

- Triệu chứng lâm sàng và xét nghiệm của bệnh nhân Basedow tái phát không có sự khác biệt so với Basedow mới phát hiện.

2. Một số yếu tố liên quan với sự tái phát của bệnh Basedow

Nam giới và tuổi < 30 có liên quan đến thời gian tái phát bệnh sớm hơn.

Bướu cổ to liên quan đến sự tái phát lại bệnh.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. **Ross A.D** (2016). "American Thyroid Association: Guidelines for Diagnosis and Management of Hyperthyroidism and other causes of Thyrotoxicosis". Thyroid 2016

2. **Lê Tuyết Hoa** (2018), "Đặc điểm người bệnh Basedow tái phát". *Kỷ yếu Đại hội Nội tiết - Đái tháo đường - RLCH toàn quốc lần thứ IX*

3. **Phạm Minh Anh** (2003), " Đặc điểm lâm sàng, cận lâm sàng và biến chứng của bệnh Basedow tại Bệnh viện Bạch Mai trong 4 năm 1998 – 2001", Luận văn Tốt nghiệp Bác sĩ Đa khoa, Trường Đại học Y Hà Nội.

4. **Bùi Thanh Huyền** (2002), "Nghiên cứu một số đặc điểm lâm sàng, xét nghiệm, kháng thể kháng thụ thể TSH ở bệnh nhân Basedow trước và sau điều trị I¹³¹", luận văn tốt nghiệp

bác sĩ CK II, Đại học Y Hà Nội.

5. **Ngô Thị Phượng** (2007), "Nghiên cứu nồng độ các tự kháng thể ở bệnh nhân Basedow" *Tạp chí y dược học quân sự số 2*.

6. **Nguyễn Đình Thanh, Đỗ Trung Quân, Nguyễn Thị Bắc** và CS, "Một số nhận xét về bệnh nhiễm độc giáp được điều trị ngoại trú tại Bệnh viện Nội tiết từ 1997 – 1999", *Kỷ yếu toàn văn công trình nghiên cứu khoa học, Nội tiết và chuyển hóa*, NXB Y học, Hà Nội 2000, tr. 338 – 346.

7. **Nyo Nyo Z. Tun, Geoff Beckett, Nicola N. Zammitt, Mark W. J. Strachan, Jonathan R. Seckl, and Fraser W. Gibb** (2016). "Thyrotropin Receptor Antibody Levels at Diagnosis and After Thionamide Course Predict Graves' Disease Relapse". link <https://doi.org/10.1089/thy.2016.0017>.

8. **Mario Rotondi¹, Carlo Cappelli, Barbara Pirali, Ilenia Pirola, Flavia Magri, Rodolfo Fonte, Maurizio Castellano, Enrico Agabiti Rosei, Luca Chiovato** (2008). "The effect of pregnancy on subsequent relapse from Graves' disease after a successful course of antithyroid drug therapy". 2008 Oct;93(10):3985-8.doi: 10.1210/jc.2008-0966. Epub 2008 Jul 29.

SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ VÀ CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG TẠI KHOA NGOẠI TỔNG QUÁT, BỆNH VIỆN QUẬN THỦ ĐỨC NĂM 2019

MAI HÓA¹, PHAN VĂN TƯỜNG²

¹*Bệnh viện quận Thủ Đức, Thành phố Hồ Chí Minh*

²*Trường Đại học Y tế Công cộng*

TÓM TẮT

Mục tiêu: Đánh giá sự hài lòng và phân tích một số yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh nội trú về dịch vụ điều trị tại khoa Ngoại tổng quát, Bệnh viện quận Thủ Đức năm 2019

Chịu trách nhiệm: Mai Hóa
Email: maihoa1608@yahoo.com
Ngày nhận: 15/7/2020
Ngày phản biện: 13/8/2020
Ngày duyệt bài: 07/9/2020

Phương pháp: Nghiên cứu mô tả cắt ngang kết hợp định lượng và định tính. Phỏng vấn trực tiếp 266 bệnh nhân điều trị nội trú tại khoa Ngoại tổng quát dựa vào bộ câu hỏi cấu trúc soạn sẵn, sử dụng thang đo PSS để đánh giá sự hài lòng của người bệnh. Phỏng vấn sâu và thảo luận nhóm có chủ đích 23 người gồm lãnh đạo bệnh viện/khoa, nhân viên và bệnh nhân.

Kết quả: Tỷ lệ bệnh nhân nội trú hài lòng với dịch vụ điều trị tại khoa Ngoại tổng quát là 86,5%. Trong đó, hài lòng về tiêu chí sự đáp ứng có tỷ lệ thấp nhất với 44,4%, tiếp đến là cơ

sở vật chất 56,8%, sự cảm thông 66,7%. Những người có thu nhập càng cao thì tỷ lệ hài lòng càng giảm. Thời gian nằm viện càng lâu thì tỷ lệ hài lòng càng giảm. Bệnh nhân phẫu thuật nội soi có tỷ lệ hài lòng cao hơn những bệnh nhân phẫu thuật hở. Một số yếu tố thuận lợi đối với nâng cao sự hài lòng người bệnh bao gồm các chính sách, quy định của bệnh viện, kỹ thuật và trang thiết bị, công tác truyền thông, tiếp thị bệnh viện, mặc dù vậy, một số yếu tố gây khó khăn bao gồm cơ sở hạ tầng bệnh viện, sự đáp ứng của nguồn nhân lực, nguồn tài chính cho việc cải tiến nâng cao sự hài lòng của bệnh nhân.

