

ĐÁNH GIÁ MỘT NĂM ĐỔI MỚI PHONG CÁCH HƯỚNG TỚI SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH TẠI BỆNH VIỆN NHI ĐỒNG 2

Nguyễn Thị Kim Liên¹, Hoàng Thị Ngọc Chà¹, Trần Thị Thu Sương¹,
Ngô Thị Minh Diệu¹, Nguyễn Thị Ánh Thoa¹

TÓM TẮT

Mục tiêu: Đánh giá một năm đổi mới phong cách hướng tới sự hài lòng của người bệnh tại Bệnh viện Nhi Đồng 2. **Đối tượng và phương pháp nghiên cứu:** Nghiên cứu mô tả cắt ngang 624 điều dưỡng tại Bệnh viện Nhi Đồng 2. Chúng tôi thu nhận thông tin bằng cách sử dụng bảng kiểm và bộ câu hỏi khảo sát. Xử lý số liệu bằng phần mềm SPSS 19.0. **Kết quả:** Qua phần tự đánh giá của nhân viên y tế (NVYT) thì có 31,7% điều dưỡng nghĩ rằng mình đã thay đổi được 100%, 54,3% nghĩ rằng đã thay đổi được 70%, 12,5% nghĩ là thay đổi được 50% và 1,4% nghĩ rằng đã thay đổi được 30%. Có 55,4% NVYT thấy chào hỏi bệnh nhân là dễ, 39,3% NVYT thường chào hỏi bệnh nhân, 42,5% thấy giới thiệu tên của mình là dễ làm, trong lúc thực hiện chuyên môn nhân viên trò chuyện với bệnh nhân là 45,9%, 54,8% thấy xin lỗi bệnh nhân khi có trục trặc là dễ và có 54,3% thấy rằng cảm ơn bệnh nhân khi kết thúc là dễ. Khảo sát NVYT giao tiếp trực tiếp với bệnh nhi thì có 18,4% nhân viên có chào hỏi bệnh nhân, 9,3% có giới thiệu tên của mình, 80,8% nhân viên trò chuyện với bệnh nhân trong lúc thực hiện chuyên môn, 4,3% có xin lỗi bệnh nhân khi gặp trục trặc và có 9,3% có cảm ơn khi kết thúc. **Kết luận:** NVYT tự nhận thấy mình đã thay đổi nhiều, từ 50% trở lên. Chỉ có 1,4% nghĩ là thay đổi được 30%. Có những thành phần của câu giao tiếp, NVYT nghĩ rằng là dễ làm, nhưng thực tế không được thực hiện nhiều. Như vậy, cần phải động viên NVYT tiếp tục thực hiện, tăng cường huấn luyện và có khen thưởng, nhắc nhở để việc đổi mới được tốt hơn.

Từ khóa: Nhân viên y tế, hài lòng người bệnh, đổi mới phong cách.

ABSTRACT:

EVALUATION ONE YEAR WORKING STYLE RENEWING TOWARDS SATISFACTION OF PATIENTS IN CHILDREN'S HOSPITAL 2

Nguyen Thi Kim Lien¹, Hoang Thi Ngoc Cha¹, Tran Thi Thu Suong¹,
Ngo Thi Minh Dieu¹, Nguyen Thi Anh Thoa¹

Objectives: Evaluation one year working style renewing towards satisfaction of patients in Children's Hospital 2. **Methods:** Cross-sectional study on 624 nurses in Children's Hospital 2. Information were collected by check lists and questionnaires. Data were analysed by SPSS 19.0 software. **Results:** By self-evaluation of staff, there was 31.1% nurses they thought that they themselves have renewed 100%, 54.3% nurses they thought that they themselves have renewed 70%, 12.5% have changed 50% and 1.4% have renewed 30%. 55.6 % healthcare staffs felt that greeting patients was easy, 39.3% staff often say hello to

