



Cải thiện chất lượng chăm sóc y tế và Chứng nhận chất lượng bệnh viện tại Thái Lan

Anuwat Supachutikul, M.D.

CEO, Healthcare Accreditation Institute, Thailand



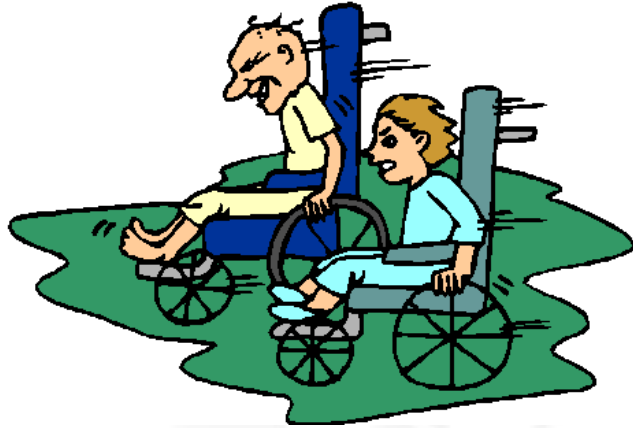


**Tại sao chúng ta cần cải thiện
chất lượng chăm sóc y tế?**



Cấp cứu, bệnh viện chúng tôi đang cháy!





- **Bệnh viện công: thời gian chờ đợi lâu, không thuận tiện, không thân thiện**

- **Bệnh viện tư: đắt đỏ, những điều trị không cần thiết?**

- **Nhiều lần khám bệnh nhưng không biết rõ tình trạng bệnh, có thể chữa khỏi không và cần xử trí như thế nào?**

- **Những bệnh nhân nặng bị tử vong**

- **Những vụ kiện tụng đòi bồi thường rất lớn**





Bệnh viện trong mong đợi của một người bệnh

- Chăm sóc người bệnh với sự đồng cảm
- Sẵn sàng lắng nghe và giải quyết bất cứ vấn đề nào
- Để chúng tôi biết và cùng tham gia
- Chăm sóc chúng tôi với tất cả khả năng có thể
- Điều trị và thăm dò tối ưu
- Thực hiện tốt trách nhiệm



Một người bệnh bị ruột thừa cấp, đã khám nhiều bác sỹ nhưng chỉ được điều trị triệu chứng. Bệnh nhân đã được làm nhiều xét nghiệm thăm dò và rất lo lắng vì chẩn đoán lách to. Cuối cùng bệnh nhân được xác định là áp-xe ruột thừa.

Vấn đề chất lượng là gì?

Làm sao chúng ta biết được?

Làm sao chúng ta có thể ngăn chặn được?

Ai là người chịu trách nhiệm?





Lợi ích của chương trình chứng nhận chất lượng bệnh viện

Thỏa mãn
An toàn
Đáp ứng hơn
Bảo vệ quyền người bệnh
Chăm sóc toàn diện và tăng cường sức khỏe



Danh tiếng
Giải trình
Quản trị tốt
Thực hành nghề nghiệp
Tổ chức dựa trên kiến thức.
Cam kết và tham gia
Khuyến khích về tài chính

Chỉ số quốc gia
Tham gia của công chúng
Bảo vệ khách hàng
Tiếp cận dịch vụ có chất lượng
Sử dụng có hiệu quả các nguồn lực



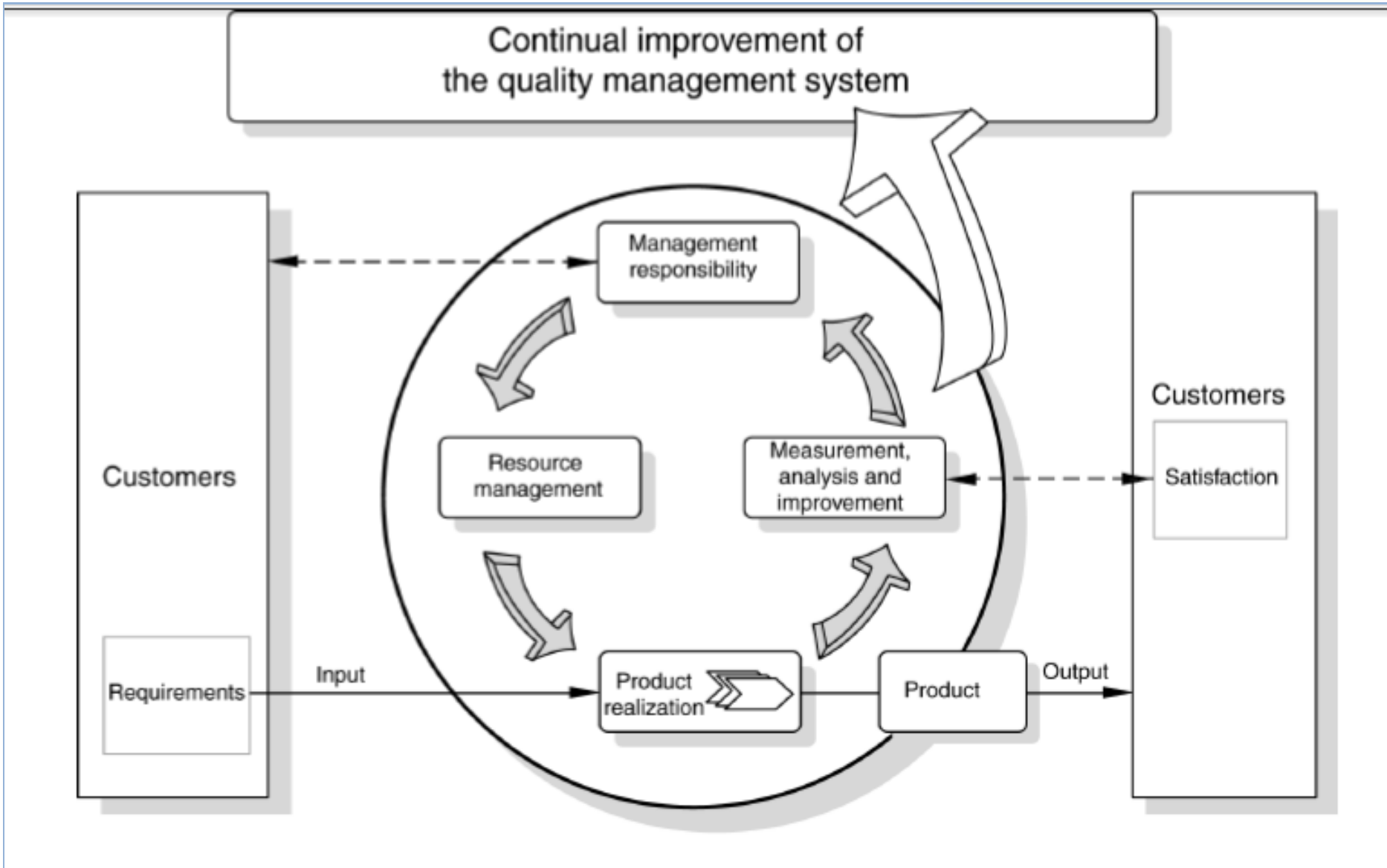
Quản lý chất lượng là gì?

