

SỞ Y TẾ HÀ GIANG  
**BỆNH VIỆN ĐA KHOA VỊ XUYÊN**



**ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU KHOA HỌC CẤP CƠ SỞ**  
**TÊN ĐỀ TÀI**

*“Khảo sát sự hài lòng của người bệnh đối với điều dưỡng qua các buổi sinh hoạt hội đồng người bệnh cấp bệnh viện tại Bệnh viện đa khoa Vị Xuyên”*

**Chủ nhiệm đề tài: CNDD Hà Thị Thắm**

Chức vụ: Điều dưỡng trưởng khoa khám bệnh

Đơn vị công tác: Bệnh viện đa khoa Vị Xuyên

**Thành viên tham gia:**

**1. CNHS: Đào Thị Thân**

Đơn vị công tác: Bệnh viện đa khoa Vị Xuyên

**2. CNDD: Nguyễn Thị Thuận**

Đơn vị công tác: Bệnh viện đa khoa Vị Xuyên

Người hướng dẫn: **BS CKII Tạ Tiến Mạnh**

*Vị Xuyên, năm 2023*

## MỤC LỤC

### ĐẶT VẤN ĐỀ

<b>Chương 1. TỔNG QUAN</b>	1
1.1 Các quan niệm về sự hài lòng của người bệnh với một số cơ sở khám chữa bệnh.....	3
1.2 Sự hài lòng của bệnh nhân là gì.....	6
1.3 Làm sao có được chỉ số hài lòng của bệnh nhân.....	8
1.4 BVĐK Vị Xuyên hướng tới sự hài lòng của người bệnh.....	8
<b>Chương 2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU</b>	11
2.1 Đối tượng nghiên cứu .....	11
2.2 Thời gian và địa điểm nghiên cứu .....	11
2.3 Thiết kế nghiên cứu .....	11
2.4 Tiêu chuẩn lựa chọn .....	11
2.5 Tiêu chuẩn loại trừ .....	11
2.6 Cỡ cỡ và phương pháp chọn mẫu .....	11
2.7 Phương pháp thu thập số liệu .....	11
2.8 Phương tiện nghiên cứu .....	11
2.9 Xử lý số liệu .....	11
2.10 Các chỉ tiêu nghiên cứu .....	12
<b>Chương 3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU</b>	13
3.1 Đặc điểm của đối tượng nghiên cứu .....	13
3.2 Thống kê số lần đến khám và nhập viện trong năm của người bệnh khi được phỏng vấn .....	14
3.3 Thái độ giao tiếp, ứng xử của điều dưỡng với người bệnh đến khám và nằm điều trị .....	14
3.4 Sự hài lòng của NB đối với bộ phận tiếp đón .....	14
3.5 Điều dưỡng giải thích về các thủ tục hành chính, nội quy của bệnh viện cho người bệnh .....	15
3.6 Đánh giá mức độ trả lời của điều dưỡng khi người bệnh hỏi .....	15
3.7 Điều dưỡng hướng dẫn về chế độ ăn, uống cho người bệnh .....	15
3.8 Điều dưỡng giải thích và động viên người bệnh khi làm các thủ	16

thuật .....	
3.9 Điều dưỡng hướng dẫn về thuốc và cách sử dụng thuốc cho người bệnh .....	16
3.10 Người bệnh biết tên điều dưỡng chăm sóc mình .....	16
3.11 Sự tin tưởng của người bệnh đối với bệnh viện .....	17
3.12 Mức độ hài lòng của người bệnh .....	17

#### **Chương 4. BÀN LUẬN**

4.1 Tuổi của đối tượng nghiên cứu .....	18
4.2 Giới của đối tượng nghiên cứu .....	18
4.3 Nghề nghiệp của đối tượng nghiên cứu .....	18
4.4 Nơi cư trú .....	18
4.5 Số lần bệnh nhân đến khám và điều trị .....	18
4.6 Tinh thần thái độ giao tiếp, ứng xử của ĐD với người bệnh đến khám và điều trị .....	18
4.7 Sự hài lòng của người bệnh đối với bộ phận tiếp đón .....	19
4.8 ĐD giải thích về các thủ tục hành chính nội quy của bệnh viện cho người bệnh .....	19
4.9 Đánh giá mức độ trả lời của điều dưỡng khi người bệnh hỏi .....	19
4.10 Điều dưỡng hướng dẫn về chế độ ăn, uống cho người bệnh .....	19
4.11 Điều dưỡng giải thích và động viên người bệnh khi làm các thủ thuật .....	20
4.12 Điều dưỡng hướng dẫn về thuốc và cách sử dụng thuốc cho người bệnh .....	20
4.13 Người bệnh biết tên điều dưỡng chăm sóc mình .....	20
4.14 Sự tin tưởng của người bệnh đối với bệnh viện.....	20
4.15 Mức độ hài lòng của người bệnh .....	20
<b>KẾT LUẬN</b> .....	21
<b>KIẾN NGHỊ</b> .....	21
1 Tài liệu tham khảo .....	22
2 Phiếu khảo sát ý kiến người bệnh về giao tiếp của điều dưỡng..	23

**CHỮ VIẾT TẮT**

<b>Nội dung</b>	<b>Viết tắt</b>
Tổ chức Y tế thế giới	WHO
Người bệnh	NB
Sinh hoạt hội đồng người bệnh	SHHĐNB
Điều dưỡng	ĐD
Chăm sóc sức khỏe	CSSK
Công nhân viên chức	CNVC
Sinh viên	SV
Khoa khám bệnh	KKB
Bảo hiểm Y tế	BHYT
Hướng dẫn	HD

## DANH MỤC BẢNG

<b>Bảng 3.1.</b> Đặc điểm của đối tượng nghiên cứu .....	13
<b>Bảng 3.2.</b> Thống kê số lần đến khám và nhập viện trong năm của người bệnh khi được phỏng vấn .....	14
<b>Bảng 3.3.</b> Thái độ giao tiếp, ứng xử của điều dưỡng với người bệnh đến khám và nằm điều trị.....	14
<b>Bảng 3.4.</b> Sự hài lòng của người bệnh đối với bộ phận tiếp đón .....	14
<b>Bảng 3.5.</b> Điều dưỡng giải thích về các thủ tục hành chính, nội quy của bệnh viện cho người bệnh .....	15
<b>Bảng 3.6.</b> Đánh giá mức độ của điều dưỡng khi người bệnh hỏi.....	15
<b>Bảng 3.7.</b> Điều dưỡng hướng dẫn về chế độ ăn uống cho người bệnh.....	15
<b>Bảng 3.8.</b> Điều dưỡng giải thích và động viên người bệnh khi làm các thủ thuật.....	16
<b>Bảng 3.9.</b> Điều dưỡng hướng dẫn về thuốc và cách sử dụng thuốc cho người bệnh ..	16
<b>Bảng 3.10.</b> Người bệnh biết tên điều dưỡng chăm sóc mình .....	16
<b>Bảng 3.11.</b> Sự tin tưởng của người bệnh đối với bệnh viện .....	17
<b>Bảng 3.12.</b> Mức độ hài lòng của người bệnh .....	17

**DANH MỤC HÌNH**

<b>Hình 1.1.</b> Hướng dẫn người bệnh tại khoa Khám bệnh.....	9
<b>Hình 1.2.</b> Một buổi họp hội đồng người bệnh cấp bệnh viện.....	10

## **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. Sự hài lòng của người bệnh là tiêu chí quan trọng nhất dùng để đo lường sự đáp ứng của cơ sở y tế đối với những mong đợi của người bệnh về các dịch vụ y tế. Sự kém hài lòng của người bệnh có mối quan hệ nhân quả với khiếu kiện và là nguyên nhân thúc đẩy ý định khiếu kiện. Ngày nay với sự phát triển của khoa học kỹ thuật, ngành y tế Việt Nam đã và đang mang lại cho bệnh nhân cơ hội được hưởng những thành tựu phát triển của ngành y học trên thế giới và trong nước. Tuy nhiên chất lượng chăm sóc không chỉ phụ thuộc vào máy móc, trang thiết bị mà còn phụ thuộc vào rất nhiều yếu tố chủ quan và khách quan như kiến thức, kỹ năng tay nghề, tính hợp lý của quy trình chăm sóc cũng như tinh thần thái độ của cán bộ y tế.

