

KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH LÀ QUÂN NHÂN ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ TẠI BỆNH VIỆN QUÂN Y 13, NĂM 2019

CNDD. NGUYỄN ĐĂNG CHÍNH VÀ CS

Bệnh viện Quân y 13

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

(2) ThS. PHẠM THU HÀ

TÓM TẮT: Nghiên cứu mô tả cắt ngang đánh giá sự hài lòng của 296 người bệnh là quân nhân điều trị nội trú tại Bệnh viện Quân y 13, năm 2019.

Kết quả: Người bệnh từ 18-58 tuổi, trung bình 30 tuổi; đa số người bệnh từ 18-29 tuổi (55,7%) và giới tính nam (95,4%). 95,5% người bệnh hài lòng về yếu tố thời gian tiếp cận chăm sóc sức khỏe; 96,0% người bệnh hài lòng về yếu tố tiếp cận và tương tác với nhân viên y tế; 97,1% người bệnh hài lòng với kết quả sau thời gian nằm viện; 81,7% người bệnh hài lòng về cơ sở vật chất. Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh theo 4 yếu tố trên chiếm 92,6%.

Từ khóa: Sự hài lòng người bệnh, Bệnh viện Quân y 13.

ABSTRACT: Cross-sectional descriptive study and evaluate the satisfaction of 296 inpatients who were military personnel at the Military hospital 13, in 2019.

Results: The patients aged 18-58 years, the average age of patients was 30 years; the majority of patients were at the age of 18-29 years (55.7%) and male (95.4%). 95.5% of patients were satisfied with the time factor in accessing health care; 96.0% of patients were satisfied with the factors of access and interaction with health workers; 97.1% of patients were satisfied with the results after hospitalization; 81.7% of patients were satisfied with material facilities. The general satisfaction rate of patients according to the above 4 factors accounted for 92.6%.

Keywords: Patient's satisfaction, Military hospital 13.

Chịu trách nhiệm nội dung: CN. Nguyễn Đăng Chính, SĐT: 0983221238.

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 cung cấp. NB chính là đối tượng trực tiếp, tin cậy trong đánh giá uy tín, chất lượng các dịch vụ y tế ở bệnh viện, trong đó, phần quan trọng là đánh giá tinh thần, thái độ, trách nhiệm phục vụ của nhân viên y tế. Nâng cao chất lượng khám chữa bệnh là yêu cầu cấp thiết, đồng thời cũng là niềm mong đợi của NB. Với tình hình thực tế như hiện nay, giá dịch vụ y tế tăng, nhưng chất lượng bệnh viện chưa tương xứng, nhiều bệnh viện xuống cấp, thái độ của nhân viên y tế chưa tận tình, chu đáo, thủ tục khám chữa bệnh rườm rà. Bởi vậy, cải thiện chất lượng khám chữa bệnh, tăng cường ứng dụng những tiến bộ khoa học kỹ thuật mới là nhu cầu cấp thiết và cũng là tiêu chí để đánh giá chất lượng bệnh viện.

Tiêu chí lớn nhất hiện nay của các bệnh viện là đáp ứng sự hài lòng của NB chứ không chỉ dừng lại ở việc chữa đúng bệnh và chữa khỏi bệnh. Vì vậy,

tại Bệnh viện Quân y 13 và nhiều bệnh viện quân đội khác, làm thế nào để nâng cao sự hài lòng của NB, đặc biệt với những NB là quân nhân là vấn đề được hết sức quan tâm.

Xuất phát từ những vấn đề trên, chúng tôi thực hiện nghiên cứu này nhằm đánh giá sự hài lòng của NB là quân nhân điều trị nội trú tại Bệnh viện Quân y 13, năm 2019. Trên cơ sở khoa học đó, đề xuất một số giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ, hướng tới sự hài lòng của NB khám chữa bệnh tại đây.

2. ĐỐI TƯỢNG, PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.

2.1. Đối tượng nghiên cứu:

296 NB là quân nhân, điều trị nội trú và đã làm thủ tục ra viện tại Bệnh viện Quân y 13, từ tháng 4-6/2019. Loại trừ NB là nhân viên bệnh viện/thân nhân của cán bộ nhân viên trong bệnh viện; NB không đủ năng lực trả lời các câu hỏi khảo sát; NB không đồng ý tham gia nghiên cứu.

