

ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ TẠI TRUNG TÂM HỒI SỨC TÍCH CỰC NGƯỜI BỆNH NHIỄM COVID-19 TRỰC THUỘC BỆNH VIỆN TRUNG ƯƠNG HUẾ TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Đặng Duy Quang^{1*}, Dương Anh Quân¹, Phan Cảnh Chương¹,
Lê Văn Sáng¹, Nguyễn Thành Trung¹, Đoàn Đại Lượng¹, Huỳnh Phúc Minh¹

DOI: 10.38103/jcmhch.2022.75.13

TÓM TẮT

Mục tiêu: Đánh giá chỉ số hài lòng của người bệnh đang điều trị tại trung tâm hồi sức tích cực người bệnh nhiễm Covid-19 trực thuộc bệnh viện Trung Ương Huế tại thành phố Hồ Chí Minh.

Phương pháp nghiên cứu: Nghiên cứu mô tả cắt ngang trên 325 người bệnh nhiễm Covid-19 đang điều trị tại trung tâm hồi sức tích cực người bệnh nhiễm Covid-19 từ tháng 9/2021 đến tháng 11/2021.

Kết quả: Có 176 bệnh nhân nữ (54,15%) và 149 nam (45,85%). Độ tuổi trung bình 50,28 tuổi, trình độ học vấn cao đẳng chiếm tỉ lệ cao nhất 115 người bệnh chiếm 35,38%, không có đối tượng có trình độ học vấn cấp 1, đối tượng nghiên cứu đã tiêm 1 và 2 mũi Vaccine Covid-19 chiếm tỉ lệ cao lần lượt là 130 chiếm 40,00% và 107 chiếm 32,92%, đối tượng nghiên cứu già mất sức lao động chiếm tỉ lệ cao nhất 102 người bệnh chiếm 31,38%. Tỉ lệ hài lòng toàn diện của người bệnh về khả năng tiếp cận các thông tin trong khu điều trị mức 4 là: 9,14%, mức 5 là 89,41%, về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị mức 4 là 12,72%, mức 5 là 82,86%, về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh mức 4 là 14,10%, mức 5 là 83,75%, về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế ở mức 4 là 12,20%, mức 5 là 86,58%, về kết quả cung cấp dịch vụ ở mức 4 là 15,23%, mức 5 là 84,77%.

Kết luận: Hầu hết bệnh nhân rất hài lòng với chất lượng và thái độ điều trị tại trung tâm hồi sức tích cực người bệnh nhiễm Covid-19 trực thuộc bệnh viện Trung Ương Huế tại thành phố Hồ Chí Minh

Từ khóa: Sự hài lòng, người bệnh nhiễm Covid-19, hồi sức tích cực.

ABSTRACT

ASSESSMENT SATISFACTION OF IN - PATIENTS AT THE COVID-19 INTENSIVE CARE CENTER OF HUE CENTRAL HOSPITAL IN HO CHI MINH CITY

Dang Duy Quang^{1*}, Duong Anh Quan¹, Phan Canh Chuong¹,
Le Van Sang¹, Nguyen Thanh Trung¹, Doan Dai Luong¹, Huynh Phuc Minh¹

Objective: To survey the satisfaction index of in - patients at the Covid-19 intensive care center of Hue Central Hospital in Ho Chi Minh city.

Methods: A cross - sectional descriptive study was carried on 325 Covid-19 patients treated at the Intensive Care Center from September 2021 to November 2021.

¹Bệnh viện Trung ương Huế

- Ngày nhận bài (Received): 01/12/2021; Ngày phản biện (Revised): 27/12/2021;
- Ngày đăng bài (Accepted): 03/01/2022
- Người phản hồi (Corresponding author): Đặng Duy Quang
- Email: duyquangpdd@gmail.com; SĐT: 0914078853

Đánh giá sự hài lòng của người bệnh nội trú tại Trung tâm hồi sức tích cực...

Results: There were 176 female patients (54.15%) and 149 male patients (45.85%). The average age was 50.28 years old; the higher education was in 115 patients (35.38%). Patients who received dose 1 and 2 of Covid-19 vaccine were in 130 patients, accounted for 40.00%, 107 patients accounted for 32.92% respectively. The elderly patients who lost their ability to work were in 102 patients accounted for 31.38%. The overall satisfaction rate of patients about the ability to access information in level 4 was 9.14%, level 5 was 89.41%, the transparency of information and medical examination procedures in level 4 was 12.72%, level 5 was 82.86%, the material facilities to serve patients at level 4 was 14.10%, level 5 was 83.75%, the behavior attitude in the treatment, professional qualification of medical staff's at level 4 was 12.20%, level 5 was 86.58%, the service response results at level 4 was 15.23%, level 5 was 84.77 %.