Tại Bệnh viện đa khoa huyện Vị Xuyên, khoa Khám bệnh là nơi cửa ngõ của Bệnh viện mỗi ngày tiếp nhận hàng trăm lượt người đến khám bệnh, cũng như bệnh nhân nằm điều trị nội trú. Vì vậy Ban lãnh đạo bệnh viện rất quan tâm đến vai trò của điều dưỡng đối sự hài lòng người bệnh, cùng với sự phát triển công tác chuyên môn, hiện đại hóa trang thiết bị, cơ sở vật chất của Bệnh viện ngày càng được nâng cấp, giao tiếp ứng xử và kỹ năng làm việc của người Điều dưỡng là rất quan trọng để góp phần nhằm nâng cao chất lượng khám chữa bệnh hướng tới sự hài lòng của người bệnh khi đến khám, chữa bệnh và điều trị. Bệnh viện thực hiện rất nhiều kênh thông tin để lắng nghe ý kiến của người bệnh trong đó sinh hoạt hội đồng người bệnh là 1 kênh rất quan trọng để được trực tiếp lắng nghe tâm tư, nguyện vọng của người bệnh và người nhà người bệnh.

Hội đồng người bệnh (HĐNB) là một trong những hoạt động hiệu quả để phát huy quyền làm chủ của người bệnh trong việc đóng góp các ý kiến về công tác tiếp đón, khám chữa bệnh và chăm sóc người bệnh, đồng thời hướng

dẫn, giải thích, vận động người bệnh/người nhà có trách nhiệm thực hiện quyền lợi và nghĩa vụ của mình. Theo quy định và tiêu chí của Bộ Y tế lấy người bệnh làm trung tâm, lấy sự hài lòng của người bệnh làm mục tiêu tiên quyết, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao về chăm sóc sức khỏe người dân, và theo quy chế của Bệnh viện quy định chế độ chăm sóc người bệnh là chăm sóc toàn diện cả về thể chất lẫn tinh thần.

Hội đồng người bệnh là một hình thức phát huy quyền làm chủ của người bệnh, người nhà trong việc đóng góp ý kiến về tiếp đón, khám bệnh, chữa bệnh và chăm sóc phục vụ người bệnh tại khoa phòng cũng như trong bệnh viện đồng thời hướng dẫn giải thích, vận động người bệnh, người nhà có trách nhiệm thực hiện nội quy, quy định, quyền lợi và nghĩa vụ của mình.

Bệnh viện Đa khoa huyện Vị Xuyên luôn đặt vấn đề là làm sao ngày càng tăng sự hài lòng cho người bệnh đến khám và điều trị tại bệnh viện. Vì vậy chúng tôi tiến hành nghiên cứu đề tài **“Khảo sát sự hài lòng của người bệnh đối với điều dưỡng qua các buổi sinh hoạt hội đồng người bệnh cấp bệnh viện tại Bệnh viện đa khoa huyện Vị Xuyên, Tỉnh Hà Giang”**

**Với mục tiêu:**

- 1. Khảo sát mức độ hài lòng của người bệnh với điều dưỡng qua các buổi SHHD người bệnh cấp bệnh viện.*
- 2. Đề xuất biện pháp tăng sự hài lòng của người bệnh đối với điều dưỡng của Bệnh viện Đa khoa Vị Xuyên.*



# Chương 1

## TỔNG QUAN

### 1.1. Các quan niệm về sự hài lòng của người bệnh với một số cơ sở khám chữa bệnh

- Sự hài lòng trong cuộc sống của mỗi con người là điều luôn được hướng tới và phấn đấu. trong công tác khám chữa bệnh tại các Bệnh viện, sự hài lòng của người bệnh lại càng có ý nghĩa to lớn hơn, nó luôn là tiêu chí phục vụ quan trọng.

- Những yếu tố cấu thành sự hài lòng của người bệnh trong khám chữa bệnh bao gồm:

+ Thái độ tôn trọng, vui vẻ, cởi mở, thân thiện, cảm thông và nhiệt tình của cán bộ Y tế.

+ Chất lượng chuyên môn tốt, hiệu quả điều trị cao.

+ Điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị đầy đủ, hiện đại.

+ Thủ tục đơn giản, nhanh gọn, chi phí hợp lý.

- Ngày nay, khi xã hội đang phát triển, dân trí và mọi nhu cầu vật chất, tinh thần của người dân đã được nâng cao, để đáp ứng yêu cầu chăm sóc sức khỏe của nhân dân ngành Y tế đang nỗ lực nâng cấp, hoàn thiện về mọi mặt. Một trong những tiêu chí khách quan đánh giá chất lượng phục vụ khám chữa bệnh của cơ sở y tế chính là sự hài lòng của người bệnh.

- Những năm gần đây vấn đề này đang được chú trọng, quan tâm và nghiên cứu tại các cơ sở y tế trong cả nước. Khảo sát định kỳ sự hài lòng của người bệnh, người nhà người bệnh khi đi khám chữa bệnh là một trong những biện pháp có giá trị đánh giá mức độ cải thiện chất lượng khám chữa bệnh.

- Thu hút người bệnh bằng cách nâng cao chất lượng dịch vụ y tế là mục tiêu mà các Bệnh viện không ngừng phấn đấu. Một trong những biện pháp hữu hiệu, đánh giá mức độ cải thiện này chính là sự hài lòng của người bệnh, người nhà người bệnh.

- Để đánh giá chất lượng khám chữa bệnh của các cơ sở Y tế, Donabedian đã đưa ra 3 nhóm tiêu chuẩn chính:

**Nhóm 1:** Tiêu chuẩn về tổ chức, quản lý: Tiêu chuẩn hóa về mô hình quản lý, trang thiết bị cơ sở vật chất phục vụ cho chăm sóc.

**Nhóm 2:** Tiêu chuẩn qui trình: Đánh giá căn cứ vào các tiêu chuẩn thực hành nghề nghiệp thông qua qui trình Điều dưỡng

**Nhóm 3:** Tiêu chuẩn kết quả đầu ra: Căn cứ vào sự phục hồi sức khỏe của người bệnh sau điều trị, những phúc lợi mà người bệnh nhận được từ các dịch vụ chăm sóc, hài lòng của người bệnh đối với thái độ và hành động của người Điều dưỡng trong thực hành chăm sóc.

- Kết quả hội thảo do Hội Điều dưỡng tổ chức, người Điều dưỡng Việt Nam cần phải phấn đấu để đạt được tiêu chuẩn sau:

+ Tiêu chuẩn chức năng chuyên nghiệp, bao gồm: Chất lượng chăm sóc, thẩm định kết quả, giáo dục, tinh thần đồng nghiệp, đạo đức, sự phối hợp, nghiên cứu khoa học, sử dụng nguồn lực.

+ Tiêu chuẩn chăm sóc (dựa vào qui trình): Nhận định, chẩn đoán Điều dưỡng, kết quả mong muốn, kế hoạch chăm sóc, thực hiện - hành động chăm sóc lượng giá.

+ Tiêu chuẩn đạo đức bao gồm các nội dung cơ bản sau: Xác định tiêu chuẩn đạo đức, phát triển các tiêu chuẩn đạo đức, tiêu chuẩn đạo đức Điều dưỡng, trách nhiệm của điều dưỡng đối với con người, thực hành nghề nghiệp, xã hội, đồng nghiệp.

Theo Koria (Mỹ) và Ke-ping-A (Hàn Quốc) “Đánh giá chất lượng chăm sóc người bệnh” thì sự hiểu biết của người bệnh là sự phán quyết chủ quan còn sự Hài lòng của người bệnh là sự phán quyết khách quan.

Hội đồng Điều dưỡng Thái lan (1999) tiêu chuẩn đánh giá đạo đức của Điều dưỡng căn cứ vào: ý kiến của sự được thừa nhận của người bệnh và người nhà người bệnh về: các thông tin y tế thu nhận được, thái độ và hành vi của Điều dưỡng về sự giúp đỡ thường xuyên đối với những đau đớn hoặc triệu chứng không bình thường của người bệnh.

- **Thuyết về sự hài lòng.**

Thuyết này dựa trên hai cơ sở:

+ Thứ nhất, dựa vào “ Phiếu khảo sát sự hài lòng của người bệnh” của Bộ Y tế năm 2008.

+ Thứ hai dựa trên một số thành phần của thuyết về sự hài lòng của người bệnh được tác giả Andrew Thompson báo cáo trong hội nghị lần thứ VII của nhóm điều dưỡng thế giới về suy giảm miễn dịch tại Budapest h-Hungary năm 2006. Thuyết này nói nên rằng sự hài lòng của người bệnh đó là một cảm giác. Cảm giác về sự hài lòng được hình thành trên những yếu tố như sau:

- (-) Đặc điểm của người bệnh
- (-) Mong muốn, đòi hỏi của người bệnh về sự đáp ứng của dịch vụ y tế.
- (-) Người cung cấp dịch vụ y tế: Bác sỹ, điều dưỡng
- (-) Dịch vụ y tế nhận được.
- (-) Kinh nghiệm, sự uy tín của dịch vụ y tế.