2.2. Phương pháp nghiên cứu:

- Thiết kế nghiên cứu: mô tả cắt ngang.

- Xây dựng bộ công cụ: bộ câu hỏi bảo đảm tính giá trị và độ tin cậy, trước khi triển khai nghiên cứu được thử nghiệm trên 10 NB đang điều trị nội trú tại bệnh viện. Sau đó, điều chỉnh những câu hỏi chưa rõ ràng hoặc làm cho đối tượng nghiên cứu không hiểu.

- Thực hiện khảo sát: trước khi NB rời bệnh viện, phát phiếu khảo sát in sẵn cho đối tượng nghiên cứu; giải thích mục đích, ý nghĩa của nghiên cứu để NB hiểu và độc lập trả lời.

- Đánh giá sự hài lòng của NB qua phân tích, suy luận logic với quy mô thang điểm Likert 5: 1 điểm: rất không hài lòng; 2 điểm: không hài lòng; 3 điểm: bình thường; 4 điểm: hài lòng; 5 điểm: rất hài lòng. Thang điểm Likert được mã hóa thành 2 nhóm: nhóm chưa hài lòng (1-3 điểm) và nhóm hài lòng (4-5 điểm) đối với từng tiểu mục, từ đó tính tỉ lệ hài lòng của NB theo từng tiểu mục.

- Thu thập và xử lý số liệu: bằng phần mềm SPSS phiên bản 16.0 cho các thông tin mô tả và phân tích thống kê.

- Đạo đức nghiên cứu: đề cương nghiên cứu đã được hội đồng đạo đức bệnh viện thông qua, NB đồng ý tham gia nghiên cứu.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ BÀN LUẬN.

3.1. Đặc điểm của đối tượng nghiên cứu:

Bảng 1. Tuổi, giới tính NB nghiên cứu.

Tuổi	Nam	Nữ	Tổng
Từ 18-29	164 (57,7%)	1 (8,3%)	165 (55,7%)
Từ 30-39	60 (21,1%)	3 (25,0%)	63 (21,3%)
Từ 40-49	49 (17,3%)	3 (25,0%)	52 (17,6%)
Từ 50-59	11 (3,9%)	5 (41,7%)	16 (5,4%)
Tổng	284 (100%)	12 (100%)	296 (100%)

NB từ 18-58 tuổi, trung bình là 30 tuổi; đây đều là những quân nhân đang phục vụ tại ngũ. NB từ 50-59 tuổi chiếm tỉ lệ thấp nhất (5,4%); NB từ 18-29 tuổi chiếm tỉ lệ cao nhất (55,7%). Đa số NB là nam giới (95,4%); phù hợp với điều kiện đặc thù quân đội, chủ yếu quân nhân là nam giới.

Bảng 2. Phân bố NB theo cấp bậc quân hàm.

Cấp bậc quân hàm	Số NB	Tỉ lệ %
Hạ sĩ quan - binh sĩ	143	48,3
Thiếu úy - Đại úy	96	32,4
Thiếu tá - Trung tá	45	15,2
Thượng tá - Đại tá	12	4,1
Tổng	296	100

- Trình độ học vấn của NB (n = 296):

+ Cấp 1 đến cấp 2: 21 NB (7,1%).

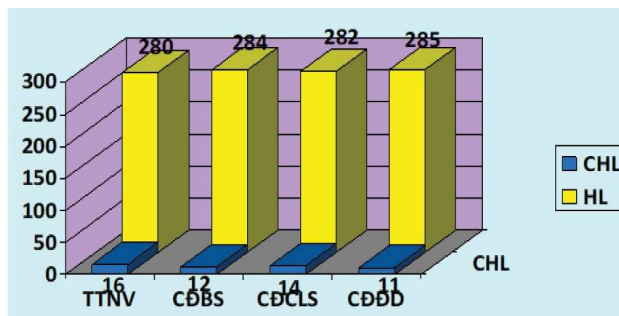
+ Cấp 3 đến trung cấp: 130 NB (43,9%).

+ Cao đẳng trở lên: 145 NB (49,0%).

Đa số NB có trình độ cấp 3 - trung cấp (43,9%) và cao đẳng trở lên (49,0%).

