CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ Y TẾ CÔNG CỦA SINGAPORE VÀ MỘT SỐ KHUYẾN NGHỊ CHO VIỆT NAM

Nguyễn Thu Hằng*, Trương Minh Đức**

Ngày nhận: 25/9/2014
Ngày nhận bản sửa: 22/10/2014
Ngày duyệt đăng: 4/11/2014

Tóm tắt:

Chất lượng dịch vụ y tế công là một trong những yếu tố quan trọng để đánh giá trình độ phát triển kinh tế xã hội của mỗi quốc gia. Chất lượng dịch vụ y tế chịu sự chi phối của nhiều nhân tố khách quan và chủ quan, liên quan đến khả năng cung cấp dịch vụ của các cơ sở y tế công và mong đợi của người dân khi tiếp nhận dịch vụ. Tùy vào trình độ phát triển của mỗi quốc gia, người dân sẽ mong đợi được nhận dịch vụ ở các mức độ khác nhau và thể hiện mức độ hài lòng khác nhau khi nhận được dịch vụ cung cấp đó. Bài viết phân tích kinh nghiệm của Singapore trong việc đảm bảo chất lượng dịch vụ y tế công, qua đó rút ra một số khuyến nghị cho Việt Nam.

Từ khóa: Chất lượng dịch vụ y tế công, dịch vụ chăm sóc y tế, sự hài lòng của người bệnh, kinh nghiệm, Việt Nam.

The quality of public healthcare services: Singapore's experiences and recommendations for Vietnam

Abstract:

The quality of public healthcare services is one of the important factors to assess the level of socio-economic development of each country. It is influenced by many objective and subjective factors related to the ability to provide services of public healthcare facilities and expectations of the people receiving services. Depending on the contry's development, the people's expectation and satisfaction will vary. This paper attempts to analyze Singapore's experiences in ensuring quality of public healthcare service. Based on that, a number of recommendations for Vietnam are provided.

Keywords: Quality of public healthcare services, healthcare services patient satisfaction and experience, Vietnam.

1. Đặt vấn đề

Việc duy trì một sức khỏe tốt không chỉ đem lại hạnh phúc mà còn chính là phúc lợi mà người dân được hưởng trong cuộc sống. Điều này cũng đóng góp một phần quan trọng cho sự phát triển kinh tế của một quốc gia, khi người dân khỏe mạnh, sống lâu hơn thì năng suất lao động hiệu quả hơn và góp phần tiết kiệm chi phí y tế, giảm gánh nặng kinh tế cho gia đình và chính phủ. Đời sống xã hội ngày càng phát triển thì yếu tố sức khỏe càng được coi trọng, bệnh nhân (khách hàng) ngày càng có nhu cầu thụ hưởng dịch vụ y tế tốt nhất trong lĩnh vực chăm sóc sức khỏe với chi phí hợp lý.

Trong những năm qua, nhờ vào những tiến bộ khoa học kỹ thuật, công nghệ và sự học hỏi, phấn đấu nỗ lực không ngừng của đội ngũ cán bộ, ngành y tế của Việt Nam đã phát triển tương đối nhanh và thu được một số thành tựu y học đáng kể nhưng bên cạnh đó vẫn tồn tại những hạn chế liên quan tới chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh như: cơ sở vật chất yếu kém, tình trạng quá tải tại các cơ sở tuyến trên, tai biến y khoa, tình trạng lạm dụng kê đơn, xét nghiệm cận lâm sàng, dịch vụ kỹ thuật cao, chất lượng chăm sóc sức khỏe chưa đáp ứng nhu cầu của người dân, thái độ phục vụ của một bộ phận cán bộ y tế còn nhiều yếu kém…

Bài viết tập trung nghiên cứu bài học thành công của Singapore trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ y tế công và đưa ra một số khuyến nghị cho Việt Nam.

2. Giới thiệu chung về dịch vụ y tế ở Singapore

Để có được một nền y tế phát triển, đáp ứng nhu cầu của người bệnh chính phủ phải có những ưu tiên, chiến lược và quyết sách đúng đắn trong việc phát triển ngành dịch vụ y tế công bền vững, hiệu quả. Singapore đã thành công khi xây dựng được mô hình y tế công khiến phần đông người dân của nước này cảm thấy hài lòng bởi chất lượng chẩn đoán, điều trị tốt; dịch vụ phục vụ bệnh nhân hoàn hảo và giá cả điều trị cạnh tranh.

