

KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH VÀ NGƯỜI NHÀ NGƯỜI BỆNH ĐỐI VỚI ĐIỀU DƯỠNG VIÊN, BÁC SỸ KHOA KHÁM BỆNH, BỆNH VIỆN TWQĐ 108 NĂM 2018

Nguyễn Thị Hồng Nguyên¹

TÓM TẮT

Làm thỏa mãn sự hài lòng của người bệnh và người nhà người bệnh là một tiêu chí quan trọng hàng đầu của các cơ sở dịch vụ khám chữa bệnh. Nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh làm hài lòng nhu cầu người bệnh, người nhà người bệnh đang là ưu tiên của Đảng ủy, Ban Giám đốc Bệnh viện TWQĐ 108, của lãnh đạo, chỉ huy Khoa khám bệnh hiện nay, xứng đáng với vị thế, uy tín của một bệnh viện tuyến cuối toàn quân - hạng đặc biệt cấp quốc gia.

Từ khóa: Khoa Khám bệnh, Bệnh viện TWQĐ 108; sự hài lòng.

SUMMARY

EXAMINING THE SATISFACTION OF PATIENTS AND FAMILY MEMBERS FOR NURSES AND DOCTORS OF THE 108-YEAR ARMY MEDICAL EXAMINATION AND CENTRAL HOSPITAL

Satisfying the satisfaction of patients is an important criterion of medical service facilities. Improve the quality of hams treatment to satisfy the needs of the sick, the patient's family members are the priority of the director board of the 108 central military hospital, the leader of the current medical examination department, deserves with the position and prestige of a hospital of all levels, the special rank at the national level.

Key word: Department of examination, 108 Central Military Hospital; satisfaction.

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 (TWQĐ 108) là tuyến y tế khám chữa bệnh cuối toàn quân- hạng đặc biệt cấp quốc gia (2010). Trong những năm qua, được sự quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo sát sao của Quân ủy Trung ương, Thủ trưởng Bộ Quốc phòng nên bệnh viện được đầu tư

xây dựng cơ sở hạ tầng khang trang, chính quy, hiện đại; chất lượng dịch vụ y tế tại bệnh viện đã từng bước được nâng lên; tinh thần, thái độ, trách nhiệm phục vụ của đội ngũ điều dưỡng, bác sĩ đã có những bước chuyển biến rõ rệt, đáp ứng tương đối tốt với nhu cầu khám, chữa bệnh của bộ đội và nhân dân. Tuy nhiên, đánh giá tổng quan thì chất lượng dịch vụ y tế có mặt vẫn chưa thực sự đáp ứng tốt yêu cầu ngày càng cao, đa dạng, phong phú của cán bộ, chiến sĩ và nhân dân (khách hàng).

II. MỤC TIÊU, PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

1. Mục tiêu:

Trong xu thế hội nhập và phát triển dịch vụ y tế chăm sóc, bảo vệ sức khỏe con người hiện nay, các cơ sở y tế cả nước đang hướng tới nâng cao toàn diện chất lượng chăm sóc và bảo vệ sức khỏe nhân dân. Theo đó, việc nghiên cứu về “chất lượng cung ứng dịch vụ y tế” đáp ứng nhu cầu theo các tiêu chí đánh giá của người bệnh, người nhà người bệnh (khách hàng) đối với chất lượng dịch vụ y tế đóng vai trò đặc biệt quan trọng, giúp người lãnh đạo, quản lý Khoa khám bệnh, Bệnh viện TWQĐ 108 có cơ sở để kiểm định, đánh giá chính xác các mức độ hài lòng của khách hàng với các dịch vụ chăm sóc, bảo vệ sức khỏe mà bệnh viện cung ứng. Từ đó có sự điều chỉnh, bổ sung chất lượng dịch vụ nhằm cải thiện tốt nhất điều kiện khám, chữa bệnh cho các đối tượng khách hàng.

