

KẾT QUẢ KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ VÀ THÂN NHÂN NGƯỜI BỆNH TẠI BỆNH VIỆN QUÝ I NĂM 2022

*Phòng Quản lý chất lượng
Bệnh viện quận Thủ Đức – Thành phố Hồ Chí Minh*

TÓM TẮT

Mục tiêu:

- Mô tả tỷ lệ hài lòng của người bệnh đối với bệnh viện quận Thủ Đức.
- Xác định các yếu tố liên quan đến các tỷ lệ hài lòng của người bệnh.

Phương pháp nghiên cứu: Mô tả cắt ngang. Cỡ mẫu 302 người bệnh ngoại trú. Công cụ thu thập dữ liệu là bộ câu hỏi đảm bảo tính giá trị và độ tin cậy. Phân tích số liệu bằng phần mềm SPSS 22.0. Sự hài lòng của người bệnh về từng khía cạnh sẽ được tính điểm theo thang 5 Likert và được phân thành 2 mức: hài lòng và không hài lòng.

Kết quả nghiên cứu: Mức độ hài lòng của người bệnh và thân nhân người bệnh đối với bệnh viện đạt 91,93%. Trong đó, các nhân tố khả năng tiếp cận, minh bạch thông tin – thủ tục khám bệnh điều trị, cơ sở vật chất - phương tiện phục vụ người bệnh, thái độ ứng xử - năng lực chuyên môn nhân viên y tế, kết quả cung cấp dịch vụ đều có ý nghĩa quan trọng cũng như ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh.

Kết luận: Cần tiếp tục cải tiến mọi mặt để sự hài lòng của người bệnh với bệnh viện ngày càng được nâng cao hơn nữa.

ABSTRACT

A SURVEY OF PATIENTS' SATISFACTION TO THE THU DUC DIST. HOSPITAL

Background: Levels of patients' satisfaction to the hospital are a important information source help the hospital develop.

Objectives:

- To identify the ratios of patients' satisfaction to the Thu Duc district.
- To identify the factors related to the ratio of patients' satisfaction.

Method: A cross-sectional descriptive study was conducted with sample size about 302 inpatients. Tool for data collection was structure questionnaire. Software SPSS 22.0 was used to data analysis. Levels of patients' satisfaction were marked by Liker 5 scale and divided into 2 groups: satisfactory and unsatisfactory.

Results: Patients' satisfaction was 91,93%. In particula, important factoraccessibilities, the transparency information medical, the facility - serving patients, behavioral factors - professional competencies, the outcome of is service delivery factors.

Conclusion: continuing to correct hospital totally to improve levels of patients' satisfaction is needed.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Đời sống kinh tế xã hội ngày càng phát triển, nhu cầu người dân ngày càng đa dạng trong đó có nhu cầu về chăm sóc sức khỏe. Chất lượng chăm sóc không chỉ phụ thuộc vào máy móc, vật tư – trang thiết bị mà còn phụ thuộc vào rất nhiều yếu tố đi kèm như kiến thức – thái độ nhân viên y tế, kỹ năng tay nghề, quy trình chăm sóc hiệu quả,... Mức độ hài lòng của người bệnh, thân nhân người bệnh là nguồn thông tin quan trọng góp phần phát triển bệnh viện. Cải tiến chất lượng khám chữa bệnh luôn là mục tiêu trọng tâm, xuyên suốt và được bệnh viện tiến hành liên tục nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của người bệnh, người dân trên địa bàn Quận Thủ Đức. Bệnh viện được thành lập từ năm 2007 đến nay cùng với sự phát triển từng ngày - chất lượng khám chữa bệnh cũng đã được nâng lên rất nhiều so với mặt bằng chung nhưng vẫn còn đó những tồn tại ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ người bệnh đồng thời nhằm tăng uy tín, thương hiệu, chất lượng dịch vụ của người bệnh dành cho bệnh viện. Bệnh viện tiến hành “Khảo sát sự hài lòng của người bệnh ngoại trú và thân nhân tại bệnh viện quận Thủ Đức Thành phố Hồ Chí Minh quý 1 năm 2022” với 02 mục tiêu như sau:

