

DOI: <https://doi.org/10.59294/HIUJS.KHTT.2024.022>

SỰ HÀI LÒNG TRONG CHUẨN BỊ VÀ CHĂM SÓC NGƯỜI BỆNH NỘI SOI DẠ DÀY TẠI KHOA NỘI SOI BỆNH VIỆN ĐẠI HỌC Y DƯỢC TP.HCM

Lê Minh Huy¹, Huỳnh Tấn Tiến², Nguyễn Tiến Trung Hiếu^{3,*}

Trường Đại học Y Dược Thành phố Hồ Chí Minh,

²Trường Đại học Quốc tế Hồng Bàng,

³Bệnh viện Đại học Y Dược Thành phố Hồ Chí Minh

TÓM TẮT

Nội soi dạ dày (NSDD) là một thủ thuật chẩn đoán và điều trị thường được thực hiện trong bệnh tiêu hóa. Sự hài lòng của bệnh nhân là thước đo kết quả quan trọng đối với cơ sở, tử thuật vì phản ánh chất lượng chăm sóc được cung cấp và mức độ lấy bệnh nhân làm trung tâm. Nghiên cứu mô tả cắt ngang, sử dụng thang đo SEVQUAL đánh giá mức độ hài lòng trên 420 bệnh nhân được thực hiện nội soi tại Khoa Nội soi Bệnh viện Đại học Y Dược TP.Hồ Chí Minh. Kết quả cho thấy 42,9% người bệnh thấy hài lòng về công tác chăm sóc của Khoa Nội soi Tiêu hóa; 44,5% thấy thoải mái tinh thần sau khi được nội soi. Tương ứng với đó, 65,7% sẽ giới thiệu Khoa Nội soi cho người thân và bạn bè khi cần khám bệnh và 50% có ấn tượng tốt về vị trí hoặc nhân viên tại khoa. Theo các tiêu chí của thang SERVQUAL, điểm trung bình của các tiêu chí đều đạt 3.83 – 3.88. Mức độ hài lòng theo các tiêu chí cụ thể như sau: Độ tin cậy đạt 58.3%; Sự đáp ứng đạt 60.5%; Sự đảm bảo đạt 64.3%; Sự cảm thông đạt 64%; Phương tiện hữu hình đạt 62.6% và Mức hài lòng chung đạt 63.8%. Bệnh viện cần nâng cao chất lượng dịch vụ nội soi dạ dày, đặc biệt ở phương tiện hữu hình, để cải thiện mức độ tin cậy, sự đáp ứng của kỹ thuật và sự hài lòng của bệnh nhân.

Từ khóa: nội soi dạ dày, bệnh tiêu hóa, thang đo SEVQUAL, hài lòng, độ tin cậy

SATISFACTION IN PREPARATION AND CARE OF PATIENTS FOR GASTROSCOPIC ENDOSCOPY IN THE ENDOSCOPY DEPARTMENT UNIVERSITY MEDICAL CENTER, HO CHI MINH CITY

Le Minh Huy, Huynh Tan Tien, Nguyen Tien Trung Hieu

ABSTRACT

Gastroscopy is a diagnostic and therapeutic procedure commonly performed in digestive diseases. Patient satisfaction is an important outcome measure for facilities and clinics because it reflects the quality of care provided and the degree of patient-centeredness. The study used the SEVQUAL scale to evaluate the level of satisfaction on 420 patients undergoing endoscopy at the digestive endoscopy department, University of Medicine and Pharmacy Hospital, Ho Chi Minh City. The results showed that 42.9% of patients were satisfied with the care of the digestive endoscopy department; 44.5% felt mentally comfortable after undergoing endoscopy. Correspondingly, 65.7% will recommend the endoscopy department to relatives and friends when needing medical examination and 50% have a good impression of the location or staff at the department. According to the criteria of the SERVQUAL scale, the average score of the criteria is 3.83 - 3.88. The level of satisfaction according to specific criteria is as follows: Reliability reached 58.3%; The response reached 60.5%; The guarantee reached 64.3%; Sympathy reached 64%; Tangibles reached 62.6% and Overall satisfaction reached 63.8%.

Keywords: gastroscopy, digestive diseases, SEVQUAL scale, satisfaction, reliability

* Tác giả liên hệ: Nguyễn Tiến Trung Hiếu, Email: Hieu.ntt@umc.edu.vn
(Ngày nhận bài: 10/03/2024; Ngày nhận bản sửa: 10/4/2024; Ngày duyệt đăng: 20/4/2024)

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Sự hài lòng của bệnh nhân là thước đo quan trọng của chất lượng chăm sóc sức khỏe, đặc biệt trong các quy trình như nội soi đường tiêu hóa, giúp đảm bảo trải nghiệm tối ưu và tuân thủ điều trị. Đánh giá sự hài lòng này là cần thiết để cải thiện chất lượng dịch vụ, với các yếu tố như giao tiếp hiệu quả và cung cấp thông tin đầy đủ được nhận biết làm tăng mức độ hài lòng của bệnh nhân. Đánh giá sự hài lòng của bệnh nhân với nội soi tiêu hóa là điều cần thiết để xác định các lĩnh vực cần cải thiện và tối ưu hóa việc chăm sóc bệnh nhân [2-8]. Nhiều nghiên cứu đã điều tra các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của bệnh nhân với nội soi tiêu hóa và tác động của nó đến kết quả của bệnh nhân. Một yếu tố quan trọng là chất lượng tương tác giữa nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe và bệnh nhân. Một đánh giá có hệ thống [9] nhận thấy rằng giao tiếp hiệu quả, điều trị tôn trọng và tham gia vào việc ra quyết định ảnh hưởng tích cực đến mức độ hài lòng của bệnh nhân với quy trình NSDD. Hơn nữa, những bệnh nhân cảm thấy được cung cấp đầy đủ thông tin và mối quan tâm của họ được giải quyết cho thấy mức độ hài lòng cao hơn.

