



SỰ HÀI LÒNG CỦA THÂN NHÂN BỆNH NHI ĐƯỢC PHẪU THUẬT TẠI KHOA NGOẠI NHI BỆNH VIỆN TRUNG ƯƠNG THÁI NGUYÊN

Tổng Biên tập:

TS. Nguyễn Phương Sinh

Ngày nhận bài:

15/9/2023

Ngày chấp nhận đăng bài:

20/9/2023

Ngày xuất bản:

29/9/2023

Bản quyền: © 2023

Thuộc Tạp chí Khoa học
và công nghệ Y Dược

Xung đột quyền tác giả:

Tác giả tuyên bố không
có bất kỳ xung đột nào
về quyền tác giả

Địa chỉ liên hệ: Số 284,

đường Lương Ngọc
Quyến, TP. Thái Nguyên,
tỉnh Thái Nguyên

Email:

tapchi@tnmc.edu.vn

Châu Văn Việt^{1*}, Vũ Minh Ngọc¹, Nguyễn Thị Phương Thảo²,
Trần Ngọc Anh², Nguyễn Văn Dũng²

1 Bệnh viện Trung ương Thái Nguyên

2 Trường Đại học Y Dược, Đại học Thái Nguyên

* Tác giả liên hệ: Email: nguyenthiphuongthao@tnmc.edu.vn

TÓM TẮT

Đặt vấn đề: Việc đánh giá sự hài lòng của người bệnh, người nhà bệnh nhân về chất lượng cơ sở y tế, chất lượng chăm sóc, khám chữa bệnh từ nhân viên y tế đang là một thách thức của các cơ sở y tế. Tại Bệnh viện Trung ương Thái Nguyên đã có những nghiên cứu đánh giá sự hài lòng của người bệnh. Tuy nhiên chưa có nhiều nghiên cứu đánh giá sự hài lòng của đối tượng là thân nhân bệnh nhi được phẫu thuật tại Bệnh viện. **Mục tiêu:** Đánh giá sự hài lòng của thân nhân bệnh nhi điều trị phẫu thuật tại khoa Ngoại nhi – Bệnh viện Trung ương Thái Nguyên từ 01/2023 đến 06/2023.

Phương pháp: Nghiên cứu theo phương pháp mô tả cắt ngang trên 198 thân nhân bệnh nhi điều trị tại Khoa Ngoại Nhi được lựa chọn ngẫu nhiên. Dữ liệu được thu thập theo bộ câu hỏi về sự hài lòng của người nhà bệnh nhi. **Kết quả:** Tỷ lệ chung hài lòng với tiếp cận dịch vụ là 89,7%; không hài lòng là 1,7%. Về công tác chăm sóc của điều dưỡng, tỷ lệ hài lòng chung là 84,6% và không hài lòng là 5,1%. Về công tác điều trị của bác sĩ, tỷ lệ hài lòng chung 87,8%; không hài lòng là 1,5%. Về cơ sở vật chất và dịch vụ tại khoa, tỷ lệ hài lòng chung là 75%; không hài lòng là 6,5%.

Kết luận: Tỷ lệ chung hài lòng với tiếp cận dịch vụ là 89,7%; không hài lòng là 1,7%. Về công tác chăm sóc của điều dưỡng, tỷ lệ hài lòng chung là 84,6% và không hài lòng là 5,1%. Về công tác điều trị của bác sĩ, tỷ lệ hài lòng chung là 87,8%; không hài lòng là 1,5%. Về cơ sở vật chất và dịch vụ tại khoa, tỷ lệ hài lòng chung là 75%; không hài lòng là 6,5%.

