

**KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁ NHÂN ĐẾN LIÊN HỆ
KHÁM SỨC KHỎE TÂM THẦN TẠI TRUNG TÂM PHÁP Y TÂM THẦN
KHU VỰC TÂY NAM BỘ NĂM 2018**

Nguyễn Tấn Phương, Phan Thanh Toàn, Phạm Thành Đạt

TÓM TẮT

Đặt vấn đề: Sức khỏe tâm thần đang ngày càng trở thành vấn đề quan trọng hơn trong xã hội hiện đại, các thủ tục hành chính về sức khỏe tâm thần cũng được quan tâm thực hiện nhiều hơn. Số lượng đối tượng tìm đến các cơ sở y tế chuyên ngành tâm thần với mục đích khám sức khỏe tâm thần để bổ sung hồ sơ làm ngày một tăng, kể từ lúc thành lập và đi vào hoạt động cho đến nay số lượng người đến khám sức khỏe tâm thần tăng lên đáng kể.

Mục tiêu: Xác định cụ thể mức độ hài lòng của cá nhân đến liên hệ khám sức khỏe tâm thần - Mô tả một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của cá nhân đến liên hệ khám sức khỏe tâm thần

Phương pháp nghiên cứu: Nghiên cứu mô tả cắt ngang kết hợp tiền cứu.

Kết quả: Nhóm tuổi của đối tượng nghiên cứu tập trung chủ yếu từ 60 tuổi trở lên, chiếm 50,8%.

; nữ giới chiếm đa số 59,55% so với 40,45% ở nam giới; phần lớn có trình độ học vấn từ trung học cơ sở trở xuống chiếm 60,7% so với 39,3% từ phổ thông trung học trở lên; 60,3% không có nghề nghiệp, 11,5% là trí thức, 5,7% là công nhân; lý do đưa đối tượng đến khám sức khỏe tâm thần 57,3% để làm di chúc, 34,4% để đăng ký kết hôn, 8,4% để bổ sung hồ sơ làm thủ tục hành chính; Các tiêu chí đánh giá ở tất cả các mục khảo sát đạt điểm trung bình, cao nhất là tinh thần thái độ phục vụ của nhân viên 4,83 điểm (98,09%), thấp nhất là thời gian chờ đợi làm các thủ tục hành chính cũng như nhận trả kết quả 4,62 điểm (92,74%).

Kết luận: Xác định được mức độ hài lòng và mô tả một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của cá nhân đến liên hệ khám sức khỏe tâm thần

I. Đặt vấn đề

Sức khỏe tâm thần đang ngày càng trở thành vấn đề quan trọng hơn trong xã hội hiện đại, các thủ tục hành chính về sức khỏe tâm thần cũng được quan tâm thực hiện nhiều hơn, kể từ lúc thành lập và đi vào hoạt động cho đến nay số lượng người đến khám sức khỏe tâm thần tăng lên đáng kể. Nhằm có cơ sở khoa học chứng cứ giúp Ban Giám đốc có kế hoạch cụ thể nhằm nâng cao chất lượng các dịch vụ, và đổi mới tinh thần thái độ phục vụ của nhân viên y tế tại đơn vị, góp phần nâng cao hiệu quả công việc, chúng tôi tiến hành thực hiện đề tài nghiên cứu khoa học: “*Khảo sát sự hài lòng của cá nhân đến liên hệ khám sức khỏe tâm thần tại Trung tâm Pháp y Tâm thần khu vực Tây Nam Bộ năm 2018*”, với hai mục tiêu:

1. Xác định cụ thể mức độ hài lòng của cá nhân đến liên hệ khám sức khỏe tâm thần.
2. Mô tả một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của cá nhân đến liên hệ khám sức khỏe tâm thần.

II. Đối tượng và phương pháp nghiên cứu

1. Đối tượng nghiên cứu

Tất cả cá nhân đến liên hệ khám sức khỏe tâm thần tại Trung tâm thỏa tiêu chuẩn chọn mẫu và nằm ngoài tiêu chuẩn loại trừ, từ tháng 6/2018 đến hết tháng 9/2018.

2. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu mô tả cắt ngang kết hợp tiền cứu.