Với những tiêu chí cụ thể, chúng tôi tiến hành nội dung khảo sát này với các đối tượng khách hàng nhằm thực hiện hai mục tiêu sau:

(1) Đánh giá sự hài lòng của người bệnh và người nhà người bệnh về sự tiếp đón, hướng dẫn của điều dưỡng, bác sĩ Khoa khám bệnh.

(2) Đánh giá sự hài lòng của người bệnh và người nhà người bệnh về chất lượng khám chữa bệnh của Khoa khám bệnh, Bệnh viện TWQĐ 108 hiện nay.

1. Bệnh viện TWQĐ 108

Email: Hongnguyenv108@gmail.com; ĐT. 0989.308.809

2. Phương pháp nghiên cứu:

Tác giả sử dụng phương pháp nghiên cứu giữa lý thuyết về sự hài lòng kết hợp với quan sát thực tiễn hành động làm việc chuyên môn của điều dưỡng, bác sỹ; khảo sát thực tế phản ánh mẫu đại diện của 120 (NB + NNNB); sử dụng công thức thống kê toán học, tính điểm trung bình (ĐTB) các mức độ biểu hiện của các tiêu chí sau khi thu được kết quả khảo sát của các đối tượng khách hàng.

III. KẾT QUẢ BÀN LUẬN

Khoa khám bệnh, Bệnh viện TWQĐ 108 là nơi đón tiếp người bệnh ban đầu, nếu được tổ chức sắp xếp khoa học, hợp lý cùng với thái độ, trách nhiệm làm việc tận tụy, tấm lòng đôn hậu, bao dung, luôn quan tâm đến người bệnh của đội ngũ điều dưỡng, bác sỹ sẽ gây ấn tượng tốt, làm tăng sự hài lòng của người bệnh, người nhà người bệnh với bệnh viện. Thực hiện chủ trương của Thường vụ Đảng ủy, Ban Giám đốc Bệnh viện TWQĐ 108, với mục tiêu xây dựng, hoàn chỉnh các tiêu chí để ngày càng đáp ứng tốt hơn các dịch vụ khám, chữa bệnh, làm hài lòng các đối tượng khách hàng. Từ thực tế trên, năm 2018 Khoa khám bệnh xác định các nội dung, xây dựng bộ tiêu chí và tiến hành khảo sát sự hài lòng, mức độ tín nhiệm của người bệnh, người nhà người bệnh về chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh của Khoa, làm cơ sở duy trì phát huy những ưu điểm đang có, kịp thời rút kinh nghiệm, khắc phục triệt để các tồn tại hạn chế, bảo đảm tốt nhất các dịch vụ cho khách hàng.

Thực tế cho thấy, mỗi ngày Khoa khám bệnh có hàng chục nghìn lượt khách hàng đến khám, chữa bệnh, với sự đa dạng, phong phú về độ tuổi, giới tính, đặc điểm tâm lý, tích cách cá nhân, tính chất loại bệnh... cùng với sự phát triển chuyên môn, hiện đại hóa trang thiết bị, cơ sở vật chất của bệnh viện, đội ngũ điều dưỡng, bác sỹ của Khoa khám bệnh được đào tạo cơ bản về chuyên môn, có thái độ trách nhiệm làm việc chăm chỉ, phương pháp tác phong làm việc

khoa học, luôn nỗ lực hoàn thành tốt chức trách nhiệm vụ được giao, góp phần nâng chất lượng dịch vụ theo hướng ngày càng đáp ứng tốt hơn nhu cầu các đối tượng khách hàng. Tuy nhiên, để chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh của Khoa khám bệnh đạt chuẩn khu vực và thế giới.