Quản lý chất lượng: điều phối các hoạt động để hướng dẫn và kiểm soát một tổ chức quan tâm đến chất lượng (ISO9000)

Chất lượng: là mức độ mà một loạt các đặc tính cố hữu đáp ứng đủ yêu cầu (nhu cầu hoặc mong đợi)

Thước đo chất lượng

Tiếp cận được, Phù hợp, Chấp nhận được
Năng lực, Liên tục, Bao phủ
Hiệu quả, Hiệu dụng, Công bằng
Nhân văn/Toàn diện
Đáp ứng, An toàn, Đúng thời gian





"Q" Chất lượng

Thỏa mãn

Chất lượng hấp dẫn

Mức độ chất lượng

Chất lượng mong đợi

Đáp ứng nhu cầu người bệnh (nhu cầu biểu hiện bên ngoài và bên trong, mong đợi), với những biên pháp tổng thể, dựa trên những tiêu chuẩn nghề nghiệp, tôn trọng quyền và phẩm giá người bệnh.



“M” Quản lý



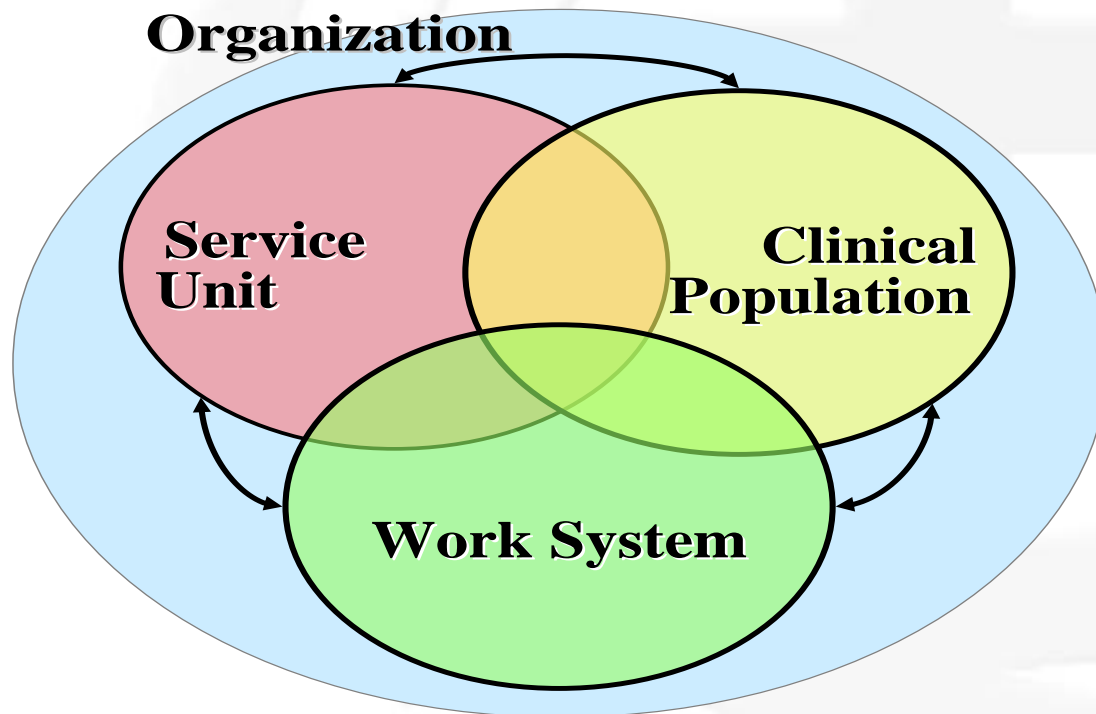


“T” Tổng thể

- **Con người:**
 - Mọi người, mọi nơi, tất cả các cấp bậc
 - Phối hợp với nhau thành một nhóm
 - Phối hợp giữa quản lý và nhân viên
- **Công việc:**
 - Tất cả hệ thống, tất cả các bước
- **Khách hàng:**
 - Mọi người, mọi nhóm, mọi yêu cầu



