

**ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH VÀ NGƯỜI NHÀ NGƯỜI BỆNH
ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ TẠI BỆNH VIỆN TÂM THẦN TỈNH NAM ĐỊNH**

Phan Văn Hợp¹, Mai Anh Đào¹, Nguyễn Thị Huế,
Mạc Thị Hồng Nhung², Ngô Thị Kim Cúc²

¹Trường Đại học Điều dưỡng Nam Định, ²Bệnh viện Tâm thần Nam Định

TÓM TẮT

Mục tiêu: Đánh giá sự hài lòng của người bệnh, người nhà người bệnh về phương tiện phục vụ người bệnh, cơ sở vật chất và trang thiết bị bệnh viện và thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của cán bộ y tế tại bệnh viện Tâm thần tỉnh Nam Định. **Đối tượng và phương pháp:** Nghiên cứu mô tả cắt ngang tại 4 khoa lâm sàng Bệnh viện Tâm thần Nam Định từ 1.7.2017 đến 30.9.2017. **Kết quả:** 126 đối tượng là bệnh nhân và người nhà bệnh được phỏng vấn trong đó có 64 nam, 62 nữ tuổi từ 20 trở lên. Tỷ lệ hài lòng đến rất hài lòng về các tiêu

chí phương tiện phục vụ người bệnh, cơ sở vật chất và trang thiết bị bệnh viện và thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của cán bộ y tế đạt 37.3% trở lên, tiêu chí về cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc cao nhất đạt 100% sự hài lòng. **Kết luận:** Sự hài lòng về phương tiện phục vụ người bệnh, cơ sở vật chất và trang thiết bị bệnh viện của đối tượng nghiên cứu là 75%, về năng lực chuyên môn của nhân viên y tế là 97,84%.

Từ khóa: Bệnh viện, dịch vụ, điều trị nội trú, hài lòng

**SATISFACTION OF PATIENTS AND THEIR FAMILY MEMBERS
AT THE NAM DINH MENTAL HOSPITAL**

ABSTRACT

Objective: To assess the satisfaction of the inpatient treatment and their careers on the means of serving the patient; hospital facilities; equipment and attitudes; behaviors, professional capacity of medical staff at Nam Dinh Mental Hospital. **Method:** A Cross-sectional descriptive study was conducted from July to September 2017 in four Clinical departments of Nam Dinh Mental Hospital. **Results:** The results

showed that 126 inpatients treatment and their careers were interviewed including 64 male, 62 female aged 20 and above. The satisfied rate up for the criterias: means of serving the patient; infrastructure; hospital equipment and attitudes; behaviors, professional capacity of medical staff were 37.3% . The Criteria for drug distribution and Using instructions reached the highest of satisfactions (100%). **Conclusion:** the satisfaction of the inpatient treatment and their careers on the means of serving the patient; hospital facilities; equipment were 75% and professional capacity of medical staff was 97,84%.

Keywords: hospital, services, inpatient treatment, satisfaction

Người chịu trách nhiệm: Phan Văn Hợp
Email: hopynd@gmail.com
Ngày phản biện: 3/12/2018
Ngày duyệt bài: 4/3/2019
Ngày xuất bản: 14/3/2019

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Sự hài lòng của khách hàng là sự đánh giá của khách hàng về một sản phẩm hay một dịch vụ đã đáp ứng được nhu cầu và mong đợi của họ. Theo tổ chức y tế thế giới (WHO) chất lượng dịch vụ y tế tác động đến sự hài lòng của người bệnh. Ngược lại sự hài lòng của người bệnh có thể đánh giá được hiệu quả của dịch vụ do bệnh viện cung cấp.

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. Để xem xét, nghiên cứu một cách nghiêm túc và khoa học, làm bằng chứng thực tế để tham mưu Ban Giám đốc bệnh viện Tâm thần quyết định các biện pháp thực hiện nhiệm vụ theo kế hoạch của đơn vị, kế hoạch của cơ quan quản lý cấp trên giao, đảm bảo chất lượng, tiến độ đồng thời 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 của đơn vị. Chúng tôi tiến hành nghiên cứu đề tài: *“Đánh giá sự hài lòng của người bệnh và người nhà người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Tâm thần tỉnh Nam Định”* với mục tiêu: *Mô tả hài lòng của người bệnh, người nhà người bệnh về phương tiện phục vụ người bệnh, cơ sở vật chất và trang thiết bị bệnh và thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế*

2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu.

