

ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA CHA MẸ CÓ CON ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ TẠI KHOA TIÊU HÓA, BỆNH VIỆN NHI TRUNG ƯƠNG NĂM 2022

Nguyễn Hương Giang*, Lê Đức Sang*

Nhận bài: 03/08/2022; Nhận kết quả bình duyệt: 12/12/2023; Chấp nhận đăng: 15/01/2023

©2023 Trường Đại học Thăng Long

Tóm tắt

Mục tiêu: mô tả sự hài lòng của cha mẹ có con điều trị nội trú tại Khoa Tiêu hóa Bệnh viện Nhi Trung ương năm 2022.

Phương pháp: Nghiên cứu mô tả cắt ngang thực hiện trên 100 cha mẹ có con điều trị nội trú tại Khoa Tiêu hóa – Bệnh viện Nhi Trung ương từ 02/2022 đến 05/2022.

Kết quả cho thấy: tỷ lệ hài lòng về thời gian chờ đợi là 77%; về kỹ năng và thái độ của NVYT là 85%; về các yếu tố cơ sở vật chất là 91%.

Kết luận: Tỷ lệ hài lòng của cha mẹ có con điều trị tại Khoa Tiêu hóa – Bệnh viện Nhi Trung ương ở mức cao chiếm 82%.

Từ khóa: Sự hài lòng của cha mẹ người bệnh

1. Đặt vấn đề

Hiện nay, vấn đề về chất lượng dịch vụ y tế (DVYT) có tác động không nhỏ đến sự hài lòng của của người bệnh. Ngược lại, sự hài lòng của người bệnh là thước đo đánh giá hiệu quả các dịch vụ do bệnh viện và ngành y tế cung cấp. Sự hài lòng của người bệnh đối với công tác chăm sóc và khám chữa bệnh bao gồm nhiều lĩnh vực từ thời gian chờ đợi, kỹ năng, thái độ của nhân viên y tế đến cơ sở vật chất, trang thiết bị, chi phí, vệ sinh, ăn uống... Với mục tiêu hướng tới sự hài lòng của người bệnh, Bộ Y tế đã xây dựng kế hoạch “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán Bộ Y tế, hướng tới sự hài lòng của người bệnh” ban hành kèm theo Quyết định số

2151/2015/QĐ-BYT ngày 04/06/2015 của Bộ trưởng Bộ Y tế [1]. Tháng 1 năm 2022, Bộ Y tế ban hành Quyết định 85/QĐ-BYT để đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát sự hài lòng của người bệnh [2]. Như vậy, sự hài lòng của người bệnh đối với chất lượng DVYT không chỉ quan trọng đối với lợi ích lâu dài và sự tồn tại của bệnh viện, mà còn ảnh hưởng tới việc tăng cường hiệu quả hoạt động và cải thiện kết quả điều trị bệnh nhân, góp phần nâng cao chất lượng chăm sóc người bệnh toàn diện. Việc khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người bệnh là một trong những khảo sát nền tảng để tiến hành các biện pháp can thiệp nhằm nâng cao chất lượng của bệnh viện. Tại các bệnh viện Nhi, cha mẹ trẻ bị bệnh chưa hài lòng

* Trường Đại học Thăng Long

đồng nghĩa với chất lượng DVYT còn chưa đảm bảo. Do đó, nghiên cứu về sự hài lòng của cha mẹ người bệnh sẽ giúp bệnh viện tìm được những điểm còn hạn chế trong công tác chăm sóc, điều trị người bệnh, từ đó có những giải pháp khắc phục kịp thời để bệnh viện phát triển và hoàn thiện về mọi mặt. Xuất phát từ những vấn đề trên đây, chúng tôi tiến hành nghiên cứu đề tài: “Đánh giá sự hài lòng của cha mẹ có con điều trị nội trú tại Khoa Tiêu hóa, Bệnh viện Nhi Trung ương” với mục tiêu:

Mô tả sự hài lòng của cha mẹ có con điều trị nội trú tại Khoa Tiêu hóa Bệnh viện Nhi Trung ương.