III. Kết quả và bàn luận

3.1. Thông tin chung về đối tượng nghiên cứu

Thông tin chung	Cỡ mẫu n = 262	Tỷ lệ %
Nhóm tuổi		
<18	1	0,4
18 - 39	71	27,1
40 - 59	57	21,8
≥ 60	133	50,8
Giới tính		
Nam	106	40,45

Nữ	156	59,55
Địa chỉ		
Thành thị	146	55,73
Nông thôn	116	44,27
Học vấn		
Mù chữ	27	10,3
Cấp I	83	31,7
Cấp II	49	18,7
Cấp III	56	21,4
Trên cấp III	47	17,9
Nghề nghiệp		
Nông dân	17	6,5
Công nhân	15	5,7
Trí thức	30	11,5
Khác	42	16
Không	158	60,3
Lý do đến khám		
Kết hôn	90	34,4
Di chúc	150	57,3
Thủ tục hành chính	22	8,4
Số lần đến khám sức khỏe tâm thần trong 12 tháng		
Lần đầu	227	86,85
Lần thứ 2 trở lên	35	13,15

Nhóm tuổi của đối tượng nghiên cứu tập trung chủ yếu từ 60 tuổi trở lên, chiếm 50,8%, kết quả phù hợp với thực tế do đa số các trường hợp đến khám sức khỏe tâm thần để bổ sung hồ sơ làm di chúc.

Đối tượng nghiên cứu nữ giới chiếm đa số 59,55% so với 40,45% ở nam giới.

Đối tượng nghiên cứu phần lớn có trình độ học vấn từ trung học cơ sở trở xuống chiếm 60,7% so với 39,3% từ phổ thông trung học trở lên.

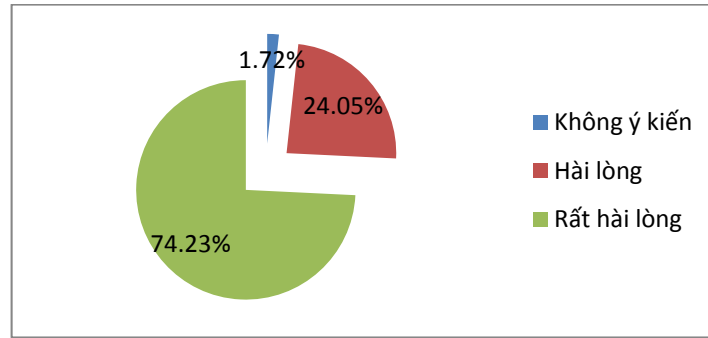
Về nghề nghiệp nhóm nghiên cứu có 60,3% không có nghề nghiệp, 11,5% là trí thức, 5,7% là công nhân.

Những lý do đưa đối tượng đến khám sức khỏe tâm thần 57,3% để làm di chúc, 34,4% để đăng ký kết hôn, 8,4% để bổ sung hồ sơ làm thủ tục hành chính.

Trong tổng số đối tượng đến Trung tâm để khám sức khỏe tâm thần thì có 35 đối tượng (13,15%) khám từ lần thứ 2 trở lên.

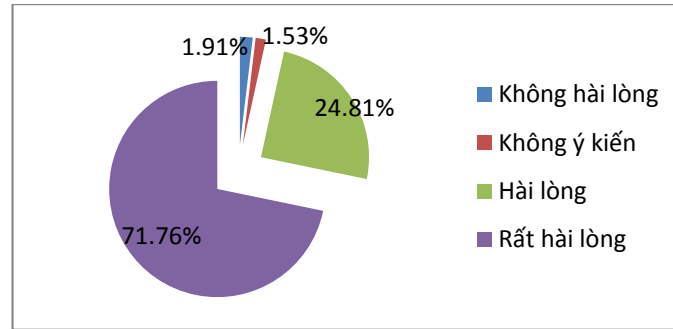
3.2. Mức độ hài lòng của cá nhân với các yếu tố

Về cơ sở vật chất, trang thiết bị



Mức độ hài lòng chung về cơ sở vật chất, trang thiết bị có điểm trung bình là 4,73. Trong đó tỷ lệ rất hài lòng 74,23%, hài lòng 24,05%, không ý kiến 1,72%, không ý kiến không hài lòng.