Các yếu tố thủ tục cũng góp phần làm hài lòng bệnh nhân. Sự thoải mái trong suốt quá trình thực hiện, bao gồm cả sự đau đớn và khó chịu tối thiểu, là một yếu tố thiết yếu mang lại trải nghiệm cho bệnh nhân [1,3]. Đạt được trình độ năng lực kỹ thuật cao và đảm bảo các quy trình hiệu quả và được tổ chức tốt là những yếu tố bổ sung có thể ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của bệnh nhân với NSDD [6]. Ngoài ra, các yếu tố môi trường và chất lượng cơ sở vật chất cũng đóng vai trò trong sự hài lòng của bệnh nhân. Môi trường xung quanh dễ chịu và được bảo trì tốt, cùng với khu vực chờ thoải mái và cơ sở vật chất sạch sẽ, có thể nâng cao sự hài lòng của bệnh nhân với trải nghiệm nội soi tổng thể [7].

Bệnh viện Đại học Y Dược Thành phố Hồ Chí Minh, một bệnh viện đa khoa hàng đầu tại miền Nam, thường phải đối mặt với tình trạng quá tải do là bệnh viện tuyến cuối cùng. Với sự gia tăng của các bệnh lý về tiêu hóa, nhu cầu về nội soi tiêu hóa cũng tăng lên đáng kể, ảnh hưởng đến chất lượng chăm sóc bệnh nhân. Việc đánh giá và đưa ra các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh, đặc biệt là trong lĩnh vực nội soi tiêu hóa, luôn là ưu tiên hàng đầu của lãnh đạo bệnh viện và khoa. Và hài lòng của người bệnh chính là một cơ sở quan trọng để đánh giá chất lượng dịch vụ nội soi tại bệnh viện. Do đó, chúng tôi thực hiện nghiên cứu: "Đánh giá sự hài lòng của người bệnh với quy trình chuẩn bị nội soi dạ dày tại Khoa Nội soi Tiêu hóa Bệnh viện Đại học Y Dược Thành phố Hồ Chí Minh" với mục tiêu Xác định mức độ hài lòng của bệnh nhân đối với công tác chăm sóc và chuẩn bị người bệnh nội soi dạ dày tại Khoa Nội soi, Bệnh viện Đại học Y Dược Thành phố Hồ Chí Minh.

2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Đối tượng nghiên cứu: Bệnh nhân trên 18 tuổi được chỉ định nội soi dạ dày tại Khoa Nội Soi Bệnh viện Đại Học Y Dược từ tháng 06 năm 2023 đến khi đủ cỡ mẫu.

Thời gian nghiên cứu: Tháng 1 năm 2023 đến tháng 12 năm 2023.

Địa điểm nghiên cứu: Khoa Nội soi của Bệnh viện Đại học Y Dược Thành phố Hồ Chí Minh.

Thiết kế nghiên cứu: Nghiên cứu mô tả cắt ngang có kết hợp nghiên cứu định tính.

Cỡ mẫu:

$$n = Z^2(1 - \alpha / 2) \times \frac{p \cdot q}{(\epsilon \cdot p)^2}$$

p: Tỷ lệ dự kiến bệnh nhân hài lòng với công tác chăm sóc và chuẩn bị bệnh nhân nội soi dạ dày tại Khoa Nội soi – Bệnh viện Đại học Y Dược [dự kiến p = 0.5].

q: 1-p [q = 1 – 0.5 = 0.5]

ε: sai số ước lượng, trong nghiên cứu này chọn bằng 10% của p.

α: mức ý nghĩa thống kê [Chọn α = 0.05].

Z [1-α/2] tra theo bảng chuẩn = 1.96.

Thay số vào công thức, ta tính được $n = 384$, là số mẫu tối thiểu cần thu thập nghiên cứu. Để dự phòng một tỷ lệ nhất định đối tượng nghiên cứu từ chối hoặc không tiếp cận được, cỡ mẫu sẽ được tăng lên 10%. Thực tế, nghiên cứu đã lấy được 420 đối tượng nghiên cứu.

Phương pháp chọn mẫu: Chọn bệnh nhân có chỉ định nội soi dạ dày tại khoa nội soi tiêu hóa Bệnh viện đại học y được trong thời gian từ tháng 6/2023 cho đến khi đủ số lượng mẫu.