Conclusion: All patients at the Covid-19 intensive care center of Hue Central Hospital in Ho Chi Minh city highly satisfied with the treatment and taking care of the medical staff as well as the facilities of the center.

Keywords: Satisfaction, Covid-19 patient, intensive care unit.

I. 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 và ngược lại sự hài lòng của người bệnh có thể đánh giá được hiệu quả của dịch vụ do Bệnh viện và ngành y tế cung cấp. Cho nên người bệnh chính là đối tượng trực tiếp xác định việc đánh giá uy tín chất lượng phục vụ dịch vụ ở Bệnh viện, trong đó một phần quan trọng là đánh giá tinh thần, thái độ, trách nhiệm phục vụ của nhân viên y tế.

Hài lòng là phản ứng của người tiêu dùng khi được đáp ứng mong muốn, là phản ứng của khách hàng về sự khác biệt giữa mong muốn và mức độ cảm nhận sau khi sử dụng dịch vụ, là hàm ý của sự khác biệt giữa kết quả nhận được và kỳ vọng.

Trên quan điểm lấy bệnh nhân làm trung tâm, thì sự hài lòng của bệnh nhân đối với dịch vụ chăm sóc sức khỏe là vấn đề cần được quan tâm. Sự hài lòng của bệnh nhân được thể hiện ở mức độ của sự thỏa mãn, cảm thấy có lợi ích và hiệu quả của mỗi cá nhân nhận được từ các nhà cung cấp dịch vụ y tế qua các dịch vụ và sản phẩm của họ.

Trong những năm gần đây, tại Việt Nam cũng đã có rất nhiều nghiên cứu về sự hài lòng của khách hàng được tiến hành theo tiêu chí của từng bệnh viện. Với những nghiên cứu khác nhau, ở các khu vực khác nhau, dựa trên những mô hình đánh giá và các bộ công cụ khác nhau, phạm vi nghiên cứu cách tiếp cận các vấn đề liên quan cũng khác nhau có thể đưa ra những kết quả không thống nhất, nhưng đã phần nào đưa ra được bức tranh tổng thể giúp các nhà cung cấp dịch vụ y tế có cái nhìn toàn diện hơn, quan

tâm đến chất lượng dịch vụ mà mình cung cấp, từ đó góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của bệnh viện [1]. Để xem xét, nghiên cứu một cách nghiêm túc và khoa học, làm bằng chứng thực tế để có kế hoạch cải tiến và nâng cao chất lượng nhằm cung ứng dịch vụ y tế an toàn, chất lượng, hiệu quả và mang lại sự hài lòng cao nhất có thể cho người bệnh phù hợp với tình hình thực tế. Chúng tôi tiến hành nghiên cứu đề tài đánh giá sự hài lòng của người bệnh nhiễm Covid-19 đang điều trị với mục tiêu:

Đánh giá chỉ số hài lòng của người bệnh đang điều trị tại trung tâm hồi sức tích cực người bệnh nhiễm Covid-19 trực thuộc bệnh viện Trung Ương Huế tại thành phố Hồ Chí Minh

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu

Người bệnh nhiễm Covid-19 đang điều trị tại trung tâm hồi sức tích cực người bệnh nhiễm Covid-19 trực thuộc bệnh viện Trung Ương Huế tại thành phố Hồ Chí Minh. Loại trừ người bệnh không tỉnh táo, khó khăn trong giao tiếp, người nước ngoài không nói được tiếng Việt, người bệnh không đồng ý tham gia nghiên cứu

2.2. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu mô tả cắt ngang trên người bệnh nhiễm Covid-19 đang điều trị tại trung tâm hồi sức tích cực người bệnh nhiễm Covid-19 trực thuộc bệnh viện Trung Ương Huế tại thành phố Hồ Chí Minh

Cỡ mẫu: chọn mẫu thuận tiện trên người bệnh

Bệnh viện Trung ương Huế

đang điều trị nội trú tại trung tâm từ tháng 9/2021 đến tháng 11/2021, chúng tôi thu thập được 325 mẫu ($n = 325$)

Cách thức thu thập số liệu:

- Công cụ thu thập thông tin: Bộ câu hỏi được thiết kế sẵn do Bộ Y tế ban hành phát cho người bệnh và người nhà người bệnh tự điền [2].