Về thời gian



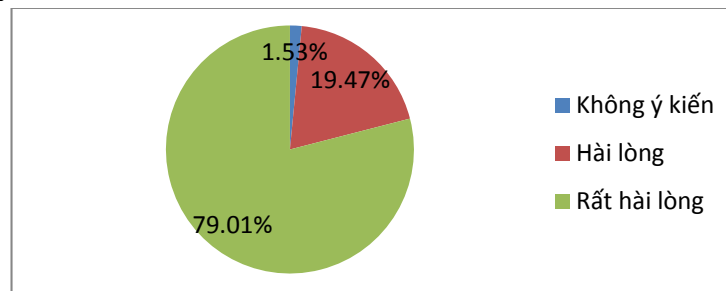
Qua khảo sát các đối tượng rất hài lòng về thời gian chờ làm thủ tục thanh toán chi phí 71,76%, hài lòng 24,81%, không ý kiến 1,53 %, không hài lòng 1,91%. Điểm trung bình đạt 4,75 điểm.

Về thái độ giao tiếp của nhân viên

Mức độ hài lòng về thái độ giao tiếp	Cỡ mẫu	Tỷ lệ %	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn
Hài lòng với thái độ giao tiếp của bác sĩ	260	99,23	4,8	0,4
Hài lòng với thái độ giao tiếp của điều dưỡng/y sĩ	261	99,6	4,84	0,38
Hài lòng với thái độ giao tiếp của nhân viên hành chính	260	99,23	4,8	0,4

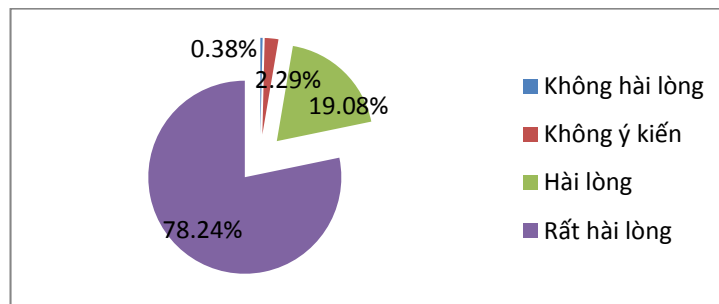
Qua khảo sát các đối tượng hài lòng về thái độ giao tiếp của nhân viên y tế cũng như nhân viên hành chính chiếm tỷ lệ cao >99%. Điểm trung bình đạt 4,8 điểm.

Về thủ tục hành chính



Qua khảo sát các đối tượng rất hài lòng về thủ tục thanh toán chi phí 79,01%, hài lòng 19,47%, 1,53% không ý kiến, không có ý kiến không hài lòng.

Về thủ tục nhận trả kết quả



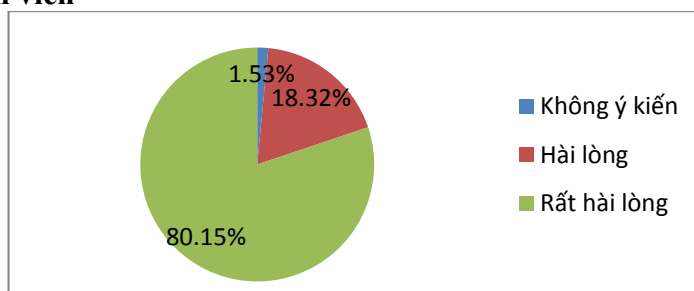
Qua khảo sát có 0,38% không hài lòng, 2,29% không có ý kiến, 19,08% hài lòng, 78,24% rất hài lòng về thủ tục nhận trả kết quả khám sức khỏe tâm thần.

