tâm y tế và nâng

cao đời sống cho tập thể y bác sĩ, cán bộ công chức viên chức. Việc tạo thương hiệu, tinh thần thái độ phục vụ, chất lượng chuyên môn cao là cần thiết để nâng cao uy tín về công tác khám, chữa bệnh. Tuy nhiên, với tình trạng dân số ngày càng tăng, bệnh tật phức tạp, cơ sở vật chất vẫn còn nhiều thiếu thốn, nguồn nhân lực vẫn còn nhiều hạn chế, nên vẫn còn tồn tại nhiều bất cập khiến cho bệnh nhân chưa hoàn toàn hài lòng về dịch vụ khám chữa bệnh. Vì vậy, việc làm thế nào để nâng cao chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh nhằm mang đến trải nghiệm dịch vụ tốt nhất cho bệnh nhân đã trở thành nhiệm vụ cấp thiết của Trung tâm. Đánh giá được tầm quan trọng của việc nâng cao chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh, vì vậy tác giả đã lựa chọn đề tài tốt nghiệp của mình là “Cải tiến chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Trung tâm Y tế huyện Triệu Phong”.

## **2. Mục tiêu nghiên cứu**

Mục tiêu chung: Cải tiến chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Trung tâm Y tế huyện Triệu Phong

Mục tiêu cụ thể: Mục tiêu cụ thể của đề án là đánh giá đúng thực trạng chất lượng dịch vụ y tế của một Trung tâm y tế cấp huyện theo thang đo của Bộ Y tế tại huyện Triệu Phong, từ đó đưa ra các giải pháp nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ y tế và tạo ra sự bền vững cho tổ chức

## **3. Đối tượng nghiên cứu**

Chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Trung tâm Y tế huyện Triệu Phong

## **4. Phạm vi nghiên cứu**

Thực hiện từ tháng 2 đến tháng 8 năm 2024 tại Trung tâm Y tế huyện Triệu Phong

## **5. Bố cục đề án**

Chương 1: Cơ sở lý thuyết về chất lượng dịch vụ y tế

Chương 2: Đánh giá chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Trung tâm Y tế huyện Triệu Phong

Chương 3: Đề xuất giải pháp cải tiến chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Trung tâm Y tế huyện Triệu Phong

## **CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ THUYẾT VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ Y TẾ**

### **1.1 Khái niệm chất lượng dịch vụ và cải tiến chất lượng dịch vụ**

#### **1.1.1 Chất lượng dịch vụ**

Một khái niệm được nhiều nhà nghiên cứu và quản lý thừa nhận và sử dụng rộng rãi trong quản lý chất lượng là khái niệm do tổ chức ISO đưa ra, theo đó “Chất lượng là năng lực của sản phẩm làm cho sản phẩm có khả năng thỏa mãn yêu cầu của khách hàng” [Nguyễn Trường Sơn (2014), Những vấn đề cơ bản về quản lý chất lượng, Nhà xuất bản Thống kê].

#### **1.1.2 Cải tiến chất lượng dịch vụ**

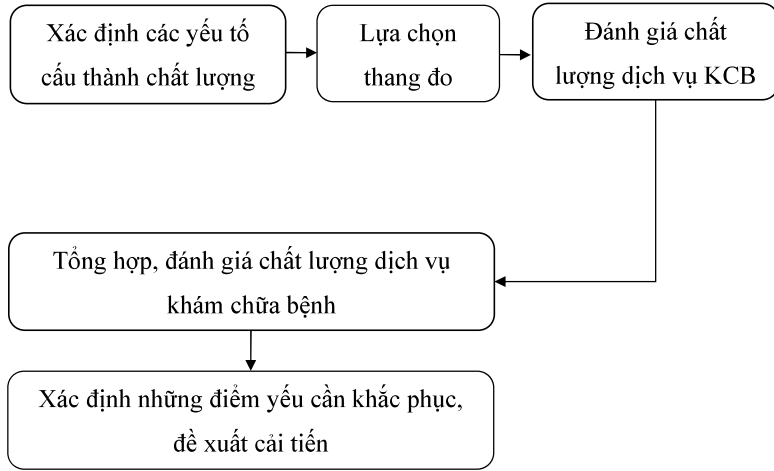
Cải tiến chất lượng là các hoạt động cải tiến chất lượng nhằm liên tục cải tiến chất lượng trong hệ thống, quy trình. Thông qua đó doanh nghiệp làm tăng sự hài lòng của khách hàng, tăng khả năng cạnh tranh trên thị trường (TS. Nguyễn Quốc Tuấn, 2010).

### **1.2 Chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh**

Thời gian khám bệnh, nhân viên khám chữa bệnh, kết quả khám chữa bệnh, chi phí khám chữa bệnh là những yếu tố cơ sở hình thành, quyết định chất lượng dịch vụ y tế. (Lê Nguyễn Đoàn Khôi và cộng sự).

### 1.3 Đánh giá chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh

#### 1.3.1 Quy trình đánh giá chất lượng dịch vụ



#### Quy trình nghiên cứu

(Phòng Kế hoạch nghiệp vụ, 2024)

#### 1.3.2 Mô hình, công cụ đánh giá chất lượng dịch vụ

Công tác khảo sát sự hài lòng của người bệnh, nhân viên y tế được Bộ Y tế ban hành theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ban hành ngày 28 tháng 8 năm 2019 để cung cấp thông tin cho đánh giá chất lượng

- a) Mẫu số một gồm phiếu khảo sát ý kiến của bệnh nhân nội trú.
- b) Mẫu số hai gồm phiếu khảo sát ý kiến của bệnh nhân ngoại trú.
- c) Mẫu số ba gồm phiếu khảo sát ý kiến của nhân viên y tế

##### a. Mô hình các yếu tố cấu thành chất lượng dịch vụ KCB



#### b. Thang đo các yếu tố cấu thành chất lượng dịch vụ KCB

Bộ thang đo gồm tổng cộng 89 tiêu chí, để đo lường chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh thông qua sự hài lòng của người bệnh và ý kiến của nhân viên y tế

Kỹ thuật đánh giá chất lượng

Sau đây là các phương pháp được sử dụng để thực hiện đánh giá chất lượng:

1. Theo dõi hoạt động và thực trạng.
2. Kiểm tra tài liệu, sổ liệu sổ sách, máy tính, văn bản, nhật ký, ...

3. Phỏng vấn người bệnh, người nhà và nhân viên y tế.
4. Đóng vai bệnh nhân và người nhà bệnh nhân.

## **TIỂU KẾT CHƯƠNG 1**

Chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh là yếu tố then chốt quyết định thành công của bệnh viện. Xây dựng hệ thống quản lý chất lượng hiệu quả và cải tiến liên tục giúp thu hút khách hàng và khẳng định vị thế. Để đạt được điều này, bệnh viện cần tuân thủ đúng quy trình quản lý chất lượng. Tác giả đã trình bày cơ sở lý thuyết về chất lượng và quản lý dịch vụ, làm nền tảng để nghiên cứu thực trạng (chương 2) và đề xuất giải pháp (chương 3).