- Người bệnh có các triệu chứng tâm thần đã thuyên giảm, tạm ổn định và hợp tác.

- Người nhà của người bệnh đang được điều trị nội trú tại các khoa lâm sàng.

- Tiêu chuẩn loại trừ:

+ Người bệnh, người nhà người bệnh không hợp tác nghiên cứu.

+ Người bệnh, người nhà người bệnh dưới 20 tuổi.

2.2. Phương pháp nghiên cứu.

- Phương pháp nghiên cứu mô tả cắt ngang

- Phương pháp chọn mẫu: chọn mẫu toàn bộ (trong thời gian từ 1.7.2017 đến 30.9.2017 chúng tôi thu thập được n= 126)

2.3. Phương pháp 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.

Cách thu thập thông tin: Cán bộ thu thập thông tin tới từng buồng 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.

2.4. Phương pháp xử lý số liệu.

Xử lý số liệu bằng phần mềm Quản lý chất lượng bệnh viện dùng cho Bộ Y tế.

3. KẾT QUẢ

3.1. Đánh giá sự hài lòng của người bệnh, người nhà người bệnh về phương tiện phục vụ người bệnh, cơ sở vật chất và trang thiết bị bệnh viện

3.1.1. Sự hài lòng người bệnh, người nhà người bệnh về cơ sở vật chất, trang thiết bị và phương tiện phục vụ người bệnh

Bảng 3.1. Sự hài lòng của người bệnh, người nhà người bệnh về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

Mức độ hài lòng Tiêu chí	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
Về buồng bệnh điều trị	0 (0%)	1 (0.8%)	78 (61.9%)	21 (16.7%)	26 (20.6%)
Về giường bệnh, ga , gối	0 (0%)	2 (1.6%)	65 (51.6%)	33 (26.2%)	26 (20.6%)
Về quần áo người bệnh	0 (0%)	0 (0%)	20 (15.9%)	75 (59.5%)	31 (24.6%)
Về nhà tắm, nhà vệ sinh	1 (0.8%)	2 (1.6%)	28 (22.2%)	59 (46.8%)	36 (28.6%)
Tỷ lệ chung	0.2%	0.99%	37.9%	37.3%	23.61%

Về giường bệnh và ga, gối có 2 (1,6%) đối tượng nghiên cứu không hài lòng, 59 (46,8%) đối tượng nghiên cứu hài lòng trở lên.

Về nhà tắm, nhà vệ sinh có 1 (0.8%) đối tượng nghiên cứu rất không hài lòng; 2 (1.6%) đối tượng nghiên cứu không hài lòng; 95 (75,4%) hài lòng trở lên.

Tỷ lệ đối tượng nghiên cứu hài lòng về tình trạng vệ sinh của quần áo người bệnh (84,1%).

3.1.2. Sự hài lòng của người bệnh, người nhà người bệnh về sơ đồ, biển báo và không gian trong bệnh viện

Bảng 3.2. Sự hài lòng của người bệnh, người nhà người bệnh về sơ đồ, biển báo, lối đi và không gian trong bệnh viện

Mức độ hài lòng Tiêu chí	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
Các sơ đồ, biển báo chỉ đường đến các khoa/ phòng	0 (0%)	0 (0%)	1 (0.8%)	84 (66.7%)	41 (32.5%)
Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh	0 (0%)	0 (0%)	3 (2,4%)	71 (56,4%)	52 (41,2%)
Các lối đi, hành lang	0 (0%)	0 (0%)	1 (0.8%)	69 (54.8%)	56 (44.4%)
Môi trường trong khuôn viên BV	0 (0%)	0 (0%)	2 (1.6%)	62 (49.2%)	62 (49.2%)
Tỷ lệ chung	0.00	0.00	1.39	56.75	41.87

Đa số đối tượng hài lòng về sơ đồ, biển báo, lối đi và không gian trong bệnh viện $\geq(92,2\%)$

3.1.3. Sự hài lòng của người bệnh, người nhà người bệnh về các phương tiện phục vụ khác

Bảng 3.3. Sự hài lòng của người bệnh, người nhà người bệnh về các phương tiện phục vụ khác

