

Đánh giá sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ chăm sóc sau phẫu thuật tại Bệnh viện Trung ương Quân đội 108, năm 2019

Evaluating satisfaction of injured patients with nursing care after surgery at 108 Military Central Hospital in 2019

Tạ Đức Chung*,
Trần Quốc Kham**

*Bệnh viện Trung ương Quân đội 108,
**Trường Đại học Thăng Long

Tóm tắt

Mục tiêu: Xác định sự hài lòng về dịch vụ chăm sóc ở bệnh nhân chấn thương sau phẫu thuật tại Bệnh viện Trung ương Quân đội 108, năm 2019. **Đối tượng và phương pháp:** Nghiên cứu mô tả cắt ngang, sử dụng thang đo SERVQUAL có chỉnh sửa. **Kết quả:** Hệ số Cronbach's alpha là 0,9523. Điểm trung bình cao nhất ở lĩnh vực các chỉ số hữu hình (4,74 đến 4,87) và điểm trung bình thấp nhất ở các chỉ số đảm bảo (từ 4,15 đến 4,51) và tổng điểm là $98,19 \pm 13,055$, trong đó, 87,18% bệnh nhân hài lòng với chất lượng chăm sóc. Phân tích cho thấy giới tính, thời gian chờ phẫu thuật, loại phẫu thuật và chăm sóc không đầy đủ trước phẫu thuật ảnh hưởng lên điểm của thang đo ($p < 0,05$). **Kết luận:** Cảm nhận chất lượng dịch vụ về chăm sóc điều dưỡng ở bệnh nhân chấn thương sau phẫu thuật tại Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 là rất tốt.

Từ khoá: Hài lòng, bệnh nhân chấn thương, chăm sóc.

Summary

Objective: To determine satisfaction of injured patients with nursing care after surgery at 108 Military Central Hospital, in 2019. **Subject and method:** We conducted a cross-sectional study, used modified SERVQUAL as the survey instrument. The data was collected from 117 injured patients after surgery. **Result:** The study showed Cronbach's alpha was 0.9523. The highest mean score in tangibles domain (ranged 4.74 to 4.87) and while the lowest mean score in assurance domain (ranged 4.15 to 4.51) and total mean score was 98.19 ± 13.05 , of which, 87.18% patients were satisfied with quality of the nursing care. The analysis found gender, waiting time for surgery, surgery classification and insufficient nursing practice before surgery affected on total score of the instrument ($p < 0.05$). **Conclusion:** Overall perceived service quality of nursing care among injured patients after surgery in 108 Military Central Hospital was very good.

Keywords: Satisfaction, injured patient, nursing care.

Ngày nhận bài: 22/11/2019, ngày chấp nhận đăng: 27/11/2019

Người phản hồi: Tạ Đức Chung, Email: ducchung108@gmail.com - Bệnh viện Trung ương Quân đội 108

1. Đặt vấn đề

Hàng năm có khoảng 5,8 triệu người chết, hơn 100 triệu người bị tàn tật do thương tích [7], [9]. Tại Việt Nam, tỷ suất mắc tai nạn thương tích dao động duy trì ở mức 7,2/100.000, tỷ suất tử vong bình quân chung là 12 [2]. Cùng với các bệnh viện tuyến trung ương, Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 phải nhận nhiều bệnh nhân chấn thương gồm cả quân nhân và nhân dân, do vậy nhu cầu chăm sóc sau chấn thương cũng ngày càng tăng. Tại Việt Nam, đã có nhiều nghiên cứu đánh giá chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của người bệnh, dựa trên cơ sở thang đo chất lượng dịch vụ (Service and quality - viết tắt là SERVQUAL) [3], [5], [4]. Tuy vậy hiện chưa có nghiên cứu nào đánh giá hài lòng người bệnh chấn thương sau phẫu thuật bằng thang đo này.