1. Bệnh viện Nhi Đồng 2, Tp HCM

- Ngày nhận bài (Received): 3/5/2017; Ngày phản biện (Revised): 20/5/2017;
- Ngày đăng bài (Accepted): 15/6/2017
- Người phản hồi (Corresponding author): Nguyễn Thị Kim Liên
- Email: nt_kimlien@yahoo.com; SĐT: 0909381271

patients, 42.5% felt that introduction of their name was easy, there was 45.9% staff, who were talking during perform tasks, 54.8% healthcare workers found that saying sorry patients when catching problems was easy and 54.3% staffs felt that saying thank patients at the end was easy. Observation directly contacting between patients and staff, there was 18.4% staffs have greeting patients, 9.3% have introduced their names, 80.8% talking patient during perform tasks, 4.3% have saying sorry when catching problems and 9.3% have thank patients at the end. **Conclusions:** Healthcare workers found that they have changed so much, more than 50%. There are only 1.4% thought that they have changed 30%. Parts of conversation sentences, staff felt that it's easy to carry out, in reality it has not been done like that. Therefore, it's necessary to encourage staff continuing, enhancing training and giving commendations, reminding to renewal in staff better and better.

Key words: Healthcare staffs, patients'satisfaction, working style renewal.

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Người bệnh khi bị bệnh phải nằm viện thì gặp rất nhiều khó khăn, về tình trạng sống, tài chính, đặc biệt là bệnh nhi. Khi gia đình có trẻ bị bệnh, sinh hoạt của cả gia đình sẽ bị xáo trộn, thậm chí ông bà cũng lo lắng. Bệnh tật không chỉ ảnh hưởng đến bệnh nhi mà còn ảnh hưởng nhiều đến cha mẹ, ông bà. Họ lo lắng không biết tình trạng con mình bệnh thế nào, họ không biết bệnh con mình có được chữa khỏi không, con mình có phải nằm viện lâu không. Thêm nữa, cơ sở vật chất của bệnh viện đôi khi không được đầy đủ như mong muốn của gia đình, ngay cả khi gia đình bệnh nhân có điều kiện về kinh tế. Phòng, giường đôi khi phải nằm chung do bệnh đông. Nhân viên y tế, phần thì bệnh đông, công việc nhiều, phần thì cũng chưa nhận thức được hết những khó khăn của gia đình phải đối mặt khi con của mình nằm viện, nên phần chăm sóc về tinh thần chưa được chú trọng, làm cho bệnh nhi cũng như thân nhân chưa được hài lòng khi đến điều trị, chăm sóc tại các cơ sở y tế. Nhận ra được vấn đề này, Bộ Y tế đã ban hành quyết định 2151/QĐ-BYT ngày 4-6-2015 triển khai thực hiện Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh [3]. Theo đó, thầy thuốc và người bệnh đều cần thay đổi để hướng tới sự hài lòng từ hai phía. Tại Bệnh viện Nhi Đồng 2, Ban Giám đốc cũng đã nhận thấy tầm quan trọng của sự thay đổi, cần phải thay đổi tích cực hơn nhằm tạo sự hài lòng cho người bệnh và thân nhân bệnh nhi, bệnh viện đã tổ chức nhiều đợt huấn luyện nhằm nâng cao nhận thức cho nhân viên y tế và đề ra những thay đổi cụ thể trong giao tiếp với thân nhân bệnh nhi và bệnh nhi. Qua một

năm thực hiện những thay đổi được đề ra, để đánh giá công tác thay đổi một năm qua, phòng điều dưỡng tiến hành nghiên cứu này nhằm mục tiêu: Đánh giá một năm đổi mới phong cách hướng tới sự hài lòng của người bệnh tại Bệnh viện Nhi đồng 2.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu: 624 điều dưỡng đã tham gia tập huấn và đồng ý tham gia nghiên cứu.

2.2. Phương pháp nghiên cứu: Mô tả, cắt ngang

- Phương pháp thu thập số liệu
- + Điều tra Bộ câu hỏi khảo sát [1], [2]
- + Khảo sát qua bảng kiểm [1], [2]
- Phương pháp kiểm soát sai lệch: Nhóm khảo sát được tập huấn và thống nhất phương pháp quan sát, thực hiện đúng các chỉ tiêu đề ra. Kiểm soát sai lệch của người quan sát bằng cách tập huấn thật kỹ cho giám sát viên, khảo sát thử để xem xét, chỉnh sửa bảng khảo sát cho phù hợp.

- Xử lý số liệu: bằng chương trình phần mềm SPSS 19.0

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu

Trong nghiên cứu của chúng tôi, số lượng điều dưỡng (ĐD) trực tiếp chăm sóc bệnh nhân là 502, chiếm tỷ lệ 80,4%; trong khi số lượng ĐD hành chánh là 122, chiếm tỷ lệ 19,6%.