Sau khi độc lập năm 1965, từ một quốc gia nhỏ bé Singapore đã có sự phát triển không ngừng để vươn lên trở thành một trong những nền kinh tế giàu có, nơi mà người dân được hưởng những tiêu chuẩn sống cao nhất trên thế giới với một nền y tế công có chất lượng tuyệt vời cả về chất lượng lẫn giá cả dịch vụ phải chăng. Chi ngân sách chung về y tế tính theo % GDP năm 2012 của Singapore là 1,75% thấp hơn nhiều so với các nước phát triển như Mỹ (8,31%), Anh (7,78%) và các nước trong khu vực như Thái Lan (3%), Việt Nam (2.8%) (WHO, không năm xuất bản a).

Tuy nhiên, theo bình chọn của WHO thì Singapore hiện đang xếp vị trí thứ 6 trong những nước có hệ thống y tế tốt nhất thế giới (WHO, không năm xuất bản b), còn theo hãng tin Bloomberg năm 2014, Singapore cũng đã vượt qua Hồng Kông để trở thành nước có hệ thống y tế hiệu quả nhất trong số 51 nước có nền kinh tế phát triển do hãng tin này tổ chức bình chọn hàng năm (Chen và Wong, 2014). Cũng theo bình chọn của 2 tờ báo uy tín The Guardian và The Economist thì Singapore là 1 trong 5 thành phố có chất lượng sống tốt nhất thế giới (Nguyễn Thanh Hải, 2014) với 2 danh hiệu về chất lượng chăm sóc y tế đáng mơ ước: là nước có tỷ lệ trẻ sơ sinh tử vong thấp nhất thế giới (3 trường hợp tử vong/1.000 trẻ sinh ra) và là nước có tuổi thọ trung bình cao nhất thế giới (trung bình là 83 tuổi) (WHO, không năm xuất bản c).

Tuy chỉ có 25 cơ sở y tế công lập và tư nhân nhưng con số giường bệnh tại đất nước này đã lên tới 10.969 giường (Bộ Y tế Singapore, không năm xuất bản b) và được đánh giá là một trong những nước có cơ sở vật chất tốt nhất thế giới. Còn về nhân lực trong ngành y tế, năm 2013 Singapore đã có 10.953 bác sỹ, 36.075 y tá (bao gồm cả nữ hộ sinh), 1.821 bác sỹ nha khoa và 2.376 dược sỹ trong hệ thống chăm sóc sức khỏe của mình. Những con số trên có nghĩa cứ 1.000 người dân thì có 2 bác sỹ; tỉ lệ y tá (nữ hộ sinh)/1.000 người dân là: 6,7; tỉ lệ bác sỹ nha khoa/1.000 người dân là: 0,3 và tỉ lệ dược sỹ/1.000 người dân là: 0,4 (Bộ Y tế Singapore, không năm xuất bản c), những con số trên là mơ ước đối với ngành y tế của những nước có nền kinh tế phát triển cũng như đối với Việt Nam.

Cũng theo công bố của Bộ Y tế Singapore về mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ y tế công năm 2012 cho thấy 8/10 người được hỏi đánh giá hài lòng và rất hài lòng với sự phục vụ của ngành y tế công nước này (Bộ Y tế Singapore, 2013).

Có khoảng 80% bệnh nhân Singapore chọn hệ thống y tế công để khám và chữa bệnh (Haseltine, 2013, trang 30), không chỉ làm hài lòng người dân trong nước về chất lượng dịch vụ y tế công, Singapore ngày càng thu hút bệnh nhân nước ngoài tới quốc đảo này để khám và điều trị bệnh hàng năm. Theo thống kê của Bộ Y tế và Tổng cục Du lịch Singapore, năm 2011 có tổng cộng khoảng 35.959 du khách đến đất nước này với mục đích du lịch kết hợp khám chữa bệnh và đã chi 806.900.000 USD, trong đó du khách Indonesia chiếm 47,2 %; Malaysia chiếm 11,5%; Bangladesh chiếm 5% và Việt Nam chiếm 4,1%... (Asian patients drive Singapore's medical tourism recovery, 2013)

Vậy đâu là bí quyết để ngành y tế công của Singapore đáp ứng sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ?

3. Kinh nghiệm đảm bảo chất lượng dịch vụ y tế hoàn hảo tại Singapore

Bên cạnh việc xây dựng chính sách phát triển và mạng lưới y tế phù hợp cùng với hệ thống bảo hiểm sức khỏe đa dạng và linh hoạt thì yếu tố góp phần không nhỏ làm nên thành công của ngành y tế công Singapore là việc đảm bảo chất lượng dịch vụ hoàn hảo.