Purpose → **Process** → **Performance**

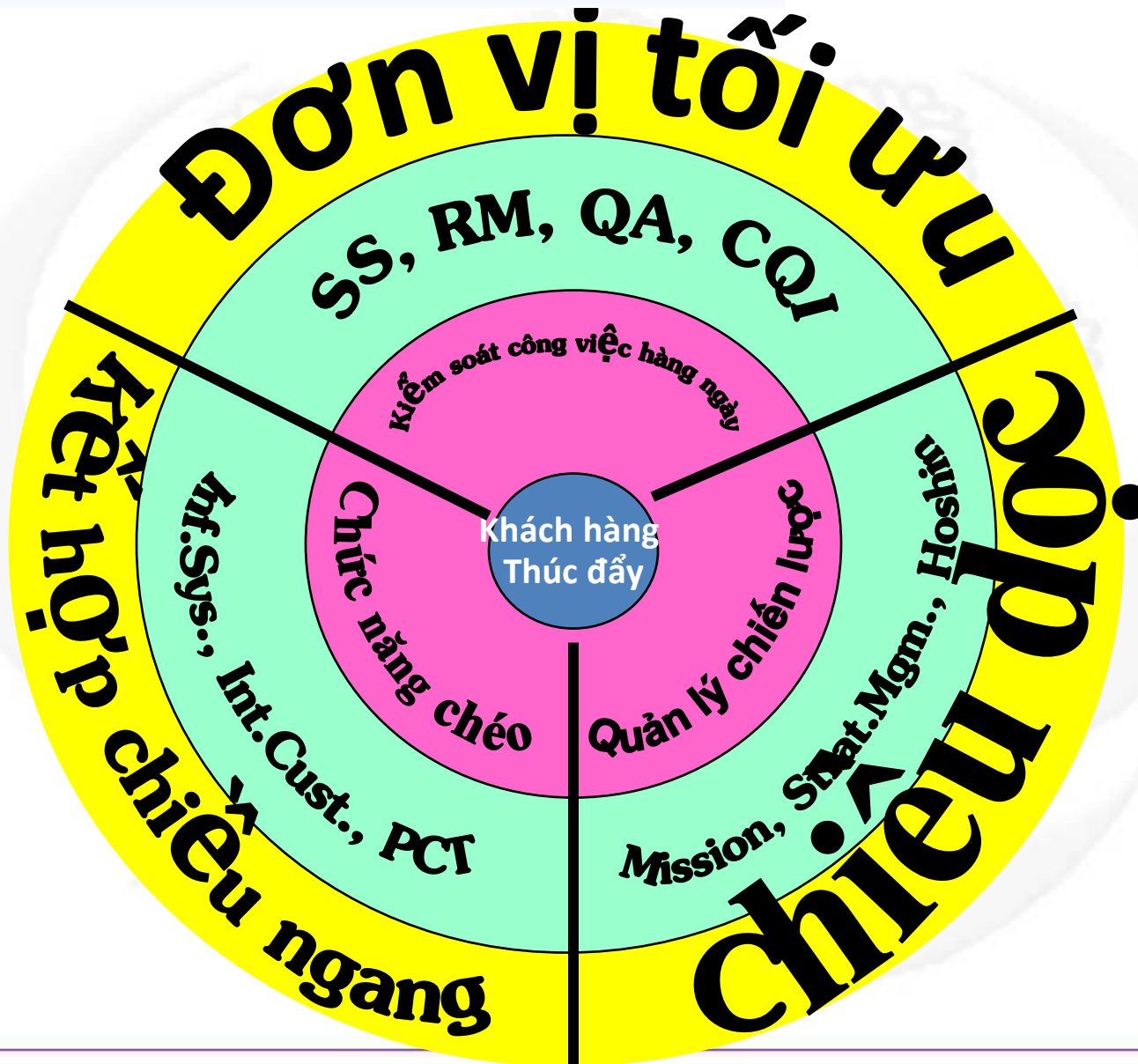


Mức độ 3P

Áp dụng

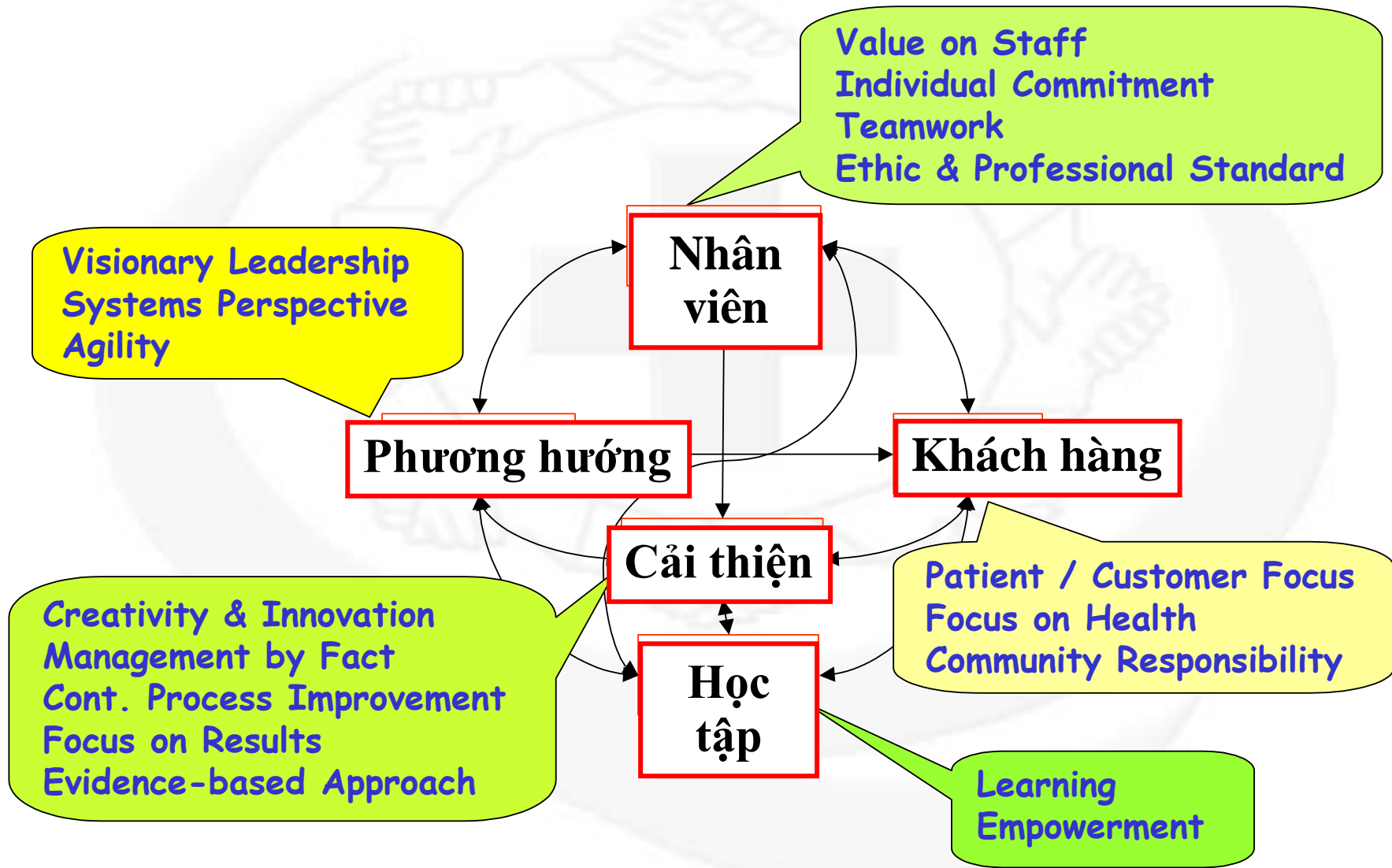
- Hoạt động hàng ngày
- Các dự án
- Các đơn vị
- Các nhóm người bệnh
- Các hệ thống
- Bệnh viện