2. Đối tượng và phương pháp nghiên cứu:

2.1. Đối tượng nghiên cứu:

Cha mẹ của trẻ bệnh dưới 5 tuổi điều trị nội trú tại Khoa Tiêu hóa Bệnh viện Nhi Trung ương đồng ý tham gia nghiên cứu

3. Kết quả nghiên cứu

Bảng 1. Hài lòng về thời gian chờ đợi (nhóm 1)

TT	Yếu tố thành phần	Mức độ hài lòng					Hài lòng* (%)
		Mức độ 1 (%)	Mức độ 2 (%)	Mức độ 3 (%)	Mức độ 4 (%)	Mức độ 5 (%)	
1	Thời gian chờ nhân viên y tế khi người bệnh có yêu cầu	1 (1%)	4 (4%)	17 (17%)	43 (43%)	35 (35%)	78 (78%)
2	Thời gian chờ thanh toán viện phí khi làm thủ tục ra viện	1 (1%)	3 (3%)	17 (17%)	44 (44%)	35 (35%)	79 (79%)
Hài lòng chung nhóm 1							77%

cứu và có trạng thái tinh thần bình thường

2.2. Phương pháp nghiên cứu

2.2.1. Thiết kế nghiên cứu

Nghiên cứu mô tả cắt ngang

2.2.2. Cỡ mẫu và phương pháp chọn mẫu

Áp dụng phương pháp chọn mẫu thuận tiện: Chọn toàn bộ cha mẹ có con dưới 5 tuổi đang điều trị nội trú tại Khoa Tiêu hóa Bệnh viện Nhi Trung ương đáp ứng với các tiêu chuẩn lựa chọn.

2.2.3. Phương pháp thu thập số liệu

Phỏng vấn trực tiếp cha mẹ trẻ bệnh theo bộ câu hỏi đã soạn sẵn trong phiếu khảo sát sự hài lòng của cha mẹ bệnh nhân. Thời điểm phỏng vấn: ngày bệnh nhi được thông báo ra viện.

Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng về thời gian chờ nhân viên y tế khi người bệnh có yêu cầu là 78%, tỷ lệ hài lòng về thời gian chờ thanh toán viện phí khi làm thủ tục ra viện là 79%. Tỷ lệ hài lòng chung của nhóm 1 là 77%.

Bảng 2. Hài lòng về trình độ và thái độ của NVYT (nhóm 2)

TT	Yếu tố thành phần	Mức độ hài lòng					
		Mức độ 1 n (%)	Mức độ 2 n (%)	Mức độ 3 n (%)	Mức độ 4 n (%)	Mức độ 5 n (%)	Hài lòng* n (%)
1	Thái độ phục vụ của điều dưỡng trong khi tiêm, truyền, chăm sóc người bệnh.	1 (1%)	1 (1%)	11 (11%)	28 (28%)	59 (59%)	87 (87%)
2	Trình độ chuyên môn của điều dưỡng trong khi tiêm, truyền, chăm sóc người bệnh.	0 (0%)	1 (1%)	9 (9%)	32 (32%)	58 (58%)	90 (90%)
3	Công khai sử dụng thuốc chính xác, rõ ràng	0 (0%)	1 (1%)	7 (7%)	27 (27%)	65 (65%)	92 (92%)
4	Thái độ phục vụ của hộ lý/Người cho mượn quần áo, đồ vải	0 (0%)	1 (1%)	36 (36%)	29 (29%)	34 (34%)	63 (63%)
5	Cách làm việc của hộ lý/Người cho mượn quần áo, đồ vải	0 (0%)	1 (1%)	35 (35%)	34 (34%)	30 (30%)	64 (64%)
6	Thái độ phục vụ của cán bộ y tế khi người bệnh cần hỗ trợ	0 (0%)	1 (1%)	9 (9%)	29 (29%)	61 (61%)	90 (90%)
7	Trình độ xử trí của cán bộ y tế khi người bệnh cần hỗ trợ	0 (0%)	0 (0%)	15 (15%)	22 (22%)	63 (62%)	84 (84%)
8	Thái độ phục vụ của nhân viên y tế trong ca trực	0 (0%)	0 (0%)	16 (16%)	22 (22%)	62 (62%)	84 (84%)
9	Trình độ chuyên môn của nhân viên y tế trong ca trực	0 (0%)	0 (0%)	7 (7%)	31 (31%)	62 (62%)	93 (93%)
10	Cách làm việc và thái độ phục vụ của nhân viên vệ sinh	0 (0%)	0 (0%)	23 (23%)	39 (39%)	38 (38%)	77 (77%)
Hài lòng chung nhóm 2							85%

Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng đối với thái độ phục vụ, trình độ chuyên môn, trình độ xử trí, công khai sử dụng thuốc của NVYT ở mức cao từ 84%-93%; tỷ lệ hài lòng về cách làm việc và thái độ của nhân viên vệ sinh là 77% và tỷ lệ hài lòng về cách làm việc của hộ lý (64%) và thái độ làm việc của hộ lý (63%) là thấp nhất. Mức độ hài lòng chung của nhóm 2 là 85%.

