

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC LƯƠNG THẾ VINH



NGUYỄN VĂN TUẤN

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
KHÁM CHỮA BỆNH NGOẠI TRÚ
TẠI BỆNH VIỆN PHỤ SẢN NHI BÌNH DƯƠNG

Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh

Mã số: 8.34.01.01

TÓM TẮT ĐỀ ÁN THẠC SĨ
QUẢN TRỊ KINH DOANH

Ninh Bình, tháng 10 năm 2025

Công trình được hoàn thành tại
TRƯỜNG ĐẠI HỌC LƯƠNG THẾ VINH

Người hướng dẫn khoa học: TS NGUYỄN ĐÌNH PHONG

Phản biện: TS Chu Thế Mưu

Đề án tốt nghiệp được bảo vệ trước Hội đồng đánh giá kết quả đề án
tốt nghiệp Thạc sĩ Quản trị kinh doanh hợp tại Trường Đại học
Lương Thế Vinh vào ngày tháng 9 năm 2025

Có thể tìm hiểu đề án tại:

Thư viện trường Đại học Lương Thế Vinh.

TÓM TẮT ĐỀ ÁN

THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

I. Phần mở đầu

1. Tên đề tài: NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁM CHỮA BỆNH NGOẠI TRÚ TẠI BỆNH VIỆN PHỤ SẢN NHI BÌNH DƯƠNG

2. Mục tiêu nghiên cứu:

Đánh giá hiện trạng chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh: Xác định và đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh như thời gian chờ đợi, sự phục vụ của nhân viên y tế, trang thiết bị y tế, và sự hài lòng của bệnh nhân.

Xác định những vấn đề cụ thể cần cải thiện: Dựa trên đánh giá hiện trạng, xác định những vấn đề chính cần được giải quyết để nâng cao chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh, như tăng cường đào tạo cho nhân viên y tế, cải thiện quy trình làm việc, hoặc đầu tư vào trang thiết bị y tế hiện đại.

Phân tích nguyên nhân và đề xuất giải pháp: Phân tích nguyên nhân gây ra các vấn đề trong chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh và đề xuất các giải pháp cụ thể để cải thiện tình hình, như tăng cường kiểm soát chất lượng, áp dụng công nghệ thông tin vào quản lý dịch vụ, hoặc tạo ra chính sách khuyến khích nhân viên y tế.

Đánh giá hiệu quả của các biện pháp cải thiện: Đánh giá hiệu quả của các biện pháp đã được triển khai để cải thiện chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh, thông qua việc đo lường sự hài lòng của bệnh nhân, tăng cường hiệu suất làm việc của đơn vị, và nâng cao chất lượng chăm sóc sức khỏe.

3. Phương pháp nghiên cứu:

* Đề án sử dụng các phương pháp nghiên cứu sau:

Phương pháp thu thập thông tin, số liệu

Các dữ liệu thứ cấp được lấy trong báo cáo tổng kết hoạt động của Bệnh viện những năm gần đây

Dữ liệu sơ cấp tác giả thực hiện điều tra bằng bảng hỏi các bệnh nhân ngoại trú

Tác giả sử dụng 300 phiếu điều tra phát cho bệnh nhân và hướng dẫn bệnh nhân trả lời bằng câu hỏi theo các chủ đề tại phụ lục 01. Số phiếu thu về sau khi loại các phiếu không phù hợp là 280

- Phương pháp xử lý dữ liệu: tác giả sử dụng các phần mềm

_ Vận dụng các Phương pháp: Tác giả sử dụng các Phương pháp so sánh, thống kê, tổng hợp và một số Phương pháp khác

II. Kết quả nghiên cứu

2.1. Kết quả đạt được

- Công tác khám chữa bệnh ngoại trú tại Bệnh viện Phụ Sản Nhi Bình Dương thời gian qua đã có nhiều chuyển biến tích cực, phản ánh nỗ lực cải tiến của tập thể cán bộ y tế. Bệnh viện đã từng bước chuẩn hóa quy trình khám – điều trị – thanh toán, giảm thiểu phiền hà cho người bệnh; đồng thời đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý khám chữa bệnh, góp phần nâng cao hiệu quả và tính minh bạch.

