

Satisfaction Survey of Mothers With Children Visited Follow-up Clinic and Mothers with Hospitalized Children at the Pediatric Department of Hue University of Medicine and Pharmacy Hospital

Duong Thi Quynh Tram^{1*}, Nguyen Thi Minh Thanh²

¹*Hue University of Medicine and Pharmacy Hospital, No 41&51 Nguyen Hue, Vinh Ninh, Hue City, Thua Thien Hue, Vietnam*

²*Hue University of Medicine and Pharmacy, No 6 Ngo Quyen, Vinh Ninh, Hue City, Thua Thien Hue, Vietnam*

Received 15 February 2021

Revised 20 March 2021; Accepted 1 April 2021

Abstract

Background and objectives: Improving the quality of medical examination and treatment, adherence with the organizational principles, implementing quality management to put the patient at the center are important tasks of the hospital. All medical staff in the hospital is responsible for participating in quality management activities to renovate and perfect the health system towards fairness, efficiency and development to create favorable opportunities for all people to be protected, cared for and improve their health with increasing quality. Moreover, taking care of children's health is a very important task of the whole society. Therefore, this study was conducted with the following objectives: To assess the satisfaction level of mothers who bring their children to follow-up clinic and mothers whose children are hospitalized and related factors at the Pediatric Department, Hue University of Medicine and Pharmacy Hospital.

Methods: A cross-sectional descriptive research method study was conducted on 72 mothers whose children visited the follow-up clinic and 72 mothers whose children were inpatient at the Pediatrics Department, Hue University of Medicine and Pharmacy Hospital during February 2020 to October 2020. Data were collected by questioning the survey toolkit, re-evaluating the reliability of the two sets of questions with Cronbach alpha index of 0.93 and 0.94, respectively. Analysis was done by using SPSS 20.

Results: Mothers who brought their children to the follow-up clinic and mothers whose children were inpatient at the Pediatric Department, Hospital of Hue University of Medicine and Pharmacy had a high level of satisfaction about "accessibility" to all signs,

* Corresponding author.

E-mail address: duongquynhtram2212@gmail.com

<https://doi.org/10.47973/jprp.v5i2.312>

guidelines and instructions; “transparency of information and medical examination and treatment procedures”; “facilities to serve patients”; “attitudes and professional competence of medical staff”; hospital’s “service delivery results”; There was a correlation between religion and mothers’ satisfaction with service delivery results (with $p < 0.05$); a correlation between marital status and mothers’ satisfaction with facilities (with $p < 0.05$); a correlation between education level and mothers’ satisfaction about accessibility (with $p < 0.05$) and there was a relationship between education level and mothers’ satisfaction about information transparency and procedures for medical examination and treatment (with $p < 0.05$).

Conclusion: The satisfaction of the patient and patient’s family is one of very important indicators to evaluate the quality of the hospital. Therefore, each hospital should have a plan to increase the satisfaction level of the patient and patient’s family to create a higher value of the hospital.

Keywords: satisfaction, mother.

Khảo sát sự hài lòng của các bà mẹ có con đến khám tại phòng tái khám và các bà mẹ có con nằm điều trị nội trú tại khoa Nhi Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Huế

Dương Thị Quỳnh Trâm^{1*}, Nguyễn Thị Minh Thành²

¹Bệnh viện Đại học Y Dược Huế, Số 41&51 Nguyễn Huệ, Vinh Ninh, thành phố Huế, Thừa Thiên Huế, Việt Nam

²Trường Đại học Y Dược Huế, Số 6 Ngô Quyền, Phường Vinh Ninh, thành phố Huế, Thừa Thiên Huế, Việt Nam

Nhận ngày 15 tháng 2 năm 2021

Chỉnh sửa ngày 20 tháng 3 năm 2021; Chấp nhận đăng ngày 01 tháng 4 năm 2021

Tóm tắt

Đặt vấn đề và mục tiêu: Cải tiến chất lượng khám chữa bệnh (KCB) tuân thủ nguyên tắc tổ chức, thực hiện quản lý chất lượng là lấy người bệnh (NB) làm trung tâm, là nhiệm vụ trọng tâm, xuyên suốt của bệnh viện (BV). Tất cả nhân viên y tế (NVYT) trong BV có trách nhiệm tham gia hoạt động quản lý chất lượng nhằm đổi mới và hoàn thiện hệ thống y tế theo hướng công bằng, hiệu quả và phát triển, tạo cơ hội thuận lợi cho mọi người dân được bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe với chất lượng ngày càng cao. Hơn nữa, chăm sóc sức khỏe trẻ em là nhiệm vụ hết sức quan trọng của toàn bộ xã hội. Vì vậy, nghiên cứu này thực hiện với mục tiêu: Đánh giá mức độ hài lòng của các bà mẹ đưa con đến khám tại phòng tái khám và các bà mẹ có con nằm điều trị nội trú và các yếu tố liên quan tại khoa nhi Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Huế.