Nhằm đánh giá thực sự hài lòng của người bệnh chấn thương sau phẫu thuật tại Khoa Chấn thương chỉnh hình tổng hợp, Bệnh viện Trung ương Quân đội 108, qua đó tìm ra các giải pháp can thiệp kịp thời nhằm đáp ứng nhu cầu chăm sóc điều trị của người bệnh. Do vậy, chúng tôi tiến hành nghiên cứu với đề tài: “Đánh giá sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ chăm sóc sau phẫu thuật, tại Khoa Chấn thương - Chỉnh hình tổng hợp, Bệnh viện Trung ương Quân đội 108”. Nghiên cứu được tiến hành với mục tiêu sau: *Đo lường sự hài lòng của người bệnh về việc cung cấp dịch vụ chăm sóc sau phẫu thuật tại Bệnh viện Trung ương Quân đội 108, năm 2019. Xác định một số yếu tố liên quan đến hài lòng của người bệnh về việc cung cấp dịch vụ chăm sóc sau phẫu thuật tại Bệnh viện Trung ương Quân đội 108, năm 2019.*

2. Đối tượng và phương pháp

2.1. Đối tượng

Người bệnh (NB) sau khi điều trị nội trú.

Tiêu chuẩn lựa chọn: NB từ 18 tuổi trở lên; NB sau phẫu thuật tại Khoa Chấn thương chỉnh hình tổng hợp và đồng ý tham gia nghiên cứu.

3. Kết quả

Tiêu chuẩn loại trừ: NB nước ngoài, NB không có khả năng giao tiếp hoặc chuẩn bị chuyển viện.

Địa điểm và thời gian: Khoa Chấn thương chỉnh hình tổng hợp - Viện Chấn thương Chỉnh hình, Bệnh viện TWQĐ 108 từ tháng 01 đến tháng 6 năm 2019.

2.2. Phương pháp

Thiết kế nghiên cứu: Mô tả cắt ngang.

Cỡ mẫu

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

n: Cỡ mẫu cho bệnh nhân điều tra sự hài lòng.

$Z_{(1-\alpha/2)}$: Hệ số tin cậy với ngưỡng xác suất $\alpha = 95\%$ là 1,96.

d: Khoảng sai lệch 10%, $d = 0,1$.

$p=50\%=0,5$: Tỷ lệ giả định chất lượng và sự hài lòng người bệnh đạt 50%.

Thay vào công thức được $n = 96$, thực tế chúng tôi thu thập được 117 NB.

Tiêu chuẩn đánh giá: Phòng vấn sử dụng thang đo SERVQUAL gồm 22 câu, có điều chỉnh theo tình hình thực tế dịch vụ chăm sóc người bệnh chấn thương sau phẫu thuật tại Khoa Chấn thương - Chỉnh hình tổng hợp, Bệnh viện Trung ương Quân đội 108.

Thang SERVQUAL quá trình thiết kế có sự điều chỉnh theo các nội dung về chăm sóc sau phẫu thuật chấn thương chỉnh hình. Nhưng vẫn giữ các yêu cầu của thang đo theo mô hình lý thuyết SERVQUAL.

2.3. Xử lý số liệu

Số liệu nghiên cứu được nhập bằng phần mềm EPIDATA 3.1 và phân tích bằng phần mềm Stata 12.0.

Bảng 1. Độ tin cậy thang đo đánh giá hài lòng người bệnh

TT	5 khía cạnh thang đo SERVQUAL	Tương quan tổng biến	Hệ số tin cậy Cronbach's Alpha
----	-------------------------------	----------------------	--------------------------------

1	Sự tin tưởng	0,9285	0,9313
2	Khả năng đáp ứng	0,9307	0,9302
3	Sự bảo đảm	0,9505	0,9265
4	Sự cảm thông	0,9259	0,9356
5	Yếu tố hữu hình	0,8190	0,9507
Thang đo			0,9523

Cronbach's alpha là 0,9523, các hệ số tương quan tổng các biến quan sát trong thang đo đều > 0,4 và không có khía cạnh nào của thang đo bị loại bỏ.