- Đội ngũ bác sĩ, điều dưỡng, kỹ thuật viên được đào tạo bài bản, trình độ chuyên môn không ngừng được nâng cao. Bệnh viện duy trì tỷ lệ bác sĩ sau đại học đạt trên 80% vào năm 2024, thể hiện năng lực chuyên môn vững vàng. Công tác chăm sóc người bệnh và thái độ phục vụ của nhân viên y tế có sự chuyển biến rõ rệt: giao tiếp lịch sự, hướng dẫn chu đáo, đáp ứng nhanh yêu cầu người bệnh.

- Cơ sở vật chất, trang thiết bị y tế ngày càng được đầu tư hiện đại, môi trường khám chữa bệnh sạch sẽ, thân thiện. Năm 2025, bệnh viện triển khai bệnh án điện tử, hệ thống PACS và các phần mềm quản lý thời gian khám, giúp người bệnh dễ theo dõi tiến độ và tăng tính công khai minh bạch.

- Kết quả khảo sát 280 bệnh nhân cho thấy mức độ hài lòng trung bình đạt 4,33/5 điểm, phản ánh chất lượng dịch vụ tốt và ổn định. Trong đó:

- Tin cậy: 4,46 điểm
- Đáp ứng: 4,47 điểm
- Đảm bảo: 4,48 điểm
- Cảm thông: 4,46 điểm
- Hữu hình: 4,57 điểm

Tổng thể, bệnh viện được đánh giá có chất lượng dịch vụ ổn định, thân thiện, đáng tin cậy và là địa chỉ được người dân trong tỉnh và các vùng lân cận lựa chọn.

2.2. Hạn chế

Mặc dù đạt được nhiều kết quả tích cực, nhưng chất lượng dịch vụ ngoại trú của bệnh viện vẫn còn một số hạn chế cần khắc phục:

1. Thời gian chờ khám tại một số thời điểm cao điểm còn kéo dài, nhất là khâu tiếp nhận và thanh toán viện phí.
2. Sự phối hợp giữa các khoa, phòng đôi khi chưa thật sự nhịp nhàng, còn xảy ra chồng chéo trong quy trình hành chính.

3. Một số cán bộ y tế chưa đồng đều về kỹ năng giao tiếp, thái độ phục vụ, còn biểu hiện cứng nhắc hoặc thiếu linh hoạt khi xử lý tình huống.
4. Cơ sở vật chất ở một số khu vực (khu chờ, nhà vệ sinh, khu thanh toán) chưa được nâng cấp đồng bộ, chưa tạo sự thoải mái cho người bệnh.
5. Trang thiết bị y tế một số khoa chưa được bảo trì, hiệu chuẩn định kỳ.
6. Ứng dụng công nghệ thông tin mới triển khai một phần, hệ thống liên thông dữ liệu nội bộ chưa ổn định.

Những hạn chế này tuy không lớn, nhưng nếu không được khắc phục kịp thời có thể ảnh hưởng đến trải nghiệm và sự hài lòng của người bệnh trong tương lai.

2.3. Nguyên nhân hạn chế

2.3.1. Nguyên nhân chủ quan

- Một bộ phận nhân viên y tế chưa thật sự chủ động cải tiến quy trình làm việc, còn tâm lý e ngại thay đổi.
- Việc giám sát, đánh giá nội bộ chưa được thực hiện thường xuyên, dẫn đến khó phát hiện sớm điểm yếu trong cung cấp dịch vụ.
- Một số khâu trong quy trình khám chữa bệnh chưa được tinh gọn; chưa có cơ chế phân luồng hợp lý trong giờ cao điểm.
- Kỹ năng mềm và kỹ năng giao tiếp của một số nhân viên còn hạn chế, chưa được đào tạo thường xuyên.

2.3.2. Nguyên nhân khách quan

- Lượng bệnh nhân ngày càng tăng trong khi nguồn nhân lực y tế còn thiếu, gây áp lực lên hệ thống khám ngoại trú.
- Ngân sách đầu tư cho cơ sở vật chất và thiết bị còn hạn chế, nhiều hạng mục cần cải tạo nhưng chưa bố trí được vốn.
- Ứng dụng công nghệ thông tin chưa được triển khai toàn diện, khiến việc chia sẻ, liên thông dữ liệu còn chậm.
- Không gian bệnh viện hạn chế do khuôn viên nằm ở trung tâm thành phố, khó mở rộng diện tích phục vụ.

2.4. Đề xuất một số giải pháp

2.4.1. Giải pháp 1: Nâng cao năng lực và kỹ năng phục vụ của đội ngũ nhân viên y tế

Mục tiêu: Khắc phục hạn chế về kỹ năng giao tiếp, thái độ phục vụ và trình độ

chuyên môn chưa đồng đều; nâng cao tính chuyên nghiệp và tinh thần phục vụ của nhân viên y tế.

