

THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA CÁC BỆNH VIỆN TẠI THÀNH PHỐ CẦN THƠ NĂM 2014

Cao Minh Chu¹, Võ Văn Thắng², Lê Ngọc Cua³

(1) Nghiên cứu sinh Trường Đại học Y Dược - Đại học Huế

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

(3) Sở Y tế Cần Thơ

Tóm tắt

Đặt vấn đề: Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam được ban hành vào năm 2013, giúp các bệnh viện đánh giá và nâng cao chất lượng. Sau một năm sử dụng, nghiên cứu thử xác định tình trạng chất lượng dịch vụ của các bệnh viện ở thành phố Cần Thơ, năm 2014 và sự khác biệt về chất lượng ở 3 nhóm bệnh viện (tuyến quận/huyện, tuyến thành phố và bệnh viện tư) và giữa 4 nhóm tiêu chí chất lượng. **Đối tượng và phương pháp nghiên cứu:** Hồi cứu đánh giá chất lượng của 22 bệnh viện bao gồm 7 bệnh viện đa khoa quận/huyện (nhóm 1), 12 bệnh viện chuyên khoa và đa khoa thành phố (nhóm 2) và 3 bệnh viện tư nhân (nhóm 3). **Kết quả:** Điểm trung bình/tiêu chí và tổng số điểm trung bình/bệnh viện là $3,13 \pm 0,39$ và $256,18 \pm 33,92$. Sự chênh lệch giữa các điểm trung bình/tiêu chí chung ở 3 nhóm bệnh viện không có ý nghĩa thống kê ($p = 0,55$). **Kết luận:** Chất lượng dịch vụ tại các bệnh viện đạt mức khá trở lên và không có chênh lệch chất lượng rõ rệt giữa bệnh viện quận/huyện, bệnh viện tuyến thành phố và bệnh viện tư nhân.

Từ khóa: Tiêu chí chất lượng bệnh viện, chất lượng dịch vụ của bệnh viện.

Abstract

THE CURENT STATUS OF SERVICE QUALITY OF HOSPITALS LOCATING IN CAN THO CITY IN YEAR 2014

Cao Minh Chu¹, Vo Van Thang², Le Ngoc Cua³

(1) PhD Student of Hue University of Medicine and Pharmacy - Hue University

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

(3) Can Tho city Health Department

Background and Objectives: The Vietnamese Hospital Quality Standards was enacted in year 2013 to help hospitals assess their healthcare service quality. After one year of use, the study tried to determine the status of healthcare service quality of hospitals in Can Tho city in year 2014, and whether the difference of quality among 3 groups of hospitals and 4 groups of standards or not. **Materials and Methods:** The retrospective study was applied to assess the service quality of 22 hospitals including 7 district general public hospitals (group 1), 12 city specialized and general public hospitals (group 2) and 3 private hospitals (group 3). **Results:** The mean scores per each standard and hospital were 3.13 and 256.18. The differences among the mean scores per each standard of three groups of hospitals were not statistically significant ($p = 0.55$). **Conclusion:** Hospitals achieved at least the fair level ($3 \leq \text{Scores} < 4$) of service quality and had no statistically significant gap of service quality among district and city public and private hospital.

Keywords: Hospital Quality Standards, Healthcare Service Quality of Hospitals.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong thời gian qua, một số sự cố, sai sót y khoa xảy ra trong hệ thống khám chữa bệnh làm ảnh hưởng ít nhiều đến niềm tin của nhân dân đối với ngành y tế. Trong bối cảnh đó, Bộ Y Tế đã kịp thời khắc phục nâng cao chất lượng chăm sóc bệnh nhân

bằng phương pháp kiểm tra, đánh giá bệnh viện dựa trên Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện, được ban hành ngày 03/12/2013 theo Quyết định số 4858/QĐ-BYT [1]. Nhằm phát huy vai trò tích cực của bộ tiêu chí là thước đo phản ánh thực trạng chất lượng, giúp định hướng, và hỗ trợ bệnh viện cải tiến

- Địa chỉ liên hệ: Cao Minh Chu, email: drcaominhchu@gmail.com

- Ngày nhận bài: 22/3/2016; Ngày đồng ý đăng: 12/9/2016; Ngày xuất bản: 20/9/2016

