

SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG VỀ THÁI ĐỘ PHỤC VỤ BỆNH NHÂN CỦA ĐIỀU DƯỠNG VIÊN TẠI BỆNH VIỆN NHI TRUNG ƯƠNG

ĐỖ MẠNH HÙNG, LÊ THANH HẢI - *Bệnh viện Nhi Trung ương,*
LƯƠNG XUÂN HIỂN - *Đại học Y Thái Bình*

TÓM TẮT

Bệnh viện Nhi Trung ương là bệnh viện (BV) luôn xảy ra tình trạng quá tải bệnh nhân [1], nhằm đánh giá thực trạng thái độ, phục vụ của ĐDV tại BV và tìm ra giải pháp kịp thời nhằm nâng cao sự hài lòng của khách hàng chúng tôi tiến hành nghiên cứu trên 368 khách hàng và 214 điều dưỡng viên bằng phương pháp nghiên cứu mô tả cắt ngang, định lượng kết hợp định tính, thời gian nghiên cứu từ 6-7/2012, chúng tôi thu được kết quả sau:

- Hơn 70% số khách hàng hài lòng với các thái độ phục vụ BN của ĐDV, ngoại trừ các thái độ phục vụ: Giới thiệu tên mình, nêu lý do tiếp xúc với bệnh nhi 34%, Chú ý đến tâm trạng của người nhà bệnh nhân 67,3%, Đi cùng PHBN để làm xét nghiệm cho bệnh nhi 17,3%, Giải thích về các phương pháp chăm sóc bệnh nhi 63,5%.

- Thái độ phục vụ bệnh nhân của ĐDV: Thiếu kỹ năng giao tiếp và quy trình chăm sóc bệnh nhân theo Chuẩn đạo đức nghề nghiệp của Hội điều dưỡng Việt Nam.

- Một số nguyên nhân chính gây ra sự thiếu sót trong thái độ phục vụ bệnh nhân của ĐDV là tình trạng quá tải công việc, sự phân công công việc không hợp lý và thái độ thiếu bình tĩnh, nhẫn nại trong công việc.

Từ khóa: Sự hài lòng của khách hàng; Thái độ phục vụ của Điều dưỡng viên

EVALUATE SATISFACTION OF CUSTOMERS WITH NURSES' ATTITUDE TOWARD THE CARE OF PATIENTS AT NATIONAL HOSPITAL OF PEDIATRICS

SUMMARY

The National Hospital of Pediatrics (NHP) is facing up with overload [1]. In order to evaluate attitude of nurses at the hospital and find out the prompt solution to improve customer's satisfaction, we carried out a research on 368 customers and 214 nurses with cross-sectional, quantitative and qualitative method from June to July, 2012. The result showed that:

- More than 70% of customers are satisfied with nurses' attitudes toward the care of patients, excepting: Introducing their name, reasons for contacting patients: 34%; caring for feeling of patient's family 67,3%; accompanying patient's family to test room 17,3%; explaining about caring method 63,5%.

- Nurses' attitudes toward the care of patients: There is a lack of communication skills and process in

caring patients, in compared with The Code of Ethics for Nurses of Viet Nam Nurses Association.

- Some main reasons for lack in nurses' attitudes toward the care of patients including: Nurses are facing work overload, assignment task for nurses is not logical and nurses are impatient, self-uncontrolled.

Keywords: Satisfaction of customers, Nurses' attitudes toward the care of patients.

ĐẶT VẤN ĐỀ:

Công việc chủ yếu của điều dưỡng viên là người trực tiếp tiếp xúc, chăm sóc người bệnh. Việc tiếp đón, phục vụ của ĐDV đóng vai trò quan trọng trong việc quyết định đến chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh của người bệnh. Các nghiên cứu cho thấy tỷ lệ hài lòng của người bệnh đối với ĐDV mặc dù là khá cao, tuy nhiên tỷ lệ không hài lòng cũng không phải là nhỏ, điều đó đang ảnh hưởng đến chất lượng khám chữa bệnh tại các bệnh viện. Theo Nguyễn Thị Minh Tâm và cộng sự cho thấy có 82,1% người bệnh điều trị tại các bệnh viện và 78% người bệnh khám tại các phòng khám là hài lòng đối với ĐDV [6]. Nghiên cứu của Nguyễn Việt Nga, Vũ Tuyết Mai, Trần Anh Quân tại bệnh viện Xanh Pôn năm 2009 cho thấy sự rất hài lòng về thái độ tiếp xúc, giao tiếp của nhân viên y tế là 51,9%, hài lòng là 46,4%, chưa hài lòng là 1,7%[7]. Nghiên cứu của Chu Văn Long và cộng sự tại Bệnh viện Việt Đức (2009) cho thấy tỷ lệ người bệnh hài lòng với bệnh viện là 88%, chưa hài lòng là 12%[2]. Theo Masahiro HIMZUTANI tại Tokyo Nhật Bản cho thấy, có sự liên quan của ĐDV với các trường hợp kiệt sức do công việc bị tình trạng rối loạn thần kinh, stress và sẽ có hành vi thái độ không tốt đối với người bệnh khi thực hiện chăm sóc. Lời khuyến cáo của các điều dưỡng viên khi làm việc quá tải cần phải điều chỉnh tốt về mặt tâm lý để khi đối mặt sẽ giảm các rối loạn thần kinh, giảm tỷ lệ thái độ "Cần cải thiện" khi CSNB [9].

Tại Bệnh viện Nhi Trung ương liên tục tăng qua các năm từ 2007 đến 2012. Số khám bệnh năm 2012 là 672.060 ca, tăng 64,65% so với năm 2007. Công tác điều trị nội trú với ngày điều trị trung bình mỗi bệnh nhân là 7,62 ngày, công suất sử dụng giường bệnh năm 2012 là 113,45%. Số lượng bệnh nhân thường xuyên đông và nhiều bệnh nhân nặng tại một số khoa trọng điểm do vậy cường độ làm việc của Điều dưỡng rất vất vả, thủ tục hành chính nhiều

vì vậy ĐD không có nhiều thời gian thực hiện đầy đủ nhiệm vụ về công tác chăm sóc người bệnh. Nhân lực điều dưỡng còn thiếu đặc biệt ở các khoa trọng điểm như Sơ sinh, khối Hồi sức và Cấp cứu [1]. Do vậy, việc nghiên cứu thái độ tiếp đón, phục vụ người bệnh của ĐDV là cần thiết, qua đó cải thiện chất lượng dịch vụ KCB tại Bệnh viện.

ĐỐI TƯỢNG, PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU:

1. Thời gian và địa điểm:

Nghiên cứu được tiến hành tại Bệnh viện Nhi Trung ương, từ tháng 6-7 năm 2012.

2. Đối tượng nghiên cứu:

- DV đang trực tiếp làm công tác CSBN tại bệnh viện, đồng ý tham gia nghiên cứu

- Khách hàng: Cha, mẹ và người chăm sóc bệnh nhi vừa khám xong hoặc vừa ra viện: Là người trực tiếp đưa bệnh nhi đi KCB tại BV, là người đại diện hợp pháp của trẻ khi thực hiện quá trình KCB tại BV; Có đủ khả năng nghe, nói, biết chữ và không bị hoặc nghi ngờ mắc các triệu chứng về bệnh tâm thần.

3. Phương pháp nghiên cứu:

Nghiên cứu mô tả cắt ngang có so sánh, nghiên cứu định lượng kết hợp định tính

4. Cỡ mẫu:

- Cỡ mẫu ĐDV: Chọn toàn bộ các ĐDV tại BV, tuy nhiên khi nghiên cứu có 214 điều dưỡng viên đủ tiêu chuẩn và đồng ý tham gia nghiên cứu.

- Cỡ mẫu khách hàng: $p = 0.189$ là tỷ lệ không hài lòng của khách hàng tại BV Nhi Trung ương theo tác giả Lê Thanh Hải và Đỗ Mạnh Hùng, năm 2009 [2]; $Z = 1,96$ (mức $\alpha = 0,05$); d giả định là: 0,04.

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,189 \cdot 0,811}{0,04^2} = 368$$

Do đó, cỡ mẫu đối với đối tượng là khách hàng là 368 đối tượng.