Kết luận: người bệnh chưa thực sự hài lòng với chất lượng dịch vụ điều trị tại khoa Ngoại tổng quát, Bệnh viện quận Thủ Đức, đầu tư phát triển hạ tầng và nguồn nhân lực là những ưu tiên hàng đầu trong các nỗ lực nâng cao sự hài lòng của người bệnh.

Từ khóa: Hài lòng, người bệnh nội trú, khoa Ngoại tổng quát, Bệnh viện quận Thủ Đức.

SUMMARY

SATISFACTION OF INPATIENT AND AFFECTING FACTORS AT GENERAL SURGERY DEPARTMENT, THU DUC DISTRICT HOSPITAL IN 2019

Objectives: Assess the satisfaction and analyze some factors affecting inpatient satisfaction of treatment services at General Surgery Department, Thu Duc District Hospital in 2019

Methods: A cross-sectional and qualitative descriptive study. Directly interview 266 inpatient in the General Surgery Department based on a set of structured questionnaires using the PSS scale developed from the SERVPERF scale. In-depth interviews and intentional group discussions of 23 people including hospital leaders/ department, staff and patients.

Results: The percentage of inpatients who were satisfied with the treatment services in General Surgery Department was 86.5%. In particular, satisfaction with the response criteria had the lowest rate of 44.4%, followed by facilities with 56.8%, sympathy with 66.7%. The higher the income, the lower the satisfaction rate. The longer the hospital stay, the lower the satisfaction rate. Endoscopic surgery patients have a higher satisfaction rate than patients with open surgery. The elements of hospital policies and regulations, human resources, infrastructure, equipment, finance and hospital communication have a great impact on patient satisfaction.

Conclusions: Patients are not really satisfied with the quality of treatment services at the Department of General Surgery, Thu Duc District Hospital, infrastructure development and human resources are the top priorities in the improvement efforts. High patient satisfaction.

Keywords: Satisfied, inpatient, general surgery Department, Thu Duc District hospital.

ĐẶT VẤN ĐỀ

Sự hài lòng của người bệnh là một chỉ số có giá trị trong việc đánh giá hiệu quả của công tác quản lý chất lượng bệnh viện, là yếu tố quyết định đến thành công hay thất bại của hoạt động khám chữa bệnh và chăm sóc sức khỏe [6],[7]. Bệnh nhân hài lòng với bệnh viện sẽ giúp nhân viên y tế cảm thấy hài lòng với công việc của mình, tăng cường niềm tin của người bệnh vào bệnh viện và do đó, cải thiện sự tuân thủ chế độ điều trị [8]. Do đó, đánh giá sự hài lòng của bệnh nhân là nhiệm vụ không thể thiếu trong quá trình điều hành và quản lý hoạt động khám chữa bệnh.

Trong những năm qua, Khoa Ngoại tổng quát của Bệnh viện quận Thủ Đức đã có nhiều thay đổi và cải tiến chất lượng cùng với xu thế phát triển chung của bệnh viện. Mỗi năm, số người bệnh điều trị nội trú tại khoa bình quân khoảng 3.500 lượt người [1]. Thực tế cho thấy hoạt động khám chữa bệnh tại khoa vẫn chưa thực sự đáp ứng được nhu cầu của người bệnh, đặc biệt trong bối cảnh có sự cạnh tranh lớn giữa hệ thống y tế tư nhân và công lập, vẫn còn nhiều khó khăn trong các hoạt động nâng cao hài lòng người bệnh. Từ thực tế của đơn vị, câu hỏi được đặt ra là mức độ hài lòng của người bệnh nội trú như thế nào khi đến điều trị tại khoa Ngoại, Bệnh viện quận Thủ Đức? Những yếu tố nào về mặt quản lý bệnh viện có ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh. Đây là một vấn đề cần thiết trong giai đoạn hiện nay để có các giải pháp nâng cao chất lượng bệnh viện hiệu quả cho đơn vị, do vậy tôi thực hiện nghiên cứu đề tài này với mục tiêu: “Đánh giá sự hài lòng và phân tích một số yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh nội trú về dịch vụ điều trị tại khoa Ngoại tổng quát, Bệnh viện quận Thủ Đức năm 2019”.

ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

1. Đối tượng nghiên cứu

Người bệnh ≥ 18 tuổi đang điều trị nội trú tại khoa Ngoại tổng quát, Bệnh viện quận Thủ Đức từ tháng 5 – 7/2019, có đủ năng lực trả lời câu hỏi và đồng ý tham gia vào nghiên cứu.