Phương pháp: Nghiên cứu được tiến hành trên 72 bà mẹ có con đến khám tại phòng tái khám và 72 bà mẹ có con nằm điều trị nội trú tại khoa Nhi, Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Huế trong thời gian tháng 2 năm 2020 đến tháng 10 năm 2020. Phương pháp nghiên cứu mô tả cắt ngang. Thu thập số bằng phát vấn bộ công cụ khảo sát, đánh giá lại mức độ tin cậy của hai bộ câu hỏi với chỉ số Cronbach alpha lần lượt là 0,93 và 0,94. Phân tích bằng phần mềm SPSS 20.

Kết quả: Các bà mẹ đưa con đến khám tại phòng tái khám và các bà mẹ có con nằm điều trị nội trú tại khoa Nhi, Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Huế có mức độ hài lòng cao về “Khả năng tiếp cận” với tất cả các biến báo, chỉ dẫn, hướng dẫn; về “sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị”; “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh”; “thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế”; “kết quả cung cấp dịch vụ” của bệnh viện; có mối liên quan giữa tôn giáo và sự hài lòng của bà mẹ về kết quả cung cấp dịch vụ (với $p < 0,05$)

* Tác giả liên hệ

E-mail address: duongquynhtram2212@gmail.com

và có mối liên quan giữa tình trạng hôn nhân và sự hài lòng của bà mẹ về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (với $p < 0,05$); có mối liên quan giữa trình độ học vấn và sự hài lòng của bà mẹ về khả năng tiếp cận (với $p < 0,05$) và có mối liên quan giữa trình độ học vấn và sự hài lòng của bà mẹ về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (với $p < 0,05$).

Kết luận: Sự hài lòng của người bệnh và người nhà bệnh nhân là một trong những chỉ số rất quan trọng để đánh giá chất lượng của bệnh viện. Chính vì vậy, mỗi bệnh viện nên có kế hoạch nâng cao mức độ của bệnh nhân và người nhà bệnh nhân để tạo lên giá trị cao hơn của bệnh viện.

Từ khóa: sự hài lòng, bà mẹ.

I. Đặt vấn đề

Theo Tổ chức Y tế thế giới (WHO) chất lượng dịch vụ y tế tác động đến sự hài lòng của người bệnh (NB). Ngược lại sự hài lòng của người bệnh có thể đánh giá được hiệu quả của dịch vụ do Bệnh viện cung cấp. Nâng cao chất lượng khám chữa bệnh (KCB) là yêu cầu cấp thiết đặt ra cho các cơ sở KCB đồng thời cũng là niềm mong đợi của người bệnh. Với tình hình thực tế như hiện nay, giá dịch vụ y tế tăng nhưng chất lượng BV chưa tương xứng, nhiều BV xuống cấp. Thái độ nhân viên y tế chưa tận tình chu đáo, thủ tục KCB còn rườm rà. Bởi vậy cải thiện chất lượng KCB, tăng cường ứng dụng những tiến bộ khoa học kỹ thuật mới là nhu cầu cấp thiết và cũng là tiêu chí để đánh giá sự hài lòng của người bệnh và người nhà đối với bệnh viện, cũng như đánh giá chất lượng BV [2].

