

CK càng tăng thì mức độ càng nặng. Biểu hiện của suy thận cấp chiếm 7,5% (thiếu niệu, tăng creatini, tăng K máu), đây cũng là những trường hợp nặng bị tụt huyết áp, thiếu niệu ngay từ đầu. Nhưng do số lượng NB còn ít nên chúng tôi chưa so sánh được tình trạng tăng cretinin với các mức độ của bệnh. Tăng BC chiếm 35% BN các trường hợp nguyên nhân do nhiễm khuẩn, không có trường hợp nào tăng AST và ALT, sắt huyết thanh cũng không tăng.

KẾT LUẬN

Trong 145 trường hợp bị rắn độc cắn, 26 trường hợp ở mức độ nhẹ, 45 trường hợp ở mức độ trung bình và 74 trường hợp ở mức độ nặng.

Các chỉ số mạch, nhiệt độ, huyết áp và nhịp thở thay đổi theo từng khung giờ phụ thuộc tình trạng nhiễm độc và đáp ứng HTKN rắn.

Các chỉ số khác như giảm tiểu cầu, thời gian máu chảy và thời gian máu đông kéo dài, CK tăng và tăng chủ yếu ở nhóm mức độ nặng.

91,7% người bệnh có kết quả chăm sóc tốt và hài lòng với cách chăm sóc.

Các đặc điểm về bệnh lý kèm theo, tình trạng vết rắn độc cắn và khả năng phục hồi của người bệnh có liên quan đến kết quả chăm sóc người

bệnh bị rắn độc cắn

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Hifumi T, Sakai A, Yamamoto A, Murakawa M, Ato M, Shibayama K, et al. (2014), Effect of antivenom therapy of Rhabdophis tigrinus (Yamakagashi snake) bites. J Intensive Care. 2014;2(1):44.
2. Hifumi T, Sakai A, Yamamoto A, Murakawa M, Ato M, Shibayama K, et al. (2014), Clinical characteristics of yamakagashi (Rhabdophis tigrinus) bites: a national survey in Japan, 2000-2013. J Intensive Care. 2014;2(1):19.
3. Julian White (2020), "Snakebites worldwide: Management", Uptodate Version 24.0, Jul. 2020.
4. Vũ Văn Đính (1998), "Nhận xét về tình hình rắn độc cắn tại Phòng khám Cấp cứu A9, Bệnh viện Bạch Mai từ tháng 1/1998 đến tháng 10/1998", báo cáo tại Hội nghị Rắn độc và điều trị nạn nhân rắn độc cắn tại Thành phố Hồ Chí Minh.
5. Vũ Văn Đính, Nguyễn Kim Sơn (2000), "Một số nhận xét điều trị rắn hổ cắn bằng HTKN tại Khoa Chống độc Bệnh viện Bạch Mai", Kỷ yếu công trình nghiên cứu khoa học cấp cứu-chống độc - hồi sức, tr.311.323.

ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA BỆNH NHÂN VỀ DỊCH VỤ KHÁM CHỮA BỆNH NGOẠI TRÚ TẠI BỆNH VIỆN RĂNG HÀM MẶT TRUNG ƯƠNG HÀ NỘI NĂM 2020 VÀ MỘT SỐ YẾU TỐ LIÊN QUAN

TRẦN VĂN TIẾN, ĐÀO THỊ HẰNG

Bệnh viện Răng Hàm Mặt Trung ương Hà Nội

TÓM TẮT

Nghiên cứu mô tả cắt ngang với mục tiêu: Đánh giá sự hài lòng của bệnh nhân (n=180), phỏng vấn trên 198 bệnh nhân về sự hài lòng khi đến điều trị tại 10 khoa ngoại trú Bệnh viện Răng Hàm Mặt Trung ương Hà Nội năm 2020. Kết quả cho thấy sự hài lòng 81,1%, không rõ ràng 14,5%, không hài lòng 4,4%.

Từ khóa: Sự hài lòng, khoa ngoại trú.

SUMMARY

ASSESSMENT OF PATIENT SATISFACTION WITH OUTPATIENT SERVICES AT HA NOI INTERNATIONAL

ODONTO STOMATOLOGICAL IN 2020 AND A NUMBER OF RELATED FACTORS

Descriptive cross-sectional study with the objective: Assessing the satisfaction of dental patients (n = 180), interviewing over 198 patients about the satisfaction of treatment at 10 outpatient departments of the Dental Hospital Hanoi Central Government 2020. The results show that satisfaction 81.1%, normal 14.5%, dissatisfied 4.4%.