Đại diện Ban lãnh đạo bệnh viện và nhân viên Bệnh viện quận Thủ Đức

2. Phương pháp nghiên cứu

Thiết kế nghiên cứu: nghiên cứu mô tả cắt ngang kết hợp định lượng và định tính

Cỡ mẫu và cách chọn mẫu

Cỡ mẫu nghiên cứu là 266 người bệnh.

+ Cách chọn mẫu: Sử dụng phương pháp chọn mẫu thuận tiện: lấy đủ mẫu là 266 người bệnh trong 08 tuần (40 ngày làm việc), như vậy mỗi ngày thu thập khoảng 07 người bệnh thỏa điều kiện chọn mẫu, liên tục cho đến khi đủ số lượng mẫu.

Cấu phần định tính: chọn mẫu có chủ đích 23 người, bao gồm:

+ Phòng vấn sâu: 1 đại diện ban lãnh đạo bệnh viện và 1 đại diện là trưởng/phó khoa Ngoại tổng quát

+ Thảo luận nhóm: 2 cuộc thảo luận nhóm. Nhóm nhân viên y tế 11 người bao gồm 03 điều dưỡng và 02 bác sĩ khoa Ngoại tổng quát; 02 nhân viên Chăm sóc khách hàng; 02 nhân viên khoa Cận lâm sàng; 02 hộ lý. Nhóm bệnh nhân 10 người trong đó có 05 người hài lòng chung về dịch vụ điều trị tại khoa và 05 người chưa hài lòng.

Thu thập dữ liệu: Cấu phần định lượng: Phòng vấn trực tiếp 266 bệnh nhân nội trú bằng bộ câu hỏi cấu trúc soạn sẵn, sử dụng thang đo PSS được phát triển từ thang đo SERVPERF đã được kiểm định tính giá trị và độ tin cậy. Cấu phần định tính thu thập qua 2 phỏng vấn sâu và 2 cuộc thảo luận nhóm.

Chỉ số nghiên cứu và cách đánh giá

Đánh giá hài lòng của người bệnh nội trú thông qua các tiêu chí: bảo đảm chất lượng, sự đáp ứng, cơ sở vật chất, sự tin cậy, sự đồng cảm và thủ tục hành chính. Điểm của từng tiêu chí hài lòng được tính là điểm trung bình của các câu/biến số cấu thành tiêu chí đó. Các câu hỏi âm tính được mã hóa lại trước khi tính điểm để đảm bảo điểm càng cao sự hài lòng càng cao. Mức độ hài lòng được phân loại thành 5 mức độ như sau: Từ 1-1,8: Rất không hài lòng; Từ 1,81-2,6: Không hài lòng; Từ 2,61-3,4: bình thường; Từ 3,41-4,2: Hài lòng; Từ 4,21-5: Rất hài lòng. Sự hài lòng chung được đánh giá là có khi điểm trung bình từ 3,41 trở lên.

3. Xử lý và phân tích dữ liệu

Các dữ liệu sau khi làm sạch được nhập liệu bằng phần mềm Epidata 3.1 và phân tích bằng phần mềm Stata 12.0. Phân tích thống kê mô tả qua các tần số, tỷ lệ %, trung bình, độ lệch chuẩn hoặc trung vị. Sử dụng các kiểm định Chi

bình phương và kiểm định z phân tầng với xác suất sai lầm loại I là $\alpha = 0,05$. Số liệu định tính được phân tích theo từng chủ đề.

KẾT QUẢ

1. Một số đặc điểm của bệnh nhân nghiên cứu

Tỷ lệ bệnh nhân nam và nữ gần tương đương nhau (52,9% so với 48,3%). Tuổi trung bình là $41,3 \pm 15,9$ tuổi, tỷ lệ cao nhất là nhóm 20-39 tuổi (48,7%), tiếp đến là nhóm 40-59 tuổi (30,8%), nhóm ≥ 60 tuổi (17,1%) và cuối cùng là < 20 tuổi (4,6%). Về nghề nghiệp, tỷ lệ cao nhất là công nhân (38,4%), tiếp đến là nghề tự do hoặc kinh doanh buôn bán (17,9%), già/hưu trí (13,3%), cán bộ nhân viên (11,8%), nội trợ (11,8%), học sinh viên (4,6%) và cuối cùng là nhóm khác (3,4%).

Về mức thu nhập bình quân gia đình, hơn một nửa (55,9%) bệnh nhân có thu nhập bình quân gia đình hàng tháng là 5-10 triệu đồng, tiếp đến là nhóm 10-15 triệu đồng (21,3%), nhóm dưới 5 triệu (18,6%) và cuối cùng là nhóm trên 15 triệu đồng (4,2%).

Tỷ lệ tham gia bảo hiểm y tế đạt 93,9%, có 12,5% bệnh nhân có kèm bệnh nền mạn tính khác như đái tháo đường, bệnh tim mạch ...vv..