DOI: 10.34071/jmp.2016.4.7

chất lượng. Chúng tôi thử tiến hành nghiên cứu với các mục tiêu sau đây:

- *Mô tả tình trạng chất lượng dịch vụ chăm sóc sức khỏe của các bệnh viện ở thành phố Cần Thơ, năm 2014.*

- *Đánh giá chất lượng liên quan đến 4 nhóm tiêu chí của Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện: A (hướng đến người bệnh); B (phát triển nguồn nhân lực); C (hoạt động chuyên môn); D: Hoạt động cải tiến chất lượng; E (tiêu chí đặc thù chuyên khoa) và chất lượng ở 3 nhóm: bệnh viện tuyến quận/huyện, bệnh viện tuyến thành phố và bệnh viện ngoài công lập tại thành phố Cần Thơ.*

2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu

Hồ sơ kết quả kiểm tra chất lượng của 22 bệnh viện cuối năm 2014 gồm có: 7 bệnh viện công lập đa khoa tuyến quận/huyện, 12 bệnh viện công lập tuyến thành phố gồm bệnh viện chuyên khoa và đa khoa và 3 bệnh viện tư nhân.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

Thiết kế nghiên cứu là hồi cứu các kết quả chất lượng với cỡ mẫu là 22 hồ sơ đánh giá chất lượng của 22 bệnh viện cuối năm 2014 tại thành phố Cần Thơ.

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) được phân bố sau đây:

- Phần A: Hướng đến người bệnh
 - Phần B: Phát triển nguồn nhân lực
 - Phần C: Hoạt động chuyên môn
 - Phần D: Hoạt động cải tiến chất lượng
 - Phần E: Tiêu chí đặc thù chuyên khoa
- Tương ứng 5 nhóm:
- 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 (38 biến số)
- Nhóm 4: Cải tiến chất lượng (8 biến số)
- Nhóm 5: Tiêu chí đặc thù chuyên khoa (4 biến số)

Mỗi biến số được đánh giá theo 5 mức chất lượng. Mỗi mức chất lượng được chấm điểm như sau [2]:

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

Thực hiện thống kê mô tả điểm chất lượng trung bình/bệnh viện, điểm chất lượng trung bình/tiêu chí của mỗi nhóm A, B, C, D, và E; và điểm chất lượng trung bình/tiêu chí đại diện cho nhóm bệnh viện ở tuyến quận/huyện, tuyến thành phố và nhóm bệnh viện tư nhân. Phép kiểm phân tích phương sai-ANOVA xác định sự khác biệt về chất lượng tổng quát và chất lượng chuyên biệt giữa các nhóm bệnh viện và sự khác biệt chất lượng giữa 4 nhóm chất lượng có ý nghĩa thống kê ở mức độ $\alpha = 0,05$.

3. KẾT QUẢ

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

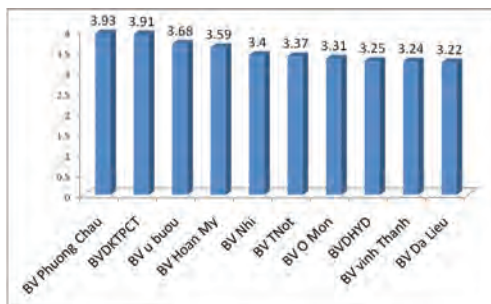
Phân nửa tổng số bệnh viện ở Thành phố Cần Thơ áp dụng 83/84 tiêu chí chất lượng. Điểm trung bình chất lượng của 1 tiêu chí đạt $3,13 \pm 0,39$, tương đương mức khá.

Đặc biệt, điểm trung bình chất lượng của mỗi tiêu chí ở nhóm A (Hướng đến người bệnh: $3,33 \pm 0,44$) cao nhất và giảm dần đến nhóm B (Phát triển nguồn nhân lực), nhóm C (Hoạt động chuyên môn) và thấp nhất là nhóm D (Cải tiến chất lượng: $2,7 \pm 0,77$).

Bảng 1. Số lượng tiêu chí được sử dụng và biến thiên điểm trung bình của 1 tiêu chí theo tuyến bệnh viện và nhóm chất lượng.