- *Mô tả tỷ lệ hài lòng của người bệnh đối với bệnh viện quận Thủ Đức.*
- *Xác định các yếu tố liên quan đến các tỷ lệ hài lòng của người bệnh.*

2. ĐỐI TƯỢNG- PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu

- Người bệnh đã kết thúc đợt khám chữa bệnh ngoại trú tại bệnh viện
- Độ tuổi từ 18 tuổi trở lên, có đủ năng lực hành vi dân sự, có khả năng đọc hiểu nội dung vấn đề khảo sát.

➤ Tiêu chuẩn loại trừ

- Đối tượng từ chối tham gia khảo sát
- Đối tượng người bệnh là NVYT bệnh viện

2.2. Cỡ mẫu

Cỡ mẫu là 302 người.

2.3. Công cụ thu thập dữ liệu

Thu thập dữ liệu theo mẫu phiếu số 2 của BHYT; bộ câu hỏi đảm bảo tính giá trị và độ tin cậy.

2.4. Phương pháp nghiên cứu

Thiết kế nghiên cứu: Nghiên cứu mô tả cắt ngang.

Phương pháp thu thập dữ liệu:

- + Tiếp xúc với người bệnh, thân nhân người bệnh để hướng dẫn trả lời khảo sát
- + Thu thập dữ liệu thông qua các hình thức như: Phát vấn, phỏng vấn trực tiếp bằng giấy, khảo sát trên App, điện thoại, máy tính bảng có kết nối internet.
- + Thời điểm khảo sát: Buổi sáng 7h30 – 11h30, buổi chiều 13h30 – 16h30, vào các ngày từ thứ 2 đến thứ 6 trong tuần của Quý 1 năm 2022.

Xử lý kết quả: Phân tích và xử lý số liệu bằng phần mềm SPSS 22.0

2.5. Cách đánh giá sự hài lòng

➤ Cách tính điểm hài lòng:

- Các lựa chọn trả lời của người bệnh từ 1 đến 5 trong các câu hỏi khảo sát hài lòng được tính điểm tương ứng từ 1 điểm đến 5 điểm.
- Điểm hài lòng trung bình chung bằng điểm trung bình của tất cả các mẫu phiếu khảo sát (so với điểm tối đa là 5).
- Công thức tính điểm hài lòng trung bình chung:
 - + Tỷ số = $\frac{[(\text{Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ 1}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ 2}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + \dots + [(\text{Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ n}) / (\text{Tổng số câu hỏi})]}{\text{Mẫu số}}$
 - + Mẫu số = Tổng số người được khảo sát.
- Điểm trung bình của từng khía cạnh bằng điểm trung bình các câu hỏi thuộc từng khía cạnh của tất cả các mẫu phiếu khảo sát (so với điểm tối đa là 5).

➤ Cách tính tỷ lệ hài lòng:

- Cách tính tỷ lệ hài lòng chung (tối đa 100%):
 - + Tỷ số = $\{[(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 1}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 2}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + \dots + [(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ n}) / (\text{Tổng số câu hỏi})]\} \times 100$
 - + Mẫu số = Tổng số người được khảo sát.
- Tỷ lệ hài lòng theo từng khía cạnh: áp dụng cách tính tương tự.

➤ Chỉ số hài lòng toàn diện

- + Tỷ số = $\{(\text{Người thứ 1 có toàn bộ các câu trả lời hài lòng ở mức 4 hoặc 5}) + (\text{Người thứ 2 có toàn bộ các câu trả lời hài lòng ở mức 4 hoặc 5}) + \dots + (\text{Người thứ n có toàn bộ các câu trả lời hài lòng ở mức 4 hoặc 5})\}$

bộ các câu trả lời hài lòng ở mức 4 hoặc 5)} x 100. Lưu ý: từ số loại trừ những người có trả lời bất kỳ câu nào ở mức 1, 2, 3.

+ Mẫu số = Tổng số người được khảo sát.

