

KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ VỀ HOẠT ĐỘNG CÔNG TÁC XÃ HỘI TẠI BỆNH VIỆN TRUNG ƯƠNG QUÂN ĐỘI 108, NĂM 2021

Nguyễn Thị Thùy Linh¹, Tạ Việt Khôi¹, Bùi Tuấn Khoa¹

TÓM TẮT: Nghiên cứu mô tả cắt ngang mức độ hài lòng của 384 người bệnh điều trị nội trú ít nhất 3 ngày, tại Bệnh viện Trung ương Quân đội 108, từ ngày 01-31/5/2022 về hoạt động công tác xã hội của Bệnh viện.

Kết quả: Tỷ lệ người bệnh là nam giới chiếm 59,6%; từ 41-60 tuổi chiếm 39,6%; có trình độ học vấn trung học phổ thông chiếm 34,5%; có mức sống trung bình chiếm 72,8%; có bảo hiểm y tế chiếm 93,0%. Các hoạt động công tác xã hội tại Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 được phần lớn người bệnh đánh giá điểm trung bình đều trên 4,1 điểm. Với hoạt động chỉ dẫn, tư vấn thông tin chung về khám chữa bệnh: tỷ lệ người bệnh hài lòng, rất hài lòng đạt từ 73,0-92,9% (điểm mức độ hài lòng trung bình từ 4,1-4,4 điểm). Với hoạt động truyền thông, quan hệ công chúng: tỷ lệ người bệnh hài lòng, rất hài lòng đạt từ 69,0-73,5% (điểm mức độ hài lòng trung bình từ 4,1-4,2 điểm). Với hoạt động tổ chức sự kiện, vận động tài trợ: tỷ lệ người bệnh hài lòng, rất hài lòng đạt từ 72,5-84,0% (với điểm mức độ hài lòng trung bình từ 4,1-4,4 điểm).

Từ khóa: Sự hài lòng, người bệnh, công tác xã hội, Bệnh viện Trung ương Quân đội 108.

ABSTRACT: A cross-sectional descriptive study to survey satisfaction of 384 inpatients who were treated at least 3 days, at 108 Military Central Hospital, from 01st May 1 to 31th, 2022 about the hospital's social work activities.

Results: The proportion of male patients accounts for 59.6%; from 41 to 60 years old accounts for 39.6%; high school education, accounts for 34.5%; average standard of living accounts for 72.8%; health insurance accounts for 93.0%. Social work activities at 108 Military Central Hospital were evaluated by inpatients with score over 4.1 point. The activities of instruction and consultation for examination and treatment: 73.0% to 92.9% satisfied patient and very satisfied patient (average score 4.1-4.4). The activities of communication and public relations: 69.0% to 73.5% satisfied patient and very satisfied patient (average score 4.1-4.2). The activities of event management and sponsorship: 72.5% to 84.0% satisfied patient and very satisfied patient (average score 4.1-4.4)

Keywords: Satisfaction, patient, social work, Military Central Hospital 108.

Chịu trách nhiệm nội dung: Nguyễn Thị Thùy Linh, Email: nttlinh108@gmail.com

Ngày nhận bài: 14/11/2022; mời phản biện khoa học: 12/2022; chấp nhận đăng: 15/12/2022.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ.

Công tác xã hội (CTXH) trong bệnh viện được hình thành ở Hoa Kỳ từ khoảng đầu thế kỉ XX [7]. Tại Việt Nam, Thủ tướng Chính phủ kí Quyết định số 32/2010/QĐ-TTg về "Đề án phát triển nghề CTXH ở Việt Nam, giai đoạn 2010-2020"^[1]. Đây được coi là mốc thời gian bắt đầu cho sự phát triển nghề CTXH ở nước ta. Từ đó đến nay, đã có nhiều văn bản được các cơ quan có thẩm quyền xây dựng và ban hành nhằm đưa nghề CTXH thực sự đi vào đời sống, như Thông tư số 08/2010/TT-BNV của Bộ Nội vụ ngày 25/8/2010 (quy định chức danh, mã số ngạch viên chức CTXH) [2]; Thông tư số 34/2010/TT-BLĐTBXH của Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội ngày 8/11/2010 (quy định tiêu chuẩn nghiệp vụ các ngạch viên chức CTXH) [3]...

