

Đánh giá sự hài lòng người bệnh nội trú về công tác chăm sóc của điều dưỡng, hộ sinh tại Bệnh viện Đại học Y Dược Huế năm 2019

Đoàn Phước Thuộc, Dương Thị Hồng Liên, Nguyễn Việt Tú, Trần Thị Thanh Thảo
Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Huế

Tóm tắt

Đặt vấn đề: Chất lượng dịch vụ chăm sóc của điều dưỡng, hộ sinh là một phần quan trọng trong toàn bộ chất lượng dịch vụ chăm sóc y tế. Điều dưỡng, hộ sinh thực hiện tốt công tác chăm sóc góp phần làm cho người bệnh yên tâm, tin tưởng, hợp tác, tăng hiệu quả điều trị và tỷ lệ hài lòng của người bệnh. **Mục tiêu:** Đánh giá sự hài lòng về chất lượng chăm sóc của điều dưỡng, hộ sinh tại Bệnh viện trường Đại học Y Dược Huế. **Đối tượng:** Gồm 600 bệnh nhân điều trị nội trú tại Bệnh viện Đại học Y Dược Huế. **Phương pháp nghiên cứu:** Nghiên cứu mô tả cắt ngang. **Kết quả:** Tỷ lệ người bệnh hài lòng chung về chất lượng chăm sóc của điều dưỡng, hộ sinh là 71,4%. Người bệnh hài lòng về công tác chăm sóc tinh thần (77,8%), kỹ năng chuyên môn của điều dưỡng, hộ sinh (75,5%), mối quan hệ giữa người bệnh và điều dưỡng, hộ sinh (70,2%), tư vấn giáo dục sức khỏe cho người bệnh (73,6%), công tác vệ sinh tại Bệnh viện (61,5%). **Kết luận:** Tỷ lệ người bệnh hài lòng chung với chất lượng chăm sóc của ĐD hộ sinh là 71,4%. Tỷ lệ người bệnh hài lòng về công tác vệ sinh tại Bệnh viện còn thấp (61,5%).

Từ khóa: Chất lượng chăm sóc, điều dưỡng, hộ sinh, bệnh nhân.

Abstract

Assessment of patient's satisfaction of nursing care provided by clinical departments in Hue University of Medicine and Pharmacy Hospital in 2019

Doan Phuoc Thuoc, Duong Thi Hong Lien, Nguyen Viet Tu, Tran Thi Thanh Thao
Hue University of Medicine and Pharmacy Hospital

Background: The quality of nursing care plays an important role in overall quality of medical care. Nurses and midwives perform care well, contributing to making patients feel secure, confident, cooperative, and increasing treatment efficiency and patient satisfaction. **Objective:** To assess the patient's satisfaction with nursing care provided by clinical departments in Hue University of Medicine and Pharmacy Hospital in 2019. **Subject and method:** A cross-sectional study on 600 inpatients at Hue University of Medicine and Pharmacy Hospital. **Results:** The general proportion of patient satisfaction was 71.4%. Patients were satisfied more with mental health services (77.8%), nursing care skills (75.5%) and the relationship with nurses (70.2%), consulting health education services (73.6%). Patient were less satisfied with hospital hygiene (61.5%). **Conclusion:** overall, more patient show enthusiasm with the medical care provided by nurse (71.4%). However, the patient's satisfaction with hospital hygiene stood at only 61.5%.

Keywords: Quality of nursing care, nurse, midwife

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Chất lượng dịch vụ chăm sóc của điều dưỡng (ĐD) là một phần quan trọng trong toàn bộ chất lượng dịch vụ chăm sóc y tế. Hiện nay, các bệnh viện đã và đang triển khai thông tư 07/2011/TT-BYT của Bộ Y tế về “Hướng dẫn công tác điều dưỡng về chăm sóc người bệnh trong bệnh viện”, trong đó Điều 3, nguyên tắc chăm sóc của ĐD quy định: “Người bệnh là trung tâm của công tác chăm sóc nên phải được

chăm sóc toàn diện, liên tục, bảo đảm hài lòng, chất lượng và an toàn”. Dịch vụ chăm sóc của ĐD với người bệnh liên quan đến công tác chăm sóc tinh thần, giáo dục sức khỏe, hỗ trợ thể chất và các hoạt động chuyên môn.

Trong thời gian qua, Bệnh viện Đại học Y Dược Huế đã có nhiều giải pháp nhằm nâng cao chất lượng chăm sóc cho người bệnh (NB), lấy NB làm trung tâm và xem sự hài lòng của NB trong công tác

ĐD là thước đo về chất lượng chăm sóc.

Để có các giải pháp cải thiện nâng cao mức độ hài lòng của người bệnh, chúng tôi tiến hành nghiên cứu đề tài “Đánh giá sự hài lòng của người bệnh về công tác chăm sóc của điều dưỡng, hộ sinh tại các khoa lâm sàng Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Huế năm 2019” với mục tiêu: *Đánh giá mức độ hài lòng của NB về công tác chăm sóc của ĐD, HS giữa các khoa lâm sàng và toàn viện năm 2019.*

2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP

2.1. Đối tượng, thời gian, địa điểm

Đối tượng: NB điều trị nội trú.

Tiêu chuẩn chọn mẫu: Bệnh nhân có y lệnh ra viện trong ngày điều tra, trên 18 tuổi, có khả năng trả lời được phiếu điều tra. Đối với NB tại khoa Nhi, chúng tôi lựa chọn người thường xuyên chăm sóc trẻ trong quá trình nằm viện để trả lời phiếu điều tra.

Thời gian: từ tháng 11 năm 2019 đến tháng 01 năm 2020.

Địa điểm: Các khoa lâm sàng tại bệnh viện bao gồm: Phụ Sản, Nội TH-NT, Nội TM, Ung bướu, TMH-Mắt-RHM, Nhi Tổng hợp, Ngoại CTCH-LN, Ngoại Tiêu hóa, Ngoại TN-TK.

2.2. Phương pháp

2.2.1. Thiết kế nghiên cứu

Nghiên cứu mô tả cắt ngang

2.2.2. Cỡ mẫu

Áp dụng công thức tính cỡ mẫu ngẫu nhiên sau:

$$n = \frac{Z^2_{(1-\alpha/2)} \times p(1-p)}{d^2}$$

Sử dụng giá trị p trong 1 nghiên cứu đã có [4], $p=0,65$

Với độ tin cậy 95%, giá trị $Z_{(1-\alpha/2)} = 1,96$, chọn sai số mong muốn, $d=0,04$, thay vào công thức tính được $n=546$, tính thêm 10% NB từ chối phỏng vấn nên chúng tôi tiến hành nghiên cứu 600 NB.

Phương pháp chọn mẫu: Xác định tỷ lệ NB nội trú của từng khoa lâm sàng được lựa chọn nghiên cứu trước khi lấy số liệu. Chia cỡ mẫu nghiên cứu lần lượt theo tỷ lệ NB của từng khoa đến khi đủ cỡ mẫu nghiên cứu.