Sự hài lòng của khách hàng (KH) là mục đích chính của công tác quản lý chất lượng BV. Cải tiến chất lượng KCB tuân thủ nguyên tắc tổ chức, thực hiện quản lý chất lượng là lấy người bệnh làm trung tâm, là nhiệm vụ trọng tâm, xuyên suốt của BV, được tiến hành thường xuyên, liên tục và ổn định dựa trên cơ sở pháp luật, cơ sở khoa học với các bằng chứng cụ thể và đáp ứng nhu cầu thực tiễn, nâng cao chất lượng của BV nhằm thỏa mãn mong đợi của NB. Tất cả nhân viên y tế trong BV có trách nhiệm tham gia hoạt động

quản lý chất lượng. Quan điểm của Đảng ta về chăm sóc sức khỏe (CSSK) cho nhân dân cụ thể là: Sức khỏe là vốn quý nhất của mỗi con người và của toàn xã hội. Bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe nhân dân là hoạt động nhân đạo, trực tiếp bảo đảm nguồn nhân lực cho sự nghiệp xây dựng và bảo vệ Tổ quốc, là một trong những chính sách ưu tiên hàng đầu của Đảng và Nhà nước. Đổi mới và hoàn thiện hệ thống y tế theo hướng công bằng, hiệu quả và phát triển, nhằm tạo cơ hội thuận lợi cho mọi người dân được bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe với chất lượng ngày càng cao, phù hợp với sự phát triển kinh tế - xã hội của đất nước. Hơn nữa: “Trẻ em hôm nay, thế giới ngày mai”, chăm sóc sức khỏe trẻ em là nhiệm vụ hết sức quan trọng của toàn bộ xã hội. Bộ Y tế (BYT) đã triển khai xác định và công bố chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính; chỉ số hài lòng về chất lượng y tế công. Nhằm hạn chế những tồn tại, bất cập, một số vi phạm đạo đức ngành y đã gây bức xúc trong xã hội, làm ảnh hưởng đến danh dự, uy tín và giảm niềm tin của NB đối với thầy thuốc... với BV [3], [5].

Bệnh viện Đại học Y Dược Huế được thành lập vào năm 2002, quy mô ban đầu chỉ 200 giường, đến nay đã trở thành Bệnh viện công lập hạng I với gần 700 giường. Bệnh viện hiện có đầy đủ các chuyên khoa lâm sàng và cận

lâm sàng. Nhiệm vụ của Bệnh viện là KCB, bảo vệ chăm sóc sức khỏe cho người dân tỉnh Thừa Thiên Huế nói riêng và của Miền Trung – Tây Nguyên nói chung. Chính vì vậy, chất lượng công tác KCB đóng vai trò hết sức quan trọng trong việc chăm sóc sức khỏe nhân dân. Cải thiện chất lượng KCB bằng cách nâng cao sự hài lòng của người bệnh và thân nhân là một trong những nhiệm vụ cấp thiết của Bệnh viện. Đối với bệnh nhi, người thân đóng vai trò quyết định đến lựa chọn dịch vụ khám chữa bệnh cho bệnh nhi. Để có những số liệu cụ thể về sự hài lòng của thân nhân bệnh nhi, từ đó có những kế hoạch để cải thiện sự hài lòng của người nhà bệnh nhi. Chúng tôi tiến hành đề tài nghiên cứu **“Khảo sát sự hài lòng của các bà mẹ có con đến khám tại phòng khám tái khám và các bà mẹ có con nằm điều trị nội trú tại khoa Nhi Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Huế”** với hai mục tiêu chính sau:

- Đánh giá mức độ hài lòng của các bà mẹ đưa con đến khám tại phòng tái khám và các bà mẹ có con nằm điều trị nội trú tại khoa Nhi Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Huế.

- Xác định các yếu tố liên quan đến sự hài lòng của các bà mẹ đưa con đến khám tại phòng tái khám và các bà mẹ có con nằm điều trị nội trú tại khoa Nhi Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Huế.

II. Đối tượng và phương pháp nghiên cứu

2.1. Thiết kế nghiên cứu:

Nghiên cứu mô tả cắt ngang.

2.2. Phương pháp nghiên cứu:

Phương pháp nghiên cứu định lượng.

2.3. Đối tượng nghiên cứu:

Các bà mẹ có con đến khám tại phòng tái khám và điều trị nội trú tại Khoa Nhi Tổng hợp - Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Huế.

Tiêu chuẩn chọn mẫu: Các bà mẹ có con đến khám tại phòng tái khám và điều trị nội trú tại khoa Nhi Tổng hợp, có mặt tại thời điểm nghiên cứu và đồng ý tham gia nghiên cứu.

2.4. Thời gian và địa điểm nghiên cứu:

Từ tháng 2 năm 2020 đến tháng 10 năm 2020, tại khoa Nhi Tổng hợp - Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Huế.