Hoạt động CTXH tại Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 được triển khai theo chức năng, nhiệm vụ tại Thông tư số 43/2015/TT-BYT ngày 26/11/2015 của Bộ Y tế (quy định về nhiệm vụ và hình thức tổ chức thực hiện nhiệm vụ CTXH của bệnh viện) [5], với mô hình hoạt động phối hợp cả chiều ngang và chiều dọc. Các mặt hoạt động CTXH chính tại đây bao gồm: (1) Hỗ trợ, hướng dẫn người bệnh (NB); (2) Truyền thông; (3) Vận động tài trợ; (4) Điện thoại chăm sóc NB; (5) Nhà lưu trú. Trong đó, các hoạt động hỗ trợ, hướng dẫn NB có nhân viên CTXH chuyên trách thực hiện tại các khoa lâm sàng và cận lâm sàng; các hoạt động truyền thông có nhân viên phụ trách, bám nắm theo khối chuyên môn... Qua đó, CTXH tại đây đã góp phần không nhỏ, hỗ trợ cho nhiệm vụ chăm sóc sức khỏe y tế cộng đồng và nâng cao chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh.

¹ Bệnh viện Trung ương Quân đội 108

Với mục đích nâng cao chất lượng CTXH tại Bệnh viện, chúng tôi thực hiện nghiên cứu này nhằm khảo sát mức độ hài lòng của NB điều trị nội trú về hoạt động CTXH tại Bệnh viện Trung ương Quân đội 108, năm 2021.

2. ĐỐI TƯỢNG, PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.

2.1. Đối tượng nghiên cứu:

384 NB điều trị nội trú từ 3 ngày trở lên tại các khoa lâm sàng, Bệnh viện Trung ương Quân đội 108, từ 01/05/2021 đến 31/05/2021.

Loại trừ NB không đủ khả năng trả lời các câu hỏi theo mẫu; NB không đồng ý tham gia nghiên cứu.

2.2. Phương pháp nghiên cứu:

- Thiết kế nghiên cứu: mô tả cắt ngang.

- Phương pháp chọn mẫu: chọn mẫu ngẫu nhiên có hệ thống. Áp dụng công thức tính cỡ mẫu cho nghiên cứu mô tả để xác định một tỉ lệ:

$$n = \frac{Z^2_{1-\alpha/2} p (1-p)}{d}$$

Trong đó: n là cỡ mẫu tối thiểu; $Z_{(1-\alpha/2)}$ là hệ số tin cậy, với độ tin cậy 95% ($\alpha = 0,05$), $Z_{(1-\alpha/2)} = 1,96$; p là tỉ lệ ước đoán (chúng tôi chọn $p = 0,5$ do chưa có nghiên cứu nào về nội dung này để tính toán cỡ mẫu); d là sai số tuyệt đối, chọn $d = 0,05$. Thay vào công thức trên, tính được $n = 384$.

- Phương tiện nghiên cứu: chúng tôi xây dựng bộ phiếu khảo sát gồm 2 phần:

+ Phần thông tin chung về NB: tuổi, giới tính, nơi sinh sống, trình độ học vấn, khoảng cách từ nơi sinh sống đến bệnh viện, lần khám bệnh, có hay không có sử dụng thẻ bảo hiểm y tế...

+ Phần đánh giá sự hài lòng của NB: NB tự đánh giá (cho điểm theo thang điểm Likert) về 5 mặt hoạt động CTXH mà họ đã trải nghiệm trong quá trình khám, chữa bệnh tại Bệnh viện Trung ương Quân đội 108.

