

KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI 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 nội trú về chất lượng dịch vụ KCB
- Xác định các yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh nội trú

Phương pháp nghiên cứu: Mô tả cắt ngang. Cỡ mẫu 299 người bệnh nội 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 đối với bệnh viện đạt 95,8%. 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 299 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 95,8%. In particula, important factor accessibilities, 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. Từ khi bệnh viện được thành lập 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. 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 nội 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 nội trú về chất lượng dịch vụ KCB tại BV*
- *Xác định các yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh nội trú*

2. ĐỐI TƯỢNG - PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1 Đối tượng nghiên cứu

Người bệnh điều trị nội trú và thân nhân tại bệnh viện quận Thủ Đức - Thành phố Hồ Chí Minh trong thời gian từ ngày 01/01/2022 – 31/03/2022.

➤ Tiêu chuẩn chọn mẫu

Người bệnh đã kết thúc đợt điều trị nội trú hoặc thân nhân người bệnh. 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 nghiên cứu
- + Đối tượng chuyển viện.
- + Đối tượng người bệnh là NVYT bệnh viện

2.2 Cỡ mẫu

Cỡ mẫu là 299 người.

2.3 Công cụ thu thập dữ liệu:

Thực hiện theo mẫu phiếu số 1 của BHYT. Bộ câu hỏi đảm bảo tính giá trị và độ tin cậy.

2.4 Phương pháp nghiên cứu

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

2.6.2. Phương pháp thu thập dữ liệu:

+ Tiếp xúc với người bệnh, thân nhân người bệnh để hướng dẫn trả lời khảo sát theo mẫu phiếu 01 của BHYT.

+ Phát vấn, phỏng vấn trực tiếp bằng giấy, khảo sát qua 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.

2.6.3. 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:

+ Từ số = $[(\text{Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ 1}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ 2}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ n}) / (\text{Tổng số câu hỏi})]$.

+ 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%):

+ Từ số = $\{[(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 1}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 2}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ n}) / (\text{Tổng số câu hỏi})]\} \times 100$.

+ 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

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

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=299)

Biến số		Tần số (n)	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	97	32,4
	Nữ	202	67,6
Tuổi	Từ 30 tuổi trở xuống	96	32,1
	Từ 31 – 60 tuổi	144	48,2
	Trên 61 tuổi	59	19,7
BHYT	Có	280	93,6
	Không	19	6,4
Số ngày nằm viện trung bình: 4,7 ngày, GTNN: 1 ngày; GTLN: 29 ngày.			

Nhận xét: Trong 299 đối tượng được phỏng vấn, tỷ lệ nữ giới (67,6%) cao hơn tỷ lệ nam giới (32,4%). Tỷ lệ người bệnh có thẻ BHYT là 93,6%, tỷ lệ người bệnh không có thẻ BHYT là 6,4%.

Độ tuổi của đối tượng tham gia khảo sát: Nhóm tuổi có tỷ lệ cao nhất từ 31-60 tuổi chiếm 48,2%, tiếp đến nhóm tuổi từ 18-30 tuổi chiếm 32,1% và thấp nhất nhóm tuổi từ 61 tuổi trở lên chiếm 19,7%.

Số ngày nằm viện: Số ngày nằm viện trung bình trong một đợt điều trị của người bệnh nội trú là 4,7 ngày, số ngày nằm viện thấp nhất 1 ngày, cao nhất 19 ngày.

3.2. Đánh giá bảng hỏi

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 (n=299)

TT	Khía cạnh	Biến đặc trưng	Cronbach's Alpha
1	Khả năng tiếp cận	A1, A2, A3, A4, A5	0,957
2	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	B1, B2, B3, B4, B5	0,971
3	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	C1, C2, C3, C4, C5, C6, C7, C8, C9	0,971
4	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	D1, D2, D3, D4, D5, D6, D7	0,972
5	Kết quả cung cấp dịch vụ	E1, E2, E3, E4, E5	0,976

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 = 0,935 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: 82,01% 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

Bảng 3. 3. Mức độ hài lòng người bệnh về khía cạnh khả năng tiếp cận (n=299)

Khía cạnh		Không hài lòng		Hài lòng	
		n	%	n	%
A1	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	13	4,3	286	95,7
A2	Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.	10	3,3	289	96,7

A3	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	10	3,3	189	96,7
A4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	10	3,3	189	96,7
A5	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	4	1,3	295	98,7

Nhận xét: Nhìn chung trong nhóm khả năng tiếp cận, tỷ lệ hài lòng của người bệnh cao nhất là người bệnh hỏi và gọi nhân viên y tế khi cần thiết 98,7%. Thấp nhất tỷ lệ hài lòng về các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa/phòng trong bệnh viện 95,7%.