Phương pháp thu thập số liệu: Bệnh nhân sau khi được tiến hành nội soi xong sẽ được mời tham gia phỏng vấn bằng bộ câu hỏi phỏng vấn có cấu trúc theo thang đo SERVQUAL của Parasuraman A và cộng sự [8]. Thang SERVQUAL đo lường mức độ hài lòng của bệnh nhân đối với công tác chăm sóc và chuẩn bị người bệnh nội soi dạ dày tại Khoa Nội soi tiêu hóa- Bệnh viện Đại học y được gồm 5 thành phần và 22 câu: H1a: Độ tin cậy [5 câu]; H1b: Sự đáp ứng [4 câu]; H1c: Sự đảm bảo [4 câu]; H1d: sự đồng cảm [5 câu] và H1e: phương tiện hữu hình [4 câu].

Phương pháp phân tích số liệu: Số liệu sẽ được xử lý bằng phần mềm thống kê SPSS 16.0. Điểm hài lòng sẽ được mã hóa thành 2 nhóm: nhóm không hài lòng với điểm từ 1 - 3 điểm và nhóm hài lòng với điểm từ 4 - 5 điểm, để tính tỷ lệ hài lòng với công tác chăm sóc và chuẩn bị bệnh nhân, điểm hài lòng trung bình của các thành tố về các vấn đề liên quan đến công tác chăm sóc và chuẩn bị bệnh nhân sẽ được xác định từ điểm của các tiểu mục. Điểm hài lòng trung bình được mã hóa thành 2 nhóm: nhóm hài lòng với điểm ≥ 4 và nhóm chưa hài lòng với điểm < 4 . Các phép thống kê mô tả (tỷ lệ, điểm trung bình) được sử dụng để phân tích thực trạng hài lòng của bệnh nhân đến nội soi

Đạo đức nghiên cứu: Nghiên cứu được sự đồng ý của Ban Giám đốc Bệnh viện Đại học Y Dược và các cơ quan có thẩm quyền. Giải thích mục đích ý nghĩa của cuộc điều tra cho đối tượng khi cần thiết để tạo tinh thần hợp tác cùng làm việc. Điều tra trên những đối tượng tự nguyện đồng ý cộng tác, không ép buộc và trên tinh thần tôn trọng. Việc phỏng vấn được tiến hành vào thời điểm thuận tiện cho bệnh nhân sau khi đã hoàn tất các quy trình thủ tục khám chữa bệnh. Các thông tin cá nhân được đảm bảo giữ bí mật. Nghiên cứu chỉ nhằm mục đích đề ra những biện pháp phục vụ và nâng cao sức khỏe cho cộng đồng, ngoài ra không có mục đích nào khác. Thông qua Quyết định chấp thuận của Hội Đồng Y Đức trong nghiên cứu y sinh học : QĐ số : 34/PCT-HĐĐĐ.

3. KẾT QUẢ

Trong tổng số 420 bệnh nhân tham gia, có 50% là nữ và 50% là nam. Về độ tuổi, hầu hết bệnh nhân đến khám trên 55 tuổi, chiếm 43.3%. Có 56.2% đối tượng đến thực hiện nội soi tại khoa tiêu hóa là dân tộc Kinh. Hầu hết bệnh nhân đều có trình độ trên THPT [73.6%]. Gần một nửa số bệnh nhân đến từ Sài Gòn [thành phố Hồ Chí Minh]; với tỷ lệ 49.8%; và 50.2% số bệnh nhân còn lại đến từ các tỉnh khác. chỉ có 19.3% đối tượng đến nội soi là học sinh, sinh viên; còn lại chủ yếu là người đã đi làm; trong đó 20% là nông dân, 20.7% là công nhân; cán bộ nhà nước chiếm 16% và người làm lao động tự do chiếm 24%. Tương ứng với đó, số người bệnh có thu nhập <1tr đồng chiếm 24%, chủ yếu là nhóm học sinh, sinh viên. 76% đối tượng là những người đã có thu nhập, với mức tối thiểu là 3tr đồng.

Bảng 1. Mức độ hài lòng của người bệnh theo các tiêu chí Độ tin cậy

Độ tin cậy		TB ± SD	1 n [%]	2 n [%]	3 n [%]	4 n [%]	5 n [%]	Tổng
A1	Thời gian thực hiện các quy trình, thủ tục	4.09 ± 1.11	24 [5.7%]	24 [5.7%]	25 [6.0%]	164 [39%]	183 [43.6%]	420 [100%]
A2	Nhân viên y tế hướng dẫn giải thích và tham khảo ý kiến trước khi có chỉ định	3.91 ± 1.23	39 [6.3%]	27 [6.4%]	23 [5.5%]	175 [41.7%]	156 [37.1%]	420 [100%]
A3	Cảm thấy thoải mái khi tiếp xúc với nhân viên y tế	4.03 ± 1.19	30 [7.1%]	29 [6.9%]	27 [6.4%]	148 [35.2%]	186 [44.3%]	420 [100%]

Độ tin cậy		TB ± SD	1 n [%]	2 n [%]	3 n [%]	4 n [%]	5 n [%]	Tổng
A4	Được đối xử một cách công bằng	4.03 ± 1.10	24 [5.7%]	23 [5.5%]	36 [8.6%]	172 [41%]	165 [39.3%]	420 [100%]
A5	Hóa đơn thanh toán rõ ràng chính xác	3.12 ± 1.42	79 [18.8%]	72 [17.1%]	82 [19.5%]	95 [22.6%]	92 [21.9%]	420 [100%]