2.2.3. Công cụ

Bộ công cụ được xây dựng trên mẫu phiếu khảo sát NB nội trú của Bộ Y tế, tham khảo từ nghiên cứu về sự hài lòng NB của Ngô Thị Lan Anh tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Thái Bình và Nguyễn Bá Anh tại Bệnh viện Hữu Nghị Việt Đức.

Căn cứ vào tình hình thực tế của Bệnh viện, nhóm nghiên cứu đã thiết kế mẫu phiếu và tiến hành khảo sát thử tại các khoa lâm sàng trước khi tiến hành nghiên cứu.

Nội dung đánh giá gồm 4 yếu tố cụ thể:

Yếu tố chăm sóc tinh thần của ĐD: sự tiếp đón và bố trí giường, quan tâm và thăm hỏi NB, thái độ và sự tôn trọng của ĐD.

Yếu tố về các hoạt động chăm sóc của ĐD: hướng dẫn các thủ tục hành chính, thực hiện các quy trình kỹ thuật, thực hiện công khai thuốc, hỗ trợ khi đi làm các xét nghiệm, hỗ trợ thay quần áo, hỗ trợ vệ sinh cá nhân, vận động, ăn uống...

Yếu tố về tình trạng vệ sinh khoa phòng: sự bố trí sắp xếp buồng bệnh, vệ sinh khoa phòng, nhà vệ sinh và phòng tắm sạch sẽ, thuận lợi, sử dụng tốt.

Yếu tố mối quan hệ giữa ĐD và NB: chào hỏi, tư giới thiệu bản thân mỗi khi tiếp xúc, hướng dẫn nội quy khoa phòng, giải đáp những thắc mắc, không gây phiền hà NB.

Yếu tố về tư vấn giáo dục sức khỏe của ĐD: hướng dẫn chế độ ăn, chế độ sinh hoạt, hướng dẫn luyện tập và phục hồi chức năng phòng biến chứng, hướng dẫn những vấn đề cần theo dõi trong và sau khi sử dụng thuốc.

Tiêu chuẩn đánh giá

Đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh dựa vào thang điểm Likert 5 với thang đo từ 1 đến 5 điểm tương ứng với: 1 điểm = Rất không hài lòng; 2 điểm: Không hài lòng; 3 điểm = Bình thường; 4 điểm = Hài lòng; 5 điểm = Rất hài lòng.

Mức điểm xác định: Hài lòng với điểm ≥ 4 ; Không hài lòng với điểm < 4 .

Tỷ lệ hài lòng chung về công tác chăm sóc của ĐD được xác định từ công thức:

Tỷ số = $\{[(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 1}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 2}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ n}) / (\text{Tổng số câu hỏi})]\} \times 100$.

Mẫu số = Tổng số người được khảo sát.

Tỷ lệ hài lòng theo từng yếu tố: áp dụng cách tính tương tự [5].

2.2.4. Phương pháp thu thập số liệu

Phòng vấn trực tiếp NB bằng bộ câu hỏi được thiết kế sẵn, nhập số liệu.

2.2.5. Xử lý số liệu

Phần mềm SPSS 20.0

3. KẾT QUẢ

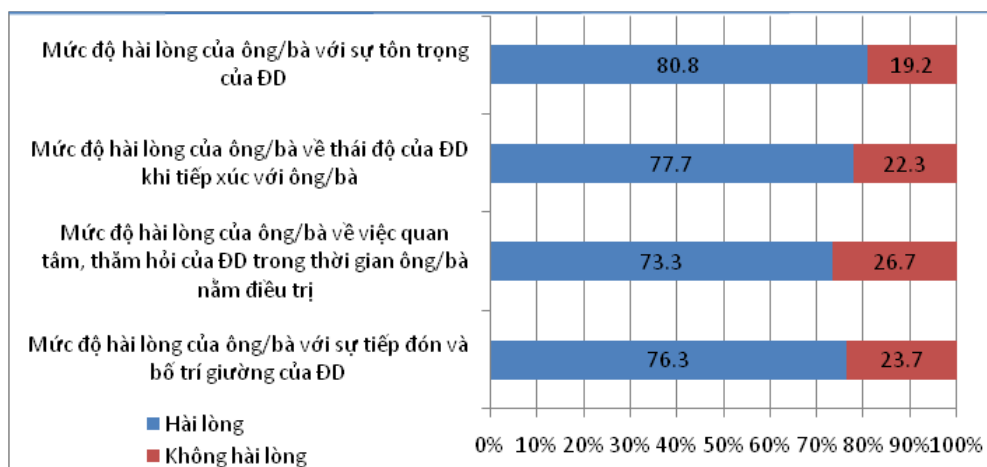
3.1. Thông tin về đối tượng

Bảng 1. Thông tin về đối tượng nghiên cứu

	Thông tin chung	Tần số (n)	Tỷ lệ (%)
Tuổi	18 - 29	29	4,8
	30 - 39	22	3,7
	40 - 49	163	27,2
	50 - 59	217	36,2
	≥ 60 tuổi	169	28,2
Trình độ học vấn	Không biết chữ	31	5,2
	Tiểu học	152	25,3
	Trung học CS, trung học PT	293	48,8
	Trung cấp, cao đẳng, đại học, sau đại học	124	20,7
Nghề nghiệp	Cán bộ hưu trí	27	4,5
	Làm nông	118	19,7
	Công nhân, viên chức	198	33
	Khác (buôn bán, nội trợ, lao động tự do...)	257	42,8
Nơi cư trú	Nội tỉnh	581	96,8
	Ngoại tỉnh	19	3,2
Thời gian nằm viện	3 - 7 ngày	431	71,8
	8 - 14 ngày	134	22,3
	Trên 14 ngày	35	5,9
Chế độ bảo hiểm y tế (BHYT)	Có thẻ BHYT	584	97,3
	Không có thẻ BHYT	16	2,7

3.2. Kết quả hài lòng của người bệnh đối với công tác chăm sóc toàn bệnh viện

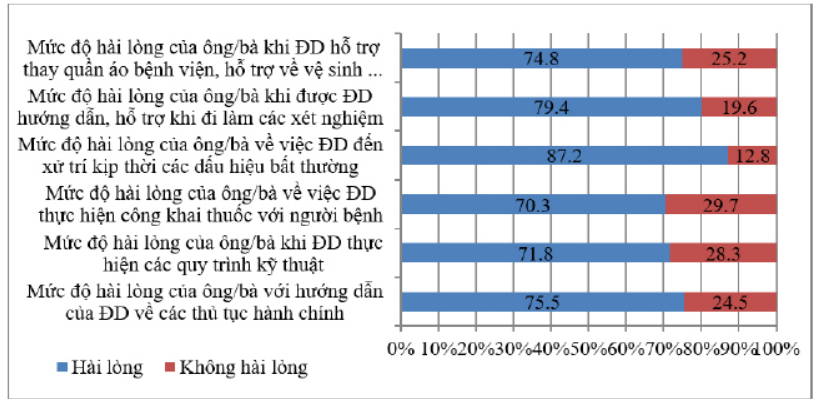
3.2.1. Hài lòng của NB với chăm sóc tinh thần



Biểu đồ 1. Tỷ lệ hài lòng của NB với chăm sóc tinh thần

NB hài lòng với sự tôn trọng của ĐD đạt tỷ lệ cao nhất với 80,8%, thấp nhất là việc quan tâm, thăm hỏi của ĐD với tỷ lệ 73,3%.

