

ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG VỀ CHẤT LƯỢNG KHÁM VÀ ĐIỀU TRỊ TẠI KHOA KHÁM BỆNH, PHÂN VIỆN QUÂN Y 7, NĂM 2019

CNDD. NGUYỄN THỊ ĐIỀU, CNDD. NGUYỄN THỊ THU HƯƠNG

Phân viện Quân y 7

Phản biện khoa học: (1) BSCKII. NGUYỄN QUỐC THỊNH

(2) ThS. PHẠM THU HÀ

TÓM TẮT: Nghiên cứu mô tả cắt ngang 494 người bệnh và 36 người nhà đưa người bệnh đến khám bệnh tại Khoa Khám bệnh, Phân viện Quân y 7, từ tháng 6-12/2019.

Kết quả: 81,2% người bệnh và 91,6% người nhà người bệnh rất hài lòng với thái độ đón tiếp, phục vụ của nhân viên y tế Khoa Khám bệnh. 77,9% người bệnh hài lòng và 88,9% người nhà người bệnh hài lòng việc nhân viên y tế hướng dẫn, giải thích những thắc mắc. 63,7% người bệnh và 69,4% người nhà người bệnh rất hài lòng về quá trình giải thích tình trạng bệnh, hướng dẫn phương pháp điều trị. 55,9% người bệnh và 22,2% người nhà người bệnh hài lòng về đánh giá công tác tư vấn giáo dục sức khỏe. 14,2% người bệnh và 2,8% người nhà người bệnh không hài lòng về thời gian chờ đợi khám.

Từ khóa: Hài lòng người bệnh, chất lượng bệnh viện, bệnh nhân ngoại trú.

ABSTRACT: Cross-section descriptive study of 494 patients and 36 family members of patients at the Department of medical examination, Military medical sub-institute 7, from June to December 2019.

Results: There were 81.2% of patients and 91.6% of their family members very satisfied with the welcoming and service attitude of health workers at the Department of medical examination, 77.9% of the patients were satisfied and 88.9% of the patient's family members were satisfied with the guidance and explanation of questions by the health workers. 63.7% of the patients and 69.4% of the patient's family members were very satisfied with the process of explaining the disease status and guiding treatment methods. 55.9% of the patients and 22.2% of the patient's family members were satisfied with the assessment of health counseling and education. 14.2% of the patients and 2.8% of their family members were dissatisfied with the waiting time for examination.

Keywords: Satisfaction of patients, quality of the hospital, outpatients.

Chịu trách nhiệm nội dung: CNDD. Nguyễn Thị Điều, SĐT: 0936982932.

Ngày nhận bài: 15/01/2021; mời phản biện khoa học: 02/2021; chấp nhận đăng: 15/3/2021.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ.

Nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh là yêu cầu cấp thiết đặt ra cho các cơ sở y tế, đồng thời cũng là niềm mong đợi của người bệnh (NB) và người nhà NB. Sự hài lòng của NB về chất lượng phục vụ và chăm sóc sức khỏe của các cơ sở y tế là vấn đề rất quan trọng trong giai đoạn hiện nay. Có cái nhìn tổng thể, đánh giá đúng những mặt mạnh, những hạn chế, yếu kém trong công tác khám và điều trị, làm cơ sở cho các đơn vị điều chỉnh, khắc phục, đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe ngày càng cao của bộ đội và nhân dân trong công tác khám, chữa bệnh.

Chất lượng khám và điều trị là yếu tố rất quan trọng, quyết định sự tồn tại của bệnh viện, thể hiện ở các khía cạnh, như có hiệu quả khoa học, việc chăm sóc phải thực hiện theo tiêu chuẩn đã quy định; thích hợp với NB; an toàn và không gây biến chứng; NB cảm nhận thấy hài lòng, ít tốn kém so với cách điều trị khác.

Những năm gần đây, Phân viện Quân y 7 (Bệnh viện Quân y 7) đã có những thay đổi toàn diện nhằm nâng cao chất lượng chuyên môn của đội ngũ y tế trong điều trị, chăm sóc NB. Việc tổ chức các quy trình khám bệnh ngoại trú hướng tới sự hài lòng của NB được Ban Giám đốc rất quan tâm, bước đầu nhận được những phản ánh tích cực.

Chúng tôi triển khai nghiên cứu này nhằm đánh giá sự hài lòng của NB về chất lượng khám và điều trị tại Khoa Khám bệnh, Phân viện Quân y 7. Từ đó, đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao mức độ hài lòng của NB trong khám chữa bệnh những năm tiếp theo.