Quản lý chất lượng toàn diện





Những khái niệm và giá trị chính



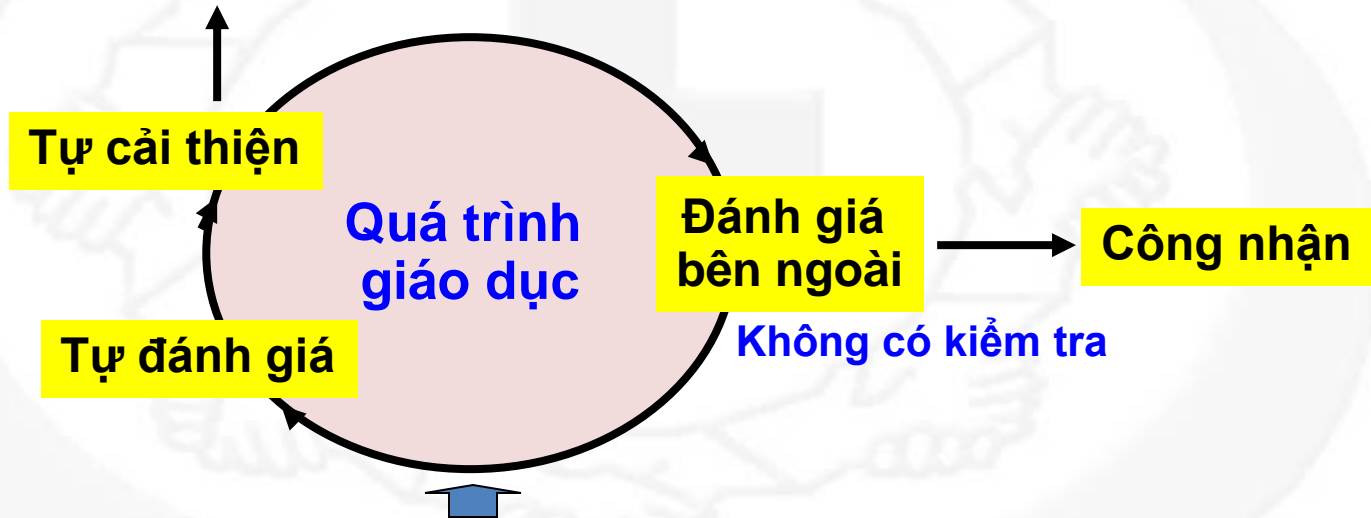


Chúng nhận chất lượng bệnh viện là gì?



Những khái niệm cơ bản về chứng nhận chất lượng bệnh viện

An toàn và chất lượng của chăm sóc người bệnh



Những khái niệm chính:

Linh động, định hướng bối cảnh

Biện pháp hệ thống, Kết hợp

Biện pháp chắc chắn

Đánh giá để kích thích cải thiện

Những đặc tính của CSSK (không chắc chắn, tự chủ & giải trình)



Sức mạnh của công nhận chất lượng

- Bệnh viện sẵn sàng mở cửa
- Mức độ hợp tác cao, ít nhất là tạm thời
- Củng cố chắc chắn
- Thân thiện hơn những chính sách từ trên xuống
- Không ai muốn bị thụt lùi
- Biến những điều không thể thành có thể
- Thành tựu đạt được dù ở cấp độ nào cũng được công nhận