Mức độ hài lòng của người bệnh theo các tiêu chí Độ tin cậy: Thời gian thực hiện các quy trình, thủ tục: Mức điểm hài lòng trung bình đạt 4.09 ± 1.11 . Nhân viên y tế hướng dẫn giải thích và tham khảo ý kiến trước khi có chỉ định: Mức điểm hài lòng trung bình đạt 3.91 ± 1.23 . Hầu hết người bệnh đều hài lòng [41.7%] và rất hài lòng [37.1%]. Cảm thấy thoải mái khi tiếp xúc với nhân viên y tế hài lòng trung bình đạt 4.03 ± 1.19 . Hầu hết người bệnh đều hài lòng [35.2%] và rất hài lòng [44.3%]. Được đối xử một cách công bằng hài lòng trung bình đạt 4.03 ± 1.10 . Hầu hết người bệnh đều hài lòng [41%] và rất hài lòng [39.3%].

Bảng 2. Mức độ hài lòng của người bệnh theo các tiêu chí Sự đáp ứng

Sự đáp ứng		TB ± SD	1 n [%]	2 n [%]	3 n [%]	4 n [%]	5 n [%]	Tổng
B1	Quy trình, thủ tục dễ dàng thuận tiện.	3.98 ± 1.16	25 [6.0%]	34 [8.1%]	33 [7.9%]	160 [38.1%]	168 [40%]	420 [100%]
B2	Giờ làm việc của khoa nội soi tiêu hóa là thuận tiện	3.56 ± 1.28	47 [11.2%]	27 [6.4%]	116 [27.6%]	105 [25%]	125 [29.8%]	420 [100%]
B3	Nhân viên y tế luôn sẵn sàng giúp đỡ	3.96 ± 1.14	25 [6%]	32 [7.6%]	35 [8.3%]	172 [41%]	156 [37.1%]	420 [100%]
B4	Sự cung ứng thuốc [cấp BHYT/ mua DV], hướng dẫn sử dụng thuốc, hướng dẫn làm công tác chuẩn bị của nhân viên y tế	3.89 ± 1.24	37 [8.8%]	35 [8.3%]	25 [6%]	164 [39%]	159 [39%]	420 [100%]

Quy trình, thủ tục dễ dàng thuận tiện hài lòng trung bình đạt 3.98 ± 1.16 . Hầu hết người bệnh đều hài lòng [38.1%] và rất hài lòng [40%]. Giờ làm việc của khoa nội soi tiêu hóa là thuận tiện có điểm hài lòng trung bình đạt 3.56 ± 1.28 . Người bệnh hài lòng đạt 25% và rất hài lòng đạt 29.8%. Nhân viên y tế luôn sẵn sàng giúp đỡ hài lòng trung bình đạt 3.96 ± 1.14 . Hầu hết người bệnh đều hài lòng [41%] và rất hài lòng [37.1%]. Sự cung ứng thuốc, hướng dẫn sử dụng thuốc, hướng dẫn làm công tác chuẩn bị của nhân viên y tế hài lòng trung bình đạt 3.89 ± 1.24 , người bệnh đều hài lòng [39%] và rất hài lòng [39%].

Bảng 3. Mức độ hài lòng của người bệnh theo các tiêu chí Sự đảm bảo

Sự đảm bảo		TB ± SD	1 n [%]	2 n [%]	3 n [%]	4 n [%]	5 n [%]	Tổng
C1	Sự giải thích về kết quả XN, CDHA, kết quả nội soi thỏa đáng	3.97 ± 1.12	26 [6.2%]	28 [6.7%]	30 [7.1%]	185 [44%]	420 [100%]	420 [100%]
C2	Hài lòng về tính chuyên nghiệp của nhân viên y tế	3.98 ± 1.15	25 [6%]	33 [7.9%]	33 [7.9%]	165 [39.3%]	420 [100%]	420 [100%]
C3	Nhân viên y tế luôn tỏ ra lịch sự, nhã nhặn	3.52 ± 1.21	40 [9.5%]	33 [7.9%]	118 [28.1%]	127 [30.2%]	420 [100%]	420 [100%]
C4	Nhân viên y tế đủ kiến thức để trả lời các câu hỏi	3.90 ± 1.22	40 [9.5%]	23 [5.5%]	28 [6.7%]	175 [41.7%]	420 [100%]	420 [100%]

Sự giải thích về kết quả XN, CDHA, kết quả nội soi thỏa đáng hài lòng trung bình đạt 3.97 ± 1.12 . Hài lòng về tính chuyên nghiệp của nhân viên y tế, hầu hết người bệnh đều hài lòng [39.3%] và rất hài lòng [39%]. Nhân viên y tế luôn tỏ ra lịch sự, nhã nhặn hài lòng trung bình đạt 3.52 ± 1.21 . Nhân viên y tế đủ kiến thức để trả lời các câu hỏi hài lòng trung bình đạt 3.90 ± 1.22 . Hầu hết người bệnh đều hài lòng [41.7%] và rất hài lòng [36.7%].