Bảng 2. Sự tin tưởng của NB về chất lượng dịch vụ

Chỉ số	Mức hài lòng	Bình thường		Hài lòng/tốt		Rất hài lòng/tốt		Mean $\pm$ SD
		n	%	n	%	n	%	
Nhân viên y tế thực hiện đúng cam kết, hứa hẹn.		20	17,09	15	12,82	82	70,09	4,53 $\pm$ 0,77
Nhân viên y tế của khoa tư vấn tận tình, dễ hiểu, chân thành.		16	13,68	16	13,68	85	72,65	4,59 $\pm$ 0,72
Nhân viên y tế nhận ra đúng những nhu cầu của NB.		10	8,55	30	25,64	77	65,81	4,57 $\pm$ 0,65
Các kết quả chẩn đoán tại khoa luôn rõ ràng, chính xác.		24	20,51	16	13,68	77	65,81	4,45 $\pm$ 0,81
Nhân viên y tế tại khoa đã lưu ý không để xảy ra sai sót chuyên môn.		13	11,11	40	34,19	64	54,70	4,44 $\pm$ 0,69

Chỉ số có mức điểm cao nhất là nhân viên y tế (NVYT) của khoa tư vấn tận tình, dễ hiểu, chân thành cho NB với mức điểm $4,59 \pm 0,72$ và thấp nhất là chỉ số NVYT tại khoa đã lưu ý không để xảy ra sai sót chuyên môn nào cho NB mức điểm $4,44 \pm 0,69$ điểm.

Bảng 3. Khả năng đáp ứng nhu cầu NB

Chỉ số	Mức hài lòng	Bình thường		Hài lòng/tốt		Rất hài lòng/tốt		Mean $\pm$ SD
		n	%	n	%	n	%	
NVYT tiếp xúc và chăm sóc sau phẫu thuật cho người bệnh ngay khi có thể.		12	10,26	16	13,68	89	76,07	4,66 $\pm$ 0,66
NVYT luôn hồi đáp nhanh các yêu cầu, mong muốn của người bệnh.		17	14,53	16	13,68	84	71,79	4,57 $\pm$ 0,73
NVYT luôn giải thích, hướng dẫn, tư vấn rõ ràng về tình trạng sức khỏe và có biện pháp điều trị.		27	23,08	23	19,66	67	57,26	4,34 $\pm$ 0,83
Người bệnh có thể liên lạc, trao đổi, yêu cầu NVYT dễ dàng.		27	23,08	21	17,95	69	58,97	4,36 $\pm$ 0,84

Chỉ số có mức điểm cao nhất là NVYT tiếp xúc và thực hiện dịch vụ chăm sóc sau phẫu thuật cho NB ngay khi có thể mức điểm $4,66 \pm 0,66$ và thấp nhất là NVYT luôn giải thích, hướng dẫn, tư vấn rõ ràng về tình trạng sức khỏe và có biện pháp điều trị cho người bệnh với mức điểm $4,36 \pm 0,84$ điểm.

Bảng 4. Sự đảm bảo về chất lượng dịch vụ sau phẫu thuật

Chỉ số	Mức hài lòng	Bình thường		Hài lòng/tốt		Rất hài lòng/tốt		Mean $\pm$ SD
		n	%	n	%	n	%	
Cách cư xử của NVYT có tạo được sự tin tưởng đối với NB.		25	21,37	25	21,37	67	57,26	4,36 $\pm$ 0,81
NVYT tại khoa có luôn tỏ ra thân thiện, cởi mở, chia sẻ với NB.		21	17,95	15	12,82	81	69,23	4,51 $\pm$ 0,78
NB cảm thấy an toàn khi sử dụng dịch vụ chăm sóc sau phẫu thuật tại đây.		34	29,06	32	27,35	51	43,59	4,15 $\pm$ 0,84
NVYT tại khoa có đủ kiến thức, có chuyên môn.		25	21,37	46	39,32	46	39,32	4,18 $\pm$ 0,76

Chỉ số có mức điểm cao nhất là NVYT tại khoa có luôn tỏ ra thân thiện, cởi mở, chia sẻ với NB với 4,51 $\pm$ 0,78 điểm, chỉ số có mức điểm thấp nhất là NVYT tại khoa có đủ kiến thức, có chuyên môn để trả lời đúng các câu hỏi của NB với 4,18 $\pm$ 0,76 điểm.

