

KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA BỆNH NHÂN TẠI KHOA NỘI TỔNG HỢP- LÃO KHOA VÀ KHOA NỘI NỘI TIẾT- THẦN KINH- HÔ HẤP, BỆNH VIỆN TRUNG ƯƠNG HUẾ

Trần Thị Băng Sê¹, Trương Thị Thu Hà²,
Nguyễn Thị Thuy Nga², Võ Thị Bích Loan², Nguyễn Văn Tuấn¹

TÓM TẮT

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

Mục tiêu: Khảo sát sự hài lòng của bệnh nhân nội trú tại khoa Nội Tổng hợp- Lão khoa và khoa Nội Nội tiết- Thần kinh- Hô hấp, Bệnh viện Trung ương Huế. Đánh giá chất lượng chăm sóc bệnh nhân của điều dưỡng tại các khoa.

Phương pháp nghiên cứu: Mô tả cắt ngang. Cỡ mẫu 47 bệnh nhân nội trú. Công cụ thu thập dữ liệu là bộ câu hỏi đảm bảo tính giá trị và độ tin cậy. Phân tích số liệu bằng phần mềm SPSS11.5.

Kết quả nghiên cứu: Tỷ lệ bệnh nhân cho rằng điều dưỡng nhiệt tình và lắng nghe bệnh nhân trình bày bệnh tật, nhu cầu là 85,1%. Tỷ lệ bệnh nhân tin tưởng và hài lòng về chuyên môn điều trị cũng như chăm sóc tại khoa là 100%. Có 91,49% bệnh nhân thỏa mãn các nhu cầu chăm sóc hiện nay. Tỷ lệ điều dưỡng có động viên an ủi tinh thần cho bệnh nhân là 78,72%.

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

SURVEY OF PATIENTS' SATISFACTION TO THE GENERAL INTERNAL MEDICINE- GERIATRIC AND ENDOCRINOLOGY- NEUROLOGY- RESPIRATORY DEPARTMENT, HUE CENTRAL HOSPITAL

Tran Thi Bang Se¹, Truong Thi Thu Ha²,
Nguyen Thi Thuy Nga², Vo Thi Bich Loan², Nguyen Van Tuan¹

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

Objectives: survey of inpatients' satisfaction at the General Internal Medicine- Geriatric Department and the Endocrinology- Neurology-Respiratory Department, Hue Central Hospital. Assessing the quality of patient care in nursing.

Method: A cross-sectional descriptive study was conducted with sample size about 47 inpatients. Tool for data collection was structure questionnaire. Software SPSS 12.0 was used to data analysis.

1. Khoa Giải phẫu bệnh, BVTW Huế

2. Khoa Nội Tổng hợp- Lão khoa, BVTW Huế

Bệnh viện Trung ương Huế

Results: The percentage of patients that nurses enthusiastically and listen disease patients present, demand is 85.1%. The rate of patient trust and satisfaction as well as specialized care in the department is 100%. There are 91.49% of patients meet the care needs today. The rate of nursing is comforting spiritual encouragement to patients is 78.72%.

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

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Xã hội Việt Nam hiện nay, cùng với sự phát triển dân trí, nhu cầu của con người về vật chất và tinh thần ngày càng cao. Mọi lĩnh vực của đời sống đều phải nâng lên để đáp ứng nhu cầu nâng cao chất lượng cuộc sống. Hiện nay, các bệnh viện trong cả nước đang cố gắng hoàn thiện mọi mặt nhằm đáp ứng nhu cầu của bệnh nhân.

Sau khi Bộ Y tế ban hành Thông tư số 07/2011/TT-BYT, ngày 26 tháng 01 năm 2011 về việc “Hướng dẫn công tác điều dưỡng về chăm sóc người bệnh trong bệnh viện”, một số bệnh viện đã tổ chức khảo sát sự hài lòng của bệnh nhân. Trên cơ sở đó đánh giá chất lượng điều trị, chăm sóc bệnh nhân một cách toàn diện về mọi lĩnh vực.