Mức độ hài lòng Tiêu chí	Rất ko hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
Vấn đề an toàn, an ninh, trật tự	0 (0%)	0 (0%)	32 (25.4%)	62 (49.2%)	32 (25.4%)
Vấn đề cung cấp nước uống nóng lạnh	0 (0%)	0 (0%)	65 (51.6%)	33 (26.2%)	28 (22.2%)
Vấn đề đảm bảo sự riêng tư khi nằm viện	0 (0%)	0 (0%)	63 (50.0%)	37 (29.4%)	26 (20.6%)
Căng tin bệnh viện phục vụ ăn uống	2 (1.6%)	1 (0.8%)	49 (38.9%)	48 (38.1%)	26 (20.6%)
Trang thiết bị, vật tư y tế	0 (0%)	0 (0%)	3 (2.4%)	75 (59.5%)	48 (38.1%)
Tỷ lệ chung	0.32%	0.16%	33.65%	40.48%	25.40%

Tỷ lệ hài lòng về trang thiết bị y tế cao nhất chiếm đến 97.6%

Riêng về căng tin bệnh viện phục vụ ăn uống tỷ lệ hài lòng thấp đạt 58,7%, đáng chú ý có 1,6% rất không hài lòng và 0,8% không hài lòng

3.2. Đánh giá sự hài lòng người bệnh, người nhà người bệnh về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của Nhân viên y tế (NVYT)

Bảng 3.4. Sự hài lòng người bệnh, người nhà người bệnh về năng lực chuyên môn của NVYT

Mức độ hài lòng Tiêu chí	Rất ko hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
Phổ biến nội quy, thông tin cần thiết khi nằm viện	0 (0%)	0 (0%)	3 (2.4%)	79 (62.7%)	44 (34.9%)
Giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp điều trị	0 (0%)	0 (0%)	3 (2.4%)	69 (54.8%)	54 (42.8%)
Giải thích, tư vấn trước khi làm xét nghiệm	0 (0%)	0 (0%)	3 (2.4%)	76 (60.3%)	47 (37.3%)
BS, ĐD hợp tác trong công việc	0 (0%)	1 (0.8%)	1 (0.8%)	65 (51,6%)	59 (46.8%)
BS thăm khám, động viên NB	0 (0%)	0 (0%)	1 (0.8%)	65 (51.6%)	60 (47.6%)
Tư vấn chế độ ăn, vận động	0 (0%)	1 (0.8%)	6 (4.8%)	66 (52.4%)	53 (42.%)
Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	75 (59.5%)	51 (40.5%)
Tỷ lệ chung	0%	0.23%	1.93%	56.12%	41.72%

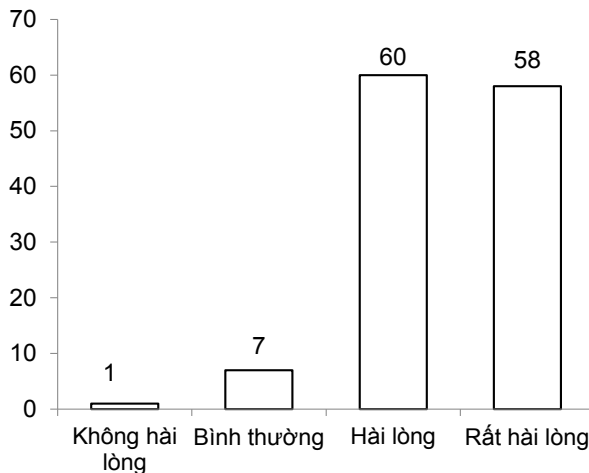
Về năng lực chuyên môn của nhân viên y tế tỷ lệ hài lòng từ đối tượng là rất cao, đặc biệt về tiêu chí cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng đạt 100%. Riêng tiêu chí tư vấn chế

độ ăn, vận động và sự hợp tác trong công việc giữa bác sỹ và điều dưỡng có 0.8% đối tượng nghiên cứu không hài lòng

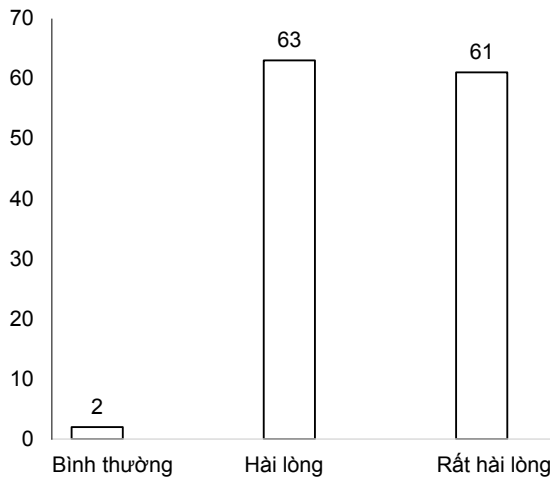
Bảng 3.5. Sự hài lòng của người bệnh, người nhà người bệnh về thái độ ứng xử của Bác sĩ/điều dưỡng và nhóm nhân viên phục vụ