2.5. Công cụ nghiên cứu:

Bộ câu hỏi được thiết kế bởi nhóm nghiên cứu, dựa trên quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28 tháng 8 năm 2019 [3] về việc ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế. Được đánh giá lại mức độ tin cậy của bộ câu hỏi cho các bà mẹ có con đến khám tại phòng tái khám với chỉ số Cronbach alpha là 0,93 và mức độ tin cậy của bộ câu hỏi bà mẹ có con nằm điều trị nội trú với chỉ số Cronbach alpha là 0,94.

2.6. Cỡ mẫu và phương pháp chọn mẫu

Sử dụng phương pháp nghiên cứu mô tả cắt ngang, với phương pháp chọn mẫu toàn bộ 72 bà mẹ có con đến tái khám và 72 bà mẹ có con đang điều trị tại khoa Nhi Tổng hợp - BVĐHYD. Nghiên cứu sử dụng bộ công cụ điều tra được thiết kế sẵn để thu thập số liệu.

2.7. Xử lý số liệu

Số liệu định lượng được phân tích bằng phần mềm SPSS 18 với các phép toán: Các thống kê mô tả (nhóm tuổi, TĐHV của bà mẹ, nghề nghiệp,...) được đo lường bằng tần số, tỷ lệ % và giá trị trung bình. Phép kiểm định Chi-square X^2 ở mức ý nghĩa 0,05 được sử dụng để xác định mối liên quan của một vài yếu tố đến sự hài lòng của bà mẹ.

III. Kết quả

3.1. Đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu

Bảng 1. Phân bố theo nơi ở hiện tại

Nơi ở hiện tại	Ngoại trú		Nội trú	
	Số lượng	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %
Nông thôn	40	55,6	33	45,8
Miền núi	7	9,7	12	16,7
Vùng biển	4	5,6	2	2,8
Thành phố	21	29,2	25	34,7
Tổng	72	100	72	100

Nhận xét: Tỷ lệ bà mẹ ở nông thôn chiếm tỷ lệ cao nhất, đối với bà mẹ tới tái khám chiếm 55,6% và đối với bà mẹ có con nằm viện chiếm 45,8%.

Bảng 2. Phân bố theo dân tộc

Dân tộc	Ngoại trú		Nội trú	
	Số lượng	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %
Kinh	68	94,4	69	95,8
Thiểu số	4	5,6	3	4,2
Tổng	72	100	72	100

Nhận xét: Tỷ lệ các bà mẹ dân tộc kinh chiếm tỷ lệ cao nhất, đối với bà mẹ có con tới tái khám chiếm 94,4% và đối với bà mẹ có con nằm viện chiếm tỷ lệ 95,8%.

Bảng 3. Phân bố theo tôn giáo

Tôn giáo	Ngoại trú		Nội trú	
	Số lượng	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %
Có	12	16,7	13	18,1
Không	60	83,3	59	81,9
Tổng	72	100	72	100

Nhận xét: Đa số các bà mẹ không theo tôn giáo chiếm 83,3% đối với bà mẹ đưa con tới tái khám và 81,9% các bà mẹ có con điều trị nội trú.

Bảng 4. Phân bố theo học vấn

Trình độ học vấn của mẹ	Ngoại trú		Nội trú	
	Số lượng	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %
Tiểu học	12	16,7	7	9,7
Trung học cơ sở	25	34,7	19	26,4
Trung học phổ thông	24	33,3	30	41,7
Cao đẳng/Đại học	10	13,9	14	19,4

Trình độ học vấn của mẹ	Ngoại trú		Nội trú	
	Số lượng	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %
Sau đại học	1	1,4	2	2,8
Tổng	72	100	72	100

Nhận xét: Tỷ lệ các bà mẹ có trình độ cao đẳng/đại học là 13,9% đối với bà mẹ đưa con tới tái khám và 19,4% đối với bà mẹ có con nằm viện.

Bảng 5. Phân bố theo nghề nghiệp

Nghề nghiệp của mẹ	Ngoại trú		Nội trú	
	Số lượng	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %
Cán bộ, nhân viên nhà nước	4	5,6	8	11,1
Công nhân	23	31,9	24	33,3
Nông dân	8	11,1	9	12,5
Buôn bán	13	18,1	8	11,1
Nội trợ	20	27,8	16	22,2
Người làm thuê	4	5,6	7	9,7
Tổng	72	100	72	100

Nhận xét: Tỷ lệ bà mẹ là cán bộ, nhân viên nhà nước chiếm 5,6% đối với bà mẹ đưa con tới tái khám và 11,1% đối với bà mẹ có con điều trị nội trú.