Theo báo cáo của Bộ Y tế Mỹ năm 2002 có 1,53% người bệnh gặp sự cố y khoa trong bệnh viện, trong số đó có 12% trường hợp khiếu kiện [1]. Xu hướng khiếu kiện gia tăng sẽ làm phá vỡ mối quan hệ giữa thầy thuốc với người bệnh, làm giảm hình ảnh của ngành y tế.

Bệnh nhân là khách hàng do đó sự hài lòng của bệnh nhân là tài sản của bệnh viện. Chỉ số hài lòng của bệnh nhân là tiêu chí dùng để đo lường sự đáp ứng của các cơ sở y tế đối với những mong đợi của người bệnh đối với các dịch vụ y tế [3].

Bệnh viện Trung ương Huế là một trong ba bệnh viện lớn nhất nước, là nơi điều trị hầu hết các chuyên khoa với những bệnh lý ảnh hưởng không nhỏ đến sức khỏe, sinh hoạt và tâm lý của bệnh nhân. Trong đó khoa Nội Nội tiết- Thần kinh- Hô hấp và khoa Nội Tổng hợp-Lão khoa của bệnh viện chiếm một số lượng không nhỏ bệnh nhân, những bệnh nhân này có số ngày điều trị nội trú cao và thường xuyên tái nhập viện vì đặc thù của bệnh và lý do tuổi tác

ảnh hưởng đến sức khỏe của họ. Vì vậy nếu chất lượng về cơ sở vật chất, tiện nghi, chuyên môn điều trị, chăm sóc không đáp ứng được yêu cầu của bệnh nhân sẽ ảnh hưởng rất lớn đến uy tín, sự phát triển ngành y tế và công tác chăm sóc, bảo vệ sức khỏe nhân dân. Vì những lý do trên, chúng tôi tiến hành nghiên cứu đề tài này nhằm mục tiêu: - Khảo sát sự hài lòng của bệnh nhân nội trú tại khoa Nội Tổng hợp- Lão khoa và khoa Nội Nội tiết- Thần kinh- Hô hấp, Bệnh viện Trung ương Huế.

- Đánh giá chất lượng chăm sóc bệnh nhân của điều dưỡng tại các khoa.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu

2.1.1. Tiêu chuẩn chọn đối tượng nghiên cứu:

- Các bệnh nhân từ 18 tuổi trở lên
- Những bệnh nhân đang điều trị nội trú tại khoa Nội Tổng hợp- Lão khoa và khoa Nội Nội tiết- Thần kinh- Hô hấp, Bệnh viện Trung ương Huế.

- Thời gian điều trị từ 5 ngày trở lên.

2.1.2. Tiêu chuẩn loại trừ:

- Người thiếu năng trí tuệ.
- Người mắc bệnh tâm thần.
- Người nhỏ hơn 18 tuổi.
- Người không đồng ý phỏng vấn.

2.2. Phương pháp nghiên cứu: phương pháp mô tả cắt ngang

- Sử dụng bộ câu hỏi để điều tra.

- Trình tự các bước được tiến hành:

Bước 1: Xác định đối tượng, tiến hành phỏng vấn đối tượng.

Bước 2: Thu thập số liệu theo phiếu khảo sát.

- Xử lý số liệu bằng phần mềm SPSS 11.5.

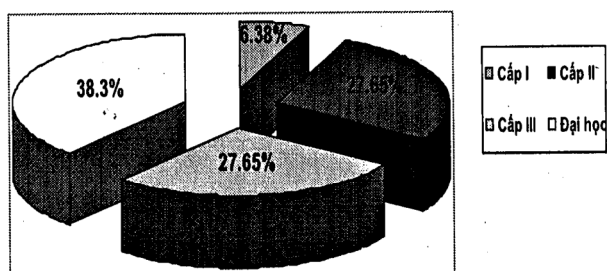
III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Đặc điểm chung nhóm nghiên cứu

Bảng 3.1. Phân bố theo nghề nghiệp

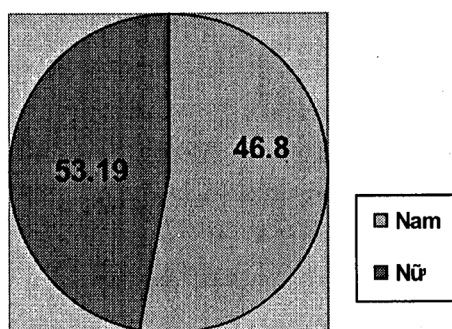
Nghề nghiệp	n	%	p
Nông dân	5	10,64	>0,05
CB-CNV	17	36,17	
Buôn bán	5	10,64	
Già	20	42,55	
Tổng cộng	47	100	