Keywords: Satisfaction, outpatient departments.

ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong hệ thống y tế của các quốc gia, bệnh viện chiếm một vị trí quan trọng trong công tác chăm sóc và bảo vệ sức khỏe người dân. Theo tài liệu của Tổ chức Y tế Thế giới (WHO) thì bệnh viện là một tổ chức rất phức tạp, có môi trường làm việc phức tạp. Bởi lẽ, những tiến bộ

Chịu trách nhiệm: Đào Thị Hằng
Email: hangvrhm@gmail.com
Ngày nhận: 02/12/2020
Ngày phản biện: 11/01/2021
Ngày duyệt bài: 19/01/2021

trên nhiều mặt trong xã hội đã khiến người dân ý thức rõ hơn về quyền lợi của mình. Họ ngày càng đòi hỏi cao hơn đối với hệ thống bệnh viện vì thế chất lượng chức năng của bệnh viện ngày càng nhiều hơn, tính phức tạp do đó cũng tăng lên [1] và vai trò nhiệm vụ của các cán bộ nhân viên trong bệnh viện cũng trở nên nặng nề hơn. Sự hài lòng của bệnh nhân là nội dung được đề cập nhiều trong công tác quản lý chất lượng bệnh viện. Hiện nay, với sự phát triển mạnh mẽ của ngành y tế, chất lượng chăm sóc bệnh nhân tại các bệnh viện được nâng cao, tinh thần phục vụ ngày càng được quan tâm và việc đáp ứng nhu cầu, mong muốn của bệnh nhân được coi là một trong những nhiệm vụ quan trọng của toàn thể cán bộ nhân viên y tế.

Sự hài lòng của bệnh nhân đang ngày càng trở nên quan trọng trong chăm sóc sức khỏe nói chung và chăm sóc sức khỏe răng miệng nói riêng. Theo Tổ chức Y tế Thế giới sự hài lòng của bệnh nhân được xem như một yếu tố then chốt phản ánh chất lượng chăm sóc sức khỏe và góp phần tham gia giải quyết nhiều khía cạnh khác nhau của dịch vụ chăm sóc y tế. Tại Việt Nam, tháng 9 năm 2013 Bộ Y tế đã ban hành một bộ công cụ để nâng cao chất lượng bệnh viện và các cơ sở chăm sóc sức khỏe với quan điểm chỉ đạo lấy người bệnh làm trung tâm: “Tất cả các tiêu chí chất lượng được xây dựng và triển khai đánh giá đều nhằm tới sự hài lòng nhất, an toàn nhất cho người dân, phù hợp với bối cảnh kinh tế- xã hội của đất nước. Bộ công cụ bao gồm 83 tiêu chí, trong đó có 19 tiêu chí hướng đến người bệnh và sự hài lòng của bệnh nhân.

Trên thế giới cũng có nhiều nghiên cứu đánh giá sự hài lòng của bệnh nhân về dịch vụ chăm sóc sức khỏe răng miệng cho thấy sự hài lòng là một khái niệm đa chiều, trong đó mức độ hài lòng phụ thuộc nhiều vào sự kỳ vọng của bệnh nhân, cảm nhận chủ quan và trải nghiệm về dịch vụ chăm sóc răng miệng.

Ở Việt Nam cũng có nhiều nghiên cứu về sự hài lòng được tiến hành theo tiêu chí của từng bệnh viện, kết quả của các nghiên cứu cũng đa dạng và phụ thuộc vào các yếu tố đánh giá của từng nghiên cứu, từ các kết quả nghiên cứu đó đã đưa ra được các giải pháp nhằm cải thiện được phần nào chất lượng dịch vụ bệnh viện.