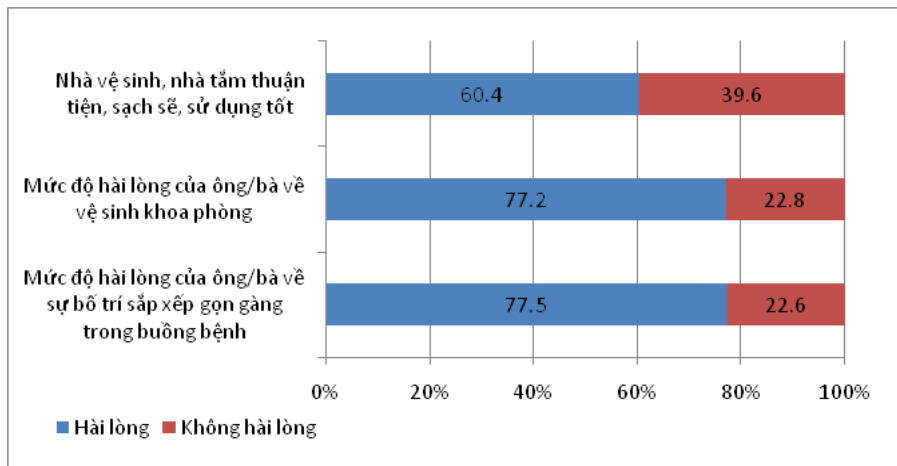
3.2.2. HÀi lòng của NB với các hoạt động chăm sóc ĐD



Biểu đồ 2. Tỷ lệ hài lòng của NB với các hoạt động chăm sóc

NB hài lòng với việc ĐD xử trí kịp thời các dấu hiệu bất thường đạt tỷ lệ cao nhất với 87,2%, thấp nhất là việc công khai thuốc của ĐD với tỷ lệ 70,3%.

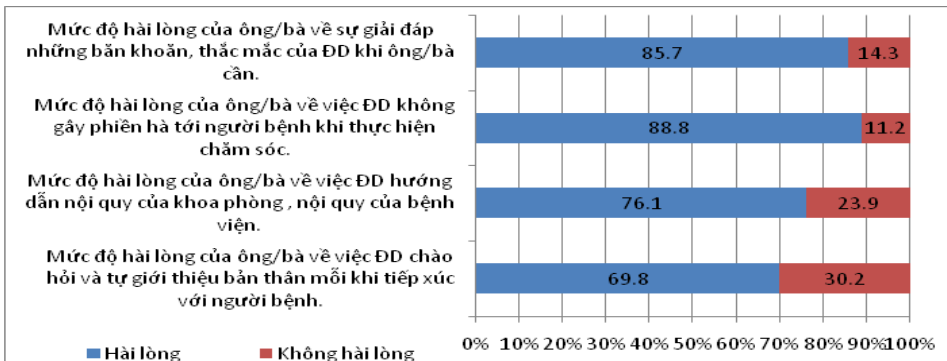
3.2.3. HÀi lòng của NB với tình trạng vệ sinh, trật tự nội vụ của khoa phòng



Biểu đồ 3. Tỷ lệ hài lòng của NB với tình trạng vệ sinh, trật tự nội vụ

Có 77,5% NB hài lòng về bố trí sắp xếp gọn gàng trong buồng bệnh chiếm tỷ lệ cao nhất. Thấp nhất là tỷ lệ hài lòng của NB về tình trạng nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt với 60,4%.

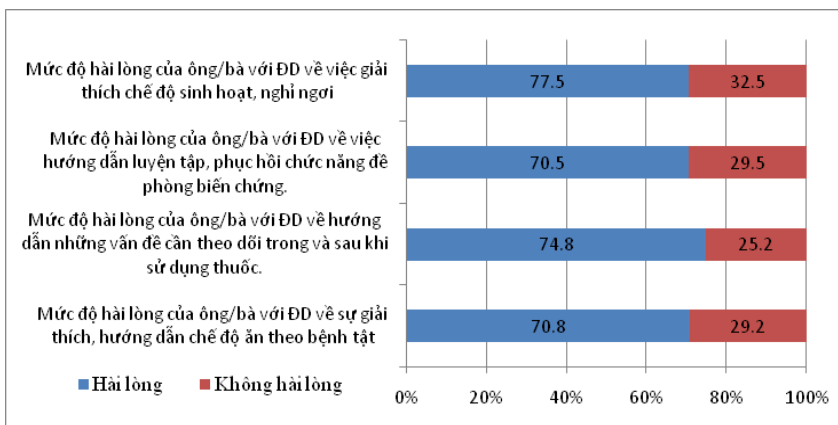
3.2.4. HÀi lòng của NB về mối quan hệ ĐD



Biểu đồ 4. Tỷ lệ hài lòng của NB với mối quan hệ giữa ĐD và NB

Có 88,8% NB hài lòng về ĐD không gây phiền hà khi thực hiện chăm sóc chiếm tỷ lệ cao nhất; thấp nhất là về việc ĐD chào hỏi và tự giới thiệu bản thân mỗi khi tiếp xúc với NB với 69,8%.

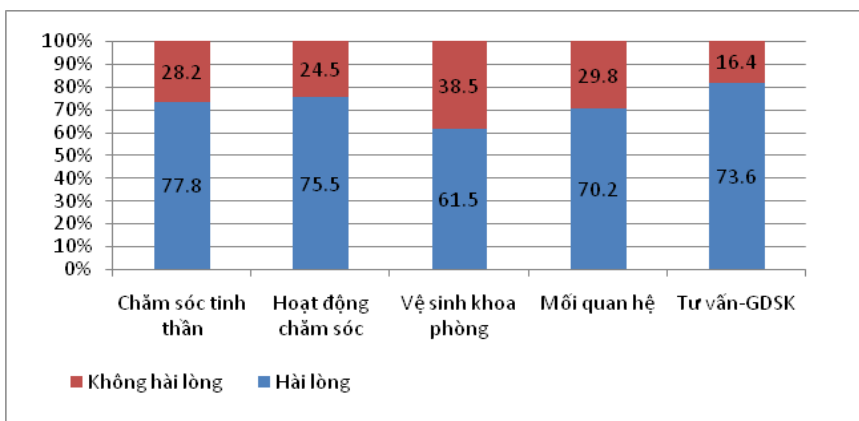
3.2.5. HÀi lòng của NB với việc tư vấn, giáo dục sức khỏe (GDSK) của ĐD



Biểu đồ 5. Tỷ lệ hài lòng của NB về tư vấn, giáo dục sức khỏe (GDSK) của ĐD

Có 77,5% NB hài lòng về việc giải thích chế độ sinh hoạt, nghỉ ngơi trong quá trình nằm viện chiếm tỷ lệ cao nhất, thấp nhất là việc ĐD hướng dẫn luyện tập phục hồi chức năng phòng biến chứng với 70,5%.