Về trình độ: ĐD sơ cấp, trung cấp là 517 người (82,9%), cao đẳng là 9 người (1,4%) và đại học là 98 người (15,7%).

3.2. Điều dưỡng tự đánh giá

Bảng 1: Đánh giá đã thực hiện đổi mới phong cách

Mức độ tự đánh giá đổi mới (%)	n	%
30	9	1,4
50	78	12,5
70	339	54,3
100	198	31,7

Nhân viên tự đánh giá đổi mới được 100% là 31,7%, 70% là 54,3%, 50% là 12,5% và 30% là 1,4%.

Bảng 2: Mức độ thay đổi có làm hài lòng bệnh nhân/thân nhân bệnh nhân

Mức độ thay đổi	n	%
Rất nhiều	517	20,5
Nhiều	9	67,9
Ít	98	9,9
không	5	0,8
Ý kiến khác	5	0,8

Sự thay đổi làm cho bệnh nhân/thân nhân bệnh nhân hài lòng rất nhiều, chiếm tỷ lệ 20,5%. Mức độ hài lòng ít chỉ chiếm 9,9%.

Bảng 3: Đánh giá qua gọi loa

Yếu tố	Thường làm		Thỉnh thoảng		Không bao giờ		Hay quên	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Tên khoa	471	85,3	63	11,4	9	1,6	9	1,6
Xin mời	528	95,6	22	4,0	0	0	2	0,4
Địa điểm cụ thể	526	95,3	23	4,2	1	0,2	2	0,4
Gặp ai cụ thể	419	75,9	123	22,3	4	0,7	6	1,1
Xin cảm ơn	500	90,6	48	8,7	2	0,4	2	0,4

Khi giao tiếp qua loa, xin mời được nhân viên làm thường xuyên 95,6%, nói địa điểm cụ thể 95,3%, xin cảm ơn 90,6%.

Bảng 4: Cảm nhận khi gọi loa

Yếu tố	Dễ		Bình thường		Khó		Hay quên	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Tên khoa	385	69,2	165	29,6	1	0,2	6	1,0
Xin mời	421	75,4	135	24,2	2	0,4	0	0
Địa điểm cụ thể	413	74,1	142	25,5	1	0,2	1	0,2
Gặp ai cụ thể	369	66,1	172	30,8	3	0,5	14	2,5
Xin cảm ơn	386	69,2	157	28,1	5	0,9	1	1,8

Có 69,2% nhân viên cảm thấy dễ khi kết thúc câu thông báo bằng “xin cảm ơn”, 75,4 thấy dễ khi sử dụng từ “xin mời” trong câu thông báo, có 0,9% nhân viên cảm thấy khó khi nói “xin cảm ơn”.

Bảng 5: Đánh giá việc thực hiện khi giao tiếp trực tiếp

Yếu tố	Thường làm		Thỉnh thoảng		Không bao giờ		Hay quên	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Chào hỏi bệnh nhân	427	68,4	178	28,5	10	1,6	9	1,4
Giới thiệu tên của mình	287	46,0	283	45,4	31	5,0	23	3,7
Trò chuyện trong lúc thực hiện	332	53,2	251	40,2	37	5,9	4	0,6
Xin lỗi khi có trục trặc	474	76,0	139	22,3	3	0,5	8	1,3
Cám ơn khi kết thúc	442	70,8	162	26,0	10	1,6	10	1,6

Có 68,4% nhân viên thường chào hỏi bệnh nhân khi giao tiếp trực tiếp, 46% nhân viên giới thiệu tên của mình, 53,2% trò chuyện với bệnh nhân trong lúc thực hiện chuyên môn, 76% xin lỗi bệnh nhân khi có trục trặc và 70,8% có cảm ơn bệnh nhân khi kết thúc.

Bảng 6: Cảm nhận của điều dưỡng

Yếu tố	Dễ		Thường làm		Khó		Hay quên	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Chào hỏi bệnh nhân	346	55,4	245	39,3	22	3,5	92	14,7
Giới thiệu tên của mình	265	42,5	245	39,3	22	3,5	92	14,7
Trò chuyện trong lúc thực hiện	281	45,0	274	43,9	44	7,1	25	4,0
Xin lỗi khi có trục trặc	342	54,8	253	42,1	10	1,6	9	1,4
Cám ơn khi kết thúc	339	54,3	234	37,5	15	2,4	38	5,8

Có 55,4% nhân viên y tế thấy chào hỏi bệnh nhân là dễ, 39,3% nhân viên y tế thường chào hỏi bệnh nhân, 42,5% thấy giới thiệu tên của mình là dễ làm, trong lúc thực hiện chuyên môn nhân viên trò chuyện với bệnh nhân là 45,9%, 54,8% thấy xin lỗi bệnh nhân khi có trục trặc là dễ và có 54,3% thấy rằng cảm ơn bệnh nhân khi kết thúc là dễ.