Đối tượng \ Mức độ hài lòng	Rất ko hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
Bác sỹ/Điều dưỡng	0	0	0	70	56
Nhân viên y tế	0	0	2	67	57

Tỷ lệ hài lòng, rất hài lòng của đối tượng đối với nhân viên y tế là rất cao đạt tới 100% đối với bác sỹ, điều dưỡng, trong khi đó đối với nhân viên y tế là 98,4%



Biểu đồ 3.1. Sự hài lòng của người bệnh, người nhà người bệnh về việc đáp ứng thông tin



Biểu đồ 3.2. SHL của ĐTNC về NVYT không có hiện gọi ý bồi dưỡng

Đa số các đối tượng nghiên cứu hài lòng và rất hài lòng khi gọi được nhân viên y tế khi cần thiết (chiếm 60 và 58 phiếu tương ứng với 48% và 46%). Có 1 đối tượng nghiên cứu đánh giá không hài lòng khi không hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết (biểu đồ 3.1).

Không có đối tượng nghiên cứu nào cho rằng nhân viên y tế có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng (biểu đồ 3.2).

4. BÀN LUẬN

Tỷ lệ các đối tượng nghiên cứu phân bố theo giới tính có sự chênh lệch không đáng kể (nam giới là 51%, nữ giới là 49%).

Phần lớn có độ tuổi từ 20 – 50 tuổi (chiếm 92/126 trường hợp), thấp nhất là độ tuổi <20 tuổi (có 5/126 trường hợp)

4.1. Đánh giá sự hài lòng người bệnh, người nhà người bệnh về cơ sở vật chất, trang thiết bị và phương tiện phục vụ người bệnh

Tỷ lệ hài lòng về giường bệnh và ga, gối là (46,8%) đây là tỷ lệ tương đối thấp có lẽ do ít được đầu tư mới về ga, gối. Về nhà tắm, nhà vệ sinh (75,4%), về tình trạng vệ sinh của quần áo người bệnh (84,1%). Tỷ lệ này tương đương với nghiên cứu của Hà Thị Soạn [3] (67,1% hài lòng về điều kiện nghỉ ngơi tại buồng bệnh). Tuy nhiên còn 0.8% đối tượng nghiên cứu cho rằng buồng bệnh nằm điều trị không kang trang sạch sẽ và đầy đủ các thiết bị như quạt, máy sưởi, điều hòa; 1,6% đối tượng nghiên cứu không hài lòng về giường bệnh, ga gối; 2,4% đánh giá không hài lòng và rất không hài lòng về tình trạng nhà vệ sinh và nhà tắm. Tỷ lệ đối tượng không có bình luận gì về tình trạng buồng bệnh khá cao, tới 61,9%.

Người bệnh, người nhà người bệnh đánh giá cao về sơ đồ, biển báo, các khối nhà, buồng bệnh đánh số rõ ràng dễ hiểu;

các các lối đi, cầu thang bằng phẳng và dễ đi; Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp. Không có đối tượng nghiên cứu nào không hài lòng về cả 4 tiêu chí trên.

Có 3.4% rất không hài lòng và không hài lòng về dịch vụ trong bệnh viện tỷ lệ này thấp hơn so sánh với Nguyễn Văn Chung [2] tại bệnh viện Quân y 110 là 17,23%

Về Trang thiết bị, vật tư y tế: 97,6% người bệnh và người nhà cho rằng trang thiết bị, vật y tế của bệnh viện đầy đủ, hiện đại, đáp ứng được nguyện vọng của người bệnh.