3.2.6. Sự hài lòng của NB với từng yếu tố

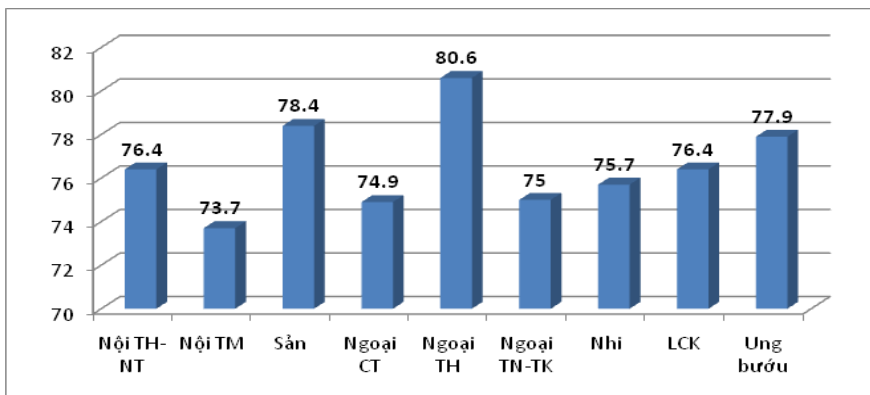


Biểu đồ 6. Tỷ lệ hài lòng của NB với từng yếu tố

NB hài lòng với yếu tố chăm sóc tinh thần chiếm tỷ lệ cao nhất với 77,8%, thấp nhất là yếu tố vệ sinh khoa phòng với 61,5%.

3.3. Kết quả sự hài lòng của NB đối với công tác chăm sóc giữa các khoa

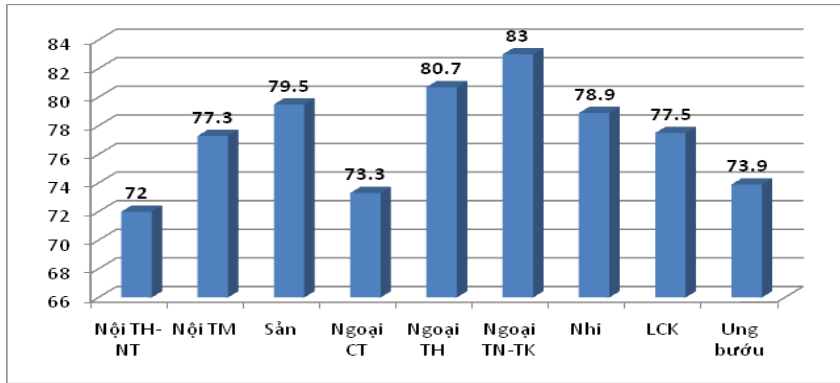
3.3.1. Hài lòng với chăm sóc về tinh thần



Biểu đồ 7. Tỷ lệ hài lòng của NB với chăm sóc tinh thần

Khoa Ngoại Tiêu hóa là khoa có tỷ lệ người bệnh hài lòng cao nhất với 80,6%, thấp nhất là khoa Nội Tim mạch với 73,7%.

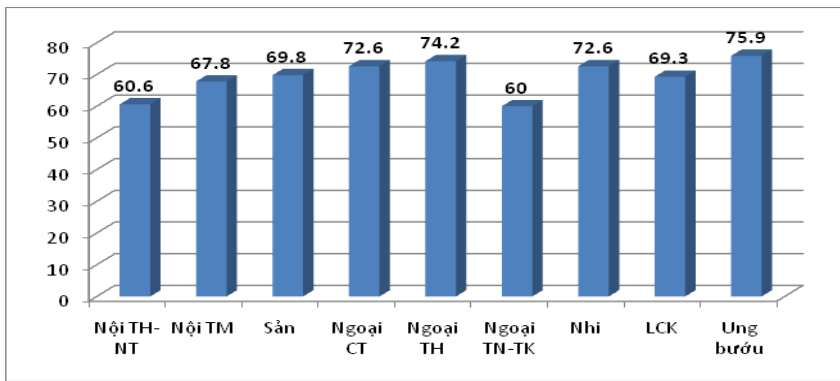
3.3.2. HÀi lòng với các hoạt động chăm sóc của điều dưỡng



Biểu đồ 8. Tỷ lệ hài lòng của NB với các hoạt động chăm sóc

Khoa Ngoại TNTK có tỷ lệ hài lòng cao nhất về các hoạt động chăm sóc với 83%, thấp nhất là khoa Nội TH-NT với 72%.

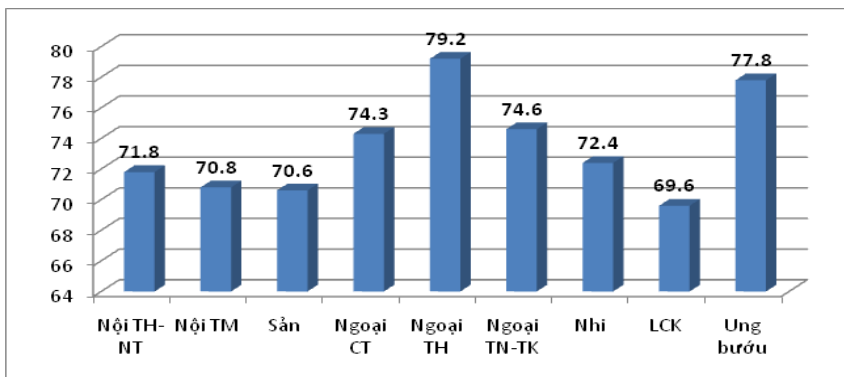
3.3.3. HÀi lòng về công tác vệ sinh



Biểu đồ 9. Tỷ lệ hài lòng của NB với tình trạng vệ sinh, trật tự nội vụ

Tỷ lệ hài lòng về công tác vệ sinh của các khoa (Nội TM, Nội TH-NT, Sản, Ngoại TN-TK) do đội vệ sinh Phú Xuân phụ trách luôn thấp hơn 70%. Khoa Ung bướu có tỷ lệ hài lòng về tình trạng vệ sinh, trật tự nội vụ cao nhất với 75,9%, thấp nhất là khoa Ngoại TN-TK với 60%.