3.2. Đánh giá mức độ hài lòng của NB:

- Mức độ hài lòng của NB về thời gian tiếp cận chăm sóc sức khỏe tại bệnh viện:



Biểu đồ mức độ hài lòng của NB về thời gian tiếp cận chăm sóc sức khỏe tại bệnh viện.

96,3% NB hài lòng với thời gian chờ đợi điều dưỡng chăm sóc, 95,9% NB hài lòng với thời gian chờ đợi bác sĩ khám bệnh, 95,3% NB hài lòng về thời gian chờ đợi làm các xét nghiệm cận lâm sàng và 94,6% NB hài lòng với thời gian chờ đợi làm thủ tục nhập viện. Tỉ lệ hài lòng của NB ở các tiểu mục khá cao.

Bảng 3. Đánh giá mức độ hài lòng của NB khi tiếp cận và tương tác với bác sĩ (n = 296).

Nội dung	Hài lòng	Chưa hài lòng
Hài lòng khi giao tiếp với bác sĩ	282 (95,3%)	14 (4,7%)
Hài lòng khi bác sĩ giải thích, tư vấn giáo dục sức khỏe	285 (96,3%)	11 (3,7%)
Hài lòng với kết quả chẩn đoán bệnh	287 (97,0%)	9 (3,0%)

Tỉ lệ cao NB hài lòng với kết quả chẩn đoán (97,0%), khi bác sĩ giải thích, tư vấn giáo dục sức khỏe (96,3%) và khi giao tiếp với bác sĩ (96,3%).

Bảng 4. Đánh giá mức độ hài lòng của NB khi tiếp cận và tương tác với điều dưỡng (n = 296).

Nội dung	Hài lòng	Chưa hài lòng
Hài lòng khi giao tiếp với điều dưỡng	280 (94,6%)	16 (5,4%)
Hài lòng khi điều dưỡng thực hiện kĩ thuật chăm sóc	283 (95,6%)	13 (4,4%)

Hài lòng khi điều dưỡng hướng dẫn, giải thích, tư vấn giáo dục sức khỏe	287 (97,0%)	9 (3,0%)
Hài lòng khi điều dưỡng đưa đi làm cận lâm sàng	285 (96,3%)	11 (3,7%)

97,0% NB hài lòng khi điều dưỡng hướng dẫn, giải thích, tư vấn giáo dục sức khỏe, 96,3% NB hài lòng khi điều dưỡng đưa đi làm cận lâm sàng, 95,6% NB hài lòng khi thực hiện kỹ thuật chăm sóc, 94,6% NB hài lòng khi giao tiếp với điều dưỡng.

- Đánh giá mức độ hài lòng của NB khi giao tiếp với nhân viên kế toán viện phí (n = 296):

+ Hài lòng: 290 NB (98,0%).

+ Chưa hài lòng: 6 NB (2,0%).

98,0% NB hài lòng khi giao tiếp với nhân viên kế toán viện phí, nhưng vẫn còn 2,0% NB chưa hài lòng.

Bảng 5. Đánh giá mức độ hài lòng của NB về cơ sở hạ tầng (n = 296):

Nội dung	Hài lòng	Chưa hài lòng
Hài lòng với sự sạch sẽ của buồng bệnh	247 (83,4%)	49 (16,6%)
Hài lòng với sự sạch sẽ của nhà vệ sinh	240 (81,1%)	56 (18,9%)
Hài lòng với sự sạch sẽ của giường, chiếu, tủ đầu giường, bàn, ghế, quạt	235 (79,4%)	61 (20,6%)
Hài lòng với sự sạch sẽ của gối, chăn, màn, quần áo	245 (82,8%)	51 (17,2%)

Trong các tiểu mục NB hài lòng về cơ sở hạ tầng thấy, tỉ lệ hài lòng NB khá cao, như sự sạch sẽ của buồng bệnh (83,4%), hài lòng sự sạch sẽ của gối, chăn, màn, quần áo (82,8%), hài lòng với

sự sạch sẽ của nhà vệ sinh (81,1%), hài lòng với sự sạch sẽ của giường, chiếu, tủ đầu giường, bàn, ghế, quạt (79,4%). Bệnh viện Quân y 13 mới được đầu tư đưa vào sử dụng khối nhà ngoại đa năng, còn khối nội chưa được đầu tư xây mới, nhiều phòng ở các khoa nội xây dựng từ năm 1959, vì vậy ảnh hưởng không nhỏ đến chất lượng dịch vụ y tế của bệnh viện.