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

Bảng 3. 4. Mức độ hài lòng người bệnh về khía cạnh minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh điều trị (n=299)

Khía cạnh		Không hài lòng		Hài lòng	
		n	%	n	%
B1	Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.	6	2,0	293	98,0
B2	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.	12	4,0	287	96,0
B3	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.	6	2,0	293	98,0
B4	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ.	10	3,3	189	96,7
B5	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.	17	5,7	282	94,3

Nhận xét: Trong nhóm sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh điều trị, tỷ lệ hài lòng cao nhất về quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện và người bệnh được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ 98%; tiếp đến người bệnh được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ 96,7%. Thấp nhất là tỷ lệ hài lòng về việc người bệnh được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị 94,3%.

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

Bảng 3. 5. Mức độ hài lòng của người bệnh về khía cạnh cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (n=299)

Khía cạnh		Không hài lòng		Hài lòng	
		n	%	N	%
C1	Buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi, hoặc điều hòa.	27	9,0	272	91,0
C2	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt.	25	8,4	274	91,6
C3	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	57	19,1	242	80,9
C4	Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.	28	9,4	271	90,6
C5	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.	29	9,7	270	90,3
C6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh.	25	8,4	274	91,6
C7	Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại giường... có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng.	34	11,4	265	88,6
C8	Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.	25	8,4	274	91,6
C9	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	22	7,4	277	92,6

Nhận xét: Trong nhóm cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh, tỷ lệ hài lòng cao nhất về môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp 92,6%. Tỷ lệ hài lòng thấp nhất về nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt 80,9%.

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

Bảng 3. 6. Mức độ hài lòng người bệnh về khía cạnh thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (n=299)

Khía cạnh		Không hài lòng		Hài lòng	
		n	%	n	%
D1	Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	6	2,0	293	98,0
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	7	2,3	292	97,7

D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	6	2,0	293	98,0
D4	Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	6	2,0	293	98,0
D5	Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.	5	1,7	294	98,3
D6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.	15	5,0	284	95,0
D7	Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng.	6	2,0	293	98,0

Nhận xét: Trong nhóm thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế, tỷ lệ hài lòng cao nhất là về việc được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị 98,3%. Thấp nhất là tỷ lệ hài lòng về việc người bệnh được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng 95%.

3.3.5. Kết quả cung cấp dịch vụ

Bảng 3. 7. Mức độ hài lòng người bệnh về khía cạnh kết quả cung cấp dịch vụ (n=299)

Khía cạnh		Không hài lòng		Hài lòng	
		n	%	n	%
E1	Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng.	4	1,3	295	98,7
E2	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng.	7	2,3	292	97,7
E3	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.	6	2,0	293	98,0
E4	Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	5	1,7	294	98,3
E5	Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	6	2,0	293	98,0

Nhận xét: Trong nhóm kết quả cung cấp dịch vụ, tỷ lệ hài lòng người bệnh cao nhất về cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng 98,7%; tiếp đến người bệnh tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế 98,3%. Thấp nhất tỷ lệ hài lòng về trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng 97,7%.

Nếu có nhu cầu khám, chữa những bệnh tương tự, 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		Muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác		Có thể sẽ quay lại		Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
	0	0,0	1	0,3	0	0,0	79	26,4	219	73,2

Nhận xét: Kết quả thống kê cho thấy người bệnh đa phần rất hài lòng với quá trình khám chữa bệnh tại bệnh viện, tỷ lệ 73,2% người bệnh trả lời chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác khi có nhu cầu, tiếp đến tỷ lệ 26,4% có thể sẽ quay lại, chỉ có tỷ lệ rất nhỏ là 0,3% người bệnh trả lời chắc chắn không bao giờ quay lại hay muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác.

➤ **Đánh giá chung:**

	GTNN (%)	GTLN (%)	TB (%)	ĐLC (%)
Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu phần trăm so với mong đợi của Ông/Bà trước khi nằm viện.	50%	100%	89,7%	7,5%

Nhận xét: Đánh giá chung, tỷ lệ trung bình bệnh viện đáp ứng khoảng 89,7% so với mong đợi của người bệnh trước khi nằm viện điều trị tại bệnh viện.

