

KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ TẠI BỆNH VIỆN THÀNH PHỐ HUẾ NĂM 2012

Dương Tôn Nữ Mộc Đức¹, Nguyễn Thị Ngọc Anh¹

TÓM TẮT

Đặt vấn đề: Mức độ hài lòng của bệnh nhân (BN) với bệnh viện (BV) là một kênh thông tin quan trọng để bệnh viện chấn chỉnh mọi mặt phục vụ tốt hơn.

Mục tiêu nghiên cứu: Đánh giá sự hài lòng của người bệnh hoặc người nhà của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện thành phố Huế năm 2012. Tìm hiểu những yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh. Đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng khám chữa bệnh và phục vụ người bệnh.

Phương pháp nghiên cứu: Sử dụng phương pháp nghiên cứu mô tả, ngang.

Kết quả nghiên cứu: Một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh đối với bệnh viện. Thời gian chờ đợi của người bệnh từ khi vào viện đến khi được điều trị tại bệnh phòng dưới 30 phút là 84,12%. Sự hài lòng của người bệnh đối với thủ tục nhập viện là 78,65%. Sự hài lòng của người bệnh về sự quan tâm thăm hỏi hàng ngày của nhân viên y tế là 94,59% và được nhân viên y tế giải thích tình trạng bệnh là 93,24%. Sự hài lòng về thái độ của nhân viên y tế khi giao tiếp với người bệnh là 69,73%.

Kết luận: Cần tiếp tục cải tiến mọi mặt để sự hài lòng của bệnh nhân với bệnh viện ngày càng được nâng cao hơn nữa.

ABSTRACT

A SURVEY OF PATIENTS' SATISFACTION TO HOSPITAL OF HUE CITY

Duong Ton Nu Moc Duc¹, Nguyen Thi Ngoc Anh¹

Background: Levels of patients' satisfaction to the hospital are a important information channel help the hospital to correct totally to serve better.

Objectives: Assessment of patient satisfaction of the patient or the patient 's family was treated intern at the Hospital of Hue City in 2012. Understanding the factors related to patient satisfaction. Proposed solutions to improve health care quality and patient service.

Method: A cross-sectional descriptive study.

Results: A number of factors related to patient satisfaction in the hospital. The waiting time of patients from the hospital until the patient treated in under 30 minutes was 84.12%. Satisfaction of patients hospitalized for the procedure was 78.65%. Satisfaction of patients on daily care visits by health workers was 94.59% and the medical staff explain conditions was 93.24%. Satisfaction with the attitude of medical staff communicated with patients was 69.73%.

Conclusion: Continuing to correct hospital totally to improve levels of patients' satisfaction is needed.

1. Bệnh viện TP Huế

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Chất lượng dịch vụ y tế được cung cấp tại các cơ sở khám chữa bệnh tốt hay kém là mối quan tâm hàng đầu của những nhà quản lý y tế, mọi người dân và quan trọng nhất điều đó ảnh hưởng trực tiếp đến kết quả điều trị của người bệnh của các cơ sở y tế. Chất lượng dịch vụ y tế được phản ánh qua nhiều yếu tố như các nội dung thủ tục khám chữa bệnh, cơ sở vật chất, trang thiết bị của bệnh viện, tinh thần thái độ phục vụ của nhân viên y tế và quan trọng nhất là kết quả điều trị. Việc đánh giá chất lượng dịch vụ y tế có nhiều hình thức; tuy nhiên đánh giá của khách hàng trực tiếp là những người bệnh đến khám, chữa bệnh tại các cơ sở y tế là thước đo khách quan nhất để xác định 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 và khả năng hồi phục sức khỏe nhanh chóng của người bệnh khi được điều trị tại các cơ sở y tế.

Tại trung tâm y tế (TTYT) thành phố Huế trong những năm qua chưa có các nghiên cứu cụ thể về vấn đề này; trong điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị y tế...tại TTYT thành phố Huế còn hạn chế so với các cơ sở khám chữa bệnh khác tại thành phố Huế nói riêng và với mặt bằng cả nước nói chung, việc hình thành trên địa bàn thành phố nhiều dịch vụ chăm sóc sức khỏe công lập và dân lập, các phòng khám tư nhân, bệnh viện tư (đến nay trên địa bàn thành phố Huế có 03 bệnh viện tư, 07 bệnh viện công được cấp phép hoạt động) thì việc tạo được thương hiệu, tinh thần thái độ phục

vụ, chất lượng chuyên môn cao là việc làm cần thiết để nâng cao uy tín về công tác khám chữa bệnh tại TTYT thành phố.