2.6. Các yếu tố liên quan đến sự hài lòng

- Biến số phụ thuộc: Biến hài lòng chung
- Biến độc lập: tuổi, giới, có sử dụng thẻ BHYT.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Đặc điểm của đối tượng nghiên cứu

Bảng 3.1. Đặc điểm của đối tượng nghiên cứu (n=302).

Biến số		Tần số (n)	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	136	45,0
	Nữ	166	55,0
Tuổi	Từ 30 tuổi trở xuống	108	35,8
	Từ 31 – 60 tuổi	163	54,0
	Trên 61 tuổi	31	10,3
Sử dụng thẻ BHYT	Có	295	97,7
	Không	7	2,3
Khoảng cách trung bình từ nhà tới bệnh viện: 7,25Km, GTNN: 01Km; GTLN: 90Km			

Nhận xét: Trong các đối tượng tham gia nghiên cứu, tỷ lệ nữ giới chiếm 55,0%, nam giới chiếm 45%. Tỷ lệ người bệnh sử dụng thẻ BHYT để khám bệnh cao 97,7%, không có thẻ BHYT là 2,3%.

Nhóm tuổi tham gia khảo sát: tỷ lệ đông nhất từ 31-60 tuổi chiếm 54%, tiếp đến nhóm tuổi từ 18-30 tuổi chiếm 38,1%; nhóm dưới 30 tuổi chiếm 35,8%, thấp nhất là nhóm tuổi trên 61 tuổi chỉ chiếm 10,3%.

Khoảng cách từ nơi sinh sống tới bệnh viện: Khoảng cách trung bình mà người bệnh đi từ nhà tới bệnh viện khoảng 7,25km, khoảng cách ngắn nhất 01km, khoảng cách dài nhất 90km điều đó cho thấy dù cách bệnh viện rất xa nhưng người bệnh vẫn tin tưởng vào chất lượng khám chữa bệnh của bệnh viện để đến khám.

3.2. Đánh giá bằng hồi

3.2.1. Hệ số tin cậy Cronbach Alpha cho biến độc lập

Bảng 3.2: Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha cho biến độc lập.

TT	Thang đo	Biến đặc trưng	Cronbach's Alpha
----	----------	----------------	------------------

1	Khả năng tiếp cận	A1, A2, A3, A4, A5	0,961
2	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	B1, B2, B3, B4, B5, B6, B7, B8, B9, B10	0,960
3	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	C1, C2, C3, C4, C5, C6, C7, C8	0,976
4	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	D1, D2, D3, D4	0,945
5	Kết quả cung cấp dịch vụ	E1, E2, E3, E4	0,957

Qua kiểm định Cronbach Alpha, mô hình có 5 thang đo với 31 biến đặc trưng.

3.2.2. Hệ thống kiểm định cho EFA

Kiểm định tính thích hợp: Hệ số Cronbach Alpha của thang đo = 0.927 cho thấy thang đo có độ tin cậy cao, thích hợp cho dữ liệu thực tế.

Kiểm định tương quan của các biến quan sát trong thước đo đại diện: Sig = 0.000 < 0.05, các biến quan sát có tương quan tuyến tính với nhân tố đại diện.

Kiểm định mức độ giải thích của các biến quan sát với nhân tố: 81,23 % thay đổi của các nhân tố được giải thích bởi các biến quan sát.

3.3. Mức độ hài lòng khi sử dụng dịch vụ y tế

Mức 1 = Rất không hài lòng

Mức 4 = Hài lòng

Mức 2 = Không hài lòng

Mức 5 = Rất hài lòng.

Mức 3 = Chấp nhận được

3.3.1. Khả năng tiếp cận

Biến số		Không hài lòng		Hài lòng	
		n	%	n	%
A1	Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.	24	7,9	278	92,1
A2	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	22	7,3	280	92,7
A3	Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	24	7,9	278	92,1
A4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	25	8,3	277	91,7
A5	Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) thuận tiện.	35	11,6	267	88,4

Nhận xét: Trong nhóm khả năng tiếp cận, tỷ lệ hài lòng cao nhất về các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm 92,7%. Thấp nhất là tỷ lệ hài lòng về việc có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) với 88,4%.

