

6. Trịnh Văn Nghinh (2009), *Kiến thức thái độ thực hành về phòng chống bệnh viêm gan B của người dân thị trấn Yên Viên, Gia Lâm Hà Nội* Luận văn thạc sĩ, Đại học y tế công cộng, Hà Nội.

7. Phạm Song (2009), *Viêm gan virus B, D, C, A, E, GB cơ bản, hiện đại và cập nhật*, Nhà xuất bản Y học, Hà Nội.

8. Dương Đình Thiện (2001), “Viêm gan B”, *Dịch tễ học các bệnh truyền nhiễm*, Nhà xuất bản Y học, Hà Nội.

9. Vũ Bích Vân và các cộng sự. (2008), “Nghiên cứu tình hình nhiễm HBV, HCV, HIV, Giang mai trên người hiến máu tình

nguyện tại Thái Nguyên trong 5 năm 2003 - 2007”, *Tạp chí Y học Việt Nam*. tập 344(2), tr. 592-598.

10. Nguyễn Thị Thúy Vinh (2005), *Kiến thức, thái độ, thực hành về phòng chống viêm gan B của sinh viên năm thứ nhất trường đại học Nông Nghiệp Hà Nội* Luận văn thạc sĩ chuyên ngành y tế công cộng, Đại học y tế công cộng, Hà Nội.

11. Liaw YF et al. (1991), “Incidence, determinants and significance of delayed clearance of serum HBsAg in chronic hepatitis B virus infection: a prospective study.”, *Hepatology*. Apr;13(4), 627.

KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH VÀ THÂN NHÂN ĐẾN KHÁM VÀ ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ TẠI BỆNH VIỆN ĐA KHOA HUYỆN MỸ LỘC, TỈNH NAM ĐỊNH NĂM 2016

Hoàng Thị Bích Chà¹, Nguyễn Thị Giang²

¹Bệnh viện đa khoa huyện Mỹ Lộc

²Trường Đại học Điều dưỡng Nam Định

TÓM TẮT

Mục tiêu: Đánh giá sự hài lòng của người bệnh và thân nhân đến khám và điều trị nội trú tại bệnh viện đa khoa huyện Mỹ Lộc. **Đối tượng và phương pháp:** Mô tả cắt ngang được thực hiện trên 347 người bệnh và thân nhân người bệnh điều trị nội trú từ tháng 10/2015 đến tháng 10/2016. Sử dụng mẫu Phiếu khảo sát sự hài lòng của người bệnh dựa theo hướng dẫn của Bộ Y tế. **Kết quả:** Sự hài lòng tiếp cận dịch vụ từ 71,07% - 90,05%, đặc biệt hướng dẫn

thủ tục hành chính đạt 90,05%. Hài lòng về công tác điều dưỡng đạt từ 65,58%- 93,94% trong đó về công khai thuốc đạt 93,94%. Hài lòng với công tác điều trị của Bác sĩ đạt từ 81,02% - 91,32% trong đó hài lòng rất cao với cách thăm khám của Bác sĩ là 91,32%. Hài lòng với cơ sở vật chất và dịch vụ đạt từ 81,78% - 92,38% trong đó hài lòng cao nhất với việc điều trị tại Bệnh viện là 92,38%. **Kết luận:** Cần thường xuyên giáo dục nâng cao ý thức, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng chăm sóc cho nhân viên y tế, tăng cường nhân lực vào các khoa trọng điểm, đẩy mạnh công tác kiểm tra giám sát, cải cách thủ tục hành chính, nâng cấp cơ sở hạ tầng để tăng mức độ hài lòng của người bệnh và thân nhân người bệnh đến khám và điều trị nội trú tại Bệnh viện Đa khoa huyện Mỹ Lộc tỉnh Nam Định.

Từ khóa: Sự hài lòng của người bệnh

Người chịu trách nhiệm: Hoàng Thị Bích Chà

Email: giangntkhhcb@gmail.com

Ngày phản biện: 06/7/2018

Ngày duyệt bài: 18/8/2018

Ngày xuất bản: 14/9/2018

**A SURVEY ON THE SATISFACTION OF IN-PATIENTS AND THEIR RELATIVES
IN MY LOC DISTRICT GENERAL HOSPITAL, NAM DINH PROVINCE IN 2016**

