

ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ TẠI BỆNH VIỆN PHỔI TRUNG ƯƠNG

PHẠM THỊ NHUYỄN

Trường Đại học Kỹ thuật Y tế Hải Dương

TÓM TẮT

Khảo sát sự hài lòng của người bệnh (NB) điều trị nội trú là đánh giá toàn diện về uy tín và chất lượng dịch vụ của bệnh viện (BV) nhằm giúp BV cải tiến phương thức phục vụ và nâng cao chất lượng khám chữa bệnh [1], [3].

Nghiên cứu mô tả cắt ngang 500 NB điều trị nội trú tại Bệnh viện Phổi Trung ương, trong đó: nam nhiều hơn nữ. Độ tuổi từ 15- 90, tuổi trung bình: 48 ± 20 . NB đến từ thành thị (34%), nông thôn (54%) và miền núi (12%) và nghề nghiệp: làm ruộng (38%), cán bộ hưu trí (8%), viên chức (28%), HSSV (8%) và nghề khác (18%). Đa số NB điều trị lần đầu (56%). NB hài lòng với BV nói chung là 91,8%: cao nhất thuộc về các khoa cận lâm sàng (45%), tiếp đến phòng khám (32%) và thấp nhất thuộc các khoa lâm sàng (23%). NB chưa hài lòng về: nếp sống văn minh, thu và thanh toán viện phí, thực hiện nhiệm vụ của ĐD, dịch vụ tại các khoa cận lâm sàng. Lý do NB chưa hài lòng: Vệ sinh BV (16%), cơ sở vật chất (9,2%), trang thiết bị (5%), chất lượng quần áo BV (22%) và nhà ăn của BV...

Từ khóa: hài lòng, người bệnh, điều trị, nội trú, bệnh viện, phổi, trung ương

SUMMARY

Surveys of patient satisfaction Inpatient treatment is a comprehensive assessment of the credibility and quality of hospital services to help improve service modes and improve the quality of care disease [1], [3].

Cross-sectional descriptive study of 500 patients inpatient residential treatment at National Lung Hospital, in which men than women. Ages 15-90,

mean age: 48 ± 20 . Patients came from urban areas (34%), rural (54%) and Mountain (12%) and occupation: farming (38%), retired (8%) and employees (28%), students (8%) and other occupations (18%). Most of NB first treatment (56%). patients generally satisfied with BV is 91.8%: the highest of the clinical departments (45%), followed by surgery (32%) and lowest in the clinical departments (23%). Patients not satisfied: a civilized lifestyle, collection and payment of hospital fees, made by Representative tasks and services in the clinical departments. Reasons for not satisfied patients: Cleaning hospital (16%). facilities (9.2%), equipment (5%), quality clothing of the hospital (22%) and hospital cafeterias...

Keywords: happy, patient, treatment, inpatient, hospital, lung, central

ĐẶT VẤN ĐỀ

Theo Tổ chức Y tế Thế giới: Chất lượng dịch vụ y tế tác động đến sự hài lòng của NB và ngược lại sự hài lòng của NB có thể đánh giá được hiệu quả của dịch vụ do BV và ngành y tế cung cấp. Cho nên NB chính là đối tượng trực tiếp xác định việc đánh giá uy tín chất lượng phục vụ dịch vụ ở BV, trong đó một phần quan trọng là đánh giá tinh thần, thái độ, trách nhiệm phục vụ của nhân viên y tế [8], [9] Chỉ số hài lòng của người bệnh là tiêu chí dùng để đo lường sự đáp ứng của các cơ sở y tế đối với những mong đợi của NB đối với các dịch vụ y tế. Sự kém hài lòng của NB có quan hệ nhân quả với khiếu kiện và là nguyên nhân thúc đẩy ý định khiếu kiện [2]. Theo báo cáo của Bộ Y tế Mỹ năm 2002

có 1,53% NB gặp tai nạn sự cố y khoa trong bệnh viện, trong đó có 12% các trường hợp khiếu kiện phải đưa ra Tòa và dưới 2% nhận được đền bù của các cơ sở y tế. Xu hướng khiếu kiện gia tăng luôn là mối quan tâm không chỉ đối với người lãnh đạo BV mà còn tất cả các cán bộ y tế. Khiếu kiện làm mất khách hàng trung thành, phá vỡ mối quan hệ thầy thuốc-NB, làm giảm hình ảnh của ngành y tế, đồng thời làm gia tăng phí tổn y tế cho cả NB và cơ sở y tế do phải đương đầu với khiếu kiện. Vì vậy, sự hài lòng của NB là tài sản của BV trong nỗ lực nâng cao chất lượng dịch vụ và duy trì NB / khách hàng thân thiện [8].