3.3.2. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

Biến số		Không hài lòng		Hài lòng	
		n	%	n	%
B1	Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu.	25	8,3	277	91,7
B2	Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện.	22	7,3	280	92,7
B3	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	30	9,9	272	90,1
B4	Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình.	14	4,6	288	95,4
B5	Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp.	40	13,2	262	86,8
B6	Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	23	7,6	279	92,4
B7	Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	20	6,6	282	93,4
B8	Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	21	7,0	281	93,0
B9	Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	43	14,2	259	85,8
B10	Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.	51	16,9	251	83,1

Nhận xét: Trong nhóm sự minh bạch thông tin và khám bệnh điều trị, tỷ lệ hài lòng người bệnh cao nhất là hài lòng về nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình 95,4%. Tỷ lệ hài lòng thấp nhất là về thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp 83,1% và thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp 85,8%.

3.3.3. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

Biến số		Không hài lòng		Hài lòng	
		n	%	n	%

C1	Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông.	28	9,3	274	90,7
C2	Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.	31	10,3	271	89,7
C3	Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	30	9,9	272	90,1
C4	Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	36	11,9	266	88,1
C5	Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	37	12,3	265	87,7
C6	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	51	16,9	251	83,1
C7	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	23	7,6	279	92,4
C8	Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	30	9,9	272	90,1

Nhận xét: Trong nhóm cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh, tỷ lệ hài lòng cao nhất là phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè, kín gió ấm áp vào mùa đông 90,7%. Thấp nhất là tỷ lệ hài lòng về nhà vệ sinh chỉ đạt 69,8%.

3.3.4. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

Biến số		Không hài lòng		Hài lòng	
		n	%	n	%
D1	Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	12	4,0	290	96,0
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	20	6,6	282	93,4
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	13	4,3	289	95,7
D4	Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	17	5,6	285	94,4

Nhận xét: Trong nhóm thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế, tỷ lệ hài lòng cao nhất về nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực 96%. Thấp nhất tỷ lệ hài lòng về nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực 93,4%.

3.3.5. Kết quả cung cấp dịch vụ

Biến số		Không hài lòng		Hài lòng	
		n	%	n	%
E1	Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà.	13	4,3	289	95,7
E2	Các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, minh bạch và được giải thích nếu có thắc mắc.	21	7,0	281	93,0
E3	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	17	5,6	285	94,4
E4	Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	23	7,6	279	92,4

Nhận xét: Trong nhóm kết quả cung cấp dịch vụ, tỷ lệ hài lòng cao nhất về kết quả khám bệnh đáp ứng được nguyện vọng của người bệnh 95,7%. Thấp nhất tỷ lệ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế 92,4%.

Nếu có nhu cầu khám bệnh, Ông/Bà có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến không.	Chắc chắn không bao giờ quay lại		Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác		Có thể sẽ quay lại		Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	
	n	%	n	%	n	%	n	%
	0	0,0	5	1,7	60	19,9	237	78,5

Nhận xét: Trong số người bệnh được khảo sát, tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại bệnh viện nếu có nhu cầu khám bệnh là rất cao chiếm 98,3%

	GTNN (%)	GTLN (%)	TB (%)	ĐLC (%)
Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của Ông/Bà trước khi tới khám bệnh.	40	100	84,14	8,67

Nhận xét: Đánh giá chung, bệnh viện đáp ứng khoảng 84,14% so với mong đợi của người bệnh trước khi nằm viện điều trị tại bệnh viện.

3.3.6. Điểm trung bình về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh

Tổng điểm trung bình = (Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát của các phần A, B, C, D, E) / (Tổng số câu hỏi). Kết quả điểm trung bình chung đạt $4,11 \pm 0,44$ điểm. Trong đó điểm trung bình cao nhất là thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT $4,17 \pm 0,48$ điểm; tiếp đến kết quả cung cấp dịch vụ $4,14 \pm 0,549$ điểm, khả năng tiếp cận $4,12 \pm 0,52$ điểm; sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị $4,07 \pm 0,46$ điểm.