Nội dung thực hiện:

- Tổ chức các khóa đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng mềm và đạo đức nghề nghiệp.
- Thiết lập cơ chế đánh giá năng lực định kỳ, gắn kết quả đánh giá với chế độ khen thưởng – kỷ luật.
- Mời chuyên gia tuyến trên tổ chức hội thảo, chia sẻ kinh nghiệm thực tiễn; tăng cường đào tạo tại chỗ và đào tạo trực tuyến.
- Xây dựng “Văn hóa bệnh viện” lấy người bệnh làm trung tâm, lan tỏa phong trào “nụ cười thân thiện – phục vụ tận tâm”.

Hiệu quả kỳ vọng: Nâng cao sự hài lòng và lòng tin của bệnh nhân; tạo hình ảnh đội ngũ y bác sĩ chuyên nghiệp, thân thiện, nhân văn.

2.4.2. Giải pháp 2: Cải tiến quy trình khám chữa bệnh và tinh gọn thủ tục hành chính

Mục tiêu: Giảm thời gian chờ đợi, tăng tính liên kết giữa các khoa phòng và nâng cao hiệu quả phục vụ.

Nội dung thực hiện:

- Rà soát toàn bộ quy trình khám chữa bệnh ngoại trú; xác định các khâu trùng lặp, gây chậm trễ để tinh giản, sắp xếp lại luồng di chuyển bệnh nhân.
- Chuẩn hóa các bước tiếp nhận – khám – điều trị – thanh toán theo hướng một cửa, giảm khâu trung gian.
- Tăng cường phân luồng bệnh nhân theo mức độ bệnh và theo khung giờ cao điểm.
- Thành lập “Tổ cải tiến quy trình” trực thuộc Phòng Quản lý chất lượng để giám sát định kỳ và đề xuất cải tiến hằng quý.

Hiệu quả kỳ vọng: Rút ngắn tối thiểu 20% thời gian chờ khám, giảm phiền hà hành chính, tăng năng suất phục vụ và mức độ hài lòng người bệnh.

2.4.3. Giải pháp 3: Đầu tư, nâng cấp cơ sở vật chất và trang thiết bị y tế

Mục tiêu: Giải quyết tình trạng cơ sở vật chất chưa đồng bộ, trang thiết bị xuống cấp, góp phần nâng cao chất lượng chẩn đoán và điều trị.

Nội dung thực hiện:

- Xây dựng kế hoạch nâng cấp, cải tạo khu khám bệnh, khu vực chờ, nhà vệ sinh và

các khu tiện ích cho người bệnh.

- Đầu tư hệ thống trang thiết bị chẩn đoán hình ảnh, xét nghiệm, nội soi và phòng tiểu phẫu hiện đại.
- Thực hiện bảo trì, bảo dưỡng định kỳ trang thiết bị y tế theo chuẩn ISO; thiết lập sổ theo dõi và cảnh báo tự động cho từng máy.
- Huy động nguồn vốn xã hội hóa, liên kết doanh nghiệp và các chương trình viện trợ y tế để tăng nguồn lực đầu tư.

Hiệu quả kỳ vọng: Môi trường khám chữa bệnh hiện đại, an toàn, tiện nghi; tăng độ chính xác trong chẩn đoán và giảm tải cho các khu khám.

2.4.4. Giải pháp 4: Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số

Mục tiêu: Khắc phục hạn chế trong việc liên thông dữ liệu, quản lý hồ sơ và điều phối hoạt động nội viện.

Nội dung thực hiện:

- Triển khai đồng bộ hệ thống bệnh án điện tử, hồ sơ khám chữa bệnh điện tử (EMR) và phần mềm quản lý tổng thể bệnh viện (HIS).
- Áp dụng hệ thống đăng ký khám, đặt lịch, tra cứu kết quả trực tuyến và thanh toán không tiền mặt.
- Tăng cường kết nối dữ liệu giữa bệnh viện – bảo hiểm xã hội – cơ quan quản lý y tế để đồng bộ thông tin và giám sát.
- Đào tạo nhân viên y tế sử dụng thành thạo phần mềm quản lý và bảo đảm an toàn, bảo mật dữ liệu.

Hiệu quả kỳ vọng:** Tăng hiệu quả quản lý, giảm thủ tục hành chính, tối ưu thời gian phục vụ và tạo trải nghiệm tiện ích cho người bệnh.