Bảng 5. Mức độ cảm thông của NVYT

Chỉ số	Mức hài lòng	Bình thường		Hài lòng/tốt		Rất hài lòng/tốt		Mean $\pm$ SD
		n	%	n	%	n	%	
NVYT tại khoa luôn thể hiện sự quan tâm đến cá nhân mỗi NB.		24	20,51	13	11,11	80	68,38	4,48 $\pm$ 0,82
NB cảm nhận được sự thân thiện của NVYT đối với mình.		28	23,93	46	39,32	43	36,75	4,13 $\pm$ 0,77
NVYT hiểu được những nhu cầu đặc biệt và thông cảm với những khó khăn của người bệnh.		27	23,08	20	17,09	70	59,83	4,37 $\pm$ 0,84
NB cảm thấy NVYT thực sự mong muốn cho người bệnh mạnh khỏe.		32	27,35	32	27,35	53	45,30	4,18 $\pm$ 0,84
Thời gian thăm khám, điều trị thuận tiện, kịp thời và phù hợp.		29	24,79	48	41,03	40	34,19	4,09 $\pm$ 0,77

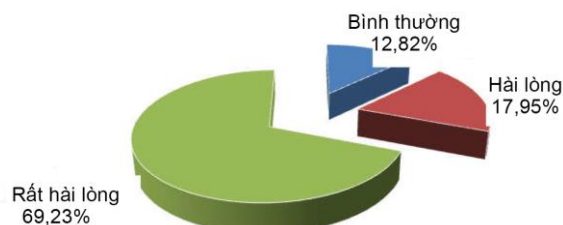
Chỉ số có mức điểm cao nhất là NVYT tại khoa luôn thể hiện sự quan tâm đến cá nhân mỗi NB với 4,48 $\pm$ 0,82 điểm và chỉ số có điểm thấp nhất là thời gian thăm khám, điều trị thuận tiện, kịp thời và phù hợp với nhu cầu của NB với 4,09 $\pm$ 0,77 điểm.

Bảng 6. Điểm về sự cảm nhận các chỉ số hữu hình

TT	Mức độ cảm nhận	Bình thường		Hài lòng/tốt		Rất hài lòng/tốt		Mean $\pm$ SD
		n	%	n	%	n	%	
1	Khoa có trang thiết bị hiện đại, tiên tiến.	0	0	25	21,37	92	78,63	4,78 $\pm$ 0,41
2	Máy móc, trang thiết bị, đồ dùng và phòng ốc của khoa luôn sạch sẽ, ngăn nắp.	0	0	15	12,82	102	87,18	4,87 $\pm$ 0,34
3	NVYT ăn mặc gọn gàng, sạch sẽ.	0	0	31	26,50	86	73,50	4,74 $\pm$ 0,44

4	Đầy đủ sách, tài liệu hướng dẫn, tư vấn liên quan đến vấn đề NB cần tìm hiểu.	0	0	19	16,24	98	83,76	$4,84 \pm 0,37$
---	---	---	---	----	-------	----	-------	-----------------

Chỉ số có mức điểm cao nhất là máy móc, trang thiết bị, đồ dùng và phòng ốc của khoa luôn sạch sẽ, ngăn nắp với $4,87 \pm 0,34$ điểm và chỉ số có mức điểm thấp nhất là nhân viên y tế ăn mặc gọn gàng, sạch sẽ với $4,74 \pm 0,44$ điểm.



Biểu đồ 1. Đánh giá chung về hài lòng NB

Đánh giá chung về hài lòng của NB có mức điểm $98,19 \pm 13,05$, điểm thấp nhất là 70 và cao nhất là 110. Không có trường hợp nào NB cảm nhận không hài lòng, đa số NB cảm nhận rất hài lòng (69,23%), trong khi tỷ lệ hài lòng chiếm 17,95%.

