

KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ TẠI BỆNH VIỆN QUÂN Y 268, TỪ THÁNG 5 ĐẾN THÁNG 7/2020

CNDD. HOÀNG VĂN TÙNG

Bệnh viện Quân y 268

Phản biện khoa học: BSCKII. NGUYỄN QUỐC THỊNH

ThS. PHẠM THU HÀ

TÓM TẮT: Khảo sát sự hài lòng của 200 người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Quân y 268, thời gian từ tháng 5 đến tháng 7/2020 bằng phỏng vấn trực tiếp. **Kết quả:** Về khả năng được tiếp cận các dịch vụ y tế: 75,5% người bệnh hài lòng; 7,4% không hài lòng. Về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị: 74% người bệnh hài lòng; 3,2% không hài lòng. Về sự minh bạch thông tin điều trị: 68,3% người bệnh hài lòng; 8,2% không hài lòng. Về cơ sở vật chất phục vụ người bệnh: 65,5% người bệnh hài lòng; 8% không hài lòng. Về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế: 70,6% người bệnh hài lòng (7,6% rất hài lòng); 2,34% không hài lòng (0,04% đánh giá rất kém). Đánh giá chung của người bệnh về dịch vụ y tế của bệnh viện: 79,9% người bệnh hài lòng và 1,3% người bệnh không hài lòng; 78,9% người bệnh cho rằng bệnh viện đáp ứng với mong đợi trước khi điều trị.

Từ khóa: Sự hài lòng của người bệnh, dịch vụ y tế.

ABSTRACT: Survey of satisfaction of 200 inpatients at the Military hospital 268, from May to July 2020 by direct interviews. **Results:** About the ability to access health services: 75.5% of patients were satisfied; 7.4% were not satisfied. Regarding transparency of information and procedures of medical examination and treatment: 74% of patients were satisfied; 3.2% were not satisfied. Regarding the transparency of treatment information: 68.3% of patients were satisfied; 8.2% were not satisfied. About facilities to serve patients: 65.5% of patients were satisfied; 8% were not satisfied. In terms of behavior, professional capacity of health workers: 70.6% of patients were satisfied (7.6% very satisfied); 2.34% were not satisfied (0.04% assessed very poor). The general assessment of the patients about the hospital's medical services: 79.9% of the patients were satisfied and 1.3% of the patients were not satisfied; 78.9% of patients believed that the hospital meets the expectations before treatment.

Keywords: Patient's satisfaction, medical services.

Chịu trách nhiệm nội dung: BS. Nguyễn Thị Xuân Hương, Email: huongdieuduongbv268@gmail.com.

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

1. ĐẶT VẤN ĐỀ.

Theo Tổ chức Y tế thế giới, chất lượng dịch vụ y tế tác động đến sự hài lòng của người bệnh (NB); ngược lại, sự hài lòng của NB có thể đánh giá được hiệu quả của dịch vụ y tế do bệnh viện và ngành y tế cung cấp.

Theo Bộ Y tế, để đổi mới toàn diện về phong cách, thái độ phục vụ NB, cán bộ y tế cần phải thay đổi nhận thức, quan điểm, coi NB là khách hàng và cơ sở y tế là đơn vị cung cấp dịch vụ cho khách hàng và phải cung cấp dịch vụ tốt. Các cơ sở y tế đã hưởng ứng mạnh mẽ và cạnh tranh lẫn nhau thông qua sự hài lòng của NB để khai thác nguồn khách hàng của mình ngày càng lớn hơn.

Việc nghiên cứu đánh giá sự hài lòng của NB tại bệnh viện là vô cùng quan trọng. Kết quả các nghiên cứu là cơ sở khoa học giúp các bệnh viện xác định được những nhu cầu thiết yếu của NB, những mặt mạnh và hạn chế trong công tác điều trị,

chăm sóc và phục vụ nhu cầu thiết yếu cho NB và người nhà NB; qua đó, kịp thời khắc phục những hạn chế, phát huy mặt mạnh đã có, nhằm phục vụ NB ngày càng tốt hơn.

Bệnh viện Quân y 268 là bệnh viện hạng II thuộc Quân khu 4, thu dung điều trị cho quân nhân tại 3 tỉnh Quảng Bình, Quảng Trị, Thừa Thiên - Huế và NB trên địa bàn đơn vị đóng quân. Việc đánh giá sự hài lòng của NB đối với chất lượng dịch vụ y tế của bệnh viện giúp cho bệnh viện có kế hoạch công tác sát với thực tiễn, nâng cao chất lượng phục vụ bộ đội và nhân dân.

