

NGHIÊN CỨU SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH ĐẾN KHÁM VÀ ĐIỀU TRỊ TẠI BỆNH VIỆN DÃ CHIẾN CẤP 2 VIỆT NAM TẠI BENTIU - NAM XU ĐĂNG TỪ 11/2019 - 11/2020

Nguyễn Văn Khang¹, Tạ Thị Kiều Hoa¹, Nguyễn Văn Tâm¹
Võ Văn Hiến¹, Nguyễn Quang Chiến¹, Hoàng Xuân Cường²

TÓM TẮT

Mục tiêu: Nghiên cứu sự hài lòng của người bệnh đến khám và điều trị tại Bệnh viện Dã chiến (BVDC) cấp 2 Việt Nam tại Bentiu - Nam Xu Đăng từ 11/2019 - 11/2020. **Đối tượng và phương pháp:** Nghiên cứu mô tả cắt ngang có phân tích sự hài lòng của 1.658 bệnh nhân (BN) đến khám và điều trị tại BVDC cấp 2 Việt Nam. **Kết quả:** Tỷ lệ BN nam (89,45%) nhiều hơn nữ (10,55%). Tuổi trung bình của BN là $38,72 \pm 6,36$ tuổi. BN khám chữa bệnh tại Bệnh viện đến từ 54 quốc gia và 100% sử dụng tiếng Anh là ngôn ngữ giao tiếp. Đa số BN là quân nhân (63,03%). **Kết luận:** Qua 13 nội dung phỏng vấn, đa số BN (98,61%) cho rằng Bệnh viện đáp ứng tốt so với yêu cầu; trong đó cao nhất là 100% BN hài lòng về thủ tục hành chính và thông tin cá nhân về y tế ở mức độ tốt. Tiếp theo, có 98,13% và 97,59% BN đánh giá sự thoải mái tại khu vực điều dưỡng chăm sóc và thái độ của điều dưỡng viên từ khá tới xuất sắc; 94,39% BN cho rằng khu vực tiếp đón thoải mái và 97,59% nhân viên tiếp đón lịch sự, niềm nở và chu đáo ở mức khá đến xuất sắc; 94,45% BN nhận xét mức độ hài lòng từ khá đến xuất sắc về thời gian chờ được tư vấn và sự quan tâm của bác sĩ; mức độ hài lòng thấp nhất của BN về vệ sinh của bệnh viện từ khá tới xuất sắc là 93,91%.

* Từ khóa: Bệnh viện Dã chiến cấp 2 Việt Nam; Sự hài lòng của người bệnh.

Study on Patients' Satisfaction with their Examination and Treatment at Vietnam Level 2 Field Hospital, Bentiu, South Sudan from 11/2019 to 11/2020

Summary

Objectives: To conduct a survey on the patients' satisfaction on their examination and treatment at Vietnam Level 2 Field Hospital, Bentiu, South Sudan from November 2019 to November 2020. **Subjects and methods:** A cross-sectional descriptive analytic study on the satisfaction of 1,658 patients who were examined and treated at Vietnam Level 2 Field Hospital, Bentiu, South Sudan. **Results:** Males outnumbered females (89.45% vs. 10.55%); mean age 38.72 ± 6.36 years. People who were examined and treated came from 54 countries; 100% of them used the English language as an official means of communication during examination.

¹Bệnh viện Dã chiến cấp 2, số 2 Việt Nam (Bentiu, Nam Xu Đăng)

²Phòng Khoa học Quân sự, Học viện Quân y

Người phản hồi: Nguyễn Văn Khang (khangnghia105@gmail.com)

Ngày nhận bài: 04/01/2021

Ngày bài báo được đăng: 29/3/2021

Most of them were military personnel (63.03%). Through 13-question survey, the overall rate of patient satisfaction was 98.61% (rating from good to excellent degree) when they came to hospital for health examination and treatment. According to patients, administrative formalities and personally medical information were the most satisfactory thing. Next, 98.13% and 97.59% highly appreciated the comfort of the nursing station and the attitude of nursing care at the hospital from good to excellent degree. 94.39% of the patients were satisfied with the comfort of the reception area and 97.59% rated the courtesy and cordial guidance of the receptionist from good to excellent level. 94.45% of patients expressed their satisfaction from good to excellent grade in terms of the waiting time for consultation and doctor's management. The hospital hygiene was rated from good to excellent level in 93.9% of patients.

