



ĐỀ XUẤT NHỮNG GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG CÔNG TRÌNH TẠI BỆNH VIỆN TAI MŨI HỌNG TP. HỒ CHÍ MINH

PROPOSING SOLUTIONS TO IMPROVE CONSTRUCTION QUALITY MANAGEMENT
PROJECT AT HO CHI MINH CITY EAR, NOSE, AND THROAT HOSPITAL



Tác giả chính: Phong Gia Hào^{1a}

Tác giả liên hệ: Thái Phương Trúc^{2b}

Tóm tắt: Nghiên cứu này tập trung vào việc phân tích thực trạng quản lý chất lượng công trình tại Bệnh viện Tai Mũi Họng TP. Hồ Chí Minh, nơi đang đối mặt với nhiều thách thức về chất lượng xây dựng. Kết quả khảo sát từ 46 người tham gia cho thấy nhiều công trình đã xuất hiện tình trạng hư hỏng, ảnh hưởng đến an toàn và hiệu quả hoạt động của bệnh viện. Các yếu tố chính dẫn đến tình trạng này bao gồm quy trình quản lý chất lượng chưa chặt chẽ, thiếu giám sát và năng lực của đội ngũ nhân viên. Từ những phân tích trên, nghiên cứu đề xuất một số giải pháp nhằm cải thiện quản lý chất lượng, bao gồm việc thiết lập quy trình kiểm tra chất lượng rõ ràng, đào tạo nâng cao năng lực cho nhân viên và áp dụng công nghệ thông tin trong giám sát. Hướng nghiên cứu tiếp theo có thể mở rộng đến việc so sánh với các mô hình quản lý chất lượng tại các bệnh viện khác để tìm kiếm những bài học kinh nghiệm hữu ích cho việc nâng cao chất lượng dịch vụ y tế.

Từ khóa: Quản lý chất lượng, công trình y tế, giải pháp cải tiến, bệnh viện Tai Mũi Họng, Kiểm soát chất lượng.

Abstract: : This study focuses on analyzing the current state of quality management in construction projects at the Ear, Nose,

and Throat Hospital in Ho Chi Minh City, which is facing numerous challenges regarding construction quality. Survey results from 46 participants indicate that many projects have experienced deterioration, adversely affecting the safety and operational efficiency of the hospital. The primary factors contributing to this situation include inadequate quality management processes, insufficient supervision, and a lack of capacity among staff. Based on this analysis, the study proposes several solutions to improve quality management, including the establishment of clear quality inspection procedures, enhanced training for staff, and the application of information technology in monitoring. Future research directions may expand to compare quality management models at other hospitals to identify valuable lessons for improving healthcare service quality.

Keywords: Quality management, healthcare facilities, improvement solutions, Ear, Nose, and Throat hospital, quality control.

Nhận bài ngày 19/10/2024, chỉnh sửa ngày 20/11/2024, chấp nhận đăng ngày 15/12/2024.

¹Khoa Xây dựng, Trường Đại học Công nghệ TP. Hồ Chí Minh (HUTECH)

²Khoa Kỹ thuật Xây dựng, Trường Đại học Công nghiệp TP. Hồ Chí Minh (IUH)