- Đánh giá sự hài lòng của NB theo thang điểm Likert với 5 mức lựa chọn, gồm: mức 1 (rất không hài lòng, rất không tốt, rất không đồng ý = 1 điểm); mức 2 (không hài lòng, không tốt, không đồng ý = 2 điểm); mức 3 (bình thường, chấp nhận = 3 điểm); mức 4 (hài lòng, tốt, đồng ý = 4 điểm); mức 5 (rất hài lòng, rất tốt, rất đồng ý = 5 điểm). Từ đánh giá của NB theo thang điểm Likert, chúng tôi sử dụng khoảng điểm để nhận định sự hài lòng chung của NB như sau:

- + Từ 1,00-1,80 điểm: NB rất không hài lòng.
- + Từ 1,81-2,60 điểm: NB không hài lòng.
- + Từ 2,61-3,40 điểm: NB không ý kiến.
- + Từ 3,41-4,20 điểm: NB hài lòng.
- + Trên 4,21 điểm: NB rất hài lòng.

- Đạo đức: nghiên cứu được thông qua Hội đồng đạo đức Bệnh viện. Mọi thông tin NB được bảo mật và chỉ sử dụng cho mục đích nghiên cứu.

- Xử lí số liệu: bằng phần mềm Excel và phần mềm SPSS 16.0.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU.

3.1. Thông tin chung về NB:

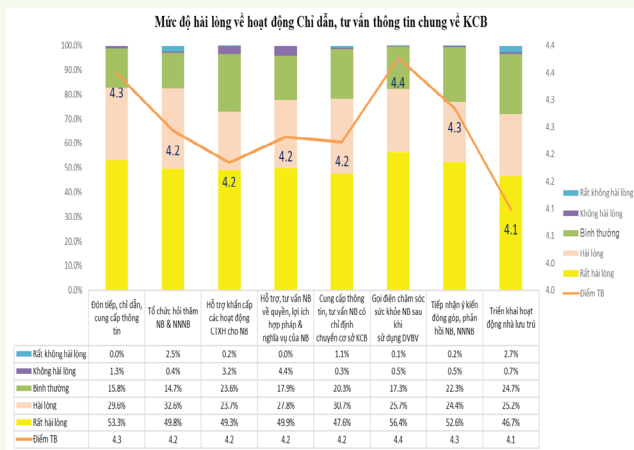
Bảng 1. Thông tin chung về NB (n = 384).

Thông tin chung về NB		Số NB (%)
Tuổi	≤ 20 tuổi	15 (4,0%)
	Từ 21-40 tuổi	94 (24,4%)
	Từ 41-60 tuổi	152 (39,6%)
	Trên 60 tuổi	123 (32,0%)
Giới tính	Nam	229 (59,6%)
	Nữ	155 (40,4%)
Trình độ học vấn	Đại học/sau đại học	124 (32,3%)
	Trung cấp/cao đẳng	77 (20,0%)
	Trung học phổ thông	132 (34,5%)
	Trung học cơ sở	39 (10,2%)
	Tiểu học	09 (2,6%)
	Mù chữ	03 (0,4%)
Mức sống	Nghèo	13 (3,3%)
	Cận nghèo	29 (7,5%)
	Trung bình	279 (72,8%)
	Khá	61 (15,8%)
	Giàu	02 (0,6%)
BHYT	Có	357 (93,0%)
	Không	27 (7,0%)
Diện bảo hiểm y tế	Quân/BHYT quân	66 (17,3%)
	BHYT quân hưu	59 (15,4%)
	BHYT khác	238 (62,0%)
	Dịch vụ	21 (5,3%)
Tỉ lệ chi trả BHYT	Từ 10-40%	46 (12,1%)
	Từ 41-60%	09 (2,3%)
	Từ 61-80%	143 (37,3%)
	Trên 80%	186 (48,3%)
Khoa điều trị	Khối Ngoại	187 (49,4%)
	Khối Nội	197 (50,6%)
Số ngày điều trị	Từ 3-5 ngày	136 (35,4%)
	Từ 6-10 ngày	119 (31,0%)
	Từ 11-15 ngày	36 (9,5%)
	Trên 15 ngày	59 (15,3%)
	Không trả lời	34 (8,8%)
Tài chính	Tự chi trả được	301 (78,4%)
	Phải vay mượn	83 (21,6%)