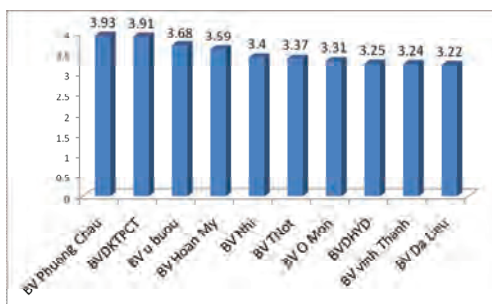
Số lượng tiêu chí được áp dụng	Số lượng bệnh viện sử dụng	Tỷ lệ %
79	6	27,3
80	3	13,6
83	11	50
84	2	9,1
Tổng số tiêu chí trung bình thực hiện/bệnh viện	81,5	
Tổng số điểm trung bình/bệnh viện	256,18 $\pm$ 33,92	

Điểm trung bình/tiêu chí	3,13±0,39
Điểm trung bình/tiêu chí ở BV tuyến quận-huyện	3,02±0,3
Điểm trung bình/tiêu chí ở BV tuyến thành phố	3,15±0,36
Điểm trung bình/tiêu chí ở bệnh viện tư	3,33±0,75
Điểm trung bình/tiêu chí ở nhóm A	3,33±0,44
Điểm trung bình/tiêu chí ở nhóm B	3,2±0,49
Điểm trung bình/tiêu chí ở nhóm C	3,1±0,37
Điểm trung bình/tiêu chí ở nhóm D	2,7±0,77



Biểu đồ 1. Mười bệnh viện có điểm trung bình mỗi tiêu chí cao nhất

Bệnh viện có điểm trung bình chất lượng cho mỗi tiêu chí cao nhất là Bệnh viện tư Phương Châu (3,93). Trong “Top ten” bệnh viện có điểm trung bình cho mỗi tiêu chí cao nhất có 20% bệnh viện tư nhân, 50% bệnh viện công lập tuyến thành phố và 30% bệnh viện công lập tuyến quận - huyện.



Biểu đồ 2. Tỷ lệ tiêu chí đạt theo các mức của các bệnh viện tại thành phố Cần Thơ

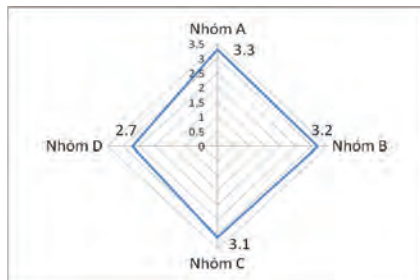
Đa số tiêu chí đạt mức khá (41,39%) và mức tốt (23,24%). Thấp nhất là mức kém chiếm 4,96%

Bảng 2. Số lượng tiêu chí và tỉ lệ (%) đạt theo các mức trong các nhóm chất lượng

Số lượng tiêu chí (%) Nhóm chất lượng	Mức kém và trung bình	Mức khá	Mức tốt và rất tốt
A/ Hướng tới người bệnh	3,09 (16,97%)	7,72 (42,39%)	7,4 (40,64%)
B/ Phát triển nhân lực	3,18 (22,71%)	5,63 (40,21%)	5,18 (37%)
C/ Hoạt động chuyên môn	9,18 (24,16%)	16,13 (42,46%)	12,68 (33,38%)
D/ Cải tiến chất lượng	3,72 (41,38%)	3,18 (35,37%)	2,09 (23,25%)
E/ Chuyên khoa	0,4 (17,24%)	1,09 (46,98%)	0,83 (35,78%)
Tổng cộng	19,57 (24,01%)	61,93 (75,99%)	

75,99% tổng số tiêu chí chất lượng đạt ở mức khá trở lên. Trong các nhóm chất lượng A,B,C và E, đa số tiêu chí đạt mức khá, tốt và rất tốt, chỉ riêng nhóm D (Cải tiến chất lượng) thì đa số tiêu chí đạt

mức kém và trung bình. Biểu đồ mạng nhện dưới đây cũng cho thấy điểm trung bình chất lượng cho mỗi tiêu chí trong nhóm D thấp nhất trong 4 nhóm.