Chất lượng dịch vụ y tế không phải là một khái niệm mới ở Singapore, Chính phủ Singapore luôn nhận thức rằng việc cải thiện điều kiện chăm sóc sức khỏe cộng đồng là một phần không thể thiếu và không thể tách rời của quy hoạch phát triển tổng thể của đất nước. Bởi vậy để đảm bảo chất lượng dịch vụ y tế, Chính phủ Singapore luôn chú trọng tới chất

lượng khám chữa bệnh và chất lượng phục vụ hoạt động chăm sóc sức khỏe.

3.1. Trọng tâm chất lượng khám chữa bệnh

Việc kiểm soát chất lượng nghiêm ngặt trong hệ thống khám chữa bệnh công lập giúp duy trì lòng tin của người dân với sự phục vụ của ngành y tế quốc gia. Để đảm bảo chất lượng y tế lâm sàng, Bộ Y tế nước này đã có các quy định chặt chẽ về các tiêu chuẩn, chỉ số quốc gia đối với chất lượng y tế, tiêu chuẩn chuyên môn và ý thức nâng cao trình độ chuyên môn và việc hạn chế tai biến y khoa.

3.1.1. Các tiêu chuẩn, chỉ số quốc gia về chất lượng y tế lâm sàng

Từ năm 2000, Bộ Y tế đã yêu cầu tất cả các bệnh viện công và tư nhân tham gia vào dự án Chỉ số chất lượng Maryland (QIP). Việc tham gia vào dự án Chỉ số chất lượng Maryland liên quan đến việc giám sát một tập hợp các chỉ tiêu chất lượng lâm sàng và điểm chuẩn của các chỉ số này so với tiêu chuẩn quốc gia và quốc tế. Chỉ số chất lượng Maryland bao gồm các tiêu chí: tỷ lệ bệnh nhân nội trú tử vong; tỷ lệ tử vong trong khi phẫu thuật; tỷ lệ bệnh nhân quay lại phòng phẫu thuật ngoài dự kiến; tái khám ngoài dự kiến trong vòng 15 ngày, nhập viện ngoài dự kiến theo thủ tục cấp cứu; bệnh nhân nội trú tái khám ngoài dự kiến tại bộ phận tai nạn và cấp cứu (AE); tỷ lệ lây nhiễm liên quan đến việc sử dụng thiết bị trong các đơn vị chăm sóc đặc biệt (ICU). Tham gia vào dự án Chỉ số chất lượng Maryland cho phép các cơ sở y tế có thể cải thiện chất lượng một cách tập trung và đúng mục tiêu bằng việc so sánh kết quả và phản hồi thường xuyên thông qua hình thức thể hiện dưới dạng báo cáo hàng quý và kết quả phân tích số liệu. Thông qua việc theo dõi tần suất việc bệnh nhân quay trở lại hoặc nhập viện ngoài dự kiến các cơ sở y tế có thể xác định và theo dõi những bệnh nhân có nguy cơ cao từ đó có những hướng dẫn thực hiện kế hoạch điều trị, xuất viện phù hợp; phối hợp các dịch vụ cộng đồng và hướng dẫn người bệnh tốt hơn.

Với sự phát triển nhận thức về những tiến bộ khoa học trong việc đo lường hiệu suất, cuối năm 2003, Bộ Y tế Singapore đã xây dựng bộ Tiêu chuẩn quốc gia về y tế (NSHC) nhằm đảm bảo việc chăm sóc sức khỏe được cung cấp phù hợp với nhu cầu của người dân Singapore và dựa trên bằng chứng hiện tại và kiến thức lâm sàng nhằm giám sát và cải thiện dịch vụ lâm sàng. Các tiêu chuẩn được sử dụng để đo lường chất lượng chăm sóc sức khỏe và xác định các lĩnh vực, hiệu suất cần cải thiện. Nhằm phục vụ nhu cầu trau dồi kiến thức và kỹ năng cần thiết cho việc đánh giá thực hành lâm sàng, trong vòng 4 năm qua, hàng năm Đại học Quốc gia Singapore lại tổ chức một khóa học 5 ngày về đo lường và quản lý chất lượng chăm sóc và luôn nhận được sự đăng ký vượt chỉ tiêu của các cá nhân và tổ chức hoạt động trong lĩnh vực y tế.

3.1.2. Tiêu chuẩn chuyên môn và việc không ngừng nâng cao trình độ được quy định nghiêm ngặt

Ở Singapore, chỉ có duy nhất 1 trường đào tạo y học phương Tây, được thành lập vào năm 1905 mỗi năm đào tạo khoảng 230 bác sỹ (Lim, 2004). Tấm bằng y khoa này đáp ứng chuẩn mực cao và được thừa nhận bởi Tổng hội Y khoa của Vương quốc Anh và trường cao đẳng Hoàng gia về đào tạo bác sỹ phẫu thuật.