## **CHƯƠNG 2: ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁM CHỮA BỆNH TẠI TRUNG TÂM Y TẾ HUYỆN TRIỆU PHONG**

### **2.1 Tổng quan về Trung tâm Y tế huyện Triệu Phong**

#### **2.1.1 Giới thiệu chung**

Tiền thân của Bệnh viện đa khoa Triệu Phong hiện nay là Trung tâm Y tế huyện Triệu Phong, được thành lập vào năm 1990 từ phòng y tế huyện Triệu Hải.

Trung tâm Y tế huyện Triệu Phong có địa chỉ tại 07 Đặng Thới, thị trấn Ái Tử, huyện Triệu Phong, tỉnh Quảng Trị, Việt Nam.

Trung tâm Y tế huyện Triệu Phong là đơn vị sự nghiệp y tế hạng III, trực thuộc Sở Y tế Quảng Trị, thực hiện 3 chức năng đó là khám chữa bệnh, y tế dự phòng và dân số- kế hoạch hóa gia đình.

Với quy mô: giường bệnh kế hoạch 115 giường, giường bệnh thực kê 174 giường Công suất sử dụng giường bệnh năm 2023: 113%.

#### **2.1.2 Cơ cấu tổ chức**

Bộ máy của Bệnh viện được thành lập từ sau chia tách gồm:



- Ban lãnh đạo Bệnh viện: 1 Giám đốc và 3 Phó giám đốc
  - 5 phòng chức năng: Kế hoạch nghiệp vụ, Tổ chức hành chính, Kế toán tài chính, Điều dưỡng và Công tác xã hội
  - Các khoa lâm sàng gồm: Nội- Truyền nhiễm, Ngoại tổng hợp, LCK, Nhi, HSCC, Dược, Đông y, Khám bệnh, Chăm sóc sức khỏe sau sinh và phòng khám Bỏ Bản
  - Các khoa cận lâm sàng: Xét nghiệm và Chẩn đoán hình ảnh
- Tổng số nhân viên: 165 trong đó bác sỹ: 35, điều dưỡng, nữ hộ sinh: 124, hộ lý: 09.  
 Tổng số bệnh nhân mới vào điều trị nội trú trung bình một ngày: 20-30 bệnh nhân.

### **2.1.3 Chức năng nhiệm vụ chính**

Chức năng nhiệm vụ chính của Trung tâm: Khám chữa bệnh và phục hồi chức năng cho bệnh nhân trên 18 xã thị trấn thuộc địa bàn huyện Triệu Phong là chủ yếu

## **2.2 Đánh giá chung về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Trung tâm Y tế huyện Triệu Phong**

### **2.2.1 Thiết kế đánh giá chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Trung tâm Y tế huyện Triệu Phong**

#### **a. Thang đo chất lượng dịch vụ y tế**

#### **Kết cấu một tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện**

Sau đây là năm mức độ chất lượng:

- Mức 1 là chất lượng kém (0-1 điểm)
- Mức 2 là chất lượng trung bình (1-2 điểm)
- Mức 3 là chất lượng khá (2-3 điểm)
- Mức 4 là chất lượng tốt (3-4 điểm)

– Mức 5 là chất lượng rất tốt (4-5 điểm)

## **b. Thiết kế mẫu khảo sát**

### **Chọn mẫu**

- *Chọn đối tượng khảo sát*

Chọn ngẫu nhiên người bệnh bất kỳ trong danh sách người bệnh, người nhà bệnh nhân bất kỳ đến đủ số mẫu.

Chọn ngẫu nhiên nhân viên y tế trong tổng thể các nhân viên tại các khoa, phòng.

**Bảng 2.1 Số lượng mẫu chọn từ các khoa lâm sàng**

<b>STT</b>	<b>Khoa lâm sàng</b>	<b>Số bệnh nhân</b>	<b>Số nhân viên</b>
1	Khoa Nội - Truyền nhiễm	15	9
2	Khoa Y học cổ truyền và Phục hồi chức năng	20	8
3	Khoa Ngoại tổng hợp	22	8
4	Khoa Liên chuyên khoa (Răng Hàm Mặt, Tai mũi họng, Mắt, Da Liễu)	18	10
5	Khoa Nhi	20	8
6	Khoa Hồi sức cấp cứu	5	7
	<b>Tổng</b>	<b>100</b>	<b>50</b>

### **c. Tổ chức khảo sát thu thập dữ liệu**

#### **Thực hiện khảo sát**

- *Các bước khảo sát*

Bước 1: Lập kế hoạch khảo sát

Bước 2: Hướng dẫn và đào tạo nhân lực khảo sát

Bước 3: Thực hiện cuộc khảo sát bằng cách sử dụng bộ câu hỏi khảo sát

Bước 4: Xử lý và phân tích thông tin, số liệu

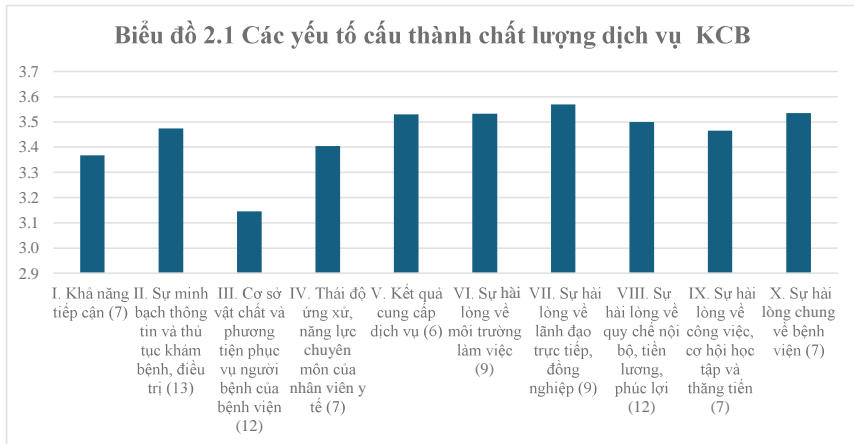
Bước 5: Thảo luận về các giải pháp

#### d. Kết quả thu thập dữ liệu

- Cách tính điểm các tiêu chí trong thang đo mỗi một tiêu chí có giá trị từ 1 đến 5 điểm