- Khoa khám bệnh là nơi đầu tiên của người bệnh tiếp xúc với Bệnh viện. Khoa khám bệnh nếu được tổ chức sắp xếp khoa học, hợp lý với tinh thần làm việc tận tụy, nhiệt tình tôn trọng người bệnh sẽ gây ấn tượng tốt, nâng cao sự hài lòng của người bệnh với Bệnh viện. Góp phần nâng cao chất lượng khám bệnh, điều trị và chăm sóc.

- Tại các khoa lâm sàng Điều dưỡng chăm sóc trực tiếp đối với người bệnh việc giao tiếp giữa bệnh nhân và Điều dưỡng là rất quan trọng. Giao tiếp là một nghệ thuật, là nhu cầu của con người trong đời sống xã hội diễn ra hàng ngày, hàng giờ. Giao tiếp đặc biệt có ý nghĩa quan trọng trong công tác phục vụ khám chữa bệnh của các cơ sở y tế. Đồng thời nó là tiêu chí đầu tiên để đánh giá sự hài lòng của người bệnh và giúp cải thiện, nâng cao chất lượng khám chữa bệnh của cơ sở y tế

- Theo Tổ chức y tế thế giới, chất lượng dịch vụ y tế tác động đến sự hài lòng của người bệnh và ngược lại sự hài lòng của người bệnh có thể đánh giá được hiệu quả của dịch vụ do Bệnh viện và ngành y tế cung cấp. Cho nên người bệnh chính là đối tượng trực tiếp xác định việc đánh giá uy tín chất lượng phục vụ dịch vụ ở Bệnh viện, trong đó một phần quan trọng là đánh giá tinh thần, thái độ, trách nhiệm phục vụ của nhân viên y tế.

Theo Koria (Mỹ) và Ke-ping-A (Hàn Quốc) “Đánh giá chất lượng chăm sóc người bệnh” thì sự hiểu biết của người bệnh là sự phán quyết chủ quan còn sự Hải lòng của người bệnh là sự phán quyết khách quan.

Hội đồng Điều dưỡng Thái lan (1999) tiêu chuẩn đánh giá đạo đức của Điều dưỡng căn cứ vào: ý kiến của sự được thừa nhận của người bệnh và người nhà người bệnh về: các thông tin y tế thu nhận được, thái độ và hành vi của Điều dưỡng về sự giúp đỡ thường xuyên đối với những đau đơn hoặc triệu chứng không bình thường của người bệnh.

## **1. 2. Sự hải lòng của bệnh nhân là gì?**

Trên quan điểm lấy bệnh nhân làm trung tâm, thì sự hải lòng của bệnh nhân đối với dịch vụ chăm sóc sức khỏe là vấn đề cần được quan tâm. Sự hải lòng của bệnh nhân được thể hiện ở mức độ của sự thỏa mãn, cảm thấy có lợi ích và hiệu quả của mỗi cá nhân nhận được từ các nhà cung cấp dịch vụ y tế qua các dịch vụ và sản phẩm của họ.

### *12.1. Những khía cạnh liên quan tới sự hải lòng của bệnh nhân bao gồm:*

Tôn trọng giá trị, sở thích và nhu cầu tình cảm của bệnh nhân (bao gồm tác động của bệnh tật và điều trị trên chất lượng cuộc sống, liên quan đến ra quyết định, nhân phẩm, nhu cầu và tính tự chủ).

Sự phối hợp và thống nhất trong chăm sóc (bao gồm chăm sóc lâm sàng, những dịch vụ phụ thuộc và hỗ trợ, chăm sóc ngay tại cộng đồng).

Thông tin, truyền thông và giáo dục (bao gồm tình trạng lâm sàng, diễn tiến và tiên lượng, quá trình chăm sóc, điều kiện tự chủ, tự chăm sóc và nâng cao sức khỏe).

Hỗ trợ về thể chất (bao gồm kiểm soát đau, giúp đỡ những hoạt động đời sống hàng ngày, môi trường xung quanh và môi trường bệnh viện)

Chia sẻ cảm xúc và làm giảm sự lo sợ (bao gồm tình trạng lâm sàng, điều trị và tiên tượng, tác động của bệnh tật đối với cá nhân và gia đình, tác động tài chính của bệnh tật).

Ảnh hưởng của gia đình và bạn bè (bao gồm những hỗ trợ về xã hội và tình cảm, ảnh hưởng về những quyết định, hỗ trợ chăm sóc, tác động trên động lực và nhiệm vụ của gia đình)

Thời kỳ theo dõi, duy trì (bao gồm những thông tin về thuốc, các dấu hiệu nguy hiểm phải để ý sau khi rời bệnh viện, sự hợp tác và những hỗ trợ về theo dõi.)

### *1.2.2. Những đặc điểm của sự hài lòng có thể được liệt kê thành các nhóm*

#### 1.2.2.1. Tôn trọng con người

Tôn trọng giá trị của con người

Sự bí mật (xác định ai được xem xét hồ sơ y tế của bệnh nhân)

Tự chủ tham gia chọn lựa dịch vụ CSSK của chính mình.

#### 1.2.2.2. Định hướng bệnh nhân

Quan tâm ngay đối với những trường hợp cấp cứu và thời gian chờ đợi hợp lý đối với trường hợp không cấp cứu.

Chất lượng dịch vụ đầy đủ như sạch sẽ, không gian rộng rãi...

Tiếp nhận được những hỗ trợ từ bên ngoài: Bệnh nhân có thể nhận được sự chăm sóc từ gia đình và bạn bè.

Tự do chọn lựa cá nhân hay tổ chức cung cấp dịch vụ.

1.2.2.3. Dựa trên những nghiên cứu về sự hài lòng của bệnh nhân điều trị ngoại trú đã công bố trên y văn thế giới, chúng tôi đưa ra các tiêu chí đánh giá sự hài lòng của bệnh nhân theo các vấn đề như sau:

Sự hài lòng của bệnh nhân khi tiếp cận dịch vụ:

Thời gian chờ đợi.

Thủ tục thanh toán nhanh chóng.

Sự hài lòng của bệnh nhân khi giao tiếp và tương tác với điều dưỡng viên, kỹ thuật viên cận lâm sàng, nhân viên hướng dẫn và đối với các bác sỹ: Bệnh nhân được khám và điều trị, chăm sóc, thông tin và tư vấn với thái độ hòa nhã, thân thiện. Bệnh nhân được cảm thông và sẵn sàng được giúp đỡ.

Sự hài lòng của bệnh nhân về cơ sở vật chất và trang thiết bị y tế: Sự hài lòng của bệnh nhân đối với cơ sở hạ tầng, trang thiết bị, y dụng cụ mà họ được sử dụng.

Sự hài lòng của bệnh nhân đối với kết quả khám, chữa bệnh: Sự hài lòng của bệnh nhân là một trong các nhân tố quan trọng trong việc chăm sóc sức khỏe với phương châm lấy bệnh nhân làm trung tâm.

### **1.3. Làm sao có được chỉ số hài lòng của bệnh nhân.**

Với một giả định rằng các yếu tố có thể ảnh hưởng đến kết quả khảo sát được loại bỏ, khi đó sự hài lòng của bệnh nhân sẽ phản ánh một phần nào chất lượng chăm sóc y tế. Nếu chất lượng chăm sóc y tế tốt thì có thể làm gia tăng sự hài lòng của bệnh nhân và ngược lại.

Hệ quả của sự nhận thức không đúng về mức độ hài lòng.

Mức độ hài lòng khi không được hiểu đúng và sự dụng phù hợp trong từng thời điểm và hoàn cảnh thì dễ gây nên những hệ quả nghiêm trọng.

Nếu bệnh nhân không cảm thông với nhân viên y tế: Trong một tuần trực cấp cứu với nhiều bệnh nhân cần được chăm sóc với mức độ khẩn cấp nhất, nơi mà nhân viên phải luôn làm việc luôn tay để đảm bảo được công việc được trôi chảy, mang lại sự an toàn nhất cho bệnh nhân, khó có thể tránh khỏi việc quá tải khi nguồn lực của cơ sở y tế không đáp ứng được nhu cầu của khách hàng, khó có thể một lúc mà chăm sóc được cho tất cả các bệnh nhân, vì thế mới có phân luồng, phân tuyến. Nếu không thấu hiểu, bệnh nhân hoặc người nhà của những người bệnh nhân chưa nhận được sự chăm sóc của nhân viên y tế có thể có những thái độ và hành vi tiêu cực. Ví dụ điển hình là các vụ tấn công nhân viên y tế. Những hành động này có thể sẽ càng tạo ra thêm nhiều áp lực về phía nhân viên y tế dẫn đến việc gia tăng tỷ lệ các tai biến, và sai sót trong chăm sóc, phẫu thuật.