** Keywords: Vietnam Level 2 Field Hospital; Patient's satisfaction.*

ĐẶT VẤN ĐỀ

Tuyên bố độc lập từ năm 2011, nhưng các cuộc xung đột vẫn diễn ra khiến Nam Xu Đãng trở thành một trong những khu vực kém phát triển nhất trên thế giới, người dân sống phụ thuộc vào sự bảo vệ và bảo trợ của Liên hợp quốc (LHQ). Phái bộ Gìn giữ hòa bình LHQ tại Nam Xu Đãng với hơn 14.000 quân nhân, cảnh sát, nhân viên dân sự với nhiệm vụ ngăn ngừa xung đột, giảm thiểu thương vong, thực thi các thỏa thuận hòa bình, bảo vệ dân thường và trợ giúp nhân đạo [1, 5].

Lần đầu tiên trong lịch sử, Việt Nam triển khai đội hình đơn vị BVDC cấp 2 bên ngoài lãnh thổ từ tháng 10/2018, với nhiệm vụ khám chữa bệnh cho hơn 3.000 nhân viên LHQ và người dân tại Bentiu, Nam Xu Đãng [1].

Thái độ hài lòng và sự trải nghiệm của BN đối với công tác khám chữa bệnh là một trong những tiêu chí quan trọng để đánh giá chất lượng bệnh viện [1, 3, 4]. Với quan điểm coi người bệnh là “khách hàng” của các dịch vụ y tế mà bệnh viện cung cấp, các nhân viên y tế cần phải

mang đến cho khách hàng của mình một sự phục vụ tốt nhất. Vì vậy, nâng cao chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh là nhu cầu cấp thiết, đồng thời đây cũng là niềm mong đợi của người bệnh. BVDC cấp 2 Việt Nam phải tiếp nhận các BN của nhiều nước khác nhau trên thế giới, có các phong tục tập quán khác nhau, vì vậy trong khám chữa bệnh đôi khi chưa đáp ứng được các yêu cầu của họ. Do vậy, việc đánh giá sự hài lòng của các đối tượng đến khám và điều trị tại bệnh viện là rất cần thiết.

Xuất phát từ những lý do trên, chúng tôi tiến hành đề tài nhằm mục tiêu: *Nghiên cứu sự hài lòng của người bệnh đến khám và điều trị tại BVDC cấp 2 Việt Nam và đưa ra một số kiến nghị cải thiện tốt hơn chất lượng dịch vụ của bệnh viện trong tương lai.*

ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

1. Đối tượng nghiên cứu

1.658 BN đến khám và điều trị tại BVDC cấp 2 của Việt Nam tại Bentiu Nam Xu Đãng từ 11/2019 - 11/2020.

2. Phương pháp nghiên cứu

* *Thiết kế nghiên cứu:* Mô tả cắt ngang có phân tích.

- Công cụ nghiên cứu: Bảng phỏng vấn BN (gồm phần thủ tục hành chính, 13 câu hỏi đánh giá sự hài lòng và 1 câu hỏi mở (phụ lục 1).

- Phương pháp thu thập thông tin: Phỏng vấn trực tiếp các BN khi đến khám và điều trị tại bệnh viện (sau khi khám và trước khi ra viện).

- Nội dung và các chỉ số nghiên cứu:

+ Đặc điểm chung của BN: Tuổi (năm), giới (nam, nữ), ngôn ngữ (giao tiếp), nghề nghiệp và quốc tịch.

+ 13 nội dung đánh giá về sự hài lòng của BN.

+ 1 câu hỏi mở để bổ sung một số ý kiến khác.