Nhận xét: Trong nhóm nghiên cứu này đa phần (42,55%) là người già; 36,17% là cán bộ- công nhân viên (CB-CNV); 10,64% là buôn bán và 10,64% là nông dân



Biểu đồ 3.1. Phân bố theo trình độ văn hoá.

Nhận xét: Ở nhóm nghiên cứu này có trình độ cấp II và cấp III như nhau (27,65%), trình độ Đại học chiếm tỉ lệ cao (38,3%); chỉ có 6,38% ở trình độ cấp I.



Biểu đồ 3.2. Phân bố theo giới tính.

Nhận xét: Biểu đồ này cho thấy tỉ lệ về giới tính gần tương đương nhau (53,19% so với 46,8%).

3.2. Khảo sát sự hài lòng của bệnh nhân

Bảng 3.2. Đánh giá mức độ hài lòng về thái độ

Thái độ điều dưỡng khi chăm sóc bệnh nhân	n	%
Nhiệt tình	40	85,1
Không nhiệt tình	7	14,9
Tỏ vẻ ban ơn	0	0
Thờ ơ, lạnh nhạt	0	0
Hồ hết nặng lời	0	0
Tổng cộng	47	100

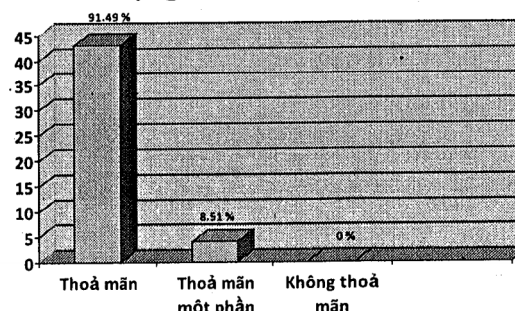
Nhận xét: Bệnh nhân đánh giá điều dưỡng ở sự nhiệt tình (85,1%) và không nhiệt tình (14,9%).

Bảng 3.3. Thái độ của điều dưỡng đối với bệnh nhân

Công tác của điều dưỡng	Có		Không		p
	n	%	n	%	
Điều dưỡng niềm nở tiếp đón, giải thích, hướng dẫn nội quy của khoa	47	100	0	0	<0,01
Điều dưỡng lắng nghe bệnh nhân trình bày bệnh tật và nhu cầu	40	85,1	7	14,9	

Nhận xét: Bệnh nhân được tiếp đón niềm nở, giải thích và hướng dẫn nội quy của khoa đạt 100%. Trong khảo sát, 14,9% điều dưỡng chưa thật sự lắng nghe thông tin từ bệnh nhân.

3.3. Chất lượng chăm sóc bệnh nhân



Biểu đồ 3.3. Tỉ lệ bệnh nhân thoả mãn nhu cầu chăm sóc

Bệnh viện Trung ương Huế

Nhận xét: Bệnh nhân thoả mãn nhu cầu chăm sóc 91,49%. Tồn tại 8,51% bệnh nhân chỉ thoả mãn một phần.

Bảng 3.4. Đánh giá công tác chăm sóc toàn diện

Công tác chăm sóc toàn diện	Có		Không		p
	n	%	n	%	
Điều dưỡng giải thích về bệnh tật và các nguy cơ biến chứng	47	100	0	0	
Động viên, an ủi tinh thần cho bệnh nhân.	37	78,72	10	21,28	<0,01
Dẫn dò các tác dụng phụ khi sử dụng thuốc cho bệnh nhân	47	100	0	0	
Hướng dẫn chế độ ăn phù hợp với bệnh lý	47	100	0	0	
Hướng dẫn bệnh nhân tự chăm sóc, vệ sinh thân thể	43	91,49	4	8,51	<0,01
Cung cấp kiến thức phòng tránh tái phát	47	100	0	0	
Bệnh nhân tin tưởng vào trình độ chuyên môn điều trị, chăm sóc	47	100	0	0	
Hài lòng từ bệnh nhân	47	100	0	0	

