

# CHẤT LƯỢNG CỦA CÁC BỆNH VIỆN ĐA KHOA CÔNG LẬP TẠI THÀNH PHỐ CẦN THƠ, NĂM 2016

Cao Minh Chu<sup>1</sup>, Võ Văn Thắng<sup>2</sup>, Nguyễn Tấn Đạt<sup>3</sup>, Võ Thanh Hùng<sup>4</sup>

(1) Nghiên cứu sinh Trường Đại học Y Dược, Đại học Huế, chuyên ngành Y tế công cộng

(2) Khoa Y tế Công cộng - Trường Đại học Y Dược Huế

(3) Khoa Y tế Công Cộng - Trường Đại học Y Dược Cần Thơ

(4) Khoa Y, Trường Cao Đẳng Y tế Cần Thơ

## Tóm tắt

**Đặt vấn đề:** Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam được Bộ Y tế ban hành vào năm 2016 có sửa đổi và bổ sung so với bộ tiêu chí năm 2013, giúp các bệnh viện tự đánh giá và nâng cao chất lượng hướng đến hội nhập chất lượng dịch vụ quốc tế. Nghiên cứu nhằm đánh giá tình trạng chất lượng dịch vụ của các bệnh viện đa khoa công lập ở thành phố Cần Thơ theo bộ tiêu chí mới 2016 và sự khác biệt về chất lượng ở 3 nhóm hạng bệnh viện (loại I, loại II và loại III) theo 5 nhóm tiêu chí chất lượng. **Đối tượng và phương pháp nghiên cứu:** Nghiên cứu cắt ngang, hồi cứu nhằm đánh giá chất lượng của 7 bệnh viện đa khoa công lập tại thành phố Cần Thơ. **Kết quả:** Trung bình của tổng điểm 7 bệnh viện là 245 và trung bình chung theo tiêu chí của 7 bệnh viện là 2,99, chỉ vừa đạt mức khá. Trong nhóm tiêu chí đánh giá chất lượng, nhóm tiêu chí D và E có mức điểm thấp nhất so với 3 nhóm còn lại. Sự chênh lệch giữa các điểm trung bình theo tiêu chí chung ở 3 nhóm hạng bệnh viện không có ý nghĩa thống kê ( $p = 0,076$ ). **Kết luận và kiến nghị:** Chất lượng của các bệnh viện công lập tại thành phố Cần Thơ năm 2016 chỉ vừa đạt mức khá (2,99). Cần có các giải pháp can thiệp nâng cao chất lượng các bệnh viện, đặc biệt chú ý nâng cao chất lượng thuộc các nhóm tiêu chí D và E.

**Từ khóa:** Chất lượng, bệnh viện, y tế, công lập, Cần Thơ

## Abstract

# THE QUALITY OF PUBLIC HOSPITALS IN CAN THO CITY, 2016

Cao Minh Chu<sup>1</sup>, Vo Van Thang<sup>2</sup>, Nguyen Tan Dat<sup>3</sup>, Vo Thanh Hung<sup>4</sup>

(1) Ph.D student, Faculty of Public Health, Hue University of Medicine and Pharmacy, Hue University

(2) Faculty of Public health- Hue University of Medicine and Pharmacy

(3) Faculty of Public health - Can Tho University of Medicine and Pharmacy

(4) Faculty of Medicine, Can Tho Medical College

**Background:** The criteria set of assessing hospital quality in Vietnam in 2016 was revised from the criteria set in 2013 by the Ministry of Health in order to help hospitals to self-assess towards improving quality of hospitals in the international integration context. The study aimed to assess the quality of public hospitals in Can Tho City according to the revised criteria set of the Ministry of Health in 2016 and compare the quality among three hospital ranks (including grade I, grade II, and grade III) via to 5 groups of quality criteria.

**Methods:** A cross-sectional study, using secondary data analysis was applied to assess the service quality of 7 general public hospitals in Can Tho City. **Results:** The average total score of 7 hospitals is 245 and the average for the criteria of 7 hospitals is 2.99, which is just satisfactory. In the criterion of quality, criterion D and E had the lowest scores compared to the other three groups. There was no statistically significant difference ( $p = 0.076$ ) among the mean scores for the three hospital categories. **Conclusion:** The quality of public hospitals in Can Tho city in 2016 only reached moderately good level (2.99). Interventions should be developed to improve the quality of hospitals, with particular emphasis on improving the quality of criteria groups D and E.