Về giá thành khám sức khỏe tâm thần

Mức độ hài lòng về giá thành khám	Cỡ mẫu	Tỷ lệ %	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn
Hài lòng về giá khám sức khỏe tâm thần để làm thủ tục kết hôn	261	99,61	4,72	0,47
Hài lòng về giá khám sức khỏe tâm thần để làm di chúc	259	98,85	4,74	0,55
Hài lòng về giá khám sức khỏe tâm thần để bổ sung hồ sơ	260	99,23	4,41	0,80

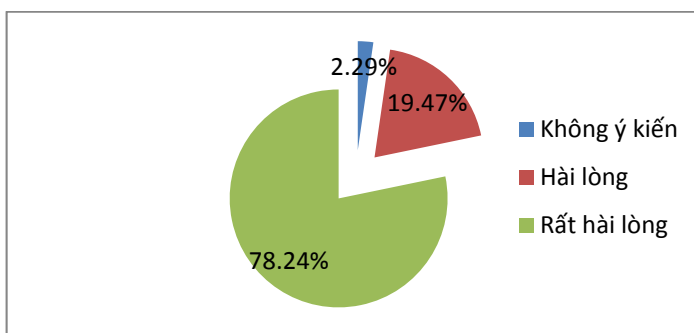
Đối với giá các dịch vụ khám sức khỏe tâm thần tại Trung tâm, qua khảo sát ghi nhận đa số các đối tượng hài lòng, đạt điểm số trung bình cao, cao nhất là 4,74 và thấp nhất 4,41.

Về trang phục của nhân viên



Đối với trang phục, tỷ lệ rất hài lòng 80,15%, hài lòng 18,32%, 1,53% không ý kiến, không có ý kiến không hài lòng.

Mức độ hài lòng chung



Qua khảo sát sự hài lòng chung, không có đối tượng rất không hài lòng và không hài lòng, 78,24% rất hài lòng, 19,47% hài lòng, 2,29% không ý kiến.

3.3

. Ý kiến góp ý:

Ý kiến góp ý	n	%
Nên có bảng hướng dẫn cụ thể	1	0,38%
Bảng hướng dẫn hơi khuất, khó tìm	1	0,38%
Cần có bảng hướng dẫn quy trình làm y chứng để người dân chuẩn bị tốt hơn	1	0,38%

Dịch vụ rất tốt	1	0,38%
Lịch sự và hướng dẫn chu đáo	1	0,38%
Nên phát huy những điểm tốt để thu hút nhiều bệnh nhân	1	0,38%
Khó tìm thấy Trung tâm, nên có bảng chỉ dẫn cụ thể	1	0,38%
Rất hài lòng với toàn thể nhân viên	1	0,38%
Sự phục vụ rất tuyệt vời	1	0,38%
Văn phòng sạch sẽ, nhân viên nhiệt tình, thân thiện để lại ấn tượng tốt	1	0,38%
Tổng	10	3,8%

3.2.9. Sự hài lòng của cá nhân theo từng yếu tố

Yếu tố ảnh hưởng sự hài lòng	Số tiêu mục	Cỡ mẫu	Điểm trung bình	Tỷ lệ %
Cơ sở vật chất, trang thiết bị	3	262	4,73	94,65
Thời gian chờ	3	262	4,7	92,74
Thái độ giao tiếp của nhân viên	3	262	4,83	98,09
Thủ tục hành chính	3	262	4,77	93,89
Giá các dịch vụ khám sức khỏe tâm thần	3	262	4,62	97,7
Trang phục của nhân viên	2	262	4,78	96,95

Qua khảo sát ghi nhận mức độ hài lòng của đối tượng đến khám sức khỏe tâm thần tại Trung tâm ở mức cao > 90% ở tất cả các mục đánh giá, cao nhất là tinh thần thái độ phục vụ của nhân viên 98,09%, thấp nhất là thời gian chờ đợi làm các thủ tục hành chính cũng như nhận trả kết quả 92,74%. Các tiêu chí đánh giá ở tất cả các mục khảo sát đạt điểm trung bình, cao nhất là tinh thần thái độ phục vụ của nhân viên 4,83 điểm, thấp nhất là thời gian chờ đợi làm các thủ tục hành chính cũng như nhận trả kết quả 4,62 điểm.

IV. Kết luận

Mức độ hài lòng của đối tượng nghiên cứu

- **Về cơ sở vật chất, trang thiết bị:** Mức độ hài lòng chung về cơ sở vật chất, trang thiết bị là 4,73 điểm, trong đó hài lòng đối với khu vực phòng khám là 4,75, còn đối với không gian xung quanh là 4,72.