Xây dựng chương trình chất lượng ở Thái Lan





Chương trình chất lượng tại Thái Lan

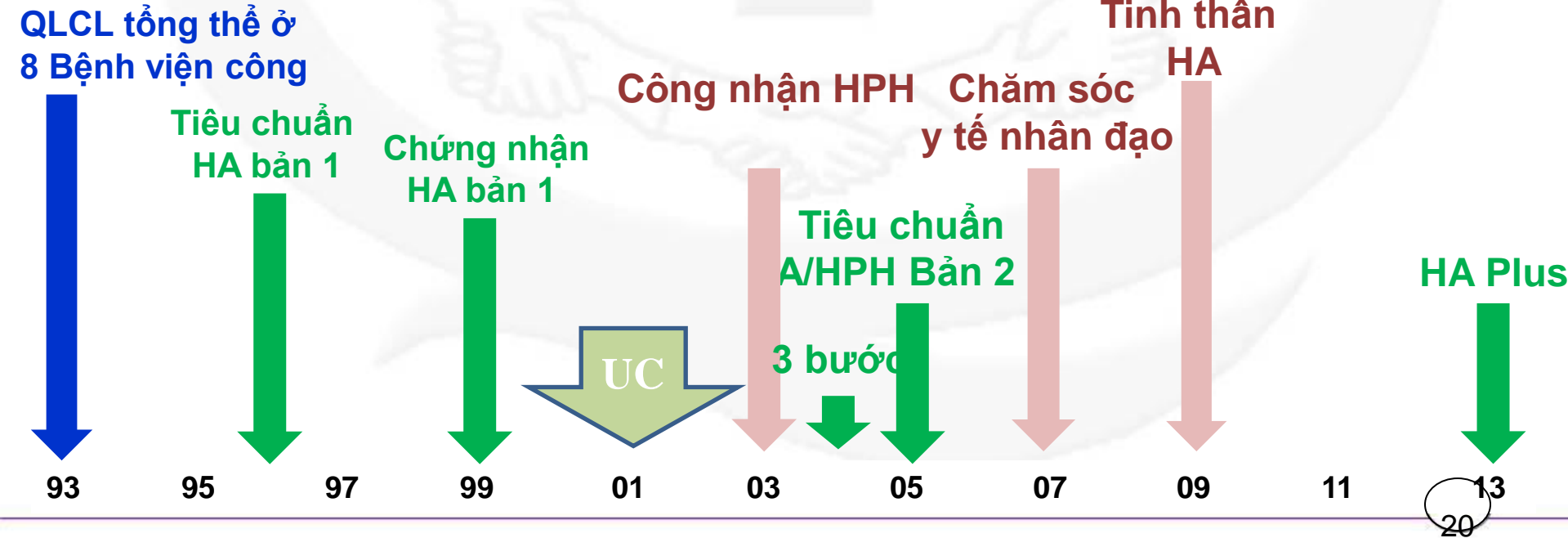
HA Plus

Tinh thần

Bệnh viện tăng cường sức khỏe (HPH) Kiểm định

Chứng nhận chất lượng bệnh viện (HA)

Cải thiện chất lượng/Quản lý chất lượng



Bước đầu tiên là học hỏi làm thế nào áp dụng hàng loạt các công cụ cải thiện chất lượng.

phương pháp công cụ cải thiện chất lượng

Các công cụ cơ bản: 5S, hệ thống gợi ý

ESB (Excellence Service Behavior):

VD: Nét mặt, ánh mắt, nụ cười, chào hỏi, thăm hỏi

Làm việc nhóm: động não, công cụ quyết định (multi-voting)

Các bước CQI

Các công cụ cho ý tưởng và số liệu: biểu đồ mối quan hệ, biểu đồ cành cây, các loại biểu đồ đặc biệt là biểu đồ kiểm tra



Những giai đoạn của tiến hành chất lượng

Chuẩn bị

Quản lý
Đào tạo
Hội thảo

Cấu trúc của chất lượng

- Đội lãnh đạo
- Đội điều phối

Đánh giá cơ bản

- Lãng phí/khoảng cách
- Nhu cầu khách hàng
- Môi trường
- Tuân thủ theo những tiêu chuẩn

Phát triển

Dự án thí điểm

Tầm nhìn và nhiệm vụ

Kế hoạch chiến lược

Giao tiếp

Giáo dục

Thực hiện

Đơn vị tối ưu
(SS, RM, QA, CQI)

Kết hợp chiều ngang

Chiều dọc

Theo dõi hiệu quả
Kiểm tra tiến độ

Cộng hưởng

Cấu trúc

Kỹ năng

Hệ thống

- Đo lường
- Bồi thường

Văn hóa





Xây dựng mô hình Huấn luyện

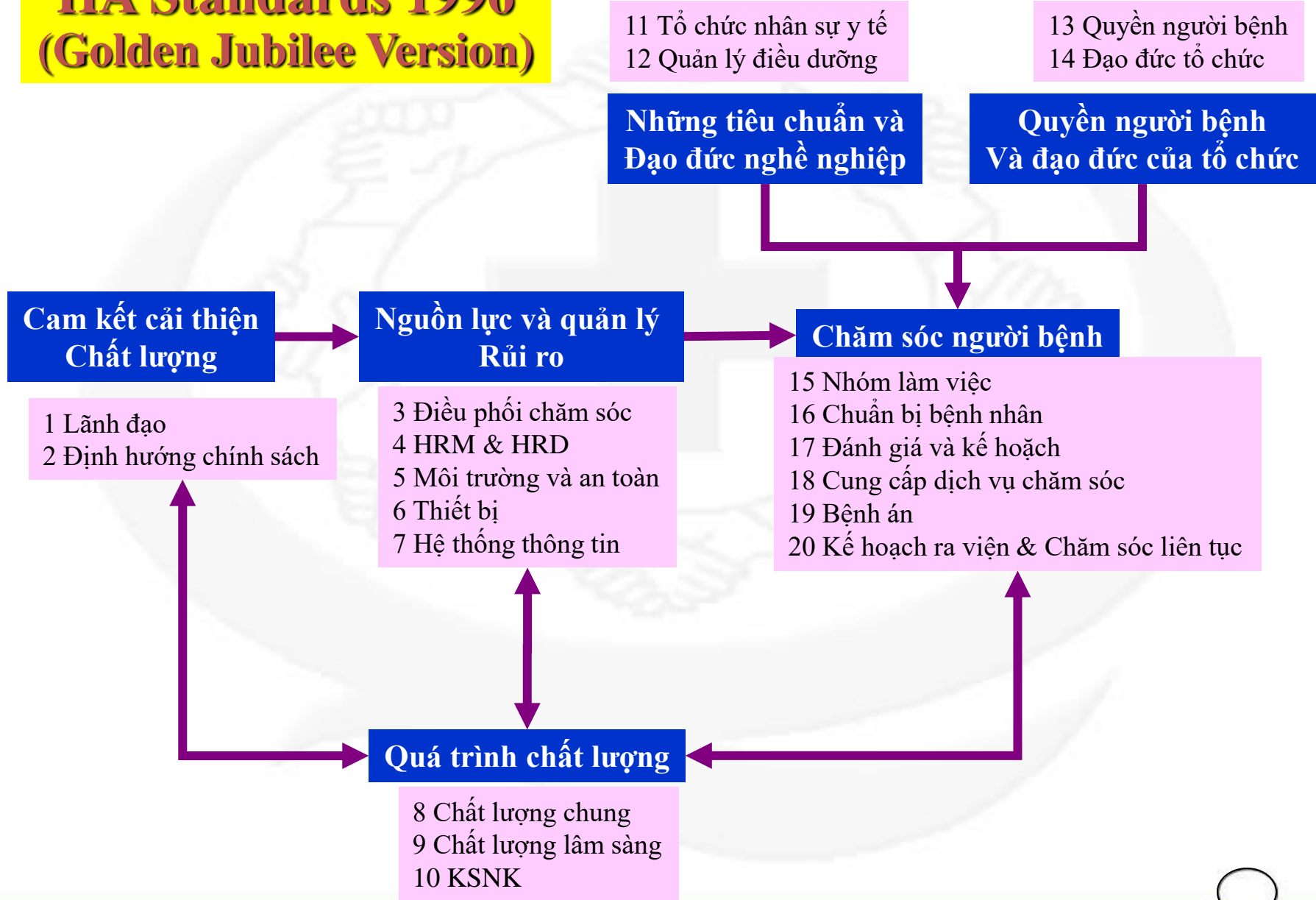


Và chúng ta dự thảo những tiêu chuẩn bệnh viện.