Chúng tôi thực hiện đề tài nghiên cứu này nhằm mục tiêu đánh giá mức độ hài lòng của NB điều trị nội trú tại Bệnh viện Quân y 268 (từ tháng 5 đến tháng 7/2020).

2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.

2.1. Đối tượng nghiên cứu:

200 NB điều trị nội trú tại Bệnh viện Quân y 268,

từ tháng 4/2017-6/2017. Lựa chọn NB từ 18 tuổi trở lên, có đủ khả năng giao tiếp, đã điều trị trên 5 ngày, đồng ý tham gia nghiên cứu.

2.2. Phương pháp nghiên cứu:

- Sử dụng bộ phiếu khảo sát ý kiến NB nội trú (mẫu phiếu khảo sát ẩn danh của Bộ Y tế, có bổ sung).

- Phát phiếu khảo sát; giải thích, hướng dẫn NB trả lời vào phiếu khảo sát theo nhận định chủ quan của NB.

- Nội dung khảo sát gồm các chỉ tiêu:

+ Sự hài lòng của NB về khả năng tiếp cận các dịch vụ y tế của bệnh viện; sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị của bệnh viện.

+ Đánh giá của NB đối với cơ sở vật chất phục vụ NB của bệnh viện.

+ Đánh giá của NB về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.

+ Đánh giá chung của NB về dịch vụ y tế của bệnh viện.

- Tổng hợp số liệu, xử lý thống kê bằng chương trình Excel.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU.

3.1. Sự hài lòng của NB về khả năng tiếp cận các dịch vụ y tế của bệnh viện:

Nội dung khảo sát	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất kém
Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm (n = 200)	17 (8,5%)	129 (64,5%)	37 (18,5%)	17 (8,5%)	0
Thời gian khám chữa bệnh, xét nghiệm, vào thăm người bệnh được niêm yết rõ ràng, thuận tiện (n = 200)	14 (7%)	126 (63%)	49 (24,5%)	11 (5,5%)	0
Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm (n = 200)	17 (8,5%)	124 (62%)	30 (15%)	29 (14,5%)	0
Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi (n = 200)	17 (8,5%)	160 (80%)	21 (10,5%)	2 (1%)	0
Tổng (n = 800)	65 (8,1%)	539 (67,4%)	137 (17,1%)	59 (7,4%)	0

3.2. Đánh giá sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị của bệnh viện:

3.2.1. Đánh giá sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh của bệnh viện:

Nội dung khảo sát	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất kém
Quy trình, thủ tục vào viện rõ ràng, công khai, thuận tiện (n = 200)	14 (7%)	133 (66,5%)	50 (25%)	3 (1,5%)	0
Thủ tục ra viện rõ ràng, công khai, thuận tiện (n = 200)	12 (6%)	129 (64,5%)	53 (26,5%)	6 (3%)	0
Có quy định xếp hàng và dải phân cách không chế từng người một làm thủ tục theo thứ tự, bảo đảm công bằng (n = 200)	15 (7,5%)	125 (62,5%)	51 (25,5%)	9 (4,5%)	0
Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai (n = 200)	14 (7%)	121 (60,5%)	52 (26%)	13 (6,5%)	0
Các chỉ định xét nghiệm, chiếu chụp, thăm dò đều cần thiết (n = 200)	12 (6%)	165 (82,5%)	22 (11%)	1 (0,5%)	0
Tổng (n = 1.000)	67 (6,7%)	673 (67,3%)	228 (22,8%)	32 (3,2%)	0

3.2.2. Đánh giá sự minh bạch thông tin điều trị của bệnh viện:

Nội dung khảo sát	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất kém
Nhân viên y tế phổ biến rõ ràng, đầy đủ cho NB, người nhà về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện (n = 200)	14 (7%)	112 (56%)	51 (25,5%)	22 (11%)	1 (0,5%)
Nhân viên y tế giải thích tình trạng bệnh tật rõ ràng, đầy đủ (n = 200)	17 (8,5%)	135 (67,5%)	42 (21%)	5 (2,5%)	1 (0,5%)
Nhân viên y tế thông báo, giải thích phương pháp điều trị và các việc cần làm rõ ràng, đầy đủ (n = 200)	15 (7,5%)	130 (65%)	45 (32,5%)	9 (4,5%)	1 (0,5%)