Kết quả đánh giá chất lượng chung: được xác định bằng cách sử dụng điểm trung bình chung của tất cả các tiêu chí áp dụng đánh giá:

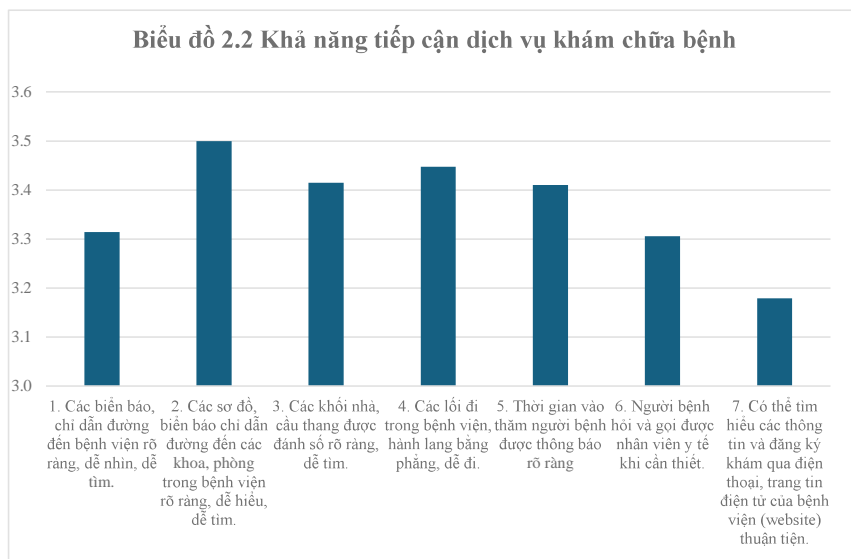
#### 2.2.2 Kết quả đánh giá chất lượng dịch vụ y tế tại Trung tâm Y tế Huyện Triệu Phong



**\*Nhận xét:** thông qua biểu đồ 2.1, có thể nhận thấy rằng chất lượng về dịch vụ khám chữa bệnh tại trung tâm đa phần đang ở mức ở mức tốt, đặc biệt chỉ tiêu VII về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp đạt 3.6 điểm, tuy nhiên vẫn còn tồn tại những bất cập ở

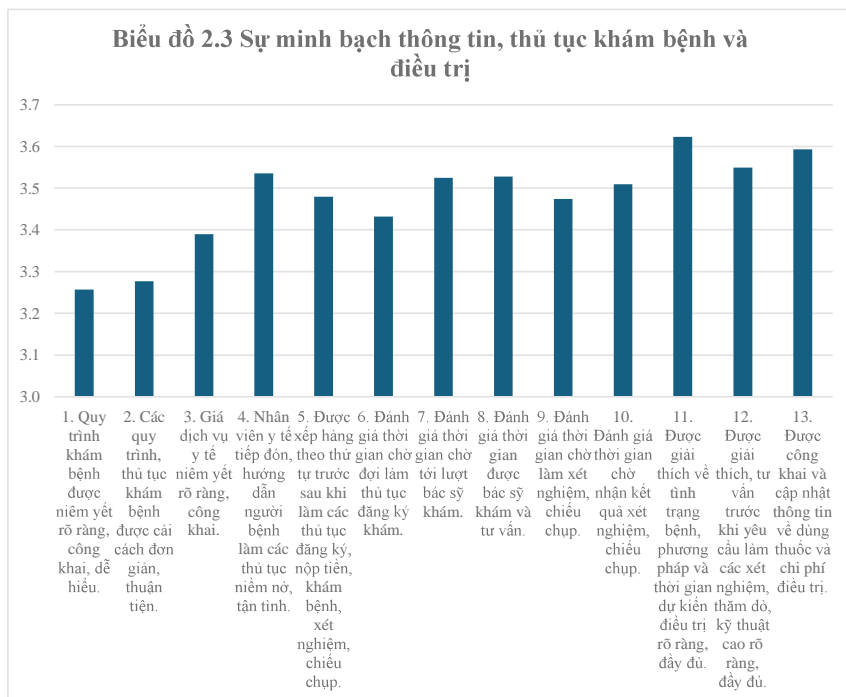
tiêu chí III về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh của bệnh viện (3.1 điểm).

### a. Khả năng tiếp cận dịch vụ khám chữa bệnh



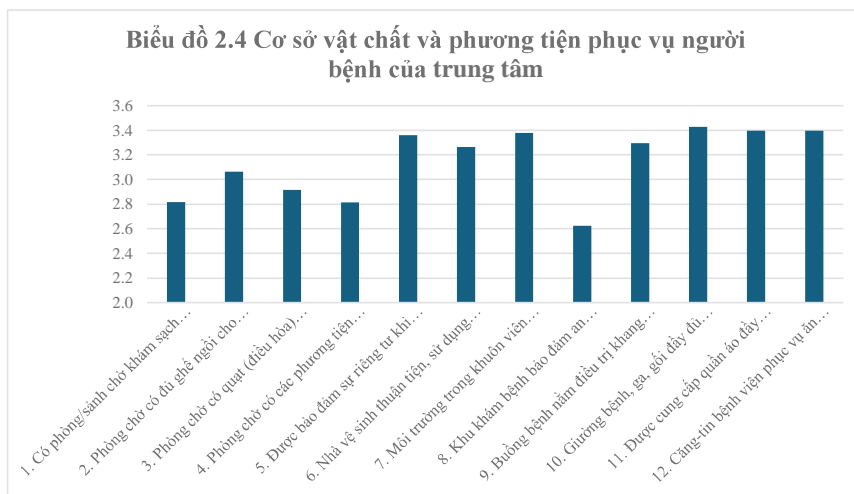
**\*Nhận xét:** trong các tiêu chí trên, tiêu chí đạt điểm số cao nhất đạt 3.5 điểm về các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu và dễ tìm. Tuy nhiên vì đa phần bệnh nhân đến khám là người lớn tuổi nên khả năng tìm hiểu thông tin qua điện thoại và các trang điện tử chưa thực sự tốt đạt 3.2 điểm.