Xem xét lại tiêu chuẩn bệnh viện SSO và chứng nhận chất lượng bệnh viện (HA)
Nhưng tiêu chuẩn của các nước khác
Dùng kỹ thuật Delphi để đạt được sự đồng thuận
Tiến hành ở 35 bệnh viện thí điểm
Chỉnh sửa lại những cấu trúc tiêu chuẩn từ những tiêu chuẩn đơn vị đặc thù thành những tiêu chuẩn chung và dùng tiêu chuẩn đặc thù như những hướng dẫn để tự đánh giá



HA Standards 1996 (Golden Jubilee Version)





Dự án chứng nhận chất lượng bệnh viện

Chúng tôi đã làm gì?

- Quản lý cơ hội
 - Tiêu chuẩn bệnh viện SSO tập trung vào hình thức thẩm định
- Dùng khung toàn diện
 - Bao trùm toàn bộ tổ chức
- Khuyến khích mô hình luân phiên
 - Chứng nhận chất lượng là một quá trình giáo dục
- Tự do kiểm tra trong giai đoạn R&D

Cải thiện chất lượng



Voluntary Process
Educational Process, Not Inspection
Encourage Civil Society Movement
Self Reliance, Independence, Neutral
Emphasis Self Assessment & Improvement

HA Project

Pilot Hospitals

Organization Alignment
Multidisciplinary Team
Med Staff Org
Clinical Quality
Risk Management
Self Assessment
Internal Survey

Initiatives

Workshops
Consultants

Adapt
Seek more information
Creativity
Trial
Learn

Knowledge

Solutions

Questions



Gợi ý cho việc soạn thảo một tiêu chuẩn

- Xây dựng đơn giản, không cần lý tưởng
- Cơ cấu phù hợp với tình hình đất nước
- Hòa hòa giữa dễ dàng đánh giá và lấp các khoảng trống
- Một nửa số các bệnh viện có khả năng tuân thủ trong vài năm

Công nhận chất lượng bệnh viện(HA)

Cải thiện chất lượng/Quản lý chất lượng

3 bước của HA



Chiến lược để đạt được sự chấp thuận và mở rộng bao phủ



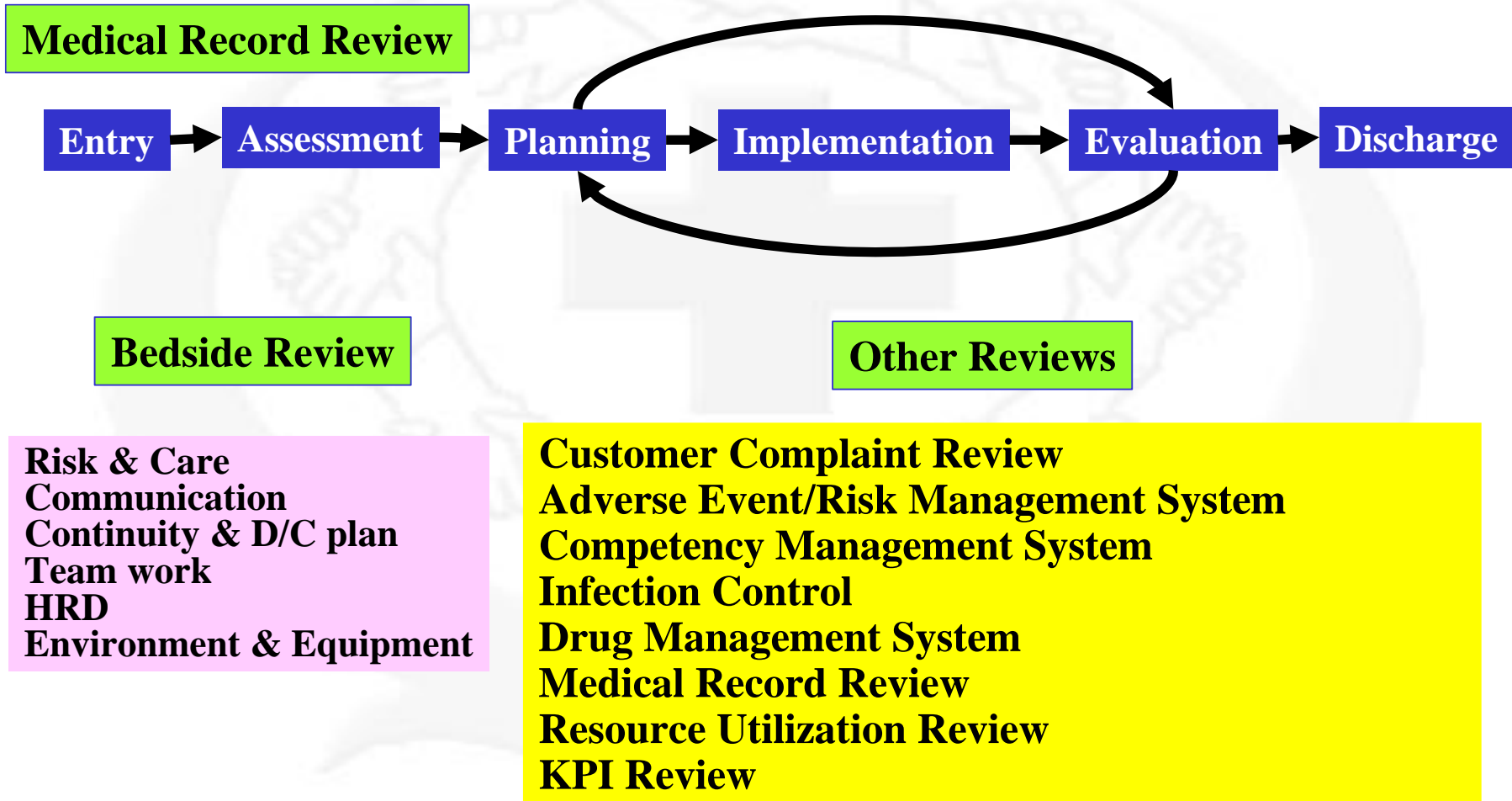
Bước 3: Văn hóa chất lượng
Xác định cơ hội cải thiện từ những tiến bộ
Tập trung vào cộng hưởng, học hỏi và