- Cách thu thập thông tin: Cán bộ thu thập thông tin là điều dưỡng chăm sóc người bệnh sẽ tới gặp từng người bệnh, giới thiệu mục đích buổi làm việc, giới thiệu phiếu khảo sát, cách trả lời và đề nghị người bệnh, người nhà người bệnh hợp tác, phát bút cho người bệnh, người nhà người bệnh ghi thông tin.

- Cách tính điểm hài lòng (áp dụng chung cho các đối tượng khảo sát):

Các lựa chọn trả lời của người bệnh từ 1 đến 5 trong các câu hỏi khảo sát hài lòng được tính điểm tương ứng từ 1 đến 5.

Điểm hài lòng trung bình chung bằng điểm trung bình của tất cả các mẫu phiếu khảo sát (so với điểm tối đa là 5).

Công thức tính điểm hài lòng trung bình chung:

Tỉ số = $\frac{[(\text{Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ 1}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ 2}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + \dots + [(\text{Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ n}) / (\text{Tổng số câu hỏi})]}{n}$

$[(\text{Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ n}) / (\text{Tổng số câu hỏi})]$.

Mẫu số = Tổng số người được khảo sát.

Điểm trung bình của từng khía cạnh bằng điểm trung bình các câu hỏi thuộc từng khía cạnh của tất cả các mẫu phiếu khảo sát (so với điểm tối đa là 5).

- Cách tính tỷ lệ hài lòng (áp dụng chung cho các đối tượng khảo sát, tối đa 100%):

Tỉ số = $\frac{[(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 1}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 2}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + \dots + [(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ n}) / (\text{Tổng số câu hỏi})]}{n} \times 100$.

Mẫu số = Tổng số người được khảo sát.

- Chỉ số hài lòng toàn diện: cách tính chỉ số hài lòng toàn diện:

Tỉ số = $\frac{[(\text{Người thứ 1 có toàn bộ các câu trả lời hài lòng ở mức 4 hoặc 5}) + (\text{Người thứ 2 có toàn bộ các câu trả lời hài lòng ở mức 4 hoặc 5}) + \dots + (\text{Người thứ n có toàn bộ các câu trả lời hài lòng ở mức 4 hoặc 5})]}{n} \times 100$

Mẫu số = Tổng số người được khảo sát.

- Xử lý số liệu: số liệu được nhập và xử lý bằng phần mềm Microsoft Excel 2016 để tính các biến trong nghiên cứu.

III. KẾT QUẢ

Bảng 1: Đặc điểm thông tin người bệnh

Đặc điểm		Tỉ lệ ($n = 325$)
Nam		149 (45,85%)
Nữ		176 (54,15%)
Tuổi		Trung bình (Average = 50,28; Max = 90; Min = 14) Trung vị (Median = 51) Yếu vị (Mode = 60)
Trình độ học vấn	Trên đại học	39 (12,00%)
	Đại học	57 (17,53%)
	Cao đẳng	115 (35,38%)
	Trung cấp	75 (23,08%)
	Cấp 3	35 (10,78%)
	Cấp 2	4 (1,23%)
	Cấp 1	0

Đánh giá sự hài lòng của người bệnh nội trú tại Trung tâm hồi sức tích cực...

Tiêm Vaccine Covid-19	Chưa tiêm	88 (27,08%)
	Tiêm 1 mũi	130 (40,00%)
	Tiêm 2 mũi	107 (32,92%)
Nghề nghiệp	Công chức, viên chức	12 (3,69%)
	Luật sư	3 (0,93%)
	Hưu trí	22 (6,76%)
	Kỹ sư	5 (1,54%)
	Nhà Nghiên cứu	2 (0,64%)
	Công nhân	7 (2,15%)
	Nhân viên văn phòng	9 (2,76%)
	Kinh doanh, Buôn bán	36 (11,07%)
	Nông dân	11 (3,39%)
	Phụ hồ	11 (3,39%)
	Làm nghề tự do	21 (6,46%)
	Thợ máy	11 (3,38%)
	Sinh viên	9 (2,77%)
	Nội trợ	38 (11,69%)
	Già, mất sức lao động (ở nhà hoặc đang điều trị bệnh trước đây)	102 (31,38%)
	Bảo vệ	26 (8,00%)