Thấp nhất là điểm trung bình về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh $4,03 \pm 0,47$ điểm.

Mục	Khía cạnh đánh giá	Trung bình	Độ lệch chuẩn
A	Khả năng tiếp cận	4,12	0,52
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,07	0,46
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,03	0,47
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	4,17	0,48
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4,14	0,49
Điểm trung bình		4,11	0,44

3.3.7. Tỷ lệ hài lòng về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh

Tỷ lệ hài lòng chung = (Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4 + Tổng số câu hỏi trả lời mức 5) / (Tổng số câu hỏi). Kết quả tỷ lệ hài lòng chung đạt 91,93%. Trong đó, tỷ lệ hài lòng cao nhất về khía cạnh thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế 94,87%; tiếp đến tỷ lệ hài lòng về khía cạnh kết quả cung cấp dịch vụ 93,87%, khía cạnh khả năng tiếp cận 91,59%, khía cạnh sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh điều trị 90,33%. Thấp nhất tỷ lệ hài lòng về cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ người bệnh là 88,99%.

Mục	Khía cạnh đánh giá	Hài lòng (%)	Không hài lòng (%)
A	Khả năng tiếp cận	91,59	8,41
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	90,33	9,67
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	88,99	11,01
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	94,87	5,13
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	93,87	6,13
Hài lòng chung		91,93	8,07