Từ khoá: Sự hài lòng; Thân nhân bệnh nhi; Chất lượng chăm sóc; Phẫu thuật nhi; Nhân viên y tế

SATISFACTION OF CHILDREN'S FAMILY AFTER SURGICAL TREATMENT AT THE DEPARTMENT OF PEDIATRIC SURGERY – THAI NGUYEN NATIONAL HOSPITAL

**Chau Van Viet^{1*}, Vu Minh Ngoc¹, Nguyen Thi Phuong
Thao², Tran Ngoc Anh², Nguyen Van Dung²**

1 Thai Nguyen National Hospital

2 Nguyen University of Medicine and Pharmacy

Author contact: nguyenthiphuongthao@tnmc.edu.vn

ABSTRACT

Background: Assessing the satisfaction of patients and patients' families toward the quality of medical facilities, the quality of care, and medical examination and treatment from medical staff is a challenge for medical facilities. At Thai Nguyen National Hospital, there have been studies evaluating patient satisfaction. However, there have not been many studies evaluating the satisfaction of relatives of pediatric patients undergoing surgery at the hospital. **Objectives:** To assess the satisfaction of children's families after surgical treatment at the Department of Pediatric Surgery - Thai Nguyen National Hospital from 01/2021 to 06/2021. **Methods:** A cross-sectional descriptive study was carried out on 198 randomly selected relatives of pediatric patients treated at the Department of Pediatric Surgery. Data were collected through a set of questionnaires about the satisfaction of pediatric patients' families. **Results:** The overall rate of satisfaction with accessed services was 89.7%; 1.7% was recorded with dissatisfaction. Regarding the nursing care, the overall satisfaction was 84.6%, and the dissatisfaction was 5.1%. For the treatment by doctors, the overall satisfaction was 87.8%, and the dissatisfaction was 1.5%. As for the hospital's facilities and services, the overall satisfaction was 75%, and the dissatisfaction was 6.5%.

Key words: Satisfaction; Children's family; Quality of care; Pediatric surgery; Medical staff

ĐẶT VẤN ĐỀ

Chất lượng khám chữa bệnh tại các cơ sở y tế hay chất lượng bệnh viện là vấn đề được xã hội quan tâm, vì tác động trực tiếp đến sức khỏe và chất lượng cuộc sống của mỗi người dân¹. Việc cải tiến nâng cao chất lượng dịch vụ y tế, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của người dân là yêu cầu cấp thiết của ngành y tế; mục đích cuối cùng của nâng cao chất lượng dịch vụ y tế là đảm bảo đáp ứng được các nhu cầu của người sử dụng dịch vụ, đảm bảo người bệnh được an toàn và hài lòng². Sự đa dạng hoá các hình thức chăm sóc sức khỏe nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của nhân dân đã buộc các cơ sở khám chữa bệnh phải nâng cao chất lượng dịch vụ bao gồm cơ sở vật chất, trang thiết bị, môi trường, đặc biệt là mối quan hệ ứng xử giữa cán bộ y tế với người bệnh³. Khi chất lượng dịch vụ y tế thay đổi, sẽ tác động đến sự hài lòng của người bệnh và ngược lại, sự hài lòng của người bệnh có thể đánh giá được hiệu quả của dịch vụ do bệnh viện cung cấp.

Sự hài lòng của người bệnh là thước đo chất lượng và kết quả dịch vụ y tế của cơ sở khám chữa bệnh⁴. Theo quan điểm của Bộ Y tế, lấy người bệnh là trung tâm của hoạt động điều trị và chăm sóc, nhân viên y tế là then chốt của toàn bộ hoạt động khám, chữa bệnh. Việc đánh giá sự hài lòng của người bệnh, thân nhân bệnh nhân về chất lượng cơ sở y tế, chất lượng chăm sóc, khám chữa bệnh từ nhân viên y tế như một tấm gương để so sánh thực trạng chất lượng đang ở vị trí nào, những việc đã làm được hay chưa làm được để cải tiến chất lượng bệnh viện. Tại Bệnh viện Trung ương Thái Nguyên đã có những nghiên cứu đánh giá sự hài lòng của người bệnh^{1,2}. Tuy nhiên chưa có nhiều nghiên cứu đánh giá sự hài lòng của đối tượng là thân nhân bệnh nhi được phẫu thuật tại Bệnh viện. Vì vậy chúng tôi tiến hành nghiên cứu này hy vọng sẽ cung cấp cơ sở khoa học về thực trạng mức độ hài lòng, tìm hiểu những lý do làm cho thân nhân bệnh nhi chưa hài lòng khi đến khám và điều trị tại khoa Ngoại nhi, nhằm mục tiêu: Đánh giá mức độ hài lòng của thân nhân bệnh nhi tại Khoa Ngoại nhi – Bệnh viện Trung ương Thái Nguyên.

PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Đối tượng nghiên cứu, thời gian và địa điểm nghiên cứu

Đối tượng: Thân nhân bệnh nhi là người trưởng thành (từ 18 tuổi trở lên) có con/cháu điều trị phẫu thuật tại khoa Ngoại nhi - Bệnh viện Trung ương Thái Nguyên đã làm xong thủ tục ra viện.

Tiêu chuẩn lựa chọn:

Có khả năng đọc, viết, giao tiếp được.

Đồng ý tham gia nghiên cứu.

Tiêu chuẩn loại trừ:

Thân nhân bệnh nhi không đủ năng lực trả lời câu hỏi, mắc các bệnh rối loạn tâm thần, câm điếc.

Thân nhân bệnh nhi không đồng ý hoặc không tự điền và không trả lời phỏng vấn.

Thời gian và địa điểm nghiên cứu: Tại Khoa Ngoại Nhi – Bệnh viện Trung ương Thái Nguyên từ 01/2023 đến 06/2023.

Phương pháp nghiên cứu

Thiết kế nghiên cứu: Nghiên cứu mô tả, thiết kế cắt ngang.

Cỡ mẫu: Toàn bộ

Kỹ thuật chọn mẫu: Chọn mẫu có chủ đích. Cạn tất cả thân nhân bệnh nhi phù hợp với tiêu chuẩn nghiên cứu đều được lựa chọn. Chúng tôi đã chọn được 198 thân nhân bệnh nhi đủ tiêu chuẩn tham gia vào nghiên cứu.

Chỉ số nghiên cứu

Các chỉ số trong nghiên cứu: Đặc điểm đối tượng nghiên cứu (Nhóm tuổi, trình độ học vấn, nơi sống, phòng điều trị, loại mổ, số ngày nằm viện), mức độ hài lòng với tiếp cận dịch vụ, với chăm sóc của điều dưỡng, điều trị của bác sĩ, cơ sở vật chất.

Đánh giá dựa trên bộ công cụ nghiên cứu: Đánh giá theo thang điểm của Likert¹ gồm câu hỏi đóng với 5 mức độ lựa chọn:

- Mức I: Rất không hài lòng (1 điểm).
- Mức II: Không hài lòng (2 điểm).
- Mức III: Bình thường (3 điểm).
- Mức IV: Hài lòng (4 điểm).
- Mức V: Rất hài lòng (5 điểm).

Bộ công cụ được xây dựng gồm 2 phần:

Phần 1: Thông tin chung về đối tượng nghiên cứu gồm 12 câu hỏi từ A1 đến A12 có các thông tin như tuổi, giới, dân tộc, trình độ học vấn...

Phần 2: Bao gồm 28 câu hỏi từ B1 đến B28 với 5 mức lựa chọn từ rất không hài lòng đến rất hài lòng. Bộ câu hỏi này được xây dựng dựa trên “Thang đo đánh giá giao tiếp giữa các cá nhân” của Klakovich và Cruz² và quyết định của Bộ Y tế về các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế³.

Phương pháp thu thập và xử lý số liệu

Phiếu phỏng vấn sau khi thu thập bằng bộ câu hỏi, sẽ được nhập số liệu và xử lý bằng phần mềm SPSS 20.0.