Đặc điểm đối tượng trong nghiên cứu có tỉ lệ nữ 176 (54,15%) nhiều hơn nam 149 (45,85%), độ tuổi trung bình 50,28 tuổi, trình độ học vấn cao đẳng chiếm tỉ lệ cao nhất 115 (35,38%), không có đối tượng có trình độ học vấn cấp 1, đối tượng nghiên cứu đã tiêm 2 và 3 mũi Vaccine Covid-19 chiếm tỉ lệ cao lần lượt là 130 (40%) và 107 (32,92%), đối tượng nghiên cứu già mất sức lao động chiếm tỉ lệ cao nhất 102 (31,38%), trong khi thấp nhất là đối tượng có nghề nghiệp là kỹ sư với 2 (0,64%) và luật sư 3 (0,93%)

Bảng 2: Tỉ lệ hài lòng của người bệnh về tiêu chí khả năng tiếp cận các thông tin trong khu điều trị

Tiêu chí \ Mức độ hài lòng	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	0	0	19 (5,85%)	60 (18,46%)	246 (75,69%)
Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	0	0	0	0	325(100%)
Nhân viên y tế hỗ trợ liên hệ với người nhà người bệnh	0	0	0	32 (9,15%)	293 (90,15%)
Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	0	0	0	29 (8,93%)	296 (91,07%)

Mức độ hài lòng của người bệnh ở tiêu chí khả năng tiếp cận các thông tin trong khu điều trị chiếm tỉ lệ cao ở mức độ rất hài lòng, cao nhất ở tiêu chí các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi có 325 người bệnh chiếm tỉ lệ 100%

Bệnh viện Trung ương Huế

Bảng 3: tỉ lệ hài lòng của người bệnh về tiêu chí minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

Tiêu chí \ Mức độ hài lòng	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, thuận tiện.	0	0	0	35 (10,76%)	290 (89,23%)
Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.	0	0	20 (6,15%)	40 (12,31%)	265 (81,53%)
Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.	0	7 (2,16%)	16 (4,92%)	49 (15,07%)	253 (77,84%)

Tỉ lệ mức độ rất hài lòng ở tiêu chí sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị chiếm tỉ lệ cao nhất là 89,23% ở tiêu chí quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, thuận tiện, tỉ lệ không hài lòng 2,16% ở tiêu chí được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.

Bảng 4: Tỉ lệ hài lòng của người bệnh về tiêu chí cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

Tiêu chí \ Mức độ hài lòng	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
Buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt hoặc điều hòa.	0	0	0	56 (17,23%)	269 (82,77%)
Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sạch sẽ, sử dụng tốt.	0	0	20 (6,16%)	35 (10,77%)	270 (83,07%)
Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, không có mùi, sử dụng tốt.	0	0	6 (1,85%)	77 (23,69%)	242 (74,46%)
Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, yên tâm khi nằm viện.	0	0	3 (0,92%)	44 (13,54%)	278 (85,54%)
Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.	0	0	5 (1,54%)	44 (13,54%)	276 (84,92%)
Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh.	0	0	6 (1,85%)	43 (13,23%)	276 (84,92%)
Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại giường... có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng.	0	6 (1,85%)	10 (3,08%)	49 (15,07%)	260 (80%)
Trung tâm phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng, đúng giờ	0	0	0	46 (14,16%)	279 (85,84%)
Phương tiện phục vụ sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng	0	0	5 (1,54%)	61 (18,77%)	259 (79,69%)

Đánh giá sự hài lòng của người bệnh nội trú tại Trung tâm hồi sức tích cực...

Sự hài lòng của người bệnh về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh chiếm tỉ lệ cao ở mức độ rất hài lòng tại các tiêu chí được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, yên tâm khi nằm viện 278 (85,54%) và trung tâm phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng, đúng giờ 279 (85,84%), không có người bệnh không hài lòng ở tiêu chí này

Bảng 5: Tỉ lệ hài lòng của người bệnh về tiêu chí thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