3.3.8. Tỷ lệ hài lòng theo khoa

Bảng 3.3 : Tỷ lệ hài lòng của người bệnh ngoại trú theo khoa

Đơn vị tính: %

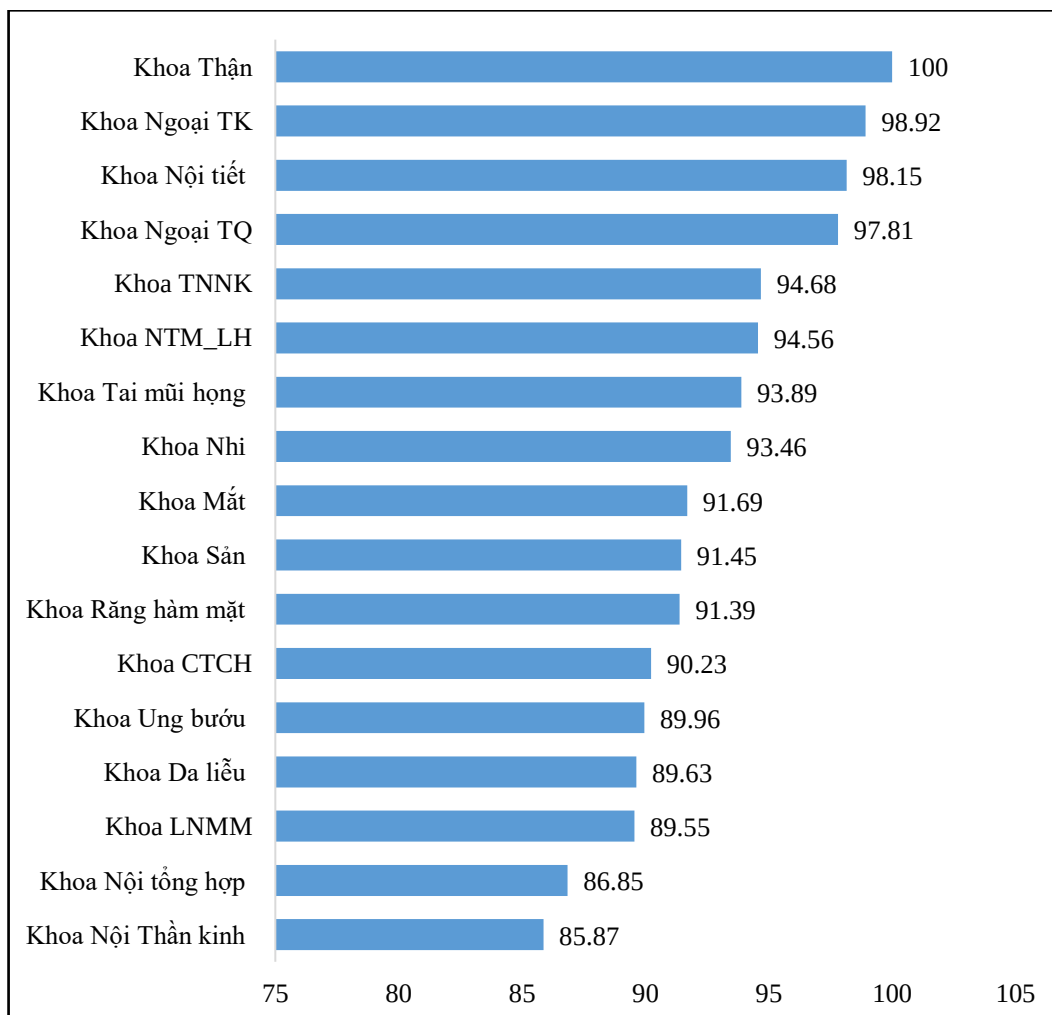
TT	KHOA	Nhóm - KNTC	Nhóm - MBTT	Nhóm - CSVC	Nhóm - TĐNV	Nhóm - KQCCDV	Hài lòng chung
		(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)
1	Khoa Nội Thần kinh	80,00	81,58	78,29	94,74	94,74	85,87
2	Khoa Nội tổng hợp	86,51	84,65	84,01	90,12	88,95	86,85
3	Khoa Ngoại lồng ngực mạch máu	90,00	89,00	88,75	90,00	90,00	89,55
4	Khoa Da liễu	89,00	83,50	91,88	92,50	91,25	89,63
5	Khoa Ung bướu	89,23	84,62	81,73	100	94,23	89,96
6	Khoa Ngoại chấn thương chỉnh hình	87,00	91,00	83,12	95,00	95,00	90,23
7	Khoa Răng hàm mặt	93,00	92,78	91,67	90,28	88,89	91,39
8	Khoa Sản	87,86	90,36	91,52	94,64	92,86	91,45
9	Khoa Mắt	86,15	87,69	84,62	100	100	91,69
10	Khoa Nhi	93,33	95,46	90,02	94,28	93,47	93,46
11	Khoa Tai mũi họng	98,57	95,00	95,54	87,50	92,86	93,89
12	Khoa Nội tim mạch- Lão học	97,60	93,20	89,00	98,00	95,00	94,56
13	Khoa Ngoại tiết niệu nam khoa	98,57	93,57	90,18	98,21	92,86	94,68
14	Khoa Ngoại tổng quát	100	97,69	91,35	100	100	97,81
15	Khoa Nội tiết	98,46	96,15	96,15	100	100	98,15
16	Khoa Ngoại thần kinh	100	98,46	96,15	100	100	98,92
17	Khoa Nội thận - Thận nhân tạo	100	100	100	100	100	100

Chú thích:

- (a): Tỷ lệ hài lòng trung bình của nhóm nhân tố “Khả năng tiếp cận”.
- (b): Tỷ lệ hài lòng trung bình của nhóm nhân tố “Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh điều trị”.
- (c): Tỷ lệ hài lòng trung bình của nhóm nhân tố “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh”.

- (d): Tỷ lệ hài lòng trung bình của nhóm nhân tố “Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế”.
- (e): Tỷ lệ hài lòng trung bình của nhóm nhân tố “Kết quả cung cấp dịch vụ”.
- (f) = (a+b+c+d+e)/5: Tỷ lệ hài lòng trung bình chung của 5 nhóm nhân tố.

Biểu đồ 1: Tỷ lệ hài lòng người bệnh theo từng khoa



Nhận xét: Các khoa có tỷ lệ hài lòng cao nhất khoa Thận với tỷ lệ hài lòng người bệnh đạt 100%. Thấp nhất là tỷ lệ hài lòng người bệnh của khoa Nội thần kinh 85,87%.