## b. Sự minh bạch thông tin, thủ tục khám bệnh và điều trị



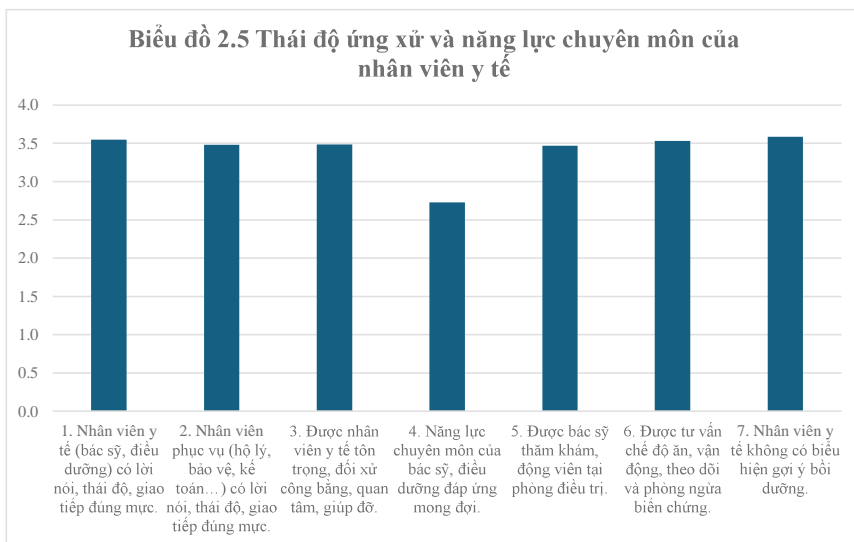
**\*Nhận xét:** biểu đồ 2.3 đa phần các tiêu chí đạt điểm cao cho thấy chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh đang được thực hiện tốt, đặc biệt bệnh nhân được giải thích rõ ràng về tình trạng bệnh của mình, các phương pháp và thời gian điều trị cũng được thông báo đầy đủ, chi tiết đạt 3.6 điểm. Tuy nhiên, vẫn có một số phức tạp trong khâu thủ tục khám bệnh, khiến người bệnh chưa được thuận tiện đạt 3.3 điểm.

### c. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân của trung tâm



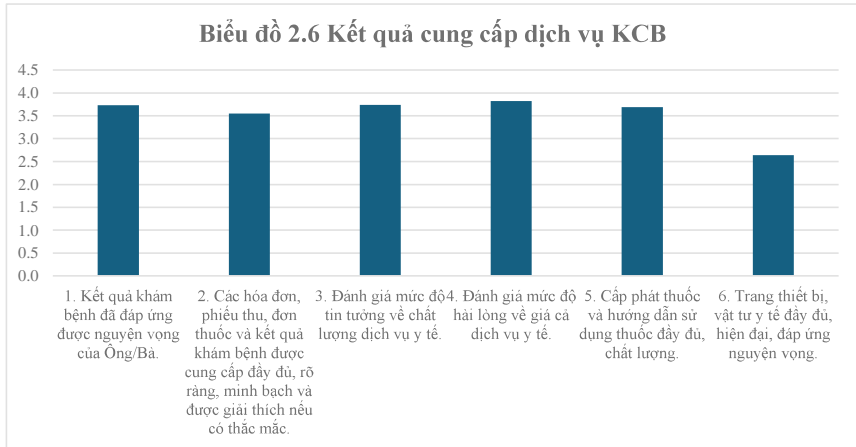
**\*Nhận xét:** điểm trung bình của các tiêu chí đa phần thấp, do điều kiện về cơ sở vật chất lâu năm, phòng chờ chưa có đầy đủ các dịch vụ tiện ích đạt 2.8 điểm, đặc biệt về khả năng an ninh, trật tự đạt 2.6 điểm, đây cũng là một trong những hạn chế cần khắc phục của bệnh viện trong giai đoạn hiện nay.

#### d. Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế



**\*Nhận xét:** nhìn chung, người bệnh đánh giá cao về thái độ phục vụ của nhân viên y tế nói chung, cũng như nhân viên phục vụ nói riêng, các tiêu chí đạt điểm cao, đặc biệt nhân viên không có ý định đòi bồi dưỡng đạt 3.6 điểm. Tuy nhiên, về khả năng chuyên môn đạt 2.7 điểm, trong một số tình huống nhân viên y tế không thể đáp ứng được yêu cầu của người bệnh, buộc chuyển lên cơ sở y tế cao hơn, gây ra sự bất tiện cho người bệnh, bệnh viện nên khắc phục hạn chế này.