Mức độ hài lòng Tiêu chí	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	0	0	2 (0,62%)	44 (13,54%)	279 (85,84%)
Nhân viên phục vụ (hộ lý, nhân viên vệ sinh, buồng bệnh) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	0	0	0	44 (13,54%)	281 (86,46%)
Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	0	0	0	25 (7,70%)	300 (92,30%)
Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	0	0	3 (0,92%)	41 (12,62%)	281 (86,46%)
Được bác sỹ, điều dưỡng thăm khám, động viên tại giường điều trị.	0	0	0	44 (13,54%)	281 (86,46%)
Được bác sỹ, điều dưỡng đo huyết áp, đo nhiệt độ, SpO2 tại giường hằng ngày	0	0	2 (0,61%)	55 (16,93%)	268 (82,46%)
Được Điều dưỡng, nhân viên y tế hỗ trợ ăn uống tại giường	0	0	1 (0,30%)	49 (15,08%)	275 (84,62%)
Được Điều dưỡng, Hộ lý hỗ trợ tắm, gội, vệ sinh cá nhân, thay áo quần, ra giường	0	0	8 (2,46%)	55 (16,92%)	262 (80,62%)
Nhân viên y tế không có biểu hiện gọi ý bồi dưỡng.	0	0	2 (0,61%)	39 (12%)	284 (87,39%)

Mức độ hài lòng của người bệnh ở tiêu chí thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế chiếm tỉ lệ cao ở mức độ rất hài lòng, cao nhất tại tiêu chí được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ với 300 người bệnh đánh giá rất hài lòng chiếm 92,30%

Bảng 6: Tỉ lệ hài lòng của người bệnh về tiêu chí kết quả cung cấp dịch vụ

Mức độ hài lòng Tiêu chí	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng.	0	0	0	47 (14,46%)	278 (85,54%)
Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng.	0	0	0	49 (15,08%)	276 (84,92%)
Kết quả điều trị, chăm sóc đáp ứng được nguyện vọng.	0	0	0	53 (16,30%)	272 (83,70%)
Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	0	0	0	49 (15,08%)	276 (84,92%)

Sự hài lòng của người bệnh về kết quả cung cấp dịch vụ có tỉ lệ hài lòng cao, không ghi nhận tỉ lệ cảm thấy bình thường và không hài lòng của người bệnh

Bảng 7: Tỉ lệ hài lòng chung của người bệnh về sự đáp ứng của trung tâm

Tiêu chí	Sự hài lòng chung
Tỉ lệ (n = 325)	98% (Mode: 100%, Max: 150%, Min: 60%)

Tỉ lệ hài lòng chung của người bệnh nội trú về sự đáp ứng của trung tâm chiếm tỉ lệ cao 98%

IV. BÀN LUẬN

Nghiên cứu trên mẫu hệ thống người bệnh đang điều trị nội trú tại trung tâm từ tháng 9/2021 đến tháng 11/2021 các đối tượng trong nghiên cứu có tỉ lệ nữ 176 (54,15%) nhiều hơn nam 149 (45,85%), độ tuổi trung bình là 50,28 tuổi, tuổi lớn nhất trong nghiên cứu là 90, nhỏ nhất là 14 tuổi, độ tuổi thường xuất hiện nhiều trong nghiên cứu là 60, trình độ học vấn cao đẳng chiếm tỉ lệ cao nhất 115 (35,38%), trung cấp chiếm 23,08%, đại học 17,53%, trên đại học chiếm 12%, tỉ lệ trình độ học vấn cấp 3 và cấp 2 chiếm tỉ lệ thấp 10,78% và 1,23%, không có đối tượng có trình độ học vấn cấp 1, đối tượng nghiên cứu già mất sức lao động chiếm tỉ lệ cao nhất 102 (31,38%), trong khi thấp nhất là đối tượng có nghề nghiệp là kỹ sư với 2 (0,64%) và luật sư 3 (0,93%). Kết quả tương đồng với nghiên cứu trên 70.000 ca bệnh của Trung Quốc cho thấy, các ca bệnh tập trung chủ yếu ở lứa tuổi 30 - 79 (87%), 80 tuổi trở lên chiếm 3%, 20-29 tuổi chiếm 3%, 10-19 tuổi chiếm 15% và dưới 10 tuổi chiếm 1%. Trong đó 81% có bệnh cảnh trung bình, 14% bệnh nặng và 5% bệnh rất nặng. Tỷ lệ tử vong là 2,3% số ca mắc, tỷ lệ này ở người từ 80 tuổi là 14,8%; ở người 10 - 79 tuổi là 8,0% và 49,0% ở những ca bệnh rất nặng. Trong khi đó, theo Viện Y tế Quốc gia Ý, độ tuổi trung bình của bệnh nhân tử vong vì COVID-19 là trên dưới 78 tuổi, nạn nhân nhỏ tuổi nhất là 31 tuổi, cao nhất là 103 tuổi; 41% các nạn nhân tử vong là từ 80 - 89 tuổi; 35% thuộc nhóm tuổi 70 - 79 [3, 4].