* *Xử lý số liệu:* Sử dụng phần mềm Excel.

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ BÀN LUẬN

1. Đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu

* *Tuổi:*

Từ 20 - 29 tuổi: 14,66%; 30 - 39 tuổi: 45,90%; 40 - 50 tuổi: 31,36%; > 50 tuổi: 8,08%. Tuổi trung bình: $38,72 \pm 6,36$ tuổi.

Lứa tuổi BN hay gặp nhất từ 30 - 39 (45,90%) và ít gặp nhất là BN > 50 tuổi (8,08%). Độ tuổi trung bình của BN là $38,72 \pm 6,36$ tuổi. Phần lớn BN đến khám và điều trị có tuổi đời từ 30 - 50 (77,26%) và đều là nhân viên của LHQ, phù hợp với yêu cầu tuyển dụng nhân sự của LHQ (có nhiều kinh nghiệm; có thể lực tốt đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ trong môi trường dã chiến).

* *Giới tính:*

Nam: 1.483 BN (89,45%); nữ: 175 BN (10,55%). Đa số BN tới khám và điều trị là nam giới (89,45%) điều này cũng phù hợp với đòi hỏi thực tế khi các nhân viên LHQ phải hoạt động trong điều kiện môi trường dã chiến khắc nghiệt yêu cầu cao về thể lực. BN nữ chiếm 10,55% phù hợp với tiêu chuẩn và yêu cầu của LHQ đối với các nước gửi quân (bảo đảm tỷ lệ nữ > 10,0%) [5].

* *Ngôn ngữ giao tiếp:*

100% BN sử dụng tiếng Anh là ngôn ngữ giao tiếp, đây là điểm khác biệt so với khám chữa bệnh tại Việt Nam. Tất cả BN quốc tế đến từ nhiều quốc gia khác nhau trên thế giới với ngữ điệu khác nhau, trong khi đó tiếng Anh không phải là tiếng mẹ đẻ đối với BVDC cấp 2 Việt Nam mà thậm chí còn khó khăn với một số lượng không nhỏ các BN quốc tế (không phải các nước nói tiếng Anh) đến khám và điều trị tại bệnh viện. Do đã được chuẩn bị kỹ lưỡng từ trong nước và giao tiếp luôn thực hiện theo nguyên tắc KISS (Keep it short and simple) nói một cách ngắn gọn nhưng dễ hiểu. Sử dụng thêm hình ảnh, video hoặc vẽ hình giúp BN dễ hiểu hơn trong giao tiếp.

* *Nghề nghiệp:*

Quân nhân: 1.045 BN (63,03%); cảnh sát: 19,18%; nhân viên dân sự: 17,79%.

Trên khía cạnh nghề nghiệp, BN là quân nhân chiếm tỷ lệ cao nhất (63,03%). Điều này cũng phù hợp với yêu cầu nhiệm vụ của Phái bộ LHQ, với phần lớn là các đơn vị quân đội để bảo vệ và bảo trợ cho người dân tại Bentiu, Nam Xu Đăng.

* Quốc tịch của BN:

Bảng 1: Sự phân bố BN theo quốc gia/vùng lãnh thổ.