**Keywords:** Quality, hospital, medicine, health, public, Can Tho

## 1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Năm 2016, Bộ Y tế ban hành bộ tiêu chí mới nhằm mục đích nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh theo xu hướng hội nhập với khu vực cũng như quốc tế. Trong đó bộ tiêu chí mới

được ban hành theo quyết định số 6858/QĐ-BYT [1] vào ngày 18/11/2016 có những sửa đổi bổ sung so với bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện, được ban hành ngày 03/12/2013 theo quyết định số 4858/QĐ-BYT [2]. Nhằm tìm hiểu bộ tiêu chí mới là

công cụ để đo lường chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh, giúp định hướng, và hỗ trợ bệnh viện cải tiến chất lượng. Chúng tôi tiến hành nghiên cứu với các mục tiêu:

- *Mô tả tình trạng chất lượng dịch vụ chăm sóc sức khỏe của các bệnh viện đa khoa công lập tại thành phố Cần Thơ năm 2016.*

- *So sánh chất lượng liên quan đến 5 nhóm tiêu chí A, B, C, D, và E và chất lượng ở 3 nhóm bệnh viện công loại I, loại II, và loại III tại thành phố Cần Thơ theo bộ tiêu chí năm 2016 của Bộ Y tế.*

## 2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

**2.1. Đối tượng nghiên cứu:** Hồ sơ đánh giá chất lượng của 7 bệnh viện đa khoa tuyến quận/huyện và thành phố cuối năm 2016.

**2.2. Phương pháp nghiên cứu:** Thiết kế nghiên cứu là mô tả hồi cứu các kết quả đánh giá chất lượng 7 bệnh viện tuyến thành phố và quận, huyện năm 2016.

## 3. KẾT QUẢ

### 3.1. Tình trạng chất lượng dịch vụ của các bệnh viện

**Bảng 3.1.** Tình hình đánh giá chất lượng theo nhóm tiêu chí của 7 bệnh viện

Tiêu chí	Mức đạt của tiêu chí					Điểm TB
	1	2	3	4	5	
ĐKTPCT (79/83 TC, 310 điểm)	0	1	21	40	17	3,93
Hướng đến người bệnh (19/19 TC)	0	0	2	8	9	4,37
Phát triển nguồn nhân lực (14/14 TC)	0	1	3	6	4	3,93
Hoạt động chuyên môn (35/35 TC)	0	0	14	17	4	3,71
Hoạt động cải tiến chất lượng (11/11 TC)	0	0	2	9	0	3,82
Tiêu chí đặc thù chuyên khoa	Không áp dụng					
ĐK Ô Môn (82/83 TC, 250 điểm)	0	16	47	18	1	3,04
Hướng đến người bệnh (18/19TC)	0	1	8	9	0	3,44
Phát triển nguồn nhân lực (14/14 TC)	0	2	8	4	0	3,14
Hoạt động chuyên môn (35/35 TC)	0	6	23	5	1	3,03
Hoạt động cải tiến chất lượng (11/11 TC)	0	4	7	0	0	2,64
Tiêu chí đặc thù chuyên khoa (4/4 TC)	0	3	1	0	0	2,25
ĐK Thốt Nốt (83/83 TC, 268 điểm)	0	15	36	30	2	3,19
Hướng đến người bệnh (19/19TC)	0	0	3	15	1	3,89
Phát triển nguồn nhân lực (14/14 TC)	0	3	5	5	1	3,29
Hoạt động chuyên môn (35/35 TC)	0	6	22	7	0	3,03
Hoạt động cải tiến chất lượng (11/11 TC)	0	5	5	1	0	2,64
Tiêu chí đặc thù chuyên khoa (4/4 TC)	0	1	1	2	0	3,25

### 2.3. Phương pháp thu thập thông tin và các biến số.

Sử dụng phiếu thu thập thông tin bao gồm 83 biến số (mỗi tiêu chí là một biến số) như sau:

- Nhóm 1: Hướng đến người bệnh (19 biến số)
- Nhóm 2: Phát triển nguồn nhân lực (14 biến số)
- Nhóm 3: Hoạt động chuyên môn (35 biến số)
- Nhóm 4: Cải tiến chất lượng (11 biến số)
- Nhóm 5: Tiêu chí đặc thù chuyên khoa (4 biến số)

Mỗi biến số được đánh giá theo 5 mức. Mỗi mức chất lượng được chấm điểm như sau [3]:

Mức 1: Chất lượng kém, đạt 1 điểm; Mức 2: Chất lượng trung bình, đạt 2 điểm; Mức 3: Chất lượng khá, đạt 3 điểm; Mức 4: Chất lượng tốt, đạt 4 điểm; Mức 5: Chất lượng rất tốt, đạt 5 điểm

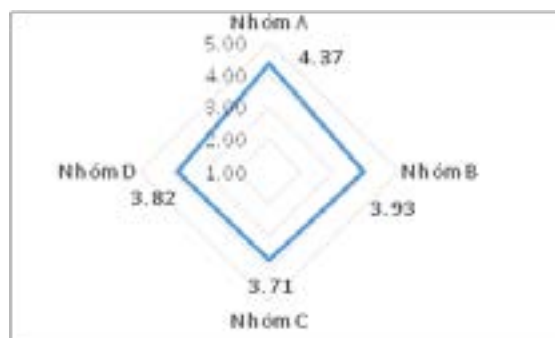
**2.4. Phương pháp xử lý số liệu:** Xử lý số liệu bằng phần mềm spss 20.0, Execl 2010 với sự hỗ trợ của máy tính. Phép kiểm định phi tham số Kruskal Wallis, có ý nghĩa thống kê ở mức  $\alpha = 0,05$ .

ĐK Vĩnh Thạnh (82/83 TC, 257 điểm)	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>47</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	<b>3,11</b>
Hướng đến người bệnh (18/19TC)	0	2	8	7	1	3,39
Phát triển nguồn nhân lực (14/14 TC)	0	4	7	2	1	3,00
Hoạt động chuyên môn (35/35 TC)	0	4	23	8	0	3,11
Hoạt động cải tiến chất lượng (11/11 TC)	0	1	8	2	0	3,09
Tiêu chí đặc thù chuyên khoa (4/4 TC)	0	2	1	1	0	2,75
ĐK Cái Răng (82/83 TC, 198 điểm)	<b>13</b>	<b>29</b>	<b>33</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>2,39</b>
Hướng đến người bệnh (18/19TC)	0	3	12	3	0	3,00
Phát triển nguồn nhân lực (14/14 TC)	1	3	8	2	0	2,79
Hoạt động chuyên môn (35/35 TC)	7	17	9	2	0	2,17
Hoạt động cải tiến chất lượng (11/11 TC)	4	4	3	0	0	1,91
Tiêu chí đặc thù chuyên khoa (4/4 TC)	1	2	1	0	0	2,00
ĐK Phong Điền (82/83 TC, 200 điểm)	<b>15</b>	<b>26</b>	<b>31</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>2,43</b>
Hướng đến người bệnh (18/19TC)	0	6	10	2	0	2,78
Phát triển nguồn nhân lực (14/14 TC)	3	2	6	3	0	2,64
Hoạt động chuyên môn (35/35 TC)	5	13	13	4	0	2,46
Hoạt động cải tiến chất lượng (11/11 TC)	6	3	1	1	0	1,73
Tiêu chí đặc thù chuyên khoa (4/4 TC)	1	2	1	0	0	2,00
ĐK Thới Lai (82/83 TC, 232 điểm)	<b>6</b>	<b>21</b>	<b>38</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>2,81</b>
Hướng đến người bệnh (18/19TC)	1	2	6	7	2	3,39
Phát triển nguồn nhân lực (14/14 TC)	0	2	9	3	0	3,07
Hoạt động chuyên môn (35/35 TC)	5	8	18	4	0	2,60
Hoạt động cải tiến chất lượng (11/11 TC)	0	6	4	1	0	2,55
Tiêu chí đặc thù chuyên khoa (4/4 TC)	0	3	1	0	0	2,25
Điểm trung bình chung	<b>245</b>					<b>2,99</b>

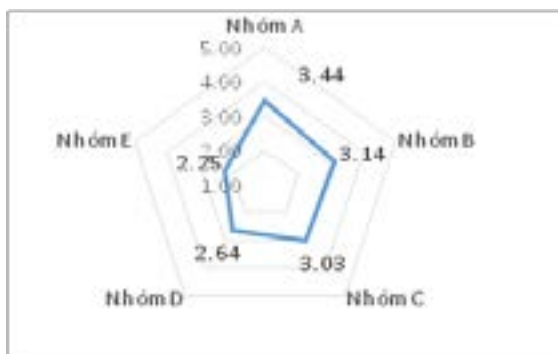
Trung bình tổng số điểm của các tiêu chí áp dụng chung của 7 bệnh viện là 245 điểm và điểm trung bình chung các tiêu chí 7 bệnh viện là 2,99. Bệnh viện đa khoa thành phố Cần Thơ là bệnh viện có điểm trung bình các tiêu chí cao nhất với 3,93 (tổng điểm đạt 310 điểm), bệnh viện có điểm trung bình bộ tiêu chí thấp nhất với 2,39 (tổng điểm đạt 198 điểm) là bệnh viện đa khoa quận Cái Răng.



