

MỐI LIÊN QUAN ĐẾN HÀI LÒNG CỦA CHA MẸ BỆNH NHI ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ TẠI KHOA TIÊU HÓA BỆNH VIỆN NHI TRUNG ƯƠNG

Nguyễn Hương Giang *, Nguyễn Thị Thùy Trang*, Lê Đức Sang *

Nhận bài: 28/06/2024; Nhận kết quả bình duyệt: 23/08/2024; Chấp nhận đăng: 09/09/2024

©2024 Trường Đại học Thăng Long

Tóm tắt

Mục tiêu: Phân tích mối liên quan đến hài lòng của cha mẹ bệnh nhi điều trị nội trú tại Khoa Tiêu hóa Bệnh viện Nhi Trung ương. Phương pháp: Thiết kế nghiên cứu mô tả cắt ngang có phân tích, chọn tất cả cha mẹ bệnh nhi dưới 5 tuổi đủ tiêu chuẩn trong thời gian nghiên cứu. Nhập liệu và xử lý số liệu bằng phần mềm SPSS 22.0. Kết quả: cha mẹ trên 30 tuổi không hài lòng cao hơn cha mẹ dưới 30 tuổi, tình trạng kinh tế cận nghèo không hài lòng cao hơn không nghèo, vay mượn khi nằm viện không hài lòng cao hơn không vay mượn. Kết luận: tuổi, tình trạng kinh tế có liên quan đến mức độ hài lòng của cha mẹ bệnh nhi.

Từ khóa: sự hài lòng, bệnh nhi, tiêu hóa

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Sự hài lòng của người bệnh và người nhà người bệnh là tiêu chuẩn đánh giá hiệu quả các dịch vụ trong bệnh viện nói riêng và ngành y tế nói chung (Bộ Y tế, 2015). Sự hài lòng của người bệnh trong công tác chăm sóc và khám chữa bệnh bao gồm nhiều yếu tố, từ thời gian chờ đợi, kỹ năng, thái độ của cán bộ y tế đến cơ sở vật chất, trang thiết bị, chi phí, vệ sinh, ăn uống...(Bộ Y tế, 2013). Với mục tiêu hướng tới sự hài lòng của người bệnh và người nhà người bệnh, Bộ Y tế đã xây dựng kế hoạch “*Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ Y tế, hướng tới sự hài lòng của người bệnh*” ban hành kèm theo Quyết định số

2151/2015/QĐ-BYT ngày
04/06/2015 của Bộ trưởng Bộ Y tế.

Tác giả Nguyễn Thị Hạnh và cộng sự Phòng Điều dưỡng, Bệnh viện Nhi Trung ương (2016) đã có nghiên cứu đánh giá sự hài lòng của gia đình người bệnh đối với nhân viên y tế (NVYT) và tìm các yếu tố liên quan đến sự hài lòng của gia đình người bệnh. Kết quả cho thấy mức độ hài lòng của gia đình người bệnh đối với bác sĩ là 79% và điều dưỡng chiếm 75%. Như vậy, sự hài lòng của người bệnh đối với chất lượng dịch vụ y tế (DVYT) không chỉ quan trọng đối với lợi ích lâu dài và sự tồn tại của bệnh

* Trường Đại học Thăng Long

viện, mà nó còn ảnh hưởng tới việc tăng cường hiệu quả hoạt động và cải thiện kết quả điều trị cho bệnh nhân, góp phần nâng cao chất lượng chăm sóc người bệnh toàn diện (Cục Quản lý khám chữa bệnh, 2015), (Lê Thanh Chiến, Nguyễn Văn Hưng và Phạm Văn Thao, 2014).