Đạo đức nghiên cứu

Nghiên cứu được sự chấp thuận của lãnh đạo Khoa Ngoại Nhi, Ban Giám đốc, Hội đồng khoa học và Hội đồng y đức của Bệnh viện Trung ương Thái Nguyên.

Trước khi tiến hành nghiên cứu, đối tượng nghiên cứu được giải thích rõ về mục đích, nội dung, ý nghĩa tham gia nghiên cứu trước khi tiến hành phỏng vấn và tiến hành khi có sự chấp thuận, hợp tác tham gia của đối tượng nghiên cứu. Phiếu khảo sát được mã hoá, đảm bảo giữ bí mật thông tin, số liệu được thu thập đầy đủ, chính xác, trung thực, chỉ sử dụng cho mục đích nghiên cứu khoa học, không phục vụ cho mục đích khác.

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu

Bảng 1. Đặc điểm của đối tượng nghiên cứu (n=198)

Đặc điểm	n	%
Nhóm tuổi	Dưới 20 tuổi	15
	Từ 20 đến 40 tuổi	137
	Trên 40 tuổi	46
Trình độ học vấn	Trung học phổ thông	106
	Cao đẳng, đại học	82

	Sau đại học	67	33,8
Nơi sống	Thành phố	67	33,8
	Nông thôn	131	66,2
Phòng điều trị	Phòng thường	127	64,1
	Phòng yêu cầu	71	35,9
Loại phẫu thuật	PT cấp cứu	60	30,3
	PT phiên	125	63,1
	PT dịch vụ	13	6,6
Số ngày nằm viện	1-3 ngày	40	20,2
	4-7 ngày	134	67,7
	Trên 7 ngày	24	12,1

Đa số đối tượng tham gia nghiên cứu có độ tuổi từ 20 - 40 tuổi với tỷ lệ 69,2%. Trình độ học vấn chủ yếu ở trình độ trung học phổ thông chiếm 53,5%. Tỷ lệ gia đình sống ở thành phố (33,8%) thấp hơn so với sống ở nông thôn (66,2%).

Bệnh nhi sử dụng phòng thường chiếm 64,1% cao hơn so với phòng yêu cầu (35,9%). Mổ phiên chiếm tỷ lệ cao nhất 63,1% còn mổ dịch vụ chỉ có 6,6%. Đa số bệnh nhi nằm viện từ 4-7 ngày chiếm tỷ lệ cao nhất 67,7%; số bệnh nhi nằm trên 7 ngày thấp nhất chỉ có 12,1%.

Mức độ hài lòng với tiếp cận dịch vụ

Bảng 2. Mức độ hài lòng của thân nhân bệnh nhi với việc tiếp cận dịch vụ (n=198)

Dịch vụ	Mức độ hài lòng của thân nhân bệnh nhi (%)				
	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
Tiếp đón bệnh nhi	0	1,0	6,6	31,8	60,6
Hướng dẫn thủ tục hành chính	0	1,5	9,1	24,2	65,2

Hướng dẫn thủ tục thanh toán	0	2,5	10,1	25,8	61,6
Tỷ lệ phần trăm chung	1,7	8,6	89,7		

Tỉ lệ hài lòng chung của thân nhân bệnh nhi về tiếp cận dịch vụ chiếm 89,7 % chiếm tỉ lệ cao. Trong đó tỉ lệ thân nhân bệnh nhi rất hài lòng (Mức V) cao hơn tỉ lệ hài lòng (mức IV). Không hài lòng chung chiếm 1,7% chiếm tỉ lệ rất thấp.