Bộ Y tế đã có Quy định về chế độ giao tiếp, tăng cường ý thức, nâng cao tinh thần thái độ phục vụ và chất lượng chăm sóc NB tại các cơ sở y tế. Hàng năm, khi tiến hành kiểm tra BV, Bộ Y tế cũng xác định nội dung chính của sự khảo sát sự hài lòng của NB điều trị nội trú nhằm giúp BV cải tiến phương thức phục vụ và nâng cao chất lượng khám chữa bệnh [1].

Bệnh viện Lao và Bệnh phổi Trung ương là bệnh viện chuyên khoa tuyến cao nhất về Lao và Bệnh phổi, trực thuộc Bộ Y Tế. Bệnh viện là đơn vị thường trực điều hành và là đầu mối hợp tác quốc tế của Dự án phòng chống lao, Chương trình chống nhiễm khuẩn hô hấp cấp tính ở trẻ em, là cơ sở thực hành đào tạo Đại học và sau đại học trong lĩnh vực chuyên khoa. Nhằm đánh giá hiệu quả chăm sóc của NVYT bệnh viện đối với người bệnh, chúng tôi tiến hành nghiên cứu đề tài "Đánh giá sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Phổi Trung ương". Mục tiêu nghiên cứu

1. Tìm hiểu sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Phổi Trung ương
2. Xác định một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Phổi Trung ương

ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

1. Địa điểm nghiên cứu (NC): Bệnh viện Phổi Trung ương
2. Thời gian NC: 2012
3. Thiết kế NC: Mô tả cắt ngang
4. Đối tượng NC: 500 NB điều trị nội trú tại BV Phổi Trung ương
5. Phương pháp chọn mẫu NC

Tiêu chuẩn chọn mẫu: NB điều trị 3 ngày trở lên, tỉnh táo, biết chữ và đồng ý tham gia NC. NB tại các khoa lâm sàng, cận lâm sàng và phòng khám có cơ hội như nhau chọn vào NC. Căn cứ vào bảng theo dõi tên người bệnh đánh giá ngẫu nhiên hệ thống từ người bệnh giường số 1 đến khi đủ mẫu.

6. Công cụ nghiên cứu

Bộ câu hỏi gồm 60 câu hỏi được chia làm 5 phần:

- Phần 1: Thông tin chung về người bệnh.
 Phần 2: Khảo sát sự hài lòng của người bệnh đối với khoa khám bệnh.
 Phần 3: Khảo sát hài lòng của người bệnh đối với các khoa lâm sàng.
 Phần 4: Khảo sát sự hài lòng của người bệnh đối với các khoa cận lâm sàng.

Phần 5: Khảo sát sự hài lòng của người bệnh đối với bệnh viện nói chung.

7. Các bước tiến hành nghiên cứu

7.1 Phần chuẩn bị:

Thiết kế bộ câu hỏi, tập huấn điều tra viên, thử nghiệm bộ câu hỏi.

7.2 Phần thu thập thông tin

- Tư vấn viên là Giảng viên Trường Đại học Kỹ thuật Y tế Hải Dương.

- Sinh viên Khoa VLTL/PHCN được chia làm hai nhóm:

Nhóm 1: Điều tra viên (ĐTƯ) thu thập số liệu bằng cách: Sử dụng " Phiếu khảo sát sự hài lòng của NB điều trị nội trú tại Bệnh viện Phổi Trung ương"

Nhóm 2: Giám sát tất cả các bước thu thập số liệu trong quá trình NC

7.3 Vấn đề đạo đức trong nghiên cứu: Các thông tin thu thập là do sự hợp tác giữa NB với ĐTƯ sau đó được mã hóa và giữ bí mật. Nghiên cứu được sự đồng ý của đối tượng nghiên cứu.

7.4. Phân tích xử lý số liệu: sử dụng phần mềm SPSS 16.0 Thuật toán thống kê được sử dụng trong nc này là: số lượng (n), tỷ lệ % và giá trị trung bình.