Bệnh viện Răng Hàm Mặt Trung ương Hà Nội là bệnh viện chuyên khoa đầu ngành của cả nước. Bệnh viện được trang bị cơ sở vật chất y

tế hiện đại với đội ngũ y bác sĩ là các chuyên gia hàng đầu trong lĩnh vực răng hàm mặt, với bề dày kinh nghiệm trong khám chữa bệnh và nghiên cứu khoa học. Hiện nay tại bệnh viện chưa có nghiên cứu chính thức nào phản ánh một cách tổng thể về sự hài lòng của bệnh nhân đối với hoạt động khám chữa bệnh và các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng đó. Do vậy, chúng tôi quyết định tiến hành nghiên cứu đề tài “Đánh giá sự hài lòng của bệnh nhân về dịch vụ khám chữa bệnh ngoại trú tại Bệnh viện Răng Hàm Mặt Trung ương Hà Nội năm 2020 và một số yếu tố liên quan”. Nghiên cứu được thực hiện nhằm xác định các yếu tố tác động đến sự hài lòng của bệnh nhân, để từ đó đề xuất các giải pháp, kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ y tế tại bệnh viện.

ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

1. Đối tượng nghiên cứu

- + Tiêu chuẩn lựa chọn
- Bệnh nhân nằm trong độ tuổi từ 07 tuổi trở lên.
- Tự nguyện tham gia nghiên cứu.
- + Tiêu chuẩn loại trừ
- Bệnh nhân dưới 07 tuổi.
- Bệnh nhân mắc các bệnh toàn thân, tâm thần, tự kỉ.
- Bệnh nhân không tự nguyện tham gia nghiên cứu.
- Bệnh nhân không điền đầy đủ phiếu thu thập thông tin.

2. Phương pháp nghiên cứu

Tiến hành thu thập tài liệu từ nhiều nguồn khác nhau như các bài báo, các đề tài nghiên cứu và tài liệu khác có liên quan, nhằm thu thập thông tin đưa vào phân tích và kiểm định các giả thuyết nghiên cứu.

Thu thập, phân tích dữ liệu và phân tích mô hình đồng thời tiến hành nghiên cứu định lượng bằng phương pháp phỏng vấn cá nhân thông qua bảng hỏi điều tra.

Phương pháp nghiên cứu mô tả cắt ngang.

3. Phân tích và xử lý số liệu

Số liệu được thu thập và phân tích bằng phương pháp thống kê y học, sử dụng phần mềm SPSS 20 và một số thuật toán thống kê khác.

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

1. Sự hài lòng với các yếu tố chất lượng tại bệnh viện

Bảng 1. Sự hài lòng với các yếu tố chất lượng tại bệnh viện

Nội dung	Mức độ hài lòng		
	Hài lòng	Không rõ ràng	Không hài lòng
	n (%)	n (%)	n (%)
Phục vụ và vận chuyển	145 80,5	8 4,5	27 15
Hướng dẫn cụ thể	162 90	4 2,2	14 7,8
Khoa phòng sạch sẽ	172 95,5	6 3,3	2 1,2
Thái độ tôn trọng	166 92,2	8 4,5	6 3,3
Giải thích quy trình rõ ràng	163 90,5	6 3,3	11 6,2
Thăm khám chu đáo	162 90	9 5	9 5
Bác sĩ điều trị chuyên môn cao	174 96,7	5 2,8	1 0,5
Thời gian điều trị không quá lâu	121 67,2	35 19,4	24 13,4
Được tôn trọng quyền riêng tư	162 90	16 8,9	2 1,1

Bảng 1 cho thấy tỷ lệ hài lòng rất cao với yếu tố trình độ của bác sĩ điều trị có chuyên môn cao là 96,7%.

2. Sự hài lòng chung của bệnh nhân tại bệnh viện

Bảng 2. Sự hài lòng chung của bệnh nhân tại bệnh viện

Anh chị có hài lòng với dịch vụ khám chữa bệnh tại bệnh viện	n	%
Hài lòng	146	81,1
Không rõ ràng	26	14,5
Không hài lòng	8	4,4
Tổng	180	100,0

Bảng 2 cho thấy bệnh nhân hài lòng khi thăm khám tại bệnh viện chiếm tỷ lệ rất cao với 146 người chiếm tỷ lệ (81,1%).