### **1.4. Bệnh viện đa khoa Vị Xuyên hướng tới sự hài lòng của người bệnh**

Bệnh viện đa khoa huyện Vị Xuyên, tỉnh Hà Giang là bệnh viện đa khoa hạng II do Sở Y tế Hà Giang trực tiếp quản lý với chức năng nhiệm vụ khám chữa bệnh và phục hồi chức năng, phòng chống các dịch bệnh và tiếp tục từng bước đào tạo cán bộ phát triển nâng cao chuyên môn, triển khai các kỹ thuật mới

với nhiều hình thức để không ngừng nâng cao chất lượng khám chữa bệnh cho nhân dân trong huyện và khu vực lân cận.

- Quy mô Bệnh viện có 19 khoa/phòng, số giường bệnh thực kê 265 giường, 04 Phòng chức năng, 11 Khoa lâm sàng, 04 Khoa cận lâm sàng. Tổng số cán bộ, viên chức hiện có: 153 người trong đó:

+ Bác sỹ: 35 người (Bs CKII: 02 người; Bs CKI: 15 người, Bác sĩ đa khoa: 18 người, Bác sĩ YHCT: 03 người);

+ Điều dưỡng: 74 người, Kỹ thuật viên: 9 người, Hộ sinh : 13 người (trong đó, Đại học: 30 người, cao đẳng: 19 người, trung cấp: 25 người);

+ Dược sỹ: 19 người (Dược sỹ đại học: 08 người, Dược sỹ cao đẳng: 11 người)

+ Đại học khác: 09 người; Cán bộ khác: 03 người.

- Khoa Khám bệnh là nơi đầu tiên tiếp đón bệnh nhân đến khám và điều trị, được thành lập với mô hình khép kín, bao gồm cả khám bệnh nội trú và ngoại trú. Khoa có 12 viên chức gồm: 05 bác sỹ và 07 điều dưỡng thực hiện tiếp đón, khám và điều trị ngoại trú. 01 phòng hướng dẫn và tiếp đón người bệnh thực hiện quy trình khám bệnh theo đúng quy định. Người bệnh được đón tiếp và chăm sóc tận tình, niềm nở, chu đáo bởi đội ngũ Điều dưỡng viên tư vấn đầy đủ và đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh của người bệnh.



*Hình 1.1: Hướng dẫn người bệnh tại khoa khám bệnh*

- Khoa Khám bệnh có 8 phòng khám với số lượng bệnh nhân trung bình 01 tháng khoa khám bệnh phải tiếp nhận và khám là 4650 lượt người, khám và

điều trị nội trú là 1225 bệnh nhân, khám và kê đơn ngoại trú là 2935 bệnh nhân. Trong đó bệnh nhân một phần chủ yếu là người dân tộc thiểu số đời sống và trình độ dân trí chưa cao, còn một số là hộ nghèo. Vì vậy chúng tôi hi vọng đề tài này sẽ giúp ích một phần nhỏ để người bệnh là một hình thức phát huy quyền làm chủ của người bệnh, người nhà trong việc đóng góp ý kiến về tiếp đón, khám bệnh, chữa bệnh và chăm sóc phục vụ người bệnh tại khoa phòng cũng như trong bệnh viện đồng thời hướng dẫn giải thích, vận động người bệnh, người nhà có trách nhiệm thực hiện nội quy, quy định, quyền lợi và nghĩa vụ của mình. Bệnh viện Đa khoa huyện Vị Xuyên luôn đặt vấn đề là làm sao ngày càng tăng sự hài lòng cho người bệnh đến khám và điều trị tại bệnh viện.



*Hình 1.2: Một buổi họp HĐNB cấp bệnh viện*



## **Chương 2**

### **ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU**

#### **1. Đối tượng nghiên cứu:**

Bệnh nhân tham gia họp hội đồng người bệnh cấp bệnh viện - Bệnh viện Đa khoa huyện Vị Xuyên. Tất cả những bệnh nhân đồng ý tham gia điền phiếu khảo sát.

#### **2. Thời gian và địa điểm nghiên cứu**

- Thời gian nghiên cứu: Từ tháng 03-2023 đến tháng 8-2023

- Địa điểm: Tại Hội trường - Bệnh viện đa khoa huyện Vị Xuyên.

#### **3. Thiết kế nghiên cứu**

Nghiên cứu tiến cứu mô tả cắt ngang dựa trên thông tin thu thập từ các phiếu khảo sát người bệnh.

#### **4. Tiêu chuẩn lựa chọn**

NB tham SHHĐ người bệnh Bệnh viện đa khoa Vị Xuyên từ tháng 03/2023 đến tháng 8/2023.

Tự nguyện tham gia nghiên cứu, minh mẫn, có khả năng đọc, viết.

#### **5. Tiêu chuẩn loại trừ.**

Những NB không có khả năng tự điền vào phiếu khảo sát.

Không đồng ý tham gia nghiên cứu.

#### **6. Cỡ mẫu và phương pháp chọn mẫu**

- Phương pháp chọn mẫu: Ngẫu nhiên, thuận tiện

#### **7. Phương pháp thu thập số liệu**

- Cách thức khảo sát:

+ Điều dưỡng tiếp xúc với NB hướng dẫn, giải thích trả lời phiếu khảo sát.

+ ĐD phát phiếu khảo sát và hướng dẫn NB cách trả lời.

+ NB tự điền vào phiếu khảo sát và nộp lại cho điều dưỡng

- Thời điểm khảo sát: khi NB chờ SHHĐ người bệnh. Trong khoảng thời gian là 6 tháng từ tháng 3 đến tháng 8/2023.

#### **8. Phương tiện nghiên cứu**

Sử dụng Phiếu khảo sát lấy ý kiến người bệnh và người nhà bệnh nhân về giao tiếp của điều dưỡng.

#### **9. Xử lý số liệu**

- Thống kê y học

## **10. Các chỉ tiêu nghiên cứu**

Thông tin chung: Tuổi, giới, nghề nghiệp, thẻ BHYT, nơi cư trú

Thống kê số lần đến khám và nhập viện trong năm của người bệnh khi được phỏng vấn

Thái độ giao tiếp, ứng xử của điều dưỡng với NB đến khám và nằm điều trị.

Sự hài lòng của NB đối với bộ phận tiếp đón

ĐD giải thích về các thủ tục hành chính, nội quy của bệnh viện cho NB

Đánh giá mức độ trả lời của điều dưỡng khi người bệnh hỏi

Điều dưỡng hướng dẫn về chế độ ăn, uống cho người bệnh

Điều dưỡng giải thích và động viên người bệnh khi làm các thủ thuật.

Điều dưỡng hướng dẫn về thuốc và cách sử dụng thuốc cho người bệnh

Người bệnh biết tên điều dưỡng chăm sóc mình

Sự tin tưởng của người bệnh đối với bệnh viện

Mức độ hài lòng của người bệnh

### Chương 3

## KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Trong thời gian từ tháng 3 đến tháng 8 /2023 có 180 bệnh nhân phù hợp đối tượng năm được lựa chọn để khảo sát, chúng tôi thu được kết quả như sau:

**Bảng 3.1: Đặc điểm của đối tượng nghiên cứu**

	<b>Thông tin chung</b>	<b>Tần số (n)</b>	<b>Tỷ lệ (%)</b>
<b>Tuổi</b>	>18 - 29 tuổi	28	15,6
	30 - 39 tuổi	30	16,7
	40 - 49 tuổi	50	27,8
	50 - 59 tuổi	40	22,2
	> 60 tuổi	32	17,7
<b>Giới tính</b>	Nam	65	36,1
	Nữ	115	63,9
<b>Nghề nghiệp</b>	Cán bộ công chức	22	12,2
	Hưu trí	19	10,6
	Sinh viên	2	0,11
	Nhân dân	137	76,1
<b>Nơi cư trú</b>	Thị trấn	54	30
	Nông thôn	126	70
<b>Bảo hiểm</b>	Có	180	100
	Không	0	0

**Nhận xét:**

- Tuổi thường gặp từ 40- 49 chiếm tỷ lệ 27,8%
- Nữ chiếm tỷ lệ 63,9%
- Nam chiếm tỷ lệ 36,1%
- Chủ yếu là nông dân chiếm tỷ lệ 76,1% và cán bộ công chức là 12,2%
- 100% bệnh nhân tham gia bảo hiểm.

