

KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG TẠI ĐƠN VỊ TTTON – BỆNH VIỆN TỪ DŨ

INVESTIGATE THE SATISFACTION OF CLIENTS AT IVF CENTER – TU DU HOSPITAL

NHS. Phan Thị Thúy Viên
ThS.BS Hoàng Thị Diễm Tuyết
BS. Cổ Phí Thị Ý Nhi
NHS. Đặng Thị Đoàn Trang
NHS. Huỳnh Thị Kim Thư
NHS. Nguyễn Thị Kim Tuyền
CNXN. Lại Văn Tâm

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Hiện nay, bệnh nhân khi đến khám và điều trị không chỉ tìm hiểu về hiệu quả điều trị mà còn quan tâm đến chất lượng phục vụ để quyết định nơi đến điều trị. Khi các kỹ thuật điều trị tại các cơ sở y tế hiện đại đã đạt mức tiên bộ cao, chất lượng phục vụ trở thành vấn đề được quan tâm hàng đầu để tăng tính cạnh tranh. Chính vì vậy, các cơ sở y tế cũng muốn cải tiến để ngày càng nâng cao chất lượng phục vụ. Để đáp ứng nhu cầu đó, chúng tôi tiến hành khảo sát sự hài lòng của bệnh nhân đến điều trị tại đơn vị TTTON Bệnh viện Từ Dũ. Qua sự khảo sát này chúng ta có thể biết được mức độ hài lòng của người bệnh sau khi đến điều trị tại đơn vị mình, từng bước cải thiện chất lượng phục vụ để làm hài lòng người bệnh, nâng cao chất lượng điều trị.

Summary

Clients who are looking for a medical clinic do not only pay attention on quality of treatment but the nursing service they would obtain during the treatment process. For this reason, improving the quality of nursing service is now focused at advanced medical centers in order to perfect their quality of service. Therefore, we conducted a survey to investigate the satisfaction of our clients who have been undergoing an IVF procedure at Tu Du Hospital.

Objectives: *Investigate how satisfied clients felt with present service and what they expected for a future service.*

Design: *a descriptive survey on 51 clients who came from 10 July, 2011 to 15 July, 2011 at Department of Infertility, Tu Du Hospital. These clients include people coming for β hCG result, after oocyte pick-up, after embryo transfer or for prenatal check. The data were analysed by Excel 2003.*

Results: *51/51 cases were content with registration section and instructions for using medication. Most of the cases were satisfied with the services while some complained of long waiting time for ultrasound check, pain caused by injections, and inadequate counselling after oocyte pick-up and embryo transfer. 1/51 considered the procedure illogically complicated. Overall, 51/51 felt satisfied with the staff's attitude.*

Conclusions: *The staff's attitude was our strength although a straightforward treatment procedure associated with good counselling are both essential. More research should be done to find out the way to simplify the treatment procedure and to evaluate clients' demands for a perfect service.*

II. MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU:

1. Tìm hiểu sự hài lòng của bệnh nhân về các qui trình dịch vụ hiện đang áp dụng tại đơn vị TTTON tại Bệnh viện Từ Dũ.

2. Tìm hiểu những mong đợi của người bệnh về thái độ phục vụ của nhân viên y tế.

III. THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU:

1. Thiết kế: thống kê mô tả
2. Thời gian: từ 10/7/2011 – 15/7/2011
3. Quản lý số liệu: 51 bệnh nhân sau khi điều trị tại khoa TTTON Bệnh viện Từ Dũ được phát một bảng câu hỏi trắc nghiệm và câu hỏi mở. Những bệnh nhân này bao gồm bệnh nhân đến lấy kết quả B_hCG, sau chọc hút trứng, sau chuyển phôi, và bệnh nhân đến khám thai tại đơn vị TTTON.
4. Phân tích số liệu: Excel 2003