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU:

1. Thực trạng sự hài lòng của khách hàng về thái độ, phục vụ của ĐDV:

Nghiên cứu trên 156 khách hàng khoa khám bệnh và 212 khách hàng khu vực nội trú chúng tôi thu được kết quả như sau:

Bảng 1. Sự hài lòng về thái độ, phục vụ BN tại khoa khám bệnh của khách hàng

Thái độ, hành vi của ĐDV	Số lượng (156)	Tỷ lệ
Chào, mời ngồi, hỏi tên bệnh nhi	121	77,6
Giới thiệu tên mình, nêu lý do tiếp xúc với bệnh nhi	53	34,0
Hỏi lý do đưa trẻ đến khám	150	96,2
Chú ý đến tâm trạng của người nhà bệnh nhân	105	67,3
Hỏi thêm các biểu hiện liên quan đến bệnh của BN	128	82,1
Giải thích về bệnh của bệnh nhi	117	75,0
Hướng dẫn gia đình đi làm xét nghiệm	144	92,3

Đi cùng PHBN để làm xét nghiệm cho bệnh nhi	27	17,3
Giải thích về các phương pháp chăm sóc bệnh nhi	99	63,5
Giải thích cách chăm sóc bệnh nhi theo chỉ định BS	116	74,4
Hướng dẫn cách sử dụng thuốc theo chỉ định Bs	119	76,3
Giải thích cách phòng bệnh cho bệnh nhi	112	71,8
Hướng dẫn đến các phòng khám tiếp theo trong BV	116	74,4

Tại khoa khám bệnh, đại đa số khách hàng phản ánh hài lòng ĐDV có các cử chỉ, hành động thể hiện trách nhiệm chuyên môn của mình, tuy nhiên một số cử chỉ vẫn còn có tỷ lệ thấp như đi cùng PHBN để làm xét nghiệm cho bệnh nhi và giới thiệu tên mình, nêu lý do tiếp xúc với bệnh nhi. Cử chỉ, hành động mang tính thường xuyên chiếm tỷ lệ cao nhất là Hỏi lý do đưa trẻ đến khám và Hướng dẫn gia đình đi làm xét nghiệm.

Bảng 2. Hải lòng về thái độ phục vụ ĐDV khu vực nội trú của khách hàng

Thái độ phục vụ	Số lượng (212)	Tỷ lệ (%)
Chào bệnh nhi	165	77,8
Mời bệnh nhi nằm theo tư thế thuận tiện để chăm sóc	179	84,4
Đo mạch, huyết áp, nhiệt độ	160	75,5
Hỏi thêm các biểu hiện liên quan	169	79,7
Có giải thích việc chăm sóc cho cha mẹ Bệnh nhi	173	81,6
Có giải thích về thủ thuật cần làm cho bệnh nhi	177	83,5

Ở khu vực nội trú, tỷ lệ hải lòng đối với thái độ, phục vụ của ĐDV chiếm tỷ lệ trên ¼ số khách hàng tham gia nghiên cứu. Trong đó thái độ, phục vụ mà khách hàng hải lòng nhất là mời bệnh nhi nằm theo tư thế thuận tiện để chăm sóc, cử chỉ có tỷ lệ hải lòng thấp nhất là việc đo mạch, huyết áp, nhiệt độ của ĐDV.

2. Thực trạng thái độ, phục vụ khách hàng trong thực hiện chuyên môn:

Nghiên cứu trên 212 cán bộ ĐDV tại khu vực các khoa nội trú, kết quả nghiên cứu qua việc quan sát đánh giá các hành vi của ĐDV như sau:

Bảng 3. Thái độ, phục vụ người bệnh của ĐDV

Các tiêu chuẩn		Khám bệnh		Nội trú		Tổng		P
		N	%	n	%	N	%	
Chủ động đón tiếp với thái độ niềm nở	Thỉnh thoảng	0	0	15	7,8	15	7,0	P>0,05
	Thường xuyên	17	77,3	136	70,8	153	71,5	
	Rất thường xuyên	5	22,7	41	21,4	46	21,5	
Trả lời khách hàng với sự ân cần, quan tâm, lịch sự	Thỉnh thoảng	0	0	12	6,3	12	5,6	P>0,05
	Thường xuyên	16	72,7	152	79,2	168	78,5	
	Rất thường xuyên	6	27,3	28	14,6	34	15,9	
Cung cấp thông tin đầy đủ về các dịch vụ điều trị	Hiếm khi	0	0	1	0,5	1	0,5	P>0,05
	Thỉnh thoảng	0	0	28	14,6	28	13,1	
	Thường xuyên	16	72,7	121	63	137	64,0	
Mời người khách hàng chờ đúng quy định	Hiếm khi	0	0	2	1	2	0,9	P>0,05
	Thỉnh thoảng	0	0	23	12	23	10,7	
	Thường xuyên	17	77,3	111	57,8	128	59,8	
Lắng nghe lời kể của cha mẹ bệnh nhi và ân cần giải thích	Rất thường xuyên	5	22,7	56	29,2	61	28,5	P>0,05
	Hiếm khi	0	0	3	1,6	3	1,4	
	Thỉnh thoảng	0	0	22	11,5	22	10,3	
Hướng dẫn thủ tục nhập viện, đưa BN nặng đến nơi làm xét nghiệm	Thường xuyên	18	81,8	138	71,9	156	72,9	P>0,05
	Rất thường xuyên	4	18,2	29	15,1	33	15,4	
	Không có	0	0	3	1,6	3	1,4	
Tuân thủ quy chế chuyên môn	Hiếm khi	0	0	5	2,6	5	2,3	P>0,05
	Thỉnh thoảng	0	0	17	8,9	17	7,9	
	Thường xuyên	18	81,8	115	59,9	133	62,1	
Tìm hiểu nắm bắt diễn biến tâm lý người bệnh và gia đình NB trong quá trình KCB	Rất thường xuyên	4	18,2	52	27,1	56	26,2	P>0,05
	Không đạt	0	0	1	0,5	1	0,5	
	Đạt	22	100	191	99,5	213	99,5	
Lịch sự, hòa nhã, động viên, an ủi, tôn trọng khách hàng	Hiếm khi	0	0	2	1	2	0,9	P>0,05
	Thỉnh thoảng	3	13,6	29	15,1	32	15,0	
	Thường xuyên	17	77,3	136	70,8	153	71,5	
TỔNG	Rất thường xuyên	2	9,1	24	12,5	26	12,1	P>0,05
	Bình thường	2	9,1	26	13,5	28	13,1	
	Tốt	18	81,8	125	65,1	143	66,8	
	Rất tốt	2	9,1	41	21,4	43	20,1	
TỔNG		22	100	192	100	214	100	

Tất cả các ĐDV đều có thái độ, phục vụ thực hiện công việc của mình, tuy nhiên tỷ lệ này khác nhau về tần suất và mức độ. Tuy nhiên, qua nghiên cứu cho thấy vẫn còn sự thiếu sót trong công tác chuyên môn ở các ĐDV. Không có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê giữa 2 khu vực khám bệnh và điều trị nội trú.

3. Một số lý giải sự thiếu sót thái độ, phục vụ khách hàng của ĐDV

Phòng vấn sâu các ĐDV nhằm tìm ra câu hỏi trong việc thiết sót thái độ, phục vụ cho thấy nguyên

nhân mà các ĐDV cho biết chủ yếu do tình trạng quá tải trong công việc mà bản thân mỗi ĐDV không thể thực hiện được đầy đủ các nguyên tắc nghề nghiệp.

Việc chủ động đón tiếp với thái độ niềm nở không phải lúc nào họ cũng thực hiện, đôi khi do tình trạng quá tải BN, hoặc cũng có khi do mệt mỏi, căng thẳng do công việc, họ không thể đón tiếp BN với độ niềm nở được, như một ĐDV cho biết:

"Từ sớm đến giờ phải phải tiếp đón gần 600 bệnh nhân rồi, lượng bệnh nhân thi đông mà điều dưỡng

thì ít, đôi khi mệt mỏi, áp lực nên việc tiếp đón với thái độ niềm nở không phải lúc nào cũng có thể thực hiện được”.