- Đánh giá mức độ hài lòng của NB về sự an toàn trong quá trình nằm viện (n = 296):

+ Hài lòng: 289 NB (97,6%).

+ Chưa hài lòng: 7 NB (2,4%).

97,6% NB hài lòng về sự an toàn trong quá trình nằm viện, còn lại 2,4% chưa hài lòng, đây cũng là vấn đề mà bệnh viện cần quan tâm.

Bảng 6. Đánh giá mức độ hài lòng của NB đối với kết quả sau thời gian nằm viện (n = 296):

Nội dung	Hài lòng	Chưa hài lòng
Hài lòng về tính công bằng trong quá trình điều trị	288 (97,3%)	8 (2,7%)
Hài lòng về thủ tục hành chính sau thời gian nằm viện	291 (98,3%)	5 (1,7%)

Tỉ lệ hài lòng về tính công bằng trong quá trình điều trị (97,3%) và thủ tục hành chính sau thời gian nằm viện (98,3%) khá cao.

- Đánh giá mức độ hài lòng chung của NB về chất lượng chăm sóc sức khỏe tại Bệnh viện (n = 296):

+ Hài lòng: 283 NB (95,6%).

+ Chưa hài lòng: 13 NB (4,4%).

NB hài lòng về chất lượng chăm sóc sức khỏe tại bệnh viện chiếm tỉ lệ cao (95,6%).

- Ý kiến đóng góp của NB về nâng cao chất lượng bệnh viện:

Bảng 7. Ý kiến đóng góp của NB về nâng cao chất lượng bệnh viện.

Nội dung góp ý	Khối nội	Khối ngoại	Tổng	Tỉ lệ %
Trang bị tivi, quạt cần tăng thêm	6	5	11	16,2
Buồng bệnh, nhà vệ sinh, nhà tắm hệ thống nước cần phải sửa chữa kịp thời	15	6	21	30,9
Tăng cường thiết bị máy móc hiện đại phục vụ khám chữa bệnh	16	17	33	48,5
Bác sĩ, điều dưỡng cần quan tâm đến bệnh nhân hơn nữa	2	1	3	4,4
Tổng	39	29	68	100

Trong 68 ý kiến đóng góp của NB về nâng cao chất lượng bệnh viện, có 48,5% ý kiến đề nghị tăng cường thiết bị máy móc hiện đại phục vụ khám chữa bệnh; 30,9% ý kiến đề nghị sửa chữa buồng bệnh,

nhà vệ sinh; 16,2% ý kiến đề nghị trang bị thêm tivi, quạt; 4,4% ý kiến bác sĩ, điều dưỡng cần quan tâm đến NB hơn nữa.

4. KẾT LUẬN.

Nghiên cứu sự hài lòng của 296 NB là quân nhân điều trị nội trú đến khi ra viện tại Bệnh viện Quân y 13, kết luận:

- NB từ 18-58 tuổi, trung bình 30 tuổi, trong đó, NB từ 18-29 tuổi chiếm tỉ lệ cao nhất (55,7%). Đa số NB là nam giới (95,4%).

- 95,5% NB hài lòng về yếu tố thời gian tiếp cận chăm sóc sức khỏe; 96,0% NB hài lòng về yếu tố tiếp cận và tương tác với nhân viên y tế; 97,1% NB hài lòng với kết quả sau thời gian nằm viện; 81,7% NB hài lòng về cơ sở vật chất. Tỉ lệ hài lòng chung của NB theo 4 yếu tố trên là 92,6%.

- Có 68 ý kiến đóng góp của NB về nâng cao chất lượng bệnh viện, trong đó có 48,5% ý kiến đề nghị tăng cường thiết bị máy móc hiện đại phục vụ khám chữa bệnh; 30,9% ý kiến đề nghị sửa chữa buồng bệnh, nhà vệ sinh; 16,2% ý kiến đề nghị trang bị thêm tivi, quạt; 4,4% ý kiến đề nghị bác sĩ, điều dưỡng cần quan tâm đến NB hơn nữa.