4.2. Đánh giá sự hài lòng người bệnh, người nhà người bệnh về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT

Về năng lực chuyên môn của nhân viên y tế tỷ lệ hài lòng từ đối tượng là rất cao, đặc biệt về tiêu chí cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng đạt 100% tỷ lệ này cao hơn so sánh với nghiên cứu của Hà Thị Soạn [3] (90%). Về hoạt động thăm khám của thầy thuốc tỷ lệ hài lòng của đối tượng là 98,4% trong khi đó của Hà Thị Soạn [3] là 90%, của Phan Thị Thanh Thủy [5] là 95,96% và của Nguyễn Văn Trung [2] là 92,84%

Về tiêu chí tư vấn chế độ ăn, vận động và sự hợp tác trong công việc giữa bác sỹ và điều dưỡng 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 sỹ, điều dưỡng, trong khi đó đối với nhân viên y tế là 98,4%, tỷ lệ này là 90% theo Hà Thị Soạn [3].

Người bệnh được giải thích, tư vấn trước khi làm xét nghiệm hài lòng và rất hài lòng đạt 97,6% không có đối tượng nghiên cứu cho rằng không hài lòng và rất không hài lòng. Kết quả cao hơn nghiên cứu của Phạm Thị Nhuyên [4] là 76% hài lòng.

Người bệnh và người nhà người bệnh đánh giá cao về năng lực chuyên môn của cán bộ y tế. Chỉ có 1 phiếu khảo sát (0.8%) không hài lòng khi được tư vấn về chế độ ăn, vận động.

Có 0.8% đối tượng nghiên cứu đánh giá không hài lòng khi gọi NVYT khi cần thiết. Mặc dù đây là tỷ lệ thấp nhưng cũng cần chú ý để nâng cao chất lượng phục vụ của bệnh viện.

Không có đối tượng nào cho rằng nhân viên y tế có biểu hiện ban ơn, gợi ý tiền quà, kết quả này tương đồng với kết quả nghiên cứu của Phan Thị Bích Thủy [5] đây là kết quả đáng mừng bệnh viện cần có những biện pháp thích hợp để phát huy.

5. KẾT LUẬN

Tỷ lệ đối tượng nghiên cứu hài lòng về phương tiện phục vụ người bệnh, cơ sở vật chất và trang thiết bị bệnh viện là 75%. Trong đó sự hài lòng NB, người nhà NB về cơ sở vật chất, trang thiết bị và phương tiện phục vụ NB là 60%. Sự hài lòng của NB, người nhà NB về sơ đồ, biển báo và không gian trong bệnh viện là 98,6%. Đánh giá SHL của NB, người nhà NB về các phương tiện phục vụ khác là 66%

Sự hài lòng NB, người nhà NB về năng lực chuyên môn của NVYT là 97,84% trong đó. SHL của NB, người nhà người bệnh về thái độ ứng xử của Bác sĩ/điều dưỡng và nhóm nhân viên phục vụ là 100%. SHL của NB, người nhà NB về việc đáp ứng thông tin là 94%. SHL của NB, người nhà người bệnh về NVYT không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng là 98,4%

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Y tế(2013), *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.

2. Nguyễn Văn Chung(2014), *“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”*.

<http://www.benhvien103.vn/vietnamese/bao-cao-hoi-nghi-khoa-hoc-chao-mung-65-nam-truyen-thong-bvqy103/hoi-nghi-khoa-hoc-dieu-duong/cac-bao-cao/khao-sat-su-hai-long-cua-nguoi-benh---than-nhan-nguoi-benh-den-kham-va-dieu-tri-noi-tru-tai-benh-vien-quan-y-110-nam-2014/1392/>

3. Hà Thị Soạn và cộng sự (2007), *“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.

4. Phạm Thị Nhuyên (2012), *“Đánh giá sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại bệnh viện Phổi Trung ương”*, Tạp chí Y học thực hành, số 6/2013.

http://www.yhth.vn/danh-gia-su-hai-long-cua-nguoi-benh-dieu-tri-noi-tru-tai-benh-vien-phoi-trung-uong_t4587.aspx

5. Phan Thị Thanh Thủy và cs(2012), *“Khảo sát mức độ hài lòng của người bệnh nội trú tại bệnh viện Nam Đông, tỉnh Thừa Thiên Huế năm 2012”*.

[http://t4g.thuathienhue.gov.vn/UploadFiles/TinTuc/2014/6/24/37-DE%20TAI%20bs%20thuy\(41\).doc](http://t4g.thuathienhue.gov.vn/UploadFiles/TinTuc/2014/6/24/37-DE%20TAI%20bs%20thuy(41).doc)