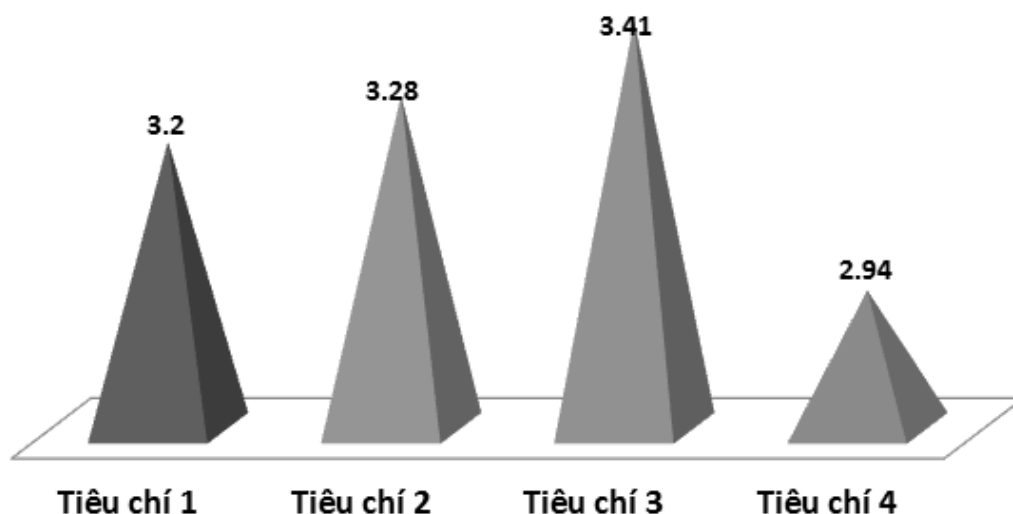
Qua các công trình nghiên cứu cho thấy sự hài lòng của mỗi người bệnh và người nhà người bệnh ở bất kỳ một cơ sở khám chữa bệnh nào đó cũng luôn là điều được các bệnh viện phấn đấu hướng tới. Trong công tác khám chữa bệnh, sự hài lòng của người bệnh, người nhà người bệnh (NB + NNNB) lại càng có giá trị, đó là tiêu chí phục vụ quan trọng đặt ra cho các bệnh viện. Qua tìm hiểu, có nhiều quan niệm khác nhau về mức độ đánh giá sự hài lòng của người bệnh với tư cách họ là khách hàng của bệnh viện: Theo Formell (1995) và Hoyer (2001), sự hài lòng được gắn liền với cảm giác chấp nhận, hạnh phúc, giúp đỡ, phấn khích, vui sướng; Theo Hansemark và Albinsson (2004), sự hài lòng của khách hàng là một thái độ tổng thể của họ đối với một nhà cung cấp dịch vụ hoặc một cảm xúc phản ứng với sự khác biệt giữa những gì họ dự đoán trước và những gì được tiếp nhận đối với sự đáp ứng của một nhu cầu, mục tiêu hay mong muốn; Theo Zeithaml và Bitner (2000), sự hài lòng của khách hàng là sự đánh giá của họ về một sản phẩm hay một dịch vụ nào đó đã đáp ứng được nhu cầu và mong đợi của họ.

Từ những quan niệm trên, theo tác giả: sự hài lòng của người bệnh là một cảm giác khi họ được thỏa mãn về kết quả khám, chữa bệnh tại bệnh viện. Để khảo sát sự hài lòng của (NB + NNNB) về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh của Khoa khám bệnh, Bệnh viện TWQĐ 108 trong năm 2018. Căn cứ vào điều kiện cơ sở vật chất, đặc điểm nhiệm vụ của Khoa khám bệnh; chức trách, nhiệm vụ của đội ngũ điều dưỡng, bác sỹ và nhu cầu khám chữa bệnh của (NB + NNNB) hiện nay. Tác giả tiến hành xây dựng bộ công cụ gồm 04 tiêu chí để làm cơ sở khảo sát, đánh giá sự hài lòng của (NB + NNNB) như trong bảng kết quả sau:

STT	Nội dung tiêu chí	Kết quả khảo sát sự hài lòng của (NB + NNNB)				
		Tốt (4) (Số người/%)	Khá (3) (Số người/%)	Trung bình (2) (Số người/%)	Hạn chế (1)(Số người/%)	ĐTB
Tiêu chí 1	Thái độ tôn trọng, vui vẻ, cởi mở, thân thiện, cảm thông và lòng nhiệt tình của điều dưỡng, bác sỹ.	53 (44,16%)	42 (35%)	21 (17,50%)	04 (3,33%)	3.20
Tiêu chí 2	Chất lượng chuyên môn tốt, hiệu quả điều trị. cao.	56 (46,66%)	43 (35,83%)	19 (15,83%)	03 (2,50%)	3.28
Tiêu chí 3	Điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị đầy đủ, hiện đại.	62 (51,66%)	47 (39,16%)	10 (8,33%)	01 (0,83%)	3.41
Tiêu chí 4	Thủ tục đơn giản, nhanh gọn, chi phí hợp lý.	41 (34,16%)	38 (31,66%)	34 (28,33%)	07 (5,83%)	2.94

Từ số liệu ở bảng trên, tác giả tiến hành xây dựng Biểu đồ minh họa kết quả khảo sát, đánh giá thực trạng sự hài lòng của (NB + NNNB) ở Khoa khám bệnh, Bệnh viện TWQĐ 108 năm 2018 như sau:

Biểu đồ: Kết quả khảo sát sự hài lòng của khách hàng tại Khoa khám bệnh, Bệnh viện TWQĐ 108



Kết quả trao đổi 08 khách thể: đa số các (NB + NNNB) đều đánh giá khá tốt về “Thái độ tôn trọng, vui vẻ, cởi mở, thân thiện, cảm thông và nhiệt tình của điều dưỡng, bác sỹ đối với (NB + NNNB)”. Tuy nhiên, có thời điểm còn có một số điều dưỡng biểu hiện khuôn mặt chưa thực sự cởi mở, thân thiện với (NB + NNNB). Bên cạnh đó, các ý kiến cũng đều đánh giá cao về “Chất lượng chuyên môn tốt, hiệu quả điều trị cao của Khoa khám

bệnh”; “Điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị đầy đủ, hiện đại, Bệnh viện đã kịp thời ứng dụng nhiều tiến bộ khoa học y học vào khám chữa bệnh” và cơ bản các ý kiến khi được hỏi đều thừa nhận thời gian được đăng ký vào khám chữa bệnh đã có sự cải thiện đáng kể, có nhiều thủ tục được tinh giản,... Tuy nhiên, một số loại viện phí có chiều hướng tăng giá dịch vụ (giá số loại thuốc, xét nghiệm, phí giường, phòng nằm...).

IV. KẾT LUẬN

Căn cứ kết quả phản ánh ở Biểu đồ 1, cho thấy kết quả nhận xét, đánh giá của mẫu đại diện 120 (NB +NNNB) là khá hài lòng với chất lượng các dịch vụ khám, chữa bệnh của Khoa khám bệnh, Bệnh viện TWQĐ 108 hiện nay. Tiêu chí 3 “Điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị đầy đủ, hiện đại”, được đánh giá cao nhất (ĐTB: 3.41), thấp nhất là Tiêu chí 4 “Thủ tục đơn giản, nhanh gọn, chi phí hợp lý”. Theo đó, vấn đề đặt ra đối với Đảng ủy, Ban Giám đốc Bệnh viện và lãnh đạo, chỉ huy Khoa khám bệnh cần lắng nghe, tiếp thu những phản ánh, đóng góp của các đối tượng khách hàng, qua đó làm tốt hơn công tác lãnh đạo, chỉ đạo, kết hợp hài hòa, hợp lý giữa đảm bảo cơ sở vật chất, trang bị y tế với nâng cao chất lượng đội ngũ điều dưỡng, bác sĩ; cần chú trọng cải tiến về thủ tục hành chính, giảm thời gian chờ đợi được khám và trả kết quả; tiếp tục cải thiện giá các dịch vụ theo hướng ưu tiên các đối tượng quân, đối tượng chính sách người có công với cách mạng và bảo hiểm xã hội. Cùng với đó, lãnh đạo chỉ huy Khoa khám bệnh cần tham khảo, nghiên cứu, ứng dụng một số nội dung biện pháp cơ bản sau:

1. Thực hiện hiệu quả nội dung giáo dục y đức, kỹ năng giao tiếp, ứng xử với người bệnh và người nhà bệnh nhân cho điều dưỡng viên, bác sĩ. Đây là nhiệm vụ chính trị quan trọng hàng đầu góp phần nâng cao chất lượng đội ngũ, những người trực tiếp tham gia khám, chữa bệnh cho các đối tượng khách hàng.

Cần bám sát kế hoạch giáo dục của trên, lãnh đạo, chỉ huy Khoa có nội dung giáo dục cụ thể căn cứ vào nhu cầu của đơn vị và đặc điểm từng đối tượng.

2. Thường xuyên kiện toàn bổ sung nguồn nhân lực, đặc biệt là đội ngũ bác sĩ cho Khoa khám bệnh, bảo đảm đủ số lượng, có chất lượng tốt. Kiện toàn đủ quân số tạo sự chủ động cho thực hiện các nhiệm vụ của đơn vị. Tiến hành rà soát lựa chọn bảo đảm tốt chất lượng nguồn cung cấp vào, theo hướng bám sát chỉ tiêu của Bệnh viện và đảm bảo tính công khai, khách quan, chú trọng chất lượng về phẩm chất ý đức, năng lực y thuật, kỹ năng y lý.

3. Tiếp tục đầu tư cơ sở vật chất, mở rộng phạm vi hoạt động Khoa khám bệnh đáp ứng nhu cầu thực tế cho các đối tượng khách hàng. Bảo đảm cơ sở hạ tầng khang trang, chính quy “*Xanh, Sạch, Đẹp*” sẽ tạo nguồn cảm xúc tích cực cho các đối tượng khách hàng khi họ tiếp xúc với Khoa khám bệnh- nơi tiếp đón người bệnh ban đầu. Mở rộng quy mô, phạm vi khám bệnh sẽ tạo điều kiện thuận tiện về thời gian, không gian, làm thỏa mãn nhu cầu các khách hàng.

4. Làm tốt công tác thi đua khen thưởng với các điều dưỡng, bác sĩ và xử lý nghiêm các cá nhân vi phạm đạo đức nghề nghiệp. Sẽ phát huy tính tích cực, nâng cao ý thức, thái độ và trách nhiệm của cán bộ, nhân viên trong công tác chuyên môn; kích thích động cơ nghề nghiệp, làm cho đội ngũ y, bác sĩ chuyên tâm công tác, nỗ lực hoàn thành tốt chức trách nhiệm vụ được giao./.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Khoa khám bệnh, Bệnh viện TWQĐ 108, *Báo cáo đánh giá kết quả công tác khám, chữa bệnh năm 2017-2018*; (tr, 3- 24).
2. Nguyễn Khánh Chi, Đoàn Công Khanh, Bùi Văn Dũng - Đề tài khoa học (2012), *Đánh giá sự hài lòng của người bệnh và chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh tại khoa khám bệnh, Bệnh viện Đa khoa huyện Đông Anh, thành phố Hà Nội*”, (tr, 8-16).
3. Chương trình số 52/CTr-BYT (18/6/2009) “*Về nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh tại các cơ sở khám chữa bệnh vì mục tiêu đáp ứng sự hài lòng của người bệnh bảo hiểm y tế*” do Bộ Y tế ban hành./.