Mức độ hài lòng với việc chăm sóc của điều dưỡng

Bảng 3. Mức độ hài lòng của thân nhân bệnh nhi với việc chăm sóc của điều dưỡng
(n =198)

Dịch vụ	Mức độ hài lòng của thân nhân bệnh nhi (%)				
	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
Hướng dẫn, trang bị đồ vải	0	3,0	13,6	18,7	64,6
Thông báo và giải thích trước chăm sóc	1,1	11,1	9,6	26,8	51,5
Thực hiện quy trình kỹ thuật chăm sóc	1,5	2,5	7,1	37,9	51,0
Công khai thuốc hàng ngày	0	6,6	8,6	26,3	58,6
Đưa xét nghiệm hoặc đưa mổ	0	0	7,6	11,6	88,8
Tư vấn, giáo dục sức khỏe	0	3,5	15,2	14,6	66,7
Trình độ chuyên môn	0	6,1	10,6	20,2	63,1
Tỷ lệ phần trăm chung	5,1	10,3	84,6		

Tỉ lệ hài lòng chung của bố mẹ bệnh nhi với công tác chăm sóc của điều dưỡng chiếm tỉ lệ cao là 84,6%. Trong đó tỉ lệ bố mẹ bệnh nhi rất hài lòng (mức V) cao hơn tỉ lệ hài lòng (mức IV). Tỉ lệ mức độ hài lòng ở mức bình thường chiếm 10,3%.Tỉ lệ không hài lòng thấp chiếm 5,1%.

Mức độ hài lòng với việc điều trị của bác sĩ

Bảng 4. Mức độ hài lòng của thân nhân bệnh nhi với việc điều trị của bác sĩ (n=198)

Dịch vụ	Mức độ hài lòng của thân nhân bệnh nhi (%)				
	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
Thăm khám	0	1,5	13,1	21,2	64,1
Giải thích, điều trị phẫu thuật	0	0	14,1	10,1	75,8
Kết quả phẫu thuật	0	1,1	10,1	20,2	68,7
Thái độ của bác sĩ	0	1,5	7,1	18,7	72,7
Trình độ chuyên môn bác sĩ	0	3,5	9,1	26,3	61,1
Tỷ lệ phần trăm chung	1,5		10,7		87,8

Tỉ lệ hài lòng chung của bố mẹ bệnh nhi với công tác điều trị của bác sĩ chiếm tỉ lệ cao là 87,8%. Trong đó tỉ lệ bố mẹ bệnh nhi rất hài lòng (Mức V) cao hơn tỉ lệ hài lòng (mức IV). Tỉ lệ mức độ hài lòng ở mức bình thường chiếm 10,7%. Tỉ lệ không hài lòng rất thấp chiếm 1,5%.

Mức độ hài lòng về cơ sở vật chất và dịch vụ

Bảng 5. Mức độ hài lòng của thân nhân bệnh nhi với cơ sở vật chất và dịch vụ (n=98)

Dịch vụ	Mức độ hài lòng của thân nhân bệnh nhi (%)				
	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
Công tác vệ sinh	0	4,0	14,1	30,8	51,0
Trang thiết bị y tế	0	3,5	4,7	30,8	43,9
Cơ sở vật chất phòng bệnh	4	10,1	15,2	44,9	25,8
Mức thu viện phí	2,0	3,5	24,2	26,3	43,9
Việc điều trị tại khoa	0	5,1	17,2	35,9	41,9
Tỷ lệ phần trăm chung	6,5		18,5		75,0

Tỉ lệ hài lòng chung của bố mẹ bệnh nhi về cơ sở vật chất và dịch vụ là 75,0%. Trong đó tỉ lệ bố mẹ bệnh nhi rất hài lòng (Mức V) cao hơn tỉ lệ hài lòng (mức IV). Tỉ lệ mức độ hài lòng ở mức bình thường chiếm tỉ lệ cao 18,5%. Tỉ lệ không hài lòng thấp chiếm 6,5%.