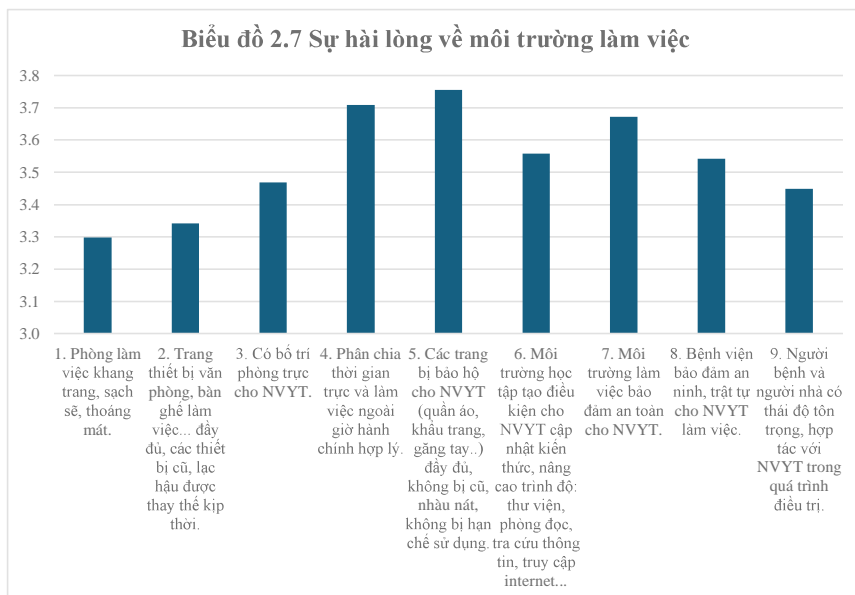
### e. Kết quả cung cấp dịch vụ KCB



**\*Nhận xét:** cuộc khảo sát cho thấy rằng, dịch vụ khám chữa bệnh tại trung tâm đã đáp ứng được đa phần nhu cầu, nguyện vọng của người bệnh về giá cả dịch vụ, cũng như chất lượng dịch vụ đạt 3.8 và 3.7 điểm. Tuy nhiên, nhiều bệnh nhân vẫn còn phản ánh về trang thiết bị y tế chưa được đầy đủ đạt 2.6 điểm.

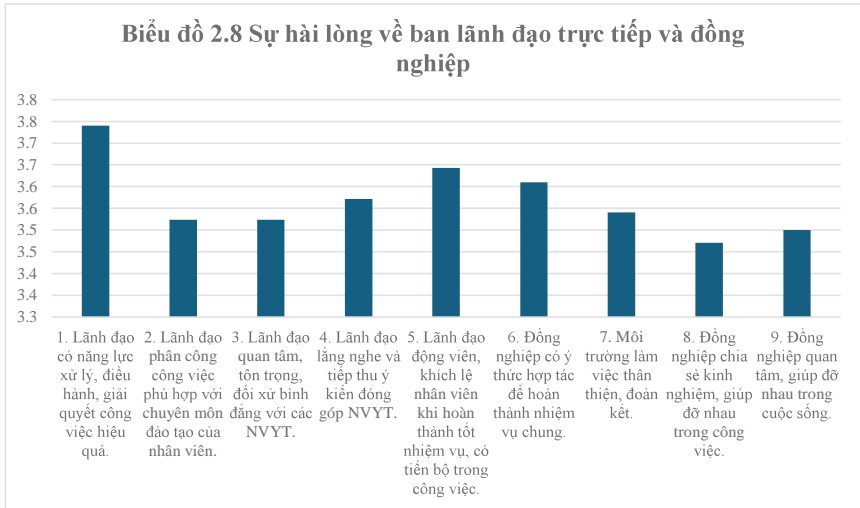


## f. Sự hài lòng về môi trường làm việc



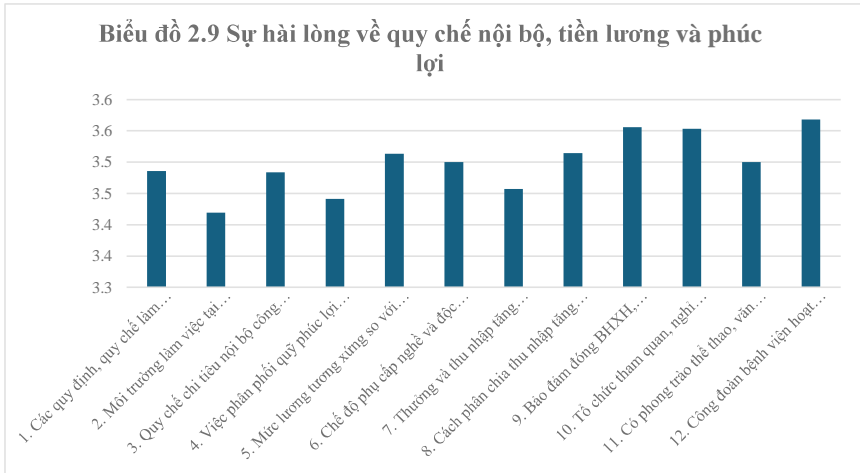
**\*Nhận xét:** thời gian trực của nhân viên y tế được phân chia một cách có khoa học, phù hợp tạo sự thuận tiện cho nhân viên yên tâm công tác, đặc biệt nhân viên đánh giá cao về trang phục bảo hộ đạt 3.8 điểm, đảm bảo sự an toàn trong quá trình công tác tại đơn vị. Đôi khi phòng làm việc vẫn chưa đáp ứng được nhu cầu của nhân viên do các thiết bị cũ và lạc hậu đạt 3.3 điểm.

### g. Sự hài lòng về ban lãnh đạo trực tiếp và đồng nghiệp



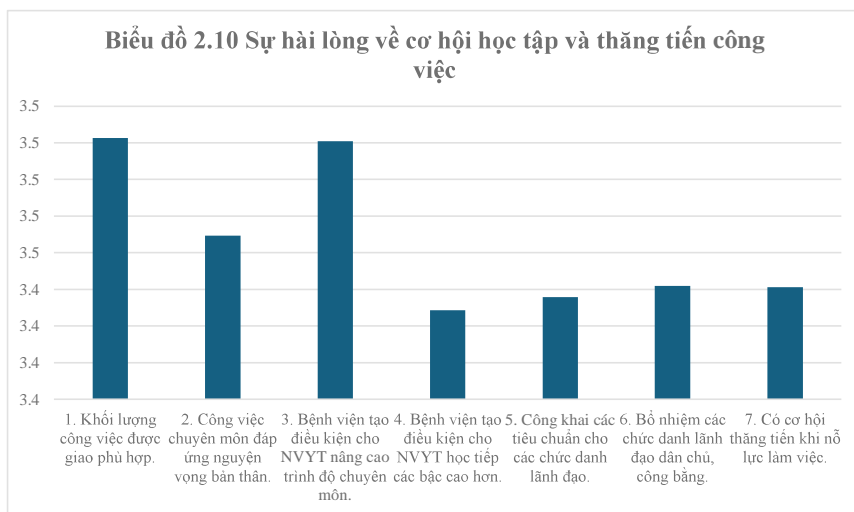
**\*Nhận xét:** bên cạnh những hạn chế về cơ sở vật chất thì nhân viên đánh giá cao về năng lực xử lý, điều hành, giải quyết công việc của ban lãnh đạo trung tâm đạt 3.7 điểm, có dự khích lệ từ ban lãnh đạo cũng là động viên to lớn trong quá trình công tác của mỗi nhân viên, cùng với môi trường làm việc thân thiện, đồng nghiệp đoàn kết.