Nhằm đạt được mục tiêu đánh giá nhận xét khách quan của người bệnh đối với các dịch vụ y tế được cung cấp tại TTYT và có giải pháp để nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh chúng tôi nghiên cứu đề tài này nhằm mục tiêu:

1. *Đánh giá sự hài lòng của người bệnh hoặc người nhà của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện thành phố Huế năm 2012.*

2. *Tìm hiểu những yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh. Đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng khám chữa bệnh và phục vụ người bệnh.*

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu

- Là những người bệnh đến điều trị nội trú tại bệnh viện thành phố Huế từ tháng 2/2012 đến tháng 5/2012.

- Tiêu chuẩn chọn mẫu: Tất cả các bệnh nhân đến điều trị nội trú từ 3 ngày trở lên hoặc người nhà bệnh nhân (đối với bệnh nhân nặng, bệnh nhi, bệnh tâm thần) và đồng ý tham gia trả lời phiếu thu nhận thông tin.

2. **Phương pháp nghiên cứu:** Mô tả, cắt ngang

- **Thời gian nghiên cứu:** Từ ngày 01/2/2012 đến ngày 1/5/2012

- **Công cụ nghiên cứu:** Phiếu thu nhận thông tin đã xây dựng sẵn.

- **Xử lý số liệu:** Phương pháp thống kê y học thông thường.

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ BÀN LUẬN

3.1. Đặc điểm của bệnh nhân điều trị nội trú tại Bệnh viện thành phố Huế

Bảng 1. Đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu

Nội dung	n= 370	%
1. Giới: - Nam	157	42,43
- Nữ	213	57,57

Bệnh viện Trung ương Huế

2. Nhóm tuổi:	58	15,67
- Dưới 20		
- Từ 20 đến 50	286	77,30
- Trên 50	26	7,03
3. Nghề nghiệp:	28	7,57
- Công chức – viên chức		
- Học sinh – sinh viên	46	12,43
- Lao động chân tay	212	57,30
- Hưu trí, mất sức	84	22,70
4. Mức học vấn:	36	9,73
- Tiểu học		
- Trung học cơ sở	196	52,97
- Phổ thông trung học	138	37,30
5. Nhóm đối tượng:	247	66,76
- Bảo hiểm y tế		
- Nộp viện phí	123	33,24

Đa số người bệnh nội trú là nữ (57,57%), nằm trong nhóm tuổi từ 20 đến 50 (77,30%); phần lớn nghề nghiệp là lao động chân tay (57,30%); trình độ học vấn ngang trung học cơ sở (52,97%). Người bệnh nội trú chủ yếu thuộc nhóm đối tượng là bảo hiểm y tế (66,76%).

Bảng 2: Thời gian chờ đợi của người bệnh từ khi vào viện đến khi được điều trị tại bệnh phòng

Thời gian	n	%
Dưới 30 phút	312	84,12
Từ 1 đến 2 giờ	58	15,68
Trên 2 giờ	0	0,00

Thời gian chờ đợi để được nhân viên y tế thăm khám và điều trị tại khoa dưới 30 phút là 84,12%; từ 1 giờ đến 2 giờ là 15,68%; không có người bệnh nào chờ đợi trên 2 giờ.