Nội dung khảo sát	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất kém
Nhân viên y tế hướng dẫn sử dụng thuốc cẩn thận, rõ ràng (n = 200)	13 (6,5%)	125 (62,5%)	47 (23,5%)	15 (7,5%)	0
Nhân viên y tế công khai thuốc trước khi sử dụng cho NB (n = 200)	13 (6,5%)	109 (54,5%)	50 (25%)	28 (14%)	0
Tổng (n = 1000)	72 (7,2%)	611 (61,1%)	235 (23,5%)	79 (7,9%)	3 (0,3%)

3.3. Đánh giá của NB đối với cơ sở vật chất phục vụ NB của bệnh viện:

Nội dung khảo sát	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất kém
Buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ (n = 200)	17 (8,5%)	130 (65%)	48 (24%)	5 (2,5%)	0
Có đầy đủ quạt trong buồng bệnh và sử dụng tốt (n = 200)	17 (8,5%)	124 (62%)	33 (16,5%)	26 (13%)	0
Đèn chiếu sáng đầy đủ, sử dụng tốt trong buồng bệnh, hành lang, nhà vệ sinh (n = 200)	17 (8,5%)	125 (62,5%)	43 (21,5%)	14 (7%)	1 (0,5%)
Hệ thống ổ điện, công tắc an toàn, sử dụng tốt (n = 200)	18 (9%)	143 (71,5%)	38 (19%)	0	1 (0,5%)
Trang thiết bị y tế đầy đủ, sử dụng tốt (n = 200)	13 (6,5%)	116 (58%)	51 (25,5%)	20 (10%)	0
Buồng bệnh có đầy đủ nước nóng, lạnh cho NB (n = 200)	12 (6%)	94 (47%)	55 (27,5%)	38 (19%)	1 (0,5%)
Giường bệnh đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt (n = 200)	15 (7,5%)	128 (64%)	50 (25%)	7 (3,5%)	0
Gối, ga (chiếu), đệm, chăn đầy đủ, sạch sẽ (n = 200)	16 (8%)	109 (54,5%)	54 (27%)	21 (10,5%)	0
Tủ đầu giường đầy đủ cho mỗi người một chiếc, sử dụng tốt (n = 200)	15 (7,5%)	97 (48,5%)	78 (39%)	10 (5%)	0
Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ (n = 200)	17 (8,5%)	67 (33,5%)	80 (40%)	36 (18%)	0
Nhà tắm sử dụng tốt, sạch sẽ, có đủ nước (n = 200)	13 (6,5%)	64 (32%)	85 (42,5%)	37 (18,5%)	1 (0,5%)
Quần áo NB được cung cấp đầy đủ, vừa vặn, lành lặn, sạch sẽ (n = 200)	14 (7%)	119 (59,5%)	61 (30,5%)	6 (3%)	0
Bảo đảm sự riêng tư cho NB thay quần áo, khám bệnh, vệ sinh... hoặc bố trí nằm riêng phòng nam và nữ (n = 200)	12 (6%)	119 (59,5%)	53 (26,5%)	16 (8%)	0
Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp (n = 200)	25 (12,5%)	153 (76,5%)	20 (10%)	2 (1%)	0
Bệnh viện bảo đảm an ninh, trật tự cho NB, người nhà NB và khách đến thăm (n = 200)	19 (9,5%)	137 (68,5%)	44 (22%)	0	0
Tổng (n = 3.000)	240 (8%)	1.725 (57,5%)	793 (26,4%)	238 (7,9%)	4 (0,1%)

3.4. Đánh giá của NB về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế:

Nội dung khảo sát	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất kém
Bác sĩ có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực với NB (n = 200)	18 (9%)	135 (67,5%)	46 (23%)	1 (0,5%)	0
Bác sĩ có trình độ chuyên môn và xử lý công việc tốt (n = 200)	18 (9%)	122 (61%)	57 (28,5%)	3 (1,5%)	0

Điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực với NB (n = 200)	19 (9,5%)	126 (63%)	51 (25,5%)	4 (2%)	0
Điều dưỡng có trình độ chuyên môn và xử lý công việc tốt (n = 200)	16 (8%)	114 (57%)	64 (32%)	6 (3%)	0
Nhân viên hành chính, kế toán có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực với NB (n = 200)	13 (6,5%)	129 (64,5%)	57 (28,5%)	1 (0,5%)	0
Nhân viên hành chính, kế toán có trình độ chuyên môn và xử lý công việc tốt (n = 200)	13 (6,5%)	121 (60,5%)	66 (33%)	0	0
Nhân viên bảo vệ, trông xe có thái độ, lời nói đúng mực (n = 200)	11 (5,5%)	140 (70%)	48 (24%)	1 (0,5%)	0
NB tìm, gọi được hoặc hỏi được nhân viên y tế khi cần (n = 200)	15 (7,5%)	106 (53%)	56 (28%)	22 (11%)	1 (0,5%)
Nhân viên y tế tận tình trả lời, giúp đỡ, hỗ trợ NB (n = 200)	16 (8%)	120 (60%)	56 (28%)	8 (4%)	0
Nhân viên y tế không có biểu hiện ban ơn, gởi ý tiền quà (n = 200)	14 (7%)	139 (69,5%)	47 (23,5%)	0	0
Nhân viên y tế đối xử công bằng giữa các NB (n = 200)	15 (7,5%)	135 (67,5%)	48 (24%)	2 (1%)	0
Bác sĩ thường xuyên thăm khám, động viên NB tại phòng điều trị (n = 200)	17 (8,5%)	135 (67,5%)	44 (22%)	4 (2%)	0
Các bộ phận trong bệnh viện hợp tác tốt với nhau trong quá trình điều trị cho NB (n = 200)	14 (7%)	115 (57,5%)	64 (32%)	7 (3,5%)	0
Tổng (n = 2600)	199 (7,6%)	1637 (63%)	704 (27,1%)	59 (2,3%)	1 (0,04%)

3.5. Đánh giá chung của NB về dịch vụ y tế của bệnh viện:

3.5.1. Đánh giá của NB về dịch vụ y tế của bệnh viện:

Nội dung khảo sát	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất kém
Bệnh viện cấp phát thuốc điều trị đầy đủ, chất lượng (n = 200)	16 (8%)	151 (75,5%)	31 (15,5%)	2 (1%)	0
Kết quả điều trị đã đáp ứng được nguyện vọng của NB (n = 200)	13 (6,5%)	153 (66,5%)	32 (16%)	2 (1%)	0
NB đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế (n = 200)	13 (6,5%)	132 (66%)	52 (26%)	3 (1,5%)	0
NB đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế (n = 200)	13 (6,5%)	142 (71%)	42 (21%)	3 (1,5%)	0
NB đánh giá mức độ hài lòng chung về đợt điều trị này (n = 200)	12 (6%)	154 (77%)	31 (15,5%)	3 (1,5%)	0
Tổng (n = 1.000)	67 (6,7%)	732 (73,2%)	188 (18,8%)	13 (1,3%)	0

3.5.2. Đánh giá sự đáp ứng của bệnh viện so với mong đợi của NB trước khi điều trị:

Đáp ứng của bệnh viện so với mong đợi của NB trước khi điều trị	Số NB	Tỉ lệ trung bình
> 90%	46	78,9%
> 80-90%	67	
> 65-80%	75	
≤ 65%	12	

4. BÀN LUẬN.

4.1. Mức độ hài lòng của NB về khả năng tiếp cận các dịch vụ y tế của bệnh viện:

Nhìn chung NB hài lòng về khả năng tiếp cận các dịch vụ y tế của bệnh viện chiếm tỉ lệ trung bình 75,5% (8,1% rất hài lòng và 67,4% hài lòng); NB không hài lòng chiếm 7,4%.

NB hài lòng nhất về các lối đi trong bệnh viện bằng phẳng, dễ đi (88,5%); không hài lòng nhất là các khối nhà, buồng bệnh khó tìm (14,5%) và các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện (8,5%). Theo chúng tôi, sự không hài lòng là do điều kiện địa lý của Bệnh viện Quân y 268 trải dài, từ phòng khám đến các khoa xa nhau và ký hiệu các khối nhà của quân đội xa lạ với kiến thức của những NB là nhân dân.

4.2. Mức độ hài lòng của NB về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị của bệnh viện:

Về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh của bệnh viện, NB hài lòng chiếm tỉ lệ trung bình 74% (6,7% rất hài lòng và 67,3% hài lòng). NB hài lòng nhất về “các chỉ định xét nghiệm, chiếu chụp, thăm dò đều cần thiết” (88,5%), điều này chứng tỏ NB rất tin tưởng về các chỉ định của bác sĩ. NB không hài lòng chiếm tỉ lệ 3,2%, trong đó NB không hài lòng về “giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai” chiếm tỉ lệ cao nhất (6,5%).