## h. Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương và phúc lợi



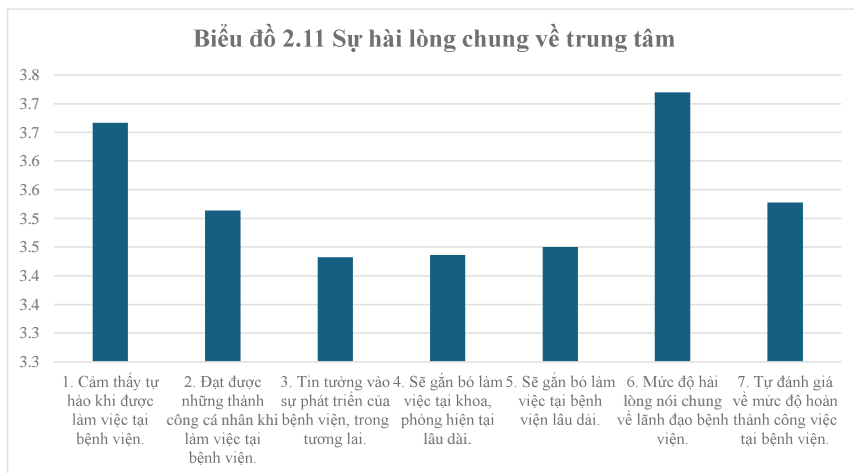
**\*Nhận xét:** biểu đồ 2.9 cho thấy sự quan tâm của lãnh đạo đối với sức khỏe của nhân viên, thông qua việc đóng các loại bảo hiểm, tổ chức các cuộc khám sức khỏe định kỳ, hỗ trợ nhân viên ốm đau, thai sản, cơ quan cũng tích cực tổ chức cho nhân viên các hoạt động tham quan, nghỉ dưỡng, tạo cho nhân viên sự thoải mái, tin tưởng khi công tác tại đơn vị (3.6 điểm).

### k. Sự hài lòng về cơ hội học tập và thăng tiến công việc



**\*Nhận xét:** trong quá trình công tác tại đơn vị, ban lãnh đạo luôn tạo điều kiện cho nhân viên học tập, phát triển chuyên môn bản thân, tạo cơ hội cho những nhân viên có nỗ lực trong công việc được thăng tiến, đặc biệt khối lượng công việc được giao cho mỗi người rất phù hợp với năng lực chuyên môn đạt 3.5 điểm.

## j. Sự hài lòng chung về trung tâm



**\*Nhận xét:** nhìn chung, nhân viên khi đánh giá về chất lượng bệnh viện, họ có một sự tự hào khi công tác trong một môi trường có thể mang lại niềm tin yêu cho bệnh nhân (3.7 điểm), họ cũng hài lòng về ban lãnh đạo của bệnh viện, từ đó nâng cao tinh thần gắn bó, công tác lâu dài tại bệnh viện.

### 2.2.3 Đánh giá chung về chất lượng dịch vụ y tế tại Trung tâm y tế huyện Triệu Phong

#### a. Điểm mạnh về chất lượng dịch vụ

Điểm mạnh:

**Vật dụng và vệ sinh:** Người bệnh được cung cấp đầy đủ vật dụng cá nhân sạch sẽ, quần áo và chăn ga thay thường xuyên.

**Phản hồi bệnh nhân:** Ý kiến bệnh nhân được tiếp nhận nhanh chóng qua đường dây nóng, không có phàn nàn. Nhân viên phản hồi tốt hoặc kém được khen thưởng hoặc

xử lý kỷ luật.

Kỹ năng nhân viên: Nhân viên y tế được đào tạo nâng cao kỹ năng giao tiếp, y đức và tinh thần trách nhiệm, cam kết cải thiện thái độ phục vụ.

Môi trường làm việc: Phân bổ công bằng các nhiệm vụ để tạo môi trường làm việc tích cực.

Quy hoạch bệnh viện: Tuân thủ chiến lược phát triển đã được phê duyệt.

Hồ sơ bệnh án: Lập đầy đủ, chính xác, khoa học, sử dụng phần mềm quản lý và bệnh án điện tử.

Rửa tay: Có quy trình và giám sát nghiêm ngặt tại các khoa, phòng.

Môi trường bệnh viện: Cảnh quan đạt tiêu chuẩn xanh, sạch, đẹp.

Đời sống nhân viên: Đảm bảo chất lượng đời sống và sức khỏe nhân viên khá tốt

### **b. Điểm yếu về chất lượng dịch vụ**

Điểm yếu:

Cơ sở vật chất: Hải lòng về nước nóng lạnh còn thấp; mùa hè phòng chờ thiếu điều hòa, cần cải thiện.

An ninh bảo vệ: Lực lượng bảo vệ chưa được đào tạo chuyên nghiệp, chưa tạo được sự tin tưởng.

Hệ thống báo cháy: Chưa có hệ thống báo cháy tự động, cần bổ sung.

Xét nghiệm và chuyên môn: Chưa thực hiện ngoại kiểm xét nghiệm, vẫn phải chuyển tuyến do hạn chế chuyên môn.

Nghiên cứu khoa học: Có nghiên cứu nhưng chưa áp dụng thực tiễn để cải thiện chất lượng dịch vụ và hoạt động bệnh viện.

## **TIỂU KẾT CHƯƠNG 2**

Chương 2 đánh giá chất lượng bệnh viện thông qua khảo sát 150 người bệnh và nhân viên y tế tại Trung tâm, theo bảng câu hỏi chuẩn của Bộ Y tế. Kết quả phản ánh chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh dựa trên cảm nhận của người tham gia.

Chương này cũng phân tích từng yếu tố cấu thành chất lượng dịch vụ, tổng hợp điểm mạnh, hạn chế, xác định nguyên nhân, làm cơ sở đề xuất giải pháp cải thiện.