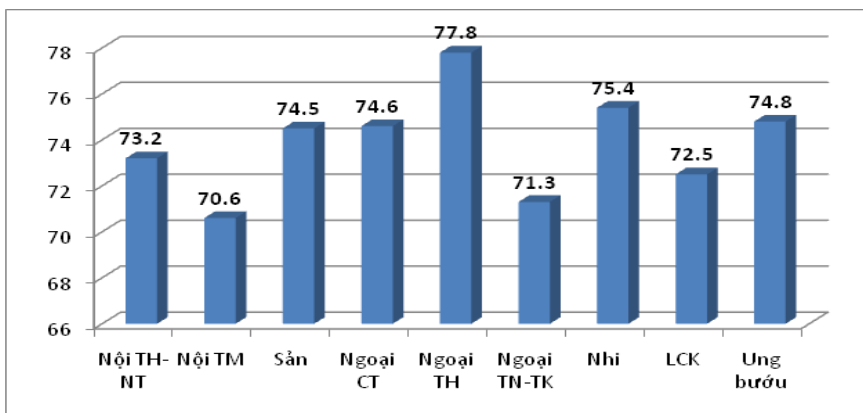
3.3.4. HÀi lòng về mối quan hệ với điều dưỡng



Biểu đồ 10. Tỷ lệ hài lòng của NB với mối quan hệ giữa ĐD và NB

Khoa Ngoại Tiêu hóa và Ung bướu có tỷ lệ hài lòng về mối quan hệ với điều dưỡng cao nhất lần lượt là 79,2% và 77,8%. Khoa Sản và LCK là 2 khoa có tỷ lệ thấp nhất lần lượt là 70,6% và 69,6%.

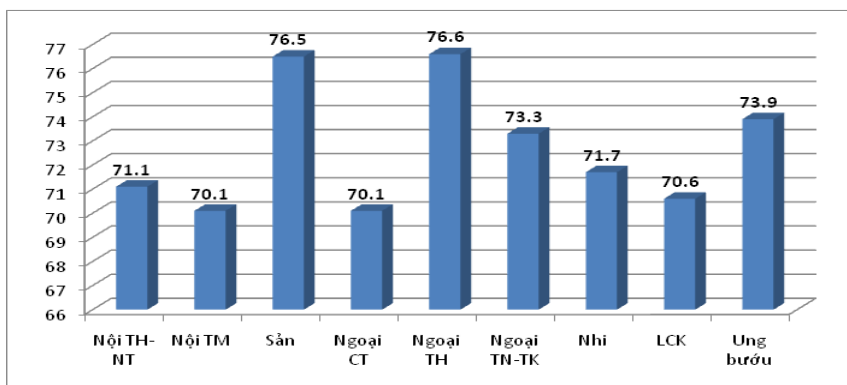
3.3.5. Hải lòng về công tác tư vấn giáo dục sức khỏe



Biểu đồ 11. Tỷ lệ hài lòng của NB về tư vấn, giáo dục sức khỏe của ĐD

Khoa Ngoại Tiêu hóa và Sản có tỷ lệ hài lòng của người bệnh về tư vấn giáo dục sức khỏe cao nhất với tỷ lệ lần lượt là 76,6% và 76,5%. Hai khoa có tỷ lệ hài lòng thấp nhất về công tác giáo dục sức khỏe là Ngoại CT và Nội TM với 70,1%.

3.3.6. Hải lòng chung về công tác chăm sóc của các khoa



Biểu đồ 12. Tỷ lệ hài lòng chung của NB theo các khoa

Khoa Ngoại Tiêu hóa là khoa có tỷ lệ hài lòng chung về công tác chăm sóc của ĐD cao nhất với 77,8%, thấp nhất là khoa Nội TM với tỷ lệ là 70,6%.

4. BÀN LUẬN

4.1. Về đối tượng nghiên cứu

NB được khảo sát có độ tuổi trên 50 tuổi chiếm 64,4% đây là độ tuổi NB chiếm đa số tại bệnh viện, là đối tượng có thể mắc bệnh mạn tính, khả năng nằm viện nhiều lần, nhiều nơi nên có cảm giác quen thuộc và thích nghi hơn ở môi trường bệnh viện và có sự cảm thông chia sẻ với đội ngũ ĐD; NB có độ tuổi < 39 chiếm 8,5% độ tuổi này thường ít mắc bệnh hơn, phù hợp với đặc điểm mô hình bệnh tật chung.

Số ngày nằm điều trị trung bình theo kết quả khảo sát là 6,85 ngày, thời gian này đủ để NB có thể cảm nhận và đánh giá được các dịch vụ chăm sóc của ĐD.

Đa số NB điều trị đều có thể bảo hiểm y tế (BHYT) chiếm 97,3%, NB không có thẻ BHYT hoặc vì lý do nào đó không sử dụng thẻ BHYT cho đợt điều trị chiếm 2,7%. Điều này cũng có phần nào ảnh hưởng đến tâm lý chung của NB về các dịch vụ y tế phải chi trả.

4.2. Hải lòng của NB với các yếu tố về công tác chăm sóc của ĐD toàn viện

4.2.1. Hải lòng của NB về chăm sóc hỗ trợ tinh thần của ĐD

Tỷ lệ NB hài lòng về công tác chăm sóc hỗ trợ tinh thần của ĐD là 77,8% thấp hơn so với nghiên cứu của Ngô Thị Lan Anh (87,3%) [2], tương đương với nghiên cứu của Nguyễn Ngọc Lý (79,8%) [4].

Có 26,7% NB chưa được quan tâm, động viên

hàng ngày. Thực tế, khối lượng công việc của người ĐĐ khá nhiều cho những công việc gián tiếp, nhiều ĐĐ chưa chủ động và có thói quen trong việc động viên, an ủi và hỏi thăm tình hình diễn biến bệnh. Đa số đội ngũ ĐĐ còn rất trẻ nên kỹ năng giao tiếp và nắm bắt tâm lý của bệnh nhân còn hạn chế.

4.2.2. HÀI LÒNG CỦA NB VỀ HOẠT ĐỘNG CHĂM SÓC CỦA ĐĐ

Tỷ lệ hài lòng của NB về các hoạt động chăm sóc của ĐĐ là 75,5%.

Người bệnh hài lòng với việc ĐĐ xử trí kịp thời với tỷ lệ 87,2%. Điều này thể hiện sự quan tâm, thông cảm và phản ứng nhanh nhẹn trong các trường hợp có diễn biến xấu.

Sự trợ giúp của ĐĐ đối với NB khi thực hiện các hoạt động như: Hỗ trợ ăn uống, đi lại, vệ sinh cá nhân, thay quần áo tại bệnh viện là 74,8%. Công tác này phần lớn do người nhà NB thực hiện với sự hướng dẫn của người ĐĐ trừ các trường hợp NB nặng, NB hôn mê. Đây là kết quả của tình trạng chung của các bệnh viện do tình trạng quá tải trong công việc và quá tải NB.