**Bảng 3.2 Thống kê số lần đến khám và nhập viện trong năm của người bệnh khi được phỏng vấn.**

<b>Lần vào viện</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Lần đầu	26	14,5
2 lần	30	16,6
>= 3	124	68,9
<b>Tổng</b>	<b>180</b>	<b>100</b>

**\* Nhận xét:**

- 68,9% bệnh nhân đi nằm viện >= 3
- 16,6% nằm viện lần 2
- 14,5% bệnh nhân nằm viện lần đầu

**Bảng 3.3 Thái độ giao tiếp, ứng xử của điều dưỡng với người bệnh đến khám và nằm điều trị.**

<b>Thái độ của điều dưỡng</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Chu đáo, niềm nở	156	86,7
Bình thường	24	13,3
Thờ ơ, lạnh lùng	0	0
<b>Tổng</b>	<b>180</b>	<b>100</b>

**Nhận xét:**

- 86,7% thái độ của ĐD chu đáo, niềm nở
- 13,3% ở mức độ bình thường.
- Thờ ơ, lạnh lùng 0%

**Bảng 3.4: Sự hài lòng của NB đối với bộ phận tiếp đón**

<b>Nội dung</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Hài lòng	169	93,9
Bình thường	11	6,1
Không hài lòng	0	0
<b>Tổng</b>	<b>180</b>	<b>100</b>

**Nhận xét:**

- 93,9% bệnh nhân hài lòng
- 6,1% ở mức độ bình thường.

**Bảng 3.5: Điều dưỡng giải thích về các thủ tục hành chính, nội quy của bệnh viện cho người bệnh.**

<b>Thái độ của điều dưỡng</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Có giải thích	158	87,8
Giải thích chưa cặn kẽ	20	11,1
Không giải thích	2	1,1
<b>Tổng</b>	<b>180</b>	<b>100</b>

**Nhận xét:**

- 87,8% Điều dưỡng có giải thích
- 11,1% giải thích chưa cặn kẽ.
- 1,1% không giải thích.

**Bảng 3.6 : Đánh giá mức độ trả lời của điều dưỡng khi người bệnh hỏi**

<b>Trả lời khi người bệnh hỏi</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Thỏa đáng	165	91,7
Chưa thỏa đáng	15	8,3
Không trả lời	0	0
<b>Tổng</b>	<b>180</b>	<b>100</b>

**Nhận xét:**

- 91,7% trả lời thỏa đáng
- 8,3% chưa thỏa đáng
- Không có trường hợp được hỏi mà không trả lời

**Bảng 3.7: Điều dưỡng hướng dẫn về chế độ ăn, uống cho người bệnh**

<b>Hướng dẫn chế độ ăn</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Có	158	87,8
Không	22	12,2
<b>Tổng</b>	<b>180</b>	<b>100</b>

**Nhận xét:**

- 87,8% Điều dưỡng có hướng dẫn chế độ ăn
- 12,2 không hướng dẫn.

**Bảng 3.8: Điều dưỡng giải thích và động viên người bệnh khi làm các thủ thuật.**

<b>Giải thích</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Có giải thích	163	90,5
Lúc có lúc không	12	6,7
Không giải thích	5	2,8
<b>Tổng</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

**Nhận xét:**

- 90,5% Điều dưỡng có giải thích .
- 6,7% Điều dưỡng lúc có lúc không.
- 2,8% Điều dưỡng không giải thích.

**Bảng 3.9: Điều dưỡng hướng dẫn về thuốc và cách sử dụng thuốc cho người bệnh**

<b>Hướng dẫn về thuốc</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Không giải thích	0	0
Chưa đầy đủ	5	2,8
Đầy đủ	175	97,2
<b>Tổng</b>	<b>180</b>	<b>100</b>

**Nhận xét:**

- 97,2% hướng dẫn đầy đủ
- 2,8% hướng dẫn chưa đầy.

**Bảng 3.10: Người bệnh biết tên điều dưỡng chăm sóc mình**

<b>Người bệnh biết tên điều dưỡng</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Có biết	165	91,7
Không biết	15	8,3
<b>Tổng</b>	<b>180</b>	<b>100</b>

**Nhận xét:**

- 91,7% bệnh nhân biết tên Điều dưỡng
- 8,3% không biết tên

**Bảng 3.11: Sự tin tưởng của người bệnh đối với bệnh viện**

<b>Nội dung</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Chắc chắn không bao giờ quay lại	0	0
Không muốn quay lại nhưng có ít sự lựa chọn khác	0	0
Có thể sẽ quay lại	5	2,8
Chắc chắn sẽ quay lại và giới thiệu cho người khác	175	97,2
<b>Tổng</b>	<b>180</b>	<b>100</b>

**Nhận xét:**

- 97,2% Chắc chắn sẽ quay lại.
- 2,8% Có thể sẽ quay lại.

**Bảng 3.12: Mức độ hài lòng của người bệnh**

<b>Mức độ hài lòng</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Hài lòng	169	93,9
Bình thường	11	6,1
Không hài lòng	0	0
<b>Tổng</b>	<b>180</b>	<b>100</b>

**Nhận xét:**

- 93,9% Người bệnh hài lòng.
- 6,1% Bình thường.
- Không hài lòng chiếm tỷ lệ 0%

## **Chương 4**

### **BÀN LUẬN**

#### **4.1. Tuổi của đối tượng nghiên cứu**

- Lứa tuổi >18-29 tuổi chiếm tỷ lệ 15,6% ở lứa tuổi này chiếm tỷ lệ thấp do đối tượng thanh niên ít nằm viện.

- Lứa tuổi từ 30-39 tuổi chiếm tỷ lệ 16,7%

- Lứa tuổi thường gặp nhất từ 40-50 tuổi và >60 tuổi trở lên chiếm tỷ lệ 27,8% và 22,2% do độ tuổi mắc bệnh nhiều nhất, nằm viện nhiều lần.

#### **4.2. Giới của đối tượng nghiên cứu**

- Tỷ lệ người bệnh nam giới tham gia sinh hoạt hội đồng người bệnh ít hơn nữ chiếm là nam 36,1% và 63,9% là nữ tham gia SHHĐNB.

#### **4.3. Nghề nghiệp của đối tượng nghiên cứu**

- Đối tượng nghề nghiệp là hưu trí chiếm tỷ lệ 10,6% vì bệnh nhân là người cao tuổi mắc các bệnh lý mạn tính. Nhân dân chiếm tỷ lệ cao 76,1% số người mắc bệnh đối tượng là nhân dân điều này cũng phù hợp người lao động chân tay vất vả mắc các bệnh phải nằm điều trị nhiều hơn so với các đối tượng còn lại.

#### **4.4. Nơi cư trú**

- Tỷ lệ tham gia sinh hoạt hội đồng người bệnh đối với bệnh nhân ở thị trấn là 30% và nông thôn chiếm 70% .

Bảo hiểm: 100% bệnh nhân tham gia BHYT vì BHYT đã được phổ cập hầu hết người dân đều tham gia .

#### **4.5. Số lần bệnh nhân đến khám và điều trị**

- 14,5% bệnh nhân đi nằm viện lần đầu.

- 16,6% nằm viện lần 2 do bệnh nhân là người cao tuổi mắc bệnh mạn tính.

- 68,9% bệnh nhân nằm viện nhiều lần do bệnh nhân là người già cao tuổi thường xuyên nằm viện do mắc các bệnh mạn tính.

#### **4.6. Tinh thần thái độ giao tiếp, ứng xử của ĐD với người bệnh đến khám và điều trị**

- 86,7% thái độ của ĐD chu đáo, niềm nở hầu hết người bệnh đến khám và điều trị ĐD đều có thái độ ân cần niềm nở, chu đáo với người bệnh.



- Bên cạnh đó vẫn còn số ít ĐD giao tiếp còn chưa được tốt khi còn nói trống không với người bệnh chiếm tỷ lệ 13,3% ở mức độ bình thường.

- Không có Điều dưỡng thờ ơ, lạnh lùng khi được hỏi thông qua khảo sát.

#### **4.7. Sự hài lòng của người bệnh đối với bộ phận tiếp đón**

- 93,9% bệnh nhân khi đi khám bệnh qua cửa tiếp đón đều hài lòng với quy trình phát số khám và tinh thần thái độ của ĐD khi giao tiếp với người bệnh.

- 6,1% ở mức độ trung bình cũng là do một số người bệnh khám đăng ký vượt tuyến do không đủ thủ tục giấy tờ nên bệnh nhân cảm thấy không thoải mái khi được hướng dẫn về chế độ.

#### **4.8 ĐD giải thích về các thủ tục hành chính nội quy của bệnh viện cho người bệnh**

- 87,8% Điều dưỡng có giải thích cho bệnh nhân về các thủ tục giấy tờ liên quan đến chế độ hưởng BHYT, quyền và nghĩa vụ của người bệnh khi thực hiện nội quy của bệnh viện.

- 11,1% giải thích chưa cặn kẽ. ĐD giải thích chưa cặn kẽ người bệnh còn vi phạm nội quy của bệnh viện, như còn chưa đảm bảo giữ gìn vệ sinh, còn mặc quần áo không đúng quy định khi nằm viện, còn vi phạm quy định ra vào cổng. Một phần là do người bệnh không hợp tác sau khi đã được hướng dẫn

- Một số ĐD chủ quan khi thấy bệnh nhân quen thuộc vào viện nhiều lần không HD giải thích, sau khi được phỏng vấn 1,1% không giải thích.