Email: (a)pghqhd@gmail.com; (b)thaiphuongtruc@iuh.edu.vn

1. Đặt vấn đề

Bệnh viện Tai Mũi Họng TP. Hồ Chí Minh (BVTMH) là một trong những cơ sở y tế hàng đầu tại miền Nam Việt Nam, phục vụ hàng trăm ngàn bệnh nhân mỗi năm với quy mô 500 giường bệnh. Tuy nhiên, trong bối cảnh phát triển nhanh chóng của ngành y tế, BV TMH đang phải đối mặt với nhiều thách thức về quản lý chất lượng công trình xây dựng. Thực trạng hiện nay cho thấy nhiều công trình tại bệnh viện đã xuất hiện tình trạng hư hỏng, không đảm bảo an toàn trong quá trình sử dụng, điều này không chỉ ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động mà còn tiềm ẩn nguy cơ cho sức khỏe của bệnh nhân và nhân viên y tế. Theo nghiên cứu của Lê Văn Tài và cộng sự (2023), việc cải thiện quy trình quản lý chất lượng là rất cần thiết để nâng cao hiệu quả hoạt động của các cơ sở y tế, đặc biệt là trong bối cảnh ngân sách nhà nước có hạn[1]. Các nguyên nhân chủ yếu dẫn đến tình trạng kém chất lượng bao gồm quy trình quản lý chưa chặt chẽ, thiếu sót trong công tác giám sát và kiểm tra, cũng như sự thiếu hụt về năng lực và kinh nghiệm của đội ngũ nhân viên quản lý. Một nghiên cứu khác của Nguyễn Thị Hương (2022) đã chỉ ra rằng việc áp dụng các tiêu chuẩn quốc tế trong quản lý chất lượng sẽ giúp cải thiện đáng kể hiệu quả hoạt động của các cơ sở y tế[2]. Chất lượng công trình xây dựng là yếu tố quyết định đến sự bền vững và an toàn của cơ sở vật chất y tế. Việc xây dựng các công trình y tế không chỉ đòi hỏi tiêu chuẩn kỹ thuật cao mà còn cần phải đảm bảo tính an toàn và hiệu quả trong quá trình sử dụng. Theo nghiên cứu của Trần Minh Tuấn (2023), nhiều công trình tại BV TMH đã gặp phải tình trạng hư hỏng, không đáp ứng được yêu cầu về chất lượng, dẫn đến lãng phí nguồn lực và ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ y tế[3]. Trong bối cảnh này, việc tối ưu hóa công tác quản lý chất lượng công trình xây dựng là một nhiệm vụ quan trọng nhằm nâng cao hiệu quả đầu tư và đảm bảo sự an toàn, bền vững cho các công trình y tế. Theo nghiên cứu của Al-Amin và cộng sự (2021), quản lý chất lượng toàn diện nâng cao sự hài lòng của bệnh nhân thông qua việc cải tiến quy trình chăm sóc và giảm thiểu sai sót trong điều trị[4]. Từ đó, có thể thấy việc nghiên cứu và đề xuất các giải pháp hoàn thiện công tác quản lý chất lượng công trình tại BV TMH là hết sức cần thiết. Nghiên cứu này không chỉ nhằm cải thiện chất lượng công trình xây dựng mà còn góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của bệnh viện, đảm bảo an toàn cho người bệnh và nhân viên y tế.

2. Phương pháp nghiên cứu

2.1. Quy trình nghiên cứu

Mục tiêu nghiên cứu được đặt ra nhằm cải thiện các quy trình và phương pháp hiện tại.

Sau khi xác định vấn đề, tài liệu và dữ liệu liên quan đến quản lý chất lượng công trình được thu thập từ nhiều nguồn khác nhau. Những nguồn này bao gồm các báo cáo nghiên cứu, tài liệu pháp lý và các tài liệu nội bộ của bệnh viện. Ngoài ra, dữ liệu thực tế từ các dự án xây dựng trước đây tại bệnh viện cũng được sử dụng để phục vụ cho việc phân tích.

Từ đó, bảng khảo sát được thiết kế nhằm thu thập ý kiến từ những cá nhân có liên quan đến công tác quản lý chất lượng tại bệnh viện. Các đối tượng tham gia khảo sát bao gồm cán bộ

quản lý dự án, nhà thầu, kỹ sư xây dựng, chuyên gia trong lĩnh vực y tế và xây dựng, cơ quan quản lý nhà nước và nhà cung cấp vật liệu. Bảng khảo sát bao gồm các câu hỏi liên quan đến quy trình quản lý chất lượng hiện tại, những khó khăn gặp phải và ý kiến đề xuất cải thiện.

Sau khi hoàn thiện bảng khảo sát, tiến hành phát bảng hỏi tới các đối tượng đã chọn. Quá trình khảo sát có thể được thực hiện trực tiếp hoặc qua hình thức trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi cho người tham gia. Dữ liệu thu thập sau đó được tổng hợp và xử lý nhằm phân loại thông tin theo từng nhóm yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng công trình.

Kết quả khảo sát được phân tích bằng các phương pháp thống kê và so sánh nhằm đánh giá thực trạng quản lý chất lượng công trình tại bệnh viện. Qua quá trình phân tích này, những yếu tố chính ảnh hưởng đến chất lượng công trình sẽ được nhận diện rõ ràng.

Cuối cùng, dựa trên kết quả phân tích dữ liệu thu thập được, các giải pháp cụ thể sẽ được đề xuất nhằm hoàn thiện quy trình quản lý chất lượng tại BV TMH TP. Hồ Chí Minh.