Bảng 3. Hài lòng với các yếu tố cơ sở vật chất (nhóm 3)

TT	Yếu tố thành phần	Mức độ hài lòng					
		Mức độ 1 (%)	Mức độ 2 (%)	Mức độ 3 (%)	Mức độ 4 (%)	Mức độ 5 (%)	Hài lòng* n (%)
1	Giường bệnh và không gian phòng bệnh	0%	0%	10%	32%	58%	90%
2	Hệ thống nhà vệ sinh tại khu điều trị	0%	1%	18%	24%	57%	81%
3	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện	0%	0%	7%	34%	59%	93%
Hài lòng chung nhóm 3							91%

Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng về giường bệnh và không gian phòng bệnh là 90%, tỷ lệ hài lòng về hệ thống nhà vệ sinh tại khu điều trị là 81%, tỷ lệ hài lòng về môi trường trong khuôn viên bệnh viện là 93%. Tỷ lệ hài lòng chung của nhóm 3 là 91%.

Bảng 4. Tỷ lệ hài lòng của cha mẹ người bệnh với tất cả các yếu tố

Mức độ hài lòng	Tần số (n)	Tỷ lệ (%)
Không hài lòng	18	18
Hài lòng	82	82
Tổng	100	100

Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng chung của cha mẹ người bệnh chiếm 87% và tỷ lệ không hài lòng chung chiếm 13%.

4. Bàn luận

4.1. Sự hài lòng về thời gian chờ đợi

Tỷ lệ hài lòng chung về thời gian chờ đợi (nhóm 1) của Khoa Tiêu hóa chiếm 77%, trong đó sự hài lòng về thời gian chờ đợi nhân viên y tế khi có yêu cầu là 78%, sự hài lòng về thời gian chờ thanh toán viện phí khi làm thủ tục ra viện cao hơn chiếm 79% (Bảng 3.4).

Kết quả trên cao hơn so với nghiên cứu của Ngô Thị Thanh Hoa tại Bệnh viện Nhi Trung ương năm 2017 (65,6%) [4] và nghiên cứu của tác giả Phạm Nhật Yên năm 2008 tại Khoa Khám chữa bệnh theo yêu cầu của Bệnh

viện Bạch Mai, theo đó tỷ lệ hài lòng của người bệnh đối với thời gian chờ đợi theo các giai đoạn đăng ký là 68,9% [7].

Sự hài lòng với nhóm yếu tố về thời gian chờ đợi (nhóm 1) được người bệnh đánh giá ở mức chưa được cao, điều này cũng phù hợp với một số nghiên cứu ở trong nước [5], [6], [7] và nước ngoài [8], [9]. Nhóm yếu tố về thời gian chờ đợi (nhóm 1) được người bệnh đánh giá ở mức chưa được cao có thể là do Bệnh viện Nhi Trung ương là bệnh viện tuyến cao nhất - số lượng bệnh nhân đến điều trị tại viện luôn trong tình trạng đông và đôi khi còn

quá tải dẫn đến tình trạng chờ đợi lâu là điều khó tránh khỏi.