Bảng 6. Phân bố theo điều kiện kinh tế

Điều kiện kinh tế gia đình	Ngoại trú		Nội trú	
	Số lượng	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %
Hộ nghèo	5	6,9	6	8,3
Hộ cận nghèo	3	4,2	5	6,9
Trung bình trở lên	64	88,9	61	84,7
Tổng	72	100	72	100

Nhận xét: Tỷ lệ kinh tế gia đình từ trung bình trở lên chiếm 88,9% đối với bà mẹ có con tới tái khám và 84,7% đối với bà mẹ có con nằm viện.

Bảng 7. Phân bố theo tình trạng hôn nhân

Tình trạng hôn nhân	Ngoại trú		Nội trú	
	Số lượng	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %
Kết hôn	68	94,4	70	97,2
Ly hôn/ly thân	4	5,6	2	2,8
Tổng	72	100	72	100

Nhận xét: Tỷ lệ bà mẹ kết hôn chiếm 94,4% đối với bà mẹ có con tới tái khám và chiếm 97,2% đối với bà mẹ có con điều trị nội trú.

Bảng 8. Cân nặng của trẻ lúc sinh

Cân nặng của trẻ lúc sinh	Ngoại trú		Nội trú	
	Số lượng	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %
Dưới 2500gr	9	12,5	4	5,6
Từ 2500gr đến 4000gr	58	80,6	65	90,3
Trên 4000gr	5	6,9	3	4,2
Tổng	72	100	72	100

Nhận xét: Tỷ lệ trẻ sinh ra có cân nặng đúng chuẩn chiếm tỷ lệ 80,6% đối với bà mẹ đưa con tới tái khám và chiếm 90,3% đối với bà mẹ có con điều trị nội trú.

3.2. Mức độ hài lòng trong việc sử dụng dịch vụ y tế tại khoa Nhi Tổng hợp -BVĐHYD Huế.

Bảng 9. Mức độ hài lòng trong việc sử dụng dịch vụ y tế

Các yếu tố của dịch vụ y tế	Ngoại trú		Nội trú	
	Điểm trung bình (Mean)	Độ lệch chuẩn (SD)	Điểm trung bình (Mean)	Độ lệch chuẩn (SD)
Khả năng tiếp cận	4,19	0,57	4,24	0,46
Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,34	0,51	4,27	0,60
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,26	0,54	3,99	0,56
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,54	0,46	4,29	0,51
Kết quả cung cấp dịch vụ	4,40	0,49	4,22	0,53

Nhận xét: Bệnh viện ĐHYD có sự tiếp cận rõ ràng, minh bạch thông tin, thủ tục khám bệnh, điều trị, cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh, thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế, kết quả cung cấp dịch vụ của các bà mẹ có con đến tái khám tại khoa Nhi để tìm với điểm trung bình mức độ hài lòng cao từ 4,19 trở lên (0-5); và đối với các bà mẹ có con điều trị nội trú tại khoa Nhi với điểm trung bình mức độ hài lòng khá cao từ 3,99 trở lên (0-5).

3.3. Các yếu tố liên quan đến sự hài lòng của các bà mẹ đưa con đến tái khám và điều trị tại khoa Nhi Tổng hợp - Bệnh viện Đại học Y Dược.

3.3.1. Các yếu tố liên quan đến sự hài lòng của các bà mẹ đưa con đến tái khám tại khoa Nhi Tổng hợp - Bệnh viện Đại học Y Dược.

Các yếu tố liên quan	Sự hài lòng bà mẹ về Khả năng tiếp cận	Sự hài lòng bà mẹ về Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	Sự hài lòng bà mẹ về Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	Sự hài lòng bà mẹ về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	Sự hài lòng bà mẹ về kết quả cung cấp dịch vụ
Tuổi của mẹ	-	-	-	-	-
Tôn giáo	-	-	-	-	0,02
Dân tộc	-	-	-	-	-
Nơi ở hiện tại	-	-	-	-	-
Trình độ học vấn	-	-	-	-	-
Tình trạng kinh tế gia đình	-	-	-	-	-
Tình trạng hôn nhân	-	-	0,00	-	-
Nghề nghiệp của bà mẹ	-	-	-	-	-

Nhận xét: Qua nghiên cứu kết quả nhận thấy rằng có mối liên quan giữa tôn giáo và sự hài lòng của bà mẹ về kết quả cung cấp dịch vụ (với $p < 0,05$) và có mối liên quan giữa tình trạng hôn nhân và sự hài lòng của bà mẹ về Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (với $p < 0,05$).