2.2. Phương pháp khảo sát

Sau khi xác định mục tiêu, bảng câu hỏi khảo sát được thiết kế với nội dung cụ thể nhằm thu thập thông tin cần thiết[5]. Các câu hỏi được xây dựng một cách rõ ràng và dễ hiểu để phù hợp với đối tượng khảo sát, đảm bảo thu được những phản hồi chính xác. Nội dung bảng hỏi tập trung vào 6 nhóm yếu tố chính gồm: Năng lực đội ngũ nhân viên, tài chính và ngân sách, thị trường cung ứng vật liệu, quản lý và giám sát thi công, yếu tố pháp lý và chính sách, cùng sự phối hợp giữa các phòng ban.

Tiếp theo, đối tượng tham gia khảo sát được lựa chọn từ các nhóm có liên quan trực tiếp đến quá trình quản lý chất lượng công trình. Các nhóm này bao gồm cán bộ quản lý dự án, nhà thầu và kỹ sư xây dựng, chuyên gia trong lĩnh vực xây dựng và y tế, cơ quan quản lý nhà nước và nhà cung cấp vật liệu, thiết bị. Việc lựa chọn đối tượng đảm bảo tính đại diện cho các bộ phận khác nhau liên quan đến công tác xây dựng và quản lý chất lượng.

Khi bảng câu hỏi đã được hoàn thiện và đối tượng khảo sát đã được xác định, quá trình phát bảng hỏi được tiến hành. Khảo sát có thể được thực hiện trực tiếp hoặc qua hình thức trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi cho người tham gia. Sau khi hoàn tất việc phát bảng hỏi, dữ liệu thu thập sẽ được tổng hợp và xử lý. Quá trình xử lý dữ liệu bao gồm phân loại thông tin theo từng nhóm yếu tố để dễ dàng phân tích.

Cuối cùng, kết quả từ khảo sát sẽ được phân tích nhằm nhận diện những vấn đề chính ảnh hưởng đến chất lượng công trình.

2.3. Lập bảng câu hỏi khảo sát dựa trên các nhóm yếu tố ảnh hưởng

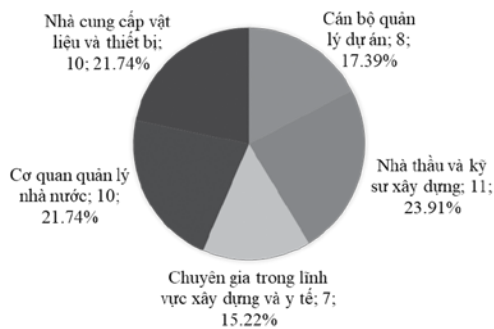
Dưới đây là bảng câu hỏi khảo sát nhằm đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến quản lý chất lượng công trình tại BV TMH TP. Hồ Chí Minh. Sử dụng thang đo Likert: Áp dụng thang đo từ 1 đến 5. Với thời gian khảo sát đủ dài để thu thập dữ liệu từ nhiều đối tượng khác nhau, nhưng cũng không quá dài gây mất hứng thú cho người tham gia.

Bảng 1 – Bảng câu hỏi khảo sát

Nhóm yếu tố	Yếu tố
Năng lực đội ngũ nhân viên	Kỹ năng chuyên môn
	Kinh nghiệm làm việc
	Đào tạo và huấn luyện
	Khả năng làm việc nhóm
Tài chính và ngân sách	Ngân sách dự án
	Quản lý chi phí
	Tính khả thi tài chính
Sự phối hợp giữa các phòng ban	Nguồn vốn đầu tư
	Giao tiếp hiệu quả
	Hợp tác chặt chẽ
	Chia sẻ trách nhiệm
Quản lý và giám sát thi công	Giải quyết xung đột
	Kiểm tra định kỳ
	Phản hồi kịp thời
	Quy trình giám sát
Yếu tố pháp lý và chính sách	Công cụ giám sát
	Tuân thủ quy định xây dựng
	Chính sách đầu tư công
	Tiêu chuẩn chất lượng
Thị trường cung ứng vật liệu	Quy định về an toàn lao động
	Chất lượng vật liệu sử dụng
	Nhà cung cấp đáng tin cậy
	Giá cả vật liệu
	Thời gian giao hàng

2.4. Thông tin nhóm đối tượng khảo sát

Một cuộc khảo sát đã được thực hiện với sự tham gia của 46 người thuộc 5 nhóm đối tượng khác nhau (Hình 1).