## **CHƯƠNG 3: ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁM CHỮA BỆNH TẠI TRUNG TÂM Y TẾ HUYỆN TRIỆU PHONG**

### **3.1 Cơ sở đề xuất giải pháp**

#### **3.1.1. Mục tiêu chiến lược của giải pháp**

Trung tâm Y tế huyện Triệu Phong đặt mục tiêu cải thiện chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh, đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng. Trung tâm thực hiện tuyển dụng, đào tạo nhân viên, đầu tư cơ sở vật chất và ứng dụng hệ thống quản lý hiện đại (HIS, LIS) để tối ưu hóa quản lý thông tin, giảm sai sót và nâng cao hiệu quả phục vụ.

#### **3.1.2. Tính ứng dụng và khả thi của giải pháp**

Phân tích thực trạng tại Trung tâm Y tế huyện Triệu Phong cho thấy các giải pháp đề xuất như tuyển dụng, đào tạo nhân viên, nâng cấp cơ sở vật chất và ứng dụng phần mềm quản lý y tế (HIS, LIS) đều khả thi và phù hợp. Các phần mềm này đã chứng minh hiệu quả trong cải thiện quy trình và giảm sai sót. Giải pháp có tính khả thi cao nhờ phân bổ nguồn lực hợp lý, sự hỗ trợ tài chính từ cấp trên và kế hoạch triển khai theo từng giai đoạn, giúp giảm áp lực tài chính và đảm bảo hiệu quả.

### **3.2 Cải tiến chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh**

#### **3.2.1 Cải thiện sự thiếu hụt về số lượng nhân viên y tế**

##### **Bảng 3.1 Kế hoạch cải thiện sự thiếu hụt về số lượng nhân viên y tế**

Hạng mục	Nguồn lực cụ thể	Thời gian thực hiện	Số lượng cụ thể
<b>1. Tuyển dụng nhân viên mới</b>	- Phòng Kế toán tài chính cân đối ngân sách cho quảng cáo tuyển dụng, lương, phúc lợi	Tháng 1 - Tháng 7	- 2 bác sĩ
	- Phòng Tổ chức hành chính phối hợp phòng Kế hoạch nghiệp vụ phụ trách tuyển dụng và xử lý hợp đồng	- Tháng 1 - Tháng 3: Lên kế hoạch	- 3 điều dưỡng
		- Tháng 4 - Tháng 5: Chiến dịch tuyển dụng	
		- Tháng 6: Phòng vấn và đánh giá	
- Tháng 7: Định hướng nhân viên mới			
<b>2. Hợp tác ngắn hạn với bệnh viện khác</b>	- Lãnh đạo ký kết thỏa thuận với các bệnh viện trong khu vực - Nhân lực hỗ trợ từ cơ sở đối tác	Tháng 1 - Tháng 12 (khi cần thiết)	5-10 nhân viên hỗ trợ
<b>3. Đào tạo nhân viên định kỳ</b>	- Ngân sách đào tạo, tài liệu, chi phí đi lại	Tháng 2: Cấp cứu và chăm sóc bệnh nhân	- Tất cả nhân viên y tế hiện có
		Tháng 5: Sử dụng phần mềm HIS, LIS	
	- Hợp tác với các giảng viên từ các trường y uy tín như Trường Đại học Y dược Huế	Tháng 8, 11: Cập nhật kiến thức các ca mổ	- Bác sỹ, điều dưỡng các phòng liên quan
<b>4. Giám sát và đánh giá</b>	- Nhân sự phụ trách khảo sát nội bộ và phỏng vấn	Hàng tháng: Theo dõi hiệu quả tuyển dụng	- Nhân viên mới và nhân viên được đào tạo
		Hàng quý: Đánh giá hiệu quả đào tạo	



	- Tài liệu đánh giá và khảo sát		
--	---------------------------------	--	--

### 3.2.2 Cải thiện trình độ chuyên môn của đội ngũ cán bộ y tế

**Bảng 3.2 Kế hoạch cải thiện trình độ chuyên môn của đội ngũ cán bộ y tế**

Hạng mục	Nội dung cụ thể	Nguồn lực cụ thể	Thời gian thực hiện	Số lượng cụ thể	Kết quả dự kiến
<b>1. Chương trình đào tạo ngắn hạn</b>	- Tổ chức các khóa đào tạo chuyên sâu về cấp cứu, chăm sóc bệnh nhân, và các quy trình khám chữa bệnh chuẩn	- Tài chính: Ngân sách đào tạo  - Đội ngũ giảng viên từ các bệnh viện lớn, trường y khoa cụ thể Trường Đại học Y dược Huế	- Tháng 2, 5, 8 và 11 hàng năm  - Mỗi khóa đào tạo kéo dài từ 1 - 2 tuần	- Toàn bộ đội ngũ y tế tham gia mỗi khóa	- Cải thiện kỹ năng và kiến thức chuyên môn của đội ngũ cán bộ y tế - Đảm bảo nhân viên nắm vững kỹ thuật cấp cứu và chăm sóc bệnh nhân
<b>2. Chính sách hỗ trợ phát triển nghề nghiệp</b>	- Hỗ trợ cán bộ nâng cao trình độ với các chương trình học bổng, tài trợ học phí, và thời gian đào tạo linh hoạt (Phòng Kế toán tài chính)	- Tài chính: Quỹ học bổng và tài trợ học phí  - Chính sách nhân sự linh hoạt	Tháng 3 - Tháng 12	- Dành cho cán bộ y tế có nhu cầu mỗi năm	- Thu hút nhân tài và giữ chân cán bộ y tế muốn nâng cao trình độ

					- Tạo điều kiện cho nhân viên tham gia các chương trình đào tạo nâng cao
<b>3. Đánh giá sau đào tạo</b>	- Khảo sát và đánh giá hiệu quả chương trình đào tạo thông qua kiểm tra kiến thức và	- Nhân sự phụ trách khảo sát và đánh giá	- Hàng quý (sau mỗi khóa đào tạo)	- Toàn bộ nhân viên tham gia đào tạo	- Xác định mức độ cải thiện của nhân viên -- Điều chỉnh nội dung đào tạo phù hợp hơn cho các khóa tiếp theo

### 3.3 Các biện pháp giám sát thực hiện

**Bảng 3.3 Kế hoạch giám sát thực hiện**

Hạng mục	Nhân lực tham gia	Thời gian	Số lượng	Kết quả dự kiến
<b>1. Thiết lập bộ tiêu chí đánh giá</b>	- Đội ngũ quản lý chất lượng do Phòng Tổ chức hành chính phân bổ	Tháng 1 - Tháng 2	1 bộ tiêu chí	- Xây dựng bộ tiêu chí rõ ràng và chi tiết về chất lượng dịch vụ và hiệu suất làm việc của cán bộ y tế.