3.3.2. Các yếu tố liên quan đến sự hài lòng của các bà mẹ có con điều trị tại khoa Nhi Tổng Hợp - Bệnh viện Đại học Y Dược.

Các yếu tố liên quan	Sự hài lòng bà mẹ về Khả năng tiếp cận	Sự hài lòng bà mẹ về Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	Sự hài lòng bà mẹ về Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	Sự hài lòng bà mẹ về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	Sự hài lòng bà mẹ về kết quả cung cấp dịch vụ
Tuổi của mẹ	-	-	-	-	-
Tôn giáo	-	-	-	-	-
Dân tộc	-	-	-	-	-
Nơi ở hiện tại	-	-	-	-	-
Trình độ học vấn	0,049	0,049	-	-	-
Tình trạng kinh tế gia đình	-	-	-	-	-
Tình trạng hôn nhân	-	-	-	-	-
Nghề nghiệp của bà mẹ	-	-	-	-	-

Nhận xét: Qua nghiên cứu kết quả nhận thấy rằng có mối liên quan giữa trình độ học vấn và sự hài lòng của bà mẹ về khả năng tiếp cận (với $p < 0,05$) và có mối liên quan giữa trình độ học vấn và sự hài lòng của bà mẹ về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (với $p < 0,05$).

IV. Bàn luận

4.1. Mức độ hài lòng của các bà mẹ đưa con đến khám tại phòng khám Nhi - Bệnh viện Đại học Y Dược.

Các bà mẹ đưa con đến khám tại phòng tái khám, Bệnh viện Đại học Y Dược Huế có mức độ hài lòng cao về “Khả năng tiếp cận” với tất cả các biên báo, chỉ dẫn, hướng dẫn của bệnh viện với điểm số trung bình là 4,19/5. Đối với sự hài lòng của các bà mẹ về “Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị” của bệnh viện có điểm số trung bình đạt 4,34/5. Đối với sự hài lòng của các bà mẹ về “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh” của bệnh viện có điểm số trung bình 4,26/5. Các bà mẹ có sự hài lòng về “Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế” có điểm số trung bình 4,54/5. Các bà mẹ hài lòng cao về “Kết quả cung cấp dịch vụ” của bệnh viện với điểm trung bình 4,40/5.

Các bà mẹ có con nằm điều trị nội trú tại khoa Nhi, Bệnh viện Đại học Y Dược Huế có mức độ hài lòng cao về “Khả năng tiếp cận” với tất cả các biên báo, chỉ dẫn, hướng dẫn của bệnh viện với điểm số trung bình là 4,24/5. Đối với sự hài lòng của các bà mẹ về “Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị” của bệnh viện có điểm số trung bình đạt 4,27/5. Đối với sự hài lòng của các bà mẹ về “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh” của bệnh viện có điểm số trung bình 3,99/5. Các bà mẹ có sự hài lòng về “Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế” có điểm số trung bình 4,29/5. Các bà mẹ hài lòng cao về “Kết quả cung cấp dịch vụ” của bệnh viện với điểm trung bình 4,22/5.

Qua kết quả nghiên cứu cho thấy các bà mẹ có sự tin tưởng cao về mọi mặt đối với Bệnh viện Đại học Y Dược Huế. Điều này