Bảng 7. Hồi quy đa biến xác định các yếu tố ảnh hưởng đến hài lòng của NB

Đặc điểm	Hệ số β	p	95% CI	
Giới tính nam	-3,29	0,010	-5,77	-0,80
< 60 tuổi	-0,89	0,561	-3,93	2,14
< phổ thông trung học	0,67	0,645	-2,20	3,53
Nghề nghiệp tự do	0,75	0,600	-2,08	3,58
Vết thương mô mềm	0,12	0,932	-2,69	2,93
Chờ phẫu thuật ≤ 24 giờ	-4,42	0,003	-7,36	-1,49
Phẫu thuật cấp cứu	1,55	0,380	-1,94	5,05
Tổn thương phối hợp	0,43	0,853	-4,20	5,06
Phẫu thuật đặc biệt, loại 1	-7,10	<0,001	-10,67	-3,54
Không chăm sóc đầy đủ trước phẫu thuật	-8,23	0,033	-15,78	-0,69
Không chăm sóc đầy đủ trong, sau phẫu thuật	3,01	0,140	-1,00	7,01
NB không hợp tác đầy đủ trong điều trị	-34,29	<0,001	-43,31	-25,27
Tiến triển bệnh chậm	-6,76	0,261	-18,62	5,10
Hoà nhập cuộc sống chậm	1,12	0,690	-4,42	6,65
Không có hướng dẫn ra viện	4,28	0,103	-0,88	9,44
Hệ số β_0	10,83	0,340	-11,56	33,22

Các yếu tố như giới tính, thời gian chờ phẫu thuật, loại phẫu thuật, điều dưỡng thực hiện chăm sóc tại khoa trước phẫu thuật, sự hợp tác đầy đủ của NB trong điều trị và điểm chất lượng có ảnh hưởng đến điểm hài lòng của NB ($p < 0,05$).

4. Bàn luận

Độ tin cậy của thang đo

Tương tự với kết quả nghiên cứu sử dụng thang đo đánh giá mức độ hài lòng của các tác

giả khác. Theo tác giả Trần Tú Anh (2018) tại Bệnh viện Phụ Sản Trung ương trong việc xây dựng thang đo đánh giá chất lượng dịch vụ sau mổ lấy thai, kết quả hệ số tương quan của tổng biến đều lớn hơn 0,4 và hệ số Cronbach's alpha của thang đo là 0,847, phân tích các nhân tố trên đều có hệ số Cronbach's Alpha > 0,6 [4]. Nghiên cứu của chúng tôi cũng tương tự Phạm Ngọc Hưng tại Bệnh viện Phụ sản Hà Nội, đánh giá chất lượng dịch vụ sàng lọc chẩn đoán trước sinh, kết quả hệ số Cronbach's alpha của kiểm định 0,928, hệ số Crobbach's alpha của các nhân tố sự tin tưởng là 0,668, khả năng đáp ứng là 0,643, sự đảm bảo là 0,928, sự cảm thông là 0,833, yếu tố hữu hình là 0,687 [3].

Sự tin tưởng của NB về chất lượng dịch vụ

Thực hiện đúng cam kết, hứa hẹn: Nghiên cứu của chúng tôi cao hơn Trần Tú Anh (2018) mức điểm là $4,2 \pm 0,7$ [4], cao hơn Phạm Ngọc Hưng (2017) mức điểm $3,9 \pm 0,8$, tỷ lệ mức độ tốt chiếm 59,6%, rất tốt chiếm 18,9% [3], cao hơn so với kết quả nghiên cứu tại Nigeria mức điểm $4,16 \pm 0,96$ [8]. NVYT tư vấn tận tình, dễ hiểu, chân thành: Thấp hơn Trần Tú Anh (2018) mức điểm $4,3 \pm 0,7$, cao hơn Phạm Ngọc Hưng (2017) mức điểm là $3,96 \pm 0,66$ [3]. NVYT nhận ra nhu cầu ngay từ lần đầu tiếp xúc: Tương tự Trần Tú Anh (2018) mức điểm $4,0 \pm 0,8$ [4], cao hơn Phạm Ngọc Hưng (2017) có mức điểm là $4,0 \pm 0,82$ [3], cao hơn nghiên cứu tại Nigeria, mức điểm $4,37 \pm 0,55$ [8]. Kết quả chẩn đoán rõ ràng, chính xác, tương tự với Trần Tú Anh (2018) mức điểm $4,4 \pm 0,6$ [4], cao hơn Phạm Ngọc Hưng mức điểm $4,05 \pm 0,64$ [3], thấp hơn Vũ Thị Tú Uyên tỷ lệ hài lòng với việc đáp ứng được nguyện vọng của khách hàng về kết quả khám bệnh chiếm tỷ lệ 98,25% [5]. NVYT không để sai sót về chuyên môn: Tương tự Trần Tú Anh (2018) mức điểm $4,4 \pm 0,6$ [4], kết quả tốt hơn Phạm Ngọc Hưng mức điểm là $4,26 \pm 0,6$ [3]. Điều này phản ánh thực tế bệnh viện là đơn vị kỹ thuật chuyên sâu về chấn thương chỉnh hình.