Đa số NB là nam giới (59,6%), từ 41-60 tuổi (39,6%), có trình độ học vấn trung học phổ thông (34,5%), mức sống trung bình (72,8%), có bảo hiểm y tế (93,0%), diện bảo hiểm y tế chi trả trên 80% chi phí điều trị (48,3%), số ngày điều trị từ 3-5 ngày (35,4%) và NB có khả năng tự chi trả (78,4%). Tỷ lệ NB điều trị tại khối nội và khối ngoại khoa tương đương nhau (50,6% so với 49,4%).

3.2. Kết quả khảo sát sự hài lòng của NB về hoạt động CTXH:

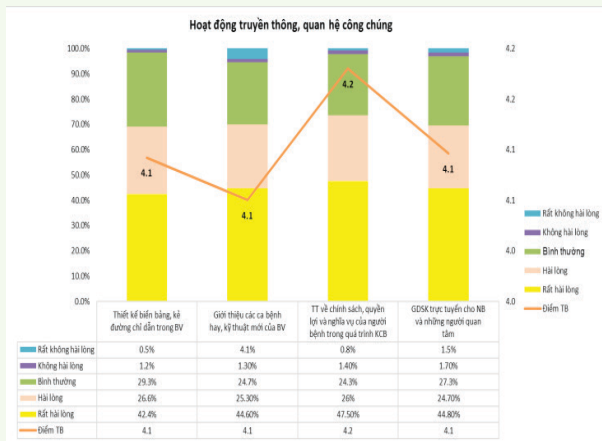
- Mức độ hài lòng của NB về hoạt động chỉ dẫn, tư vấn thông tin chung trong khám, chữa bệnh:



Biểu đồ 1. Mức độ hài lòng của NB về hoạt động chỉ dẫn, tư vấn thông tin chung trong khám, chữa bệnh.

NB hài lòng cao nhất ở mục gọi điện chăm sóc sức khỏe NB sau khi sử dụng dịch vụ khám, chữa bệnh (điểm trung bình là 4,4 điểm) với tỷ lệ NB hài lòng, rất hài lòng đạt 82,1%. Tuy nhiên, tỷ lệ NB hài lòng mục triển khai hoạt động nhà lưu trú chưa cao (trung bình đạt 4,1 điểm), với tỷ lệ NB rất hài lòng, hài lòng đạt 71,9%.

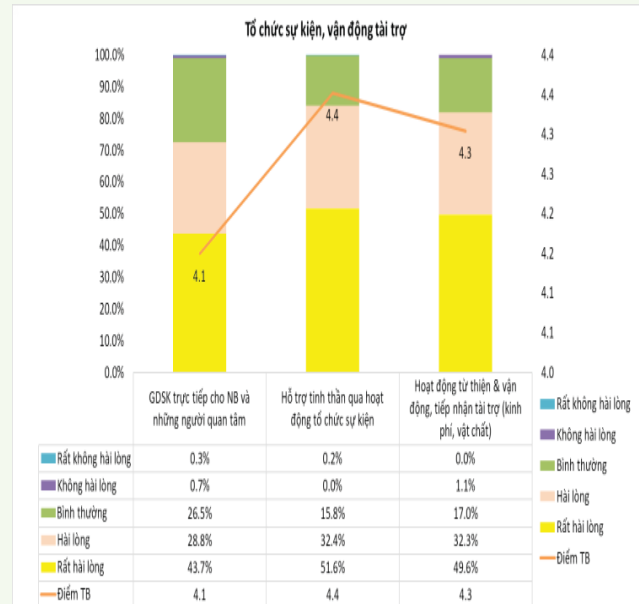
- Mức độ hài lòng của NB về hoạt động truyền thông, quan hệ công chúng:



Biểu đồ 2. Mức độ hài lòng của NB về hoạt động truyền thông, quan hệ công chúng.