Bước 2: Cải thiện và bảo đảm chất lượng
Xác định cơ hội cải thiện từ mục đích và
mục tiêu của đơn vị
Tập trung vào cải thiện quá trình chính

Bước 1: Phòng ngừa nguy cơ
Xác định cơ hội cải thiện từ 12 phương pháp đánh giá
Tập trung vào những vấn đề có nguy cơ cao

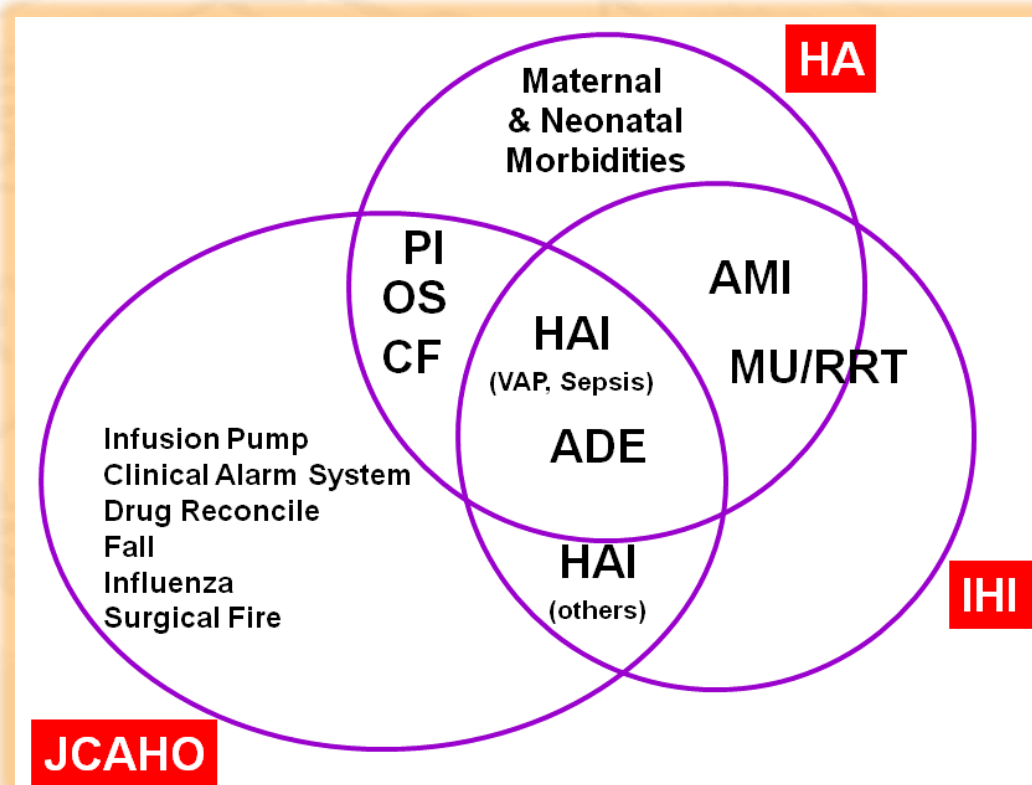


Kiểm tra chất lượng : Công cụ để xác định trường hợp bước 1





An toàn người bệnh



Những mục đích ATNB lần 1

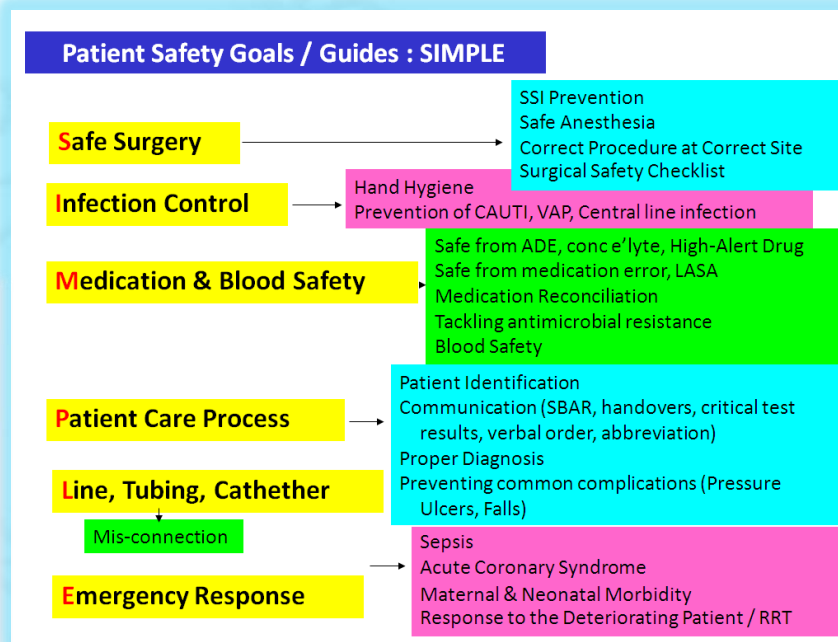
Kiểm tra chất lượng





An toàn người bệnh

Readmit, ER revisit
 Death / CPR
 Complication
 ADE & ?ADE
 NI & ?NI
 Refer
 Incident
 Unplanned ICU
 Anes complication
 Surgical risk
 Maternal & neonatal
 Lab
 Blood
 Pt Complaint
 Nurse supervision