Khả năng đáp ứng nhu cầu NB

NVYT sẵn sàng giúp đỡ: Kết quả cao hơn Trần Tú Anh (2018) là $4,2 \pm 0,6$, tương tự Phạm Ngọc Hưng mức điểm là $4,26 \pm 0,61$ [3]. NVYT hồi đáp nhanh yêu cầu: Kết quả cao hơn Trần Tú Anh (2018) mức điểm $4,1 \pm 0,6$ [4], cao hơn Phạm Ngọc Hưng có mức điểm $4,25 \pm 0,6$ [3]. Dễ dàng trao đổi, liên lạc: Kết quả cao hơn Trần Tú Anh (2018) có mức điểm $4,0 \pm 0,7$ [4], cao hơn Phạm Ngọc Hưng, có mức điểm $3,81 \pm 0,78$ [3]. Lý giải kết quả cao hơn, vì bệnh viện đã không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ đáp ứng nhu cầu người bệnh.

Sự đảm bảo về chất lượng dịch vụ sau phẫu thuật

NVYT tạo sự tin tưởng: Cao hơn Trần Tú Anh (2018) mức điểm $4,2 \pm 0,6$ [4], so sánh Phạm Ngọc Hưng có mức điểm $4,31 \pm 0,64$ [3]. NVYT thân thiện, cởi mở: Cao hơn Trần Tú Anh (2018) có mức điểm $4,2 \pm 0,7$ [4], thấp hơn Phạm Ngọc Hưng tại Bệnh viện Phụ sản Hà Nội, có mức điểm $4,38 \pm 0,65$ [3]. Người bệnh cảm nhận an toàn: Thấp Trần Tú Anh (2018) mức điểm này là $4,4 \pm 0,6$ [4], thấp hơn Phạm Ngọc Hưng có mức điểm $4,37 \pm 0,6$ [3]. NVYT có kiến thức, chuyên môn: Thấp hơn Trần Tú Anh (2018) có mức điểm $4,3 \pm 0,6$ [4], so sánh Phạm Ngọc Hưng có mức điểm $4,35 \pm 0,63$ [3]. Kết quả nghiên cứu của chúng tôi cao hơn vì Bệnh viện TWQĐ 108 là đơn vị có nhiều chuyên gia đầu ngành, phương tiện kỹ thuật hiện đại trong điều trị chấn thương chỉnh hình.

Mức độ cảm thông của NVYT

NVYT thể hiện sự quan tâm đến mỗi cá nhân NB: Nghiên cứu của chúng tôi cao hơn Trần Tú Anh (2018) mức điểm $3,8 \pm 0,8$, cao hơn Phạm Ngọc Hưng có mức điểm $4,16 \pm 0,73$ [3], so sánh với Vũ Thị Tú Uyên có tỷ lệ khách hàng được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ mức độ hài lòng/rất hài lòng chiếm 98,25% [5]. Sự thân thiện của NVYT: Cao hơn Trần Tú Anh (2018) có mức điểm $4,1 \pm 0,7$ [4], thấp hơn Phạm Ngọc Hưng có mức điểm $4,18 \pm 0,71$ [3], theo Vũ Tú Uyên cho thấy NVYT có lời