3.3. Đánh giá qua khảo sát

Bảng 7: Khảo sát trực tiếp

Thời điểm	Có		Không	
	n	%	n	%
Chào hỏi	93	18,4	412	81,6
Giới thiệu tên	47	9,3	458	90,7
Trò chuyện	408	80,8	97	19,2
Xin lỗi	18	4,3	398	95,7
Cám ơn	47	9,3	458	90,7

Có 80,8% nhân viên trò chuyện với bệnh nhân trong lúc thực hiện chuyên môn, 18,4% nhân viên có chào hỏi bệnh nhân, 9,3% có giới thiệu tên của mình, 4,3% có xin lỗi bệnh nhân khi gặp trục trặc và có 9,3% có cảm ơn khi kết thúc.

IV. BÀN LUẬN

Hầu hết Điều dưỡng (ĐD) đang công tác đều tham gia nghiên cứu, ĐD chăm sóc là chủ yếu, 80,4%, phần còn lại là ĐD hành chánh. Phần lớn là ĐD sơ cấp, trung cấp- 82,9%, cao đẳng 1,4% và đại học 15,7%..

Nhân viên tự đánh giá:

Phần tự đánh giá về sự đổi mới, nhân viên tự đánh giá đã đổi mới được ở mức cao, chỉ có 1,4% nghĩ rằng mình đổi mới được 30% , còn lại là từ 50% trở lên, trong đó đổi mới 100% là 31,7%, 70% là 54,3%, và 50% là 12,5% .

Với sự đổi mới của mình, NVYT nghĩ rằng sự thay đổi của mình sẽ làm bệnh nhân cảm thấy hài lòng nhiều và rất nhiều, trong đó, bệnh nhân hoặc thân nhân hài lòng rất nhiều 20,5%, nhiều là 67,9%, ít là 9,9%, không và ý kiến khác là 0,8%.

Khi giao tiếp qua loa, các yếu tố xin mời, địa điểm cụ thể để thân nhân đến và xin cảm ơn được làm thường xuyên. Cụ thể tên khoa 85,3%, xin mời 95,6%, địa điểm cụ thể 95,3% và xin cảm ơn là 90,6%. Gặp người cụ thể trong thông báo qua loa là 75,9%.

Khi gọi loa thông báo mời BN hoặc thân nhân BN có 69,2% nhân viên cảm thấy dễ khi kết thúc câu thông báo bằng “xin cảm ơn”, 75,4 thấy dễ khi sử dụng từ “xin mời” trong câu thông báo, có 0,9% nhân viên cảm thấy khó khi nói” xin cảm ơn.”

Khi giao tiếp trực tiếp với bn, Có 55,4% nhân viên y tế thấy chào hỏi bệnh nhân là dễ, 39,3% nhân viên y tế thường chào hỏi bệnh nhân, 42,5% thấy giới thiệu tên của mình là dễ làm, trong lúc thực hiện chuyên môn nhân viên trò chuyện với bệnh nhân là 45,9%, 54,8% thấy xin lỗi bệnh nhân khi có trục trặc là dễ và có 54,3% thấy rằng cảm ơn bệnh nhân khi kết thúc là dễ.

Khảo sát thực tế:

Kết quả cho thấy khi quan sát trực tiếp có 80,8% nhân viên trò chuyện với bệnh nhân trong lúc thực hiện chuyên môn, 18,4% nhân viên có chào hỏi bệnh nhân, 9,3% có giới thiệu tên của mình, 4,3% có xin lỗi bệnh nhân khi gặp trục trặc và có 9,3% có cảm ơn khi kết thúc.