Nhận xét: 100% bệnh nhân được giải thích tốt các nguy cơ và biến chứng. Trong khi đó, tỉ lệ điều dưỡng động viên an ủi tinh thần cho bệnh nhân chỉ đạt 78,72%. Vẫn còn tồn tại 8,51% bệnh nhân không được hướng dẫn vệ sinh thân thể. Tỉ lệ bệnh nhân tin tưởng và hài lòng về trình độ chuyên môn, chăm sóc của điều dưỡng là 100%.

IV. BÀN LUẬN

Qua điều tra 47 bệnh nhân từ độ tuổi 18 trở lên đang được điều trị nội trú tại khoa từ 5 ngày trở lên. Chúng tôi có một số vấn đề bàn luận như sau:

4.1. Đặc điểm chung

Trong nghiên cứu của chúng tôi, người già chiếm tỉ lệ cao nhất (42,55%); 36,17% là cán bộ- công nhân viên (CB-CNV); 10,64% là buôn bán và 10,64% là nông dân. Phân bố đối tượng nghiên cứu khác với Lê Thành Tài, Dương Hữu Nghị, Nguyễn Ngọc Thảo (2008) tiến hành tại bệnh viện Tai Mũi Họng Cần Thơ: đa số bệnh nhân ở độ tuổi 18-35 (85,9%), nữ chiếm 58%, hơn phân nửa bệnh nhân là cán bộ công chức và học sinh, sinh viên, trình độ tập trung vào nhóm trung học (60%), thành thị 58 %, nhập viện lần đầu 88,8%, điều trị ngoại khoa chiếm 83,9%. Sở dĩ có sự khác nhau vì chúng tôi nghiên cứu tại Bệnh viện Trung ương Huế là một bệnh viện đa khoa hoàn chỉnh và 02 khoa được tiến hành nghiên cứu thì có bệnh nhân đa số là người lớn tuổi, còn các tác giả ở Cần Thơ được tiến hành ở bệnh viện chuyên ngành [1].

4.2. Mức độ hài lòng về việc chăm sóc bệnh nhân

Theo kết quả của bảng 3.2: 85,1% bệnh nhân được phỏng vấn đều cho rằng nhân viên y tế nhiệt tình. Tỉ lệ này cao hơn rất nhiều so với một điều tra được tiến hành trên 650 người bệnh tại 6 bệnh viện do Hội Điều dưỡng Việt Nam và bệnh viện Bạch Mai thực hiện (2005) thì người bệnh khi nằm viện có 7 điều lo âu: (1) bệnh không khỏi và biến chứng nặng hơn (99%); (2) bác sĩ và nhân viên y tế không nhiệt tình (62%); (3) không đủ tiền để chữa bệnh (53%); (4) phải nằm ghép (50%); (5) không có chỗ cho người nhà ở lại bệnh viện (50%); (6) phải chờ đợi lâu (35%);

(7) đồ vải bệnh viện không sạch (20%) [3].

Chất lượng chuyên môn trong lĩnh vực chăm sóc điều dưỡng là vấn đề then chốt góp phần rất lớn đến thành công của một ca bệnh về kết quả điều trị và cả thời gian điều trị. Tuy nhiên sự hài lòng của bệnh nhân lại không dừng ở kết quả đó, mà bên cạnh còn có sự nhìn nhận về thái độ của nhân viên y tế nói chung và điều dưỡng nói riêng. Một bệnh nhân xuất viện có thể hài lòng về kết quả điều trị bệnh của mình nhưng lại rất không hài lòng về thái độ của nhân viên y tế trong suốt quá trình nằm viện. Cũng trên cùng một công việc như nhau nhưng với một thái độ sơ xuất cũng sẽ bị đánh giá là không nhiệt tình, cụ thể là có 14,9% điều dưỡng chưa thật sự lắng nghe thông tin từ bệnh nhân (bảng 3.3.).