Sự hài lòng của người bệnh về khả năng tiếp cận các thông tin trong khu điều trị: kết quả nghiên cứu cho thấy tỉ lệ hài lòng đạt 94,15% cho tiêu chí các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm, các tiêu chí khác như các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi,

nhân viên y tế hỗ trợ liên hệ với người nhà người bệnh, người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết đạt tỉ lệ hài lòng 100%, trong đó tiêu chí lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi đạt tỉ lệ 100% mức độ rất hài lòng. Tỉ lệ này tương đồng với nghiên cứu của Hà Thị Soạn và cộng sự năm 2007 khi 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 và Phạm Thị Nhuyên và cộng sự khi đánh giá sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại bệnh viện Phổi Trung ương năm 2013 [5 - 7].

Sự hài lòng của người bệnh về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị: nghiên cứu trên mẫu kết quả hệ thống cho thấy tỉ lệ hài lòng cao nhất ở tiêu chí về quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, thuận tiện với tỉ lệ đạt 100%, tiêu chí người bệnh được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ đạt 93,85%, ở tiêu chí người bệnh được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ chỉ đạt tỉ lệ hài lòng 92,91% và có 2,16% người bệnh cảm thấy không hài lòng ở tiêu chí này, khảo sát của nghiên cứu cũng ghi nhận ý kiến người bệnh về sự hạn chế trong giao tiếp giữa nhân viên y tế khi mặc phương tiện phòng hộ cá nhân và thời gian dự kiến điều trị người bệnh nhiễm Covid-19 còn phụ thuộc và nhiều yếu tố từ sự cải thiện trong sức khỏe người bệnh và kết quả xét nghiệm Covid-19 PCR REAL TIME.

Sự hài lòng của người bệnh về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh: kết quả nghiên cứu cho thấy tỉ lệ hài lòng cao của người bệnh về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ ở tất cả các tiêu chí, đạt tỉ lệ hài lòng 100% là tiêu chí buồng bệnh nằm

điều trị khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt hoặc điều hòa và phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng, đúng giờ, các tiêu chí khác như được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, yên tâm khi nằm viện, được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ, được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh, được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại giường, có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng và các phương tiện phục vụ sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng chiếm tỉ lệ hài lòng lần lượt là 93,84%, 98,15%, 99,08%, 98,46%, 98,15%, 95,07% và 98,46%. Trong đó tiêu chí được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại giường, có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng có 6/325 chiếm tỉ lệ 1,85% người bệnh không hài lòng, khảo sát các ý kiến của nghiên cứu và thực tế trung tâm rộng 12.000m² với thiết kế các dãy giường bệnh liền kề để tiện cho việc theo dõi, hỗ trợ và chăm sóc người bệnh, và với tỉ lệ người bệnh nữ chiếm 54,15% thì tỉ lệ không hài lòng với tiêu chí là phù hợp mặc dù trung tâm đã có vách ngăn di động phục vụ che chắn riêng tư cho người bệnh và phân khu vực giường bệnh theo tình trạng bệnh và giới tính. Tỉ lệ này thấp hơn nghiên cứu của Phạm Thị Nhuyên và cộng sự khi đánh giá sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại bệnh viện Phổi Trung ương về tiêu chí bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại giường, có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng nhưng các tiêu chí còn lại thì tương đồng [4 - 6, 8].

Sự hài lòng của người bệnh về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế: tỉ lệ hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế chiếm tỉ lệ cao về tiêu chí: nhân viên phục vụ (hộ lý, nhân viên vệ sinh, buồng bệnh) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực, được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ và được bác sĩ, điều dưỡng thăm khám, động viên tại giường điều trị chiếm tỉ lệ hài lòng 100% các tiêu chí khác như bác sĩ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực, bác sĩ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời, được bác sĩ,

