

ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH VỀ THỜI GIAN KHÁM BỆNH NGOẠI TRÚ TẠI BỆNH VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÂY NGUYÊN NĂM 2021

Võ Thị Ngọc Phượng¹, Nguyễn Thị Lệ¹

Ngày nhận bài: 28/7/2021; Ngày phản biện thông qua: 21/10/2021; Ngày duyệt đăng: 30/11/2021

TÓM TẮT

Sự hài lòng của người bệnh về thời gian khám chữa bệnh là một trong những yếu tố quan trọng góp phần nâng cao chất lượng bệnh viện. Với lượng bệnh nhân tới khám ngoại trú là chủ yếu, Bệnh viện trường Đại học Tây Nguyên đang tiến hành các bước cải tiến chất lượng khám chữa bệnh để ngày một tốt hơn trong đó thời gian khám bệnh là một trong các vấn đề rất được quan tâm. Mục tiêu của nghiên cứu nhằm xác định thời gian khám bệnh ngoại trú và đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh tại Bệnh viện Trường Đại học Tây Nguyên năm 2021 bằng phương pháp nghiên cứu mô tả cắt ngang trên 300 lượt người bệnh khám ngoại trú, bộ câu hỏi được thiết kế phụ thuộc vào các yếu tố: giới tính, nghề nghiệp, mức độ cận lâm sàng, thời điểm khám trong ngày, các phòng khám v.v. Kết quả: thời gian khám bệnh trung bình tại bệnh viện là $95 \pm 70,095$ phút, nhanh nhất là 18 phút và lâu nhất là 515 phút. Thời gian khám bệnh trung bình khi không làm cận lâm sàng là $60,52 \pm 30,76$ phút, khi làm 1 cận lâm sàng là $111,98 \pm 59,26$ phút, khi làm 2 cận lâm sàng là $182,17 \pm 97,3$ phút, khi làm 3 cận lâm sàng là $233,5 \pm 94,84$ phút. Mức độ hài lòng của người bệnh về thời gian khám bệnh là 3,66 trong đó 58% hài lòng, 5% rất hài lòng, 2% không hài lòng và 35% đánh giá bình thường. Kết luận: Sự hài lòng của người bệnh ngoại trú về thời gian khám bệnh đối với Bệnh viện là khá cao. Điều đó phần nào phản ánh năng lực khám chữa bệnh của Bệnh viện.

Từ khóa: hài lòng người bệnh, thời gian khám bệnh ngoại trú.

1. MỞ ĐẦU

Xã hội ngày càng phát triển thì nhu cầu khám chữa bệnh phải ngày càng được nâng cao, cùng với sự phát triển của khoa học kỹ thuật ngành y tế cũng đưa ra được rất nhiều các phương pháp chẩn đoán cũng như điều trị bệnh. Sự hài lòng của người bệnh là câu phần quan trọng trong việc đánh giá chất lượng khám chữa bệnh cũng như đánh giá cơ sở khám chữa bệnh. Chính vì vậy đo lường sự hài lòng của người bệnh để thực hiện các biện pháp nhằm khắc phục các vấn đề còn thiếu sót từ đó cải cách hệ thống, cơ cấu tổ chức, nâng cao chất lượng dịch vụ chăm sóc sức khỏe là việc làm cần thiết tại các cơ sở khám chữa bệnh.

Thời gian khám bệnh là một trong những vấn đề rất được quan tâm khi đi khám bệnh của tất cả mọi người bệnh. Các bệnh viện khi công bố thời gian khám bệnh thì người bệnh sẽ chủ động xem xét thời điểm đi khám bệnh và dự tính khoảng thời gian dành cho việc khám chữa bệnh phù hợp với hoàn cảnh của từng người. Việc người bệnh lựa chọn khung giờ vắng bệnh để đi khám góp phần điều chỉnh lượng bệnh trong công tác tiếp đón cũng như trong công tác khám bệnh. Trong tình trạng dịch Sars CoV2 thì công tác tiếp đón phân luồng đảm bảo giãn cách hợp lý để phòng lây nhiễm chéo là phù hợp với tình hình dịch bệnh

và ngày càng cần được coi trọng. Đánh giá mức độ hài lòng về thời gian khám chữa bệnh ngoại trú góp phần nâng cao chất lượng khám bệnh, đưa ra được các giải pháp kịp thời để điều chỉnh lại những khó khăn, vướng mắc trong công tác khám chữa bệnh, đảm bảo phù hợp với người bệnh trong hoàn cảnh mới hiện nay mà vẫn đảm bảo sự hài lòng của người bệnh là công tác được đưa lên hàng đầu của các bệnh viện.

Tại bệnh viện Trường Đại học Tây Nguyên, Khoa Khám bệnh có tất cả 09 phòng khám, trong đó phòng khám Nội và phòng khám Tai Mũi Họng có lượt người bệnh đông hơn so với các khoa phòng khác, người bệnh lại chủ yếu tập trung đi khám vào buổi sáng và thưa hơn vào buổi chiều. Xác định tổng thời gian khám bệnh sẽ giúp người bệnh khi đến bệnh viện trường sẽ chủ động thời gian trong khám chữa bệnh, đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh sẽ giúp bệnh viện cải thiện chất lượng trong khám chữa bệnh vì vậy chúng tôi tiến hành nghiên cứu đề tài: “Đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh về thời gian khám bệnh ngoại trú tại bệnh viện Trường Đại học Tây Nguyên năm 2021” với:

Mục tiêu chung: Đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh về thời gian khám bệnh ngoại trú tại bệnh viện Trường Đại học Tây Nguyên năm 2021.

¹Bệnh viện Trường Đại học Tây Nguyên;

Tác giả liên hệ: Võ Thị Ngọc Phượng, ĐT:0973454848, Email: vongocphuongdhtn@gmail.com.