(Một ĐDV khoa Khám bệnh)

Trả lời câu hỏi của Cha/mẹ/ người chăm sóc và khách hàng với thái độ ân cần, quan tâm và lịch sự, không phải lúc nào cũng có thể trả lời được, vì đôi khi ĐDV bận việc khác, đôi khi cũng là mệt mỏi, hoặc có những lý do thuộc về bệnh nhân, làm cho ĐDV cảm giác khó chịu như lời của một ĐDV như sau:

“Có nhiều phụ huynh BN họ hỏi mình, mình cũng chỉ dẫn tận tình, nhưng nhưng cứ hướng dẫn một đằng họ lại làm một nẻo, có phụ huynh thì cũng chẳng hỏi gì họ làm sai mới đến hỏi mình, đôi khi cũng bực bội khó chịu”.

(Một ĐDV tại phòng khám bệnh)

Một ĐDV tại phòng bệnh cũng cho biết:

“Nói họ [phụ huynh BN] mãi, họ chẳng nghe, đến lúc mình đang bận việc thì họ lại cứ gọi để hỏi, nên cũng khó chịu”.

(Một ĐDV tại phòng bệnh)

Cung cấp thông tin đầy đủ về các dịch vụ điều trị tại BV, là khó khăn vì lượng bệnh nhân đông, các ĐDV cũng cho biết có nhiều khi cung cấp đầy đủ thông tin, nhưng người nhà không chú ý, hoặc khó giải thích được do người nhà bệnh nhân không hiểu biết một số dịch vụ y tế. Một điều dưỡng cho biết:

“Không phải lúc nào cũng giải thích, khi nào người nhà bệnh nhân hỏi thì lúc đó các điều dưỡng mới cần giải thích, vì công việc cũng nhiều, giải thích sợ hết ngày không làm được các nhiệm vụ khác”.

(Một ĐDV tại phòng bệnh)

BÀN LUẬN

Trong chuẩn đạo đức nghề nghiệp của ĐDV ban hành kèm theo Quyết định số 20/QĐ-HĐD ngày 10/9/2012 của 10/9/2012 của Chủ tịch Hội điều dưỡng Việt Nam, trong đó Điều 5 có quy định với ĐDV phải thân thiện với người bệnh và người nhà người bệnh [3], bao gồm các cử chỉ: Giới thiệu tên, và chào hỏi người bệnh, người nhà người bệnh một cách thân thiện; Lắng nghe người bệnh, người nhà người bệnh và đáp bằng câu nói ân cần, với cử chỉ lịch sự; Cung cấp dịch vụ chăm sóc kèm theo nụ cười thân thiện; Giúp người bệnh giảm nhẹ đau đớn do bệnh tật và do thủ thuật. Quy tắc đạo đức của ICN [10] cũng khẳng định “Điều dưỡng ủng hộ các giá trị như: Được tôn trọng, sự thông cảm, tình thương, sự tin cậy và sự chính trực”.

Kết quả của chúng tôi tương đương các kết quả nghiên cứu của Nguyễn Thị Minh Tâm và cộng sự cho thấy có 82,1% người bệnh điều trị tại các bệnh viện và 78% người bệnh khám tại các phòng khám là hài lòng đối với ĐDV [6]. Theo tác giả Nguyễn Việt Nga, Vũ Tuyết Mai, Trần Anh Quân tại bệnh viện Xanh Pôn năm 2009 thì tỷ lệ người bệnh rất hài lòng về thái độ tiếp xúc, giao tiếp của nhân viên y tế là 51,9%, hài lòng là 46,4%, chưa hài lòng là 1,7%[7]. Theo tác giả Chu Văn Long BV Việt Đức, Hà Nội năm 2009 tỷ lệ người bệnh hài lòng với BV là 88%, chưa

hài lòng là 12%[2]. Tỷ lệ nghiên cứu của chúng tôi thấp hơn nghiên cứu của Tác giả Hoàng Tiến Thắng và cộng sự tại Bệnh viện Đa khoa Sơn Tây Năm 2010, cho thấy 93,7% người bệnh phản ánh là đón tiếp niềm nở đối với bệnh nhân, điều dưỡng hướng dẫn quyền và nghĩa vụ của người bệnh khi nằm viện chiếm 93% [4].