4.2. Sự hài lòng về trình độ và thái độ của nhân viên y tế

Tỷ lệ cha mẹ người bệnh hài lòng chung cho nhóm yếu tố về trình độ và thái độ của NVYT (nhóm 2) chiếm tỷ lệ khá cao là 85%, trong đó:

Cao nhất là yếu tố trình độ chuyên môn của nhân viên y tế trong ca trực (trực trưa, trực đêm) chiếm tỷ lệ 93%; công khai sử dụng thuốc chính xác, rõ ràng chiếm tỷ lệ 92%; trình độ chuyên môn của điều dưỡng trong khi tiêm, truyền, chăm sóc người bệnh và thái độ phục vụ của cán bộ y tế khi người bệnh cần hỗ trợ (đau đớn, mất ngủ, hết thuốc truyền, ...) đều chiếm 90%. Tỷ lệ hài lòng về trình độ chuyên môn của NVYT đã tăng so với kết quả 86,2% trong nghiên cứu của tác giả Ngô Thị Thanh Hoa năm 2017 [4]. Điều này cho thấy trình độ chuyên môn của NVYT đang ngày càng được hoàn thiện và nâng cao hơn.

Các kết quả về trình độ chuyên môn, thái độ của NVYT cũng cao hơn so với nghiên cứu của Phạm Nhật Yên, năm 2008 tại Khoa Khám chữa bệnh theo yêu cầu của Bệnh viện Bạch Mai (có tỷ lệ 83,7%) [7]; nghiên cứu của Nguyễn Thị Hạnh và cộng sự Phòng Điều dưỡng, Bệnh viện Nhi Trung ương năm 2016 (có tỷ lệ 75%) [3] và nghiên cứu của Ngô Thị Thanh Hoa tại Bệnh viện Nhi Trung ương năm 2017 (81%) [4].

Kết quả nghiên cứu còn cho thấy sự hài lòng khá cao của người bệnh khi cần được chăm sóc, hỗ trợ (đau đớn, mất

ngủ, căng thẳng...) đối với các nhân viên điều dưỡng tại Khoa Tiêu hóa.

Tuy nhiên, thái độ phục vụ, cách làm việc của nhân viên Hộ lý/Người cho mượn quần áo, đồ vải (63% - 64%) và cách làm việc, thái độ phục vụ của nhân viên vệ sinh (77%) chưa tốt hoặc chưa luôn luôn tốt và chỉ nhận được sự hài lòng thấp nhất trong nhóm, nhưng cũng chiếm tỷ lệ không quá thấp (Bảng 3.5). Kết quả thấp nhất thuộc về thái độ phục vụ của Hộ lý/Người cho mượn quần áo - chỉ có 63%, tỷ lệ này thấp hơn so với tỷ lệ cùng loại trong nghiên cứu của tác giả Ngô Thị Thanh Hoa năm 2017 (80%) [4]; sự chênh lệch này có thể do hiện tại nhiều gia đình có mức thu nhập khá trở lên hơn có những đòi hỏi cao hơn về yêu cầu đối với thái độ phục vụ của của Hộ lý/Người cho mượn quần áo, đồ vải.

4.3. Sự hài lòng về cơ sở vật chất

Tỷ lệ cha mẹ người bệnh hài lòng chung với các yếu tố về cơ sở vật chất khá cao, chiếm tới 91%, trong đó:

Sự hài lòng với yếu tố môi trường trong khuôn viên bệnh viện chiếm tỷ lệ cao nhất là 93%; sự hài lòng với giường bệnh và không gian phòng bệnh chiếm 90%; sự hài lòng với yếu tố hệ thống nhà vệ sinh tại khu điều trị có tỷ lệ thấp nhất, chỉ chiếm 81%. Sự hài lòng về 3 yếu tố trên đã tăng khá nhiều so với kết quả nghiên cứu của tác giả Ngô Thị Thanh Hoa năm 2017 (theo đó, tỷ lệ hài lòng với yếu tố môi trường trong khuôn viên bệnh viện chỉ có 52,8% , tỷ lệ hài lòng với giường bệnh và không gian

phòng bệnh chiếm 61,1%; tỷ lệ hài lòng với yếu tố hệ thống nhà vệ sinh tại khu điều trị là 60,7%). Kết quả này cho thấy thời gian vừa qua Bệnh viện Nhi Trung ương đã nỗ lực cải thiện cơ sở vật chất của bệnh viện và cơ sở vật chất của các khoa phòng, điều đó mang lại hiệu quả tích cực cho bệnh viện nói chung và khoa Tiêu hóa nói riêng.

4.4. Hài lòng chung của cha mẹ người bệnh

Tỷ lệ hài lòng chung của cha mẹ người bệnh ở mức cao chiếm 82%; trong đó, tỷ lệ hài lòng chung nhóm 1 chiếm 77%; tỷ lệ hài lòng chung nhóm 2 chiếm 85%; tỷ lệ hài lòng chung nhóm 3 chiếm 91%.