#### **4.9. Đánh giá mức độ trả lời của điều dưỡng khi người bệnh hỏi**

- 91,7% khi được hỏi bệnh nhân đều trả lời thỏa đáng.

- 8,3% chưa thỏa đáng cũng là do cán bộ Điều dưỡng mới còn trẻ, còn rụt rè chưa có kinh nghiệm.

- Không có trường hợp được hỏi mà không trả lời

#### **4.10. Điều dưỡng hướng dẫn về chế độ ăn, uống cho người bệnh**

- 87,8% Điều dưỡng khi chăm sóc người bệnh có hướng dẫn chế độ ăn, trong đó có sự chủ động trong sự hướng dẫn.

- 12,2% không hướng dẫn, hoặc có hướng dẫn là do người bệnh hỏi.

#### **4.11. Điều dưỡng giải thích và động viên người bệnh khi làm các thủ thuật.**

- 90,5% trước khi làm thủ thuật Điều dưỡng có giải thích, động viên tinh thần cho người bệnh, bệnh nhân cảm thấy thoải mái không lo lắng .

- Bên cạnh đó 6,7% Điều dưỡng lúc có lúc không.

- Một số ít khi được phỏng vấn trả lời là 2,8% Điều dưỡng không giải thích.

#### **4.12. Điều dưỡng hướng dẫn về thuốc và cách sử dụng thuốc cho người bệnh**

- Trước khi phát thuốc cho người bệnh 97,2% hướng dẫn về tác dụng của thuốc và cách sử dụng thuốc đầy đủ.

- Bên cạnh đó còn 2,8% hướng dẫn chưa đầy là do một số ĐD trẻ mới công tác vấn đề giải thích còn chưa hạn chế.

#### **4.13. Người bệnh biết tên điều dưỡng chăm sóc mình**

- Hầu hết người bệnh biết tên Điều dưỡng chăm sóc mình chiếm tỷ lệ 91,7%. Do ĐD chủ động giới thiệu tên mình, do nằm lâu quen, một phần nữa là do người bệnh nhìn các.

- 8,3% không biết tên do người già lúc nhớ lúc quên.

#### **4.14. Sự tin tưởng của người bệnh đối với bệnh viện**

- 97,2% người bệnh được hỏi trả lời chắc chắn sẽ quay lại, người bệnh yên tâm tuyệt đối vào cách chăm sóc, điều trị của Y Bác sĩ tại bệnh viện.

- 2,8% Có thể sẽ quay lại.

#### **4.15. Mức độ hài lòng của người bệnh**

- 93,9% Người bệnh hài lòng về Điều dưỡng từ khâu tiếp đón, quy trình phát số, cách hướng dẫn về thủ tục được hưởng chế độ BHYT từ khu khám bệnh đến khu điều trị nội trú về cách hướng dẫn thủ tục hành chính, nội quy buồng bệnh, các chế độ ăn, cách sử dụng thuốc. Người bệnh khi được phỏng vấn hầu hết rất hài lòng về tinh thần thái độ phục vụ của Điều dưỡng.

- Còn 1 số ít người bệnh cảm thấy chưa được thoải mái khi được nghe ĐD giải thích về chế độ được hưởng quyền lợi BH chiếm tỷ 6,1% ở mức bình thường.

## KẾT LUẬN

### Về mức độ hài lòng của người bệnh

1. 93% người bệnh hài lòng về Điều dưỡng từ khâu tiếp đón, quy trình phát số, cách hướng dẫn về thủ tục được hưởng chế độ BHYT từ khu khám bệnh đến khu điều trị nội trú về cách hướng dẫn thủ tục hành chính, nội quy buồng bệnh, các chế độ ăn, cách sử dụng thuốc. Người bệnh khi được phỏng vấn hầu hết rất hài lòng về tinh thần thái độ phục vụ của Điều dưỡng.

2. Một số người bệnh khám đăng ký khám bệnh không đủ thủ tục giấy tờ đã được giải thích, bệnh nhân cảm thấy không thoải mái khi không được hưởng BHYT khi đi khám bệnh.

3. Vẫn còn có số ít ĐD giao tiếp chưa được tốt đôi khi còn nói trống không với người bệnh, việc biết tên ĐD chăm sóc mình cũng là do người bệnh nhìn các đeo do ĐD chưa chủ động trong hướng dẫn giải thích còn phải để bệnh nhân hỏi mới trả lời và khi trả lời chưa hướng dẫn nhiệt tình.

## KIẾN NGHỊ

### Đề xuất giải pháp tăng sự hài lòng của người bệnh

- Tăng cường kỹ năng giao tiếp đối với đội ngũ Điều dưỡng một cách thường xuyên hơn, cởi mở trong giao tiếp, tạo thói quen giới thiệu tên mình đối với người bệnh khi được phân công chăm sóc.

- Tiếp tục đào tạo đội ngũ Điều dưỡng để nâng cao trình độ chuyên môn, thái độ phục vụ chuyên nghiệp, để tạo sự tin tưởng cho người bệnh với phương châm “Bệnh nhân đến đón tiếp niềm nở, ở chăm sóc tận tình, về dặn dò chu đáo”

- Thông qua các buổi sinh hoạt hội đồng người bệnh lồng ghép việc tuyên truyền phòng chống dịch bệnh.

- Tuyên truyền, HD chế độ ăn về một mặt bệnh nào đó thông qua mỗi buổi sinh hoạt HĐNB.

- Tăng cường công tác phối hợp giữa bệnh viện và BHYT để nâng cao về công tác KCB đặc biệt liên quan đến chế độ BHYT.

- Mời cán bộ chuyên về chế độ BHYT để hướng dẫn cho bệnh nhân về các thủ tục, chế độ quyền lợi và nghĩa vụ khi tham gia BHYT.

- Đẩy mạnh ứng dụng CNTT và tuyên truyền cho người bệnh.

### Tài liệu tham khảo

1. Ngô Thị Ngoãn và cộng sự (2002), "Kết quả nghiên cứu sự hài lòng của người bệnh tại các khoa Khám bệnh của 5 Bệnh viện khu vực Hà Nội và các tỉnh", Kỷ yếu các đề tài nghiên cứu tại Hội nghị khoa học Điều dưỡng toàn quốc lần thứ 1, Hội Điều dưỡng Việt Nam.
2. Phòng Điều dưỡng, Bệnh viện Bạch mai (2008), "Khảo sát sự hài lòng của NB nội trú tại BV Bạch Mai, năm 2008", Thông tin Điều dưỡng , Hội điều dưỡng Việt Nam, số 38.
3. Đỗ Thị Minh Hà và cộng sự (2009) "đánh giá sự hài lòng của người bệnh đối với giao tiếp của Điều dưỡng" tại Bệnh viện Lao và bệnh phổi.
4. Andrew Thompson (2006) "Thuyết hài long của người bệnh" báo cáo hội nghị lần nghị lần thứVII của nhóm Điều dưỡng thế giới về suy giảm miễn dịch tại Buddapest- Hungary.
5. Press Gan (2008) " Nghiên cứu về sự hài long của người bệnh" tại bệnh viên ung thư Roswellpark- Buffalo mỹ , tạp chí khoa học số 2
6. Press Ganey (2008) Nghiên cứu sự hài long của người bệnh tại Minnesolo ở viện Hazeleden Foundation- Mỹ , tạp chí y học số 24

**HỘI ĐỒNG KHOA HỌC  
BỆNH VIỆN**

**CHỦ NHIỆM ĐỀ TÀI**

**Tạ Tiến Mạnh**

**Hà Thị Thắm**

### Phụ lục 1

#### PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI BỆNH VỀ GIAO TIẾP CỦA ĐIỀU DƯỠNG

1. Họ và tên:..... Tuổi:.....
2. Giới tính:  Nam:  Nữ:
3. Địa Chỉ :.....
4. Nghề nghiệp: Hưu  CNVC  Nhân Dân  Học sinh/SV
5. Ông (Bà) đến khám và điều trị tại bệnh viện lần thứ mấy? Lần thứ:
6. Khi nhập viện vào khoa điều trị Ông (Bà) được điều dưỡng đón tiếp như thế nào?  
 Chú đáo niềm nở  Bình thường  Thờ ơ
7. Ông (Bà) có được điều dưỡng giải thích về các thủ tục hành chính, nội quy bệnh viện, chế độ viện phí, bảo hiểm y tế?  
 Có  Không
8. Khi có điều gì chưa rõ Ông (Bà) lại được điều dưỡng trả lời như thế nào?  
 Thỏa đáng  Không thỏa đáng  Không trả lời
9. Ông bà có được điều dưỡng dẫn chu đáo trước khi đi làm các dịch vụ lâm sàng không?  
 Có giải thích  Lúc có, lúc không  Không
10. Ông (Bà) có được điều dưỡng hướng dẫn về chế độ ăn uống trong khi nằm viện?  
 Có  Không
11. Ông (Bà) có nhận xét gì về thời gian tiếp xúc thăm hỏi Ông (Bà) mấy lần trong ngày?  
 Hai lần  Ba lần  Bốn lần  Trên bốn lần
12. Ông (Bà) có được điều dưỡng thông báo về thuốc và cách sử dụng thuốc không?  
 Có  Không

13. Ông (Bà) có biết tên điều dưỡng chăm sóc mình không?

