

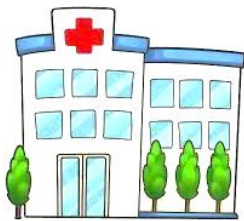


Trao trọn niềm tin, trao trọn trái tim

# BẢN TIN AN TOÀN NGƯỜI BỆNH

Quý 2 năm 2022

## Chủ đề 2: Chất lượng dịch vụ y tế



### Chất lượng dịch vụ y tế là gì?

- ✓ Sự thỏa mãn nhu cầu hợp lý của khách hàng: Người bệnh, người nhà người bệnh, nhân viên y tế và các đối tác của cơ sở y tế
- ✓ Đảm bảo các tiêu chuẩn đã được quy định đối với dịch vụ y tế: Theo từng khía cạnh chất lượng



### 5 nguyên tắc về chất lượng của một tổ chức

#### Nguyên tắc 1: Lấy đối tượng phục vụ làm trọng tâm

- + Xác định rõ đối tượng phục vụ và đáp ứng nhu cầu
- + Phần lớn các đối tượng phục vụ có liên quan mật thiết đến nhau
- + Chất lượng là trách nhiệm của tất cả các thành viên trong tổ chức.

#### Nguyên tắc 2: Hợp tác cùng làm việc

“Các công việc kỹ thuật trong chuyên môn y tế cần làm việc phối hợp rất cao”

#### Nguyên tắc 3: Phải đo lường được chất lượng

- + Không thể làm việc gì tốt khi không đo lường kết quả công việc đó.
- + Thiết lập các công cụ để đo lường sự tiến bộ.
- + Xác định xem cái gì cần đo lường là điều quan trọng
- ⇒ Không đo lường được là thất bại

#### Nguyên tắc 4: Hỗ trợ một cách có hệ thống

- + Những ý tưởng tốt sẽ rất khó trở thành sự thật khi thiếu sự hỗ trợ của các bộ phận có liên quan
- + Điều này được thể hiện ở cách tổ chức sắp xếp thực hiện công việc, chính sách và kế hoạch bố trí con người, thời gian, ngân sách,... hợp lý cho việc nâng cao chất lượng

#### Nguyên tắc 5: Liên tục cải thiện, tăng cường

- + Luôn tìm kiếm biện pháp tốt hơn để tăng cường chất lượng
- + Trong một thế giới luôn thay đổi, yêu cầu của khách hàng cũng sẽ luôn thay đổi
- + Phòng ngừa nhân xấu và đưa cái mới vào.