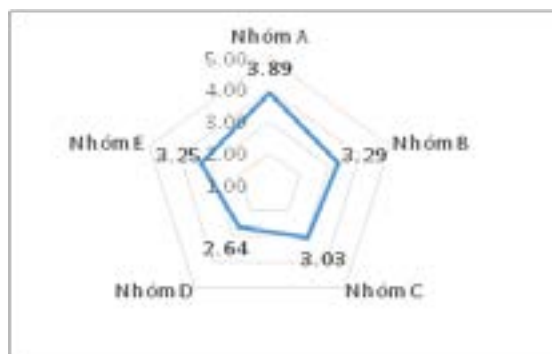
Điểm CL 5 nhóm tiêu chí (TC) của 7 BV



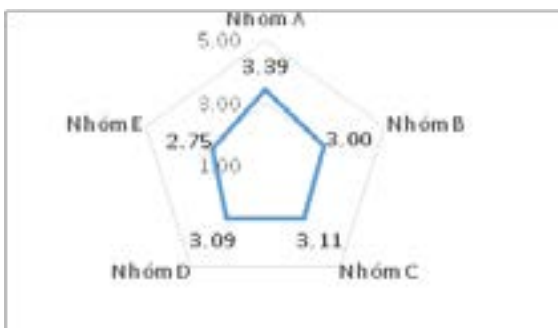
Điểm CL 4 nhóm TC của BVĐK TPCT



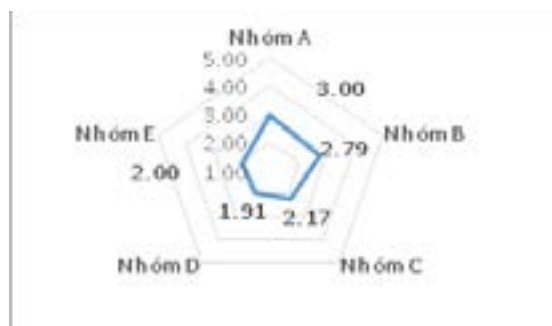
Điểm CL 5 nhóm TC của BVĐK Ô Môn



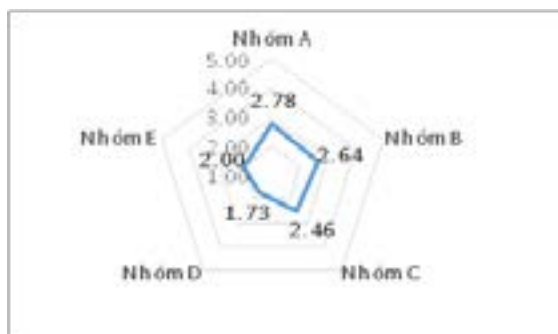
Điểm CL 5 nhóm TC của BVĐK Thốt Nốt



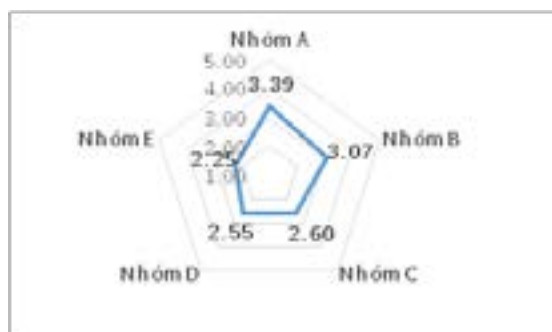
Điểm CL 5 nhóm TC của BVĐK Vĩnh Thạnh



Điểm CL 5 nhóm TC của BVĐK Cái Răng



Điểm CL 5 nhóm TC của BVĐK Phong Điền



Điểm CL 5 nhóm TC của BVĐK Thới Lai

Nhóm A: Hướng đến người bệnh; Nhóm B: Phát triển nguồn nhân lực; Nhóm C: Hoạt động chuyên môn; Nhóm D: Hoạt động cải tiến chất lượng; Nhóm E: Tiêu chí đặc thù chuyên khoa.