điều dưỡng đo huyết áp, đo nhiệt độ, SpO₂ tại giường hằng ngày, được điều dưỡng, nhân viên y tế hỗ trợ ăn uống tại giường, được Điều dưỡng, Hộ lý hỗ trợ tắm, gội, vệ sinh cá nhân, thay áo quần, ra giường, nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng chiếm tỉ lệ lần lượt là 98,54%, 99,07%, 97,58%, 98,15%, 98,87% tỉ lệ này cao hơn nghiên cứu của Hà Thị Soạn là 90%, của Phan Thị Thanh Thủy là 95,96% và của Nguyễn Văn Trung là 92,84%, Phan Văn Hợp và cộng sự về tiêu chí tư vấn chế độ ăn, vận động và sự hợp tác trong công việc giữa bác sĩ và điều dưỡng thì có 0,8% đối tượng nghiên cứu không hài lòng. Tỷ lệ hài lòng, rất hài lòng của đối tượng về thái độ ứng xử đối với nhân viên y tế là rất cao đạt tới 100% đối với bác sĩ, điều dưỡng, trong khi đó đối với nhân viên y tế là 98,4% [5 - 8].

Sự hài lòng của người bệnh về kết quả cung cấp dịch vụ: về năng lực chuyên môn của nhân viên y tế có tỉ lệ hài lòng từ đối tượng là rất cao, đặc biệt về tiêu chí cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng đạt 100% tỉ lệ này cao hơn so sánh với nghiên cứu của Hà Thị Soạn 90% [6]. Người bệnh đánh giá cao về năng lực trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng, kết quả điều trị, chăm sóc đáp ứng được nguyện vọng và mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế, tỉ lệ hài lòng đạt 100% cho điểm 4 và 5 trong bộ tiêu chí

Sự hài lòng chung của người bệnh về sự đáp ứng của trung tâm: Tỉ lệ hài lòng chung của người bệnh nội trú về sự đáp ứng của trung tâm chiếm tỉ lệ cao 98%, trong đó tỉ lệ hài lòng chung thường xuyên được đánh giá là 100% chiếm 74/325 tỉ lệ người bệnh, tỉ lệ hài lòng cao nhất được đánh giá là 150% có 1/325 người bệnh đánh giá tỉ lệ này và tỉ lệ thấp nhất được đánh giá là 60% có 1/325 người bệnh đánh giá, tỉ lệ 90 - 99% chiếm 248/325 người bệnh đánh giá tỉ lệ hài lòng này, có 1/325 đánh giá tỉ lệ hài lòng chung là 80%.

V. KẾT LUẬN

Hầu hết bệnh nhân rất hài lòng với chất lượng và thái độ điều trị tại trung tâm hồi sức tích cực người bệnh nhiễm Covid-19 trực thuộc bệnh viện Trung Ương Huế tại thành phố Hồ Chí Minh, bao gồm: sự

Bệnh viện Trung ương Huế

hài lòng về sự đáp ứng của Trung tâm; khả năng tiếp cận các thông tin trong khu điều trị; sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị; về cơ sở

vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh; thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế, cũng như về kết quả cung cấp dịch vụ.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Y tế. Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện phiên bản 2.0, quyết định số 6858/QĐ-BYT Ngày 18 tháng 11 năm 2016. 2016.
2. Bộ Y tế. Quyết định về việc phê duyệt và ban hành Đề án “Xác định phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công” Số: 4448/QĐ-BYT, ngày 06/11/2013. 2013.
3. Rahmqvist M , Bara AC. Patient characteristics and quality dimensions related to patient satisfaction. Int J Qual Health Care. 2010. 22: 86-92.
4. Trương Ngọc Hải. Kết quả ban đầu khảo sát sự hài lòng của bệnh nhân điều trị tại khoa nội tổng hợp Bệnh viện Chợ Rẫy. Tạp chí Y học TP. Hồ Chí Minh. 2011. 15: 424-429.
5. Cao Mỹ Phượng. Nghiên cứu sự hài lòng của người bệnh tại các bệnh viện đa khoa trong Tỉnh Trà Vinh năm 2012, trang Web Sở Y tế Trà Vinh. 2012.
6. Hà Thị Soạn. 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, tr.17-23. 2007.
7. Nguyễn Văn Chung. Khảo sát sự hài lòng của người bệnh, thân nhân người bệnh đến khám và điều trị nội trú tại bệnh viện Quân y 110 năm 2014. Đề tài NCKH Bệnh viện 103. 2014.
8. Phạm Thị Nhuyên. Đánh giá sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại bệnh viện Phổi Trung ương. Tạp chí Y học thực hành. 2012. 6: 17-23.