ABSTRACT

Objectives: To evaluate the satisfaction of patients and their relatives who come to the hospital and clinic at My Loc district general hospital. **Subjects and methods:** Cross-sectional descriptive study was conducted on 347 patients and inpatients from 10/2015 to 10/2016. Use the sample of the Patient Satisfaction Survey based on the guidance of the Ministry of Health. **Results:** Service satisfaction from 71.07% - 90, 05%, especially the administrative procedures are 90.05%. Satisfaction about nursing care reached from 65.58% -93.94% of which publicity reached 93.94%. Satisfied with the treatment of doctors from 81.02% - 91.32%

of which very satisfied with the way doctors visit is 91.32%. Satisfied with the facilities and services from 81.78% - 92.38% of which the highest satisfaction with the treatment at the hospital is 92.38%. **Conclusion:** It is necessary to regularly improve the medical ethics, communication skills, care skills for health workers, strengthen the staff in the key faculties, promote the inspection and supervision Upgrading infrastructure to increase the level of satisfaction of patients and relatives of patients coming to the hospital and medical treatment in My Loc General Hospital in Nam Dinh province

Keyword: patient satisfaction

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Nâng cao chất lượng khám chữa bệnh (KCB) là yêu cầu cấp thiết đặt ra cho các cơ sở KCB đồng thời cũng là niềm mong đợi của người bệnh [6],[8]. Theo tổ chức y tế thế giới (WHO) chất lượng dịch vụ y tế tác động đến sự hài lòng của người bệnh (NB). Ngược lại sự hài lòng của người bệnh có thể đánh giá được hiệu quả của dịch vụ do Bệnh viện cung cấp [6]. Đánh giá chất lượng dịch vụ y tế của NB giúp cho ban lãnh đạo Bệnh viện Đa khoa huyện Mỹ Lộc có cơ sở để lập kế hoạch, cải thiện sự hài lòng của NB, nâng cao chất lượng phục vụ NB. Vậy làm thế nào để nâng cao sự hài lòng của người bệnh trở thành một trong những nhiệm vụ chính của bệnh viện Đa khoa huyện Mỹ Lộc hiện giờ. Xuất phát từ tình hình thực tế đó và những định hướng nâng cao chất lượng dịch vụ y tế cũng như sự hài lòng NB của bệnh viện Đa khoa huyện Mỹ Lộc cùng với những quan sát có được trong hơn 5 năm làm trong ngành y tế, chúng tôi quyết định chọn và nghiên cứu đề tài “Khảo sát sự hài lòng của người bệnh và thân nhân người bệnh đến khám và điều trị nội trú tại bệnh

viện Đa khoa huyện Mỹ Lộc” nhằm mục tiêu: Đánh giá sự hài lòng của người bệnh và thân nhân đến khám và điều trị nội trú tại bệnh viện đa khoa huyện Mỹ Lộc.

2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP

2.1. Đối tượng, thời gian và địa điểm

Người bệnh điều trị nội trú và thân nhân của họ đã làm thủ tục ra viện, đủ 18 tuổi trở lên, đồng ý và có đủ năng lực, trả lời câu hỏi điều tra (loại trừ đối tượng là người thân của nhân viên y tế). Thời gian từ tháng 10/2015 đến tháng 10/2016 tại các khoa Lâm sàng Bệnh viện đa khoa huyện Mỹ Lộc.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

2.2.1. Thiết kế nghiên cứu: Sử dụng phương pháp mô tả cắt ngang.

2.2.2. Mẫu và chọn mẫu

Chọn mẫu toàn bộ, chọn tất cả người bệnh và thân nhân của người bệnh phù hợp với tiêu chuẩn nghiên cứu đều được lựa chọn theo thời gian đến khám và điều trị tại bệnh viện từ 10/2015 - 10/2016. Thực tế, đã có 347 đối tượng đồng ý tham gia.

2.2.3. Công cụ và phương pháp thu thập số liệu

Sử dụng bộ câu hỏi phỏng vấn có cấu trúc gồm 18 câu hỏi tự điền được xây dựng phù hợp với bệnh nhân nội trú và bối cảnh của Bệnh viện đa khoa huyện Mỹ Lộc. Thang đo sự hài lòng của bệnh nhân bao gồm 18 tiểu mục thuộc 4 yếu tố: (1) Tiếp cận dịch vụ; (2) Công tác chăm sóc của điều dưỡng (ĐD); (3) Công tác điều trị của bác sĩ; và (4) Cơ sở vật chất và dịch vụ của bệnh viện. Sử dụng phương pháp tự điền phiếu để thu thập thông tin