NB hài lòng cao nhất ở nội dung liên quan đến thông tin về chính sách, quyền lợi, nghĩa vụ của NB trong quá trình khám, chữa bệnh (tỷ lệ hài lòng, rất hài lòng đạt 73,5%, điểm trung bình đạt 4,2).

- Mức độ hài lòng của NB về hoạt động tổ chức sự kiện, vận động tài trợ:



Biểu đồ 3. Mức độ hài lòng của NB về hoạt động tổ chức sự kiện, vận động tài trợ.

Về tổ chức sự kiện và vận động tài trợ, NB hài lòng cao nhất ở nội dung hỗ trợ tinh thần qua hoạt động tổ chức sự kiện (4,4 điểm), tỷ lệ NB hài lòng, rất hài lòng đạt 84,0%.

4. BÀN LUẬN.

Năm 2021 là năm cả nước phải đối mặt với đại dịch COVID-19, các nhân viên CTXH tham gia vào đội ngũ tuyến đầu trong mọi công tác phòng, chống dịch tại Bệnh viện, do vậy, CTXH được tăng cường tối đa tại các vị trí trọng điểm, từ khu vực phòng khám bệnh đến tất cả các vị trí tại các khoa lâm sàng. Qua khảo sát, nhóm nghiên cứu thấy, năm 2021 các hoạt động CTXH liên quan đến hình thức trực tuyến có tỷ lệ NB hài lòng, rất hài lòng tăng cao hơn so với các các hoạt động CTXH tiếp xúc trực tiếp với NB. Mặt khác, tình hình dịch COVID-19 diễn biến phức tạp, việc di chuyển gặp nhiều khó khăn và thực hiện nghiêm các biện pháp phòng, chống dịch (nhất là quy định 5K của Bộ y tế).

Kết quả nghiên cứu cho thấy, mức độ hài lòng của NB năm 2021 ở một số hoạt động CTXH có sự thay đổi so với nghiên cứu của Nguyễn Thị Thủy Linh khi đánh giá sự hài lòng của NB nội trú về hoạt động CTXH tại Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 năm 2019 [6].

(Xem tiếp trang 25)

patients with hypothyroidism in Lebanon”, *EMHJ*, 25 (3-2019).

6. Yanxia Sun, Tianzuo Li, Nan Wang, et al (2012), “Perioperative systemic lidocaine for postoperative analgesia and recovery after abdominal surgery: a meta-analysis of randomized controlled trials”, *Diseases of the colon & rectum*, 55 (11): 1183-1194.

7. C Remy, E Marret, F Bonnet (2005), “Effects of acetaminophen on morphine side-effects and consumption after major surgery: meta-analysis of randomized controlled trials”, *British journal of anaesthesia*, 94 (4): 505-513.

8. James R Fricke Jr, David J Hewitt, Donna M Jordan, et al (2004), “A double-blind placebo-controlled comparison of tramadol/acetaminophen and tramadol in patients with postoperative dental pain”, *Pain*, 109(3): 250-257.

9. B Du Manoir, F Aubrun, M Langlois, et al (2003), “Randomized prospective study of the analgesic effect of nefopam after orthopaedic surgery”, *British journal of anaesthesia*, 91 (6): 836-841.

10. A.C Van Elstraete, P Sitbon (2013), “Median effective dose (ED50) of paracetamol and nefopam for postoperative pain: isobolographic analysis of their antinociceptive interaction”, *Minerva Anesthesiol*, 79 (3): 232. □

KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ VỀ HOẠT ĐỘNG CÔNG TÁC XÃ HỘI...

(Tiếp theo trang 61)

Trong nghiên cứu này, điểm trung bình hoạt động gọi điện chăm sóc sức khỏe NB sau khi trải nghiệm dịch vụ khám, chữa bệnh đạt 4,4 điểm, với tỉ lệ hài lòng, rất hài lòng đạt 82,1,1%; cao hơn kết quả nghiên cứu của Nguyễn Thị Thùy Linh (trung bình đạt 4,26 điểm). Trong khi đó, điểm trung bình hoạt động đón tiếp, chỉ dẫn, cung cấp thông tin và tiếp nhận ý kiến đóng góp, phản hồi NB, người nhà NB đạt 4,3 điểm; thấp hơn kết quả nghiên cứu của Nguyễn Thị Thùy Linh (trung bình đạt 4,45 điểm).