Hầu hết bệnh nhân (98,1%) thường lựa chọn nơi khám chữa bệnh thường xuyên là Bệnh viện quận Thủ Đức. Đa phần bệnh nhân (60,5%) được điều trị nội trú tại khoa Ngoại từ 1-3 ngày, tiếp đến là điều trị từ 4-6 ngày (30,0%), từ 7-14 ngày (9,1%), chỉ 4 trường hợp (1,5%) điều trị hơn 14 ngày. Ngày điều trị trung bình của bệnh nhân là $3,94 \pm 3,00$ ngày. Hầu hết bệnh nhân (82,7%) được điều trị bằng phẫu thuật nội soi, phẫu thuật hở chỉ 17,3%. Về phân loại điều trị, đa phần bệnh nhân điều trị ngoại khoa bệnh hệ tiêu hóa, các phẫu thuật hệ ngoại lồng ngực mạch máu chỉ 4,5%, ung bướu chỉ 3,0%, nội tiết chỉ 3% và các phẫu thuật khác là 19,9%.

2. Sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ điều trị

Bảng 1. Tỷ lệ hài lòng theo các tiêu chí cấu thành nên sự hài lòng chung của bệnh nhân

Tiêu chí	Hài lòng		Không hài lòng	
	n	%	n	%
Sự bảo đảm chất lượng	230	86,5	36	13,5
Sự đáp ứng	118	44,4	148	55,6
Cơ sở vật chất	151	56,8	115	43,2
Sự tin cậy	206	77,5	60	22,5
Sự cảm thông	177	66,7	89	33,3
Hài lòng chung	230	86,5	36	13,5

Tỷ lệ hài lòng chung của bệnh nhân về dịch vụ điều trị tại khoa theo thang đo PSS là 86,5%.

Sự đảm bảo chất lượng là tiêu chí cấu thành nên sự hài lòng chung của bệnh nhân chiếm tỷ lệ hài lòng cao nhất với 86,5%, tiếp theo là sự

cảm thông chiếm tỷ lệ 77,5%, hài lòng về sự tin cậy là 66,7%, hài lòng về cơ sở vật chất 56,8% và cuối cùng là sự đáp ứng của bệnh viện có tỷ lệ hài lòng thấp nhất với 44,4%.

Bảng 2. Một số đặc điểm cá nhân liên quan đến sự hài lòng của người bệnh nội trú

Đặc điểm		Hài lòng		Không hài lòng		p
		n	%	n	%	
Giới tính	Nữ	107	84,3	20	15,7	0,313
	Nam	123	88,5	16	11,5	
Nhóm tuổi	< 20 tuổi	10	83,3	2	16,7	0,985
	20-39 tuổi	106	82,9	22	17,1	
	40-59 tuổi	75	92,6	6	7,4	
	≥ 60 tuổi	39	86,7	6	13,3	
Nghề nghiệp	Cán bộ nhân viên	25	80,6	6	19,4	0,623
	Công nhân	91	87,3	10	12,7	
	Nội trợ	25	80,6	6	19,4	
	Học sinh, sinh viên	12	100	0	0,0	
	Già hưu	32	91,4	3	8,6	
	Kinh doanh, tự do	41	87,2	6	12,8	
	Nghề khác	4	44,4	5	55,6	
Mức thu nhập bình quân của gia đình	< 5 triệu đồng	46	93,9	3	6,1	0,765
	5-10 triệu đồng	135	91,8	12	8,2	
	10-15 triệu đồng	42	75,0	14	25,0	
	≥ 15 triệu đồng	7	63,6	4	36,4	

Không có sự khác biệt về tỷ lệ hài lòng của bệnh nhân giữa nam và nữ, nhóm tuổi, nghề nghiệp ($p > 0,05$).

Mức thu nhập của bệnh nhân có liên quan chặt chẽ đến sự hài lòng của họ, tỷ lệ hài lòng ở nhóm thu nhập bình quân gia đình dưới 5 triệu đồng/tháng và 5-10 triệu đồng/tháng là 93,9% và 91,8%, trong khi đó, ở nhóm thu nhập bình quân gia đình 10-15 triệu đồng/tháng và trên 15 triệu đồng/tháng thì tỷ lệ hài lòng của bệnh nhân về dịch vụ điều trị tại khoa Ngoại thấp hơn nhiều, lần lượt là 75,0% và 63,6%. Sự khác biệt này có ý nghĩa thống kê ($p < 0,05$).

Bảng 3. Ngày điều trị liên quan đến hài lòng của BN

Ngày điều trị	Hài lòng		Không hài lòng		p
	N	%	n	%	
< 2 ngày	144	90,6	15	9,4	0,113
2-4 ngày	66	83,5	13	16,5	
4-6 ngày	18	75,0	6	25	
≥ 7 ngày	1	25,0	3	75	
Tổng cộng	230	86,5	36	13,5	

Tỷ lệ hài lòng ở nhóm BN nằm điều trị nội trú sau phẫu thuật dưới 2 ngày rất cao 90,6%, tỷ lệ này giảm xuống 83,5% ở nhóm điều trị 2-4 ngày và còn 75,0% ở nhóm điều trị 4-6 ngày. Có 4 bệnh nhân điều trị nội trú sau phẫu thuật từ 7

ngày trở lên thì chỉ 1 bệnh nhân hài lòng (25,0%). Sự khác biệt này có ý nghĩa thống kê ($p < 0,05$).