Các chuyên gia y tế phải đăng ký hành nghề với các cơ quan phụ trách chuyên môn có liên quan như: Hội đồng Y khoa, Ban Điều dưỡng, Hội đồng Nha khoa và Hội đồng quản lý Dược Singapore. Đây là những đơn vị có trách nhiệm bảo vệ sức khỏe công dân và được ủy quyền xử lý kỷ luật theo chuyên môn phù hợp, bao gồm cả việc tước đăng ký hành nghề.

40% học viên y tế đăng ký hành nghề là các chuyên gia đã được chứng nhận bởi Hội đồng Kiểm định chuyên gia chỉ định bởi Bộ Y tế (Anon, 2002). Thông qua Chương trình phát triển nguồn nhân lực y tế thành lập từ năm 1980, Bộ Y tế tài trợ cho các bác sỹ và y tá trong khu vực công được học tập, đào tạo tại các trung tâm y tế hàng đầu của thế giới và thường xuyên mời các chuyên gia nổi tiếng ở nước ngoài đến Singapore để chia sẻ kinh nghiệm cho đội ngũ chuyên môn này.

Giáo dục y tế tự nguyện thường xuyên (CME) được thực hiện trong nhiều năm nhưng đội ngũ y bác sỹ không tham gia đều đặn được. Do đó, Chính phủ quyết định thực hiện CME bắt buộc vào năm 2003 và việc tham gia CME là một yêu cầu bắt buộc đối với việc gia hạn đăng ký hành nghề hiện nay.

3.1.3. Hạn chế tai biến y khoa

Chỉ trong vòng 3 năm trở lại đây thuật ngữ "tai biến y khoa" đã được lưu hành tại Singapore, nhờ có báo cáo "To Err is Human" thực hiện bởi Viện Y học năm 2000 đã tạo ra bước ngoặt trong ngành y tế và thu hút được sự quan tâm trên toàn thế giới đến

những sai sót trong lĩnh vực y khoa. Không thể biết chính xác về tỷ lệ thực sự của tai biến y khoa nhưng chắc chắn không thể không có tai biến y khoa trong thực tế và không có bất kỳ tuyên bố chính thức nào về các trường hợp tai biến y khoa được công bố hàng năm. Năm 2003, Bộ Y tế Singapore đã triển khai nghiên cứu toàn diện trên toàn quốc về các tỷ lệ chấn thương hay tác dụng phụ trong điều trị tại các bệnh viện nhằm giảm tỷ lệ tai biến y khoa hàng năm tại nước này.

Hiệp hội Y khoa Singapore có trách nhiệm phối hợp với một tổ công tác nội bộ để xem xét lại tình hình và đề xuất biện pháp giảm tỷ lệ tai biến y khoa, khiếu nại của bệnh nhân và những vụ kiện tụng liên quan tới y tế. Trên thực tế, lòng tin của công dân đối với ngành y tế Singapore là khá tốt, mặc dù vẫn còn có những vụ kiện về tai biến y khoa nhưng hầu hết các tranh chấp đều được giải quyết bằng thương lượng.

3.2. Trọng tâm chất lượng phục vụ hoạt động chăm sóc sức khỏe

Bên cạnh việc chú trọng vào chất lượng y tế lâm sàng và trình độ chuyên môn nghiệp vụ của đội ngũ nhân viên y tế thì không thể phủ nhận rằng một trong những yếu tố giúp ngành y tế công của Singapore đạt được những kết quả như ngày hôm nay đó chính là chất lượng dịch vụ với phương châm lấy người bệnh làm trung tâm.

3.2.1. Kiểm soát chất lượng ngay từ tinh thần, thái độ phục vụ bệnh nhân

Dịch vụ y tế công của Singapore đang tạo sự cạnh tranh thu hút người bệnh như một dịch vụ cao cấp, bên cạnh việc nâng cao công nghệ để tăng chất lượng điều trị, hệ thống y tế công đã chú trọng nhiều hơn đến việc kiểm soát chất lượng ngay từ tinh thần, thái độ phục vụ bệnh nhân của đội ngũ y bác sỹ. Các bệnh viện của Singapore cũng có những phòng marketing, chăm sóc khách hàng, đặt chỗ khách sạn, đón tiếp và hướng dẫn người bệnh… để họ có cảm giác được phục vụ tốt nhất. Bất kỳ bệnh viện hoặc trung tâm y tế chuyên khoa, trong lĩnh vực công hay khu vực tư nhân đều có một ủy ban kiểm soát chất lượng giám sát tất các sáng kiến liên quan đến chất lượng và theo dõi chỉ số của hoạt động này. Nỗ lực này đã góp phần giảm thời gian xử lý nhập viện, bệnh nhân giảm thời gian chờ đợi tại các phòng khám ngoại trú và quản lý hiệu quả giường bệnh sử dụng.