chúng tỏ được sự phát triển và ngày càng đổi mới nhằm nâng cao chất lượng khám chữa bệnh của bệnh viện thể hiện ở tất cả các mặt: năng lực chuyên môn của đội ngũ nhân viên y tế, thái độ chuẩn mực đối với người bệnh và người nhà người bệnh, các trang thiết bị y tế đáp ứng đủ yêu cầu, cơ sở vật chất, trả kết quả dịch vụ, nguyện vọng của các bà mẹ đều thích đưa con đến khám tại Bệnh viện Đại học Y Dược Huế. Điều này cũng đúng với thực tế hiện tại. Bệnh viện Đại học Y Dược Huế là bệnh viện quy tụ nhiều giáo sư đầu ngành từ trường Đại học Y Dược Huế, là các giáo sư đầu ngành của nhiều lĩnh vực của khu vực cũng như trên cả nước. Các nhân viên y tế ở đây thường xuyên được đào tạo liên tục, cập nhật kiến thức liên tục từ các khóa CME do bệnh viện cũng như do trường ĐHYD Huế tổ chức. Kết quả của chúng tôi cùng tương đồng với tác giả Nguyễn Thị Bo (2018) tại Bệnh viện Đa khoa Trung tâm Tiền Giang [1], các bà mẹ cũng hài lòng cao các biên báo chỉ dẫn, thái độ phục vụ của nhân viên y tế. Điều này cũng là điều mong muốn của tất cả các bệnh viện tại Việt Nam và cũng như các hướng dẫn của bộ y tế.

4.2. Các yếu tố liên quan đến sự hài lòng của các bà mẹ đưa con đến khám tại phòng tái khám Nhi Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Huế.

Qua kết quả nghiên cứu cho thấy rằng có mối liên quan giữa: tôn giáo và sự hài lòng bà mẹ về kết quả cung cấp dịch vụ (với $p < 0,05$). Bà mẹ có con đến khám tại phòng tái khám Nhi có cả dân tộc kinh hoặc dân tộc thiểu số. Nên khi cung cấp các dịch vụ, nhân viên y tế nên có lời giải thích rõ ràng để tránh việc làm giảm sự hài lòng trong việc cung cấp dịch vụ. Hơn nữa, ngành y tế của chúng ta chăm sóc sức khỏe cho toàn dân. Vì vậy, mỗi nhân viên y tế cần linh hoạt hơn trong việc cung cấp dịch

vụ khám chữa bệnh để có thể phù hợp đối với người bệnh và người nhà bệnh nhân đầy đủ các dân tộc. Mặt khác, mỗi bà mẹ có dân tộc khác nhau sẽ dẫn đến mức độ hiểu biết và thu nhận kiến thức cũng sẽ khác nhau, do có thể bất đồng ngôn ngữ. Biết được vấn đề này của bà mẹ, nhân viên y tế sẽ biết cách giải thích, trình bày về các vấn đề điều trị, chăm sóc đối với từng bà mẹ khác nhau. Điều này sẽ nâng cao chỉ số hài lòng của các bà mẹ có con đến khám tại phòng tái khám. Từ những kết quả nghiên cứu có được, mỗi nhân viên y tế cần có sự hiểu biết về đặc điểm dân tộc, để từ đó đem lại hiệu quả cao nhất trong việc khám chữa bệnh. Kết quả của chúng tôi cũng tương đồng với tác giả Bùi Thị Thu Hương tại Bệnh viện Đa khoa huyện Tiên Du, Bắc Ninh [5] và tương đồng kết quả này cũng tương đồng với tác giả Đinh Ngọc Thành và cộng sự tại Bệnh viện đa khoa Trung ương Thái Nguyên [7].

Qua kết quả nghiên cứu cho thấy rằng có mối liên quan giữa: tình trạng hôn nhân và sự hài lòng bà mẹ về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (với $p < 0,05$). Tình trạng hôn nhân của mỗi bà mẹ ít nhiều cũng ảnh hưởng đến tình trạng kinh tế để chăm sóc trẻ, do đó ít nhiều cũng ảnh hưởng đến cảm nhận của bà mẹ đối với cơ sở vật chất của bệnh viện. Nên, cũng có thể ảnh hưởng đến sự không hài lòng về cơ sở vật chất của bệnh viện. Kết quả của chúng tôi cũng khá tương tự với tác giả Bùi Thị Dương Vân tại Bệnh viện Phổi trung ương (2011)[8] và Trần Thị Hà Giang tại Bệnh viện Da liễu Trung ương [4].

4.3. Các yếu tố liên quan đến sự hài lòng của các bà mẹ có con nằm điều trị nội trú tại khoa Nhi Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Huế.