Bảng 4. Mức độ hài lòng của người bệnh theo các tiêu chí Sự cảm thông

Sự cảm thông		TB \pm SD	1 n [%]	2 n [%]	3 n [%]	4 n [%]	5 n [%]	Tổng
D1	Thái độ và hành vi của nhân viên y tế tạo sự tin tưởng	3.95 ± 1.12	32 [7.6%]	27 [6.4%]	37 [8.8%]	159 [37.9%]	165 [39.3%]	420 [100%]
D2	Nhân viên y tế tại khoa luôn tôn trọng và giữ bí mật	3.97 ± 1.21	33 [7.9%]	30 [7.1%]	29 [6.9%]	152 [36.2%]	176 [41.9%]	420 [100%]
D3	Được cung cấp đầy đủ thông tin về tình trạng bệnh	3.45 ± 1.23	38 [9%]	53 [12.6%]	112 [26.7%]	118 [28.1%]	99 [23.6%]	420 [100%]
D4	Nhân viên y tế thăm khám cẩn thận, tỷ mỉ	4 ± 1.11	23 [5.5%]	31 [7.4%]	30 [7.1%]	176 [41.9%]	160 [38.1%]	420 [100%]
D5	Chi phí khám bệnh phù hợp	3.96 ± 1.21	35 [8.3%]	27 [6.4%]	25 [6.0%]	166 [39.5%]	167 [39.8%]	420 [100%]

Thái độ và hành vi của nhân viên y tế tạo sự tin tưởng: Hầu hết người bệnh đều hài lòng [37.9%] và rất hài lòng [39.3%]. Nhân viên y tế tại khoa luôn tôn trọng và giữ bí mật: Hầu hết người bệnh đều hài lòng [36.2%] và rất hài lòng [41.9%]. Được cung cấp đầy đủ thông tin về tình trạng bệnh: Người bệnh hài lòng chiếm 28.1% và rất hài lòng chiếm 23.6%. 26.7% đối tượng cảm thấy tạm được và 21.6% cảm thấy không hài lòng. Nhân viên y tế thăm khám cẩn thận, tỷ mỉ: Hầu hết người bệnh đều hài lòng [41.9%] và rất hài lòng [38.1%]. Chi phí khám bệnh phù hợp: Người bệnh hài lòng và rất hài lòng chiếm tỷ lệ lần lượt: 39.5% và 39.8%.

Bảng 5. Mức độ hài lòng của người bệnh theo các tiêu chí Phương tiện hữu hình

Phương tiện hữu hình		TB \pm SD	1 n [%]	2 n [%]	3 n [%]	4 n [%]	5 n [%]	Tổng
E1	Hài lòng về trang thiết bị y tế của Khoa Nội soi Tiêu hóa	3.45 ± 1.27	47 [11.2%]	37 [8.8%]	125 [29.8%]	102 [24.3%]	109 [26%]	420 [100%]
E2	Hài lòng về cơ sở vật chất của Khoa Nội soi Tiêu hóa	4.05 ± 1.16	31 [7.4%]	18 [4.3%]	34 [8.1%]	152 [36.2%]	185 [44%]	420 [100%]
E3	Nhân viên y tế có trang phục gọn gàng, lịch sự	4.02 ± 1.14	25 [6%]	30 [7.1%]	31 [7.4%]	158 [37.6%]	176 [41.9%]	420 [100%]
E4	Khoa Nội soi Tiêu hóa có môi trường cảnh quan chung sạch sẽ, thoải mái.	4.02 ± 1.14	25 [6%]	30 [7.1%]	30 [7.1%]	163 [38.8%]	172 [41%]	420 [100%]

Hài lòng về trang thiết bị y tế của Khoa Nội soi Tiêu hóa: Mức điểm hài lòng trung bình đạt 3.45 ± 1.27 . Hài lòng về cơ sở vật chất của Khoa Nội soi Tiêu hóa: Mức điểm hài lòng trung bình đạt 4.05 ± 1.16 . Nhân viên y tế có trang phục gọn gàng, lịch sự: Mức điểm hài lòng trung bình đạt 4.02 ± 1.14 . Khoa nội soi tiêu hóa có môi trường cảnh quan chung sạch sẽ, thoải mái: Mức điểm hài lòng trung bình đạt 4.02 ± 1.14 .

Bảng 6. Đánh giá chung của bệnh nhân về tổng thể Khoa Nội soi Tiêu hóa

Tiêu chí		Số lượng [n]	Tỷ lệ [%]
Công tác chăm sóc của Khoa Nội soi Tiêu hóa	Không hài lòng	240	57.1
	Hài lòng	180	42.9
Thấy thoải mái tinh thần sau khi được tiến hành nội soi	Không hài lòng	233	55.4
	Hài lòng	187	44.5
Quay lại hoặc giới thiệu về Khoa Nội soi Tiêu hóa cho người thân và bạn bè khi cần khám bệnh	Có, hết lòng	136	32.4%
	Có, sẽ giới thiệu	140	33.3%
	Không	144	34.3%
Ấn tượng tốt về sự phục vụ, chăm sóc của bộ phận nhân viên của khoa nội soi tiêu hóa	Vị trí	210	50%
	Nhân viên	210	50%

42.9% bệnh nhân thấy hài lòng với Công tác chăm sóc của Khoa Nội soi Tiêu hóa. 44.5% đối tượng thấy thoải mái tinh thần sau khi được tiến hành nội soi. 65.7% người bệnh nói rằng sẽ quay lại hoặc giới thiệu về khoa nội soi tiêu hóa cho người thân và bạn bè khi cần khám bệnh. 50% đối tượng có ấn tượng tốt về sự phục vụ, chăm sóc của bộ phận nhân viên của khoa nội soi tiêu hóa ở cả vị trí Khoa lẫn nhân viên y tế tại Khoa.