Về sự minh bạch thông tin điều trị của bệnh viện, NB hài lòng chiếm tỉ lệ trung bình 68,3% (7,2% rất hài lòng và 61,1% hài lòng). NB không hài lòng chiếm 8,2% (7,9% không hài lòng và 0,3% rất kém), trong đó các nội dung NB không hài lòng chiếm tỉ lệ cao là: “nhân viên y tế công khai thuốc trước khi sử dụng cho NB” (14%); “nhân viên y tế phổ biến nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ” chiếm 11,5% (11% không hài lòng, 0,5% rất kém); “nhân viên y tế hướng dẫn sử dụng thuốc cẩn thận, rõ ràng” (7,5%). Điều này cho thấy, một số hoạt động chăm sóc tại buồng bệnh của nhân viên y tế thực hiện chưa đầy đủ theo quy định của bệnh viện. Nguyên nhân một phần có thể do nhân lực điều dưỡng tại các khoa còn thiếu, nhân lực điều dưỡng hợp đồng phần nào chưa đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ tại các khoa.

4.3. Mức độ hài lòng của NB về cơ sở vật chất phục vụ NB của bệnh viện:

Nhìn chung NB hài lòng về cơ sở vật chất phục vụ NB của bệnh viện, chiếm tỉ lệ trung bình 65,5%

(8% rất hài lòng và 57,5% hài lòng). NB hài lòng nhất “môi trường trong khuôn viên trong bệnh viện xanh, sạch, đẹp” (89%), điều này cho thấy công tác vệ sinh môi trường, ngoại cảnh của bệnh viện được quan tâm.

NB không hài lòng đối với cơ sở vật chất của bệnh viện chiếm tỉ lệ 8% (7,9% không hài lòng và 0,1% rất kém), trong đó NB không hài lòng về mục “buồng bệnh có đầy đủ nước nóng, lạnh cho NB” chiếm tỉ lệ cao tới 19,5% (19% không hài lòng và 0,5% rất kém); mục “nhà tắm sử dụng tốt, sạch sẽ, có đủ nước” chiếm 19% (18,5% không hài lòng và 0,5% rất kém); mục “nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ” chiếm 18%; mục “có đầy đủ quạt trong buồng bệnh và sử dụng tốt” chiếm tỉ lệ 13%; mục “gối, ga (chiếu), đệm, chăn đầy đủ, sạch sẽ” chiếm tỉ lệ 10,5%. Lý do của sự không hài lòng của NB là bởi cơ sở hạ tầng xuống cấp, hỏng hóc...

4.4. Mức độ hài lòng của NB về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế:

Nhìn chung NB hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế, chiếm tỉ lệ trung bình 70,6% (7,6% rất hài lòng và 63% hài lòng). NB hài lòng nhất về các mục “nhân viên y tế không có biểu hiện ban ơn, gọi ý tiền quà” (76,5%) và “nhân viên y tế đối xử công bằng giữa các NB” (75%).

NB không hài lòng chiếm tỉ lệ 2,34% (2,3% không hài lòng và 0,04% rất kém), trong đó NB không hài lòng về mục “NB tìm, gọi được hoặc hỏi được nhân viên y tế khi cần” chiếm tỉ lệ cao nhất với 11,5% (11% không hài lòng và 0,5% rất kém).

4.5. Mức độ hài lòng của NB về dịch vụ y tế của bệnh viện:

NB hài lòng về dịch vụ y tế của bệnh viện chiếm tỉ lệ trung bình 79,9% (6,7% rất hài lòng và 73,2% hài lòng). Tỉ lệ NB không hài lòng chiếm 1,3%.

Nhìn chung bệnh viện đáp ứng khá tốt so với mong đợi của NB trước khi điều trị với tỉ lệ trung bình là 78,9%.

5. KẾT LUẬN.

Bằng phương pháp phỏng vấn trực tiếp, NB tự nguyện trả lời với tâm lý thoải mái cho kết quả khảo sát sự hài lòng của NB điều trị nội trú tại Bệnh viện Quân y 268 trong thời gian từ tháng 5/2020-7/2020 đạt tỉ lệ 78,9%.

(Xem tiếp trang 108)