Nhân viên trong lĩnh vực y tế thường xuyên trải qua các khóa đào tạo kỹ năng cải thiện sự phục vụ như: Six Sigma, Bảy thói quen, xây dựng kỹ năng làm việc nhóm, Quy trình kiểm soát thống kê, Chất lượng kiểm toán nội bộ… Nhiều bệnh viện đã được công nhận ISO 9K, 14K hoặc 18K và một số bệnh viện đã được công nhận giải thưởng Singapore Quality Class (phiên bản địa phương của giải thưởng Baldrige hoặc Giải thưởng Chất lượng Châu Âu) đưa ra vào năm 1994.

3.2.2. Sự minh bạch trong thông tin và dịch vụ khám chữa bệnh

Hiếm có đất nước nào có được sự minh bạch trong ngành y tế như Singapore, thông qua một hệ thống tài chính hỗn hợp, sử dụng các cơ chế thị trường để thúc đẩy cạnh tranh và minh bạch cùng với việc áp dụng các công nghệ để cải thiện việc cung cấp dịch vụ y tế, chính phủ bảo đảm kết quả chăm sóc sức khỏe tốt cho người dân với chi phí chăm sóc sức khỏe quốc gia hàng năm dao động trong khoảng 4% - 5% GDP mức đầu tư thấp trong số các nước phát triển (Bộ Y tế Singapore, không năm xuất bản a). Toàn bộ các chính sách và chi tiêu ngân sách chính phủ cho lĩnh vực chăm sóc sức khỏe y tế cả trong công lập lẫn khu vực tư nhân đều được công bố công khai trên website của Bộ Y tế nước này.

Bên cạnh đó, việc minh bạch chi phí khám chữa bệnh của các cơ sở y tế trên website đã giúp người bệnh có nhiều cơ hội lựa chọn dịch vụ khám chữa bệnh phù hợp trước khi tham gia dịch vụ. Từ năm 2004, Bộ Y tế nước này cũng đã áp dụng hình thức chi phí khám chữa bệnh ước tính cho phép người bệnh lên phương án và ước tính chi phí điều trị bệnh. Các số liệu trích dẫn được dựa trên dữ liệu kích thước hóa đơn thực tế do các bệnh viện công bố bao gồm tất cả chi phí điều trị lẫn chi phí dịch vụ bác sỹ.

Bộ Y tế cũng thường xuyên cập nhật, công bố kết quả các cuộc khảo sát mức độ hài lòng bệnh nhân nhằm thúc đẩy các tổ chức chăm sóc sức khỏe cải thiện dịch vụ cung cấp. Bộ cũng khuyến khích các bệnh viện công bố các thông số kết quả lâm sàng để thông báo cho người dân.

Một sáng kiến gần đây đang được thực hiện nhằm xây dựng một hệ thống hồ sơ y tế điện tử quốc gia (NEHR). Với mục tiêu là "mỗi bệnh nhân, một bản ghi" để trích xuất và tích hợp tất cả các thông tin lâm sàng của người bệnh trong hệ thống y tế thành

một trung tâm hồ sơ bệnh án quốc gia (Scheutz, 2013). Điều này cho phép các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế tiếp cận với toàn bộ lịch sử sức khỏe của bệnh nhân. Các dữ liệu sẽ được cung cấp cho các đơn vị y tế tại các bệnh viện cũng như phòng khám đa khoa, cho phép bác sỹ truy cập nhanh đến các bệnh án của bệnh nhân trước đây. Điều này được kỳ vọng sẽ cải thiện tốt hơn sự phối hợp giữa các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, bác sỹ có thể chẩn đoán chính xác hơn hạn chế tai biến y khoa và thực hiện tốt phương châm lấy người bệnh làm trung tâm.