STT	Tên quốc gia	Số lượng	Tỷ lệ (%)	STT	Tên quốc gia	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Châu Phi				29	Paraguay	6	0,36
1	Ghana	313	18,88	Châu Á			
2	South Sudan	227	13,69	30	Indian	174	10,49
3	Malawi	5	0,30	31	Kyrgyzstan	3	0,18
4	Sierra Leone	9	0,54	32	Mongolia	298	17,97
5	Lesotho	11	0,66	33	Cambodia	37	2,23
6	Ethiopia	21	1,27	34	Philippine	7	0,42
7	Gambia	15	0,90	35	Thailand	9	0,54
8	Kenya	44	2,65	36	Indonesia	12	0,72
9	Tunisia	15	0,90	37	China	5	0,30
10	Nigeria	13	0,78	38	Japan	6	0,36
11	Mali	4	0,24	39	Bangladesh	11	0,66
12	Namibia	8	0,48	40	Sri Lanka	6	0,36
13	Zambia	14	0,84	41	Uzbekistan	4	0,24
14	Rwanda	9	0,54	42	Nepal	14	0,84
15	Uganda	8	0,48	43	Pakistan	16	0,97
16	Congo	12	0,72	44	Tajikistan	6	0,36
17	Liberia	14	0,84	Châu Âu			
18	Zimbabwe	9	0,54	45	UK	74	4,46
19	Mozambique	14	0,84	46	Portugal	4	0,24
20	Burundi	5	0,30	47	Ireland	4	0,24
21	Senegal	6	0,36	48	Poland	4	0,24
22	South Africa	14	0,84	49	Kosovo	4	0,24
23	Cameroon	14	0,84	50	Sweden	5	0,30
Châu Mỹ				51	Norway	6	0,36
24	USA	12	0,72	52	Russia	71	4,28
25	Guatemala	9	0,54	Châu Úc			
26	Brazil	13	0,78	53	Samoa	8	0,48
27	Argentina	12	0,72	54	Australia	9	0,54
28	Uruguay	5	0,30				

1.658 BN khám đến từ 54 quốc gia/vùng lãnh thổ phân bố ở cả 5 châu lục. Quốc gia có số lượng BN lớn nhất là Ghana với 18,88%; cao thứ hai là Mongolia 17,97%. Số lượng BN của hai nước này cao hơn hẳn so các nước còn lại là phù hợp vì là những nước gửi quân với đội hình đơn vị lớn của LHQ tại Phái bộ.

2. Sự hài lòng của người bệnh đối với chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh

** Đánh giá về công tác tiếp đón:*

- Đánh giá sự thoải mái tại khu vực tiếp đón:

Xuất sắc: 2,41%; tốt: 77,50%; khá: 14,48%; trung bình: 5,61%.

Đa số BN đánh giá cao sự thoải mái tại khu vực tiếp đón (94,39%); có 5,61% ở mức trung bình. Điều này là do BVDC chỉ có duy nhất 1 phòng tiếp đón, diện tích phòng nhỏ và kín, thiếu không gian và khu vực chờ đợi cho BN, nên khi BN đến khám thường trao đổi, nói chuyện gây tiếng ồn, ảnh hưởng tới các BN khác.

- Đánh giá thái độ tiếp đón của nhân viên y tế tại khu vực tiếp đón bao gồm sự lịch sự, niềm nở, tận tình và chu đáo của nhân viên tiếp đón:

Xuất sắc: 4,83%; tốt: 86,91%; khá: 5,85%; trung bình: 2,41%.

97,59% người được khảo sát đưa ra đánh giá mức độ từ khá tới xuất sắc; 2,41% ở mức độ trung bình. Theo chúng tôi, do nhiều BN tới phòng tiếp đón cùng một thời điểm nên nhân viên tiếp đón chưa thể quan tâm và chu đáo tới toàn bộ. Đôi lúc khó khăn trong giao tiếp bằng tiếng Anh cũng là vấn đề ảnh hưởng tới sự đánh giá của BN.

- Đánh giá về thủ tục hành chính:

Thủ tục hành chính tại các bệnh viện ở Việt Nam hiện nay là vấn đề rất nhức nhối đối với BN và người nhà BN [1]. Trong nghiên cứu của chúng tôi, 100% BN đều hài lòng ở mức độ tốt về thủ tục hành chính. Tỷ lệ này của chúng tôi cao

hơn so với nghiên cứu của Nguyễn Thị Vân Anh (2019) với 88,44 % [1] bởi vì chúng tôi đã áp dụng quy trình chuẩn của LHQ [5].

** Đánh giá sự thoải mái và thái độ của điều dưỡng chăm sóc tại bệnh viện:*

- Đánh giá sự thoải mái tại khu vực điều dưỡng chăm sóc:

Xuất sắc: 9,83%; tốt: 76,06%; khá: 12,24%; trung bình: 1,87%.