Sự hài lòng của bệnh nhân về công tác chăm sóc của ĐDV cũng là kết quả CSBN của người điều dưỡng. Theo nghiên cứu của Roderick và cộng sự tại Mỹ về nâng cao chất lượng trong CSBN [8] cho thấy, tỷ lệ hài lòng của người bệnh về bác sỹ cao hơn ĐDV tại các khoa lâm sàng chuyên khoa sâu, nhưng có tỷ lệ ngược lại là chuyên khoa sản (Sự hài lòng: về ĐDV là 73%, về bác sỹ là 71%. Nghiên cứu cũng chỉ ra được tỷ lệ phân công công việc cho ĐDV, mặc dù phân công công việc hợp lý ở các trình độ nhưng vẫn có nhiều yếu tố (tai biến, tỷ lệ tử vong,...) liên quan rõ rệt, ĐDV trình độ chuyên môn thấp xảy ra tai biến và thất bại khi cấp cứu người bệnh chiếm tỷ lệ nhiều hơn ĐDV trình độ chuyên môn cao. Nếu phân công công việc cho các ĐDV hợp lý tỷ lệ giảm từ 3-12% các tai biến đối với người bệnh (tùy từng loại tai biến: nhiễm khuẩn tiết niệu do đặt thông, do viêm phổi,...). Càng phân công công việc hợp lý ở các trình độ chuyên môn của người điều dưỡng sẽ giảm từ 2 đến 25% các tai biến với người bệnh (tùy từng loại tai biến) [8].

KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

- Sự hài lòng khách hàng hài lòng về thái độ, phục vụ của ĐDV

+ Tại khoa khám bệnh sự hài lòng của 156 khách hàng như sau: Chào, mời ngồi, hỏi tên bệnh nhi 77,6%; Giới thiệu tên mình, nêu lý do tiếp xúc với bệnh nhi 34%; Hỏi lý do đưa trẻ đến khám 96,2%; Chú ý đến tâm trạng của người nhà bệnh nhân 67,3%; Hỏi thêm các biểu hiện liên quan đến bệnh của BN 82,1%; Giải thích về bệnh của bệnh nhi 75%; Hướng dẫn gia đình đi làm xét nghiệm 92,3%; Đi cùng PHBN để làm xét nghiệm cho bệnh nhi 17,3%; Giải thích về các phương pháp chăm sóc bệnh nhi 63,5%; Giải thích cách chăm sóc bệnh nhi theo chỉ định BS 74,4%; Giải thích cách chăm sóc bệnh nhi theo chỉ định BS 76,3%; Giải thích cách phòng bệnh cho bệnh nhi 71,8%; Hướng dẫn đến các phòng khám tiếp theo trong BV 74,4%.

+ Tại khu vực nội trú mức độ hài lòng của 212 khách hàng về thái độ phục vụ của ĐDV như sau: Chào bệnh nhi 77,8%; Mời bệnh nhi nằm theo tư thế thuận tiện để chăm sóc 84,4%; Đo mạch, huyết áp, nhiệt độ 75,5%; Hỏi thêm các biểu hiện liên quan 79,7%; Có giải thích việc chăm sóc cho cha mẹ Bệnh nhi 81,6%; Có giải thích về thủ thuật cần làm cho bệnh nhi 83,5%.

- Quan sát đánh giá 214 ĐDV về thái độ, phục vụ:

+ Chủ động đón tiếp với thái độ niềm nở mức thỉnh thoảng là 7%, thường xuyên 71,5%, rất thường xuyên 21,5%.

+ Trả lời câu hỏi của Cha/mẹ/ người chăm sóc và

khách hàng với thái độ ân cần, quan tâm và lịch sự, mức độ thỉnh thoảng 5,6%; thường xuyên 78,5%; rất thường xuyên 15,9%.

+ Cung cấp thông tin đầy đủ về các dịch vụ điều trị tại BV mức độ hiếm khi 0,5%, thỉnh thoảng 13,1%; thường xuyên 64%; rất thường xuyên 22,4%.

+ Mời người bệnh, người nhà người bệnh hoặc khách ngồi chờ đúng quy định mức độ hiếm khi là 0,9%; thỉnh thoảng 10,7%, thường xuyên 59,8%; rất thường xuyên 28,5%.

+ Lắng nghe lời kể của cha mẹ bệnh nhi và ân cần giải thích mức hiếm khi là 1,4%; thỉnh thoảng là 10,3%; thường xuyên 72,9%; rất thường xuyên 15,4%.