**Biểu đồ 3.1.** Biểu đồ điểm chất lượng trung bình các nhóm tiêu chí của 7 bệnh viện

Đa số các bệnh viện có điểm trung bình trong nhóm tiêu chí C, D và E thấp hơn so với nhóm A và B. Trong đó nhóm cao nhất là nhóm tiêu chí A với 3,47, nhóm tiêu chí E đạt điểm trung bình thấp nhất với 2,42.

### 3.2. So sánh tình trạng chất lượng bệnh viện theo từng nhóm tiêu chí

**Bảng 3.2.** So sánh điểm chất lượng theo nhóm tiêu chí của 7 bệnh viện

Theo từng bệnh viện	Điểm trung bình theo từng nhóm tiêu chí					
	A	B	C	D	E	Tổng TB
BVĐKTP Cần Thơ	4,37	3,93	3,71	3,82	-	3,93
BVĐK quận Ô Môn	3,44	3,14	3,03	2,64	2,25	3,04

BVĐK quận Thốt Nốt	3,89	3,29	3,03	2,64	3,25	3,19
BVĐK huyện Vĩnh Thạnh	3,39	3,00	3,11	3,09	2,75	3,11
BVĐK quận Cái Răng	3,00	2,79	2,17	1,91	2,00	2,39
BVĐK huyện Phong Điền	2,78	2,64	2,46	1,73	2,00	2,43
BVĐK huyện Thới Lai	3,39	3,07	2,60	2,55	2,25	2,81
<b>p (Kruskal Wallis)</b>	<b>0,423</b>	<b>0,423</b>	<b>0,423</b>	<b>0,423</b>	<b>0,416</b>	<b>0,423</b>

Điểm trung bình các nhóm tiêu chí có khác nhau giữa các bệnh viện, cụ thể BV ĐKTP có điểm trung bình cao nhất ở các nhóm tiêu chí lần lượt 4,37; 3,93; 3,71; 3,82. Điểm trung bình thấp nhất nhóm A, B và D là BV Phong Điền 2,78; 2,64 và 1,73. Điểm trung bình thấp nhất nhóm C là BV Cái Răng (2,17). Điểm trung bình thấp nhất nhóm E là BV Cái Răng và BV Phong Điền (2,00). Tuy nhiên sự khác biệt về điểm trung bình các nhóm tiêu chí của 7 bệnh viện chưa có ý nghĩa thống kê ( $p>0,05$ ).

**Bảng 3.3.** So sánh điểm chất lượng của nhóm tiêu chí theo hạng bệnh viện

Theo hạng bệnh viện	Điểm trung bình theo từng nhóm tiêu chí					
	A	B	C	D	E	Tổng TB
Hạng I	4,37	3,93	3,71	3,82	-	3,93
Hạng II	3,57	3,14	3,06	2,79	2,75	3,11
Hạng III	3,05	2,83	2,41	2,06	2,08	2,54
<b>p (Kruskal Wallis)</b>	<b>0,099</b>	<b>0,135</b>	<b>0,073</b>	<b>0,073</b>	<b>0,072</b>	<b>0,076</b>

Hạng I: ĐKTPCT; Các BVĐK Hạng II: Ô Môn, Thốt Nốt, Vĩnh Thạnh; các BVĐK Hạng III: Cái Răng, Phong Điền, Thới Lai

Điểm trung bình chất lượng các nhóm tiêu chí có khác nhau giữa các nhóm bệnh viện loại I, loại II và loại III. Tổng điểm trung bình của bệnh viện loại I là 3,93, bệnh viện loại II là 3,11 và bệnh viện loại III là 2,54. Tuy nhiên sự khác biệt trên chưa có ý nghĩa thống kê ( $p=0,076$ ).