Có

Không

14. Ông (Bà) có thấy điều dưỡng gây phiền hà cho Ông (Bà) khi nằm viện không?

Có

Không

15. Tiến hành các thủ thuật tiêm. Hay thay băng. Đặt sonde tiêu... y tá/ ĐD có giải thích động viên ông bà không?

Có

Lúc có, Lúc không

Không

16. Ông (Bà) có hài lòng về thái độ ứng xử của điều dưỡng khi Ông (Bà) đến khám và nằm viện không?

Hài lòng

Bình thường

Chưa hài lòng

Chân thành cảm ơn sự hợp tác của Ông (Bà)

*Vị tuyên, ngày..... tháng..... năm 2023*

**Người khảo sát**

**Phụ lục 2**  
**DANH SÁCH MÃ HÓA BỆNH NHÂN**

**Giới: nam 1, nữ 2**

**Nghề nghiệp: 1 Hưu, 2 CNVC, 3 Nông dân, 4 Học sinh/ SV**

**Cư trú: 1 Thị trấn, 2 Thôn bản**

STT	Họ và tên	Tuổi	Giới tính	Số Bệnh án	Nghề nghiệp	Khoa	Ngày vào viện	Cư trú
1	Lý Văn Kh	39	1	14943	3	Nội	29/3/2023	2
2	Hoàng Thị H	31	2	14844	3	Ngoại	28/3/2023	2
3	Đặng Thị Đ	35	2	14256	3	Ngoại	25/3/2023	2
4	Nguyễn Thị Ph	31	2	14953	3	Nội	29/3/2023	2
5	Hà Thị L	29	2	14859	3	TMH&RHM	9/3/2023	2
6	Nguyễn Thị H	20	2	14057	3	TMH&RHM	24/3/2023	2
7	Hoàng Thị Th	28	2	14250	3	HSCC	25/3/2023	2
8	Phản Văn Th	21	1	12734	3	Nội	17/3/2023	1
9	Nguyễn Thị Th	58	2	14253	3	Nội	25/3/2023	2
10	Trần Văn H	54	1	14553	3	Ngoại	27/3/2023	1
11	Lê Thị Th	54	2	14331	3	Nội	27/3/2023	2
12	Hoàng Văn B	59	1	14317	1	Nội	27/3/2023	1
13	Vì Văn Đ	37	1	14927	3	TMH&RHM	29/3/2023	2
14	Sạch Văn Ch	38	1	14913	3	TMH&RHM	29/3/2023	2
15	Giảng Thị P	25	2	12665	3	Nội	17/3/2023	2
16	Sùng Mỹ Ch	31	2	12280	3	Nội	15/3/2023	2
17	Nông Văn D	27	1	14706	3	Ngoại	28/3/2023	2
18	Đặng Thị G	19	2	14946	3	Sản	9/3/2023	2
19	Bàn Thị Nh	20	2	14475	3	Sản	27/3/2023	2
20	Sầm Thị N	20	2	19180	3	Sản	18/4/2023	2
21	Hoàng Văn Qu	51	1	14893	3	Nội	29/3/2023	2
22	Nguyễn Thị Ng	57	2	9421	1	Lão	1/3/2023	1
23	Bùi Thị D	74	2	10677	1	Lão	7/3/2023	1
24	Lê Minh T	55	1	17332	2	Nội	10/4/2023	1
25	Đặng Thị H	26	2	14275	3	Nội	26/3/2023	2

26	Triệu Thị Ng	19	2	14843	3	Sân	28/3/2023	2
27	Mã Thị M	34	2	14280	3	Ngoại	26/3/2023	2
28	Lê Văn Ngh	52	1	14777	2	Ngoại	28/3/2023	2
29	Đào Văn D	61	1	13831	3	Ngoại	23/3/2023	1
30	Phạm Thị T	69	2	8847	1	Lão	29/02/2023	1
31	Nguyễn Chí S	64	1	14231	1	Lão	24/3/2023	1
32	Lục Thị Nh	24	2	13060	3	Sân	20/3/2023	2
33	Nguyễn Ngọc Á	23	2	16764	2	Nội	7/4/2023	1
34	Đặng Thị H	25	2	25636	3	YHCT&PH CN	22/5/2023	2
35	Sầm Văn Nh	48	1	14363	3	Nội	27/3/2023	2
36	Mai Thị S	44	2	14690	3	Nội	28/3/2023	2
37	Tạ Thị D	59	2	17136	1	HSCC	10/4/2023	1
38	Phạm Thị Nh	73	2	17656	1	Ngoại	11/4/2023	1
39	Vũ Thị H	64	2	15671	1	YHCT&PH CN	3/4/2023	1
40	Vũ Tất Th	66	1	18187	1	Lão	14/4/2023	1
41	Hoàng Thị Th	36	2	18606	2	Nội	17/4/2023	1
42	Đinh Thị D	30	2	16755	3	Ngoại	7/4/2023	2
43	Tráng Thị T	48	2	16852	3	Nội	7/4/2023	2
44	Đặng Văn L	49	1	20917	3	Nội	25/4/2023	2
45	Văng Thị L	55	2	18271	3	Nội	14/4/2023	2
46	Triệu Thị Đ	57	2	17873	3	Ngoại	12/4/2023	2
47	Nguyễn Thị Th	21	2	17179	3	Nội	10/4/2023	2
48	Vũ Thị M	73	2	19413	1	HSCC	19/4/2023	1
49	Đặng Thị Th	21	2	20544	3	Nội	24/4/2023	2
50	Nguyễn Thị H	44	2	18148	2	Nội	13/4/2023	1
51	Ma Thị Ng	41	2	16194	2	Nội	5/4/2023	2
52	Nguyễn Thị Kim Nh	33	2	16788	3	Nội	7/4/2023	1
53	Trương Thị D	46	2	14386	3	Nội	27/3/2023	2
54	Sầm văn C	47	1	14391	3	Nội	27/3/2023	2
55	Quan Thị Đ	57	2	17535	3	Nội	11/4/2023	2
56	Bàn Văn Th	57	1	16173	3	Nội	5/4/2023	2
57	Triệu Văn P	41	1	14388	3	Ngoại	27/3/2023	2



58	Hoàng Văn S	45	1	17471	2	Nội	11/4/2023	1
59	Cần Hữu Đ	47	1	20542	3	Nội	24/4/2023	1
60	Đặng Thị S	55	2	15596	1	Nội	3/4/2023	2
61	Hoàng Thị H	21	2	25617	2	Sân	22/5/2023	2
62	Nông Thị H	45	2	14523	3	Nội	27/3/2023	2
63	Đương Thị M	39	2	19514	3	Nội	20/4/2023	2
64	Nguyễn Văn H	52	1	15926	3	Ngoại	4/4/2023	2
65	Nguyễn Thị Th	52	2	15893	2	Nội	4/4/2023	1
66	Trần Thị D	62	2	23756	1	Lão	12/5/2023	2
67	Hoàng Văn S	45	1	23319	3	Ngoại	10/5/2023	2
68	Lý Thị X	52	2	22235	3	Nội	4/5/2023	2
69	Bàn Văn V	36	1	25402	3	Nội	19/5/2023	2
70	Triệu Thị H	75	2	21808	3	HSCC	30/4/2023	2
71	Bùi Khắc L	66	1	24188	1	Lão	15/5/2023	1
72	Giàng Thị M	18	2	25073	3	Sân	18/5/2023	1
73	Nguyễn Thị H	47	2	23444	2	Nội	10/5/2023	2
74	Vàng Thị M	29	2	25775	3	Nội	22/5/2023	2
75	Đặng Kim H	19	1	25717	2	Sân	22/5/2023	1
76	Hoàng Thị R	65	2	29791	3	Lão	13/6/2023	2
77	Nguyễn Thị H	39	2	25755	3	Nội	22/5/2023	1
78	Nguyễn Đức Th	69	1	22827	1	YHCT&PH CN	8/5/2023	1
79	Thào Thị D	31	2	23752	3	Sân	11/5/2023	2
80	Lèng Thị M	58	2	22224	3	YHCT&PH CN	4/5/2023	2
81	Nguyễn Văn Đ	55	1	23177	3	Nội	9/5/2023	2
82	Xuân Thị V	39	2	25453	3	Sân	21/5/2023	1
83	Phượng Mùi P	29	2	23320	3	YHCT&PH CN	10/5/2023	2
84	Hoàng Văn Ch	23	1	25674	3	Ngoại	22/5/2023	2
85	Trần Thị D	62	2	23756	1	Lão	12/5/2023	1
86	Hoàng Văn S	37	1	23632	3	HSCC	11/5/2023	2
87	Lù Văn Th	42	1	22272	2	Nội	5/5/2023	1
88	Bế Thị L	72	2	25487	1	YHCT&PH CN	22/5/2023	1
89	Đặng Thị Nh	27	2	22837	2	Nội	8/5/2023	2