Hình 1. Biểu đồ phân tích thông tin nhóm đối tượng khảo sát

Mỗi nhóm đóng một vai trò quan trọng trong quá trình xây dựng và quản lý chất lượng công trình. Nhóm nhà thầu và kỹ sư xây dựng chiếm tỷ lệ lớn nhất với 23,91%, cho thấy sự quan trọng của họ trong việc thực hiện các công trình xây dựng và đảm bảo chất lượng thi công. Các cơ quan quản lý nhà nước và nhà cung cấp vật liệu, mỗi nhóm có tỷ lệ 21,74%, cũng đóng góp đáng kể vào việc duy trì tiêu chuẩn chất lượng và tuân thủ quy định pháp luật. Cán bộ quản lý dự án với 17,39% và chuyên gia trong lĩnh vực xây dựng và y tế với 15,22% cung cấp cái nhìn sâu sắc về quy trình quản lý và các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng công trình.

3. Kết quả khảo sát

3.1. Phân tích đánh giá các nhóm đối tượng khảo sát

Dựa trên dữ liệu khảo sát về các nhóm đối tượng và yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng công trình tại BVTMHP. Hồ Chí Minh (Bảng 2):

Bảng 2 – Bảng đánh giá từ nhóm đối tượng khảo sát về các nhóm yếu tố.

	Năng lực đội ngũ nhân viên	Tài chính và ngân sách	Thị trường cung ứng vật liệu	Quản lý và giám sát thi công	Yếu tố pháp lý và chính sách	Sự phối hợp giữa các phòng ban
Cán bộ quản lý dự án	4,22	3,91	3,56	3,47	3,66	4,31
Nhà thầu và kỹ sư xây dựng	3,59	4,25	4,05	3,50	4,11	3,84
Chuyên gia trong lĩnh vực xây dựng và y tế	3,68	3,68	3,79	3,61	4,14	4,43
Cơ quan quản lý nhà nước	3,83	3,90	3,78	3,53	4,20	4,20
Nhà cung cấp vật liệu và thiết bị	3,95	3,825	3,850	3,550	3,975	4,250

Từ dữ liệu bảng 2 có được biểu đồ của từng nhóm đối tượng khảo về các nhóm yếu tố (Hình 2- Hình 6)



Hình 2. Biểu đồ đánh giá của cán bộ quản lý dự án



Hình 3. Biểu đồ đánh giá của nhà thầu và kỹ sư xây dựng



Hình 4. Biểu đồ đánh giá của chuyên gia trong lĩnh vực xây dựng và y tế



Hình 5. Biểu đồ đánh giá của cơ quản lý nhà nước



Hình 6. Biểu đồ đánh giá của nhà cung cấp vật liệu và thiết bị

Bảng khảo sát và biểu đồ từng nhóm đối tượng đánh giá cho thấy sự khác biệt trong cách nhìn nhận và ưu tiên của từng nhóm. Nhóm cán bộ quản lý dự án đánh giá cao nhất yếu tố sự phối hợp giữa các phòng ban với điểm trung bình 4,31, phản ánh tầm quan trọng của sự hợp tác giữa các bộ phận để đảm bảo chất lượng công trình. Họ cũng chú trọng đến năng lực đội ngũ nhân viên 4,22, nhưng lại đánh giá thấp hơn về quản lý, giám sát thi công 3,47 và thị trường cung ứng vật liệu 3,56, cho thấy những khó khăn trong việc kiểm soát chất lượng vật liệu và quy trình giám sát.

Nhóm nhà thầu và kỹ sư xây dựng lại tập trung nhiều vào yếu tố tài chính và ngân sách, với điểm số cao nhất là 4,25, thể hiện sự quan tâm lớn đến việc đảm bảo nguồn lực tài chính cho dự án. Họ cũng đánh giá cao yếu tố thị trường cung ứng vật liệu 4,05, nhấn mạnh tầm quan trọng của chất lượng và nguồn cung vật liệu. Nhóm này ít chú trọng đến sự phối hợp giữa các phòng ban 3,84 và năng lực đội ngũ nhân viên 3,59, cho thấy những yếu tố này không phải là ưu tiên hàng đầu.