nói, thái độ phục vụ làm bệnh nhân hài lòng chiếm 99,25% [5]. NVYT hiểu được những nhu cầu và thông cảm khó khăn NB: So sánh với Trần Tú Anh (2018) có mức điểm $3,9 \pm 0,8$ [4], thấp hơn Phạm Ngọc Hưng có mức điểm $4,16 \pm 0,67$ [3]. NVYT mong muốn NB an toàn, khoẻ mạnh: Tương tự với Trần Tú Anh (2018) có mức điểm $4,3 \pm 0,6$ [4], tương tự Phạm Ngọc Hưng có mức điểm $4,32 \pm 0,63$ [3]. Thời gian NVYT thăm khám, điều trị thuận tiện, kịp thời và phù hợp: Thấp hơn Trần Tú Anh (2019) với mức điểm $4,2 \pm 0,6$ [4], tương tự Phạm Ngọc Hưng có mức điểm $4,07 \pm 0,75$ [3]. Kết quả này có được là do Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 hàng năm luôn rà soát và yêu cầu thực hiện đầy đủ y đức của người thầy thuốc.

Sự cảm nhận các chỉ số hữu hình

Trang thiết bị hiện đại, tiên tiến: Cao hơn Trần Tú Anh (2018) có mức điểm $4,3 \pm 0,6$ [4], cao hơn Phạm Ngọc Hưng với mức điểm $4,14 \pm 0,69$ [3]. Máy móc, trang thiết bị, đồ dùng và phòng ốc sạch sẽ, ngăn nắp: Cao hơn Trần Tú Anh (2018) với mức điểm $4,3 \pm 0,7$ [4], so với Phạm Ngọc Hưng với mức điểm $4,12 \pm 0,76$ [3], so sánh Vũ Thị Tú Uyên hài lòng NB chiếm 96,5% với việc có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè, kín gió và ấm áp vào mùa đông [5]. NVYT ăn mặc gọn gàng, sạch sẽ: Cao hơn Trần Tú Anh (2018) có mức điểm $4,4 \pm 0,6$ [4], cao hơn Phạm Ngọc Hưng mức điểm $4,37 \pm 0,62$ [3]. Sách, tài liệu hướng dẫn tư vấn: Kết quả cao hơn Trần Tú Anh (2018) có mức điểm $3,7 \pm 0,9$ [4], thấp hơn của Phạm Ngọc Hưng có mức điểm là $4,15 \pm 0,83$ [3]. Trong những năm qua, được sự quan tâm của Đảng, Nhà nước, bệnh viện đã được đầu tư nâng cấp, nhiều trang thiết bị hiện đại đáp ứng nhu cầu NB.

Đánh giá chung về hài lòng NB

Thấp hơn khi so sánh với Cấn Mạnh Hùng (2018) trong đó đánh giá chung về sự hài lòng của người bệnh nội trú với việc sử dụng dịch vụ y tế cho kết quả, tỷ lệ người bệnh khối nội thấy hài lòng là 95,6% và khối ngoại là 91,2%, tỷ lệ hài lòng chung của cả nghiên cứu là 93,3% [1].

Tuy vậy, kết quả của chúng tôi cao hơn Tonio Schoenfelder và cộng sự 80% người bệnh hài lòng [6]. Sự khác biệt trên một phần do khác biệt ở thang đo và cách đánh giá giữa nghiên cứu của chúng tôi với các tác giả khác.

Phân tích hồi quy đa biến cho thấy các yếu tố: Giới tính, thời gian chờ phẫu thuật, loại phẫu thuật, điều dưỡng thực hiện chăm sóc tại khoa trước phẫu thuật, sự hợp tác đầy đủ của NB trong điều trị và điểm chất lượng có ảnh hưởng đến điểm hài lòng của NB ($p < 0,05$). Nghiên cứu cho thấy NB giới tính nam có nguy cơ điểm hài lòng giảm 3,29 điểm so với NB giới tính nữ (95% CI: -5,77 đến -0,80). NB chờ phẫu thuật ≤ 24 giờ có điểm hài lòng giảm 4,42 điểm so với NB phẫu thuật > 24 giờ (95% CI: -7,36 đến -1,49). NB phải phẫu thuật loại đặc biệt, loại 1 có điểm hài lòng giảm 7,10 điểm so với NB phải phẫu thuật loại ≥ 2 (95% CI: -10,67 đến -3,54). Điều dưỡng viên không thực hiện đầy đủ chăm sóc tại khoa trước phẫu thuật, điểm hài lòng của NB giảm 8,23 điểm so với việc điều dưỡng viên thực hiện đầy đủ chăm sóc sau tại khoa trước phẫu thuật (95% CI: -15,78 đến -0,69). NB không hợp tác đầy đủ trong quá trình điều trị điểm hài lòng giảm 34,29 điểm so với NB hợp tác đầy đủ (95% CI: -43,31 đến 25,72). Điểm chất lượng tăng 1 điểm thì điểm hài lòng tăng 1,32 điểm (95% CI: 1,11 đến 1,53).