3.2. Khảo sát sự hài lòng của người bệnh

Bảng 3: Ý kiến của người bệnh về các thủ tục nhập viện

Thủ tục nhập viện	Có		Không	
	n	%	n	%
Gặp khó khăn, phiền hà khi làm thủ tục tại khoa khám bệnh	79	21,35	291	78,65
Được xếp giường nằm ngay	355	95,95	15	4,05
Được hướng dẫn nội quy và cách sử dụng các phương tiện sinh hoạt cần thiết	289	78,11	81	21,89

Vẫn còn 21,35% người bệnh gặp khó khăn, phiền hà khi làm thủ tục nhập viện tại khoa khám bệnh (Đa số ý kiến của người bệnh cho rằng: ít bác sĩ khám, nhân viên y tế còn cáu gắt và không hướng dẫn rõ ràng). Điều này có thể làm giảm sự hài lòng

của người bệnh. So sánh với nghiên cứu tại bệnh viện Bạch Mai năm 2008 [9] cũng thấy rằng có 24,8% người bệnh gặp khó khăn, phiền hà khi làm thủ tục nhập viện tại khoa khám bệnh.

Bảng 4: Quan tâm của nhân viên y tế đối với người bệnh

Sự quan tâm của nhân viên y tế	Có		Không	
	n	%	n	%
Biết tên nhân viên y tế điều trị, chăm sóc mình	319	86,22	51	13,78
Được nhân viên y tế thăm hỏi hàng ngày	350	94,59	20	5,41
Được nhân viên y tế giải thích tình trạng bệnh	345	93,24	25	6,76

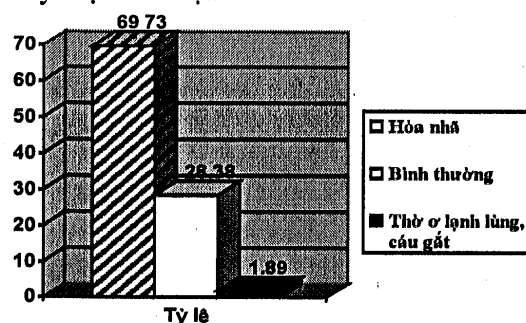
Vẫn còn 13,78% người bệnh chưa biết tên nhân viên y tế điều trị, chăm sóc mình, điều này có thể ảnh hưởng đến sự trao đổi thông tin giữa thầy thuốc và người bệnh, người bệnh sẽ không yên tâm điều trị nếu không biết ai là người trực tiếp điều trị, chăm sóc mình; 67,6% người bệnh chưa được nhân viên y tế giải thích về tình trạng bệnh. Theo nghiên cứu của

Trương Thị Minh Nguyệt tại bệnh viện đa khoa khu vực 333- Eakar- Đắc Lắc [11] về kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại khoa ngoại cho thấy có 15,14% người bệnh không hài lòng về sự giải thích và hướng dẫn của nhân viên y tế đối với người bệnh và người thân.

Bảng 5: Hướng dẫn của nhân viên y tế đối với người bệnh

Nội dung hướng dẫn	Đầy đủ		Chưa đầy đủ		Không hướng dẫn	
	n	%	n	%	n	%
Tác dụng và cách sử dụng thuốc	187	50,54	151	40,81	32	8,65
Chế độ ăn uống trong quá trình điều trị	196	52,97	123	33,24	51	13,78

Tỷ lệ người bệnh không được nhân viên y tế hướng dẫn về chế độ ăn trong quá trình điều trị vẫn còn 13,78%. Điều này có thể làm ảnh hưởng đến kết quả điều trị đặc biệt là trong các bệnh nội tiết, tim mạch hay thận tiết niệu.



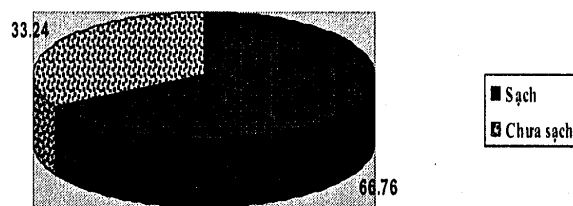
Biểu đồ 1. Thái độ của nhân viên y tế khi giao tiếp với người bệnh

Trong khi giao tiếp với người bệnh, vẫn còn 1,89% nhân viên y tế có thái độ thờ ơ lạnh lùng hoặc cáu gắt với người bệnh. Điều này có thể làm giảm sự hài lòng của người bệnh.

Bảng 6: Nhận xét của người bệnh về chất lượng quần áo của bệnh viện

Chất lượng quần áo	n	%
Quần áo sạch	204	55,14
Quần áo không sạch	10	2,7
Quần áo không vừa, thiếu khuy, dây buộc	156	42,16

Cho thấy tỷ lệ quần áo phát cho người bệnh không vừa hoặc không sử dụng được do không đảm bảo chất lượng chiếm 42,16%.



