

BS. Phạm Minh Trí – Khoa Hồi sức tích cực – chống độc

**QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁM, CHỮA BỆNH TẠI BỆNH VIỆN**

Ngày 12 tháng 7 năm 2013, Bộ Y tế đã ban hành Thông tư số 19/2013/TT-BYT, hướng dẫn quản lý chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại các bệnh viện. Đây là một trong những văn bản quan trọng nhằm nâng cao hiệu quả và chất lượng hoạt động của các cơ sở y tế trên cả nước.

***Nội dung chính của Thông tư***

***Phạm vi điều chỉnh***

Thông tư này áp dụng cho tất cả các bệnh viện, bao gồm việc quản lý, cải tiến chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh, hệ thống tổ chức quản lý chất lượng, và trách nhiệm của các cá nhân, tổ chức liên quan.

***Nguyên tắc tổ chức thực hiện***

Lấy người bệnh làm trung tâm, đảm bảo và cải tiến chất lượng là nhiệm vụ xuyên suốt và liên tục của bệnh viện, mọi quyết định phải dựa trên cơ sở pháp luật và khoa học.

***Triển khai quản lý chất lượng***

Các bệnh viện cần xây dựng kế hoạch, chương trình bảo đảm và cải tiến chất lượng, duy trì quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về bệnh viện, và xây dựng các chỉ số chất lượng. Ngoài ra, việc tổ chức triển khai các quy định, hướng dẫn chuyên môn cũng được nhấn mạnh.

Bảo đảm an toàn: Bệnh viện phải thiết lập chương trình và quy định cụ thể nhằm bảo đảm an toàn cho cả người bệnh và nhân viên y tế. Điều này bao gồm việc xác định chính xác người bệnh, đảm bảo an toàn trong phẫu thuật và sử dụng thuốc, cũng như phòng ngừa rủi ro, sai sót trong quá trình cung cấp dịch vụ.

***Hiệu lực thi hành***

Thông tư này có hiệu lực từ ngày 15 tháng 9 năm 2013 và quy định rõ các giai đoạn triển khai cho đến năm 2018 và sau đó.

***Hệ thống quản lý chất lượng trong bệnh viện***

***Tổ chức hệ thống***

Hệ thống quản lý chất lượng bệnh viện bao gồm hội đồng quản lý chất lượng, phòng hoặc tổ quản lý chất lượng, và mạng lưới quản lý chất lượng tại các khoa, phòng, đơn vị trong bệnh viện.

**- Hội đồng quản lý chất lượng bệnh viện**: Giám đốc bệnh viện làm chủ tịch, phó giám đốc phụ trách chuyên môn làm phó chủ tịch. Hội đồng quản lý chịu trách nhiệm tổ chức và giám sát các hoạt động cải tiến chất lượng và đảm bảo an toàn người bệnh.

**- Phòng/Tổ quản lý chất lượng**: Tổ chức này đảm nhiệm vai trò triển khai và tham mưu cho giám đốc về công tác quản lý chất lượng, thực hiện giám sát, đánh giá, và quản lý sai sót, sự cố.

**- Nhân viên chuyên trách về quản lý chất lượng**: Đảm bảo thực hiện nhiệm vụ giám sát, báo cáo các hoạt động liên quan đến quản lý chất lượng.

**- Mạng lưới quản lý chất lượng tại các khoa, phòng**: Là sự kết nối giữa các khoa, phòng với phòng/tổ quản lý chất lượng để thực hiện nhiệm vụ đảm bảo chất lượng.

***Trách nhiệm của giám đốc bệnh viện***

Giám đốc bệnh viện chịu trách nhiệm toàn diện trong việc thiết lập và duy trì hệ thống quản lý chất lượng, bao gồm cả việc bố trí kinh phí và nhân lực cho các hoạt động này.

***Đánh giá chất lượng***

Các bệnh viện cần thực hiện đánh giá nội bộ dựa trên các tiêu chuẩn quản lý chất lượng do Bộ Y tế ban hành hoặc thừa nhận. Việc lấy ý kiến đánh giá từ người bệnh và nhân viên y tế cũng là yếu tố quan trọng để nâng cao chất lượng dịch vụ.

***Nhiệm vụ của các thành phần trong hệ thống quản lý chất lượng***

***Hội đồng quản lý chất lượng bệnh viện***

- Phát hiện các vấn đề về chất lượng, đề xuất các giải pháp cải tiến với giám đốc bệnh viện.

- Tổ chức và giám sát việc áp dụng các tiêu chuẩn, đánh giá nội bộ chất lượng bệnh viện.

***Phòng/Tổ quản lý chất lượng***

- Xây dựng kế hoạch, tổ chức thực hiện, theo dõi và đánh giá các hoạt động quản lý chất lượng.

- Làm đầu mối giải quyết các sai sót, sự cố và khiếu nại liên quan đến chất lượng bệnh viện.

***Nhân viên phòng/tổ quản lý chất lượng***

- Thực hiện giám sát, thu thập và bảo mật dữ liệu liên quan đến chất lượng bệnh viện.

- Hỗ trợ các khoa, phòng trong việc triển khai các kế hoạch cải tiến chất lượng.

***Mạng lưới quản lý chất lượng tại khoa, phòng:***

- Thực hiện, theo dõi các hoạt động liên quan đến quản lý chất lượng tại đơn vị của mình.

- Phối hợp với các thành phần khác để đảm bảo chất lượng toàn diện trong bệnh viện.

Hệ thống quản lý chất lượng bệnh viện theo Thông tư 19/2013/TT-BYT được thiết kế nhằm đảm bảo một quy trình khép kín từ phát hiện vấn đề, đề xuất giải pháp đến thực hiện, giám sát và đánh giá. Việc phân chia trách nhiệm rõ ràng giúp đảm bảo rằng mọi khâu trong quản lý chất lượng được thực hiện một cách hiệu quả và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các thành phần trong hệ thống.

***Kết luận***

Thông tư 19/2013/TT-BYT là cơ sở pháp lý quan trọng cho việc nâng cao chất lượng dịch vụ y tế tại các bệnh viện ở Việt Nam. Việc thực hiện đúng các quy định trong thông tư không chỉ giúp đảm bảo an toàn cho người bệnh mà còn nâng cao uy tín và hiệu quả hoạt động của các cơ sở y tế trên toàn quốc.