Phần lớn số người được khảo sát đánh giá cao (98,13%); có 1,87% BN đánh giá ở mức trung bình do hạn chế về cơ sở vật chất của bệnh viện trong điều kiện dã chiến.

- Đánh giá sự lịch sự, niềm nở, tận tình và chu đáo của điều dưỡng chăm sóc tại bệnh viện:

Xuất sắc: 4,83%; tốt: 86,91%; khá: 5,85%; trung bình: 2,41%.

Đôi lúc có sự bất đồng về ngôn ngữ tiếng anh trong giao tiếp. Có 97,59% BN đánh giá mức độ xuất sắc, tốt và khá về thái độ của điều dưỡng bệnh viện.

** Đánh giá sự hài lòng đối với sự quan tâm của bác sĩ trong quá trình khám, tư vấn và điều trị và sự thoải mái của BN tại phòng khám:*

- Sự hài lòng của BN đối với bác sĩ trong quá trình khám, tư vấn và điều trị:

Xuất sắc: 15,98%; tốt: 65,14%; khá: 13,33%; trung bình: 5,55%.

94,45% BN nhận xét sự hài lòng ở mức độ khá tới xuất sắc; 5,55% BN đánh giá trung bình. Điều này do BN quốc tế có nhìn nhận khác nhau về thái độ và sự quan tâm do sự khác biệt về phong tục cũng như văn hóa. Một yếu tố ảnh hưởng

không nhỏ đến sự hài lòng của BN đó là khả năng giao tiếp tiếng Anh đôi lúc còn hạn chế của cả bác sĩ và BN do tiếng anh cũng không phải là tiếng mẹ đẻ của họ, nên bản thân họ đôi lúc cũng gặp khó khăn trong quá trình khám và tư vấn. Đôi lúc, đầu giờ sáng là thời điểm tập trung nhiều BN khám bệnh, bác sĩ không đủ thời gian để đáp ứng được tất cả các thắc mắc của BN.

- Đánh giá sự hài lòng và thoải mái của bệnh nhân tại phòng khám/tư vấn:

100 % BN cảm thấy thoải mái với mức độ tốt tại phòng khám/tư vấn.

- Đánh giá thời gian đợi chờ được bác sĩ tư vấn:

Xuất sắc: 5,01%; tốt: 69,00%; khá: 16,34%; trung bình: 9,65%.

91,35% BN nhận xét ở mức từ khá đến xuất sắc. Tuy nhiên, 9,65% các đối tượng đến khám đánh giá thời gian chờ để được bác sĩ tư vấn ở mức độ trung bình do có những BN sau khi nhận được kết quả, họ khá lo lắng về tình trạng bệnh tật của mình nên có nhu cầu và muốn được tư vấn thêm, do vậy sẽ ảnh hưởng tới thời gian chờ đợi của BN tiếp theo.

** Đánh giá về dịch vụ xét nghiệm và thời gian chờ kết quả xét nghiệm:*

- Đánh giá về dịch vụ xét nghiệm:

Tốt: 83,53%; khá: 16,47%.

Tất cả đối tượng tới khám đều đánh giá tốt và khá về dịch vụ xét nghiệm của bệnh viện. Các xét nghiệm đã được LHQ quy định chuẩn hóa đối với BVDC cấp 2, các BN đều được tư vấn làm các dịch vụ xét nghiệm phù hợp theo chỉ định chuyên môn.

- Đánh giá về thời gian chờ đợi kết quả xét nghiệm:

Tốt: 71,38%; khá: 28,62%.

100% các BN đều hài lòng và đưa ra nhận xét tốt và khá về thời gian đợi chờ kết quả xét nghiệm. Điều này thể hiện sự chuẩn bị cẩn thận về nhân lực, máy móc và tác phong làm việc chuyên nghiệp của nhân viên xét nghiệm theo quy trình chuẩn của LHQ [5].