Có 71,8% NB hài lòng với việc thực hiện các quy trình kỹ thuật. Tỷ lệ này thấp hơn so với nghiên cứu của Ngô Thị Lan Anh (90,5%) và nghiên cứu của Nguyễn Ngọc Lý (89,4%). ĐĐ khi thực hiện các kỹ thuật chăm sóc trên NB chưa giải thích, thông báo cụ thể cho NB. Đồng thời, là Bệnh viện Trường có nhiều sinh viên thực tập nên phần nào ảnh hưởng đến sự hài lòng NB.

Các khoa đều thực hiện công khai thuốc được sử dụng cho bệnh nhân (70,3%). Hiện nay, Bệnh viện đã ứng dụng công nghệ thông tin, triển khai công khai thuốc cho NB từ phần mềm nên việc công khai thuốc được thực hiện khá tốt và được NB đánh giá cao. Tuy nhiên, một số trường hợp ĐĐ không thực hiện công khai thuốc kịp thời cho bệnh nhân có thể do thuốc đột xuất hoặc bệnh mới chuyển từ phòng mổ cần phải dùng thuốc ngay, để có được phiếu công khai thuốc phải qua hệ thống phần mềm lên thuốc, duyệt thuốc và nhận từ khoa Dược do vậy một số trường hợp bệnh nhân chưa nhận được phiếu công khai kịp thời.

4.2.3. HÀI LÒNG CỦA NB VỀ TÌNH TRẠNG VỆ SINH KHOA PHÒNG

NB hài lòng chung về công tác vệ sinh có tỷ lệ là 61,5%; tỷ lệ này thấp hơn tỷ lệ trong nghiên cứu của Nguyễn Bá Anh tại Bệnh viện Việt Đức là 97,1% [4].

Trong nghiên cứu này chỉ có 60,4% NB hài lòng về nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ sử dụng tốt. Nguyên nhân một phần từ phía NB có thể do tần suất sử dụng quá lớn của người nhà (ít nhất 1-2 người nhà/NB) và NB, một số cá nhân không có ý

thức giữ gìn vệ sinh chung; Một phần cơ sở hạ tầng nhà vệ sinh cũ, tần suất vệ sinh của nhân viên chưa thường xuyên và cơ chế quản lý gián tiếp qua công ty vệ vệ sinh có một số vấn đề tồn tại.

4.2.4. HÀI LÒNG CỦA NB VỀ MỐI QUAN HỆ VỚI ĐĐ

NB hài lòng với mối quan hệ ĐĐ là 70,2% thấp hơn với kết quả nghiên cứu của Ngô Thị Lan Anh (80,5%) [2], tương đương kết quả nghiên cứu của Nguyễn Ngọc Lý (70,7%) [3].

Có 76,1% tỷ lệ NB hài lòng về việc hướng dẫn nội quy khoa/phòng, bệnh viện và quyền lợi của NB. Điều này cho thấy ĐĐ cần thực hiện nghiêm túc công việc này theo bảng mô tả công việc, theo chức năng nhiệm vụ của ĐĐ.

Còn 30,2% NB chưa hài lòng về việc ĐĐ giới thiệu bản thân khi tiếp xúc với NB. Việc ĐĐ giới thiệu bản thân mình với NB sẽ giúp cho NB cảm thấy được tôn trọng, tiện giao tiếp, liên lạc đồng thời tăng tính trách nhiệm đối với điều dưỡng.

Tuy nhiên, NB hài lòng về việc ĐĐ không gây phiền hà cho bệnh nhân trong khi nằm viện và kịp thời giải đáp những băn khoăn, thắc mắc khi cần chiếm tỷ lệ khá cao lần lượt là 88,8% và 85,7%. Kết quả này chứng tỏ ĐĐ, HS tại bệnh viện luôn quan tâm đến NB tạo cho bệnh nhân thực sự thoải mái, giảm lo lắng để an tâm điều trị.

4.2.5. HÀI LÒNG CỦA NB VỀ YẾU TỐ TƯ VẤN, GIÁO DỤC SỨC KHỎE TRONG THỜI GIAN ĐIỀU TRỊ TẠI BỆNH VIỆN

Có 73,6% NB hài lòng chung với sự tư vấn và giáo dục sức khỏe của ĐĐ. Tỷ lệ này cao hơn so với nghiên cứu của Ngô Thị Lan Anh là 72% [2], và nghiên cứu của Nguyễn Ngọc Lý 66,5% [3]. Sự khác biệt này có thể do, đội ngũ bác sĩ tại Bệnh viện là những giảng viên tại trường Đại học Y Dược Huế là điều kiện thuận lợi để các ĐĐ, hộ sinh thường xuyên cập nhật và có thông tin về giáo dục sức khỏe (chế độ ăn, vận động, sử dụng thuốc...); phòng ĐĐ của Bệnh viện trực tiếp hướng dẫn cho toàn thể đội ngũ ĐĐ, hộ sinh một số phương pháp tư vấn giáo dục theo nhiều hình thức khác nhau (tư vấn trực tiếp, tổ chức buổi giáo dục sức khỏe) và giám sát định kỳ; đa số đội ngũ ĐĐ còn trẻ, trình độ đại học, vừa mới ra trường nên kỹ năng tư vấn giáo dục sức khỏe rất tốt. Ngoài ra, Bệnh viện cũng đã có những biện pháp để thúc đẩy các khoa phòng thiết kế được các tờ rơi, áp phích làm phương tiện cho việc truyền thông GDSK NB được dễ dàng và thuận lợi hơn.

4.3. SỰ HÀI LÒNG CỦA NB ĐỐI VỚI CÔNG TÁC CHĂM SÓC GIỮA CÁC KHOA

4.3.1. HÀI LÒNG VỚI CHĂM SÓC TINH THẦN

Đa số các khoa có tỷ lệ hài lòng NB về chăm sóc tinh thần đạt trên 70%.

Khoa Ngoại tiêu hóa có tỷ lệ người bệnh hài lòng

cao nhất về chăm sóc tinh thần với 80,6%. Thực tế, các ĐD ở khoa Ngoại Tiêu hóa luôn niềm nở, ân cần, quan tâm đến NB. Phòng khám Ngoại Tiêu hóa thuộc khoa Ngoại tiêu hóa nên vấn đề điều tiết NB rất thuận lợi, hạn chế tình trạng bệnh quá tải, NB phải nằm đôi. Khi có tình trạng nằm đôi, ĐD luôn tận tình giải thích để NB thông cảm và hợp tác. Điều dưỡng Trưởng khoa thường xuyên quan tâm, nhắc nhở nhân viên về kỹ năng giao tiếp, hỏi thăm và động viên NB hằng ngày. Vì vậy, đa số NB tại khoa cảm thấy thoải mái, được quan tâm nên tỷ lệ hài lòng khá cao.