	- Chuyên gia tư vấn về y tế (thuê ngoài)			
	- Bộ phận nhân sự, y bác sĩ đại diện các khoa			- Đảm bảo các tiêu chí đánh giá phản ánh đúng yêu cầu và mục tiêu của trung tâm y tế.
<b>2. Giám sát định kỳ</b>	- Nhân viên giám sát nội bộ (Phòng Tổ chức hành chính)	Hàng tháng, hàng quý	12 đợt/năm	- Báo cáo giám sát định kỳ để kịp thời phát hiện và điều chỉnh các vấn đề trong dịch vụ y tế.
	- Đội ngũ quản lý và các trưởng khoa			
	- Phòng Kế hoạch nghiệp vụ chuẩn bị tài liệu giám sát và tổng hợp báo cáo			- Cải thiện liên tục, đảm bảo chất lượng dịch vụ và tăng cường hiệu suất làm việc của nhân viên.

<b>3. Thu thập phản hồi từ bệnh nhân</b>	- Phòng Công tác xã hội thu thập phản hồi tại khu vực chờ	Liên tục, tổng hợp hàng tháng	2000 phiếu khảo sát/năm	- Phân tích phản hồi từ bệnh nhân để xác định các vấn đề trong dịch vụ và tăng cường sự hài lòng. - Đảm bảo chất lượng dịch vụ phù hợp với nhu cầu và kỳ vọng của bệnh nhân.
	- Phòng tổ chức hành chính chuẩn bị phiếu khảo sát và hộp góp ý			- Đưa ra các biện pháp cải tiến dựa trên phản hồi thực tế từ bệnh nhân.

### 3.4 Bố trí nguồn lực

**Bảng 3.4 Kế hoạch bố trí nguồn lực**

<b>Nguồn lực</b>	<b>Nội dung cụ thể</b>	<b>Số lượng</b>	<b>Kinh phí dự kiến (VNĐ)</b>	<b>Thời gian thực hiện</b>	<b>Mục tiêu</b>
<b>1. Nhân lực</b>	- Phòng KHNV phân bổ nhân viên hợp lý giữa các khoa, phòng để giảm tải cho các khu vực quá tải	Điều chỉnh ca trực	Không phát sinh chi phí	Hàng quý	- Tránh tình trạng thiếu hụt nhân viên vào giờ cao điểm
	- Tuyển dụng nhân viên y tế bổ sung để đáp ứng nhu cầu bệnh nhân (Phòng TCHC)	5 nhân viên mới	>=50,000,000 /nhân viên/năm	Trong 6 tháng đầu năm	- Đảm bảo chất lượng và tốc độ phục vụ

<b>2. Tài chính</b>	- Ngân sách cho các hoạt động đào tạo và nâng cao trình độ chuyên môn (Phòng KTTC)	Đào tạo nội bộ và học bổng	65,000,000	Hàng năm	- Cải thiện kỹ năng và kiến thức cho đội ngũ y tế
	- Kinh phí nâng cấp cơ sở vật chất		- Nguồn kinh phí từ cơ quan cấp trên	Đầu tư dần theo kế hoạch năm	- Tạo môi trường làm việc tốt và tiện nghi hơn
<b>3. Cơ sở vật chất</b>	- Cải thiện trang thiết bị khám chữa bệnh để đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng của bệnh nhân	Mua mới các thiết bị cần thiết	- Nguồn kinh phí từ cơ quan cấp trên	Đầu tư dần theo kế hoạch năm	- Tăng cường chất lượng dịch vụ y tế
	- Đầu tư công nghệ hiện đại như hệ thống quản lý hồ sơ, bệnh án y tế điện tử (3 phòng hành chính)	Triển khai hệ thống quản lý hiện đại HIS, LIS	60,000,000	Hoàn thành theo quý	- Tối ưu hóa quản lý và lưu trữ thông tin

### TIỂU KẾT CHƯƠNG 3

Chương 3 nhằm đề xuất đưa ra một số giải pháp nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Trung tâm Y tế huyện Triệu Phong, dựa vào các nguồn lực có sẵn tại trung tâm cũng như sự hợp tác, hỗ trợ từ các cơ quan ban ngành liên quan. Các giải pháp đề xuất trong chương này sẽ góp phần quan trọng vào việc hoàn thiện công tác quản trị chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh, từ đó nâng cao vị thế cạnh tranh của trung tâm. Việc thực hiện đồng bộ các giải pháp này sẽ giúp trung tâm không ngừng cải tiến và phát triển bền vững trong tương lai.

### **PHẦN III: KẾT LUẬN**

Trung tâm y tế huyện Triệu Phong tỉnh Quảng Trị đã và đang thực hiện cơ chế tự chủ trong quản lý bệnh viện theo đúng quy định của Bộ Y tế về một bệnh viện hạng ba.

Trong thời gian thực tập, em nhận thấy Trung tâm Y tế huyện Triệu Phong vẫn còn một số hạn chế trong công tác khám chữa bệnh. Dựa trên kiến thức đã học, em xin đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả quản lý chất lượng dịch vụ, cải thiện hoạt động khám chữa bệnh tại trung tâm.

Với nội dung bài đề án, em đã nghiên cứu quy trình quản lý và hoạt động của trung tâm. Tuy nhiên, do thời gian thực tập ngắn và kinh nghiệm thực tế còn hạn chế, bài viết khó tránh khỏi thiếu sót. Do vậy, em rất mong được sự chỉ bảo, hướng dẫn của các thầy cô giáo, các cán bộ nhân viên y tế tại trung tâm để bài viết của em có ý nghĩa thực tiễn hơn.

Một lần nữa em xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ của GS.TS. Nguyễn Trường Sơn và các anh chị trong tổ hành chính Trung tâm Y tế huyện Triệu Phong đã tạo điều kiện cho phép em hoàn thành đề tài nghiên cứu. Một lần nữa em xin chân thành cảm ơn.