Tìm hiểu mối liên quan đến sự hài lòng người bệnh và người nhà người bệnh là một trong những nghiên cứu nền tảng để đưa ra các biện pháp can thiệp hiệu quả giúp nâng cao chất lượng

chăm sóc, điều trị của bệnh viện. Do đó, nghiên cứu về các yếu tố liên quan đến hài lòng của cha mẹ bệnh nhi sẽ giúp các Khoa phòng, Bệnh viện phát hiện được những vấn đề trong công tác chăm sóc, điều trị người bệnh, từ đó có những giải pháp khắc phục kịp thời để Bệnh viện phát triển và hoàn thiện về mọi mặt. Xuất phát từ những vấn đề trên đây, chúng tôi tiến hành nghiên cứu đề tài: ***“Mối liên quan đến hài lòng của cha mẹ bệnh nhi điều trị nội trú tại Khoa Tiêu hóa Bệnh viện Nhi Trung ương”***

2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU:

2.1. Đối tượng nghiên cứu:

Cha mẹ bệnh nhi đang điều trị nội trú tại Khoa Tiêu hóa Bệnh viện Nhi Trung ương

2.2. Thời gian và địa điểm nghiên cứu:

- Địa điểm nghiên cứu: Khoa Tiêu hóa (A8) Bệnh viện Nhi Trung ương
- Thời gian nghiên cứu: Từ tháng 04 đến tháng 05 năm 2022

2.3. Thiết kế nghiên cứu: Mô tả cắt ngang có phân tích.

2.4. Cỡ mẫu và phương pháp chọn mẫu nghiên cứu.

- Cỡ mẫu: toàn bộ cha mẹ bệnh nhi đáp ứng với các tiêu chuẩn lựa chọn.
- Phương pháp chọn mẫu: chọn mẫu thuận tiện

2.5. Công cụ và kỹ thuật thu thập số liệu

- Tìm hiểu sự hài lòng của cha mẹ bệnh nhi bằng bộ phiếu khảo sát sự hài lòng của cha mẹ người bệnh theo mẫu.
- Mỗi đối tượng nghiên cứu tương ứng với bộ phiếu khảo sát: một bộ câu hỏi cấu trúc gồm 3 phần.
 - + Phần I: Thông tin cá nhân.
 - + Phần II: Sự hài lòng của người bệnh đối với bệnh viện và nhân viên y tế.
 - + Phần III: Ý kiến của cha mẹ người bệnh đối với NVYT và góp ý cho bệnh viện.

2.6. Đạo đức nghiên cứu

Nghiên cứu không can thiệp vào bệnh nhi, chỉ tiến hành phỏng vấn cha mẹ người bệnh nên sẽ không có nguy hiểm hay tác hại đến bệnh nhi và ĐTNC.

Trước khi tham gia nghiên cứu, các ĐTNC sẽ được cung cấp thông tin về vấn đề nghiên cứu, nội dung, mục tiêu nghiên cứu.

2.7. Phân tích số liệu

- Số liệu được làm sạch, nhập liệu trên phần mềm epidata 3.1., phân tích trên phần mềm SPSS 22.0.
- Thống kê mô tả: tần số, tỷ lệ, giá trị trung bình, độ lệch chuẩn.
- Thống kê phân tích: dùng kiểm định Khi bình phương để tìm mối liên quan.

3. KẾT QUẢ

Bảng 1. Mối liên quan giữa đặc điểm chung của cha mẹ với sự hài lòng của cha mẹ

Đặc điểm chung	Không hài lòng n (%)	Hài lòng n (%)	OR CI 95%	p
Tuổi của cha mẹ				
Từ 30 tuổi trở lên	15 (24,6%)	46 (75,4%)	3,91 (1,05-15,56)	0,032
Dưới 30 tuổi	3 (3,7%)	36 (96,3%)		
Nghề nghiệp của cha mẹ				
Cán bộ công nhân viên (CBCNV)	6 (16,7%)	30 (83,3%)	0,87 (0,30-2,55)	0,795
Khác	12 (18,8%)	52 (81,2%)		
Trình độ học vấn của cha mẹ				
THPT trở xuống	9 (17,3%)	43 (82,7%)	0,91 (0,33-2,52)	0,851
Trên THPT	9 (18,8%)	39 (81,2%)		

Nhận xét: Những cha mẹ từ 30 tuổi trở lên có khả năng không hài lòng cao hơn những cha mẹ có tuổi dưới 30, sự khác biệt có ý nghĩa thống kê với $p < 0,05$.