BÀN LUẬN

1. Hài lòng về các yếu tố chất lượng tại bệnh viện

Kết quả nghiên cứu của chúng tôi cho thấy, tỷ lệ người bệnh hài lòng với yếu tố chất lượng khám chữa bệnh tại bệnh viện rất cao. Tỷ lệ hài lòng với các yếu tố thái độ cán bộ khi khám chữa bệnh, giải thích về quy trình điều trị, sự thăm khám chu đáo của bác sĩ, trình độ chuyên môn của cán bộ y tế và người bệnh được tôn trọng quyền riêng tư lần lượt chiếm tới 92,2%; 90,5%; 90%; 96,7% và 90%. Kết quả nghiên cứu cũng tương đồng với điều tra, đánh giá độc lập, ngẫu nhiên do Viện Chiến lược và Chính sách Y tế (Bộ Y tế) thực hiện tại 29 bệnh viện về mức độ hài lòng của người bệnh đối với tình

thần thái độ phục vụ của cán bộ y tế từ tháng 11-2016 đến tháng 1-2017, cho thấy có 89,9% số người trả lời hài lòng về phong cách, thái độ phục vụ của nhân viên y tế. Chỉ số này lần lượt ở tuyến tỉnh là 92,3%, tuyến trung ương là 87,9% và tuyến huyện là 89,1%.

Ngoài ra nghiên cứu cho kết quả cao một phần cũng do thời điểm thực hiện nghiên cứu này, ngành y tế đang ban hành kế hoạch triển khai nội dung “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” nhằm thay đổi nhận thức, thái độ, phong cách phục vụ người bệnh của cán bộ y tế, rèn luyện kỹ năng giao tiếp, ứng xử, nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ, củng cố niềm tin và sự hài lòng của người bệnh tạo điều kiện tốt, thuận lợi để giúp người dân tiếp cận các dịch vụ y tế; xây dựng hình ảnh đẹp của người cán bộ y tế Việt Nam, do đó, các kết quả về sự hài lòng có thể đã được cải thiện đáng kể so với những nghiên cứu trước đó. Dù vậy, có thể nói rằng, yếu tố chất lượng của bệnh viện, hay nhóm tiêu chí liên quan tới nhân lực của bệnh viện có tỷ lệ hài lòng rất tốt. Đây là một kết quả tích cực, đặc biệt trong bối cảnh nhân lực y tế chính là lực lượng nòng cốt quyết định phần lớn đến chất lượng dịch vụ y tế và tạo nên danh tiếng cho cơ sở y tế.

2. Sự hài lòng chung của người bệnh

Về sự hài lòng chung với chất lượng dịch vụ tại bệnh viện, tỉ lệ “không hài lòng” rất ít chỉ có 8 người chiếm 4,4%. Tỷ lệ “hài lòng” và “không rõ ràng” chiếm tới 81,1% và 14,5% số đối tượng nghiên cứu, kết quả này tương tự với một nghiên cứu dựa vào bảng hỏi DSQ tiến hành tại phòng khám nha LASUTH cũng cho kết quả đa số người trả lời hài lòng (87,4%) với các dịch vụ nhận được. Các yếu tố có điểm hài lòng trung bình cao nhất và thấp nhất là sự sạch sẽ, thoải mái của cơ sở và chi phí dịch vụ tương ứng. Trong nghiên cứu của chúng tôi thực hiện đúng thời gian dài hướng ứng phong trào nâng cao tinh thần thái độ về quy tắc ứng xử, đáp ứng sự hài lòng của người bệnh do Bộ Y tế khởi xướng. Kết quả này cũng đã cho thấy những tác động tích cực trong việc cải tiến phong cách, thái độ phục vụ người bệnh, hướng tới sự hài lòng của người bệnh, coi người bệnh là trung tâm.

KẾT LUẬN

Kết quả nghiên cứu cho thấy mức độ tác động của từng nhân tố đến sự hài lòng của bệnh nhân. Các nhân tố trên có hệ số không quá chênh lệch nhau, chứng tỏ bệnh nhân không đánh giá quá thấp nhân tố nào. Nhân tố

chất lượng có ảnh hưởng lớn nhất đến sự hài lòng bệnh nhân (bác sĩ điều trị chuyên môn cao có tỷ lệ hài lòng lên đến 96,7%), giải thích cho điều này là vì mỗi bệnh nhân đến khám và chữa trị tại bệnh viện, họ không mong muốn gì hơn là được biết về tình trạng bệnh, được đội ngũ y bác sĩ giỏi, giải đáp và cung cấp một cách kịp thời, đầy đủ, chính xác các thông tin về bệnh tình của mình. Do đó, nhân tố này được bệnh nhân đánh giá cao hơn so với các nhân tố khác.