3.2.3. Đánh giá mức độ hài lòng của bệnh nhân tại các đơn vị y tế công lập

Với quan điểm bệnh nhân là khách hàng, việc trao quyền cho bệnh nhân được thực hiện ngày càng tốt hơn, thông qua việc minh bạch trong công bố các chỉ số chất lượng bệnh viện, bệnh nhân được quyền đánh giá chất lượng phục vụ và chăm sóc của các đơn vị y tế công lập. Để đánh giá được chất lượng dịch vụ y tế công, từ năm 2004 đến nay Bộ Y tế Singapore đã tiến hành được 9 cuộc nghiên cứu và khảo sát về: Điều tra giám sát theo dõi tình trạng sức khỏe của người Singapore và Điều tra, đánh giá mức độ hài lòng của bệnh nhân. Cuộc khảo sát này được tổ chức bởi Bộ Y tế và được triển khai thực hiện bởi một công ty khảo sát độc lập nhằm đảm bảo tính khách quan. Cuộc khảo sát tập trung đánh giá mức độ hài lòng của bệnh nhân, các thuộc tính chất lượng dịch vụ bao gồm cả cơ sở vật chất, kỹ năng chăm sóc của đội ngũ y bác sỹ đồng thời thu thập những đề xuất cải tiến. Mục đích của các cuộc nghiên cứu là để khuyến khích các bệnh viện, trung tâm chuyên khoa quốc gia và phòng khám đa khoa không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ; tăng cường sự cạnh tranh giữa các cơ sở y tế; tôn vinh, đề cao những cố gắng, nỗ lực của đội ngũ y bác sỹ và cuối cùng là tìm ra những mối quan tâm chính của bệnh nhân để tìm hướng giải quyết, khắc phục.

Việc đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh dựa trên các thuộc tính chất lượng thông qua 9 chỉ số sau:

- Kiến thức chuyên môn và kỹ năng của bác sỹ;

- Sự quan tâm chăm sóc của bác sỹ đối với bệnh nhân;

- Sự hướng dẫn và giải thích rõ ràng của nhân viên y tế về thủ tục và sự quan tâm chăm sóc đối với bệnh nhân;

- Kiến thức chuyên môn và kỹ năng của y tá;

- Sự quan tâm chăm sóc của y tá đối với bệnh nhân;

- Kiến thức chuyên môn và kỹ năng của các chuyên gia y tế có liên quan;

- Sự quan tâm chăm sóc của các chuyên gia y tế có liên quan;

- Sự phối hợp chăm sóc ;

- Trang thiết bị y tế phục vụ mục đích khám chữa bệnh.

Trong cuộc khảo sát mới nhất năm 2013 (Bộ Y tế Singapore, 2013), tiến hành từ tháng 6 đến tháng 9 với sự tham gia của 12.279 bệnh nhân sử dụng dịch vụ y tế công tại nước này cho thấy:

- Mức độ hài lòng tổng thể tại tất cả các cơ sở y tế công vào năm 2013 được duy trì ở mức 77,2%, tăng 0,2% so với năm 2012;

- Tỷ lệ phần trăm số người được hỏi nói rằng họ sẽ giới thiệu các dịch vụ của các tổ chức y tế công cũng duy trì ở mức 78%, tương đương với năm 2012;

- Đáng chú ý là một số Trung tâm chăm sóc đặc biệt Quốc gia (NSCs) đã đạt được tiến bộ trong việc cung cấp dịch vụ. 3 trong số 9 trung tâm này gồm: Trung tâm Ung thư Quốc gia, Trung tâm Nha khoa Quốc gia và Trung tâm Mắt Quốc gia đã đạt được những tiến bộ đáng kể trong sự hài lòng tổng thể;

- Các tổ chức y tế công đã đáp ứng mong đợi hoặc vượt qua sự hài lòng với mức 79,4%. Đây là số điểm cao nhất đạt được kể từ khi bắt đầu cuộc điều tra này và tăng 4,4% so với kết quả năm 2012. Các phòng khám đa khoa thuộc Tập đoàn Y tế Quốc gia (NHG) và SingHealth được xếp hạng cao nhất ở tiêu chí này;

- Có một sự cải thiện tổng thể chất lượng dịch vụ khi so sánh với năm 2012: lĩnh vực được cải thiện nhiều nhất là: kỹ năng, kiến thức chuyên môn, sự quan tâm chăm sóc bệnh nhân và việc cung cấp thông tin, giải thích rõ ràng về thủ tục và hướng dẫn chăm sóc;

- Tuy nhiên, cuộc khảo sát cũng chỉ ra rằng thời gian chờ đợi vẫn là một trong những mối quan tâm chính phải cần cải thiện hơn nữa để đáp ứng mong đợi của người bệnh. Đặc biệt là cần đẩy nhanh thời gian chờ đợi nhận giường bệnh (chỉ có 53,1% hài lòng) và thời gian đợi để thăm khám bác sỹ (chỉ có 55,3% hài lòng).

