

ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH VỚI NHÂN VIÊN Y TẾ TẠI BỆNH VIỆN BƯU ĐIỆN HÀ NỘI

TRỊNH HOÀNG HÀ, Khoa Y Dược, Đại học Quốc gia Hà Nội
NGUYỄN VĂN OAI, Bệnh viện Bưu Điện Hà Nội

TÓM TẮT

Mục tiêu: mô tả thái độ tiếp xúc, tinh thần phục vụ của đội ngũ cán bộ y tế và tìm hiểu mối liên quan của các yếu tố này với sự hài lòng của người bệnh. **Đối tượng và phương pháp:** nghiên cứu diện cắt ngang trên người bệnh đang khám và chữa bệnh tại Bệnh viện Bưu Điện qua phỏng vấn người bệnh bằng bộ câu hỏi soạn sẵn. **Nội dung nghiên cứu:** thái độ tiếp xúc và tinh thần phục vụ của nhân viên Y tế. **Kết quả:** thái độ tiếp xúc tốt của nhân viên Y tế với người bệnh đạt 69,36%, tinh thần phục

vụ tốt đạt 54,90%. Thái độ tiếp xúc tốt của nhân viên Y tế làm người bệnh hài lòng cao gấp 16,1 lần thái độ tiếp xúc chưa tốt của nhân viên Y tế (khoảng tin cậy 95% là 9,5 – 27,3). Tinh thần phục vụ bệnh nhân tốt làm người bệnh hài lòng cao gấp 9,4 lần tinh thần phục vụ người bệnh chưa tốt (khoảng tin cậy 95% là 5,7 - 15,5).

Kết luận: tại Bệnh viện Bưu Điện Hà Nội, thái độ tiếp xúc và tinh thần phục vụ tốt, đạt 54,90% ở mức cao so với thực trạng hiện nay. Thái độ tiếp xúc và tinh thần phục vụ

của nhân viên y tế có liên quan có ý nghĩa thống kê với sự hài lòng của người bệnh.

Từ khóa: sự hài lòng của người bệnh

SUMMARY

Aim: Describe the contact's attitude, service's spirit of medical staffs and study the relationship between these factors and the patient's satisfaction.

Objects and methods: a cross-sectional study on patients who are examined and treated at Buu Dien Hospital through interviewing the patient with prepared questions.

Contents of research: the contact's attitude, service's spirit of medical staffs.

Results: the percentage of good contact's is 69.36 percent, good serving's spirit is 54.90 percent. A good contact's attitude of medical staffs satisfies the patient 16.1 times more than a not good contact's attitude of medical staffs (95% confidence interval is 9.5 to 27.3). A good serving's spirit can satisfies the patients 9.4 times more than a not good serving's spirit (95% confidence is 5.7 to 15.5 percent).

Conclusion: at Buu Dien Hospital, good contact's attitude and good serving's spirit takes 54.90%, which is approximately high compared with the current situation. Contact's attitude and serving's spirit of medical staffs have a significantly statistical connection with the patient's satisfaction.

Keywords: patient's satisfaction

ĐẶT VẤN ĐỀ

Sau gần 20 năm áp dụng Chính sách thu một phần viện phí và Hệ thống bảo hiểm đã tạo ra nguồn thu không nhỏ, đóng góp một phần đáng kể cho ngân sách, cải thiện chất lượng hiệu quả khám chữa bệnh và sự hài lòng của người bệnh. Hệ thống Y tế công vừa làm chức năng khám chữa bệnh thu phí, bảo hiểm Y tế và khám chữa bệnh miễn phí cho người nghèo, người thuộc diện chính sách, nên đôi khi nguồn thu viện phí không đủ trang trải cho các đối tượng miễn phí. Ngoài ra chúng ta còn chưa đủ khả năng quản lý điều hành một cách có hiệu quả các qui trình làm việc và nguồn thu, chi phức tạp trên, dẫn đến chất lượng hiệu quả kém, gây tâm lý không tốt cho người bệnh, người nhà và Thầy thuốc.

Tuy nhiên vẫn có những bệnh viện khá thành công trong hoạt động khám chữa bệnh theo cơ chế mới, đem lại lòng tin cho người bệnh và xã hội. Một trong số đó là Bệnh viện Bưu Điện, là bệnh viện hạng I thuộc Tập đoàn Bưu chính viễn thông Việt Nam, đã có những bước tiến vượt bậc trong những năm gần đây, từ Bệnh viện hạng III với 100 giường bệnh năm 1990, tăng quy mô lên 500 giường và được công nhận Bệnh viện hạng I năm 2005, trở thành một trong những bệnh viện điển hình của Ngành Y tế.

Xuất phát từ vấn đề trên, chúng tôi tiến hành nghiên cứu đề tài này, nhằm mục tiêu sau:

1. Mô tả thái độ tiếp xúc, tinh thần phục vụ của đội ngũ Cán bộ Y tế tại Bệnh viện Bưu điện Hà Nội.
2. Tìm hiểu mối liên quan giữa thái độ tiếp xúc, tinh thần phục vụ của đội ngũ Cán bộ Y tế với sự hài lòng của người bệnh.

ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

1. Đối tượng nghiên cứu

1.1. Bệnh viện Bưu Điện Hà Nội

Để thu thập thông tin từ hồ sơ, sổ sách về chất lượng, hiệu quả và sự hài lòng của bệnh nhân trong khám chữa bệnh.

1.2. Người bệnh khám chữa bệnh tại Bệnh viện

Bưu Điện Hà Nội

Là người bệnh khám chữa bệnh ở Bệnh viện Bưu Điện tại thời điểm nghiên cứu, bảo đảm các tiêu chuẩn sau đây:

- Bệnh nhân có tuổi đời từ 18- 65.
 - Mắc bệnh chính là một bệnh phổ biến trong cơ cấu bệnh điều trị của Bệnh viện.
 - Bệnh có tiêu chuẩn chẩn đoán rõ ràng.
 - Bệnh có tiêu chuẩn đánh giá khối, ổn định tương đối rõ.
 - Bệnh có phác đồ điều trị chuẩn hoá.
- Qua tham khảo kinh nghiệm của các thầy thuốc và tài liệu, chúng tôi chọn các bệnh sau:

Nội khoa

- Bệnh tăng huyết áp.
- Bệnh viêm, loét dạ dày hành tá tràng.

Ngoại khoa

- Sỏi túi mật.
- Sỏi niệu quản.

2. Phương pháp nghiên cứu

2.1. Thiết kế nghiên cứu

Nghiên cứu mô tả cắt ngang.

2.2. Cỡ mẫu nghiên cứu

Áp dụng công thức tính cỡ mẫu ngẫu nhiên đơn cho các nghiên cứu mô tả như sau:

$$n = Z^2(1 - \alpha / 2) \times \frac{p \cdot q}{(\epsilon \cdot p)^2}$$

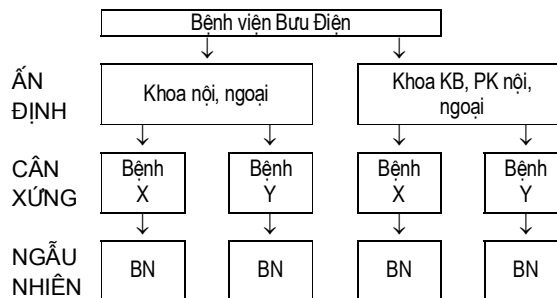
Trong đó:

- p: tỷ lệ bệnh nhân có dấu hiệu nghiên cứu.
- q: 1-p.
- ε: 15% của p (sai số ước lượng của p).
- α: mức ý nghĩa thống kê = 0,05.
- $Z_{(1-\alpha/2)}$ tra theo bảng chuẩn = 1,96.

Nghiên cứu được tiến hành lần đầu nên chúng tôi chọn p= 0,5. Thay số, ta tính được n = 174. Để bảo đảm tính chính xác trong nghiên cứu mô tả, ta nhân đôi cỡ mẫu và làm tròn được 400 đối tượng.

2.3. Chọn mẫu nghiên cứu

Chọn mẫu theo sơ đồ sau:



2.4. Kỹ thuật thu thập thông tin

- Điều tra phỏng vấn trực tiếp bệnh nhân, người nhà theo bộ câu hỏi soạn sẵn, theo mẫu nghiên cứu thuộc dự án hỗ trợ Y tế quốc gia - Ngân hàng Thế Giới theo hợp đồng số 02/98/TVT/N thực hiện năm 1999.
- Xử lý số liệu: sử dụng phần mềm EPI - INFO6.04

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

1. Thái độ tiếp xúc của nhân viên y tế với người bệnh

Bảng 1: Cảm nhận của người bệnh về thái độ tiếp xúc của nhân viên y tế

Danh mục	Tổng cộng (n=408)		BN tự nguyện (n=226)		BN Bảo hiểm (n=182)		YNTK	
	n	%	n _i	%	n _i	%	t	p
Tiếp xúc tốt	283	69,36	151	66,81	132	72,53	1,24	>0,05
Bình thường	94	23,04	57	25,22	37	20,34	1,16	>0,05
Không trả lời	31	7,59	18	7,96	13	7,14	0,23	>0,05

Nhận xét: người bệnh cảm nhận thái độ tiếp xúc tốt của nhân viên y tế, đạt tỷ lệ cao từ 69,36%; tỷ lệ này ở nhóm bệnh nhân bảo hiểm cao hơn nhóm bệnh nhân tự nguyện. Tuy nhiên sự khác nhau này chưa có ý nghĩa thống kê ($p > 0,05$).

Bảng 2: Cảm nhận của người bệnh về thái độ tiếp xúc của bác sĩ

Danh mục	Tổng cộng (n=408)		BN tự nguyện (n=226)		BN Bảo hiểm (n=182)		YNTK	
	n	%	n _i	%	n _i	%	t	p
Chân tình	222	54,41	115	50,88	107	58,79	1,59	>0,05
Hoà nhã	178	43,63	97	42,92	81	44,51	0,28	>0,05
Quan tâm	124	30,39	61	26,99	63	34,62	1,66	>0,05
Thăng thần	144	35,29	75	33,19	69	37,91	0,99	>0,05
Tin tưởng	265	64,95	141	62,39	124	68,13	1,21	>0,05
Khó hiểu	18	4,41	13	5,75	5	2,74	0,54	>0,05
Lo lắng	21	5,15	18	7,96	3	1,65	0,73	>0,05
Không trả lời	42	10,29	24	10,62	18	9,89	0,28	>0,05

- Cảm nhận về thái độ tiếp xúc tốt của bác sĩ, đạt tỷ lệ cao từ 30,39% đến 64,95%; tỷ lệ này ở nhóm người bệnh có bảo hiểm cao hơn nhóm người bệnh tự nguyện. Tuy nhiên sự khác nhau này chưa có ý nghĩa thống kê ($p > 0,05$).

- Cảm giác khó hiểu hoặc lo lắng của người bệnh sau khi được bác sĩ khám bệnh chiếm tỷ lệ thấp từ 4,41% - 5,15%.

Bảng 3: Cảm nhận của người bệnh về thái độ tiếp xúc của điều dưỡng viên

Danh mục	Tổng cộng (n=408)		BN T.nguyên (n=226)		BN B.hiểm (n=182)		YNTK	
	n	%	n _i	%	n _i	%	t	p
Ăn cần	235	57,60	125	55,31	113	62,09	1,42	>0,05
Nhẹ nhàng	207	50,74	109	48,23	98	53,85	1,21	>0,05
Quan tâm	194	47,55	112	49,56	82	45,05	0,72	>0,05
Câu gắt	16	3,92	7	3,10	9	4,95	0,13	>0,05
Khó hiểu	15	3,68	8	3,54	7	3,85	0,09	>0,05
Lo lắng	24	5,88	11	4,87	13	7,14	0,52	>0,05
Không trả lời	65	15,93	31	13,72	34	18,68	1,36	>0,05

- Cảm nhận của người bệnh về thái độ tiếp xúc tốt của điều dưỡng viên đạt tỷ lệ cao, từ 47,55% đến 57,60%; chưa thấy có sự khác nhau giữa hai nhóm nghiên cứu.

- Cảm giác khó hiểu hoặc lo lắng của người bệnh sau khi được tiếp xúc với điều dưỡng viên còn xuất hiện từ 3,68% - 5,88%.

2. Tinh thần phục vụ của nhân viên y tế với người bệnh

Bảng 4: Cảm nhận của người bệnh về tinh thần phục vụ của nhân viên Y tế

Danh mục	Tổng cộng (n=408)		BN T.nguyên (n=226)		BN B.hiểm (n=182)		YNTK	
	n	%	n _i	%	n _i	%	t	p
Nhiệt tình	224	54,90	116	51,33	108	59,34	1,62	>0,05
Chu đáo	237	58,09	126	55,75	111	60,99	1,18	>0,05
Trách nhiệm	262	64,22	143	63,27	119	65,38	0,43	>0,05
Không trả lời	61	14,95	37	16,37	24	13,19	0,51	>0,05

Cảm nhận về tinh thần phục vụ tốt của nhân viên y tế đạt 54,90% đến 64,22%; chưa thấy có sự khác biệt giữa hai nhóm nghiên cứu.

3. Liên quan giữa thái độ tiếp xúc, tinh thần phục vụ của nhân viên y tế với sự hài lòng của người bệnh

Bảng 5: Liên quan giữa thái độ tiếp xúc của nhân viên y tế với sự hài lòng của người bệnh

Yếu tố	Hài lòng	Chưa hài lòng	OR	95% CI
Thái độ tiếp xúc tốt	253	30	16,1	9,5-27,3
Thái độ tiếp xúc chưa tốt	43	82		

Thái độ tiếp xúc tốt của nhân viên y tế, người bệnh hài lòng cao gấp 16,1 lần thái độ tiếp xúc chưa tốt của nhân viên y tế (khoảng tin cậy 95% là 9,5 - 27,3).

Bảng 6: Liên quan giữa tinh thần phục vụ của nhân viên Y tế với sự hài lòng của người bệnh

Yếu tố	Hài lòng	Chưa hài lòng	OR	95% CI
Tinh thần phục vụ tốt	234	32	9,4	5,7-15,5
T. Thần phục vụ tốt chưa tốt	62	80		

Nhận xét: Tinh thần phục vụ bệnh nhân tốt, người bệnh hài lòng cao gấp 9,4 lần tinh thần phục vụ người bệnh chưa tốt (khoảng tin cậy 95% là 5,7 - 15,5).

BÀN LUẬN

Gần đây, hầu hết mọi người đều thống nhất khái niệm, chất lượng là sự thoả mãn nhu cầu hợp lý của đối tượng phục vụ [1,8,10]. Như vậy quan niệm mới lấy trọng tâm là đối tượng phục vụ, bao gồm cả đối tượng bên trong (người cung cấp dịch vụ - nhân viên y tế) và đối tượng bên ngoài (người sử dụng dịch vụ y tế - bệnh nhân). Trong phạm vi bài viết này, chúng tôi chỉ đề cập đến đối tượng bên ngoài.

Hài lòng là những kinh nghiệm mà người bệnh đã trải qua, sự đánh giá chủ quan của mỗi người bệnh về mức độ chăm sóc mà họ nhận được so với sự mong đợi của họ [60,62], hoặc sự thoả mãn các mong đợi của người bệnh khi được khám và điều trị tại bệnh viện [1,6].

Sự hài lòng của người bệnh (Patient) không hoàn toàn giống của người tiêu dùng (consumer), vì dịch vụ chăm sóc sức khoẻ là dịch vụ đặc biệt, có nhiều khía cạnh và loại hình, người sử dụng chỉ có thể lựa chọn tương đối trên cơ sở thông tin tư vấn của người cung cấp và phần lớn là do người cung cấp quyết định. Sự hài lòng của người bệnh là tổ hợp các cảm xúc phức tạp, vừa hữu hình vừa vô hình và không thể xem xét theo quan điểm cụ thể như là các đồ vật được.

Có nhiều yếu tố tác động tới sự hài lòng của người bệnh như: phong cách giao tiếp của nhân viên y tế; sự nhiệt tình; lòng thương cảm; hiểu và chấp nhận những nhu cầu và ước muốn của người bệnh; tư vấn giúp người bệnh đạt được nhu cầu. Người bệnh ít có khả năng nhận xét về kỹ thuật, và kiến thức y học hiện đại mà mình nhận được nên phần lớn những người bệnh hài lòng với mối quan hệ cá nhân với nhân viên y tế có xu hướng đánh giá thầy thuốc giỏi; kỹ thuật tốt và chăm sóc hoàn hảo [4,6,11]. Trong phạm vi bài viết này chúng tôi chỉ đề cập đến thái độ tiếp xúc và tinh thần phục vụ của nhân viên y tế.

Thái độ tiếp xúc tốt của nhân viên y tế với người bệnh đạt 69,36%, thấp hơn so với kết quả nghiên cứu [4] đạt trên 90%. Tinh thần phục vụ tốt đạt 54,90% thấp hơn so với nghiên cứu [6] 94,0 - 98,3%. Tuy nhiên, Bệnh viện Bưu điện là đơn vị trực thuộc một Tập đoàn kinh doanh

có truyền thống, nên tác phong làm việc theo hướng hiệu quả, thẳng thắn, khiến người bệnh cũng thẳng thắn hơn trong thể hiện chính kiến của mình. Vì vậy theo chúng tôi, kết quả nghiên đã phản ánh trung thực và ở mức cao trong thực trạng hiện nay của ngành y tế.

Theo chúng tôi, sự hài lòng của bệnh nhân phụ thuộc chủ yếu vào khả năng tiếp cận của nhân viên y tế, vì:

+ Sớm giải tỏa được tâm lý hoang mang, lo lắng, bi quan về tình trạng bệnh thông qua thái độ tiếp xúc và trách nhiệm của nhân viên y tế.

+ Có niềm tin và hy vọng vào kết quả và lờng hết được các vấn đề khó khăn phát sinh trong quá trình điều trị.

Thái độ tiếp xúc và tinh thần phục vụ của nhân viên y tế có liên quan chặt chẽ đến sự hài lòng của người bệnh.

Tóm lại, nếu chất lượng là điều kiện “Cần”, thì thái độ tiếp xúc và tinh thần phục vụ là điều kiện “Đủ” mang lại sự hài lòng của người bệnh, tăng chỉ số hấp dẫn, có khả năng thu hút để phát huy hết công suất, mang lại hiệu quả hoạt động tối đa của Bệnh viện.

KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ

- Tại Bệnh viện Bưu Điện Hà Nội, thái độ tiếp xúc tốt, đạt 69,36%; tinh thần phục vụ tốt, đạt 54,9% ở mức cao so với thực trạng hiện nay.

- Thái độ tiếp xúc và tinh thần phục vụ của nhân viên y tế có liên quan có ý nghĩa thống kê với sự hài lòng của người bệnh.

- Trong hoàn cảnh kinh tế nước ta hiện nay, việc đầu

tư cơ sở vật chất trang thiết bị chưa đủ để đảm bảo chất lượng chất lượng theo yêu cầu; thì thái độ tiếp xúc và tinh thần phục vụ là hai yếu tố quan trọng làm hài lòng người bệnh góp phần quyết định chất lượng bệnh viện.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Y tế (2001), Trường cán bộ quản lý, Quản lý bệnh viện, NXB Y học.

2. Bộ Y tế (1996), Trung tâm tuyên truyền bảo vệ sức khỏe, Nâng cao sức khỏe. Tài liệu dịch. Hà Nội.

3. Bộ Y tế - Trung tâm tuyên truyền bảo vệ sức khỏe (1995), Những chân trời mới về sức khỏe. Tài liệu dịch. Bộ Y tế. Hà Nội.

4. Dự án tăng cường năng lực bệnh viện Bạch Mai – JICA (2002), Báo cáo nghiên cứu sự hài lòng của người bệnh tại các khoa khám bệnh các bệnh viện. Hà Nội.

5. Harold Koontz (1992), Những vấn đề cốt yếu của quản lý. NXB Khoa học kỹ thuật Hà Nội.

6. Japan international cooperation Agency – JICA (2001), Hội thảo quản lý bệnh viện, Hà Nội.

7. WHO (1992), The Hospital in Rural and Urban district, Geneva.

8. WHO (1998), The Hospital of tomorrow, Geneva.

9. WHO (1996), Hospital planning and administration, Geneva.

10. WHO (1996), The hospital tomorrow, Geneva.

11. WHO/GPA (1993), National AIDS program management, Georgia University.