Nhóm chuyên gia trong lĩnh vực xây dựng và y tế đánh giá rất cao yếu tố sự phối hợp giữa các phòng ban 4,43, nhấn mạnh vai trò của sự hợp tác trong việc đảm bảo chất lượng công trình. Họ cũng coi trọng yếu tố pháp lý và chính sách 4,14, cho thấy sự chú trọng đến việc tuân thủ các quy định pháp luật. Họ ít quan tâm đến yếu tố năng lực đội ngũ nhân viên 3,68 và tài chính và ngân sách 3,68, phản ánh rằng đây không phải là những yếu tố chính mà họ tập trung.

Nhóm cơ quan quản lý nhà nước đánh giá cao nhất yếu tố pháp lý và chính sách 4,20, nhấn mạnh tầm quan trọng của việc tuân thủ quy định pháp luật trong quá trình xây dựng. Họ cũng đánh giá cao sự phối hợp giữa các phòng ban với

cùng điểm số 4,20. Họ ít chú trọng đến yếu tố thị trường cung ứng vật liệu 3,78 và quản lý giám sát thi công 3,53.

Nhóm nhà cung cấp vật liệu và thiết bị đưa ra đánh giá khá đồng đều về các yếu tố. Họ đánh giá cao nhất yếu tố sự phối hợp giữa các phòng ban 4,25 và cũng coi trọng năng lực đội ngũ nhân viên 3,95. Cho thấy nhà cung cấp nhận thức rõ tầm quan trọng của việc duy trì mối quan hệ tốt với các bộ phận khác nhau để đảm bảo chất lượng sản phẩm cung cấp.

3.2. Xếp hạng các nhóm yếu tố ảnh hưởng

Trong nghiên cứu về các yếu tố ảnh hưởng BV TMH TP. Hồ Chí Minh, bảng xếp hạng dưới đây thể hiện mức độ quan trọng của từng nhóm yếu tố dựa trên giá trị trung bình được khảo sát.

Bảng 3 - Bảng xếp hạng nhóm các yếu tố ảnh hưởng

Nhóm nhân tố	Trung bình	Xếp hạng
Năng lực đội ngũ nhân viên	3,842	4
Tài chính và ngân sách	3,935	3
Thị trường cung ứng vật liệu	3,821	5
Quản lý và giám sát thi công	3,527	6
Yếu tố pháp lý và chính sách	4,027	2
Sự phối hợp giữa các phòng ban	4,179	1

Dựa trên bảng xếp hạng các yếu tố ảnh hưởng, hình 7 dưới đây minh họa rõ nét thứ tự ưu tiên của từng nhóm nhân tố trong quá trình đánh giá.



Hình 7. Biểu đồ xếp hạng các nhóm yếu tố ảnh hưởng

Từ nội dung phân tích trong bảng xếp hạng nhóm các yếu tố ảnh hưởng và biểu đồ, nhóm yếu tố Sự phối hợp giữa các phòng ban dẫn đầu với giá trị trung bình 4,18. Điều này cho thấy giao tiếp và làm việc chung giữa các bộ phận là yếu tố quyết định trong việc nâng cao chất lượng công trình, nhấn mạnh tầm quan trọng của việc chia sẻ thông tin và trách nhiệm để giảm thiểu rủi ro và đảm bảo tiến độ. Tiếp theo, nhóm yếu tố pháp lý và chính sách có giá trị trung bình 4,03, phản ánh rằng khung pháp lý vững chắc và các chính sách đầu tư công có ảnh hưởng lớn đến chất lượng công trình, với sự tuân thủ quy định và tiêu chuẩn pháp lý không chỉ đảm bảo an toàn mà còn tạo điều kiện thực hiện dự án hiệu quả. Nhóm Tài chính và ngân sách đứng thứ ba với giá trị trung bình 3,94, cho thấy rằng nguồn lực tài chính đóng vai trò quan trọng trong việc thực hiện các dự án xây dựng, và quản lý ngân sách hiệu quả giúp đảm bảo tiến độ và tiêu chuẩn chất lượng. Nhóm Năng lực đội ngũ nhân viên xếp thứ tư với giá trị trung bình 3,84, cho thấy rằng kỹ năng chuyên môn và khả năng làm việc nhóm của nhân viên ảnh hưởng đến chất lượng công