5. Kết luận

Nghiên cứu cho thấy việc đánh giá chất lượng dịch vụ chăm sóc người bệnh chấn thương sau phẫu thuật tại Khoa Chấn thương - Chỉnh hình, Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 cho thấy thang đo SERVQUAL có độ tin cậy cao.

Tổng điểm của thang đo là $98,19 \pm 13,55$, điểm trung bình các lĩnh vực cho thấy sự cảm nhận dịch vụ là tốt. Kết quả cũng cho thấy giới tính, thời gian chờ phẫu thuật, loại phẫu thuật và chăm sóc không đầy đủ trước phẫu thuật ảnh hưởng lên điểm của thang đo.

Từ kết quả nghiên cứu cho thấy các chỉ số về đảm bảo chất lượng có mức điểm thấp nhất bao gồm (cư xử, thân thiện, NB cảm thấy an toàn, người bệnh cảm thấy NVYT có đủ kiến

thức chuyên môn). Do vậy cần tăng cường đào tạo về giao tiếp, ứng xử, kỹ năng truyền thông giáo dục sức khỏe cho điều dưỡng viên. Nhìn chung khi phục vụ người bệnh cần quan tâm đến người bệnh giới tính nam, thời gian chờ phẫu thuật hợp lý, loại phẫu thuật, chăm sóc đầy đủ trước phẫu thuật, sự hợp tác đầy đủ của NB trong điều trị.

Tài liệu tham khảo

1. Cấn Mạnh Hùng (2018) *Sự hài lòng và một số yếu tố liên quan của người bệnh đang điều trị nội trú tại Bệnh viện Quân Y 105 năm 2018*. Luận văn Thạc sỹ Y tế công cộng, Trường Đại học Thăng Long.
2. Nguyễn Dung và cộng sự (2010) *Đánh giá tình hình mắc và chết do tai nạn thương tích giai đoạn 2005-2008 tại 12 xã thuộc tỉnh Thừa Thiên Huế*. Tạp chí Y học thực hành số 699+700/2010.
3. Phạm Ngọc Hưng (2017) *Đánh giá của khách hàng về chất lượng dịch vụ sàng lọc chẩn đoán trước sinh tại Bệnh viện Phụ sản Hà Nội, năm 2017 và một số yếu tố ảnh hưởng*. Luận văn Thạc sỹ quản lý bệnh viện, Trường Đại học Y tế Công cộng, Hà Nội.
4. Trần Thị Tú Anh (2018) *Thực trạng thực hiện quy trình chăm sóc sản phụ, sơ sinh sau mổ lấy thai và đánh giá của người bệnh về chất lượng dịch vụ tại khoa Sản Bệnh lý - Bệnh viện Phụ sản Trung ương năm 2018*. Luận văn Thạc sỹ quản lý bệnh viện, Trường Đại học Y tế Công cộng.
5. Vũ Thị Tú Uyên (2017) *Nghiên cứu sự hài lòng của người chăm sóc trẻ và một số yếu tố ảnh hưởng tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Nhi Trung ương năm 2017*. Luận văn Thạc sỹ quản lý bệnh viện, Trường Đại học Y tế Công cộng.
6. Schoenfelder T, Klewer J, and Kugler J (2011) *Determinants of patient satisfaction: A study among 39 hospitals in an in-patient setting in Germany*. Int J Qual Health Care J Int Soc Qual Health Care 23(5): 503-509.
7. WHO (2014) *World health statistics*.
8. Ogunnowo BE, Olufunlayo TF, and Sule SS (2015) *Client perception of service quality at the outpatient clinics of a General hospital in Lagos, Nigeria*. Pan Afr Med J 22.
9. WHO (2008) *The global burden of disease*.