IV. KẾT QUẢ VÀ BÀN LUẬN:

1. ĐẶC ĐIỂM DÂN SỐ NGHIÊN CỨU:

b. Nghề nghiệp:

➤ Nhân viên hành chính:	19	(37%)
➤ Nhân viên sản xuất:	02	(4%)
➤ Nội trợ:	18	(35%)
➤ Buôn bán:	06	(12%)
➤ Trí thức:	05	(10%)
➤ Khác:	01	(2%)

c. Trình độ văn hóa:

➤ Trung học phổ thông và dưới TH:	22	(43%)
➤ Trung cấp:	09	(18%)
➤ Cao đẳng:	20	(39%)

d. Địa chỉ:

➤ TP. Hồ chí minh:	22	(43%)
➤ Các tỉnh miền Bắc:	05	(10%)
➤ Các tỉnh miền Trung:	08	(16%)
➤ Các tỉnh miền Nam:	15	(29%)
➤ Người Việt sống ở nước ngoài:	01	(2%)

e. Tiền sử:

Tiền sử thai	Đã từng có thai	11 (22%)	Thai tự nhiên: 08 (73%) Thai TTTON: 03 (27%)
	Chưa từng có thai	40 (78%)	
Tiền sử điều trị TTTON	Chu kỳ thứ I	36 (71%)	
	Chu kỳ thứ II	09 (18%)	
	Chu kỳ thứ III	03 (6%)	
	≥ 3 chu kỳ	04 (8%)	
		Những chu kỳ trước điều trị tại:	Bệnh viện Từ Dũ: 14(87.5%) Bệnh viện khác: 02(12.5%)

2. MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA BỆNH NHÂN:

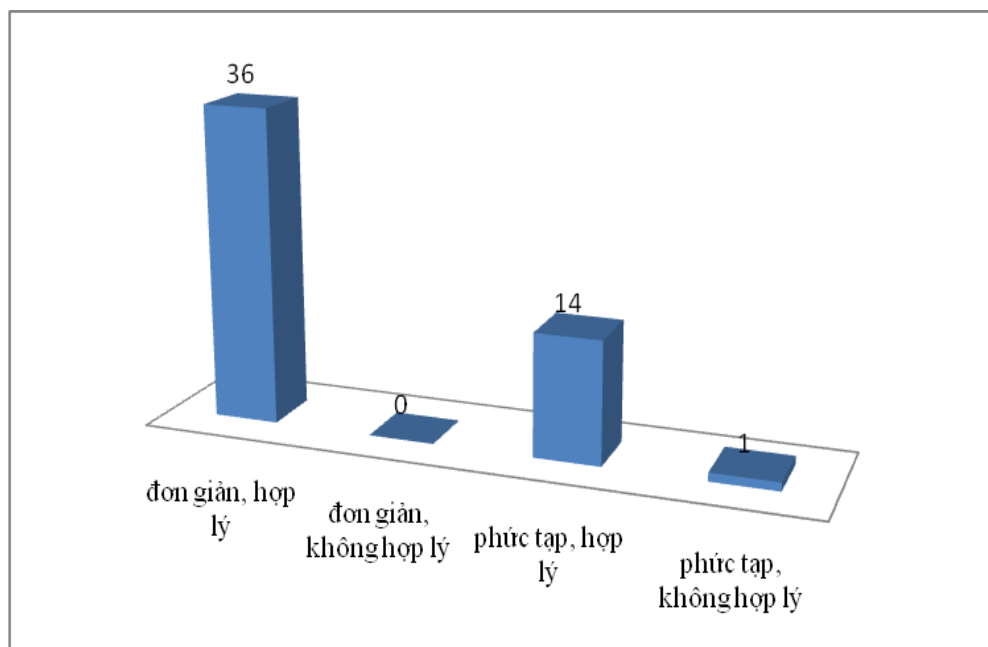
a. Tại các khâu dịch vụ:

CÁC KHÂU	ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI BỆNH		
	RẤT TỐT n (%)	TỐT n (%)	CHƯA TỐT n (%)
Tư vấn	19 (37%)	31 (61%)	01 (2%)
Hành chính	18 (35%)	33 (65%)	00
Hướng dẫn sử dụng thuốc	24 (47%)	27 (53%)	00
Siêu âm	23 (45%)	27 (53%)	01 (2%)
Tiêm thuốc	18 (35%)	32 (63%)	01 (2%)
Chọc hút trứng và theo dõi sau CHT	23 (45%)	27 (53%)	01 (2%)
Chuyển phôi và theo dõi sau CP	21 (41%)	26 (51%)	01 (2%)

Các điều bệnh nhân chưa hài lòng:

- Ở phòng siêu âm, bệnh nhân còn phải chờ đợi lâu.
- Ở phòng tiêm thuốc, bệnh nhân cho rằng bị đau do lỗi người tiêm thuốc.
- Một bệnh nhân than phiền chưa được hướng dẫn và tư vấn cận kề sau khi chọc hút trứng.
- Ở phòng chuyển phôi, bệnh nhân muốn được tư vấn và động viên tốt hơn nữa cho từng trường hợp.

b. Quy trình dịch vụ của khoa:



c. Thái độ phục vụ của nhân viên:

ĐỐI TƯỢNG	ĐÁNH GIÁ CỦA BỆNH NHÂN		
	RẤT TỐT n (%)	TỐT n (%)	CHƯA TỐT n (%)
Bác sĩ	29 (57%)	22 (43%)	00
Nữ hộ sinh	26 (51%)	25 (49%)	00
Hộ lý	22 (43%)	29 (57%)	00

Qua khảo sát sự hài lòng của bệnh nhân, thái độ phục vụ là thế mạnh của nhân viên đơn vị TTTON tại Bệnh viện Từ Dũ. Hầu hết khách hàng đều hài lòng với chất lượng phục vụ của đơn vị TTTON ở thái độ phục vụ của nhân viên rất thân thiện, ân cần; các khâu dịch vụ đều được tư vấn rõ ràng, cặn kẽ; và qui trình dịch vụ của khoa hợp lý, rõ ràng. Bên cạnh đó, bệnh nhân vẫn mong muốn qui trình các dịch vụ của khoa đơn giản hơn, thời gian chờ siêu âm ngắn hơn, kỹ thuật tiêm thuốc êm dịu hơn.

Tuy nhiên, nghiên cứu của chúng tôi với mẫu nhỏ, có thể chưa phản ánh chính xác và đầy đủ mức độ hài lòng của khách hàng với dịch vụ y tế mà chúng tôi cung cấp. Chúng tôi mong rằng những nghiên cứu tiếp theo sẽ thực hiện với quy mô lớn hơn để có thể đánh giá được những yếu tố ảnh hưởng lên sự chọn lựa dịch vụ y tế của khách hàng.

V. KẾT LUẬN:

Qua những góp ý chân thành của khách hàng, chúng tôi càng ý thức rõ hơn vai trò của dịch vụ chăm sóc trong đánh giá chất lượng điều trị của một cơ sở y tế. Trong đó, thái độ phục vụ niềm nở là ưu điểm mà mỗi cán bộ y tế cần phát huy. Việc tổ chức quy trình dịch vụ hợp lý và tư vấn chu đáo cho khách hàng cũng là thế mạnh nên được duy trì. Bên cạnh đó, chúng ta có thể phát triển chất lượng phục vụ khách hàng bằng cách cải tiến quy trình dịch vụ đơn giản hơn, rút ngắn thời gian khách hàng chờ đợi phục vụ và tăng cường huấn luyện kỹ thuật chuyên môn cho nhân viên.

Tài liệu tham khảo:

- Báo cáo nhân thức về dịch vụ sanh và mổ của khách hàng tại Bệnh viện Từ Dũ (Phòng Điều Dưỡng – BV Từ Dũ)