Biểu đồ 3. So sánh điểm trung bình chất lượng cho mỗi tiêu chí trong 4 nhóm chất lượng

3.2. Sự khác biệt chất lượng giữa các nhóm bệnh viện và nhóm tiêu chí

Bảng 3. Kết quả phân tích ANOVA chất lượng trung bình giữa các nhóm bệnh viện và nhóm tiêu chí

Chất lượng bệnh viện (BV)	Tổng bình phương (SS)	Bậc số tự do (df)	Bình phương trung bình	Tỉ số F	Trị số p
1/Điểm trung bình chất lượng/tiêu chí					
- Giữa các nhóm BV	0,204	2	0,102	0,617	0,55
- Trong nhóm BV	3,146	19	0,166		
Tổng cộng	3,350	21			
2/ Điểm trung bình chất lượng/tiêu chí					
- Giữa các nhóm tiêu chí	3,699	3	1,233	4,168	0,008
- Trong nhóm tiêu chí	24,852	84	0,296		
Tổng cộng	28,551	87			

Kết quả phân tích phương sai (ANOVA) so sánh điểm trung bình (ĐTB) chất lượng/tiêu chí ở nhóm BV tuyến quận/huyện ($M=3,02$, $SD=0,3$), ĐTB/tiêu chí của nhóm bệnh viện tuyến thành phố ($M=3,15$, $SD=0,36$) và ĐTB/tiêu chí của nhóm bệnh viện ngoài công lập ($M=3,33$, $SD=0,75$) cho thấy không có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê, $F(2,19)=0,617$, $p=0,55$.

Tuy nhiên, kết quả ANOVA so sánh điểm trung bình chất lượng/tiêu chí của nhóm A ($M=3,33$, $SD=0,44$), nhóm B ($M=3,2$, $SD=0,49$), nhóm C ($M=3,1$, $SD=0,37$) và nhóm D ($M=2,7$, $SD=0,77$) kết luận mức độ chất lượng thay đổi giữa 4 nhóm có ý nghĩa thống kê, $F(3,84)=4,168$, $p=0,008$. Sau phân tích ANOVA, phép thử Dunnett cho thấy sự chênh lệch mức độ chất lượng có ý nghĩa thống kê giữa nhóm A và D. Điểm trung bình chất lượng/tiêu chí của nhóm D thấp hơn ĐTB chất lượng/tiêu chí của nhóm A, $p=0,038$. Riêng nhóm E, chúng tôi không so

sánh và gần 50% tổng số bệnh viện trong nghiên cứu không có sử dụng tiêu chí đặc thù chuyên khoa này.

4. BÀN LUẬN

Số lượng tiêu chí trung bình được áp dụng tại các bệnh viện ở TP Cần Thơ là 81,5 tiêu chí, thấp hơn số lượng tiêu chí được sử dụng tại TP Hải Phòng là 82,67 [3]. Đặc điểm này cho thấy đa số các bệnh viện ở TP Hải Phòng là bệnh viện đa khoa, có thể áp dụng cả nhóm tiêu chí E đặc thù chuyên khoa nhi và sản. Ngược lại, các bệnh viện tại TP Cần Thơ gần phân nửa tổng số bệnh viện là các bệnh viện chuyên khoa không liên quan đến sản và nhi khoa.

Điểm trung bình chất lượng cho mỗi tiêu chí và tổng số điểm trung bình chất lượng cho mỗi bệnh viện tại TP Cần Thơ là 3,13 và 256,18 điểm, cao hơn điểm TB/tiêu chí là 2,6 và tổng số điểm trung bình/bệnh viện là 215,5 điểm của các BV tại TP Hải Phòng [3]. Tỷ lệ tiêu chí đạt từ mức khá trở lên của các bệnh

viện tại TP. Cần Thơ là 75,99% cũng cao hơn tỉ lệ 61% tại các BV ở TP Hải Phòng [3]. Điều này có thể giải thích do sự chênh lệch thời điểm nghiên cứu. Các bệnh viện tại thành phố Cần Thơ có một thời gian dài thực hiện cải tiến sau một năm kể từ khi nhận được kết quả đánh giá đầu năm 2014. Ngược lại, các bệnh viện ở TP Hải Phòng, chất lượng BV được đánh giá ở thời điểm bắt đầu áp dụng tiêu chí, sau khi tiêu chí chất lượng được ban hành vài tháng. Nếu các bệnh viện xác định được các tiêu chí ưu tiên cần cải tiến dựa trên tính khả thi thì sau một năm thực hiện, dự đoán nâng tỉ lệ các tiêu chí đạt từ khá trở lên tối thiểu có thể đạt 10%, tương đương với khoảng cách biệt về chất lượng giữa các bệnh viện tại TP. Cần Thơ và Hải Phòng.