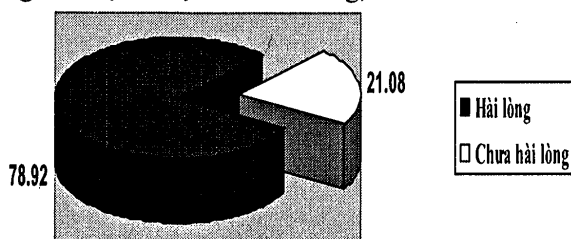
Biểu đồ 2: Nhận xét của người bệnh về chất lượng vệ sinh trong bệnh viện

Theo nhận xét của người bệnh chất lượng vệ sinh trong bệnh viện sạch chiếm tỷ lệ 66,76% ; vẫn còn 33,24% cho rằng chất lượng vệ sinh trong bệnh viện chưa sạch. Theo nghiên cứu của Hồ Thị Huệ [7] khảo sát về sự hài lòng của người bệnh nội trú tại bệnh viện A Lưới về công tác vệ sinh khoa phòng người bệnh chưa hài lòng chiếm tỷ lệ 36,6%.

Bảng 7: Nhận xét của người bệnh về cơ sở hạ tầng

Cơ sở hạ tầng	n	%
Tốt	38	10,27
Bình thường	122	32,97
Chưa tốt	210	56,76

Có tới 89,73% người bệnh nhận xét về cơ sở hạ tầng của bệnh viện bình thường, chưa tốt.



Biểu đồ 3: Mức độ hài lòng của người bệnh đối với bệnh viện nói chung

Tỷ lệ người bệnh hài lòng với bệnh viện nói chung

mới chỉ đạt ở mức 78,92%. Lý do chủ yếu mà người bệnh đưa ra đó là: điều kiện vệ sinh còn thiếu, các phương tiện phục vụ người bệnh như áo quần chẩn màn bệnh nhân kém chất lượng, cơ sở vật chất quá cũ kỹ ảnh hưởng không nhỏ đến quá trình điều trị. Bên cạnh đó, còn ý kiến của người bệnh cho rằng nhiều thủ tục hành chính rườm rà, người bệnh phải đi lại quá nhiều và chờ mất thời gian, ít bác sĩ khám, nhân viên y tế còn cáu gắt và không hướng dẫn rõ ràng. Tình hình an ninh trật tự chưa đảm bảo còn xảy ra mất cắp tài sản ngay trong các khoa phòng. Điều này có thể làm giảm sự hài lòng của người bệnh.

IV. KẾT LUẬN

4.1. Mức độ hài lòng của người bệnh đối với bệnh viện nói chung là 78,92%

4.2. Một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh đối với bệnh viện

- Thời gian chờ đợi của người bệnh từ khi vào viện đến khi được điều trị tại bệnh phòng dưới 30 phút là 84,12%.

- Sự hài lòng của người bệnh đối với thủ tục nhập viện là 78,65%.

- Sự hài lòng của người bệnh về sự quan tâm thăm hỏi hàng ngày của nhân viên y tế là 94,59% và được nhân viên y tế giải thích tình trạng bệnh là 93,24%.

- Sự hài lòng về thái độ của nhân viên y tế khi giao tiếp với người bệnh là 69,73%.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Bộ Y tế (2001), Quy định về chế độ giao tiếp trong các cơ sở khám chữa bệnh kèm theo quyết định số 4031/2001/QĐ-BYT của Bộ trưởng Bộ Y tế.
- Bộ Y tế (2004), Tài liệu quản lý điều dưỡng, NXB Y học.
- Bộ Y tế (2008), Quy tắc ứng xử của cán bộ, viên

chức trong các đơn vị sự nghiệp y tế ban hành kèm theo quyết định số 29/2008 (QĐ- BYT ngày 18 tháng 8 năm 2008 của Bộ trưởng Bộ Y tế).

- Quản lý điều dưỡng (2008), Mô hình giao tiếp giữa điều dưỡng và bệnh nhân, tr.313