Phải thừa nhận rằng có rất nhiều quy định bắt buộc từ bên ngoài, yếu tố khách quan có thể tác động để đảm bảo đạo đức chuyên môn và chất lượng chăm sóc y tế. Tuy nhiên, để đảm bảo tính toàn vẹn của chất lượng dịch vụ y tế phải bắt nguồn từ các yếu tố nội tại của các cơ sở y tế. Do đó, mục tiêu cuối cùng là các cơ sở y tế là phải ý thức được tầm quan trọng của sự hài lòng và mối quan tâm chính của người bệnh nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ y tế.

4. Một số khuyến nghị cho Việt Nam

Kinh nghiệm của Singapore cho thấy việc đảm bảo chất lượng dịch vụ y tế chịu tác động của rất nhiều nhân tố và bị chi phối bởi đặc điểm của từng quốc gia. Việc áp dụng mô hình y tế công hiệu quả của Singapore có thể chưa hoàn toàn phù hợp với điều kiện kinh tế xã hội của Việt Nam nhưng Việt Nam có thể tham khảo kinh nghiệm của Singapore để từng bước xây dựng và cải thiện chất lượng dịch vụ y tế theo những gợi mở dưới đây:

Một là, xây dựng chiến lược, quy hoạch, chính sách và định hướng phát triển ngành y tế phù hợp với điều kiện kinh tế xã hội và đảm bảo phát triển hài hòa giữa lợi ích của nhà nước và nhân dân. Cần phải xác định việc chăm sóc sức khỏe cũng là một ngành dịch vụ để nâng cao chất lượng và đáp ứng nhu cầu của người bệnh (khách hàng).

Hai là, cần chú trọng ban hành, kiểm soát, đánh giá các chỉ số, tiêu chuẩn quốc gia đối với chất lượng y tế lâm sàng, tiêu chuẩn chuyên môn nhằm duy trì lòng tin của người dân đối với dịch vụ y tế công. Bên cạnh đó, cần tập trung nâng cao chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh lâm sàng của các cơ sở y tế công tại địa phương nhằm giảm áp lực quá tải cho các đơn vị y tế tuyến trung ương, góp phần tiết kiệm chi phí cho người bệnh và đảm bảo quyền tiếp cận dịch vụ y tế đảm bảo chất lượng cho đại bộ phận người dân.

Ba là, cần có các biện pháp quản lý chặt chẽ về trình độ chuyên môn, chứng chỉ hành nghề của đội ngũ bác sỹ theo đặc thù của dịch vụ cung cấp. Cùng với đó là phải chú trọng đến công tác đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao trình độ chuyên môn cũng như cải thiện thái độ, y đức của đội ngũ y bác sỹ nhằm hạn chế tối đa những tai biến y khoa.

Bốn là, nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của đội ngũ y bác sỹ; định kỳ hàng năm cần tổ chức các khóa đào tạo kỹ năng cải thiện chất lượng phục vụ; cần có những chế tài giám sát, khen thưởng nội bộ để đẩy mạnh và khích lệ tinh thần hết lòng phục vụ người bệnh.

Năm là, minh bạch hóa thông tin về dịch vụ khám chữa bệnh, chi phí điều trị và phương pháp điều trị để người bệnh có thể xác định và lựa chọn phương án phù hợp với điều kiện của mình.

Sáu là, lấy người bệnh là trung tâm của hoạt động chăm sóc và điều trị, tăng cường sự tham gia, giám sát của người dân bằng việc đánh giá chất lượng phục vụ và chăm sóc của các đơn vị y tế công lập. Việc đo lường mức độ hài lòng của bệnh nhân đối với sự phục vụ của các đơn vị cung cấp dịch vụ sẽ góp phần cải thiện phương thức phục vụ và nâng cao chất lượng khám chữa bệnh tại các đơn vị y tế công lập. Việc điều tra, khảo sát đo lường mức độ hài lòng của người sử dụng dịch vụ y tế công cần tiến hành hàng năm và thực hiện thông qua một đơn vị nghiên cứu độc lập để đảm bảo tính trung thực, khách quan; kết quả điều tra này nên được công bố công khai.❐

Tài liệu tham khảo

Anon (2004), *Keep up or lose licence, doctors here told*, The Straits Times, truy cập ngày 03 tháng 10 năm 2014, từ <http://distance-educator.com/keep-up-or-lose-licence-doctors-here-told/>

Asian patients drive Singapore's medical tourism recovery (2013), truy cập ngày 03 tháng 10 năm 2014, từ <http://www.ttgasia.com/article.php?article_id=20456>

Bộ Y tế Singapore (không năm xuất bản a), *Government Health Expenditure and Healthcare Financing in 2012*, truy cập ngày 02 tháng 10 năm 2014, từ