Bệnh nhân khi nhập viện với rất nhiều lo lắng, thắc mắc, khó khăn, đau đớn cần một sự động viên, giải thích. Do vậy thông thường đa phần bệnh nhân kể lể, than phiền rất nhiều đôi khi làm cho điều dưỡng mệt mỏi, không chú ý lắng nghe (bảng 3.3.) khi đã hiểu được vấn đề của bệnh và nhu cầu cần chăm sóc. Một số bệnh nhân tinh tế sẽ không hài lòng về vấn đề này và nghi ngờ đến sự nhiệt tình của điều dưỡng.

Do sự quá tải ở các bệnh viện tuyến tỉnh cũng như tuyến trung ương, số lượng bệnh nhân ngày càng đông, áp lực công việc của điều dưỡng càng nặng nề, nhất là ở các khoa lâm sàng, cấp cứu,... Điều dưỡng hầu hết dành thời gian chăm sóc theo y lệnh, không có thời gian dừng lâu bên giường bệnh để động viên, an ủi tinh thần cho bệnh nhân (bảng 3.4.). Đây là một vấn đề khó có thể khắc phục trong một thời gian ngắn.

Như đã đề cập ở trên, việc tồn tại 8,51% bệnh nhân chỉ thỏa mãn một phần (biểu đồ 3.3) đó là vấn đề hiển nhiên, kể cả những nước văn minh trên thế giới có nền y học tiên tiến cũng vẫn xảy ra hiện tượng

từ chỗ không hài lòng của bệnh nhân. Chúng ta chỉ kỳ vọng làm giảm được con số bệnh nhân chỉ thỏa mãn một phần mà thôi chứ không thể thực hiện vấn đề này đạt 100% được.

V. KẾT LUẬN

Qua điều tra 47 bệnh nhân từ độ tuổi 18 trở lên đang được điều trị nội trú tại khoa từ 5 ngày trở lên. Chúng tôi có một số kết luận sau:

5.1. Sự hài lòng của bệnh nhân về thái độ của điều dưỡng

- Tỷ lệ bệnh nhân cho rằng điều dưỡng nhiệt tình và lắng nghe bệnh nhân trình bày bệnh tật, nhu cầu là 85,1%.

- Tỷ lệ bệnh nhân tin tưởng và hài lòng về chuyên môn điều trị cũng như chăm sóc tại khoa là 100%.

5.2. Công tác chăm sóc của điều dưỡng

- Có 91,49% bệnh nhân thỏa mãn các nhu cầu chăm sóc hiện nay.

- Tỷ lệ điều dưỡng có động viên an ủi tinh thần cho bệnh nhân là 78,72%.

VI. KIẾN NGHỊ

- Lòng ghép chương trình rèn luyện kỹ năng giao tiếp ứng xử theo tinh thần Thông tư 07 của Bộ Y tế ban hành cho điều dưỡng ở khoa trong các buổi giao ban, tọa đàm, hội họp của khoa.

- Đề cao tinh thần trách nhiệm trong công tác chăm sóc người bệnh, kịp thời khen thưởng, động viên tinh thần đội ngũ điều dưỡng viên của khoa để hoàn thành tốt nhiệm vụ chăm sóc sức khỏe được giao.

- Chấn chỉnh, nhắc nhở kịp thời một cách khéo léo trong những trường hợp điều dưỡng mắc phải thái độ, cử chỉ, lời ăn tiếng nói trong giao tiếp đối với bệnh nhân với tinh thần xây dựng nhằm mục đích hài lòng người bệnh.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Lê Thành Tài, Dương Hữu Nghị, Nguyễn Ngọc Thảo (2008), Khảo sát mức độ hài lòng của bệnh nhân nội trú tại bệnh viện Tai Mũi Họng Cần Thơ năm 2008, *Y học TP. Hồ Chí Minh*, 12(4), tr.78-82.
2. Bộ Y tế (2011), Thông tư số 07/2011/TT-BYT,

ngày 26 tháng 01 năm 2011 về việc “Hướng dẫn công tác điều dưỡng về chăm sóc người bệnh trong bệnh viện”.

3. Bệnh viện tỉnh Hòa Bình, Sự hài lòng của người bệnh, <http://benhvienhoabinh.com.vn/modules.php?name=News&op=viewst&sid=48>