2. ĐỐI TƯỢNG, PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.

2.1. Đối tượng nghiên cứu:

494 NB và 36 người nhà NB đến khám bệnh tại Khoa Khám bệnh, Phân viện Quân y 7 các ngày trong tuần (trừ thứ Bảy và Chủ nhật), từ tháng 6-12/2019.

Loại trừ NB không có khả năng hiểu và tự điền trả lời vào phiếu câu hỏi; NB bỏ về, chuyển viện,

trạng thái tâm lí không ổn định...; NB và người nhà NB không đồng ý tham gia nghiên cứu.

2.2. Phương pháp nghiên cứu:

- Thiết kế nghiên cứu: mô tả cắt ngang.
- Phương pháp tiến hành: xây dựng phiếu câu hỏi và đánh giá mức độ hài lòng dựa trên mẫu phiếu khảo sát ý kiến NB ngoại trú do Bộ Y tế ban hành [4], [5]. Phiếu câu hỏi thiết kế phù hợp với đặc điểm của Phân viện Quân y 7 và được Ban Giám đốc phê duyệt, áp dụng trong Phân viện.

- Nội dung khảo sát (gồm 5 vấn đề chính):

+ Thái độ đón tiếp của nhân viên Khoa Khám bệnh.
+ Hướng dẫn, hỗ trợ NB thực hiện quy trình khám bệnh.
+ Thời gian chờ khám bệnh và làm xét nghiệm.
+ Về trình độ chuyên môn của nhân viên y tế.
+ Tư vấn của nhân viên y tế về bảo vệ, chăm sóc sức khỏe cho NB.

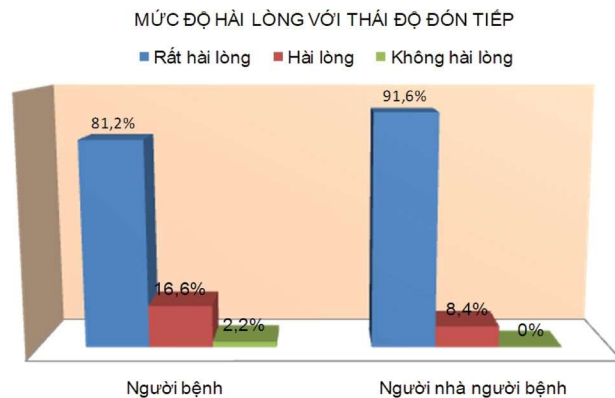
- NB trả lời các phiếu câu hỏi và đánh giá sự hài lòng ở ba mức độ: rất hài lòng, hài lòng và không hài lòng.

- Đạo đức nghiên cứu: được ban Giám đốc và hội đồng đạo đức Phân viện thông qua.

- Xử lí số liệu: bằng phần mềm SPSS 18.0.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU.

- Đánh giá thái độ đón tiếp, phục vụ NB của nhân viên y tế Khoa Khám bệnh.



Biểu đồ 1. Mức độ hài lòng về thái độ đón tiếp NB.

81,2% NB và 91,6% người nhà NB rất hài lòng với thái độ đón tiếp, phục vụ của nhân viên y tế Khoa Khám bệnh.

- Mức độ hài lòng của NB về việc nhân viên y tế hướng dẫn, giải thích những thắc mắc:

Bảng 1. Đánh giá về việc nhân viên y tế hướng dẫn, giải thích những thắc mắc.

Nội dung đánh giá	NB	Người nhà NB
Rất hài lòng	93 (18,8%)	4 (11,1%)
Hài lòng	385 (77,9%)	32 (88,9%)
Không hài lòng	16 (3,2%)	0
Tổng	494 (100%)	36 (100%)

Vẫn còn 3,2% NB không hài lòng về việc nhân viên y tế hướng dẫn, giải thích những thắc mắc.

- Đánh giá thời gian chờ đợi khám:

Bảng 2. Đánh giá thời gian chờ đợi khám.

Nội dung đánh giá	NB	Người nhà NB
Rất hài lòng	106 (21,4%)	9 (25,0%)
Hài lòng	318 (64,4%)	26 (72,2%)
Không hài lòng	70 (14,2%)	1 (2,8%)
Tổng	494 (100%)	36 (100%)

14,2% NB và 2,8% người nhà NB không hài lòng về thời gian chờ đợi khám.