Bảng 2. Mối liên quan giữa tình trạng kinh tế và BHYT với sự hài lòng của cha mẹ

Yếu tố liên quan	Không hài lòng n (%)	Hài lòng n (%)	OR CI 95%	p
Tình trạng kinh tế hộ gia đình				
Cận nghèo	5 (45,5%)	6 (54,5%)	4,87 (1,29-18,32)	0,012
Không nghèo	13 (14,6%)	76 (85,4%)		
Tình trạng vay mượn khi nằm viện				
Vay một phần	8 (34,8%)	15 (65,2%)	3,57 (1,21-10,58)	0,017
Không vay	10 (13,0%)	67 (87,0%)		
Tình trạng BHYT				
Có	17 (18,7%)	74 (81,3%)	1,84 (0,22-15,69)	0,573
Không	1 (11,1%)	8 (88,9%)		

Nhận xét: Những gia đình có tình trạng kinh tế cận nghèo có khả năng không hài lòng cao gấp 4,87 lần những gia đình không nghèo, sự khác biệt có ý nghĩa thống kê với $p < 0,05$.

Những gia đình phải vay mượn khi nằm viện có khả năng không hài lòng cao gấp 3,57 lần những gia đình không phải vay mượn, sự khác biệt có ý nghĩa thống kê với $p < 0,05$.

Bảng 3. Mối liên quan giữa số ngày điều trị của trẻ với sự hài lòng của cha mẹ

Số ngày điều trị	Không hài lòng n (%)	Hài lòng n (%)	OR CI 95%	p
Dưới 7 ngày	14 (20,9%)	53 (79,1%)	1,92 (0,58-6,36)	0,283
Trên 7 ngày	4 (12,1%)	29 (87,9%)		
Tổng	18 (18,0%)	82 (80,0%)		

Nhận xét: chưa tìm thấy sự khác biệt có ý nghĩa thống kê giữa số ngày điều trị với sự hài lòng của cha mẹ, $p > 0,05$.

4. Bàn luận

Cha mẹ người bệnh thuộc nhóm dưới 30 tuổi, CBCNV, học vấn THPT trở xuống, không nghèo, không vay nợ, số ngày điều trị trên 7 ngày và không có BHYT có tỷ lệ hài lòng cao hơn nhóm cha mẹ người bệnh thuộc nhóm từ 30 tuổi trở lên, học vấn trên THPT, hộ cận nghèo và vay nợ một phần, số ngày điều trị dưới 7 ngày và có BHYT. Kết quả này có sự khác biệt so với nghiên cứu của tác giả Ngô Thị Thanh Hoa (2017), ở nghiên cứu này nhóm trình độ học vấn trên THPT có tỷ lệ hài lòng cao hơn nhóm trình độ học vấn từ THPT trở xuống (88,6% và 80%). Điều này cho thấy những cha mẹ có trình độ học vấn từ THPT trở lên đã có yêu cầu khắt khe hơn về chất lượng phục vụ và chăm sóc tại bệnh viện.

Tỷ lệ hài lòng của cha mẹ người bệnh đối với điều dưỡng thuộc nhóm dưới 30 tuổi là 96,3%; từ 30 tuổi trở lên là 75,4%; CBCNV là 83,3%; nghề nghiệp khác là 81,2%; trình độ học vấn từ THPT trở xuống là 82,7%; trình độ học vấn trên THPT là 81,2%; kinh tế gia đình không nghèo là 85,4%; cận nghèo là 54,5%; không vay nợ là 87,0%; vay nợ một phần là 65,2%; thời gian điều trị trên 7 ngày là 87,9%; thời gian điều trị dưới 7 ngày là 79,1%; không có BHYT là 88,9%; có BHYT là 81,3%. Tỷ lệ hài lòng của cha mẹ người bệnh về trình độ chuyên môn và thái độ của điều dưỡng ở các nhóm yếu tố là tương đương nhau. Chỉ có nhóm cận nghèo và vay một phần có tỷ lệ hài lòng thấp nhất là 54,5% và 65,2%.