3.4. Mối liên quan giữa điểm hài lòng trung bình với các yếu tố về đặc điểm đối tượng khảo sát.

Yếu tố	Trung bình	SD	Giá trị P
Giới tính:			
Nam	4,18	0,42	0,231
Nữ	4,16	0,45	
Nhóm tuổi:			
< 18 tuổi	4,27	0,34	0,142

Từ 18-30 tuổi	4,11	0,44	
Từ 31- 60 tuổi	4,20	0,45	
Trên 61 tuổi	4,14	0,45	
Nhóm BHYT:			
Có BHYT	4,16	0,44	0,321
Không có BHYT	4,27	0,40	

Kết luận: Sử dụng kiểm định T-Test, ANOVA test. Các yếu tố đặc điểm cá nhân với đến điểm hài lòng trung bình: Không có mối liên quan giữa giới tính, nhóm tuổi và nhóm BHYT với điểm hài lòng trung bình của người bệnh đến khám ngoại trú tại bệnh viện quận Thủ Đức.

4. TỔNG HỢP CÁC VẤN ĐỀ, Ý KIẾN

- Nên có bảng chỉ dẫn các phòng khám rõ ràng để người bệnh dễ tìm kiếm, cải thiện khu khám rõ ràng hơn và có bản đồ hướng dẫn cụ thể cho người tới khám.
- Nhân viên vệ sinh có thái độ khó chịu, quát nạt người bệnh
- Người bệnh phải chờ đợi lâu mới được vào khám bệnh
- Tình trạng thường xuyên hết thuốc điều trị, không có để phát cho người bệnh nên người bệnh phải đi ra ngoài mua thuốc trong khi người bệnh khám bệnh có bảo hiểm.
- Nên sắp xếp bố trí phòng khám thai hợp lý hơn vì phụ nữ đang mang thai mà đi leo cầu thang để lên khám bệnh thì hơi vất vả.
- Tại khu vực nhập thông tin đăng lý khám bệnh rất lộn xộn, người bệnh chen chúc đăng ký không xếp theo hàng gây mất trật tự, dễ xảy ra tình trạng mất trộm.

5. XÁC ĐỊNH CÁC VẤN ĐỀ ƯU TIÊN CẦN GIẢI QUYẾT

- Nhân viên vệ sinh có thái độ khó chịu, quát nạt người bệnh.
- Tại khu vực nhập thông tin đăng lý khám bệnh rất lộn xộn, người bệnh chen chúc đăng ký không xếp theo hàng gây mất trật tự, dễ xảy ra tình trạng mất trộm.
- Nên có bảng chỉ dẫn các phòng khám rõ ràng để người bệnh dễ tìm kiếm, cải thiện khu khám rõ ràng hơn và có bản đồ hướng dẫn cụ thể cho người tới khám.
- Người bệnh phải chờ đợi lâu mới được vào khám bệnh
- Tình trạng thường xuyên hết thuốc điều trị không có để phát cho người bệnh nên người bệnh phải đi ra ngoài mua thuốc trong khi người bệnh khám bệnh có bảo hiểm.
- Nên sắp xếp bố trí phòng khám thai hợp lý hơn vì phụ nữ đang mang thai mà đi leo cầu thang để lên khám bệnh thì hơi vất vả.