#### 4. BÀN LUẬN

Điểm trung bình chất lượng cho mỗi tiêu chí và tổng số điểm trung bình chất lượng cho mỗi bệnh viện tại thành phố Cần Thơ là 2,99 và 245 điểm, kết quả này thấp hơn kết quả của nghiên cứu chúng tôi thực hiện năm 2013 với điểm trung bình chất lượng cho mỗi tiêu chí 3,13 và tổng số điểm trung bình chất lượng cho mỗi bệnh viện 256,18 điểm [4], nhưng lại cao hơn điểm TB/tiêu chí là 2,6 và tổng số điểm TB/BV là 215,5 điểm của các BV tại TP Hải Phòng [5]. Điều này có thể giải thích do sự nâng cao về yêu cầu đánh giá chất lượng dịch vụ y tế cung cấp cho người dân trong bộ tiêu chí 2016 mới được sửa đổi và bổ sung để phù hợp với tiến trình hội nhập, nâng cao chất lượng bệnh viện đạt chuẩn khu vực và quốc tế. Mặt khác, điểm chúng tôi cao hơn điểm các bệnh viện Hải Phòng năm 2013 là do các bệnh viện đa khoa công lập tại thành phố Cần Thơ đã thực hiện được mức yêu cầu cơ bản của bộ tiêu chí năm 2013 nên khi sửa đổi bổ sung bộ tiêu chí mới, các bệnh viện đã nhanh chóng xác định được những vấn đề ưu tiên để đạt được điểm chất lượng ở mức trung bình.

So sánh điểm trung bình chất lượng trong các nhóm tiêu chí giữa 7 bệnh viện, chúng tôi có ghi

nhận là có sự khác biệt về điểm giữa các bệnh viện với nhau, tuy nhiên sự khác biệt này chưa có ý nghĩa thống kê ( $p>0,05$ ). Thêm vào đó khi phân tích sự khác nhau về điểm trung bình chất lượng trên tổng số tiêu chí theo phân hạng bệnh viện, chúng tôi cũng ghi nhận có sự khác nhau giữa các loại bệnh viện (BV hạng I là 3,93, hạng II là 3,11 và hạng III là 2,54), tuy nhiên sự khác biệt trên chưa có ý nghĩa thống kê ( $p=0,076$ ). Điều này chứng tỏ rằng Sở Y tế Cần Thơ luôn giám sát và phân công vật lực cũng như nhân lực để đảm bảo không có sự chênh lệch về chất lượng dịch vụ giữa các bệnh viện đa khoa công lập trong thành phố Cần Thơ. Tuy nhiên, điểm trung bình theo các nhóm tiêu chí tính chung của 7 bệnh viện vẫn ở mức trung bình khá nhóm A (3,47), nhóm B (3,12), nhóm C (2,87), nhóm D (2,63) và nhóm E (2,42), điều này cho thấy rằng chúng ta cần cố gắng hơn nữa để nâng cao chất lượng dịch vụ chăm sóc sức khỏe của các bệnh viện để hội nhập với khu vực và quốc tế.

#### 5. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

Tổng số điểm trung bình chất lượng cho mỗi bệnh viện tại TPCT là 245 điểm và điểm trung bình

tiêu chí là 2,99. Chất lượng bệnh viện theo nhóm các tiêu chí không có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê giữa các bệnh viện cũng như giữa các nhóm hạng bệnh viện đa khoa công lập trên địa bàn TPCT ( $p=0,076$ ).

Nhằm mục đích nâng cao chất lượng của các bệnh viện đa khoa công lập trên địa bàn thành phố

Cần Thơ, ngành y tế Cần Thơ cần chú ý đến việc triển khai các đợt tập huấn cho bệnh viện về việc tự đánh giá chất lượng dịch vụ, xác định vấn đề ưu tiên, xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng, đặc biệt là các tiêu chí nhóm D (hoạt động cải tiến) và nhóm E (tiêu chí đặc thù chuyên khoa) để từng bước tự nâng cao chất lượng bệnh viện.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Y tế (2016), Quyết định số 6858/2016/QĐ-BYT về việc Ban hành Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện 2.0

2. Bộ Y tế (2013), Quyết định số 4858/2013/QĐ-BYT về việc Ban hành Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện

3. Bộ Y tế (2016), Công văn số 1356/KCB-QLCL về việc hướng dẫn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2016.

4. Cao Minh Chu, Võ Văn Thắng và Lê Ngọc Cửa (2016), Thực trạng chất lượng dịch vụ của các bệnh viện tại thành phố cần thơ năm 2014, *Tạp chí Y Dược học, Trường Đại học Y Dược Huế, Số 5, tháng 8/2016*.

5. Trịnh Thị Lý (2014), Thực trạng các bệnh viện quận/huyện ở Hải Phòng đánh giá theo bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện và một số đề xuất kiến nghị. *Y Học Thực Hành (907) – Số 3/2014*.