So sánh 4 điểm trung bình/tiêu chí ở mỗi nhóm chất lượng A,B,C và D, sự chênh lệch các điểm trung bình chất lượng có ý nghĩa thống kê ở mức $\alpha = 0,01$ với $p = 0,008$. Trong đó điểm trung bình chất lượng ở nhóm D thấp nhất (nhóm cải tiến chất lượng). Điều này phù hợp với kết luận so sánh trị số trung bình của 4 nhóm chất lượng đối với bệnh viện ở Hải Phòng [3] và các tiêu chí của nhóm D (Cải tiến chất lượng) như đánh giá, đo lường cải tiến chất lượng, phòng ngừa sai sót, thiết lập kế hoạch chất lượng v.v... được cho thấy thực hiện khó khăn vì hoàn toàn mới, bỡ ngỡ đối với các bệnh tư cũng như bệnh viện công lập ở cả hai thành phố Cần Thơ và ngoài thành phố Hải Phòng.

Nhận xét tình hình chung về chất lượng giữa các bệnh viện đóng tại địa bàn TP. Cần Thơ, điểm

đáng khích lệ là không có sự cách biệt về mức độ chất lượng chung giữa các nhóm bệnh viện tuyến quận/huyện, tuyến thành phố và các bệnh viện tư. Điểm trung bình chất lượng/tiêu chí ở 3 nhóm được xem không có khác biệt với $p > 0,05$. Kết quả này có thể diễn giải người dân tại TP. Cần Thơ có thể tiếp cận dịch vụ chăm sóc tại các bệnh viện tuyến quận/huyện hay thành phố, công lập hay tư nhân, đều được mức độ chất lượng dịch vụ như nhau.

5. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

Số lượng tiêu chí trung bình được áp dụng tại các bệnh viện ở TP. Cần Thơ là 81,5 tiêu chí với điểm trung bình chất lượng/tiêu chí là 3,13, tương đương mức độ khá. Tỉ lệ tiêu chí đạt từ mức khá trở lên chiếm 75,99% tổng số tiêu chí áp dụng. Chất lượng bệnh viện theo các nhóm tiêu chí A,B,C và D có sự chênh lệch có ý nghĩa thống kê ở mức $\alpha = 0,01$. Chất lượng đạt được theo nhóm D (nhóm cải tiến chất lượng) là thấp nhất. Tuy nhiên, chất lượng chung đạt được giữa các BV công lập tuyến quận/huyện, thành phố và bệnh viện ngoài công lập không khác biệt.

Nhằm thực hiện các tiêu chí nhóm D, ngành y tế Cần Thơ cần tổ chức khóa học nâng cao năng lực hướng sử dụng các công cụ phát hiện vấn đề cần cải tiến, xếp hạng ưu tiên và xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng. Đồng thời rà soát lại các hệ thống quản lý chất lượng tại các bệnh viện, đảm bảo hệ thống triển khai được các kế hoạch cải tiến chất lượng sau khi thiết lập; từng bước xây dựng uy tín và văn hóa chất lượng của mỗi bệnh viện để được nâng lên.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Y tế (2013), Quyết định số 4858/2013/QĐ-BYT về việc Ban hành Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện
2. Bộ Y tế (2013), Công văn số 1158/2013/KCBQLCL về việc hướng dẫn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2013
3. 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*

4. Ministry of Health and Long-Term Care and Health Quality Ontario (2014). Quality Improvement Plan (QIP). Guidance Document for Ontario's Health Care Organizations. November, 2014.
5. L. Stauff, H. Kirk (2007). Continuous Quality Improvement. Accreditation Quality Improvement Process Workgroup June 12, 2007 Meeting.
6. D. Vilnius, S. Dandoy (1990). A Priority Rating System for Public Health Programs. Public Health Report. September-October 1990, Vol. 105 No 5