- **Về thái độ giao tiếp của nhân viên:** Qua khảo sát các hầu hết các đối tượng hài lòng và rất hài lòng về thái độ giao tiếp của nhân viên y tế cũng như nhân viên hành chính 98,09%, không có không hài lòng, 1,91% không ý kiến. Điểm trung bình đạt 4,8 điểm.

- **Về thời gian chờ thực hiện các thủ tục khám sức khỏe tâm thần:** Qua khảo sát đa số đối tượng đều rất hài lòng và hài lòng 97,68%, 1,23% không ý kiến, không hài lòng 1,09%. Điểm trung bình chung 4,77 điểm.

- **Về trang phục:** Qua khảo sát đa số đối tượng đều rất hài lòng và hài lòng 98,47%, 1,53% không ý kiến, không có đối tượng không hài lòng. Điểm trung bình chung 4,8 điểm.

- **Về giá thành khám:** Qua khảo sát ghi nhận đa số các đối tượng hài lòng và rất hài lòng 97,7%, 2,3% không ý kiến, không có đối tượng không hài lòng. Điểm số trung bình 4,62 điểm.

- **Sự hài lòng chung:** Mức độ hài lòng chung được quy ước tính bằng trung bình cộng các điểm số trung bình của từng mức độ hài lòng. Qua khảo sát sự hài lòng chung, không có đối tượng rất không hài lòng và không hài lòng, có 2,3% không ý kiến, 19,5% hài lòng, 78,2% rất hài lòng.

Các tiêu chí đánh giá ở tất cả các mục khảo sát đạt điểm trung bình, cao nhất là tinh thần thái độ phục vụ của nhân viên 4,83 điểm, thấp nhất là thời gian chờ đợi làm các thủ tục hành chính cũng như nhận trả kết quả 4,62 điểm.

- **Qua nghiên cứu, chúng tôi thu thập được 10 ý kiến góp ý chiếm 3,8%, bao gồm:**

Trung tâm nên có bảng hướng dẫn cụ thể; bảng hướng dẫn hơi khuất, khó tìm thấy; cần có bảng hướng dẫn quy trình làm y chứng để người dân chuẩn bị tốt hơn; dịch vụ rất tốt; lịch sự và hướng dẫn chu đáo;

nên phát huy những điểm tốt để thu hút nhiều bệnh nhân; khó tìm thấy Trung tâm, nên có bảng chỉ dẫn cụ thể; rất hài lòng với toàn thể nhân viên; sự phục vụ rất tuyệt vời; văn phòng sạch sẽ, nhân viên nhiệt tình, thân thiện để lại ấn tượng tốt.

IV. KIẾN NGHỊ

Nghiên cứu của chúng tôi đưa ra một cái nhìn tổng quát, khách quan về sự hài lòng của các cá nhân đến thực hiện khám sức khỏe tâm thần tại Trung tâm. Qua quá trình thực hiện và dựa trên kết quả đạt được, chúng tôi xin đưa ra một số kiến nghị như sau:

- Tiếp tục nghiên cứu về sự hài lòng của các cá nhân đến thực hiện các dịch vụ khám sức khỏe tâm thần tại Trung tâm trong những năm sau. Việc khảo sát sự hài lòng nên được tiến hành thường xuyên và liên tục để giúp Ban giám đốc biết được tình hình thực tế và có hướng điều chỉnh hợp lý.
- Tăng cường bổ sung thêm cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ tốt công tác chuyên môn tại đơn vị, đào tạo nâng cao kiến thức chuyên môn cho nguồn nhân lực hiện hữu, lắng nghe ý kiến đóng góp để nâng cao chất lượng phục vụ, tăng cường sự hài lòng.
- Tăng cường quảng bá về chức năng nhiệm vụ, bổ sung thêm các bảng chỉ dẫn về Trung tâm, các bảng hướng dẫn quy trình khám sức khỏe tâm thần là một trong số các tiêu chí có ý kiến đóng góp.
- Tăng cường cải cách thủ tục hành chính đúng theo quy định nhằm rút ngắn thời gian chờ đợi và nhận kết quả của đối tượng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tiếng Việt