Qua kết quả nghiên cứu cho thấy rằng có mối liên quan giữa: trình độ học vấn của mẹ và sự hài lòng của bà mẹ về khả năng tiếp cận

(với $p < 0,05$) và kết quả cũng tìm thấy có mối liên quan giữa: trình độ học vấn của mẹ và sự hài lòng bà mẹ về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (với $p < 0,05$). Mỗi bà mẹ có thể có các trình độ học vấn khác nhau, điều này dẫn đến mức độ hiểu biết và thu nhận kiến thức cũng sẽ khác nhau. Biết được trình độ học vấn của bà mẹ, nhân viên y tế sẽ biết cách giải thích, trình bày về các vấn đề điều trị, chăm sóc đối với từng bà mẹ khác nhau. Điều này sẽ nâng cao không những nâng cao hiệu quả tuân thủ chế độ điều trị và chăm sóc cho người bệnh từ các bà mẹ mà còn nâng cao hiệu quả tương tác của nhân viên y tế và bà mẹ. Từ những kết quả nghiên cứu có được, mỗi nhân viên y tế cần có nhiều kỹ năng mềm để biết được trình độ học vấn của mỗi bà mẹ. Từ đó cần có thái độ, tâm lý hơn đối với bà mẹ nhằm đạt được hiệu quả cuối cùng là nâng cao chất lượng khám chữa bệnh. Kết quả của chúng tôi cũng tương đồng với tác giả Bùi Thị Thu Hương tại Bệnh viện Đa khoa huyện Tiên Du, Bắc Ninh [5]. Và kết quả của chúng tôi cũng tương tự với Nguyễn Văn Phi và cộng sự năm 2015 [6].

V. Kết luận

Kết quả nghiên cứu cho thấy các bà mẹ có sự tin tưởng cao về mọi mặt đối với Bệnh viện Đại học Y Dược Huế.

- Có mối liên quan giữa: tôn giáo và sự hài lòng bà mẹ về kết quả cung cấp dịch vụ (với $p < 0,05$). Qua kết quả nghiên cứu cho thấy rằng có mối liên quan giữa: tình trạng hôn nhân và sự hài lòng bà mẹ về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (với $p < 0,05$).

- Có mối liên quan giữa: trình độ học vấn của mẹ và sự hài lòng của bà mẹ về khả năng tiếp cận (với $p < 0,05$) và kết quả cũng tìm thấy có mối liên quan giữa: trình độ học vấn

của mẹ và sự hài lòng bà mẹ về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (với $p < 0,05$).

Do vậy, sự hài lòng của người bệnh và người nhà bệnh nhân là một trong những chỉ số rất quan trọng để đánh giá chất lượng của bệnh viện. Vì vậy, mỗi bệnh viện nên có kế hoạch nâng cao mức độ của bệnh nhân và người nhà bệnh nhân để tạo lên giá trị cao hơn của bệnh viện.

Tài liệu tham khảo

- [1] Bo NT, Uc NT. Survey on satisfaction of children's relatives at the pediatric clinic, Tien Giang Central General Hospital in 2018. <https://benhvientien giang.vn/documents/1921334/11515698/1%C4%90D+BO+%28NHI%29.pdf/3086bc5e-079f-4836-970b-ef3128749de4>. (In Vietnamese)
- [2] Ministry of Health. Principles of hospital management, Medical Publishing House 2009:1-5. (In Vietnamese)
- [3] Ministry of Health. Decision 3869/QĐ-BYT Promulgating forms and guidelines for surveying patient and medical staff satisfaction. (In Vietnamese)
- [4] Giang TTH. Evaluation of patient satisfaction about medical examination and treatment services at the Outpatient Clinic of the National Hospital of Dermatology in 2011. Thesis on hospital management, University of Public Health 2011. (In Vietnamese)
- [5] Huong BTT. Evaluation of patient satisfaction about the quality of medical examination and treatment services at Outpatient Clinic, Duy Tien District General Hospital, Bac Ninh province, 2009. Thesis on public health, University of Public Health 2009 (In Vietnamese).
- [6] Phi NT et al. Evaluation of the satisfaction of patients who come for medical examination and treatment at Cau Dien General Clinic, Tu Liem District Medical Center, Hanoi. Journal of Preventive Medicine 2015; 4(164). (In Vietnamese).
7. Thanh DN et al. Nursing communication and inpatient satisfaction at Internal Medicine Departments, Thai Nguyen Central General Hospital". Journal of Science & Technology 2014; 115(1):143-148. (In Vietnamese)
8. Van BTD. Evaluation of patients' satisfaction with medical examination and treatment activities at the Central Lung Hospital 2011. Thesis on hospital management, University of Public Health. 2011. (In Vietnamese)