Bảng 4. Phân loại phương pháp điều trị liên quan đến sự hài lòng BN

Phương pháp	Hài lòng		Không hài lòng		p
	n	%	n	%	
Phẫu thuật hở	35	76,1	11	23,9	0,024
Phẫu thuật nội soi	195	88,6	25	11,4	
Tổng cộng	230	86,5	36	13,5	

Tỷ lệ hài lòng ở nhóm BN phẫu thuật nội soi (88,6%) cao hơn so với nhóm phẫu thuật hở (76,1%). Sự khác biệt có ý nghĩa thống kê ($p < 0,05$).

3. Một số yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh nội trú về dịch vụ điều trị

Các chính sách, quy định của bệnh viện về nâng cao chất lượng khám chữa bệnh

Trong những năm gần đây và hiện nay, bệnh viện đã triển khai nhiều hoạt động nhằm lấy người bệnh làm trung tâm của hoạt động khám chữa bệnh. Đây cũng chính là tôn chỉ của tất cả các khoa lâm sàng mà trong đó có khoa Ngoại tổng quát. Bệnh viện triển khai các chính sách, quy định về khám chữa bệnh tại khoa, bệnh viện

đã đưa ra các quy định, áp dụng khoa học kỹ thuật và liên tục cải tiến nhằm kiện toàn quy trình khám chữa bệnh tại các khoa lâm sàng nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của bệnh nhân và nhằm khắc phục tình trạng quá tải tại bệnh viện. Các bệnh nhân tin tưởng và sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh tại bệnh viện trong một thời gian dài cũng đã đưa ra một số cảm nhận tích cực về các chính sách mà bệnh viện đưa ra nhằm đáp ứng nhu cầu của họ.

Nguồn nhân lực tại khoa Ngoại tổng quát

Nguồn nhân lực hiện tại của khoa Ngoại tổng quát vẫn chưa đủ đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng của người bệnh khi mà số lượt phẫu thuật, thủ thuật ngày càng tăng lên. Nhân sự tuyển dụng khó khăn do thu hút từ các cơ sở y tế tư nhân. Nhân sự tại khoa thường quá tải công việc, áp lực công việc cao. Để giải quyết vấn đề thiếu nhân sự cũng như thiếu các bác sĩ có chuyên môn giỏi trong phẫu thuật, Bệnh viện đã hợp đồng với các nhóm bác sĩ chuyên khoa ở bệnh viện tuyển trên nhằm hỗ trợ trong chuyên môn, như bác sĩ tại Bệnh viện Đại học Y Dược hay Bệnh viện Chợ Rẫy. Ngoài ra, lãnh đạo bệnh viện và lãnh đạo khoa cũng đã và đang có những giải pháp để nâng cao một cách toàn diện kiến thức, thái độ, kỹ năng của đội ngũ nhân viên khoa như: đào tạo liên tục ngắn hạn, dài hạn trong và ngoài nước, tập huấn giao tiếp ứng xử,...

Cơ sở hạ tầng, trang thiết bị

Cơ sở hạ tầng đã cũ nên khó khăn trong việc đảm bảo các tiện ích, điều kiện chăm sóc tốt nhất cho bệnh nhân. Mặc dù luôn luôn tu sửa và xây mới nhưng với tình trạng thường xuyên quá tải thì những cơ sở vật chất tại bệnh viện xuống cấp một cách nhanh chóng, khó có thể đáp ứng được lượng lớn bệnh nhân và gây ra nhiều khó khăn trong công tác khám chữa bệnh. Mặc dù cơ sở hạ tầng hạn chế, nhiều phàn nàn của bệnh nhân, tuy nhiên các trang thiết bị phục vụ cho các kỹ thuật điều trị tại khoa Ngoại tổng quát thì tiên tiến và dần được cải thiện cũng như mở rộng nhiều kỹ thuật mới.

Kinh phí và tài chính

Bệnh viện đã chú trọng đầu tư phát triển nhiều kỹ thuật cao, chuyên sâu trong đó Ngoại khoa là một trong những ưu tiên hàng đầu. Bên cạnh những thuận lợi mà bệnh viện tạo ra thì cũng kèm theo những khó khăn như nguồn kinh phí có hạn trong khi có nhiều hạng mục cần đầu tư phát triển, bên cạnh đó quy chế tự thu tự chi tạo ra nhiều thắc mắc cho bệnh nhân, các khoa khi muốn mua sắm thì phải tự chi nên phải suy nghĩ

rất kỹ trước khi quyết định. Để giải quyết vấn đề này thì bệnh viện đã phân công cho bộ phận Chăm sóc khách hàng giải thích cho người bệnh và tổ mua sắm tư vấn cho từng khoa khi có nhu cầu mua sắm trang thiết bị góp phần tạo điều kiện thuận lợi cho công tác khám chữa bệnh.