** Đánh giá về sự sạch sẽ, gọn gàng của bệnh viện bao gồm phòng tiếp đón, khu vực điều dưỡng, phòng khám, điều trị và phòng xét nghiệm:*

Xuất sắc: 3,38%; tốt: 81,91%; khá: 8,62%; trung bình: 6,09%.

Vệ sinh trong các bệnh viện đang là vấn đề nhận được sự quan tâm lớn không chỉ của BN mà của cả hệ thống y tế, là một trong những yếu tố được đánh giá đầu tiên khi BN tới khám [1, 3, 4]. 93,91% BN đánh giá công tác vệ sinh của bệnh viện sạch sẽ và gọn gàng ở mức khá tới xuất sắc. Do đặc điểm khí hậu Nam Xu Đảng có 2 mùa rõ rệt, mùa mưa tháng 4 - 10; mùa khô từ tháng 11 - 3 [2]. Vào mùa khô gió thổi nhiều bụi đất bay vào trong bệnh viện, có thời điểm thiếu nước đảm bảo cho công tác vệ sinh bệnh viện cũng như vệ sinh của BN. Ngược lại, vào mùa mưa, do đặc điểm dã chiến, toàn bộ là đường đất không có đường nhựa hoặc bê tông nên nhiều bùn đất, dính vào dày, dép của BN. Mặc dù đã lau sàn nhà thường xuyên, tuy nhiên BN ra vào liên tục nên không tránh khỏi bắn do bùn đất, có lẽ ở những thời điểm đó BN đưa ra đánh giá mức độ vệ sinh ở mức trung bình (6,09%).

* *Đánh giá về bí mật cá nhân và thông tin y tế:*

Xuất sắc: 6,27%; tốt: 83,84%; khá: 9,89%.

Theo quy định của LHQ, tất cả thông tin y tế của BN được xếp vào dạng thông tin mật [5]. Do vậy, bệnh viện rất chú trọng đến công tác giữ bí mật thông tin y tế của BN. 100% BN đánh giá mức độ hài lòng về bí mật cá nhân và thông tin y tế.

* *Đánh giá chung của các đối tượng đến khám:*

Xuất sắc: 6,39%; tốt: 81,06%; khá: 11,16%; trung bình: 1,39%.

98,61% BN thể hiện sự hài lòng chung từ mức khá đến xuất sắc khi tới khám và điều trị. Đạt được kết quả cao là do bệnh viện luôn quan tâm, chú trọng đến chất lượng khám chữa bệnh, nâng cao văn hóa giao tiếp ứng xử của nhân viên y tế, bố trí sắp xếp hợp lý các trang thiết bị, không ngừng cải tiến quy trình khám chữa bệnh.

* *Câu hỏi mở về nhận xét, bình luận hoặc đề nghị khác của BN:*

Đa số các BN thể hiện sự hài lòng tốt về thái độ, sự tận tâm và chuyên môn cao và có kiến nghị bệnh viện nên có nước uống và đồ ăn nhẹ sau xét nghiệm buổi sáng, cải thiện khả năng ngoại ngữ, nên có khu vực chờ đợi riêng, nên có tủ sách báo và tivi giới thiệu cách sơ cứu và dự phòng các bệnh hay gặp ở khu vực đóng quân.

KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

- Trong thời gian nghiên cứu, số BN đến khám và điều trị tại bệnh viện là 1.658 BN, trong đó phần lớn BN ở nhóm tuổi 30 - 50 (77,26%), tuổi trung bình là

38,72 ± 6,36; tỷ lệ BN nam cao hơn nữ (89,45% so với 10,55%), gặp ở hầu hết các quốc gia có mặt tại Nam Xu Đăng; quân nhân chiếm tỷ lệ cao nhất với 63,03%; tất cả BN sử dụng tiếng Anh là ngôn ngữ giao tiếp trong khám bệnh.