Bảng 7. Điểm trung bình hài lòng của các chỉ tiêu

Tiêu chí	Điểm trung bình \pm SD
Độ tin cậy	3.83 \pm 0.73
Sự đáp ứng	3.85 \pm 0.82
Sự đảm bảo	3.84 \pm 0.83
Sự cảm thông	3.86 \pm 0.79
Phương tiện hữu hình	3.88 \pm 0.77
Hài lòng chung	3.85 \pm 0.67

Điểm trung bình về mức độ hài lòng của người bệnh đối với các chỉ tiêu hầu hết đều tương đồng với nhau, cụ thể: Độ tin cậy 3.83 \pm 0.73; Sự đáp ứng 3.85 \pm 0.82; Sự đảm bảo 3.84 \pm 0.83; Sự cảm thông 3.86 \pm 0.79; Phương tiện hữu hình 3.88 \pm 0.77; Hài lòng chung 3.85 \pm 0.67.

4. BÀN LUẬN

Giống như các khía cạnh khác của y học, đã có một số nghiên cứu điều tra mức độ hài lòng của bệnh nhân được nội soi trên và nội soi đại tràng. Những nghiên cứu này được thiết kế để xác định các cơ hội cải thiện chất lượng của các thủ thuật tự chọn [1, 8–11]. và những người khác [7, 13] đã giới thiệu một loại thuốc an thần chất lượng cao với các phương pháp điều trị mới hơn như propofol đơn thuần và kết hợp với các liệu pháp cũ hơn. Ngày nay, mức độ hài lòng với gây tê và an thần trong quá trình nội soi đường tiêu hóa là một vấn đề đáng quan tâm và là một yếu tố quan trọng trong việc ra quyết định về thủ thuật này. Ở Iran, việc sử dụng thuốc an thần và gây mê trong thủ thuật nội soi không phổ biến và mức độ hài lòng của bệnh nhân và kiến thức của bác sĩ chưa được điều tra.

Những năm gần đây, sự hài lòng của bệnh nhân với thủ thuật nội soi đã trở nên quan trọng trong các hệ thống chăm sóc sức khỏe và được coi là tiêu chí quan trọng để đánh giá khả năng của bác sĩ trong việc thực hiện thủ thuật xâm lấn nhẹ này [2-8]. Vì các quy trình nội soi được sử dụng cho cả mục đích sàng lọc và điều trị nên chất lượng của quy trình, bao gồm cả sự hài lòng của bệnh nhân, là rất quan trọng. Có một số nghiên cứu đánh giá mức độ hài lòng của bệnh nhân và các yếu tố liên quan [15, 16]. Ở nước ta, kinh nghiệm về gây mê nội soi tiêu hóa đang phát triển và chúng tôi chưa có tài liệu chuẩn nào đánh giá mức độ hài lòng của bệnh nhân đối với thuốc mê. Theo quan điểm này, chúng tôi đã áp dụng một bảng câu hỏi đã được kiểm chứng trước đó để đánh giá mức độ hài lòng của bệnh nhân đối với gây mê nội soi. Chúng tôi đã đánh giá tính hợp lệ của bản dịch tiếng Ba Tư của bảng câu hỏi. Cronbach's Alpha cho phiên bản dịch này là 0,92 cho thấy nó có giá trị cao để đo lường sự

hài lòng ở bệnh nhân của chúng tôi. Kết quả của chúng tôi cho thấy sự hài lòng của bệnh nhân có liên quan đáng kể đến thành tích giáo dục và khác biệt đáng kể theo việc làm. Mức độ hài lòng có tương quan thuận với trình độ học vấn nên mức độ hài lòng cao nhất đạt được ở nhóm bệnh nhân đã tốt nghiệp. Các yếu tố có thể giải thích sự hài lòng gia tăng ở những bệnh nhân có trình độ học vấn cao hơn khi trải qua các thủ thuật có thể bao gồm sự hiểu biết ngày càng tăng về thủ thuật, dẫn đến giảm lo lắng so với những người có trình độ học vấn thấp hơn.

Một mối liên hệ quan trọng khác là giữa sự hài lòng của bệnh nhân và công việc. Sự hài lòng cao nhất được tìm thấy ở những bệnh nhân đã nghỉ hưu và điểm thấp nhất được thấy ở những người quản gia. Điều này thật khó giải thích. Người ta có thể cho rằng những bệnh nhân đã nghỉ hưu có thể đã có trình độ học vấn cao trước đó hoặc kỳ vọng thấp hơn về việc cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Điều này trái ngược với các nghiên cứu trước đây cho thấy tuổi trẻ hơn cũng như giới tính nữ có liên quan đến sự không hài lòng của bệnh nhân [17, 18]. Có vẻ như mức độ hài lòng của bệnh nhân liên quan nhiều đến kiến thức của họ hơn là tình trạng thể chất và môi trường của họ. Nghiên cứu này được thực hiện tại một trung tâm chăm sóc sức khỏe duy nhất của Iran và các yếu tố gây nhiễu như chất lượng chuẩn bị ruột và thời gian thực hiện thủ thuật nội soi không được đánh giá. Tóm lại, kết quả của chúng tôi đã xác định được hai yếu tố liên quan đến sự hài lòng với thủ thuật nội soi: trình độ học vấn và việc làm trạng thái. Nên thực hiện các nghiên cứu trong lĩnh vực này để xác định và đánh giá các yếu tố khác có thể ảnh hưởng đến sự hài lòng của bệnh nhân với gây mê trong nội soi.