BÀN LUẬN

Có thể thấy, bệnh viện cũng giống như một xã hội thu nhỏ, hàng ngày ở đó diễn ra rất nhiều mối quan hệ xã hội, bao gồm quan hệ giữa thầy thuốc với nhau, giữa thầy thuốc với bệnh nhân hay thân nhân người bệnh, giữa người bệnh với người bệnh, giữa thân nhân người bệnh với nhau... Trong số những mối quan hệ giao tiếp này, chúng ta cần đặc biệt quan tâm đến quan hệ giữa nhóm người cung cấp dịch vụ với nhóm người thụ hưởng dịch vụ, cụ thể là bác sỹ, điều dưỡng với người bệnh và thân nhân người bệnh bởi đây là mối quan hệ xã hội có ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng của người bệnh, có vai trò to lớn, giúp cho việc chẩn đoán và tuân thủ điều trị có hiệu quả .

Trong nghiên cứu này có 198 người tham gia, trong đó chủ yếu ở độ tuổi từ 20 đến 40 tuổi. Đây là độ tuổi trưởng thành, chín chắn, hiểu rõ tình hình bệnh tật của con mình nên có khả năng thực hiện các khảo sát của nghiên cứu một cách chính xác nhất. Số ngày nằm viện trung bình trong nghiên cứu là khoảng 4 ngày, số ngày nằm viện ngắn nhất là 1 ngày, dài nhất là 10 ngày. Số ngày nằm viện càng ngắn, sẽ giúp bệnh nhi rút ngắn được thời gian phải nằm viện điều trị, giảm chi phí và sự hài lòng của thân nhân gia đình bệnh nhi sẽ càng tăng lên.

Đối với đánh giá tiếp cận dịch vụ, có 1,7% thân nhân bệnh nhi chưa hài lòng, tỷ lệ hài lòng chung chiếm 89,7% thấp hơn so với nghiên cứu của Trần Thanh Bình tại Bệnh viện Y học cổ truyền Thái Nguyên⁵ (94,6%) và nghiên cứu của Nguyễn Ngọc Phước tại Bệnh viện Bạch Mai⁶ là 95%. Nguyên nhân có thể do việc bố trí khoa Ngoại nhi cách xa phòng khám, xa Khoa Gây mê hồi sức gây nhiều bất tiện trong quá trình điều trị của bệnh nhi. Chưa có sự liên kết tổng thể giữa khoa Ngoại nhi với các Khoa chức năng khác trong Trung tâm nhi và trong bệnh viện. Có 1% thân nhân bệnh nhi không hài lòng với khâu tiếp đón do phòng tiếp đón bệnh nhân chật hẹp. Ngoài ra trong quá trình tiếp đón bệnh nhi; bệnh

nhi vào từ phòng khám sau đó mới vào khoa ngoại nhi ở vị trí khá xa với phòng khám nên khi thời tiết không thuận lợi hay vào mùa đông rất bất tiện cho bệnh nhi. 1,5% không hài lòng với việc hướng dẫn thủ tục hành chính chưa rõ ràng, chưa thuận tiện. Và 2,5% không hài lòng với việc hướng dẫn thủ tục thanh toán do việc thanh toán rườm rà lắm thủ tục gây mất thời gian, không có kế toán riêng ở trung tâm nhi mà người nhà phải đi chuyển từ khu điều trị nội trú đến nơi thanh toán khá xa gây nên sự không thoải mái cho gia đình bệnh nhi. Và thực tế hiện tại Trung tâm nhi nói chung và Khoa Ngoại nhi nói riêng vẫn đang tồn tại những thực trạng này.