Qua nghiên cứu, chúng tôi đưa ra một số kiến nghị sau:

- Bệnh viện đầu tư xây dựng khu nhà khối nội mới, trước mắt cần cải tạo nâng cấp buồng bệnh cũ đã xuống cấp; tổ chức giám sát, đánh giá thực hiện quy tắc ứng xử, kĩ năng giao tiếp với NB của cán bộ, nhân viên; bổ sung các trang thiết bị hiện đại, các phương tiện nghe nhìn nhằm đáp ứng nhu cầu phục vụ ngày càng cao của NB; quảng bá về dịch vụ kĩ thuật mới để người dân biết nhiều hơn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Trương Bích Ngọc (2011), *Đánh giá sự hài lòng của NB nội trú ở một số khoa của Bệnh viện Đa khoa Đồng Tháp năm 2011*, Đại học Y tế công cộng.

2. Nguyễn Thị Tuyết Nhung (2013), *Khảo sát sự hài lòng của NB và thân nhân NB nội trú về chất lượng dịch vụ y tế tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Bình Định năm 2013*.

3. Nguyễn Đức Thành (2006), *Nghiên cứu sự hài lòng của NB nội trú về chất lượng chăm sóc sức khỏe tại các Bệnh viện tỉnh Hòa Bình*, Trường Đại học Y tế công cộng, Hà Nội.

4. 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, Bệnh viện Bạch Mai năm 2008*. □

KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH...

(Tiếp theo trang 104)

- Những điểm mạnh của bệnh viện được NB hài lòng chiếm tỉ lệ cao là: các lối đi trong bệnh viện bằng phẳng dễ đi; các chỉ định cận lâm sàng đều cần thiết, hợp lý; môi trường trong khuôn viên trong bệnh viện xanh, sạch, đẹp; nhân viên y tế không có biểu hiện ban ơn, gợi ý tiền quà; nhân viên y tế đối xử công bằng giữa các NB.

- Một số hạn chế của bệnh viện, đó là: các khối nhà, buồng bệnh khó tìm; các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng chưa rõ ràng; việc công khai thuốc trước khi sử dụng cho NB chưa bảo đảm; phổ biến nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện chưa tốt; cơ sở hạ tầng bệnh viện xuống cấp; NB khó tìm gọi, hỏi được nhân viên y tế khi cần.

Để nâng cao hơn nữa chất lượng chăm sóc, điều trị NB tại Bệnh viện Quân y 268, chúng tôi kiến nghị: thực hiện tốt xây dựng chính quy ở bệnh viện, làm các sơ đồ, biển bảng chỉ dẫn rõ ràng, dễ hiểu; thực hiện kiểm tra, đôn đốc việc chấp hành chế độ chuyên môn bệnh viện, các quy trình, quy định về kĩ thuật chuyên môn của bệnh viện; cần nâng cao kỹ năng giao tiếp, kỹ năng chăm sóc NB cho nhân viên y tế trong bệnh viện; đầu tư cơ sở vật chất, cải thiện chất lượng công trình vệ sinh bệnh viện để đáp ứng nhu cầu thực tế cho NB đến khám chữa bệnh.

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Công văn số 1334/KCB-QLCL của Cục Quản lý khám, chữa bệnh năm 2015 về *"Mẫu phiếu khảo sát sự hài lòng của NB nội trú và nhân viên y tế"* và Hướng dẫn các đơn vị thực hiện thống nhất trên phạm vi toàn quốc.

2. Nguyễn Ngọc Ly (2013) "Đánh giá sự hài lòng của NB với công tác chăm sóc điều dưỡng tại Khoa Nội tổng hợp, Bệnh viện đa khoa tỉnh Tuyên Quang", *Điều dưỡng Việt Nam*, trang 56-58.

3. Phạm Đức Mục (2004), *Phương pháp nghiên cứu điều dưỡng*, Nhà xuất bản Y học, Hà Nội.

4. 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 ở tỉnh Phú Thọ năm 2006-2007", *Kỷ yếu các đề tài nghiên cứu khoa học điều dưỡng*, Hội nghị khoa học Điều dưỡng toàn quốc lần thứ III, trang 17-23.

5. Nguyễn Thị Thảo, Vũ Thị Dung (2008), "Khảo sát sự hài lòng của NB và đề xuất các biện pháp nâng cao chất lượng khám, điều trị tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Quân y 4, Quân đoàn 4", *Kỷ yếu Hội nghị khoa học điều dưỡng toàn quân lần thứ 2*, tr. 83-87. □