Nghiên cứu của chúng tôi chỉ ra rằng điểm trung bình về mức độ hài lòng của người bệnh đối với các chỉ tiêu hầu hết đều tương đồng với nhau, cụ thể: Độ tin cậy 3.83 ± 0.73 ; Sự đáp ứng 3.85 ± 0.82 ; Sự đảm bảo 3.84 ± 0.83 ; Sự cảm thông 3.86 ± 0.79 ; Phương tiện hữu hình 3.88 ± 0.77 ; Hài lòng chung 3.85 ± 0.67 . Hầu hết bệnh nhân đều hài lòng với hoạt động nội soi tại Khoa Tiêu hóa với các tỷ lệ lần lượt là: Độ tin cậy 58.3%; Sự đáp ứng 60.5%; Sự đảm bảo 64.3%; Sự cảm thông 64%; Phương tiện hữu hình 62.6% và Mức hài lòng chung đạt 63.8%. Xác định theo từng chỉ tiêu, nghiên cứu cho thấy Mức điểm hài lòng trung bình với thời gian thực hiện các quy trình, thủ tục: đạt 4.09 ± 1.11 . Mức điểm hài lòng trung bình về nhân viên y tế hướng dẫn giải thích và tham khảo ý kiến trước khi có chỉ định đạt 3.91 ± 1.23 . Mức điểm hài lòng trung bình về cảm thấy thoải mái khi tiếp xúc với nhân viên y tế đạt 4.03 ± 1.19 . Một nghiên cứu của Quach DT và cộng sự cũng đã báo cáo kết quả tương tự, với điểm hài lòng trung bình là 3,92 cho trải nghiệm tổng thể [7]. Nghiên cứu khác của Loftus R cũng nhận thấy bệnh nhân hài lòng hơn với chính quy trình nội soi (điểm trung bình là 4,1) so với thời gian chờ đợi (điểm trung bình là 3,5) [11]. Được đối xử một cách công bằng: Mức điểm hài lòng trung bình về được đối xử một cách công bằng đạt 4.03 ± 1.10 . Quy trình, thủ tục dễ dàng thuận tiện có mức điểm hài lòng trung bình đạt 3.98 ± 1.16 . Giờ làm việc của khoa nội soi tiêu hóa là thuận tiện có mức điểm hài lòng trung bình đạt 3.56 ± 1.28 . Nhân viên y tế luôn sẵn sàng giúp đỡ có mức điểm hài lòng trung bình đạt 3.96 ± 1.14 . Điều này phù hợp với nghiên cứu của Weissman S, nhận thấy rằng bệnh nhân đánh giá cao chất lượng của quy trình nội soi và khả năng hỗ trợ tinh thần của nhân viên [13]. Sự cung ứng thuốc, hướng dẫn sử dụng thuốc, hướng dẫn làm công tác chuẩn bị của nhân viên y tế đạt mức điểm hài lòng trung bình 3.89 ± 1.24 .

Hầu hết người bệnh đều hài lòng (44%) và rất hài lòng (36%). Hài lòng về tính chuyên nghiệp của nhân viên y tế đạt mức điểm hài lòng trung bình đạt 3.98 ± 1.15 . Nhân viên y tế luôn tỏ ra lịch sự, nhã nhặn đạt mức điểm hài lòng trung bình đạt 3.52 ± 1.21 . Nhân viên y tế đủ kiến thức để trả lời các câu hỏi đạt mức điểm hài lòng trung bình đạt 3.90 ± 1.22 . Thái độ và hành vi của nhân viên y tế tạo sự tin tưởng có điểm hài lòng trung bình đạt 3.95 ± 1.12 . Nhân viên y tế tại Khoa luôn tôn trọng và giữ bí mật có điểm hài lòng trung bình đạt 3.97 ± 1.21 . Được cung cấp đầy đủ thông tin về tình trạng bệnh có mức điểm hài lòng trung bình đạt 3.45 ± 1.23 . Nhân viên y tế thăm khám cẩn thận, tỷ mỉ có điểm hài lòng trung bình đạt 4 ± 1.11 . Chi phí khám bệnh phù hợp có điểm hài lòng trung bình đạt 3.96 ± 1.21 . Người bệnh hài lòng và rất hài lòng chiếm tỷ lệ lần lượt: 39.5% và 39.8%. Người bệnh cảm thấy hài lòng chiếm 24.3% và rất hài lòng chiếm 26%. Có 29.8% người bệnh cảm thấy trang thiết bị chỉ ở mức tạm được và 20% bệnh nhân nội soi thấy không hài lòng, rất không hài lòng với

trang thiết bị tại khoa nội soi. Hầu hết người bệnh đều hài lòng (36.2%) và rất hài lòng (44%) về cơ sở vật chất của khoa nội soi tiêu hóa. Có 42.9% bệnh nhân thấy hài lòng với Công tác chăm sóc của khoa nội soi tiêu hóa. 44.5% đối tượng thấy thoải mái tinh thần sau khi được tiến hành nội soi. 65.7% người bệnh nói rằng sẽ quay lại hoặc giới thiệu về Khoa Nội soi Tiêu hóa cho người thân và bạn bè khi cần khám bệnh. 50% đối tượng có ấn tượng tốt về sự phục vụ, chăm sóc của bộ phận nhân viên của Khoa Nội soi Tiêu hóa ở cả vị trí khoa lẫn nhân viên y tế tại khoa.