+ Hướng dẫn các thủ tục nhập viện, đưa người bệnh nặng đến nơi làm xét nghiệm, chụp, chiếu X-Quang nếu BN nặng không có là 1,4%; hiếm khi 2,3%, thỉnh thoảng 7,9%; thường xuyên 62,1%; rất thường xuyên 26,2%.

+ Tuân thủ chặt chẽ, nghiêm túc quy chế chuyên môn đạt là 99,5%.

+ Tìm hiểu nắm bắt diễn biến tâm lý người bệnh và gia đình NB trong quá trình KCB không có là 0,5%, hiếm khi 0,9%; thỉnh thoảng 15%, thường xuyên 71,5%; rất thường xuyên 12,1%.

+ Lịch sự, hòa nhã, động viên, an ủi, tôn trọng người bệnh và gia đình người bệnh mức đánh giá bình thường là 13,1%; tốt 66,8%, rất tốt 20,1%.

Có nhiều nguyên nhân dẫn tới việc thiếu sót về thái độ phục vụ, tuy nhiên một số nguyên nhân là do tình trạng quá tải công việc, sự phân công công việc không hợp lý và thái độ thiếu bình tĩnh, nhẫn nại trong công việc. Cần có sự phân công hợp lý trong công việc đối với các ĐDV, bên cạnh đó cần thiết sự nâng cao trình độ hiểu biết và thực hành các tác phong, thái độ, phục vụ bệnh nhân của các ĐDV

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bệnh viện Nhi Trung ương (2007-2012), Bảng kiểm tra bệnh viện (Theo mẫu Báo cáo Bộ Y tế).

2. Chu Văn Long và cs (2009), Thực trạng giao tiếp ứng xử của cán bộ Y tế với người bệnh và gia đình người bệnh tại bệnh viện HN Việt Đức, Kỷ yếu hội nghị khoa học điều dưỡng lần thứ VI, Bệnh viện Xanh Pôn 2009, tr 26- 36.

3. Hội điều dưỡng Việt Nam (2012), Quyết định số 20/QĐ-HDD ngày 10/9/2012 về Chuẩn đạo đức nghề nghiệp của ĐDV.

4. Hoàng Tiến Thắng (2010), Đánh giá sự hài lòng người bệnh nội trú thông qua kỹ năng giao tiếp của điều dưỡng Bệnh viện Đa khoa Sơn Tây từ tháng 01/2010 đến tháng 0/2010, Hội nghị khoa học Điều dưỡng Nhi Toàn quốc lần thứ VII, Bệnh viện Nhi Trung ương

5. Lê Thanh Hải, Đỗ Mạnh Hùng (2010), Xây dựng công cụ giám sát, nghi nhận ý kiến của cha, mẹ và người chăm sóc trẻ tại khoa Khám bệnh, Bnh viện Nhi trung ương, Báo cáo cuối kỳ dự án Ngày sáng tạo Việt Nam 2009, Ngân hàng Thế giới tại Việt Nam, tr. 9-11.

6. Nguyễn Thị Minh Tâm (2005), Khảo sát nguồn nhân lực điều dưỡng – Hộ sinh – Kỹ thuật viên tại các cơ sở y tế khu vực nhà nước và tư nhân trên địa bàn Hà Nội, Kỷ yếu đề tài NCKH điều dưỡng toàn quốc lần thứ II, 1990-2005, Hội điều dưỡng Việt Nam, tr. 7-16.

7. Nguyễn Việt Nga, Vũ Tuyết Mai, Trần Anh Quân (2009), Khảo sát sự hài lòng của người bệnh tại Bệnh viện Xanh Pôn năm 2009, Kỷ yếu hội nghị khoa học điều dưỡng lần thứ VI, Bệnh viện Xanh Pôn 2009, tr 23-25

8. www.Ahro.gov (1999), Điều dưỡng viên tại các bệnh viện và chất lượng chăm sóc, Điều tra của cơ quan về chất lượng và nghiên cứu chăm sóc sức khỏe (AHRQ) thuộc Bộ Y tế và dịch vụ con người - Mỹ

9. Shimizutani and all (2008), Relationship of nurse burnout with Personality Characteristics and Coping Behaviors, Industrial health 2008, 326-335

10. International Council of Nurses (2012), The ICN Code of ethics, revised 2012.