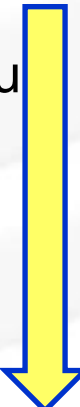
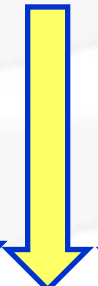


Những mục tiêu ATNB thứ 2

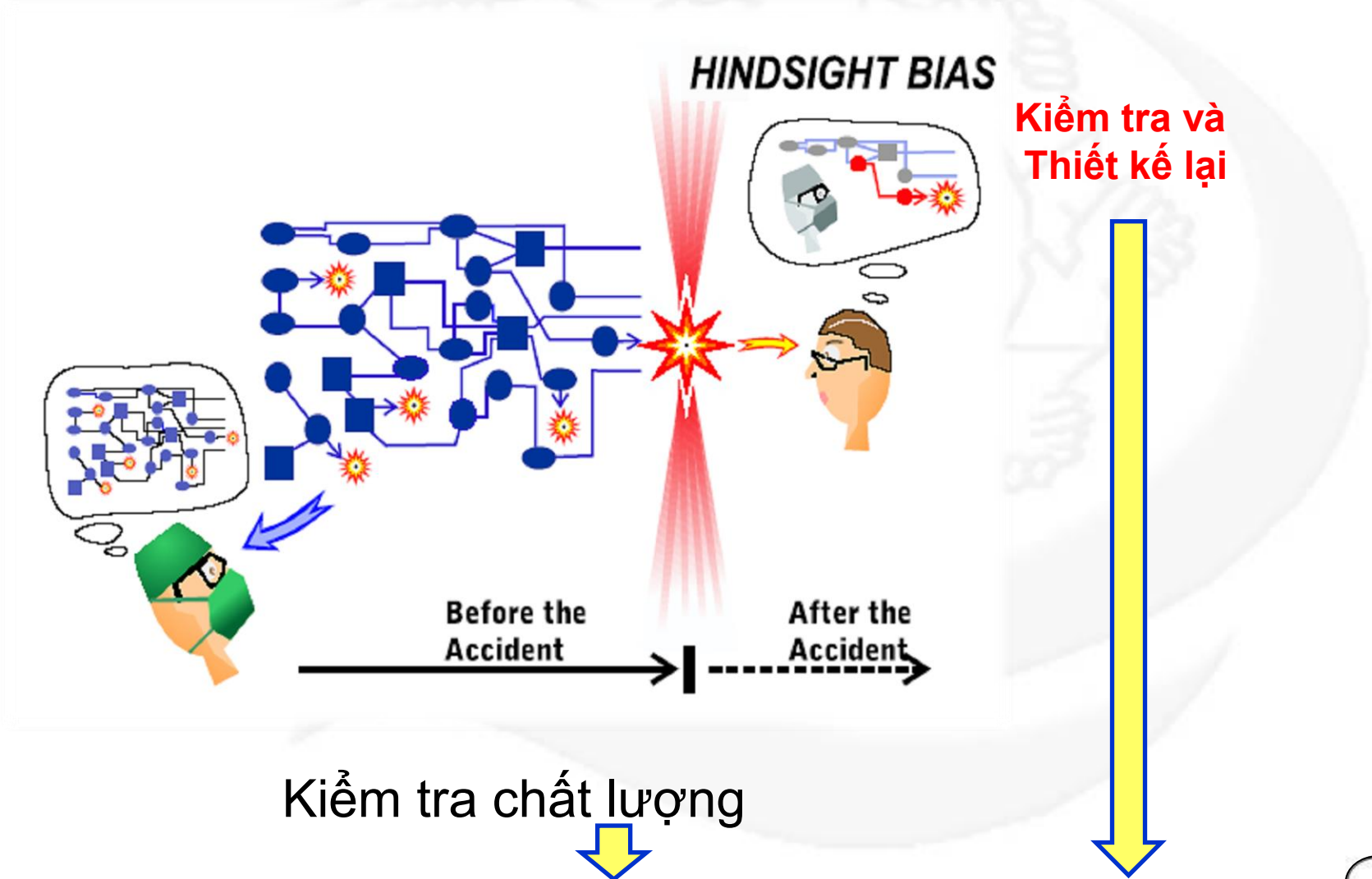
Công cụ khởi đầu

Những mục tiêu ATNB thứ 1

Kiểm tra chất lượng



An toàn người bệnh





Diễn đàn quốc gia về chứng nhận chất lượng

Một diễn đàn để biểu dương, chia sẻ và vận động

- 1st (1999): Quality Improvement to Serve the Public
- 2nd (2000): Roadmap for a Learning Society in Healthcare
- 3rd (2002): Simplicity in a Complex System
- 4th (2003): Best Practices for Patient Safety
- 5th (2004): Knowledge Management for Balance of Quality
- 6th (2005): Systems Approach: A Holistic Way to Create Value
- 7th (2006): Innovate, Trace & Measure
- 8th (2007): Humanized Healthcare
- 9th (2008): Living Organization
- 10th (2009): Lean & Seamless Healthcare
- 11th (2010): Flexible & Sustainable Development
- 12th (2011): Beauty in Diversity
- 13th (2012): The Wholeness of Work & Life
- 14th (2013): High Reliability Organization (HRO)

Bài học từ Thái lan

- Các công cụ chất lượng là thiết yếu cho cải thiện chất lượng
- Các giá trị chính rất khó hiểu nhưng cần thiết cho cải thiện chất lượng bền vững và hiệu quả
- Cân bằng mọi việc
- Các công việc theo bậc thang công nhận chất lượng
- Tiếp tục thực hiện cải thiện chất lượng

Những gợi ý cho cải thiện chất lượng ở Việt Nam

- Biến công việc này thành dễ dàng và vui vẻ đối với tất cả mọi người
- Tất cả đi cùng nhau, không để ai bị tụt hậu
- Dừng vội phán xét thành công hay thất bại mà hãy trân trọng các giá trị ở giai đoạn đầu.
- Sử dụng sự giúp đỡ và chia sẻ của bạn đồng nghiệp