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

1. Thông tin cá nhân của NB là đối tượng NC gồm 500 NB, trong đó:

- Phân bố theo giới: 310 nam (62%), 190 nữ (38%).
- Độ tuổi trung bình: 48 ± 20 tuổi, thấp nhất: 15 tuổi, cao nhất: 90 tuổi.
- Phân bố theo khu vực: thành thị (34%), nông thôn (54%) và miền núi (12%).
- Phân bố theo nghề nghiệp: làm ruộng (38%), cán bộ hưu trí (8%), viên chức (28%), học sinh, sinh viên (HSSV) (8%) và nghề khác (18%).
- Phân bố theo lần đến điều trị: Lần đầu (56%), lần thứ hai (38%), lần thứ ba (7%) và lần thứ tư trở lên (3%).

2. Sự hài lòng của NB về thái độ tiếp xúc của nhân viên y tế (NVYT).

Sự hài lòng của NB nói chung tại các Khoa phòng: Tỷ lệ NB hài lòng với Bệnh viện nói chung mới chỉ đạt 91,8%. Đây là một tỷ lệ rất cao. Với tỷ lệ 100% sự hài lòng của NB thuộc địa điểm NC, được phân bố như sau: Cao nhất thuộc về các khoa cận lâm sàng (45%), tiếp đến phòng khám (32%) và thấp nhất thuộc các khoa lâm sàng (23%).

Bảng 1. Ý kiến của NB về thái độ của NVYT tại phòng khám bệnh

Nội dung khảo sát	Có		Không	
	n	%	n	%
NVYT xưng hô đúng mực	464	92,8	36	7,2
NVYT có thái độ thông cảm với NB	384	76,8	116	23,2
NVYT hướng dẫn làm thủ tục khám	419	83,8	81	16,2
NVYT giải thích rõ lý do phải nằm viện	498	99,6	2	0,4
NVYT đưa NB vào khoa điều trị	490	98	10	2
NVYT gây phiền hà cho NB	9	1,8	491	98,2

Nhận xét: NVYT không thông cảm với NB (23,2%), không hướng dẫn rõ ràng cho NB (16,2%) và xưng hô chưa đúng mực (7,2%).

Bảng 2: Ý kiến của NB về thái độ của NVYT tại các khoa lâm sàng

Nội dung khảo sát	Có		Không	
	n	%	n	%
NVYT tiếp đón NB	435	87	65	13
NVYT xưng hô đúng mực	480	96	20	4
NVYT có thái độ thông cảm với NB	418	83,6	82	16,4
NVYT giải thích đúng tình trạng bệnh và phương pháp điều trị	464	92,8	36	7,2
NVYT giải thích tình trạng bệnh và cách chăm sóc phòng bệnh	281	56,2	219	43,8
NB được hướng dẫn chế độ ăn	454	90,8	46	9,2
NB được giải thích tác dụng và công khai thuốc hàng ngày	470	94	30	6
NB biết tên NVYT điều trị cho mình	440	88	60	12
NVYT gây phiền hà cho NB	5	1	495	99

Nhận xét: NB không được giải thích tình trạng bệnh (43,8%), không được hướng dẫn chế độ ăn (9,2%), không được giải thích tác dụng của thuốc, công khai thuốc hàng ngày (6%). Số ít NB chưa biết tên NVYT trực tiếp điều trị, chăm sóc cho mình (12%).

Bảng 3: Ý kiến của NB về thái độ của NVYT tại các khoa cận lâm sàng

Nội dung khảo sát	Có		Không	
	n	%	n	%
NVYT hướng dẫn, dặn dò chu đáo khi làm xét nghiệm, chiếu chụp...	380	76	120	24
NVYT xưng hô đúng mực	446	89,2	54	10,8
NVYT gây phiền hà cho NB	15	3	485	97

Nhận xét: Kỹ năng giao tiếp của NVYT đối với NB tại các khoa cận lâm sàng: xưng hô chưa đúng (10,8%), hướng dẫn, dặn dò NB chưa chu đáo (24%) và gây phiền hà cho NB (3%).

3. Sự hài lòng của người bệnh về chất lượng phục vụ của NVYT

Bảng 4: Thủ tục ra vào viện

Nội dung khảo sát	Có		Không	
	n	%	n	%
NB được khám theo thứ tự	393	78,6	107	21,4
NB gặp khó khăn, phiền hà khi làm thủ tục khám	40	8	460	92
Thu viện phí, thanh toán ra viện nhanh chóng, thuận tiện	445	89	55	11

Nhận xét: NB không được khám theo thứ tự (21,4%) NB gặp khó khăn phiền hà khi làm thủ tục khám (8%). NB chưa hài lòng về công tác thu viện phí và công tác thanh toán ra viện (11%).

Bảng 5: Điều dưỡng (ĐD) thực hiện y lệnh

Nội dung khảo sát	Có		Không	
	n	%	n	%
ĐD của phòng khám đo mạch, nhiệt độ, huyết áp	472	94,4	28	5,6
ĐD thực hiện: thay truyền dịch, lấy nhiệt độ kịp thời	484	96,8	16	3,2

Nhận xét: ĐD thay truyền dịch, lấy nhiệt độ cho NB chưa kịp thời (3,2%). ĐD của phòng khám không đo mạch, nhiệt độ, huyết áp cho NB (5,6%).

Bảng 6: Khảo sát tại khoa cận lâm sàng

Nội dung khảo sát	Có		Không	
	n	%	n	%
NB được làm xét nghiệm theo thứ tự	472	94,4	28	5,6
NB phải chờ đợi khi làm xét nghiệm	180	36	320	64

Nhận xét: NB chưa hài lòng vì phải chờ đợi khi làm xét nghiệm, siêu âm, chiếu chụp (64%) và không được làm xét nghiệm theo thứ tự (5,6%).

4. Một số yếu tố liên quan

Bảng 7. Một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của NB

Nội dung	n	%
Công tác vệ sinh môi trường BV		
BN hài lòng	420	84
BN chưa hài lòng	80	16
Tổng số	500	100
Cơ sở hạ tầng BV		
BN hài lòng	456	90,8
BN chưa hài lòng	44	9,2
Tổng số	500	100
Trang thiết bị BV		
BN hài lòng	475	95
BN chưa hài lòng	25	5
Tổng số	500	100
Chất lượng quần áo BV		
BN hài lòng	390	78
BN chưa hài lòng	110	22
Tổng số	500	100
Sử dụng nhà ăn BV		
BN hài lòng	280	56
BN chưa hài lòng	220	44
Tổng số	500	100

Nhận xét: NB chưa hài lòng do vệ sinh trong BV chưa sạch (16%), cơ sở vật chất (9,2%), về trang thiết bị BV (5%) và chất lượng quần áo BV (22%).

Thức ăn không ngon, đắt hơn ở ngoài và không đa dạng, chỉ có 56% NB ăn tại BV. Kết quả tương đối phù hợp với một số đề tài đã công bố...

BÀN LUẬN

1. Thông tin chung về đối tượng nghiên cứu.

Nghiên cứu mô tả cắt ngang 500 NB điều trị nội trú điều trị nội trú tại Bệnh viện Phổi Trung ương, trong đó: nam (62%) nhiều hơn nữ (38%). Độ tuổi trung bình: 48 ± 20 tuổi, thấp nhất: 15 tuổi, cao nhất: 90 tuổi. Gồm các khu vực: thành thị (34%), nông thôn (54%) và miền núi (12%).

- Phân bố theo nghề nghiệp: làm ruộng (38%), cán bộ hưu trí (8%), viên chức (28%), HSSV (8%) và nghề khác (18%). Đa số NB điều trị lần đầu (56%), lần thứ hai (38%), lần thứ ba (7%) và lần thứ tư trở lên (3%). Kết quả tương đối phù hợp với một số đề tài đã công bố [4], [6].

2. Sự hài lòng của NB về thái độ tiếp xúc của nhân viên y tế (NVYT)

Tỷ lệ NB hài lòng với Bệnh viện nói chung là 91,8%: cao nhất thuộc về các khoa cận lâm sàng (45%), tiếp đến phòng khám (32%) và thấp nhất thuộc các khoa lâm sàng (23%). Tương tự kết quả NC của một số tác giả [5], [6].