90	Lê Thị H	49	2	24513	2	Ngoại	16/5/2023	1
91	Bàn Thị H	55	2	25560	3	Nội	22/5/2023	2
92	Phàn Thị L	51	2	29070	3	Truyền Nhiễm	9/6/2023	2
93	Bàn Văn Th	71	1	29570	3	Lão	13/6/2023	2
94	Bé Đình D	66	1	28476	1	YHCT&PH CN	7/6/2023	2
95	Hoàng Văn H	52	1	29057	3	Nội	9/6/2023	2
96	Bàn Văn D	45	1	29384	3	Nội	12/6/2023	2
97	Nguyễn Quang Ng	61	1	27850	3	Lão Khoa	5/6/2023	2
98	Trần Thị M	66	2	32502	3	Lão Khoa	29/6/2023	2
99	Nguyễn Thị Ng	41	2	29511	3	Ngoại	13/6/2023	2
100	Hoàng Thị S	45	2	29379	3	Nội	12/6/2023	2
101	Hà Thị Đ	63	2	29659	3	Ngoại	13/6/2023	2
102	Vương Thị Nh	30	2	29388	3	TMH&RHM	12/6/2023	2
103	Hà Thị T	36	2	29126	3	Ngoại	9/6/2023	1
104	Mai Trọng H	64	1	27239	1	Lão	31/5/2023	1
105	Đỗ Thị H	26	2	28791	3	Ngoại	8/6/2023	2
106	Nguyễn Thị L	67	2	29651	1	Lão	13/6/2023	1
107	Hoàng Thị L	27	2	28781	3	Nội	8/6/2023	2
108	Ma Văn Q	44	1	29143	3	Nội	10/6/2023	1
109	Nguyễn Hoàng A	41	1	32010	2	TMH&RHM	26/6/2023	1
110	Mai Thị H	33	2	29157	3	Sân	11/6/2023	2
111	Sin Thị Nh	22	2	29433	3	Sân	12/6/2023	2
112	Nguyễn Thị Tr	23	2	29443	3	Sân	12/6/2023	2
113	Đặng Thị Ph	47	2	29501	3	Ngoại	7/6/2023	2
114	Mai Văn H	46	1	29593	3	YHCT&PH CN	13/6/2023	2
115	Lý Văn Đ	57	1	30342	3	YHCT&PH CN	16/6/2023	1
116	Vàng Văn T	29	1	28242	3	Nội	6/6/2023	1
117	Vàng Thị Ng	25	2	28792	3	Ngoại	8/6/2023	2
118	Lý Thị Ngh	31	2	29108	3	TMH&RHM	9/6/2023	2
119	Tần Văn D	36	1	29481	3	Ngoại	12/6/2023	2
120	Bùi Xuân Ph	59	1	29096	3	Ngoại	9/6/2023	1
121	Hoàng Thị M	55	2	29940	3	Truyền	14/06/203	1

						Nhiệm		
122	Nông Thị D	39	2	29050	2	Nội	9/6/2023	1
123	Đào Xuân Quý	71	1	30042	3	Lão Khoa	15/6/2023	2
124	Đặng Thị Th	45	2	28202	3	Nội	6/6/2023	1
125	Dương Thị Hồng L	49	2	30349	3	YHCT&PH CN	16/6/2023	2
126	Hù Văn S	50	1	29904	3	TMH&RHM	14/6/2023	1
127	Đỗ Thị L	47	2	31570	3	YHCT&PH CN	23/6/2023	2
128	Sầm Thị Nh	45	2	29490	3	Ngoại	12/6/2023	2
129	Sầm Văn K	53	1	27553	3	Nội	2/6/2023	1
130	Nông Thị V	25	2	35863	3	Ngoại	18/7/2023	2
131	Nông Thị Đ	36	2	35201	3	Nội	14/7/2023	1
132	Lý Sào L	68	1	35816	3	Lão	18/7/2023	2
133	Bàn Thị X	38	2	35149	3	Nội	14/7/2023	2
134	Lý Văn Y	46	1	33877	3	Truyền Nhiệm	7/7/2023	2
135	Bàn Thị T	49	1	36175	3	Ngoại	20/7/2023	1
136	Đặng Thị L	64	2	34138	3	TMH&RHM	10/7/2023	2
137	Đặng Thị Ph	44	2	34074	3	Ngoại	10/7/2023	2
138	Tần Sào L	56	1	34108	3	Nội	10/7/2023	2
139	Đặng Thị L	57	1	34243	3	Nội	10/7/2023	1
140	Lý Thị Th	43	2	34217	3	Nội	10/7/2023	2
141	Hù Già Ph	44	2	34697	3	Nội	12/7/2023	2
142	Đặng Thị Th	21	2	34444	3	Ngoại	11/7/2023	2
143	Lý Văn Gi	30	1	37679	3	Nội	28/7/2023	2
144	Phùng Đình Đ	55	1	33982	3	Nội	9/7/2023	1
145	Phượng Mùi Ch	55	2	34098	3	Nội	10/7/2023	2
146	Hoàng Văn M	22	1	34240	2	Ngoại	10/7/2023	1
147	Lý Văn T	25	1	35281	3	Ngoại	14/7/2023	1
148	Bùi Thị L	37	2	34140	3	Ngoại	10/7/2023	2
149	Lu Thị Gi	35	2	34729	3	Nội	12/7/2023	2
150	Đặng Thị L	59	2	33970	3	Nội	9/7/2023	2
151	Đặng Văn K	33	1	34692	3	Nội	12/7/2023	2
152	Hoàng Văn Th	32	1	34902	3	Ngoại	13/7/2023	2

153	Lù Thị Gi	35	2	34729	3	Nội	12/7/2023	2
154	Triệu Thị M	48	2	34104	3	Nội	10/7/2023	2
155	Giàng Thị T	44	2	34632	3	Nội	12/7/2023	2
156	Nguyễn Thanh M	48	2	42401	2	Nội	23/8/2023	1
157	Lý Thị Đ	46	2	41748	3	Nội	20/8/2023	2
158	Đặng Thị O	27	2	42023	3	Nội	21/8/2023	2
159	Nông Văn Ph	31	1	41823	3	Nội	21/8/2023	2
160	Đặng Văn Ch	25	1	42559	3	HSCC	24/8/2023	2
161	Nùng Sào T	18	1	42485	3	Nội	24/8/2023	2
162	Phạm Thị Th	40	2	42373	3	Nội	23/8/2023	1
163	Nguyễn Thanh M	48	2	42401	2	Nội	23/8/2023	1
164	Lý Thanh T	63	1	41130	3	Truyền nhiệm	16/08/203	2
165	Lương Thị Th	25	2	42458	3	Sân	23/8/2023	2
166	Nguyễn Thị H	25	2	42298	2	Ngoại	23/8/2023	2
167	Hà Phúc Q	23	1	41885	3	Ngoại	21/8/2023	2
168	Vàng Thị H	33	2	42421	3	Nội	23/8/2023	2
169	Phạm Thị X	69	2	41209	3	Lão	16/8/2023	2
170	Hoàng Văn L	29	1	42730	3	Ngoại	25/8/2023	2
171	Mai Thị H	46	2	42733	2	Nội	25/8/2023	1
172	Hồ Thị Th	47	2	41870	3	Nội	21/8/2023	2
173	Cư Thị C	63	2	41114	3	Ngoại	16/8/2023	2
174	Nông Văn Ph	31	1	41823	3	Nội	21/8/2023	2
175	Đặng Thị L	33	2	42013	3	Nội	21/8/2023	2
176	Hoàng Thị H	41	2	42222	3	Ngoại	22/8/2023	2
177	Hoàng Thị S	45	2	42330	3	Ngoại	23/8/2023	2
178	Lý Văn Đ	20	1	41948	3	Ngoại	21/8/2023	2
179	Tần Thị H	28	2	40410	3	Sân	15/8/2023	2
180	Nguyễn Thị Ch	64	2	39765	3	Lão	9/8/2023	2

**NGƯỜI LẬP BIỂU**

**PHÒNG KẾ HOẠCH TỔNG HỢP  
TRƯỞNG PHÒNG**

**Nguyễn Thị Thuận**

**Đường Quang Cẩm**