3.3.6. Điểm hài lòng 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 đạt $4,27 \pm 0,42$ điểm; Trong đó, điểm trung bình hài lòng cao nhất là khía cạnh kết quả cung cấp dịch vụ $4,39 \pm 0,50$; tiếp đến khía cạnh khả năng tiếp cận $4,36 \pm 0,51$ điểm; thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT $4,34 \pm 0,48$; sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh điều trị $4,28 \pm 0,49$ thấp nhất điểm trung bình về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh $4,09 \pm 0,49$ điểm.

Bảng 3.8. Điểm trung bình theo từng khía cạnh

Mục	Khía cạnh đánh giá	Trung bình	Độ lệch chuẩn
A	Khả năng tiếp cận	4,36	0,51

B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,28	0,49
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,09	0,49
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,34	0,48
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4,39	0,50
Điểm trung bình		4,27	0,42

3.3.7. Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh 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 95,8%. Trong đó, tỷ lệ hài lòng cao nhất về kết quả cung cấp dịch vụ với 98,1%, tiếp đến khía cạnh thái độ, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đạt 97,5%, hài lòng về khía cạnh khả năng tiếp cận là 96,8%; khía cạnh sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh điều trị 96,5%. Thấp nhất tỷ lệ hài lòng về cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ người bệnh là 89,9%.

Bảng 3. 9. Tỷ lệ hài lòng chung theo từng khía cạnh (n=299)

Mục	Tiêu chí	Hài lòng (%)	Không hài lòng (%)
A	Khả năng tiếp cận	96,8	3,2
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	96,5	3,5
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	89,9	10,1
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	97,5	2,5
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	98,1	1,9
Hài lòng chung		95,8	4,2

3.3.8. Hài lòng theo từng khoa

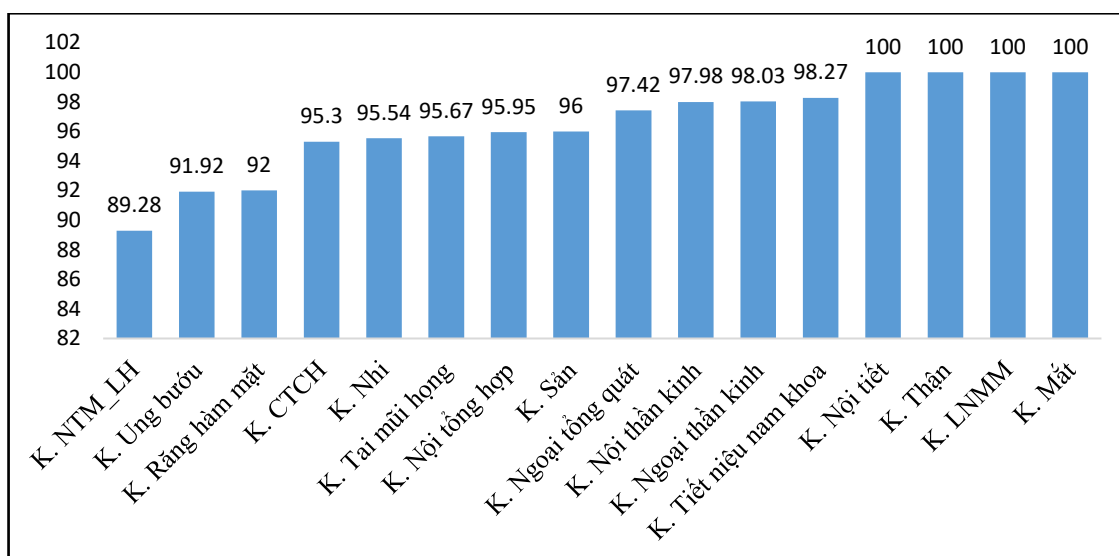
Bảng 3.4: Tỷ lệ hài lòng của người bệnh theo từng khoa

STT	KHOA	nhóm KNTC	nhóm MBTT	nhóm CSVC	nhóm TĐUX & NLCM	nhóm KQCCDV	Tỷ lệ hài lòng chung
		(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)
1	K. Nội tim mạch – Lão học	89,41	89,41	81,05	92,44	94,12	89,28
2	K. Ung bướu	96,47	90,59	72,55	100	100	91,92
3	K. Răng hàm mặt	100	93,33	66,67	100	100	92,0
4	K. Chấn thương chỉnh hình	98,18	96,36	91,92	93,07	96,97	95,30
5	K. Nhi	96,15	96,92	84,62	100	100	95,54
6	K. Tai mũi họng	100	100	83,33	100	95,00	95,67
7	K. Nội tổng hợp	98,00	96,0	91,11	97,43	97,20	95,95
8	K. Sản	95,83	97,22	92,90	96,83	97,22	96,00
9	K. Ngoại tổng quát	92,0	97,33	97,78	100	100	97,42
10	K. Nội thần kinh	100	100	89,9	100	100	97,98
11	K. Ngoại thần kinh	100	97,5	94,44	98,21	100	98,03
12	K. Tiết niệu nam khoa	98,95	100	92,4	100	100	98,27
13	K. Nội tiết	100	100	100	100	100	100
14	K. Thận	100	100	100	100	100	100
15	K. Lồng ngực mạch máu	100	100	100	100	100	100
16	K. Mắt	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 của người bệnh theo từng khoa



Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng cao nhất bao gồm các khoa là khoa Nội tiết, khoa Thận, khoa Lồng ngực mạch máu, khoa Mắt đạt 100%. Khoa có tỷ lệ hài lòng thấp nhất là khoa Nội tim mạch – Lão học 89,28%.

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

Yếu tố	Trung bình	SD	Giá trị P
Giới tính:			
Nam	4,27	0,47	0,626
Nữ	4,23	0,51	
Nhóm tuổi:			
Từ 30 tuổi trở xuống	4,27	0,52	0,727
Từ 31- 60 tuổi	4,25	0,51	
Trên 61 tuổi	4,21	0,41	
Nhóm BHYT:			
Có BHYT	4,25	0,49	0,782
Không có BHYT	4,17	0,56	

Nhận xét:

- Mối liên quan giữa điểm hài lòng trung bình và giới tính là: kết quả Sig = 0.626 > 0.05. Kết luận là không sự khác biệt giữa giới tính với điểm hài lòng trung bình của người bệnh.

- Mối liên quan giữa điểm hài lòng trung bình và các nhóm tuổi là: kết quả Sig = 0.727 > 0.05. Kết luận là không sự khác biệt giữa các nhóm tuổi với điểm hài lòng trung bình của người bệnh.

- Môi liên quan giữa có hay không có BHYT đến điểm hài lòng trung bình: Kết quả $Sig = 0.782 > 0.05$. Kết luận là không sự khác biệt giữa người bệnh có sử dụng BHYT hay không sử dụng BHYT đến điểm hài lòng trung bình của người bệnh đối với chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại bệnh viện.

4. TỔNG HỢP CÁC Ý KIẾN ĐÓNG GÓP, PHẢN HỒI CỦA NGƯỜI BỆNH, THÂN NHÂN NGƯỜI BỆNH.

- Khoa Sản:

- + Giá dịch vụ cung cấp thức ăn cho người bệnh hơi đắt
- + Các cô điều dưỡng tại khoa Sản có cách ứng xử với sản phụ chưa đạt
- + Nhà vệ sinh trong phòng bệnh rất nhỏ, hi vọng có thể cải thiện
- + Bệnh viện cần quan tâm hướng dẫn bệnh nhân các vấn đề cần lưu ý sau khi ra viện.

- Khoa Ngoại tổng quát

- + Cần có nhà vệ sinh trong các phòng dịch vụ để thuận tiện cho bệnh nhân đi vệ sinh được thuận tiện và an toàn hơn.
- + Cần có màn che cho từng giường để khi bác sĩ thăm khám được thuận tiện hơn.
- + Nhân viên thủ tục hồ sơ gây khó dễ cho bệnh nhân, thái độ thiếu tôn trọng người bệnh.

- Khoa Nhi:

- + Nhà vệ sinh nên dùng riêng cho bệnh nhi, không nên dùng chung với người lớn tuổi có bệnh nặng.
- + Nên có một bảng kê chi tiết viện phí cho bệnh nhân khi xuất viện
- + Cơ sở vật chất quá ít nhà vệ sinh, quá ít chỗ nghỉ ngơi cho người nhà, các giường kê quá nhiều trong 1 phòng, không có bình nóng lạnh, không có ổ cắm sạc pin điện thoại, bổ sung thêm sách truyện cho người bệnh nhi đọc.

- Khoa Ngoại chấn thương chỉnh hình:

- + Đệm giường đã cũ và có giường bị hư đệm
- + Nhà vệ sinh trong phòng bệnh ko sạch, bồn rửa tay nghẹt và có côn trùng

- Khoa Nội tổng quát

- + Nhà vệ sinh quá cũ cần phải sửa chữa, trang bị thêm vật tư cho nhà vệ sinh

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

Vấn đề ưu tiên cần giải quyết theo thứ tự dưới đây sau khi đã xem xét tính khả thi:

- Bệnh viện cần quan tâm hướng dẫn bệnh nhân các vấn đề cần lưu ý sau khi ra viện

(K.Sản)