3. Sự hài lòng của người bệnh về chất lượng phục vụ của NVYT: Nhiều NB chưa hài lòng về nếp sống văn minh trong BV: không được khám theo thứ tự (21,4%), công tác thu viện phí và công tác thanh toán chậm (11%). ĐD truyền dịch, lấy nhiệt độ chưa kịp thời (5,6%), NB phải chờ đợi khi làm xét nghiệm (36%), siêu âm, chiếu chụp (5,6%). Không có sự khác biệt với kết quả NC của một số tác giả [4], [7].

4. Một số yếu tố liên quan: NB chưa hài lòng về: Vệ sinh trong BV (16%). Cơ sở vật chất (9,2%), trang thiết bị (5%) và về chất lượng quần áo BV (22%). Tỷ lệ NB dùng suất ăn của BV đạt 56%, do thức ăn BV không ngon và đắt hơn ở ngoài và thức ăn không đa dạng. Kết quả tương đối phù hợp với một số đề tài đã công bố [4], [5].

KẾT LUẬN

Nghiên cứu mô tả cắt ngang 500 NB điều trị nội trú điều trị nội trú tại Bệnh viện Phổi Trung ương, trong đó: nam nhiều hơn nữ. Độ tuổi từ 15-90, tuổi trung bình: 48 ± 20. NB đến từ các vùng: thành thị, nông thôn và miền núi và thuộc các nghề: làm ruộng, cán bộ hưu trí, viên chức, HSSV, và nghề khác. Đa số NB điều trị lần đầu.

Người bệnh hài lòng chung với BV là 91,8%: cao nhất thuộc về các khoa cận lâm sàng (45%), tiếp đến phòng khám (32%) và thấp nhất thuộc các khoa lâm sàng (23%). Người bệnh chưa hài lòng: về thu và thanh toán viện phí còn chậm, ĐD chưa chu đáo, phải chờ đợi lâu khi làm các xét nghiệm, siêu âm, chiếu chụp, Vệ sinh BV chưa tốt, cơ sở vật chất chưa đáp ứng, trang thiết bị chưa đủ và về chất lượng quần áo BV chưa tốt.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Y tế (1997), "Quy chế bệnh viện", Ban hành kèm theo Quyết định số 1895/1997/QĐ-BYT ngày 19/9/1997.

2. Bộ Y tế (2008), Quyết định số 29/2008/QĐ-BYT ngày 18/8/2008 của Bộ Y tế về việc ban hành Quy tắc ứng xử của cán bộ, viên chức trong các đơn vị sự nghiệp y tế.

3. Bộ Y tế (2010), Quyết định số 3125/QĐ-BYT ngày 27/8/ 2010 của Bộ trưởng Bộ Y tế về ban hành kiểm tra bệnh viện năm 2010 và công văn số 869/KCB-NV ngày 14/9/2010 về việc hướng dẫn kiểm tra bệnh viện năm 2010. dành cho các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa công lập.

4. Nguyễn Thị Kim Lan và cộng sự (2006), "Đánh giá sự hài lòng của người bệnh đến khám và điều trị tại Bệnh viện đa khoa Tiền Giang từ tháng 08/2005 đến tháng 08/2006". Kỷ yếu các đề tài nghiên cứu tại hội nghị khoa học Điều Dưỡng nhi khoa toàn quốc lần 4.

5. Phòng Điều Dưỡng Bệnh viện Bạch Mai (2008), "Khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú tại Bệnh viện Bạch Mai".

6. Hà Thị Soạn và CS (2007), "Đánh giá sự hài lòng của người bệnh và người nhà người bệnh đối với công tác khám chữa bệnh tại một số bệnh viện tỉnh Phú Thọ năm 2006,2007"- Kỷ yếu các đề tài nghiên cứu khoa học, Hội nghị khoa học điều dưỡng toàn quốc lần thứ III, Hội Điều dưỡng Việt Nam, 17-23.

7. Nguyễn Thị Ly và CS (2007), "Khảo sát sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại các bệnh viện tỉnh Hải Dương năm 2007", Kỷ yếu các đề tài nghiên cứu khoa học, Hội nghị khoa học điều dưỡng toàn quốc lần thứ III, Hội Điều dưỡng Việt Nam, 163- 68.

8. Badran A.AL-omar (2000). "Patient's expectation, satisfaction and future behavior in hospitals in Riyadh city", Saudi medical journal 2000,21(7):65665.

9. S.A.AL-Shammari (1991), "Use and abuse of emergency services in Riyadh health center in Saudi Arabia", Saudi medical journal 12(6)1991.