2.4.5. Giải pháp 5: Hoàn thiện hệ thống quản lý chất lượng và cơ chế phản hồi người bệnh

Mục tiêu: Khắc phục hạn chế trong công tác giám sát, đánh giá nội bộ và thu thập ý kiến bệnh nhân chưa thường xuyên.

Nội dung thực hiện:

- Thành lập Phòng Quản lý chất lượng và Bộ phận Chăm sóc khách hàng trực thuộc.
- Thiết lập hệ thống khảo sát điện tử về mức độ hài lòng của người bệnh sau mỗi lượt khám.
- Thực hiện công khai kết quả khảo sát và chỉ số chất lượng định kỳ tại sảnh bệnh

viện và trên website.

- Gắn kết quả phản hồi của người bệnh vào tiêu chí thi đua, đánh giá nhân viên hàng quý.
- Duy trì cuộc họp đánh giá chất lượng dịch vụ định kỳ giữa lãnh đạo bệnh viện và trưởng các khoa phòng.

Hiệu quả kỳ vọng: Nâng cao tính minh bạch, tăng trách nhiệm giải trình, củng cố niềm tin và sự hài lòng của bệnh nhân.

Tổng thể, 5 nhóm giải pháp trên có mối quan hệ hữu cơ và đồng bộ: từ con người → quy trình → cơ sở vật chất → công nghệ → quản lý chất lượng. Việc triển khai song song các giải pháp này sẽ giúp Bệnh viện Phụ Sản Nhi Bình Dương nâng cao chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh ngoại trú một cách bền vững, hướng tới mục tiêu “lấy người bệnh làm trung tâm – lấy chất lượng làm nền tảng phát triển”.

III. Kết luận

Sau quá trình nghiên cứu, đề án thạc sĩ “Nâng cao chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh ngoại trú tại Bệnh viện Phụ Sản Nhi Bình Dương” đã đạt được những kết quả cơ bản như sau:

1. Về phương diện khoa học – học thuật:

- Đề án đã hệ thống hóa và làm rõ cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh ngoại trú, đặc biệt là việc lựa chọn và phân tích các mô hình đo lường phổ biến (SERVQUAL, SERVPERF, HEALTHQUAL, HOSPITALQUAL, Donabedian, IPA...).
- Đề án đã xây dựng được khung phân tích khoa học để đánh giá chất lượng dịch vụ y tế trong bối cảnh bệnh viện công lập tại Việt Nam, đồng thời bổ sung bằng chứng thực nghiệm cho các nghiên cứu trong nước.

2. Về phương diện thực tiễn – nghiên cứu hiện trạng:

- Đề án đã khảo sát, thu thập và xử lý dữ liệu khảo sát bệnh nhân ngoại trú tại Bệnh viện Phụ Sản Nhi Bình Dương.
- Trên cơ sở đó, đề án đã nhận diện rõ các điểm mạnh (trình độ chuyên môn, cơ sở vật chất, sự tin cậy trong khám chữa bệnh) và các hạn chế (thời gian chờ, thủ tục hành chính, mức độ thấu cảm trong chăm sóc).
- Đề án đã áp dụng các mô hình lý thuyết vào phân tích thực trạng, từ đó lượng hóa và so sánh chất lượng dịch vụ theo nhiều khía cạnh khác nhau, giúp bức tranh đánh giá toàn diện và khách quan hơn.

3. Về kết quả giải quyết vấn đề:

- Đề án đã trả lời được câu hỏi nghiên cứu đặt ra: “Chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh ngoại trú tại Bệnh viện Phụ Sản Nhi Bình Dương hiện nay ra sao và cần những giải pháp gì để nâng cao?”.

- Thông qua phân tích, đề án đã xác định rõ những vấn đề cốt lõi cần cải thiện (giảm thời gian chờ, đơn giản hóa thủ tục BHYT, tăng cường giao tiếp cá thể hóa với bệnh nhân).

- Đề án đã đề xuất hệ thống giải pháp thiết thực: đào tạo nhân viên, cải tiến quy trình, đầu tư cơ sở vật chất, ứng dụng công nghệ thông tin và cơ chế thu thập phản hồi thường xuyên. Những giải pháp này có tính khả thi cao và gắn chặt với điều kiện thực tế.

TP Hồ Chí Minh, ngày 15 tháng 10 năm 2025

Học viên



Nguyễn Văn Tuấn