- Nhân viên thủ tục hồ sơ gây khó dễ cho bệnh nhân, thái độ thiếu tôn trọng người bệnh (K.NgTQ)

- Các cô điều dưỡng tại khoa Sản có cách ứng xử với sản phụ chưa đạt (K.Sản)

- Cần có màn che cho từng giường để khi bác sĩ thăm khám được thuận tiện hơn (K.NgTQ)

- Nên có một bảng kê chi tiết viện phí cho bệnh nhân khi xuất viện (K.Nhi)

- Giá dịch vụ cung cấp thức ăn cho người bệnh hơi đắt (K.Sản)

- Nhà vệ sinh trong phòng bệnh rất nhỏ, hi vọng có thể cải thiện (K.Sản)

- Cần có nhà vệ sinh trong các phòng dịch vụ để thuận tiện cho bệnh nhân đi vệ sinh được thuận tiện và an toàn hơn (K.NgTQ)

- Nhà vệ sinh nên dùng riêng cho bệnh nhi, không nên dùng chung với người lớn tuổi có bệnh nặng (K.Nhi)

- Cơ sở vật chất quá ít nhà vệ sinh, quá ít chỗ nghỉ ngơi cho người nhà, các giường kê quá nhiều trong 1 phòng, không có bình nóng lạnh, không có ổ cắm sạc pin điện thoại, bổ sung thêm sách truyện cho người bệnh nhi đọc (K.Nhi)

- Đệm giường đã cũ và có giường bị hư đệm (K.CTCH)

- Nhà vệ sinh trong phòng bệnh ko sạch, bồn rửa tay nghẹt và có côn trùng (K.CTCH)

- Nhà vệ sinh quá cũ cần phải sửa chữa, trang bị thêm vật tư cho nhà vệ sinh (K.NTH)

6. GIẢI PHÁP KHẮC PHỤC

- Các khoa điều trị bệnh nội trú nói chung và khoa Sản nói riêng khi người bệnh xuất viện đều được hướng dẫn cụ thể về cách nghỉ ngơi, ăn uống, thời gian quay lại tái khám định kỳ và tái khám đột xuất đều được bệnh viện hướng dẫn cụ thể, chi tiết cho từng người bệnh.

- Nhân viên làm thủ tục hồ sơ tại khoa Ngoại tổng quát và điều dưỡng khoa Sản đã làm bản kiểm điểm khắc phục sai sót của mình. Bệnh viện cũng đã có giải pháp để tránh các nhân viên tái phạm lần sau. Bệnh viện có kế hoạch tập huấn quy tắc ứng xử với người bệnh hằng năm cho toàn bộ NVYT bệnh viện.

- Khoa Ngoại tổng quát đã bổ sung thêm rèm che tại các giường khi bác sĩ thực hiện thủ thuật, tiểu phẫu trên người bệnh.

- Tất cả các người bệnh trước khi xuất viện thì bệnh viện đều có bảng kê chi tiết các chi phí quá trình nằm viện và bảng kê này nếu người bệnh có nhu cầu photo một bản để giữ đều được bệnh viện chấp thuận và không gây khó dễ hay phiền hà gì cho người bệnh.

- Bệnh viện đã điều chỉnh, cân đối giá cả theo từng khẩu phần ăn làm sao đảm bảo khẩu phần ăn đủ chất dinh dưỡng và đa dạng hóa các loại thực phẩm và theo từng nhóm bệnh khác nhau với chi phí hợp nhất.

- Tổ kiểm tra giám sát khu nội trú thuộc P.QLCL phối hợp với bộ phận bảo trì thuộc P.HCQT tiến hành kiểm tra hàng ngày về công tác vệ sinh, cơ sở vật chất để kịp thời liên hệ khắc phục khi có vấn đề phát sinh. Ưu tiên giám sát chặt chẽ tại các khoa thường xuyên đông bệnh như khoa Nhi, Khoa NTH, Khoa CTCH, khoa Sản.

7. KẾT LUẬN

Mức độ hài lòng chung của người bệnh nội trú và thân nhân tại bệnh viện Thành phố Thủ Đức vào Quý 1 năm 2022 là 95,8%. Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi của người bệnh trước khi vào nhập viện là 89,7%. Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại bệnh viện nếu có nhu cầu khám chữa bệnh là 99,7%.

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

- Hài lòng về khả năng tiếp cận: 96,8%
- Hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh. điều trị: 96,5%
- Hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh: 89,9%
- Hài lòng về thái độ ứng xử. năng lực chuyên môn của nhân viên y tế: 97,5%
- Hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ: 98,1%.

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 Trưng 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.