Bệnh nhân nam có mức độ hài lòng cao hơn bệnh nhân nữ, bệnh nhân đã kết hôn cũng có sự hài lòng cao hơn so với bệnh nhân chưa kết hôn khi sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh ngoại trú tại Bệnh viện Răng Hàm Mặt Trung ương Hà Nội.

Chưa thấy có mối liên quan giữa độ tuổi và trình độ học vấn với sự hài lòng của bệnh nhân

khi sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh ngoại trú tại Bệnh viện Răng Hàm Mặt Trung ương Hà Nội.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Trường Đại học Y tế Công cộng, (2010). *Tổng quan về quản lý bệnh viện*, Nguyên lý quản lý bệnh viện, Nhà xuất bản Lao động Hà Nội.
2. Davies AR, Ware JE. Jr. (1981), "Measuring patient satisfaction with dental care", *Soc Sci Med A*, 15(6). 751-60.
3. Newsome PRH, W.G., (1999) *A review of patient satisfaction: 1. concepts of satisfaction*. *Br Dent J*, 186, 161-165.
4. Hill B, W.A., Morris J, Goodwin N, Burke T (2003), *National evaluation of personal dental services: A qualitative investigation into patients' perceptions of dental service*. *Br Dent J*, 195, 654-656.

THỰC TRẠNG GIAO TIẾP ỨNG XỬ CỦA NHÂN VIÊN Y TẾ VỚI NGƯỜI BỆNH TẠI BỆNH VIỆN ĐA KHOA KHU VỰC HÓC MÔN

NGUYỄN THANH BÌNH¹, HUỖNH THỊ THÙY²,
NGUYỄN THUY THÙY TRANG²,
LÊ MINH NGỌC HUYỀN³, LÊ THỊ DIỄM TRINH³
¹Trường Đại học Trà Vinh
²Bệnh viện Đa khoa khu vực Hóc Môn
³Trường Đại học Y Dược TP.HCM

TÓM TẮT

Đặt vấn đề: Để tạo được niềm tin, làm hài lòng người bệnh và tạo nên dịch vụ khám, chữa bệnh có chất lượng thì ngoài năng lực về chuyên môn, phẩm chất đạo đức thì thái độ và hành vi giao tiếp của nhân viên y tế với người bệnh và thân nhân người bệnh là một thành tố quan trọng không thể thiếu.

Mục tiêu: Xác định thực trạng giao tiếp ứng xử và một số yếu tố có liên quan đến thực trạng giao tiếp của nhân viên y tế với người bệnh (NB) tại Bệnh viện Đa khoa khu vực (ĐKKV) Hóc Môn năm 2020.

Phương pháp: Cắt ngang mô tả. Kết quả: Nhận định mức độ quan trọng của kỹ năng giao tiếp trong giao tiếp của nhân viên y tế (NVYT) với NB ở mức

quan trọng trở lên là 80%. Trong đó, mức độ quan trọng: kỹ năng thiết lập mối quan hệ khi giao tiếp với người bệnh 83,3%, kỹ năng lắng nghe người bệnh 88,5%; kỹ năng diễn đạt 91,8%, kỹ năng đặt câu hỏi 87,3%, kỹ năng kiểm chế cảm xúc, hành vi 90,1%. Đặc điểm giới tính, trình độ học vấn, trực đêm, tham gia công tác khác, thâm niên công tác và khoa/phòng làm việc có mối liên quan có ý nghĩa thống kê với nhận định mức độ quan trọng của giao tiếp với người bệnh trong quá trình khám, chữa bệnh.

Kết luận: Thực trạng giao tiếp ứng xử của nhân viên y tế với người bệnh tại Bệnh viện ĐKKV Hóc Môn ở mức tương đối tốt ở cả hai khía cạnh nhận thức và thực hành giao tiếp.

Từ khóa: Giao tiếp, ứng xử, nhân viên y tế, Likert, Bệnh viện ĐKKV Hóc Môn.

SUMMARY

THE CURRENT SITUATION OF MEDICAL STAFF COMMUNICATION WITH PATIENTS IN HOC MON STATE REGISTRATION HOSPITAL

Backgrounds: In addition to the professional

Chịu trách nhiệm: Nguyễn Thanh Bình
Email: ntbinh@tvu.edu.vn
Ngày nhận: 10/12/2020
Ngày phản biện: 07/01/2021
Ngày duyệt bài: 21/01/2021