<https://www.moh.gov.sg/content/moh_web/home/statistics/Health_Facts_Singapore/Healthcare_Financing.html>

Bộ Y tế Singapore (không năm xuất bản b), *Health Facilities*, truy cập ngày 12 tháng 10 năm 2014, từ

<http://www.moh.gov.sg/content/moh_web/home/statistics/Health_Facts_Singapore/Health_Facilities.html>

Bộ Y tế Singapore (không năm xuất bản c), *Health Manpower*, truy cập ngày 04 tháng 10 năm 2014 tại
<http://www.moh.gov.sg/content/moh_web/home/statistics/Health_Facts_Singapore/Health_Manpower.html>
Bộ Y tế Singapore (2013), *Patient Satisfaction Survey in 2012*, truy cập ngày 15 tháng 10 năm 2014 tại
<http://www.moh.gov.sg/content/moh_web/home/pressRoom/pressRoomItemRelease/2012/patient_satisfactionsurvey2012.html>
Bộ Y tế Singapore (2014), *Patient Satisfaction Survey in 2013*, truy cập ngày 15 tháng 10 năm 2014 tại
<https://www.moh.gov.sg/content/moh_web/home/pressRoom/pressRoomItemRelease/2014/more-healthcare-institutions-have-met-the-expectations-of-patien.html>
Chen, Sharon và Wong, Sterling (2014), *Singapore Beats Hong Kong in Health Efficiency: Southeast Asia*, *Bloomberg News,* truy cập ngày 05 tháng 10 năm 2014, từ <http://www.bloomberg.com/news/2014-09-18/singapore-beats-hong-kong-in-health-efficiency-southeast-asia.html>
Haseltine, William A. (2013), *Affordable Excellence: The Singapore Healthcare Story* (How to Create and Manage Sustainable Healthcare Systems), Brookings Institution Press.
Nguyễn Thanh Hải (2014), *Chăm sóc y tế tốt - Tiêu chuẩn của chất lượng sống lành mạnh*, *Sức khỏe & Đời sống*, truy cập ngày 03 tháng 10 năm 2014 tại <http://suckhoedoisong.vn/ban-can-biet-ve-y-hoc/cham-soc-y-te-tot-tieu-chuan-cua-chat-luong-song-lanh-manh-20140219233101806.htm>
Scheutz, Andreas Muranyi (2013), *Measurements for Improved Quality in Healthcare – Singapore,* Growth Analysis Health Measurement project.
Lim, M.K. (2004), 'Quest for quality care and patient safety: the case of Singapore'*, Qual Saf Health Care*, Số 13, trang 71 – 75.
WHO [Tổ chức Y tế thế giới] (không năm xuất bản a), *Global health expenditure database*, truy cập ngày 01 tháng 10 năm 2014, từ
< http://apps.who.int/nha/database/Home/Index/enc>
WHO [Tổ chức Y tế thế giới] (không năm xuất bản b), *World Health Organization's Ranking of the World's Health Systems*, truy cập ngày 01 tháng 10 năm 2014 tại
<http://thepatientfactor.com/canadian-health-care-information/world-health-organizations-ranking-of-the-worlds-health-systems/>
WHO [Tổ chức Y tế thế giới] (không năm xuất bản c), *Singapore: health profile*, truy cập ngày 01 tháng 10 năm 2014, từ <http://www.who.int/gho/countries/sgp.pdf?ua=1>

Thông tin tác giả:

**** Nguyễn Thu Hằng,*** *Thạc sỹ QTKD*

- Tổ chức tác giả công tác: Phòng Quản lý Khoa học và Hợp tác quốc tế, Viện Nghiên cứu phát triển Kinh tế xã hội Hà Nội.

- Lĩnh vực nghiên cứu chính: Nghiên cứu, đề xuất cơ chế, chính sách về lĩnh vực QTKD (đặc biệt đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa của TP Hà Nội), Nghiên cứu, đề xuất cơ chế, chính sách trong lĩnh vực quản lý, hợp tác của các đơn vị sự nghiệp trên địa bàn TP Hà Nội. Nghiên cứu về chất lượng dịch vụ của doanh nghiệp, chất lượng dịch vụ công của các đơn vị sự nghiệp trên địa bàn TP Hà Nội.

- Địa chỉ liên hệ: Địa chỉ Email: hangnt84@gmail.com

***** Trương Minh Đức,*** *Tiến sỹ*

- Tổ chức tác giả công tác: Đại học Kinh tế, Đại học Quốc gia

- Lĩnh vực nghiên cứu chính: Quản trị kinh doanh

- Địa chỉ liên hệ: Địa chỉ Email: ttmduc62@yahoo.com