Đối với cơ sở vật chất và dịch vụ, tỷ lệ hài lòng chung là 75% (còn 6,5% gia đình bệnh nhi chưa hài lòng với cơ sở vật chất và dịch vụ). Tỷ lệ hài lòng về cơ sở vật chất trong nghiên cứu chúng tôi thấp hơn so với nghiên cứu của Trần Thanh Bình (94,7%), do cơ sở hạ tầng của Khoa Ngoại nhi là đã rất cũ chưa được xây dựng mới, việc đầu tư chưa đồng bộ, tận dụng từ toà nhà cũ chuyển đổi công năng sử dụng nên chưa đảm bảo được quy trình khám và phẫu thuật của Khoa Ngoại nhi. Mặc dù bệnh nhi đã được cung cấp đầy đủ nước uống nóng lạnh, có điều hoà, bình tắm nóng lạnh, nhà vệ sinh trong phòng bệnh. Tuy nhiên vẫn có 4% không hài lòng với công tác vệ sinh, 4% rất không hài lòng và 10,1% không hài lòng với cơ sở vật chất phòng bệnh. Nguyên nhân do khu nhà vệ sinh thường xuyên bị tắc chưa sạch sẽ; phòng bệnh nhi nằm điều trị đa số xuống cấp, bị ngấm nước vào tường gây mốc tường trông mất mỹ quan, cả khoa chỉ có một công nhân vệ sinh nên vẫn chưa đảm bảo được tốt công tác vệ sinh cho khoa. Khuôn viên chật hẹp thiếu không gian xanh cho bệnh nhi vui chơi đi lại thoải mái, giờ cao điểm và những tháng cao điểm tập trung đông bệnh nhi nên điều hoà hay bình nóng lạnh không sử dụng được vì điện quá tải. Giám sát quản lý an ninh tại bệnh viện chưa chặt chẽ vẫn dễ xảy ra tình trạng mất trộm... Do vậy những bệnh nhi nằm phòng yêu cầu có tỷ lệ hài lòng cao hơn do phòng yêu cầu cơ sở vật chất tốt hơn phòng thường. Đối với mức thu viện phí có 2% rất không hài lòng; 3,5% không hài lòng do bệnh nhi thuộc diện trái tuyến, vượt tuyến không có giấy chuyển viện nên phải tự chi trả 100% hoặc chỉ được hỗ trợ chi trả 32%. Ngoài ra có một số xét nghiệm không nằm trong danh mục bảo hiểm chi trả nên phải tự chi trả vì

vậy gia đình bệnh nhi vẫn còn khúc mắc khi thanh toán ra viện. Vì nhiều lý do như vậy nên có khoảng 5,1% gia đình bệnh nhi không hài lòng với việc điều trị tại khoa. Vì vậy bệnh viện cần cải thiện cơ sở vật chất, trang bị thêm các trang thiết bị y tế tốt hơn nữa để phục vụ người bệnh được tốt nhất.

Đối với công tác chăm sóc của điều dưỡng có nhiều nghiên cứu cho thấy, thái độ giao tiếp của nhân viên y tế, đặc biệt là đội ngũ điều dưỡng có vai trò quan trọng đối với sự hài lòng của người bệnh và gia đình người bệnh. Trong nghiên cứu này, tỷ lệ gia đình bệnh nhi hài lòng chung với công tác chăm sóc của điều dưỡng là 84,6% trong đó tỷ lệ rất hài lòng cao hơn hài lòng. Tỷ lệ này của chúng tôi thấp hơn so với nghiên cứu của Nguyễn Bá Anh (93,5%) về Bệnh viện Việt Đức⁷. Tuy nhiên vẫn có 5,1% còn rất không hài lòng và không hài lòng với công việc chăm sóc của điều dưỡng. Một số yếu tố rất không hài lòng với công tác chăm sóc của điều dưỡng là việc thông báo và giải thích trước khi thực hiện chăm sóc cho bệnh nhi, việc thực hiện quy trình chăm sóc. Ngoài ra gia đình bệnh nhi vẫn còn không hài lòng về việc hướng dẫn của điều dưỡng, công khai thuốc hàng ngày, tư vấn giáo dục sức khỏe và trình độ chuyên môn của điều dưỡng.