Tiếp thị bệnh viện và thông tin truyền thông

Bệnh viện quận Thủ Đức cung cấp cho người bệnh đến thông tin bệnh viện qua nhiều kênh khác nhau như facebook, website của bệnh viện và không thể thiếu đó chính là đội ngũ chăm sóc khách hàng trực tiếp tiếp xúc, hỗ trợ, tư vấn cho người bệnh khi đến bệnh viện, là bộ mặt của bệnh viện góp phần khẳng định chất lượng và tạo sự tin tưởng cho bệnh nhân tin dùng dịch vụ tại bệnh viện. Bên cạnh các kênh thông tin, bệnh viện cũng đã đẩy mạnh công tác tư vấn chăm sóc bệnh nhân, đặc biệt đối với những bệnh nhân mạn tính và bệnh nhân ung thư. Đây là thuận lợi để triển khai chăm sóc giảm nhẹ cho bệnh nhân. Qua phỏng vấn chúng tôi được biết, bệnh nhân rất hài lòng về đội ngũ chăm sóc khách hàng của bệnh viện, được nhân viên gọi điện hỏi thăm sức khỏe và nhắc nhở tái khám khi cần thiết.

BÀN LUẬN

1. Sự hài lòng của bệnh nhân về dịch vụ điều trị

Kết quả nghiên cứu cho thấy tỷ lệ hài lòng chung của bệnh nhân về dịch vụ điều trị tại khoa Ngoại tổng quát theo thang đo PSS là tương đối cao với 86,5%. So sánh với nghiên cứu của Tạ Quang Dũng (2017) tại khoa Chi Dưới, Bệnh viện Chấn thương chỉnh hình, tỷ lệ hài lòng của bệnh nhân trong nghiên cứu của chúng tôi cao hơn, tỷ lệ hài lòng của bệnh nhân trong nghiên cứu của Tạ Quang Dũng là 71,8% [3]. Nghiên cứu của Nguyễn Hồ Kim về sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ phẫu thuật đục thủy tinh thể tại Bệnh viện Mắt tỉnh Bình Định năm 2017 lại cho kết quả tỷ lệ tương tự với nghiên cứu của chúng tôi, tỷ lệ hài lòng tương đối cao [4].

Trong nghiên cứu, sự đảm bảo chất lượng là tiêu chí cấu thành nên sự hài lòng chung của bệnh nhân chiếm tỷ lệ hài lòng cao nhất với 86,5%, tiếp theo là sự cảm thông chiếm tỷ lệ 77,5%, hài lòng về sự tin cậy là 66,7%, hài lòng về cơ sở vật chất 56,8% và cuối cùng là sự đáp ứng của bệnh viện có tỷ lệ hài lòng thấp nhất với 44,4%. Khác với nghiên cứu của Tạ Quốc Dũng, "kết quả cung cấp dịch vụ có tỷ lệ hài lòng cao nhất (85,9%) và nhóm tiêu chí "cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh" có tỷ lệ hài lòng thấp nhất (69,0%) [3]. Tại mỗi cơ sở y tế,

nhieu đặc điểm khác biệt về cơ sở vật chất trang thiết bị, nhân lực cũng như trong việc triển khai các hoạt động nhằm đảm bảo hài lòng người bệnh, do đó dẫn đến sự hài lòng của bệnh nhân khác biệt theo các thành tố cấu thành.

Kết quả nghiên cứu cho thấy mức thu nhập của bệnh nhân có liên quan chặt chẽ đến sự hài lòng của họ, tỷ lệ hài lòng ở nhóm thu nhập bình quân gia đình dưới 5 triệu đồng/tháng và 5-10 triệu đồng/tháng là 93,9% và 91,8%, trong khi đó, ở nhóm thu nhập bình quân gia đình 10-15 triệu đồng/tháng và trên 15 triệu đồng/tháng thì tỷ lệ hài lòng của bệnh nhân về dịch vụ điều trị tại khoa Ngoại thấp hơn nhiều, lần lượt là 75,0% và 63,6%. Thu nhập và điều kiện kinh tế rất quan trọng đối với người bệnh trong việc lựa chọn dịch vụ chăm sóc và điều trị phù hợp. Thông thường những bệnh nhân có điều kiện kinh tế tốt sẽ lựa chọn những cơ sở điều trị chăm sóc tốt nhất cho họ với chi phí cao hơn. Do đó, khi một cơ sở y tế không đảm bảo đầy đủ các tiện nghi cũng như chăm sóc tốt nhất sẽ rất khó khăn trong việc làm hài lòng những bệnh nhân này.

Tỷ lệ hài lòng ở nhóm BN nằm điều trị nội trú sau phẫu thuật dưới 2 ngày rất cao 90,6%, tỷ lệ này giảm xuống 83,5% ở nhóm điều trị 2-4 ngày và còn 75,0% ở nhóm điều trị 4-6 ngày. Có 4 bệnh nhân điều trị nội trú sau phẫu thuật từ 7 ngày trở lên thì chỉ 1 bệnh nhân hài lòng (25,0%). Tỷ lệ hài lòng ở nhóm BN phẫu thuật nội soi (88,6%) cao hơn so với nhóm phẫu thuật hở (76,1%). Sự khác biệt có ý nghĩa thống kê ($p < 0,05$). Bệnh nhân phẫu thuật hở thường là những trường hợp nặng hoặc phải theo dõi, chăm sóc lâu hơn, đau đớn hơn, tâm lý thường không tốt và chất lượng cuộc sống giảm, do đó họ cần được chăm sóc, tư vấn một cách đặc biệt hơn, cho nên khó làm họ hài lòng hơn so với những BN được phẫu thuật nội soi.

2. Một số yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh nội trú về dịch vụ điều trị

Chính sách của bệnh viện là luôn lấy người bệnh làm trung tâm trong khám và điều trị, bệnh viện đã có nhiều biện pháp cải tiến chất lượng nhằm nâng cao hài lòng của bệnh nhân. Đối với bệnh nhân điều trị nội trú, đặc biệt là những bệnh nhân điều trị sau phẫu thuật tại khoa Ngoại tổng quát, năm 2019 bệnh viện đã thực hiện đề án “Chia sẻ tận giường, quan tâm tận nhà”. Với cái đề án này, bệnh viện có một đội ngũ nhân viên thường xuyên tiếp xúc với bệnh nhân đang điều trị nội trú ngay tại giường bệnh để nắm bắt các ý kiến tâm tư của bệnh nhân, bên cạnh đó

đội ngũ này thường gọi điện trực tiếp cho tất cả bệnh nhân để thăm hỏi và ghi nhận các ý kiến phản hồi của họ. Qua đó đã giúp giải quyết có hiệu quả các vấn đề tồn tại gây phàn nàn của bệnh nhân trong quá trình điều trị. Bên cạnh những nỗ lực của bệnh viện thì vẫn còn những khó khăn trong các quy định, quy trình về khám chữa bệnh cho người bệnh nội trú nói chung mà trong đó có bệnh nhân điều trị hậu phẫu, trong đó bao gồm một số vấn đề nổi trội như việc quy định và giải quyết khám, thực hiện các cận lâm sàng cho các bệnh nhân ưu tiên, điều này dẫn đến có sự phàn nàn của người bệnh, thứ hai là vấn đề về thái độ giao tiếp ứng xử với người bệnh.

Nguồn nhân lực hiện tại của khoa Ngoại tổng quát vẫn chưa đủ đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng của người bệnh khi mà số lượt phẫu thuật, thủ thuật ngày càng tăng lên. Nhân sự tuyển dụng khó khăn do thu hút từ các cơ sở y tế tư nhân. Nhân sự tại khoa thường quá tải công việc, áp lực công việc cao. Vấn đề nâng cao trình độ chuyên môn của đội ngũ bác sĩ, điều dưỡng nói riêng và nhân viên y tế nói chung là điều cần thiết. Bệnh viện luôn tạo điều kiện cho nhân viên học tập, trau dồi thêm kiến thức, kỹ năng thông qua các buổi tập huấn liên tục, các hội nghị khoa học kỹ thuật... Tất cả nhân viên toàn bệnh viện luôn phấn đấu học tập, làm việc theo khẩu hiệu “Chất lượng – Cảm thông – Vững tiến” góp phần tăng uy tín cũng như giúp bệnh viện phát triển vững mạnh hơn. Tất cả vì mục tiêu chung là làm hài lòng người bệnh trên tất cả phương diện [2].

Cơ sở hạ tầng của bệnh viện hiện nay đã cũ, xuống cấp, bệnh nhân ngày một đông trong khi diện tích khoa Ngoại tổng quát chật hẹp, cùng với những trang thiết bị phục vụ chăm sóc cho bệnh nhân chưa thực sự đáp ứng được nhu cầu của người bệnh. Trong những năm gần đây, bệnh viện đã chú trọng đầu tư trong khám chữa bệnh một số chuyên khoa, trong đó, chuyên khoa về hệ Ngoại rất được quan tâm hàng đầu. Bệnh nhân được khám, chẩn đoán, điều trị và chăm sóc bằng các phương tiện trang thiết bị hiện đại, gần như tương đồng với một số bệnh viện lớn của thành phố.

Ngoài ra, truyền thông tư vấn cho bệnh nhân rất quan trọng trong triển khai chăm sóc giảm nhẹ cho bệnh nhân. Bệnh viện đẩy mạnh các hoạt động truyền thông những năm gần đây, do đó đã xây dựng được nhiều kênh thông tin rất thuận lợi, bao gồm hệ thống chăm sóc khách hàng qua điện thoại, kênh facebook được quảng bá rộng rãi, thành lập đơn vị marketing bệnh viện

và hoạt động của Phòng Công tác xã hội trong bệnh viện. Đây là những kênh thông tin tiếp cận và tương tác rất lớn với người dân nói chung và bệnh nhân mắc ung thư điều trị ngoại trú nói riêng. Qua đó, khi muốn triển khai các hoạt động, chương trình hỗ trợ người bệnh, Bệnh viện rất dễ dàng tiếp cận được bệnh nhân hoặc khi người bệnh muốn tìm kiếm sự hỗ trợ của Bệnh viện thì cũng dễ dàng trao đổi với bệnh viện.

KẾT LUẬN

Tỷ lệ bệnh nhân nội trú hài lòng với dịch vụ điều trị tại khoa Ngoại tổng quát là 86,5%. Trong đó, hài lòng về tiêu chí sự đáp ứng có tỷ lệ thấp nhất với 44,4%, tiếp đến là cơ sở vật chất 56,8%, sự cảm thông 66,7%.

Những người có thu nhập càng cao thì tỷ lệ hài lòng càng giảm.

Thời gian nằm viện càng lâu thì tỷ lệ hài lòng càng giảm.

Bệnh nhân phẫu thuật nội soi có tỷ lệ hài lòng cao hơn những bệnh nhân phẫu thuật hở.

Một số yếu tố thuận lợi đối với nâng cao sự hài lòng người bệnh bao gồm các chính sách, quy định của bệnh viện, kỹ thuật và trang thiết bị, công tác truyền thông, tiếp thị bệnh viện, mặc dù vậy, một số yếu tố gây khó khăn bao gồm cơ sở hạ tầng bệnh viện, sự đáp ứng của nguồn nhân lực, nguồn tài chính cho việc cải tiến nâng cao sự hài lòng của bệnh nhân.

KHUYẾN NGHỊ

Bệnh viện càng tăng cường hơn về sự đáp ứng chuyên môn, cơ sở vật chất và thái độ cảm thông hơn đối với người bệnh.

Cần nghiên cứu thêm cách phục vụ đối với một số đối tượng cần chú ý tư vấn nhiều hơn như người có thu nhập cao, nằm viện lâu, phẫu thuật hở.

Bệnh viện cần có chính sách tăng cường đầu

tư cơ sở vật chất, kỹ thuật trang thiết bị, tư vấn hơn để tăng sự hài lòng của người bệnh.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. **Bệnh viện quận Thủ Đức** (2018), *Báo cáo hoạt động khám chữa bệnh năm 2018*, Thành phố Hồ Chí Minh.

2. **Bệnh viện quận Thủ Đức** (2019), *Báo cáo hoạt động khám chữa bệnh năm 2019*, thành phố Hồ Chí Minh.

3. **Tạ Quốc Dũng** (2017), "Thực trạng và một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh nội trú khoa Chi Dươí - Bệnh viện Chấn thương Chính hình thành phố Hồ Chí Minh năm 2017", Luận văn Thạc sĩ Y tế Công cộng, Chuyên ngành Y tế Công cộng, Trường Đại học Y tế Công cộng.

4. **Nguyễn Hồ Kim** (2017), "Sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ phẫu thuật đục thủy tinh thể tại Bệnh viện Mắt tỉnh Bình Định năm 2017", Luận văn Thạc sĩ Quản lý Bệnh viện, Chuyên ngành Quản lý Bệnh viện, Trường Đại học Y tế Công cộng.

5. **Võ Chí Thương** (2018), "Sự hài lòng của người bệnh về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh ngoại trú tại hai bệnh viện tuyến quận/huyện thành phố Hồ Chí Minh, năm 2018", Khóa luận tốt nghiệp Cử nhân Y tế Công cộng, Đại học Y Dược Thành phố Hồ Chí Minh.

6. **Baker A.** (2001), "Crossing the quality chasm: a new health system for the 21st century", *British Medical Journal Publishing Group*.

7. **Jabnoun N., Juma AL Rasasi A.** (2005), "Transformational leadership and service quality in UAE hospitals". *Managing Service Quality: An International Journal*, 15 (1), 70-81.

8. **Mehta S.** (2011), "Service quality as predictor of patient satisfaction: a study of the health care sector". *Journal of Health Management*, 13 (2), 211-229.

TÍNH SỐNG CÒN CƠ TIM DỰA TRÊN XẠ HÌNH TƯỚI MÁU CƠ TIM BẰNG KỸ THUẬT SPECT- CT

TRẦN HỮU THẾ¹, ĐẶNG VẠN PHƯỚC²

¹Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tiền Giang

²Trường Đại học Quốc Gia - TP Hồ Chí Minh

Chịu trách nhiệm: Trần Hữu Thế
Email: the_tranhuu@yahoo.com

Ngày nhận: 16/7/2020
Ngày phản biện: 25/8/2020
Ngày duyệt bài: 10/9/2020