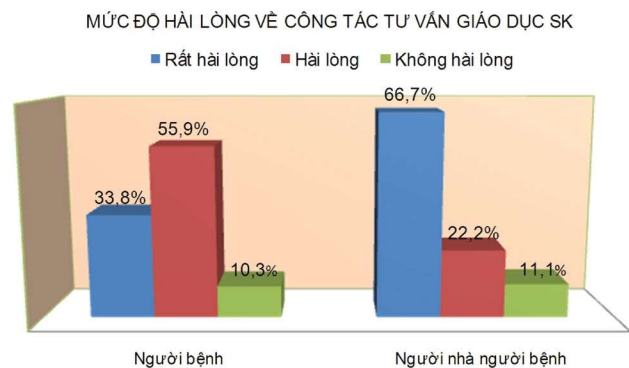
- Đánh giá về quá trình giải thích tình trạng bệnh và hướng dẫn điều trị của nhân viên y tế:

Bảng 3. Đánh giá về quá trình giải thích tình trạng bệnh và hướng dẫn điều trị.

Nội dung đánh giá	NB	Người nhà NB
Rất hài lòng	315 (63,7%)	25 (69,4%)
Hài lòng	158 (32,0%)	10 (27,8%)
Không hài lòng	21 (4,3%)	01 (2,8%)
Tổng	494 (100%)	36 (100%)

63,7% NB và 69,4% người nhà NB rất hài lòng về quá trình giải thích tình trạng bệnh cũng như hướng dẫn phương pháp điều trị.

- Đánh giá về công tác tư vấn giáo dục sức khỏe cho NB và người nhà NB:



Biểu đồ 2. Đánh giá về công tác tư vấn, giáo dục sức khỏe của nhân viên y tế.

Tỉ lệ NB và người nhà NB hài lòng về công tác tư vấn, giáo dục sức khỏe của nhân viên y tế không cao, lần lượt là 55,9% và 22,2%.

4. BÀN LUẬN.

- Khảo sát 494 NB và 36 người nhà NB thì có tới 81,2% NB và 91,6% người nhà NB đánh giá rất hài lòng về thái độ đón tiếp, phục vụ của nhân viên y tế phòng khám. Kết quả này phù hợp với nghiên cứu của Ngô Thị Ngoãn năm 2012, thực hiện trên 1.250 NB và người nhà NB tại phòng khám bệnh của 5 bệnh viện khu vực phía Bắc; nghiên cứu đánh giá mức độ hài lòng của NB trên

nhiều khía cạnh, như tinh thần, thái độ phục vụ của thầy thuốc; tổ chức đón tiếp NB; giá cả dịch vụ; thời gian chờ đợi. Kết quả, tỉ lệ hài lòng chung về chất lượng điều trị đạt 90,6%.

- Công tác khám, giải thích về tình trạng bệnh và các chế độ chính sách luôn được nhân viên phòng khám chú trọng. Đặc biệt, việc hướng dẫn sử dụng thuốc cho NB luôn cẩn thận và chu đáo. Kết quả, có 77,9% NB và 88,9% người nhà NB thấy hài lòng với công tác hướng dẫn, giải thích đầy đủ, tận tình, chu đáo của nhân viên y tế. Tuy nhiên, còn tỉ lệ đánh giá không hài lòng về thời gian chờ đợi khám ở NB (14,2%) và người nhà NB (2,8%). Một trong những lí do của tình trạng này là thiếu nguồn nhân lực. Ngay cả bác sĩ chỉ huy cũng phải tham gia công tác khám và điều trị. Nên khi NB đông hoặc chỉ huy phân viện đi vắng thì NB vẫn phải chờ lâu, dẫn tới không hài lòng. Các nghiên cứu khác cho thấy, phần lớn NB chưa thật sự hài lòng về thời gian chờ đợi khám tại các bệnh viện. Tâm lí mọi người khi ốm đau cần được quan tâm kịp thời. Khi NB hay người nhà NB phải chờ đợi quá lâu, họ thường không hài lòng và sẽ đánh giá thấp về vấn đề chất lượng tại bệnh viện. Đây cũng là vấn đề các nhà quản lí cần có những giải pháp phù hợp để hạn chế đến mức thấp nhất sự không hài lòng của NB. Nghiên cứu của Phạm Nhật Yên về sự hài lòng của NB tại Bệnh viện Bạch Mai cho thấy, tỉ lệ hài lòng về thời gian chờ đợi khám chỉ đạt 30,1%, trong khi đó tỉ lệ hài lòng chung về chất lượng dịch vụ là 91,7%.

Tại các bệnh viện tuyến trung ương, có thể thấy NB chưa hài lòng với thời gian chờ đợi khám. Nguyên nhân được xác định là do tình trạng quá tải bệnh viện. Hiện nay, kinh tế ngày càng phát triển, nhu cầu về các dịch vụ y tế có chất lượng cao cũng tăng theo. NB có xu thế chuyển lên các bệnh viện tuyến trung ương để sử dụng các dịch vụ tốt nhất, gây nên tình trạng quá tải tại các bệnh viện. Vì thế, NB chưa thật sự hài lòng khi phải chờ đợi quá lâu. Còn tại Phân viện Quân y 7, vấn đề mấu chốt liên quan đến thời gian chờ đợi khám đó là nguồn nhân lực ít, cơ sở vật chất xuống cấp, trang thiết bị còn thiếu và chưa đồng bộ để đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ, gây ảnh hưởng rất nhiều đến thời gian khám bệnh.

- Tỉ lệ NB hài lòng với công tác tư vấn giáo dục sức khỏe của nhân viên y tế chỉ chiếm 55,9%, người nhà NB là 22,2%. Điều này cho thấy, trình độ điều dưỡng chưa đồng đều, đây là một khó khăn trong công tác khám chữa bệnh. Đồng thời, nhân lực y tế được coi là một thành phần rất quan trọng trong hệ thống y tế, là yếu tố chính bảo đảm hiệu quả và chất lượng dịch vụ y tế. Thiếu nhân lực y tế chắc chắn sẽ làm giảm chất lượng trong quá trình

khám chữa bệnh, giảm chất lượng dịch vụ, dẫn đến giảm uy tín của bệnh viện và giảm thu dung NB là điều không thể tránh khỏi. So sánh kết quả với các nghiên cứu khác thực hiện tại Hòa Bình và một số bệnh viện ở Phú Thọ năm 2006-2007 của tác giả Hà Thị Soạn, thấy kết quả cũng tương đương với nghiên cứu này.

5. KẾT LUẬN.

Nghiên cứu sự hài lòng NB về chất lượng khám và điều trị tại Khoa Khám bệnh, Phân viện Quân y 7, kết quả:

81,2% NB và 91,6% người nhà NB rất hài lòng với thái độ đón tiếp, phục vụ của nhân viên y tế Khoa Khám bệnh. 77,9% NB hài lòng và 88,9% người nhà NB hài lòng việc nhân viên y tế hướng dẫn, giải thích những thắc mắc. 63,7% NB và 69,4% người nhà NB rất hài lòng về quá trình giải thích tình trạng bệnh, hướng dẫn phương pháp điều trị. 55,9% NB và 22,2% người nhà NB hài lòng về công tác tư vấn giáo dục sức khỏe. 14,2% NB và 2,8% người nhà NB không hài lòng về thời gian chờ đợi khám.

Qua nghiên cứu, chúng tôi kiến nghị:

- Cần tăng cường nhân lực, bổ sung các bác sĩ có trình độ chuyên môn tốt, mở rộng hợp tác, thu hút tiềm lực khám chữa bệnh phục vụ các đối tượng bộ đội và nhân dân tại Phân viện Quân y 7.

- Nhân viên y tế Phân viện Quân y 7 cần tăng cường công tác giáo dục sức khỏe cho NB.

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Ngô Thị Ngoãn và cộng sự (2002), "Kết quả nghiên cứu sự hài lòng của NB tại các khoa khám bệnh của 5 bệnh viện khu vực Hà Nội và các tỉnh", *Kỷ yếu các đề tài nghiên cứu tại Hội nghị khoa học Điều dưỡng toàn quốc lần thứ I*, Nhà xuất bản Giao thông vận tải, tr. 20-22.

2. Hà Thị Soạn (2007), "Đánh giá sự hài lòng của NB và người nhà NB đối với công tác khám chữa bệnh tại một số bệnh viện tỉnh Phú Thọ năm 2006-2007", *Kỷ yếu đề tài nghiên cứu khoa học điều dưỡng*, Hội nghị khoa học Điều dưỡng toàn quốc lần thứ III, Nhà xuất bản Giao thông vận tải, tr. 17-23.

3. Phạm Nhật Yên (2008), *Đánh giá sự hài lòng của NB về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Khoa Khám, chữa bệnh theo yêu cầu của Bệnh viện Bạch Mai năm 2008*, Luận văn thạc sĩ y tế công cộng, Trường Đại học Y tế công cộng, Hà Nội.

4. Bộ Y tế (2013), "*Hướng dẫn quy trình khám bệnh tại các cơ sở y tế*", Quyết định 1313/2013/QĐ-BYT, ban hành ngày 22/4/2013, Hà Nội.

5. Bộ Y tế (2016), "*Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện*", Quyết định 6858/QĐ-BYT, ngày 18 tháng 11 năm 2016. □