Nhiều nghiên cứu cho thấy kỹ năng giao tiếp của bác sĩ ảnh hưởng tới sự hài lòng của người bệnh, cách tiếp cận lấy người bệnh làm trung tâm và vì người bệnh được người bệnh đánh giá cao. Hành vi nói chuyện, tươi cười với bệnh nhi, lắng nghe gia đình bệnh nhi trong quá trình khám chữa bệnh, cung cấp thông tin về việc điều trị, cung cấp lời khuyên tư vấn cũng là các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của gia đình bệnh nhi. Trong nghiên cứu này tỷ lệ hài lòng chung với việc điều trị của bác sĩ là 87,7% cao hơn so với điều dưỡng và tỷ lệ này cũng cao hơn so với nghiên cứu của Phạm Nhật Yên⁷ (81,3%). Do gia đình bệnh nhi tin tưởng vào đội ngũ chuyên môn của thầy thuốc thể hiện qua thăm khám bệnh hàng ngày, điều trị đúng quy trình, thái độ vui vẻ, gần gũi của bác sĩ với bệnh nhi. Tuy nhiên vẫn còn khoảng 1,5% gia đình bệnh nhi không hài lòng về thăm khám, kết quả phẫu thuật, thái độ của bác sĩ, trình độ chuyên môn của bác sĩ.

KẾT LUẬN

Tỷ lệ chung hài lòng với tiếp cận dịch vụ là 89,7%; không hài lòng là 1,7%. Về công tác chăm sóc của điều dưỡng, tỷ lệ hài lòng chung là 84,6% và không hài lòng là 5,1%. Về công tác điều trị của bác sĩ, tỷ lệ hài lòng chung là 87,8%; không hài lòng là 1,5%. Về cơ sở vật chất và dịch vụ tại khoa, tỷ lệ hài lòng chung là 75%; không hài lòng là 6,5%.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nguyễn Hoà Bình. Nghiên cứu nhu cầu chăm sóc sức khoẻ và sử dụng dịch vụ bệnh viện. *Tạp chí Y học thực hành* **6**, 19 - 21 (2000).
2. Nguyễn Hữu Thắng và cộng sự. Sự hài lòng của người bệnh đối với chất lượng bệnh viện tại Việt Nam: nghiên cứu tổng quan có hệ thống giai đoạn 2000-2015. *Tạp chí Y tế công cộng* **45**, 33-44 (2018).
3. Trần Thị Hồng Cẩm. Tổng quan tài liệu về sự hài lòng của người bệnh trong khám chữa bệnh ở một số nước trên thế giới. *Tạp chí Chính sách y tế* **11**, 60-65 (2013).
4. Mohammadreza Hojat, et al. A brief instrument to measure patient's overall satisfaction with primary care physician. *Family medicine* **6**, (2011).
5. Trần Thanh Bình. *Sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú với dịch vụ khám chữa bệnh tại bệnh viện Y học cổ truyền Thái Nguyên*. Luận văn chuyên khoa II chuyên ngành y tế công cộng, Đại học Y Dược Thái Nguyên, (2020)
6. Đinh Ngọc Thành và cs. Giao tiếp của điều dưỡng và sự hài lòng của người dân tại các khoa Nội - Bệnh viện Trung ương Thái Nguyên. *Tạp chí Khoa học và công nghệ Đại học Thái Nguyên* **1**, 143 - 148 (2014).
7. Nguyễn Bá Anh. Đánh giá sự hài lòng của người bệnh về chất lượng chăm sóc của điều dưỡng tại 1 số khoa lâm sàng – Bệnh viện Việt Đức. Luận văn chuyên khoa II chuyên ngành y tế công cộng, Đại học Y Dược Thái Nguyên, (2020)
8. Phạm Nhật Yên. Sự hài lòng của người bệnh về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại khoa khám chữa bệnh theo yêu cầu của bệnh viện Bạch Mai. Luận văn chuyên khoa II, Đại học Y tế công cộng.