NB hài lòng về công tác chăm sóc tinh thần ở khoa Nội TM và Ngoại CT là thấp nhất với tỷ lệ lần lượt 73,7% và 74,9%. Lý do có thể do khối lượng công việc hằng ngày của ĐD khá bận rộn với tình trạng quá tải NB thường xuyên, nên ĐD không đủ thời gian để quan tâm, hỏi thăm và động viên NB hằng ngày. Đa số NB là người lớn tuổi, mắc các bệnh tim mạch hay các chấn thương nên NB thường hay mệt mỏi, khó chịu, đau đớn, không quen với tình trạng nằm ghép, môi trường bệnh viện ồn ào, mùi sát trùng....Điều dưỡng Trưởng khoa cần phối hợp với ĐD bệnh phòng, bằng việc thực hiện đi buồng, tổ chức họp hội đồng người bệnh cấp khoa nhằm nắm bắt tình hình, diễn biến, hoàn cảnh khó khăn của NB để quan tâm, hỏi thăm, động viên NB. ĐD cần có thái độ niềm nở ân cần hơn khi tiếp xúc với NB. Khi tình trạng bệnh đông phải nằm ghép, ĐD cần giải thích nhẹ nhàng, rõ ràng lý do, quyền lợi để thuyết phục NB và người nhà hiểu và thông cảm, phối hợp tốt với các phòng khám và trung tâm cấp cứu để điều tiết lượng bệnh phù hợp tại khoa.

4.2.2. Hài lòng của NB về hoạt động chăm sóc của ĐD

Khoa Ngoại TN-TK có tỷ lệ NB hài lòng về hoạt động chăm sóc của ĐD cao nhất với 83%. Thực tế, điều này thể hiện rõ các ĐD tại khoa Ngoại TN-TK luôn tuân thủ các quy trình chăm sóc, thông báo và giải thích rõ ràng cho NB trước khi thực hiện, hướng dẫn cụ thể cho NB chế độ BHYT, khi chuẩn bị làm các xét nghiệm, siêu âm, hỗ trợ NB....kịp thời xử trí các dấu hiệu bất thường cho NB. Điều đó là cho NB và người nhà cảm thấy được tôn trọng và quan tâm trong thời gian nằm điều trị tại khoa.

Trong khi đó, NB hài lòng về các hoạt động chăm sóc ở khoa Nội TH-NT và Ngoại CT là thấp nhất với tỷ lệ lần lượt 72% và 73,3%. Điều này có thể liên quan đến kỹ năng giao tiếp khi chăm sóc NB, chưa thực hiện tốt việc giới thiệu, thông báo, giải thích. Việc công khai thuốc chưa thực hiện tốt do tỷ lệ y lệnh đột xuất khá nhiều cho NB sau mổ (khoa Ngoại CT) và số lượng NB nhập viện nhiều cũng như diễn biến

bệnh khá phức tạp (Nội TH-NT). Mặt khác ở 2 khoa này, số lượng sinh viên thực tập khá nhiều nên cũng phần nào ảnh hưởng đến tỷ lệ hài lòng của NB. ĐD viên cần kiểm soát và giám sát chặt chẽ khi để sinh viên tiếp xúc và tham gia thực hiện các hoạt động chăm sóc NB.

4.2.3. Hài lòng của NB tình trạng vệ sinh khoa phòng

Khoa Ung bướu có tỷ lệ hài lòng về công tác vệ sinh cao nhất với 75,9%. Mặc dù, ngoài công tác hỗ trợ chăm sóc bệnh nhân, hộ lý khoa còn thực hiện công tác vệ sinh khá tốt, tần suất làm vệ sinh thường xuyên, mặc dù số lượng người nhà và NB lúc nào cũng khá đông. Điều dưỡng trưởng khoa giám sát công tác vệ sinh hằng ngày, có bảng phân công cụ thể cho từng người và từng vị trí.

Khoa Ngoại TN-TK có tỷ lệ NB hài lòng về công tác vệ sinh thấp nhất với 60%. Nguyên nhân một phần do tại hai khu vực vệ sinh của khoa Ngoại TN-TK có NB và người nhà của khoa cấp cứu và phòng khám Tiết niệu nên tần suất sử dụng khá thường xuyên với chỉ một nhân viên vệ sinh thực hiện các công việc vệ sinh khác. Một phần khác, có thể do một số NB và người nhà thiếu ý thức khi sử dụng nhà vệ sinh. Một số phòng tắm, toilet được bố trí không đủ tiêu chuẩn theo quy định và thiết kế bệ ngồi chưa phù hợp với một số tình trạng bệnh đặc thù.

Kết quả nghiên cứu cho thấy, tỷ lệ hài lòng của NB ở các khoa (Nội TH-NT, Nội TM, Sản, Ngoại TN-TK) do đội vệ sinh Phú Xuân phụ trách luôn thấp hơn 70% và thấp hơn so với các khoa (Ngoại Tiêu hóa, Ung bướu, Nhi TH...) do hộ lý của khoa đảm nhận công việc này. Điều này một phần do đặc thù cơ chế quản lý gián tiếp nhân viên vệ sinh và thời gian làm việc chỉ làm vào ban ngày, ban đêm chỉ có một người trực cho một khu nhà nên ảnh hưởng đến công tác vệ sinh chung của Bệnh viện.

4.2.4. Hài lòng của NB về mối quan hệ với ĐD

Có 79,2% NB hài lòng với mối quan hệ của điều dưỡng chiếm tỷ lệ cao nhất là khoa Ngoại Tiêu hóa. Thực tế tại khoa Ngoại Tiêu hóa, ĐD thực hiện khá tốt việc giới thiệu mỗi khi tiếp xúc hay thực hiện các quy trình kỹ thuật trên NB nên tạo cho NB có cảm giác mình được tôn trọng. Đối với NB mới nhập viện, ĐD nhận bệnh hướng dẫn tận tình, rõ ràng các nội quy khoa phòng, giải đáp những thắc mắc về chế độ BHYT được hưởng, chuẩn bị NB trước mổ cũng như những vấn đề khác nên NB có cảm giác yên tâm, thoải mái.

Khoa TMH-Mắt-RHM, Sản, Nội Tim mạch có tỷ lệ thấp lần lượt là 69,6%, 70,6%, 70,8%. Lý do là ĐD chưa có thói quen giới thiệu bản thân trước khi cung cấp các dịch vụ y tế cho NB, có thể do tâm lý

ngại hoặc có thể do NB nằm lâu ngày tại khoa và ĐD hằng ngày tiếp xúc, thực hiện các công việc chăm sóc nên ĐD có cảm giác thân thuộc. Mặc dù mỗi phòng bệnh đã có sẵn các bảng thông tin về phân công phụ trách, nội quy khoa phòng, nhưng ĐD phải có trách nhiệm hướng dẫn cho NB và người nhà để họ biết và thực hiện đúng. ĐD cần thực hiện giới thiệu bản thân mỗi khi tiếp xúc với bệnh nhân, tăng cường hướng dẫn bệnh nhân nội quy khoa phòng để người bệnh được cảm thấy yên tâm hơn điều trị.