Dải điểm chạy từ 1 đến 4 điểm với mức thấp nhất là chưa hài lòng được tính 1 điểm và hài lòng cao nhất được tính 4 điểm. Điểm hài lòng chung của mỗi yếu tố là điểm trung bình của các tiểu mục, trong đó nhóm hài lòng cao từ ≥ 3 điểm, nhóm hài lòng trung bình từ 2 - < 3 điểm nhóm không hài lòng từ 1 - < 2 điểm. Bộ câu hỏi trước khi triển khai nghiên cứu đã được thử nghiệm trên 10 bệnh nhân đến điều trị tại khoa Nội của Bệnh viện đa khoa huyện Mỹ Lộc. Sau đó, đã được điều chỉnh những câu hỏi không rõ ràng hoặc làm cho người được phỏng vấn hiểu khác.

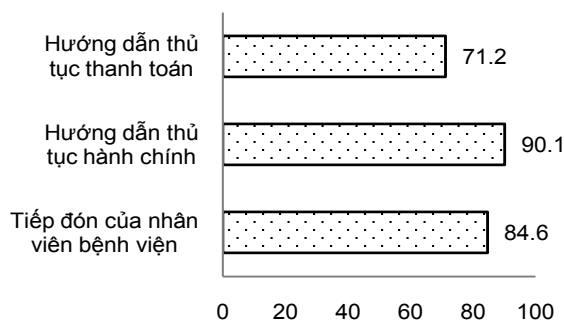
2.2.4. Xử lý và phân tích số liệu: Số liệu sau khi làm sẽ được nhập vào máy tính và xử lý bằng Excel. Sử dụng điểm trung bình và độ lệch chuẩn để mô tả các số liệu theo mục tiêu nghiên cứu.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Sự hài lòng của người bệnh đối với tiếp cận dịch vụ

Bảng 3.1. Điểm hài lòng của người bệnh với tiếp cận dịch vụ của bệnh viện

Nội dung đánh giá	$\bar{X} \pm SD$
Đón tiếp của nhân viên bệnh viện	3,53 ± 0,71
Hướng dẫn thủ tục hành chính	3,65 ± 0,66
Hướng dẫn thủ tục thanh toán	3,05 ± 0,83



Biểu đồ 3.1. Tỷ lệ người bệnh hài lòng với tiếp cận dịch vụ của bệnh viện

Đa số đối tượng nghiên cứu được hỏi đều có sự hài lòng với việc hướng dẫn thủ tục hành chính (90,05%) và đón tiếp người bệnh (84,58%).

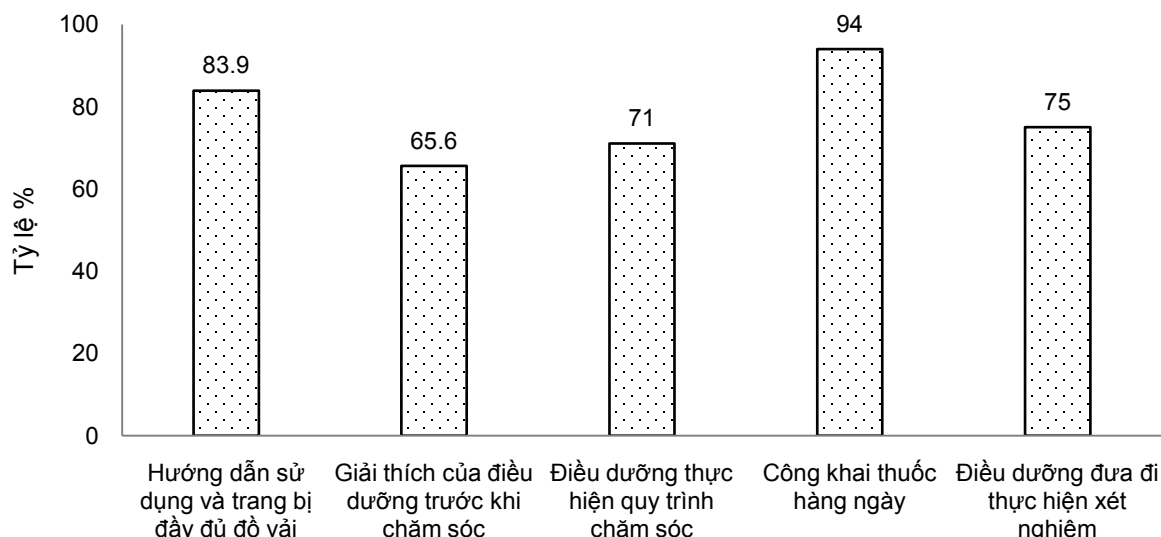
3.2. Sự hài lòng của người bệnh đối với công tác chăm sóc của điều dưỡng

Bảng 3.2. Điểm hài lòng của người bệnh với công tác chăm sóc của điều dưỡng (n=347)

Nội dung đánh giá	$\bar{X} \pm SD$
Hướng dẫn sử dụng và trang bị đầy đủ đồ vải	3,45 ± 1,01
Thông báo và giải thích trước khi thực hiện chăm sóc	2,88 ± 0,65
Điều dưỡng thực hiện các quy trình kỹ thuật chăm sóc	3,07 ± 0,47
Thực hiện công khai thuốc hàng ngày của điều dưỡng	3,78 ± 0,54
Điều dưỡng đưa đi thực hiện các xét nghiệm cận lâm sàng	3,17 ± 0,85

Hầu hết các nội dung trong tiêu chí hài lòng với công tác chăm sóc của điều dưỡng đạt mức cao trên 3 điểm, ngoại trừ nội dung thông báo và giải thích của điều dưỡng trước khi chăm sóc đạt mức trung bình là 2,88 ± 0,65 điểm.

Tỷ lệ người bệnh hài lòng với việc thực hiện công khai thuốc hàng ngày lên tới 93,94% với điểm trung bình 3,78. Kết quả cụ thể của nội dung này được trình bày tại biểu đồ 3.2 sau đây.

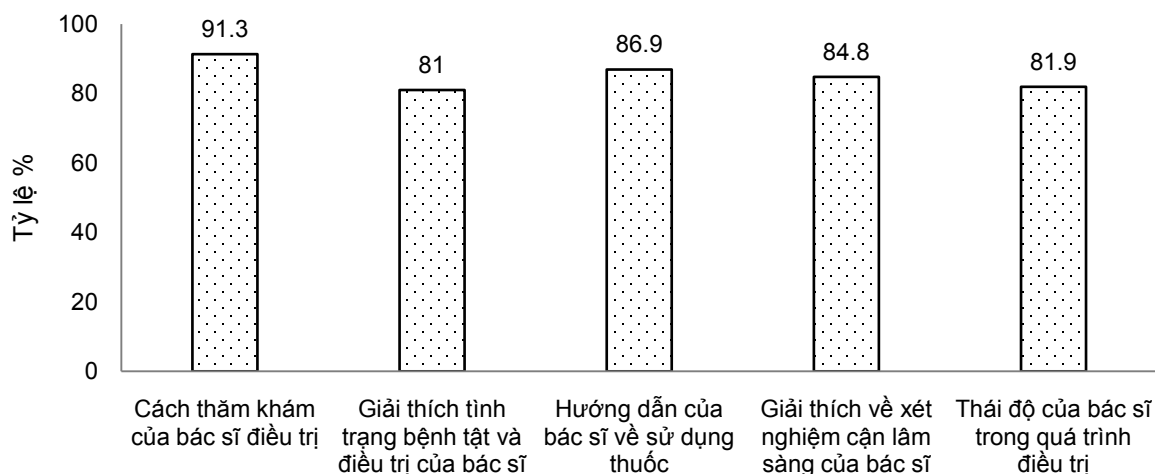


Biểu đồ 3.2. Tỷ lệ người bệnh hài lòng với công tác chăm sóc của điều dưỡng

3.3 Sự hài lòng của người bệnh đối với công tác điều trị của bác sĩ

Bảng 3.3. Điểm hài lòng của người bệnh với công tác điều trị của bác sỹ (n=347)

Nội dung đánh giá	$\bar{X} \pm SD$
Cách thăm khám của bác sĩ điều trị	3,69 ± 0,66
Giải thích tình trạng bệnh tật và điều trị của bác sĩ	3,35 ± 0,79
Hướng dẫn của bác sĩ về sử dụng thuốc	3,57 ± 0,91
Giải thích về xét nghiệm cận lâm sàng của bác sĩ	3,48 ± 1,06
Thái độ của bác sĩ trong quá trình điều trị	3,39 ± 0,95