Trong một báo cáo sơ kết 6 tháng thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” theo Quyết định số 2151/QĐ-BYT, Bộ Y tế, tác giả Phạm Văn Tác đã có nhận xét: có 71% người bệnh nhận xét nhân viên y tế có thái độ cử chỉ ân cần, thân thiện hơn; 69,2% nhận thấy tác phong làm việc của nhân viên y tế nghiêm túc hơn; 69,9% cho rằng nhân viên y tế đã tôn trọng người bệnh hơn; 71% cho biết nhân viên y tế có kỹ năng giao tiếp tốt hơn và trang phục gọn gàng, sạch đẹp hơn [6]

Hiện nay, chủ đề này đang được triển khai trong một số cơ sở y tế, tuy nhiên chưa có số liệu cụ thể, các bài báo cáo chỉ mang tính tham luận [4], [5].

V. KẾT LUẬN

Đổi mới phong cách làm tăng sự hài lòng của người bệnh và nâng cao chất lượng bệnh viện. Sự thay đổi không thể nhanh chóng mà có được cho dù có sự ủng hộ của các cấp, có sự đồng tình và quyết tâm cao của NVYT. Nhưng thói quen cần phải có thời gian thay đổi và cần phải được huấn luyện thường xuyên cho NVYT. NVYT nghĩ rằng mình đã thay đổi được nhiều, nhưng thực tế khảo sát kết quả chưa được như mong đợi.

VI. KIẾN NGHỊ

- Cần có khảo sát và đánh giá định kỳ để kịp thời khen thưởng, động viên những khoa, cá nhân thực hiện tốt & điều chỉnh những điều chưa phù hợp.

- Mở rộng đối tượng được khảo sát như bác sĩ, nhân viên của các phòng ban để có sự đổi mới đồng bộ, toàn diện để nâng cao chất lượng chăm sóc & điều trị, tăng sự hài lòng của người bệnh, tăng sự hài lòng cho nhân viên y tế, nâng cao chất lượng bệnh viện.

- Tiếp tục huấn luyện & nhắc nhở nhân viên về việc đổi mới phong cách nhằm tăng sự nhận thức về những khó khăn mà BN và gia đình phải chịu đựng, tăng sự thấu hiểu, chia sẻ, đồng cảm để hỗ trợ bệnh nhân khi nằm viện một cách tốt nhất.

- Tăng cường phổ biến cho người bệnh hoặc thân nhân hiểu được trách nhiệm của gia đình khi điều trị tại bệnh viện để cùng hợp tác, chia sẻ, đồng trách nhiệm với bệnh viện, làm tăng sự hài lòng từ cả 2 phía.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Y tế Cục Quản lý Khám chữa bệnh (2012) *Chuẩn đạo đức nghề nghiệp của Điều Dưỡng viên Việt Nam*, <https://kcb.vn/vanban/chuan-dao-duc-nghe-nghiep-cua-dieu-duong-vien-viet-nam>, Truy cập ngày 19 tháng 6 năm 2016.
2. Bộ Y tế Vụ Tổ chức Cán bộ (2015) *Thầy thuốc và người bệnh đều cần thay đổi để hướng tới sự hài lòng từ hai phía*, <http://www.tccbbyt.gov.vn/thay-thuoc-va-nguoi-benh-deu-can-thay-doi-de-huong-toi-su-hai-long-tu-hai-phia/>, Truy cập ngày 19 tháng 6 năm 2016.
3. Bộ Y tế Vụ Tổ chức Cán bộ (2015), *Quyết định số 2151/QĐ-BYT về “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”*
4. Lê Minh Định (2016) *Báo cáo kết quả triển khai thực hiện kế hoạch đổi mới phong cách*, Sở Y tế tỉnh Ninh Thuận, <http://www.ninhthuan.gov.vn/chinhquyen/soyt/Pages/Bao-cao-Ket-qua-trien-khai-thuc-hien-Ke-hoach-doi-moi-phong-cach,.aspx>, Truy cập ngày 10 tháng 7 năm 2017.
5. Bùi Thị Lệ Phi (2016), *Tham luận về “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”*,
6. Phạm Văn Tác (2016) *Sơ kết thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” theo Quyết định số 2151/QĐ-BYT*, Bộ Y tế Vụ Tổ chức Cán bộ, <http://www.tccbbyt.gov.vn/toan-van-bao-cao-tham-luan-cua-ts-pham-van-tac-vu-truong-vu-to-chuc-can-bo-tai-hoi-nghi-so-ket-thuc-hien-doi-moi-phong-cach-thai-do-phuc-vu-huong-toi-su-hai-long-cua-nguoi-benh/>, Truy cập ngày 10 tháng 7 năm 2017.