4.3.5. HÀI LÒNG CỦA NB VỀ YẾU TỐ TƯ VẤN, GIÁO DỤC SỨC KHỎE TRONG THỜI GIAN ĐIỀU TRỊ TẠI BỆNH VIỆN

Giáo dục sức khỏe giúp người bệnh và người nhà trang bị thêm những kiến thức cần thiết để hỗ trợ việc điều trị tốt hơn, giúp người bệnh mau lành, rút ngắn thời gian nằm viện, chi phí điều trị cũng như phòng ngừa tái phát và biến chứng. Vì vậy, công tác tư vấn và giáo dục thực sự rất cần thiết cho bệnh nhân và được thực hiện thường xuyên và hiệu quả.

Có 79,2% NB được khảo sát của khoa Ngoại Tiêu hóa hài lòng về công tác tư vấn, giáo dục sức khỏe. Điều này thể hiện sự qua tâm của khoa trong vấn đề tư vấn, giáo dục sức khỏe cho NB, có sự phối hợp giữa bác sĩ điều trị và ĐD trong việc tổ chức thực hiện các buổi tư vấn, giáo dục sức khỏe tại khoa. Bác sĩ thường xuyên cập nhật các nguồn tài liệu hữu ích để giúp ĐD có thêm kiến thức để thực hiện giáo dục cho bệnh nhân phù hợp với tình trạng bệnh. ĐD khoa đã nhận thấy vai trò giáo dục sức khỏe giúp NB trong quá trình điều trị nên đã thực hiện chủ động, tích cực hơn.

Thấp nhất là khoa Nội TM và Ngoại CT với tỷ lệ là 70,1%, tại hai khoa này điều dưỡng Trưởng chưa chủ động triển khai và giám sát thực hiện. ĐD viên chú trọng nhiều vào hoạt động chăm sóc chuyên môn mà chưa thực hiện giáo dục sức khỏe cho NB một cách thường xuyên và đầy đủ.

4.3.6. HÀI LÒNG CHUNG VỀ CÔNG TÁC CHĂM SÓC GIỮA CÁC KHOA

Ngoại Tiêu hóa là khoa có tỷ lệ hài lòng chung về công tác chăm sóc của ĐD cao nhất với 77,8%. Khoa đã thực hiện tốt công tác chăm sóc NB ở nhiều khía cạnh từ chăm sóc tinh thần, hoạt động chăm sóc,

đảm bảo vệ sinh, mối quan hệ với NB và giáo dục sức khỏe.

5. KẾT LUẬN

Kết quả nghiên cứu của chúng tôi cho thấy:

Trong 5 nội dung khảo sát về sự hài lòng của NB, có 4 nội dung đạt tỷ lệ khá cao trên 70%. Cụ thể: Hài lòng về chăm sóc tinh thần (77,8%), hoạt động chăm sóc chuyên môn (75,5%), mối quan hệ ứng xử của ĐD (70,2%) và tư vấn giáo dục sức khỏe (73,6%). Tuy nhiên, công tác vệ sinh tại Bệnh viện có tỷ lệ NB hài lòng thấp nhất với 61,5%. Tỷ lệ hài lòng chung của 5 tiêu chí là 71,4%.

Khoa Ngoại Tiêu hóa có tỷ lệ người bệnh hài lòng chung về chất lượng công tác điều dưỡng cao nhất với 77,8%. Thấp nhất là Nội TM với 70,6%.

6. KHUYẾN NGHỊ

Tăng cường kiểm tra giám sát thực hiện vệ sinh bệnh viện, điều chỉnh những tồn tại trong quản lý đối với công ty vệ sinh. Trong thời gian sớm nhất, Bệnh viện cần cải tạo, mở rộng các công trình vệ sinh đạt tiêu chuẩn cao hơn nhằm đáp ứng được nhu cầu người bệnh. Thường xuyên tổ chức các lớp tập huấn về tâm lý NB kỹ năng giao tiếp, ứng xử, kỹ năng chuyên môn, phương pháp tư vấn giáo dục sức khỏe cho ĐD, hộ sinh toàn bệnh viện nhằm nâng cao kỹ năng giao tiếp ứng xử cho ĐD, HS.

Phòng Điều dưỡng định kỳ tổ chức khảo sát, đánh giá sự hài lòng của NB đối với công tác chăm sóc theo từng quý nhằm nắm bắt thực trạng, phân tích các nguyên nhân và đưa ra các giải pháp kịp thời nhằm cải thiện chất lượng chăm sóc, tăng sự hài lòng NB.

Phòng Điều dưỡng, Điều dưỡng Trưởng các khoa phải tăng cường công tác kiểm tra, giám sát việc tuân thủ quy định, quy trình kỹ thuật chăm sóc toàn bộ ĐD, HS.

Điều dưỡng Trưởng mỗi khoa phải chủ động vai trò kiểm tra, giám sát thực hiện của ĐD viên cũng như phải thực hiện thường xuyên việc họp hội đồng người bệnh cấp khoa cũng như khảo sát hài lòng NB về công tác chăm sóc tại khoa để lắng nghe và nắm bắt được thực trạng sớm có biện pháp cải thiện kịp thời nâng cao tỷ lệ hài lòng NB.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Y tế (2011) Thông tư 07/2011/TT-BYT ngày 26/01/2011 về Hướng dẫn công tác chăm sóc người bệnh trong các bệnh viện.
2. Ngô Thị Lan Anh (2017) Đánh giá sự hài lòng người bệnh về chất lượng chăm sóc điều dưỡng tại các khoa lâm sàng, Bệnh viện Đa khoa tỉnh Thái Bình năm 2017. Tạp chí Y Dược lâm sàng 108, Hà Nội.
3. Nguyễn Ngọc Lý (2013) Đánh giá sự hài lòng người bệnh về chất lượng chăm sóc điều dưỡng tại khoa Nội Tổng hợp, Bệnh viện Tuyên Quang. Tạp chí điều dưỡng số 4, Hà Nội.
4. Nguyễn Bá Anh (2012) Đánh giá sự hài lòng người bệnh về chất lượng chăm sóc điều dưỡng tại các khoa lâm sàng, Bệnh viện Hữu Nghị Việt Đức năm 2012. Luận văn Thạc sĩ Quản lý Bệnh viện, Trường Đại học Y tế công cộng, Hà Nội.
5. Quyết định 3869/QĐ-BYT/2019 về Ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế ngày 28 tháng 8 năm 2019.
5. Quyết định số 3869/QĐ-BYT, ngày 28 tháng 8 năm 2019 về việc ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế.