

measurements in different stages of diabetic retinopathy by optical coherence tomography angiography. International journal of ophthalmology. 2017;10(10):1545.

9. **Mansour A, Schachat A, Bodiford G, HAYMOND R.** Foveal avascular zone in diabetes mellitus. Retina (Philadelphia, Pa.). 1993;13(2):125-128.

10. **Bandello F, Corbelli E, Carnevali A, Pierro L, Querques G.** Optical Coherence Tomography Angiography of Diabetic Retinopathy. Developments in ophthalmology. 2016;56:107-112.

11. **Couturier A, Mané V, Bonnin S, et al.** Capillary plexus anomalies in diabetic retinopathy on optical coherence tomography angiography. Retina (Philadelphia, Pa.). 2015;35(11):2384-2391.

12. **Talisa E, Chin AT, Bonini Filho MA, et al.** Detection of microvascular changes in eyes of patients with diabetes but not clinical diabetic retinopathy using optical coherence tomography angiography. Retina (Philadelphia, Pa.). 2015;35(11):2364-2370.

13. **Hasegawa N, Nozaki M, Takase N, Yoshida M, Ogura Y.** New insights into microaneurysms in the deep capillary plexus detected by optical coherence tomography angiography in diabetic macular edema. Investigative ophthalmology & visual science. 2016;57(9):OCT348-OCT355.

14. **Matsunaga DR, Jack JY, De Koo LO, Ameri H, Puliafito CA, Kashani AH.** Optical coherence tomography angiography of diabetic retinopathy in human subjects. Ophthalmic Surgery, Lasers and Imaging Retina. 2015;46(8):796-805.

SỰ HÀI LÒNG CỦA SẢN PHỤ ĐẾN KHÁM VÀ SINH CON TẠI KHOA SẢN BỆNH VIỆN VINMEC NĂM 2020 VÀ MỘT SỐ YẾU TỐ LIÊN QUAN

VŨ THỊ XUÂN HOAN¹, VŨ VĂN DU²

¹*Bệnh viện Đa khoa Quốc tế Vinmec*

²*Bệnh viện Phụ sản Trung ương*

TÓM TẮT

Quá trình sinh con là “hành trình vượt cạn” đầy vất vả của sản phụ và có nhiều nguy cơ biến chứng có thể xảy ra. Bệnh viện Vinmec luôn chú trọng tới việc đảm bảo an toàn cho các sản phụ ngay từ khi mang thai cho đến khi sinh con. Ngoài việc chăm sóc và hướng dẫn những nhu cầu cơ bản như theo dõi, quản lý thai nghén trong khi mang thai, đảm bảo quá trình sinh nở an toàn “mẹ tròn con vuông” và chăm sóc sau sinh, chế độ dinh dưỡng, chăm sóc bé... sản phụ còn cần được quan tâm động viên và chăm sóc về mặt tinh thần để tránh trầm cảm trước và sau sinh. Điều đó sẽ khiến cho việc sinh nở không còn là nỗi lo lắng của mỗi sản phụ mà sẽ là một sự trải nghiệm đầy hạnh phúc của họ.

Email: hoanvtx94@gmail.com

Ngày nhận: 21/9/2020

Ngày phản biện: 27/10/2020

Ngày duyệt bài: 12/11/2020

Tuy nhiên với nhu cầu chăm sóc sức khỏe của sản phụ ngày càng đa dạng, phong phú thì yêu cầu về chất lượng chăm sóc sức khỏe và thái độ phục vụ khách hàng ngày càng cao. Vinmec là một trong những bệnh viện đầu tiên tại Việt Nam trang bị hệ thống phòng sinh theo tiêu chuẩn khách sạn với mong muốn đem lại các dịch vụ chất lượng tốt nhất để các sản phụ được an toàn và thoải mái nhất trong quá trình mang thai và sinh con.

Từ khóa: Sự hài lòng, sinh nở, sản phụ, Bệnh viện Đa khoa quốc tế Vinmec

SUMMARY

SATISFACTION OF PREGNANT WOMEN WHO COME TO VISIT AND GIVE BIRTH AT

Chịu trách nhiệm: Vũ Thị Xuân Hoan

VINMEC HOSPITAL'S OBSTETRICS DEPARTMENT IN 2020 AND RELATED FACTORS

The process of giving birth is a very strenuous "journey through life" for pregnant women and there is a high risk of complications. Vinmec Hospital always focuses on ensuring the safety of pregnant women right from the time of pregnancy to delivery. In addition to the care and guidance for basic needs such as monitoring and managing pregnancy during pregnancy, ensuring a safe childbirth process "square mother" and postnatal care, nutrition, baby care ... pregnant women also need to be encouraged and cared for mentally to avoid depression before and after giving birth. That will make giving birth no longer a worry of every woman, but a happy experience for them. However, with the increasingly diverse and plentiful demands for health care of pregnant women, the demand for quality of health care and customer service attitude is increasingly high. Vinmec is one of the first hospitals in Vietnam to be equipped with a hotel delivery system with the desire to provide the best quality services for the safest and most comfortable pregnant women during the process. pregnancy and childbirth.

Keywords: Satisfaction, childbirth, pregnant woman, Vinmec International Hospital

ĐẶT VẤN ĐỀ

Nghiên cứu sự hài lòng của người bệnh là một công cụ hữu ích giúp nhà quản lý bệnh viện xây dựng các chương trình nhằm cải thiện và nâng cao chất lượng phục vụ người bệnh. Các nghiên cứu trên thế giới cho thấy đa phần người bệnh hài lòng với các dịch vụ y tế mà họ nhận được, ngoài ra có ba yếu tố mà người bệnh không hài lòng là thời gian chờ đợi, phí dịch vụ và thái độ của nhân viên y tế. Ngày 04/6/2015, Bộ Y tế đã ban hành Quyết định 2151/QĐ-BYT về việc phê duyệt kế hoạch triển khai thực hiện "Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh". Từ đó có thể thấy được tầm quan trọng trong việc đánh giá chất lượng bệnh viện hướng tới sự hài lòng của người bệnh. Vì vậy để tìm hiểu sự hài lòng của sản phụ khi đến sinh con tại bệnh viện, từ đó đưa ra một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ chăm sóc sức khỏe (CSSK) nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu sinh thường của sản phụ, chúng tôi đã tiến

hành nghiên cứu đề tài: "Sự hài lòng của sản phụ đến khám và sinh con tại khoa Sản bệnh viện Vinmec năm 2020 và một số yếu tố liên quan" với hai mục tiêu nghiên cứu:

Đánh giá sự hài lòng của sản phụ đến khám, sinh thường và điều trị sau sinh tại khoa Sản bệnh viện Vinmec năm 2020.

Phân tích một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của đối tượng nghiên cứu.

ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

1. Đối tượng nghiên cứu

- Sản phụ đến khám, sinh thường và điều trị sau sinh tại khoa Sản bệnh viện Đa khoa quốc tế Vinmec trong khoảng thời gian nghiên cứu.

2. Địa điểm nghiên cứu: Khoa Sản bệnh viện Vinmec.

3. Thiết kế nghiên cứu: Nghiên cứu cắt ngang mô tả, kết hợp phương pháp định tính và định lượng

4. Cỡ mẫu và cách chọn mẫu

Áp dụng công thức tính cỡ mẫu điều tra một tỷ lệ.

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

Trong đó:

n: Cỡ mẫu cần nghiên cứu

Z: Hệ số tin cậy. Z = 1,96 (với $\alpha = 5\%$, độ tin cậy 95%).

p: chọn p = 0,4665

d: Sai số cho phép, trong nghiên cứu này chúng tôi lấy d = 0,05

Thay các giá trị trên ta tính được cỡ mẫu n = 383. Dự kiến có 10% đối tượng từ chối tham gia nghiên cứu, cỡ mẫu làm sẽ tiến hành điều tra là 421 đối tượng

5. Phương pháp thu thập và xử lý số liệu

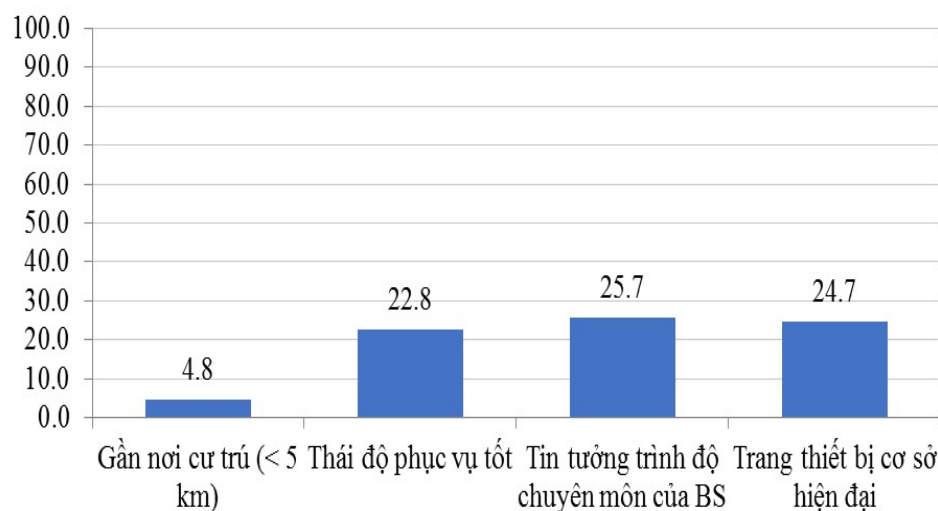
- Sản phụ được phỏng vấn bằng bộ câu hỏi thiết kế sẵn. Số liệu được nhập bằng phần mềm Epidata, làm sạch, xử lý bằng phần mềm SPSS 16.0; CBYT được mời vào thảo luận nhóm, được ghi biên bản hay ghi âm nếu cho phép.

6. Đạo đức nghiên cứu

Bệnh viện Đa khoa Quốc tế Vinmec cho phép thực hiện, Sản phụ tự nguyện tham gia nghiên cứu, thông tin sản phụ được bảo mật theo quy định.

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

1. Lý do lựa chọn dịch vụ sinh con tại Bệnh viện Vinmec

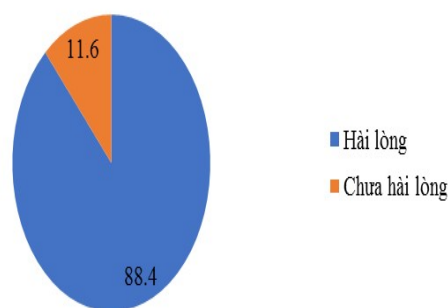


Biểu đồ 1: Lý do lựa chọn Bệnh viện Vinmec để sinh con

Nhận xét: Tin tưởng vào trình độ chuyên môn của bác sỹ tại bệnh viện Vinmec được sản phụ đánh giá là lý do lựa chọn đến sinh con cao nhất chiếm 25,7%; lý do tiếp theo là Vinmec sử dụng trang thiết bị hiện đại (24,7%) và thái độ phục vụ tốt (22,8%), chỉ có một số ít sản phụ (4,8%) vì khoảng cách gần nơi sinh sống mà lựa chọn Vinmec.

2. Đánh giá sự hài lòng của sản phụ đến sinh con

2.1. Đánh giá sự hài lòng của sản phụ về thủ tục hành chính

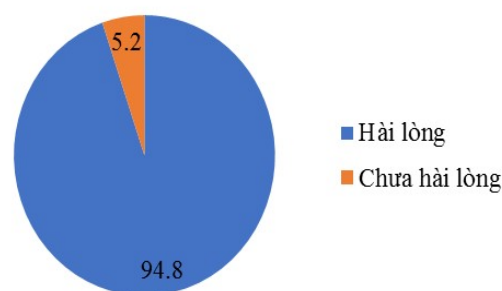


Biểu đồ 2. Đánh giá mức độ hài lòng của sản phụ về thủ tục hành chính

Nhận xét: Mức độ hài lòng về thủ tục hành chính được đánh giá là “Hài lòng” khi các tiêu chí cụ thể đều được đánh giá từ điểm 4 trở lên,

bao gồm sự hài lòng khi tiếp cận dịch vụ y tế (bảng 3), sự minh bạch thông tin, thủ tục điều trị (bảng 4) và không phải đóng thêm bất cứ phụ phí/ tiền bồi dưỡng cho nhân viên y tế (bảng 5). Kết quả cho thấy, 88,4% sản phụ cảm thấy hài lòng về thủ tục hành chính tại bệnh viện Vinmec.

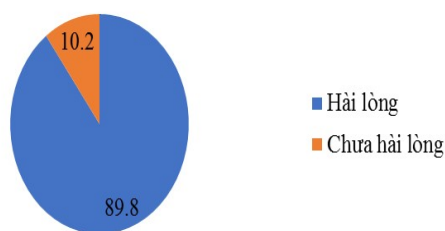
2.2. Đánh giá mức độ hài lòng về khả năng tiếp cận, tương tác với nhân viên y tế của sản phụ



Biểu đồ 3. Đánh giá mức độ hài lòng của sản phụ về tiếp cận, tương tác với nhân viên y tế

Nhận xét: Mức độ hài lòng về sự tiếp cận, tương tác với nhân viên y tế được sản phụ đánh giá là “Hài lòng” khi các tiêu chí cụ thể đều được đánh giá từ điểm 4 trở lên, bao gồm sự hài lòng về thái độ ứng xử và chuyên môn của nhân viên y tế. Kết quả cho thấy, 94,8% sản phụ cảm thấy hài lòng về khi tiếp cận, tương tác với nhân viên y tế tại bệnh viện Vinmec.

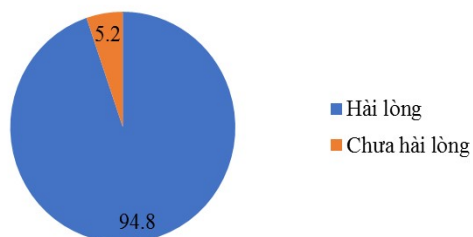
2.3. Đánh giá sự hài lòng của sản phụ về cơ sở vật chất tại bệnh viện



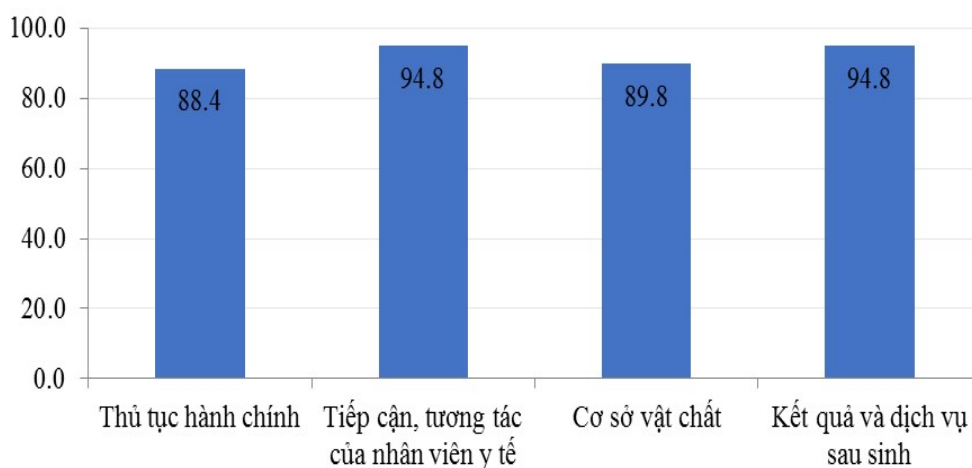
Biểu đồ 4. Đánh giá mức độ hài lòng của sản phụ về cơ sở vật chất của bệnh viện

Nhận xét: Mức độ hài lòng về cơ sở vật chất được sản phụ đánh giá là “Hài lòng” khi các tiêu chí cụ thể (bảng 8) đều được đánh giá từ điểm 4 trở lên. Kết quả cho thấy, 89,8% sản phụ cảm thấy hài lòng về cơ sở vật chất tại bệnh viện Vinmec.

2.4. Đánh giá sự hài lòng của sản phụ về kết quả sau sinh



Biểu đồ 5. Đánh giá mức độ hài lòng của sản phụ về kết quả sau sinh tại Vinmec



Biểu đồ 6. Phân bố sự hài lòng của các tiêu chí đánh giá

Nhận xét

Mức độ hài lòng về kết quả sau sinh được sản phụ đánh giá là “Hài lòng” khi các tiêu chí cụ thể đều được đánh giá từ điểm 4 trở lên, bao gồm sự hài lòng về dịch vụ hỗ trợ trước khi xuất viện và kết quả cung cấp dịch vụ sau sinh. Kết quả cho thấy, 94,8% sản phụ cảm thấy hài lòng về kết quả sau sinh tại bệnh viện Vinmec.

2.5. Đánh giá chung về sự hài lòng của sản phụ

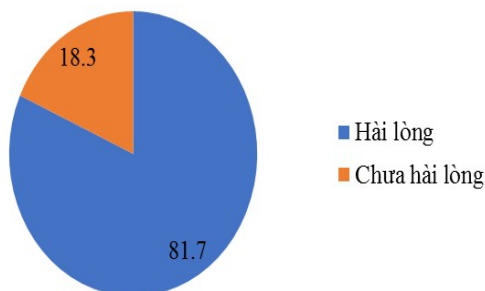
Bảng 1. Thực trạng tỷ lệ quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác sử dụng dịch vụ/sinh con tại Vinmec

	Tần số (n)	Tỷ lệ (%)
Chắc chắn không bao giờ quay lại	0	0,0
Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác	0	0,0
Có thể sẽ quay lại	206	48,9
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	215	51,1
Tổng	421	100,0

Nhận xét

Kết quả cho thấy, tất cả sản phụ có ý định sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác sử dụng dịch vụ/sinh con tại Vinmec. Đặc biệt tỷ lệ sản phụ chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu với người khác chiếm tới 51,1%.

Nhận xét: Biểu đồ 6 thể hiện 4 tiêu chí lớn đánh giá sự hài lòng của sản phụ khi sử dụng dịch vụ/sinh con tại Vinmec. Nhận thấy rằng tỷ lệ sản phụ đánh giá “Hài lòng” với Vinmec rất cao ở cả 4 tiêu chí, đặc biệt phải kể đến sự hài lòng về tiếp cận/tương tác của nhân viên y tế với sản phụ và kết quả/dịch vụ sau sinh (đều chiếm tới 94,8%). Sau đó là sự hài lòng với cơ sở vật chất (chiếm 89,8%) và các thủ tục hành chính tại đây (chiếm 88,4%).



Biểu đồ 7. Đánh giá chung về hài lòng của sản phụ khi sinh con tại Vinmec

Nhận xét: Một sản phụ được đánh giá là có “Hài lòng” chung khi tất cả 4 tiêu chí lớn đều “Hài lòng”, chỉ cần 1 trong 4 tiêu chí lớn được đánh giá là “chưa hài lòng” thì sẽ được coi là “Chưa hài lòng” chung. Kết quả cho thấy, có tới 81,7% sản phụ hoàn toàn “hài lòng” với cả 4 tiêu chí khi đến khám/sinh con tại Vinmec.

BÀN LUẬN

1. Thông tin chung của đối tượng tham gia nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện trên 421 người bệnh là sản phụ đến khám và sinh tại khoa Sản. Độ tuổi trung bình của các sản phụ là $29,8 \pm 4,6$ tuổi, với các ngành nghề giao động trong khoảng 20% - 22%. Trình độ học vấn của người bệnh khá cao với 58% ở trình độ đại học trở lên, 31,8% trình độ trung học, cao đẳng, chỉ 10,2% có trình độ THPT. Phần lớn người bệnh đến từ Hà Nội, với 68,7% người bệnh ở nội thành, 10,5% người bệnh ở ngoại thành, chỉ 20,9% người bệnh từ tỉnh khác đến khám.

Người bệnh trong nghiên cứu tại thời điểm thu thập thông tin đều đến khám với các dấu hiệu của cơn chuyển dạ bắt đầu (100%), với 41,1% sinh con lần đầu, 43% sinh con lần 2 và chỉ có 15,9% sinh con lần 3. Trong số người bệnh tham gia nghiên cứu, có 48,5% là đến sử dụng dịch vụ lần đầu tiên ở Vinmec, còn lại 51,5% người bệnh là đã từng sinh con tại Vinmec trước đây. Kết quả

này là một gợi ý cho thấy các dịch vụ của bệnh viện Vinmec có sự thu hút và đáp ứng được nhu cầu của người bệnh, khiến cho các khách hàng cũ thường quay lại sử dụng dịch vụ tiếp khi có nhu cầu. Kết quả này phù hợp với các lý do cho rằng dịch vụ của Vinmec có chất lượng tốt với thiết bị hiện đại, trình độ chuyên môn cao, và thái độ phục vụ tốt (giao động từ 22,8% đến 25,7%), ngược lại, lý do gần nơi cư trú chỉ chiếm có 4,8%. Các kết quả này cho thấy bệnh viện Vinmec cần duy trì và nâng cao chất lượng dịch vụ nhằm đáp ứng các nhu cầu cao của các khách hàng trong tương lai.

2. Đánh giá sự hài lòng của người bệnh tham gia nghiên cứu

2.1. Đánh giá sự hài lòng về thủ tục hành chính

Kết quả nghiên cứu cho thấy 88,4% người bệnh hài lòng về các quy định, thủ tục hành chính khi sử dụng dịch vụ sản khoa tại bệnh viện Vinmec. Trong nghiên cứu, sự hài lòng của người bệnh đối với khả năng tiếp cận, hoặc sự minh bạch thông tin về các thủ tục điều trị ở bệnh viện Vinmec đều đạt mức cao, điểm trung bình giao động trong khoảng 4,2 - 4,3 trên thang điểm 5.

Tại bệnh viện Vinmec hiện đã triển khai được hoạt động đăng ký khám và tư vấn trực tuyến ngay trên website của bệnh viện hoặc qua ứng dụng quản lý OneVinmec được cài đặt trên các điện thoại thông minh. Việc ứng dụng các công cụ hiện đại giúp bệnh viện có thể thực hiện một số hoạt động thủ tục hành chính trước khi người bệnh đến khám, giúp rút gọn các bước thủ tục người bệnh phải tham gia khi đến khám chữa bệnh, giảm thời gian chờ của người bệnh. Đặc biệt, người bệnh không phải đóng thêm bất kỳ một loại phụ phí nào trong quá trình sử dụng dịch vụ, điều này góp phần giúp người bệnh không phải tham gia thêm các hoạt động.

2.2. Đánh giá mức độ hài lòng về khả năng tiếp cận, tương tác với nhân viên y tế

Mức độ hài lòng với khả năng tiếp cận, tương tác với nhân viên y tế của sản phụ trong nghiên cứu lên đến 94,8%. Tại Vinmec, người bệnh luôn luôn được các nhân viên y tế giải thích tường tận bất kỳ các thắc mắc nào được đưa ra và được hướng dẫn các lưu ý trong quy trình chăm sóc sản phụ của bệnh viện.

Mức độ hài lòng của người bệnh về chuyên môn của nhân viên y tế tại Vinmec cũng ở mức cao, trung bình từ 4,4 đến 4,5 trên thang điểm 5. Thực tế, Vinmec là bệnh viện có cơ sở thiết bị hiện đại, kéo theo đó là các nhân viên có

chuyên môn cao, được đào tạo và phát triển ở các cơ sở nổi tiếng trong và ngoài nước, có nhiều báo cáo và tham gia các hoạt động học thuật rộng rãi trong nước và quốc tế. Do vậy, người bệnh đến khám tại bệnh viện đã có ấn tượng ban đầu về chất lượng dịch vụ và chuyên môn tại đây, và là một trong các lý do chủ yếu khiến người bệnh quyết định lựa chọn bệnh viện Vinmec là nơi hỗ trợ sinh con và chăm sóc sau sinh như đã đề cập ở trên. Kết hợp với thiết bị hiện đại, các nhân viên y tế có chuyên môn cao có thể thực hiện các kỹ thuật hỗ trợ người bệnh để các sản phụ có quá trình sinh con thuận lợi, không đau đớn, và khiến sản phụ có sự tin tưởng cao hơn về chuyên môn của các nhân viên y tế tại đây.

2.3. Đánh giá sự hài lòng của sản phụ về cơ sở vật chất tại bệnh viện

Cơ sở vật chất tạo sự ấn tượng của người bệnh ban đầu và xuyên suốt quá trình sử dụng dịch vụ của người bệnh tại bệnh viện. Có 89,8% người bệnh hài lòng đối với các cơ sở vật chất tại bệnh viện Vinmec. Sự hài lòng về cơ sở vật chất của người bệnh được phản ánh dựa trên đánh giá của người bệnh về các yếu tố hữu hình tại bệnh viện trong suốt quá trình sử dụng dịch vụ bao gồm trang thiết bị, tiện nghi, môi trường, khuôn viên, an ninh trật tự, thậm chí cả một số yếu tố như các dịch vụ tiện ích, sự yên tĩnh, riêng tư người... người bệnh có được, đây là một điểm mới trong nghiên cứu.

Hầu hết các khía cạnh được về cơ sở vật chất đều được người bệnh đánh giá cao (trung bình từ 4,2 - 4,5 trên thang điểm 5), ngoại trừ đánh giá về nước uống nóng/lạnh chỉ đạt trung bình 3,9 điểm và các dịch vụ tiện ích chỉ đạt trung bình 3,8 điểm trên thang điểm 5. Đây là do hiện bệnh viện đang chưa có điều kiện lắp đặt bình nước uống nóng lạnh ngay tại riêng từng phòng khám, dẫn đến người bệnh phải tự ra lấy ở bình nước nóng chung ngoài hành lang, dẫn tới một số bất tiện, đặc biệt là khi các sản phụ đang phải chịu các cơn đau do quá trình sinh con đem lại. Bệnh viện Vinmec mới chỉ phục vụ bữa ăn cho người bệnh chứ chưa có căn tin riêng cho người nhà bệnh nhân, dẫn đến sự bất tiện cho người nhà khi đến chăm sóc người bệnh.

Các trang thiết bị hiện đại là một cơ sở quan trọng góp phần vào chất lượng cung cấp dịch vụ của bệnh viện. Đây là một tiêu chí được người bệnh trong nghiên cứu đánh giá cao với trung bình $4,5 \pm 0,5$ trên thang điểm 5. Được trang bị các thiết bị hiện đại còn góp phần giảm bớt các nguy cơ và ứng phó tốt hơn đối với các rủi ro

mà các sản phụ có thể gặp phải trong quá trình sinh con. Bản thân các sản phụ cũng coi các trang thiết bị hiện đại là một sự đảm bảo sự an toàn cho mình trong quá trình vượt cạn.

Bệnh viện Vinmec là một bệnh viện mới, đồng thời luôn luôn đảm bảo không chỉ sự sạch sẽ, thuận tiện mà còn đáp ứng được sự riêng tư cho các sản phụ trong quá trình sử dụng dịch vụ tại đây. Điều này cho thấy sự hài lòng của người bệnh cũng đạt được mức cao về vấn đề này ($4,5 \pm 0,5$ điểm).

2.4. Đánh giá sự hài lòng của sản phụ về chăm sóc sau sinh

Sau quá trình sinh con, người bệnh được nhân viên bệnh viện hướng dẫn cụ thể về cách dùng thuốc, chế độ dinh dưỡng cũng như các triệu chứng, biểu hiện cần lưu ý và thời gian hẹn tái khám. Sự chu đáo này được phản ánh bởi mức độ hài lòng đều đạt trung bình 4,5 điểm trên thang điểm 5 của các sản phụ. Bên cạnh đó, dịch vụ hỗ trợ chăm sóc sản phụ và trẻ sơ sinh tại nhà đạt điểm cao với trung bình $4,6 \pm 0,5$ điểm. Nghiên cứu này cho rằng việc chăm sóc và chia sẻ thông tin đầy đủ không chỉ phòng ngừa được các nguy cơ hậu sản sớm, mà còn tăng cường khả năng chăm sóc sơ sinh và nuôi con bằng sữa mẹ

Bên cạnh thủ tục xuất viện thuận lợi, nhanh chóng với trung bình sự hài lòng là $4,5 \pm 0,5$ điểm, sự hài lòng của các sản phụ với thời gian chờ từ khi được thông báo đến khi nhận giấy ra viện là thấp hơn, trung bình $4,1 \pm 0,5$ điểm. Đây là với quy chế của bệnh viện Vinmec, sản phụ được xuất viện ngay trong vòng 24 giờ sau sinh, nhưng không thể gia hạn thêm. Do vậy, tại một số trường hợp gây bất tiện với mong muốn của sản phụ và gia đình khi muốn chọn giờ xuất viện.

Nhìn chung các sản phụ sử dụng dịch vụ chăm sóc trước, trong và sau sinh tại bệnh viện Vinmec đều hài lòng và cho rằng đáp ứng tốt với mong đợi và nguyện vọng của họ về kết quả, chất lượng và giá cả của các chăm sóc sau sinh (trung bình từ 4,4 đến 4,5 điểm trên thang điểm 5). Mức độ hài lòng chung của các sản phụ với kết quả sau sinh tại bệnh viện Vinmec được đánh giá cao với tỷ lệ hài lòng là 94,8%. Kết quả hài lòng về chăm sóc sau sinh của sản phụ phản ánh được hiệu quả trong chăm sóc người bệnh trong và sau cuộc chuyển dạ tại bệnh viện Vinmec, là kết quả của những chẩn đoán và điều trị sớm, nhanh chóng và hợp lý dẫn tới kết quả cuộc sinh tốt.

2.5. Đánh giá sự hài lòng chung của sản phụ

Đánh giá chung sự hài lòng của sản phụ về các dịch vụ sinh con tại bệnh viện Vinmec là 81,7%. Mức độ hài lòng cao của người bệnh còn thể hiện qua kết quả 100% người bệnh sẽ quay trở lại hoặc giới thiệu người quen sử dụng dịch vụ, trong đó có 51,1% người bệnh chắc chắn sẽ thực hiện. Đây là một kết quả nhất quán với thực trạng sản phụ đến sinh con nhiều lần (từ 2 lần trở lên) tại Vinmec chiếm tỷ lệ cao (51,5%). Đây là kết quả nhất quán với nhiều nghiên cứu chứng minh sự quay lại của sản phụ gắn liền với sự đầy đủ và khả năng xây dựng lòng tin từ phía người cung cấp dịch vụ trong suốt quá trình chăm sóc lâm sàng.

3. Các yếu tố liên quan đến đánh giá mức độ hài lòng của sản phụ khi thực hiện sinh con tại Vinmec

3.1. Mối liên quan giữa thông tin chung của sản phụ với mức độ hài lòng

Kết quả nghiên cứu cho thấy độ tuổi, trình độ học vấn và quốc tịch là các yếu tố ảnh hưởng tới mức độ hài lòng của các sản phụ sử dụng dịch vụ sinh con tại bệnh viện Vinmec. Đây là do người trẻ tuổi thường ít quan tâm tới những vấn đề xung quanh hơn, do vậy dễ hài lòng với các nội dung về cơ sở vật chất, vệ sinh, môi trường, dẫn tới có sự hài lòng tốt hơn.

Nghiên cứu tìm ra sự ảnh hưởng giữa trình độ học vấn và mức độ hài lòng của sản phụ ($p < 0,05$), cụ thể sản phụ có trình độ học vấn THPT có mức độ hài lòng cao gấp 3,06 (95%CI = 1,02 - 9,22) lần so với sản phụ có trình độ trung cấp, cao đẳng. Có sự ảnh hưởng này là do sản phụ có học vấn cao sẽ giúp họ nhận định tốt hơn về tình hình sức khỏe của bản thân, tiếp cận các kiến thức tốt hơn, dẫn đến họ có những dự tính và yêu cầu về dịch vụ nhất định.

Kết quả nghiên cứu cho thấy rằng sản phụ là người Việt Nam có mức độ hài lòng cao hơn 5,58 (95%CI = 1,96 - 15,9) lần so với sản phụ là người nước ngoài. Đây là một kết quả mới, chưa được đánh giá ở các nghiên cứu trong nước trước đây. Sản phụ nước ngoài ở trong nghiên cứu hầu như đến từ các quốc gia phát triển hơn như Hoa Kỳ, Nhật Bản, hoặc từ các nước Châu Âu... là những nơi có hệ thống y tế tốt hơn tại Việt Nam. Do vậy, đây là một kết quả hợp lý và phản ánh trung thực mối liên hệ này với sự hài lòng của người bệnh trong sử dụng dịch vụ sinh con tại Vinmec.

Mức độ hài lòng của sản phụ giảm dần tương ứng với số lần sinh con. Sản phụ sinh

con lần đầu có mức độ hài lòng cao gấp 10,2 (95%CI = 5,0 - 20,9) lần, sản phụ sinh con lần hai có mức độ hài lòng cao gấp 5,1 (95%CI = 2,7 - 9,5) lần so với các sản phụ sinh con lần 3 ($p < 0,001$). Mang thai và sinh con là giai đoạn người phụ nữ dễ bị tổn thương, các sản phụ đánh giá cao các chăm sóc mà họ nhận được trong thời gian này, đặc biệt là dựa trên các mong đợi sẵn có của họ. Thông thường, sản phụ sinh con nhiều lần sẽ có nhiều kinh nghiệm hơn, họ cũng sẽ mong đợi cao hơn đối với các chăm sóc họ nhận được, dẫn tới làm giảm mức độ hài lòng đối với cùng một quy trình chăm sóc sinh con.

Đặc biệt, trong nghiên cứu này, sản phụ quay lại sử dụng dịch vụ sinh con tại bệnh viện Vinmec có mức độ hài lòng cao gấp 1,75 (95%CI = 1,06 - 2,89) lần so với các sản phụ đến sử dụng dịch vụ lần đầu. Có kết quả này là do bệnh viện Vinmec có lưu trữ thông tin và tình trạng sức khỏe của tất cả khách hàng đến sử dụng dịch vụ trên hệ thống dữ liệu tập trung và thông minh. Khi khách hàng quay trở lại sử dụng dịch vụ, các thông tin của khách hàng sẽ được trích xuất và tra cứu nhanh chóng, các bác sỹ, điều dưỡng sẽ có các phương án cung cấp dịch vụ, chăm sóc phù hợp dựa trên các kinh nghiệm từ lần chăm sóc trước. Do vậy, các kết quả chăm sóc dịch vụ thường đáp ứng tốt với nhu cầu của khách hàng, dẫn tới sự hài lòng cao hơn.

3.2. Mối liên quan giữa các yếu tố nhân lực với mức độ hài lòng của sản phụ

Nhân viên y tế là những người chăm sóc trực tiếp và được các sản phụ và gia đình đặt sự tin tưởng trong suốt quá trình chăm sóc. Bệnh viện Vinmec có thể mạnh là nơi có đội ngũ nhân viên y tế đồng đều với trình độ cao ở nhiều bộ phận, là kết quả của các khóa đào tạo với tần suất cao tùy theo khối lượng nội dung, được thực hiện hàng tuần, hàng tháng, hoặc hàng quý. Các nhân viên bệnh viện luôn phải thực hiện các bài kiểm tra, đánh giá năng lực về nhiều khía cạnh như chuyên môn, thái độ, cách giao tiếp... nên luôn phải cập nhật kiến thức và nâng cao năng lực. Do vậy, đội ngũ nhân viên của Vinmec cũng luôn áp dụng các kiến thức từ các buổi đào tạo kỹ năng giao tiếp nhằm có sự tiếp cận tốt, lấy được sự đồng cảm, từ đó hỗ trợ được kịp thời các nhu cầu của sản phụ, giúp nâng cao sự hài lòng trong suốt quá trình chăm sóc.

Với phương châm coi người bệnh là khách hàng, là đối tượng ưu tiên, là trung tâm của các hoạt động chăm sóc sức khỏe tại bệnh viện Vinmec, các nhân viên y tế luôn tiếp cận và chia sẻ nhằm khai thác tối đa nhu cầu của các sản

phụ. Từ đó, các nhân viên y tế có các biện pháp chăm sóc, điều trị phù hợp với các nhu cầu của các sản phụ, giúp tăng sự hài lòng của họ.

Đội ngũ nhân viên y tế của bệnh viện Vinmec có trình độ chuyên môn cao nhưng trình độ ngoại ngữ còn hạn chế. Đây là lý do dẫn đến việc chia sẻ thông tin, chăm sóc cho các khách hàng nước ngoài chưa được thuận lợi, dẫn đến sự hài lòng của nhóm đối tượng này bị suy giảm.

3.3. Mối liên quan giữa các yếu tố cơ sở, thiết bị với mức độ hài lòng của sản phụ

Trong khi sử dụng dịch vụ chăm sóc sức khỏe, người bệnh luôn luôn chú ý tới sự sẵn có của cơ sở vật chất, trang thiết bị và liên hệ đến chất lượng dịch vụ. Bệnh viện Vinmec với cơ sở vật chất mới, hiện đại hàng đầu Việt Nam, luôn đảm bảo các thiết bị và tiện ích, tạo điều kiện thuận lợi cho các nhân viên y tế thực hiện các hoạt động chăm sóc sức khỏe, tăng hiệu suất và đầu ra cho điều trị.

Ngoài các cơ sở, thiết bị trực tiếp phục vụ điều trị, bệnh viện Vinmec có điểm mạnh với hòm thư góp ý và tổng đài đường dây nóng luôn có nhân viên chăm sóc khách hàng thường trực để tiếp nhận thông tin của khách hàng, đảm bảo tiếp nhận tối đa trường hợp người bệnh phản ánh về chất lượng dịch vụ. Đây là một tiện ích trong chăm sóc sức khỏe giúp tăng sự tiếp cận cho người bệnh, giúp đáp ứng nhanh chóng yêu cầu của họ, và cũng là một kênh thu thập thông tin để rút kinh nghiệm, cải tiến các hoạt động chăm sóc sức khỏe tại bệnh viện.

Hệ thống trang web và phần mềm quản lý sức khỏe OneVinmec được thiết kế để người bệnh có thể truy cập và sử dụng dễ dàng. Đây cũng là một tiến bộ về kỹ thuật bệnh viện áp dụng nhằm tăng cường khả năng tiếp cận thông tin cho người bệnh, giúp họ hiểu rõ hơn tình trạng sức khỏe của mình, ghi nhớ tốt hơn các dặn dò của nhân viên y tế, giúp cho đầu ra điều trị tốt hơn, tăng sự hài lòng của người bệnh.

3.4. Mối liên quan giữa các yếu tố quy trình, quản lý với mức độ hài lòng của sản phụ

Quy trình dịch vụ chăm sóc khi sinh hợp lý được kết hợp với các chia sẻ và hướng dẫn về giáo dục sức khỏe giúp tăng mức độ hài lòng của người bệnh. Bệnh viện Vinmec thực hiện chia sẻ thông tin và giáo dục sức khỏe hàng ngày cho mỗi sản phụ. Bên cạnh đó, các lớp lớp dạy tiền sản nhằm giáo dục sức khỏe cho người bệnh và thân nhân để cung cấp các kiến thức về nuôi con bằng sữa mẹ, kiến thức cho bà mẹ chăm sóc mình và chăm sóc con, cách duy trì

nguồn sữa... để con khỏe mạnh, mẹ phục hồi nhanh và tránh trầm cảm sau sinh. Các kiến thức ngày góp phần hỗ trợ sản phụ có kiến thức và lường trước các nguy cơ có thể có trong quá trình sinh con, tránh được các biến cố hoặc biến chứng.

Người phụ nữ mang thai càng nhiều lần thì các nguy cơ sức khỏe càng dễ gặp các rủi ro thai sản, yêu cầu sự chăm sóc cao hơn so với lần đầu. Tuy nhiên hiện tại bệnh viện Vinmec chưa có bất kỳ 1 chương trình/dịch vụ hỗ trợ nào dành cho các khách hàng khi tái sử dụng dịch vụ tại viện. Đây cũng là một kết quả cho thấy tầm quan trọng của bảo hiểm y tế trong giảm tải gánh nặng chi phí khám chữa bệnh cho người bệnh.

Bệnh viện Vinmec sử dụng tiêu chí đánh giá JCI do tổ chức Joint Commission International thực hiện. Đây là một tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện đa chiều được công nhận và sử dụng rộng rãi trên toàn cầu. Các kết quả đánh giá đều được công bố công khai và bất cứ khi nào người bệnh yêu cầu chia sẻ thông tin. Việc áp dụng các quy chuẩn chất lượng quốc tế giúp đảm bảo cơ sở vật chất và thiết bị luôn được bảo trì và quản lý phù hợp, góp phần tăng sự hài lòng cho người bệnh.

KẾT LUẬN

1. Sự hài lòng của sản phụ đến khám, sinh thường và điều trị sau sinh tại khoa Sản bệnh viện Vinmec

- Tỷ lệ hài lòng với sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị là 88,4%.
- Tỷ lệ hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh là 89,8%.
- Tỷ lệ hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế là 94,8%.
- 81,7% là tỷ lệ hài lòng chung của sản phụ sau khi đến sinh tại Vinmec.

2. Một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của đối tượng nghiên cứu

- Các yếu tố về nhóm tuổi, trình độ học vấn, quốc tịch, tiền sử sinh con và số lần đến sinh con tại Vinmec có mối liên quan có ý nghĩa thống kê với đánh giá hài lòng.
- Các nhóm bệnh nhân có độ tuổi trẻ (<35), có quốc tịch Việt Nam và đã từng sinh con tại Vinmec, chất lượng đội ngũ nhân viên y tế, cơ sở hạ tầng, môi trường bệnh viện, hệ thống thông tin (trang web, hòm thư) và các dịch vụ chăm sóc trước trong và sau khi đến Vinmec là các yếu tố làm tăng sự hài lòng của bệnh nhân khi tiếp cận và sử dụng dịch vụ tại bệnh viện.

- Các yếu tố liên quan đến quốc tịch bác sĩ/khách nước ngoài, tuổi >35, quy trình thời gian xuất viện, trình độ ngoại ngữ giao tiếp của nhân viên y tế, cơ sở vật chất các khu dịch vụ tiện ích phục vụ ăn uống và người chăm sóc là các yếu tố dẫn đến làm giảm sự hài lòng của bệnh nhân/khách hàng khi tiếp cận và sử dụng dịch vụ tại Vinmec.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. **Bộ Y tế** (2005), "Thông tư của Bộ Y tế số 23/2005/tt-byt ngày 25 tháng 8 năm 2005 Hướng dẫn xếp hạng các đơn vị sự nghiệp y tế".
2. **Bộ Y tế** (2010) *Báo cáo chung Ngành Y tế năm 2010 - hệ thống y tế Việt Nam trước thềm kế hoạch 5 năm 2011-2015*.
3. **Trường Đại học Y tế Công cộng** (2010) *Tổng quan về quản lý bệnh viện, Nguyên lý quản lý bệnh viện*, Hà Nội, Nhà xuất bản Lao động xã hội, Hà Nội.
4. **Bộ Y tế** (2015), "Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 4 tháng 6 năm 2015 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc phê duyệt kế hoạch triển khai thực hiện "Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh".

5. **Bộ Y tế** (2018), "Quyết định số 6328/QĐ-BYT ngày 18 tháng 10 năm 2018 của Bộ trưởng Bộ Y tế về ban hành nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2018".

6. Quyết định số 4448/QĐ-BYT ngày 06/11/2013, *Về việc phê duyệt đề án "Xác định phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công"*.

Tiếng Anh

7. **Adeniyi AA** et al (2013), "Factors affecting patient satisfaction at the Lagos State University Teaching Hospital Dental Clinic", *Afr J Med Med Sci*, 42(1), tr. 25-31.

8. **Asghar Zarei** et al (2012), "Service quality of private hospitals: The Iranian Patients' perspective", *BMC Health Serv Res*, 31(12).

9. **Donabedian A** (1980), "Explorations in quality assessment and monitoring. The definition of quality and approaches to its assessment", *Ann Arbor, MI, Health Administration Press*.

10. **WHO** (2000), "The world health report 2000: Health systems: improving performance".

MỘT TRƯỜNG HỢP BỆNH LÝ AXENFELD - RIEGER VỚI BIỂU HIỆN THIỂU SẢN GAI THỊ Ở HAI MẮT VÀ THÔNG LIÊN NHĨ Ở TIM MẠCH

ĐÀO NGUYỄN HÀ LINH^{1,2}
HOÀNG THANH TÙNG¹

¹Trường Đại học Y Hà Nội
²Bệnh viện Mắt Trung ương

TÓM TẮT

Một bệnh nhân nam 9 tuổi có biểu hiện lâm sàng của Hội chứng Axenfeld-Rieger (ARS). Chụp OCT lớp sợi thần kinh thị giác cho thấy

thiểu sản lớp sợi thần kinh mắt hai bên. Thăm khám toàn thân cho thấy bệnh nhân có thông liên nhĩ và tăng áp động mạch phổi nhẹ. Bệnh nhân được giới thiệu đến một trung tâm tim mạch để được tiến hành can thiệp tim mạch và kết hợp theo dõi lâu dài tại phòng khám nhãn khoa/ phòng khám dành cho bệnh nhân có thị lực kém.

Từ khóa: Hội chứng Axenfeld - Rieger.

Chịu trách nhiệm: Đào Nguyễn Hà Linh
Email: daohalinh123@gmail.com
Ngày nhận: 17/9/2020
Ngày phản biện: 26/10/2020
Ngày duyệt bài: 09/11/2020