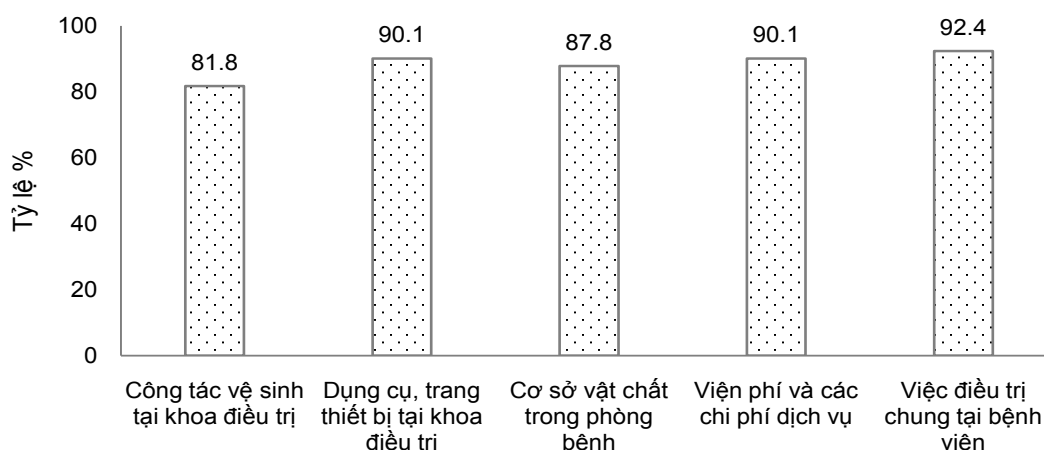


Biểu đồ 3.3. Tỷ lệ hài lòng của người bệnh với công tác điều trị của bác sỹ (n=347)

3.4. Sự hài lòng của người bệnh đối với cơ sở vật chất và dịch vụ

Bảng 3.4. Điểm hài lòng của người bệnh với cơ sở vật chất và dịch vụ (n=347)

Nội dung đánh giá	$\bar{X} \pm SD$
Công tác vệ sinh tại khoa điều trị	3,43 ± 0,64
Dụng cụ, trang thiết bị tại khoa điều trị	3,68 ± 0,71
Cơ sở vật chất trong phòng bệnh	3,07 ± 0,85
Viện phí và các chi phí dịch vụ	3,69 ± 0,85
Việc điều trị chung tại bệnh viện	3,73 ± 0,72



Biểu đồ 3.4. Tỷ lệ người bệnh hài lòng với cơ sở vật chất và dịch vụ (n=347)

4. BÀN LUẬN

Từ kết quả nghiên cứu sự hài lòng của người bệnh khi khám chữa bệnh tại Bệnh viện đa khoa huyện Mỹ Lộc chúng tôi thấy rằng: Nếu muốn tăng tỷ lệ hài lòng của người bệnh hơn nữa, khâu đón tiếp người bệnh và hướng dẫn các thủ tục liên quan là một mắt xích quan trọng mà bất cứ cơ sở y tế nào cũng cần đầu tư và hoàn thiện.

Tỷ lệ hài lòng chỉ đạt mức trung bình khi người bệnh cho rằng đôi khi điều dưỡng vẫn thiếu sự giải thích trước khi thực hiện chăm sóc (chỉ 65,58% hài lòng). Điều này có thể do điều dưỡng quá tập trung làm kỹ thuật, thiếu kỹ năng giải thích với người bệnh và người nhà. Bên cạnh đó, điều dưỡng phải chăm sóc đồng thời nhiều bệnh nhân, dẫn đến thời gian cho mỗi bệnh nhân giảm đi, không đủ thời gian để giải thích kỹ lưỡng trong quá trình làm việc cũng là một yếu tố cần xem xét. Bổ sung nhân lực điều dưỡng

cho bệnh viện có thể góp phần cải thiện tình trạng này. Ngoài ra, điều dưỡng viên cần phải cố gắng hơn nữa trong việc trau dồi kỹ năng chuyên môn để mang lại sự an toàn cũng như sự hài lòng tối đa của người bệnh.

Tỷ lệ hài lòng cao nhất ở cách thăm khám của bác sĩ và sự hướng dẫn của bác sĩ đối với người bệnh và người nhà trong cách sử dụng thuốc điều trị (91,32% và 86,90%). Do đó sự hài lòng của người bệnh với yếu tố tương tác với bác sĩ là rất quan trọng. Tuy nhiên, việc bác sĩ giải thích bệnh tật và điều trị cho người bệnh cũng chưa đạt sự hài lòng cao (81,02%).