Sự không hài lòng của cha mẹ người bệnh về trình độ chuyên môn và thái độ của điều dưỡng ở các nhóm yếu tố vẫn còn nhưng chiếm tỷ lệ thấp và

ngược lại với tỷ lệ hài lòng: nhóm từ 30 tuổi trở lên chiếm 24,6%; CBCNV là 16,7%; nghề nghiệp khác là 18,8%; thời gian điều trị dưới 7 ngày là 20,9%; có BHYT là 18,7%. Tuy nhiên, vẫn còn một số nhóm có tỷ lệ không hài lòng cao như nhóm cận nghèo chiếm 45,5%; nhóm vay nợ một phần chiếm 34,8%; tỷ lệ không hài lòng của 2 nhóm này tăng nhiều so với nghiên cứu của tác giả Ngô Thị Thanh Hoa (2017). Điều này cho thấy rằng những cha mẹ có mức thu nhập thấp cũng ngày càng mong muốn con của họ nhận được sự chăm sóc tốt hơn nữa từ phía NVYT.

5. KẾT LUẬN

- Cha mẹ trên 30 tuổi có khả năng không hài lòng cao hơn cha mẹ dưới 30 tuổi.
- Gia đình có tình trạng kinh tế cận nghèo có khả năng không hài lòng cao hơn gia đình có tình trạng kinh tế không nghèo.
- Gia đình phải vay mượn khi nằm viện có khả năng không hài lòng cao hơn gia đình không phải vay mượn.

7. KHUYẾN NGHỊ

- Dựa vào những vấn đề mà người bệnh có tỷ lệ hài lòng thấp để từ đó xây dựng kế hoạch nhằm cải thiện tỷ lệ hài lòng của người bệnh.
- Quan tâm đến chất lượng chuyên môn nghiệp vụ của khoa; chia sẻ và đóng góp cho các đơn vị bạn nhằm mục đích nâng cao chất lượng chuyên môn, cung cấp nhiều dịch vụ kỹ thuật cao để phục vụ người bệnh.

- NVYT cần phải tích cực rèn luyện, học tập chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp ứng xử, tự mình phải đổi mới phong cách thái độ phục vụ để nâng cao sự hài lòng của người bệnh.

8. TÀI LIỆU THAM KHẢO

Bộ Y tế. (2013). *Quyết định số 4858/2013/QĐ-BYT ban hành thí điểm Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện.*

Bộ Y tế. (2015). *Quyết định số 2151/2015/BYT-QĐ về việc Ban hành kế hoạch đổi mới thái độ, phong cách phục vụ hướng tới sự hài lòng người bệnh.*

Cục quản lý khám chữa bệnh. (2015). *Chương trình hội nghị hướng dẫn triển khai kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát sự hài lòng của người bệnh, nhân viên y tế năm 2015, Bộ Y tế, Hà Nội.*

Lê Thanh Chiến, Nguyễn Văn Hưng, Phạm Văn Thao. (2014). *Nghiên cứu yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh về khám, chữa bệnh tại một số bệnh viện đa khoa hạng I thuộc Thành phố Hồ Chí Minh.*

Ngô Thị Thanh Hoa. (2017). *Đánh giá sự hài lòng của cha mẹ người bệnh tại Bệnh viện Nhi Trung ương năm 2017.*

Nguyễn Thị Hạnh. (2016). *Đánh giá sự hài lòng của gia đình người bệnh đối với nhân viên y tế và tìm hiểu một số yếu tố liên quan - Bệnh viện Nhi Trung ương.*