6. GIẢI PHÁP KHẮC PHỤC

- Nhân viên vệ sinh đã khắc phục sự việc, đã xin lỗi người bệnh. Cam kết không tái phạm sự việc và đồng thời ký cam kết thực hiện giao tiếp ứng xử đúng mực với người bệnh.
- Bệnh viện triển khai tập huấn quy tắc giao tiếp ứng xử cho toàn bộ NVYT, nội dung tập huấn ưu tiên thực hành xử lý các tình huống cụ thể đã từng xảy ra cho toàn bộ NVYT được nắm và rút kinh nghiệm cho bản thân.
- Tại khu đăng ký khám bệnh đã phân công thêm bảo vệ, bộ phận hướng hướng dẫn điều tiết, xử trí, phân luồng trong các trường hợp đông bệnh, tránh ùn ứ gây mất trật tự.
- Bệnh viện đã thiết kế, xây dựng thêm bảng chỉ đặt tại các vị trí chốt chặn, ngã rẽ để người bệnh dễ quan sát, tìm kiếm các khoa/phòng dễ dàng. Bệnh viện bố trí thêm bộ phận hướng dẫn bệnh để kịp thời hỗ trợ người bệnh khi cần thiết.
- Các khoa đều phải xây dựng kế hoạch phương án hỗ trợ người bệnh trong thời gian cao điểm, đông người bệnh. Xây dựng quy trình cụ thể trong trường hợp người bệnh đông thì khoa cần bố trí thêm bác sĩ khám bệnh để giảm bớt thời gian chờ đợi cho người bệnh.
- Đối với các trường hợp hết thuốc và người bệnh phải mua ngoài thì bệnh viện đã giải thích rõ. Bệnh viện đã khắc phục không để cho tình trạng người bệnh phải mua thuốc ngoài nữa.
- Bệnh viện đang quy hoạch sắp xếp lại vị trí các phòng khám sao cho người bệnh được thuận tiện nhất khi khám bệnh. Trong thời gian này bộ phận hướng dẫn người bệnh thuộc P.CTXH sẽ giúp đỡ, hỗ trợ người bệnh bất cứ lúc nào khi người bệnh cần sự trợ giúp.

7. KẾT LUẬN

Kết quả hài lòng chung về dịch vụ khám chữa bệnh tại bệnh viện quý 1 năm 2022 là 91,93%. Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi của người bệnh là 84,14%. Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại bệnh viện khám chữa bệnh khi có nhu cầu là 98,3%.

Tỷ lệ hài lòng đối với từng tiêu chí như sau:

- Hài lòng về khả năng tiếp cận: 91,59%
- Hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị: 90,33%
- Hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh: 88,99%
- Hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế: 94,87%
- Hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ: 93,87%.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bùi Đức Văn và cs (2004), “Đánh giá sự hài lòng của người bệnh nội trú ở bệnh viện ĐKKV Cái Nước – Cà Mau”, *Tạp Chí Y học thực hành*, (9), tr. 2-4.
2. Lê Nữ Thanh Uyên (2006), “Mức độ hài lòng của người bệnh về dịch vụ bệnh viện tại bệnh viện Bến Lức, huyện Bến Lức, Tỉnh Long An, tháng 5/2005”, *Tạp chí Y học*, (10), Phụ bản số 1, Hội nghị khoa học kỹ thuật Đại học Y Dược TP. Hồ Chí Minh lần thứ 23, tr. 43-47.
3. Lê Thanh Chiến, Cao Ngọc Thành (2008), Nghiên cứu sự hài lòng của bệnh nhân về công tác khám chữa bệnh tại bệnh viện cấp cứu Trung Vương TP Hồ Chí Minh, *Tạp chí Y học thực hành số 03/2009* - Bộ Y tế xuất bản.
4. Hồ Thanh Phong (2010), Nghiên cứu khả năng chi trả và sự hài lòng của người bệnh có bảo hiểm y tế điều trị tại khoa nội, bệnh viện đa khoa Tỉnh Đồng Nai, *Tạp chí Y học thực hành số 7/2011*.
5. Nguyễn Minh Tuấn, Hoàng Khải Lập (2002), “Thực trạng khám chữa bệnh của bệnh nhân có thẻ BHYT và bệnh nhân phải trả phí”, *Tạp chí Y học thực hành* (9), tr. 37-40.
6. Nguyễn Hiếu Lâm, Trần Thị Cẩm Tú, Hoàng Văn Ngạn, Nguyễn Văn Tập (2008), Nghiên cứu sự hài lòng của người bệnh về công tác khám chữa bệnh đa khoa Long Mỹ, Hậu Giang, *Tạp chí Y học thực hành số 8/2011*, Bộ Y tế xuất bản.