Dịch vụ vệ sinh trong Bệnh viện đa khoa Mỹ Lộc cần cải thiện hơn nữa để nâng cao chất lượng phục vụ người bệnh. Cũng theo nhiều nghiên cứu cho thấy chi phí y tế tại các cơ sở điều trị là điều mà bệnh nhân ít hài lòng nhất. Tuy nhiên, trong nghiên cứu

của tôi, đa số bệnh nhân hài lòng với mức viện phí của Bệnh viện (87,89%). Có thể do NB được BHYT chi trả một phần hoặc toàn bộ chi phí KCB nên người dân dễ hài lòng với vấn đề viện phí hơn.

Khi so sánh với một số nghiên cứu tương tự tại một số bệnh viện, kết quả nghiên cứu của chúng tôi cho thấy về cơ bản điểm số và mức độ hài lòng đạt mức cao hầu hết các nội dung đều đạt trên 3 điểm và cao hơn so với các nghiên cứu trước đây [1],[2]. Sự khác biệt này có lẽ một phần là do thời điểm khảo sát của chúng tôi trong những năm gần đây, và sự tác động của chính sách và yêu cầu của ngành y tế [6],[7],[8].

Tiêu chí “Thông báo và giải thích trước khi thực hiện chăm sóc” liên quan đến công tác chăm sóc của điều dưỡng chỉ đạt mức hài lòng trung bình ($2,88 \pm 0,65$). Mặc dù như đã lý giải ở trên, song điều này cho thấy cần có sự quan tâm đúng mức, tìm hiểu nguyên nhân một cách thấu đáo, trên cơ sở đó có biện pháp để cải thiện.

5. KẾT LUẬN

Phần lớn người bệnh và người nhà đến KCB tại Bệnh viện đa khoa huyện Mỹ Lộc đều có tỷ lệ hài lòng cao đối với Bệnh viện, trong đó cao nhất là hài lòng với việc tiếp đón của nhân viên (85,58%); công khai thuốc (93,94%) và cách thăm khám của bác sĩ (91,32%). Tỷ lệ hài lòng thấp của người bệnh ở công tác chăm sóc của điều dưỡng, trong đó chỉ có 66,44% người bệnh hài lòng với việc giải thích trước khi thực hiện chăm sóc; và 71,04% người bệnh hài lòng với việc thực hiện quy trình kỹ thuật của điều dưỡng. Trong số các công việc của bác sĩ, đa số người bệnh hài lòng với cách thăm khám (91,32%), nhưng vẫn còn 15,17% chưa thực sự hài lòng với sự giải thích tình trạng bệnh tật và điều trị. Người bệnh và người nhà hài lòng cao đối với việc điều trị tại Bệnh viện (92,38%), chưa hài lòng lắm với dịch vụ vệ sinh trong Bệnh viện (18,22%).

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nguyễn Thị Ly, Ngô Thị Ngoãn (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 điều dưỡng*, Hội nghị khoa học điều dưỡng toàn quốc lần thứ III, pp.163-168
2. Phạm Nhật Yên và cộng sự (2008), “Đánh giá sự hài lòng của người bệnh về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại khoa Khám, chữa bệnh theo yêu cầu của Bệnh viện Bạch Mai – năm 2008”, *Luận văn tốt nghiệp Thạc sĩ Y tế công cộng năm 2008*
3. Vương Kim Lộc, Trần Thị Hà & Ngô Huỳnh Chúc (2008), «Làm thế nào để tăng cường sự hài lòng của người bệnh», *Kỷ yếu đề tài nghiên cứu khoa học điều dưỡng Bệnh viện Xanh Pôn lần III*, Hà Nội 3/2008, pp. 12-20.
4. Hà Thị Soạn (2007), “Đánh giá sự hài lòng của người bệnh và người nhà người bệnh đối với công tác KCB tại một số bệnh viện 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, pp.17-23
5. Nguyễn Ngọc Lý và cộng sự (2013), «Đánh giá sự hài lòng của người bệnh với công tác chăm sóc điều dưỡng tại khoa Nội tổng hợp, Bệnh viện đa khoa Tỉnh Tuyên Quang» *Điều dưỡng Việt Nam*, pp 56-58.
6. Bộ Y tế (2013), Thông tư hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện Số:19/2013/TT-BYT, ngày 12/7/2013
7. Cục Khoa học Công nghệ và Đào tạo (2013), Quyết định ban hành Chương trình và tài liệu đào tạo “Chăm sóc người bệnh toàn diện” Số 123/QĐ-K2ĐT ngày 27/9/2013
8. Cục Quản lý khám bệnh, chữa bệnh (2016), Công văn về việc nâng cao chất lượng chăm sóc hướng tới sự hài lòng của người bệnh Số: 382/KCB-ĐD ngày 11/4/2016