1. Bộ luật dân sự số 91/2015/QH13 của Quốc hội ngày 24/11/2015.
2. Lê Thành Tài và cộng sự (2008), “*Khảo sát sự hài lòng của bệnh nhân nội trú tại Bệnh viện Tai – Mũi – Họng Cần Thơ*”, Tạp chí y học TPHCM.
3. [Nghị định 24/2013/NĐ-CP](#) của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của *Luật Hôn nhân và gia đình về quan hệ hôn nhân - gia đình có yếu tố nước ngoài*.
4. Nguyễn Thị Tuyết Nhung và cộng sự (2013), *Khảo sát sự hài lòng của người bệnh và thân nhân người bệnh nội trú về chất lượng y tế tại Bệnh viện đa khoa tỉnh Bình Định năm 2013*.
5. Nguyễn Thị Tuyết Mai (2014), “*Đánh giá sự hài lòng của người bệnh đến khám và điều trị ngoại trú tại khoa Khám bệnh - Bệnh viện Đa khoa Trung tâm An Giang*”, đề tài nghiên cứu cấp cơ sở.
6. Nguyễn Thiên Bảo (2011), “*Khảo sát sự hài lòng của bệnh nhân về dịch vụ khám chữa bệnh tại phòng khám gia đình Hà Nội*”, tạp chí y học.
7. Nguyễn Trí Duẩn (2014), “*Khảo sát sự hài lòng của người nhà chăm sóc bệnh nhân điều trị nội trú tại Bệnh viện Tâm thần thành phố Cần Thơ năm 2014*”, đề tài nghiên cứu cấp cơ sở.
8. Phạm Trí Dũng và cộng sự (2011), “*Nghiên cứu sự hài lòng của người bệnh ngoại trú về dịch vụ khám chữa bệnh tại khoa Khám bệnh của ba bệnh viện hạng III*”, Đại học Y tế công cộng, 756 (3), 25 - 28.
9. Phan Thị Thanh Thủy, Hồ Như và cộng sự, “*Khảo sát mức độ hài lòng của người bệnh nội trú tại Bệnh viện Nam Đông, tỉnh Thừa Thiên Huế năm 2012*”, Tạp chí y học TPHCM.
10. Phùng Thị Hồng Hà cùng cộng sự (2006) “*Đánh giá sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ y tế tại Bệnh viện Việt Nam Cu ba Đông Hới – Quảng Bình*”, Tạp chí y học Huế.
11. Tăng Thị Lưu (2011), “*Nghiên cứu sự hài lòng của bệnh nhân đối với Bệnh viện Đa khoa Đà Nẵng*”, Luận văn thạc sĩ, Đại học Đà Nẵng.
12. Trần Sỹ Thắng (2015), “*Khảo sát hài lòng của bệnh nhân nội trú đối với sự phục vụ của điều dưỡng tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Hà Tĩnh*”, tạp chí y học.
13. Quyết định số 1624/QĐ-BYT, ngày 06/3/2018 của Bộ Y tế về việc ban hành chương trình hành động của Bộ Y tế thực hiện nghị quyết số 20-NQ/TW ngày 25/10/2017 của Hội nghị lần thứ 6 Ban chấp hành Trung ương khóa XII về tăng cường công tác bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe nhân dân trong tình hình mới.
14. Vương Ngọc Hải Và cộng sự (2017) “*Khảo sát sự hài lòng của cá nhân, đại diện tổ chức đến giám định tại Trung tâm Pháp y Tâm thần khu vực Tây Nam Bộ*”, đề tài nghiên cứu cấp cơ sở.

Tiếng Anh

15. Andaleeb S et al (2007), “*Patient satisfaction with health services in Bangladesh*” Published by Oxford University Press in association with The London School of Hygiene and Tropical Medicine.
16. Choi K, Cho W, Lee S, Lee H, Kim C (2004), “*The relationship among quality, value, satisfaction and behavioral intention in health care provider choice: a South Korean study*”, Journal of Business Research, 57, 913 - 921.
17. Cronin J J, Taylor S A (1992), “*Measuring service quality: a re-examination and extension*”, Journal of Marketing, 56, 55 - 68.