NB hài lòng hơn với hoạt động truyền thông, hướng dẫn cung cấp thông tin về chính sách, quyền lợi và nghĩa vụ của NB trong quá trình khám, chữa bệnh qua các kênh truyền thông đại chúng (như Fanpage, Facebook, radio nội bộ...), với điểm trung bình đạt 4,2 điểm. Sự hài lòng của NB về nhu cầu giáo dục sức khỏe bằng hình thức trực tuyến được đánh giá cao (trung bình đạt 4,2 điểm, cao hơn so

với năm 2019 (trung bình 4,1 điểm) [6]). Năm 2021, NB hài lòng vì được hỗ trợ cả về vật chất và tinh thần thông qua hoạt động vận động tài trợ và tổ chức sự kiện, với điểm trung bình đạt 4,4 điểm; cao hơn so với năm 2019 (4,35 điểm) [6]. Các hoạt động CTXH khác đều được NB đánh giá hài lòng (với điểm trung bình đều đạt từ 4 điểm trở lên).

5. KẾT LUẬN.

Nghiên cứu mức độ hài lòng của 384 NB điều trị nội trú về hoạt động CTXH tại Bệnh viện trung ương Quân đội 108, năm 2021, kết luận:

- Các mặt hoạt động CTXH tại Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 được phần lớn NB đánh giá điểm trung bình trên 4,1 điểm (từ hài lòng đến rất hài lòng), cụ thể như sau:

+ Hoạt động chỉ dẫn, tư vấn thông tin chung về khám chữa bệnh: tỉ lệ NB hài lòng, rất hài lòng đạt từ 73,0-92,9%, với điểm mức độ hài lòng trung bình từ 4,1-4,4 điểm.

+ Hoạt động truyền thông, quan hệ công chúng: tỉ lệ NB hài lòng, rất hài lòng đạt từ 69,0-73,5%, với điểm mức độ hài lòng trung bình từ 4,1-4,2 điểm.

+ Hoạt động tổ chức sự kiện, vận động tài trợ: tỉ lệ NB hài lòng, rất hài lòng đạt từ 72,5-84,0%, với điểm mức độ hài lòng trung bình từ 4,1-4,4 điểm.

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Thủ tướng Chính Phủ (2010), *Đề án số 32/2010/QĐ-TTg v/v Phát triển nghề CTXH ở Việt Nam, giai đoạn 2010-2020*.

2. Bộ Nội vụ - Bộ Y Tế (2010), *Thông tư số 08/2010/TT-BNV ngày 25/8/2010 về việc ban hành chức danh, mã số ngạch viên chức CTXH*.

3. Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội (2010), *Thông tư số 34/2010/TT-BLĐTBXH ngày 8/11/2010 về việc quy định tiêu chuẩn nghiệp vụ các ngạch viên chức CTXH*.

4. Bộ Y tế (2011), *Quyết định 2514/QĐ-BYT ngày 15/7/2011 về việc phê duyệt Đề án phát triển nghề CTXH trong ngành y tế, giai đoạn 2011-2020*.

5. Bộ Y tế (2015), *Thông tư số 43/2015/TT-BYT ngày 26/11/2015 Quy định về nhiệm vụ và hình thức tổ chức thực hiện nhiệm vụ CTXH của Bệnh viện*.

6. Nguyễn Thị Thùy Linh (2020), “Đánh giá mức độ hài lòng về hoạt động CTXH của bệnh nhân nội trú tại Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 năm 2019”, *Tạp chí Y dược lâm sàng 108*, Tập 15 (số 6/2020).

7. Gehlert S (2012), *Hand book of Health Social Work*, John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey. □