- Qua 13 nội dung phỏng vấn, đa số BN (98,61%) cho rằng đáp ứng tốt so với yêu cầu; trong đó cao nhất là 100% BN hài lòng về thủ tục hành chính và thông tin y tế cá nhân ở mức độ tốt. Tiếp theo có 98,13% và 97,59% BN đánh giá sự thoải mái tại khu vực điều dưỡng chăm sóc và thái độ của điều dưỡng bệnh viện từ khá tới xuất sắc; 94,39% BN cho rằng khu vực tiếp đón thoải mái và 97,59% nhân viên tiếp đón lịch sự, niềm nở và chu đáo ở mức khá đến xuất sắc; 94,45% BN nhận xét mức độ hài lòng từ khá đến xuất sắc về thời gian chờ được tư vấn và sự quan tâm của bác sĩ; mức độ đánh giá từ khá đến xuất sắc của BN về vệ sinh của bệnh viện chiếm tỷ lệ thấp nhất (93,91%).

Kiến nghị:

+ Hiện nay BVDC cấp 2 đã được đầu tư trang bị cơ bản, tuy nhiên cần được củng cố thêm phòng tiếp đón, phòng khám và phòng bệnh, nơi làm việc được lắp đặt thêm biển bảng, trang thiết bị. Nên có tủ sách báo và tivi ở khu vực chờ đợi giới thiệu cách sơ cứu và dự phòng các bệnh hay gặp ở khu vực đóng quân. Nên có nước uống/đồ ăn nhẹ phục vụ BN vào buổi sáng sau xét nghiệm.

+ Nâng cao kỹ năng giao tiếp bằng tiếng anh cho nhân viên y tế. Tiếp tục nghiên cứu về phong tục tập quán và văn hóa của các nước gửi quân tại Nam Xu Đăng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nguyễn Thị Vân Anh. Đánh giá thực trạng giao tiếp, ứng xử của nhân viên y tế đối với người bệnh tại Bệnh viện Quân y 87. Tạp chí Y học Quân sự 2019; 335.

2. Trần Quỳnh Hương. Những sứ giả hòa bình đến từ Việt Nam. Tạp chí Y học Quân sự 2019; 340.

3. B Chaka. Adult patient satisfaction with nursing care in Addis Ababa Hospitals [M.S. thesis]. Department of Community Health,

Faculty of Medicine, Addis Ababa University 2005.

4. M V Kulkarni. Study of satisfaction of patients admitted in a tertiary care hospital in Nagpur. National Journal of Community Medicine 2011; 2(1).

5. United Nations. United Nations Department of peacekeeping operations and Department of Field Support: Medical Support Manual for United Nations Field Missions 2015; 3rd Edition:46-60.

VIETNAM LEVEL 2 FIELD HOSPITAL IN BENTIU, SOUTH SUDAN

CLIENT SATISFACTION SURVEY

Dear Client,

Date:/...../.....

We would like appreciate if you could kindly take a few minutes to fill up this form and provide us your feedback regarding the care you received at the VNL2H. Your feedback will help us to assess our performance and will help to improve our services to the clients in the future.

Your details (Optional) (1). Gender..... (2). Age..... (3). Section.....
(4). Nationality..... (5). Category (eg UNV).....

Please rate each of the following by ticking the checkbox provided.

HEALTH SERVICE DELIVERY						
Ranking		Poor	Fair	Good	Very Good	Excellent
1	The comfort of the reception area					
2	The courtesy and cordial guidance of the receptionist					
3	Administrative formalities					
4	The comfort of the nursing station					
5	The standard of nursing care at the hospital					
6	Your satisfaction with the doctor's management regarding your health condition					
7	The comfort of the consultation/examination room					

TẠP CHÍ Y - DƯỢC HỌC QUÂN SỰ SỐ 3-2021

8	The laboratory services delivered to you					
9	The waiting time for consultation with doctors					
10	The waiting time for laboratory results					
11	The cleanliness of the hospital including reception, nursing station, examination room and laboratory					
12	The confidentiality of your personal and medical information					
13	The overall quality of the care you received from the hospital					
Do you have any additional comments/impressions/suggestions you would like to share?						