5. KẾT LUẬN

Đánh giá sự hài lòng của đối tượng nghiên cứu khi đến nội soi tại bệnh viện cho thấy đa phần bệnh nhân cảm thấy hài lòng với dịch vụ tại đơn vị, cụ thể: 42,9% người bệnh thấy hài lòng về công tác chăm sóc của khoa nội soi tiêu hóa; 44,5% thấy thoải mái tinh thần sau khi được nội soi. Tương ứng với đó, 65,7% sẽ giới thiệu khoa nội soi cho người thân và bạn bè khi cần khám bệnh và 50% có ấn tượng tốt về vị trí hoặc nhân viên tại khoa. Theo các tiêu chí của thang SERVQUAL, điểm trung bình của các tiêu chí đều đạt 3.83 – 3.88. Mức độ hài lòng theo các tiêu chí cụ thể như sau: Độ tin cậy đạt 58.3%; Sự đáp ứng đạt 60.5%; Sự đảm bảo đạt 64.3%; Sự cảm thông đạt 64%; Phương tiện hữu hình đạt 62.6% và Mức hài lòng chung đạt 63.8%.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Parasuraman A., Zeithml V.A. and Berry, L.L., "Research note: more on improving service quality measurement", *Journal of Retailing*, Vol. 69 [1], pg. 140-147, 1993.
- [2] WHO – Western Pacific Region, *Country health information profiles: Revision 2011*, WHO Library Cataloguing in Publication Data, 2011.
- [3] ASI Quality System, *Quality function deployment – Practitioner workshop*, American Supplier Institute Inc., USA, 1992.
- [4] Gabbie O., and O'Neill M.A., "SERVQUAL and the northern Ireland hotel sector: A comparative analysis – part 1", *Managing Service Quality*, Vol. 6, pg.25-32., 1996.
- [5] Donabedian A., "The definition of quality and approaches to its assessment", *Social Science Medicine*, 45(12), pg. 1829-1843, 1980.
- [6] Krarup AL, Drewes AM, Ejstrup P, Laurberg PT, Vyberg M. Implementation of a biopsy protocol to improve detection of esophageal eosinophilia: a Danish registry-based study. *Endoscopy*. 2021 Jan;53(1):15-24. doi: 10.1055/a-1206-0852. Epub 2020 Aug 5. PMID: 32757199.
- [7] Quach DT, Ho QD, Vu KV, Vu KT, Tran HV, Le NQ, Tran NN, Duong TH, Dinh MC, Bo PK, Nguyen XV, Bui QN, Tran CD, Dao TT, Duong HM. Improving Efficacy of Endoscopic Diagnosis of Early Gastric Cancer: Gaps to Overcome from the Real-World Practice in Vietnam. *Biomed Res Int*. 2020 Apr 26;2020:7239075. doi: 10.1155/2020/7239075. PMID: 32420364; PMCID: PMC7201490.
- [8] Parasuraman A., Zeithml V.A. and Berry, L.L., "Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for future rearch", *Journal of Marketing*, Vol. 58, pg. 111-124, 1994.
- [9] Minciullo, Andrea MSN, RN; Filomeno, Lucia MSN, RN. Assessment of Patient Satisfaction in Digestive Endoscopy: A Narrative Review of the Literature. *Gastroenterology Nursing* 45(1):p 43-51, January/February 2022. | DOI: 10.1097/SGA.0000000000000605
- [10] Parasuraman A., Zeithaml V.A., Berry L.L., "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, Volume 64(1)
- [11] Loftus R, Nugent Z, Graff LA, Schumacher F, Bernstein CN, Singh H. Patient satisfaction with the endoscopy experience and willingness to return in a central Canadian health region. *Can J*

Gastroenterol. 2013;27(5):259-66. doi: 10.1155/2013/615206. PMID: 23712300; PMCID: PMC3735728.

[12] Luk Sh.T.K. and Layton R., "Perception Gaps in customer expectations: Managers versus service providers and customers". *The Service Industry Management*, Vol. 6 (3), pg. 64-83, 2002.

[13] Weissman S, Aziz M, Baniqued MR, Taneja V, El-Dallal M, Lee-Smith W, Elias S, Feuerstein JD. Quality measures in endoscopy: A systematic analysis of the overall scientific level of evidence and conflicts of interest. *Endosc Int Open*. 2022 Jun 10;10(6):E776-E786. doi: 10.1055/a-1809-4219. PMID: 35692919; PMCID: PMC9187391.

[14] Chingang Nde Daniel et Lukong Paul Berinyuy, Sofia Isberg, Using the SERVQUAL Model to assess Service Quality and Customer Satisfaction, UMEA University – Sweden, 2010.

[15] Brooks R.F., Lings I.N. and Botschen M.A., "Internal marketing and customer driven wavefronts", *Service Industries Journal*, Vol. 19(4), pg. 49-67, 1999.