Tỷ lệ không hài lòng chiếm 18%; trong đó, tỷ lệ không hài lòng chung nhóm 1 là cao nhất với 23%; tỷ lệ không hài lòng chung nhóm 3 là thấp nhất với 9%.

Tỷ lệ hài lòng chung của cả 3 nhóm yếu tố đều tăng so với nghiên cứu năm 2017 của tác giả Ngô Thị Thanh Hoa tại Bệnh viện Nhi Trung ương, theo đó các con số tương ứng là 65,6% với nhóm 1; 81% với nhóm 2 và 58,2% với nhóm 3 [4]. Điều này cho thấy Bệnh viện Nhi Trung ương đang ngày càng nâng cao chất lượng phục vụ, chăm sóc người bệnh, ngày càng nhận được sự hài lòng, tín nhiệm cao của người bệnh với 100% cha mẹ lựa chọn nếu con không may bị ốm sẽ quay lại bệnh viện để điều trị.

5. Kết luận

Tỷ lệ cha mẹ bệnh nhi hài lòng chung khi trẻ nằm viện là 82%, trong

đó: Hài lòng về thời gian chờ đợi là 77%; về kỹ năng và thái độ của NVYT là 85%; về các yếu tố cơ sở vật chất là 91%.

6. Khuyến nghị

- Triển khai đồng bộ và tổ chức thực hiện nhiều giải pháp hướng tới sự hài lòng của người bệnh theo tinh thần khẩu hiệu “*Sự hài lòng của người bệnh là niềm tự hào của chúng ta*”.
- Quan tâm đến những lĩnh vực phục vụ có tỷ lệ người bệnh hài lòng thấp nhằm tìm ra những nội dung trọng tâm cần khắc phục, xây dựng và thực hiện kế hoạch đổi mới các vấn đề phục vụ người bệnh để nâng cao dần tỷ lệ này.
- Cố gắng phát huy những điểm tốt trong các lĩnh vực phục vụ đang nhận được tỷ lệ hài lòng cao của người bệnh.
- Thực hiện khảo sát lại các phòng bệnh để có kế hoạch tăng cường CSVC, cung cấp dịch vụ y tế cũng như các dịch vụ khác cũng như các yếu tố có liên quan đến sự hài lòng của người bệnh.

Tài liệu tham khảo

- [1] Bộ Y tế (2015), Quyết định số 2151/2015/QĐ- BYT về việc Ban hành kế hoạch đổi mới thái độ, phong cách phục vụ hướng tới sự hài lòng người bệnh.
- [2] Bộ Y tế (2022), Quyết định 85/QĐ- BYT ban hành nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2021
- [3] Nguyễn Thị Hạnh (2016), Đánh giá sự hài lòng của gia đình người bệnh đối với NVYT và tìm hiểu một số yếu tố liên quan - Bệnh viện Nhi Trung ương.
- [4] Ngô Thị Thanh Hoa (2017) Đánh giá sự hài lòng của cha mẹ người bệnh

- tại Bệnh viện Nhi Trung ương năm 2017.
- [5] Cao Mỹ Phượng, Nguyễn Thị Nghiệp và Châu Lê Phương (2012), Nghiên cứu Sự hài lòng của người bệnh tại các bệnh viện đa khoa trong tỉnh Trà Vinh.
- [6] Lý Thị Thúy (2014), Sự hài lòng của người bệnh và người nhà người bệnh với các dịch vụ tại khoa Khám bệnh - Bệnh viện Bạch Mai năm 2014 và một số yếu tố ảnh hưởng, Luận văn thạc sỹ, Đại học Y Hà Nội.
- [7] Phạm Nhật Yên (2008), Đánh giá sự hài lòng của người bệnh về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Khoa khám bệnh theo yêu cầu của bệnh viện Bạch Mai năm 2008.
- [8] Claudia Campos Andrade, M.L.L., et al, (2013). Inpatients and outpatients satisfaction: the mediating role of perceived quality of physical and social environment.
- [9] Hendriks A.A.J., Smets E.M.A. và Vrieling M.R. (2006), "Is personality a determinant of patient satisfaction with hospital care?".