

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

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

## TÓM TẮT

### **Mục tiêu:**

- *Mô tả tỷ lệ hài lòng của người bệnh đối với bệnh viện Thành phố 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 163 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 Stata 14.0. 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 82,8%. 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 163 inpatients. Tool for data collection was structure questionnaire. Software Stata 14.0 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 82,8%. 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 Thành phố 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 Thành phố Thủ Đức Thành phố Hồ Chí Minh Quý 2 năm 2022” với 02 mục tiêu như sau:

- *Mô tả tỷ lệ hài lòng của người bệnh đối với bệnh viện Thành phố 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 163 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 2 năm 2022.

**Xử lý kết quả:** Phân tích và xử lý số liệu bằng phần mềm Stata 14.0

### **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 =  $[(\text{Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ 1}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ 2}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ n}) / (\text{Tổng số câu hỏi})]$ .
  - + 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%):
  - + Tỷ số =  $\{[(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 1}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 2}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ n}) / (\text{Tổng số câu hỏi})]\} \times 100$ .
  - + 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 =  $\{(\text{Người thứ 1 có toàn bộ các câu trả lời hài lòng ở mức 4 hoặc 5}) + (\text{Người thứ 2 có toàn bộ các câu trả lời hài lòng ở mức 4 hoặc 5}) + (\text{Người thứ n có toàn bộ các câu trả lời hài lòng ở mức 4 hoặc 5})\} / (\text{Tổng số người được khảo sát}) \times 100$ .

bộ các câu trả lời hài lòng ở mức 4 hoặc 5}} x 100. Lưu ý: tử 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=163).*

Biến số		Tần số (n)	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	61	37,4
	Nữ	102	62,6
Tuổi	Từ 30 tuổi trở xuống	16	9,8
	Từ 31 – 60 tuổi	96	58,9
	Trên 61 tuổi	51	31,3
Sử dụng thẻ BHYT	Có	150	92,0
	Không	13	8,0
Khoảng cách trung bình từ nhà tới bệnh viện: 4,16km, GTNN: 01km; GTLN: 09km			

Nhận xét: Trong các đối tượng tham gia nghiên cứu, tỷ lệ nữ giới chiếm 62,6%, nam giới chiếm 37,4%. Tỷ lệ người bệnh sử dụng thẻ BHYT để khám bệnh chiếm tỷ lệ cao nhất với 92,0%, không có thẻ BHYT là 8,0%.

Nhóm tuổi tham gia khảo sát: tỷ lệ đông nhất từ 31-60 tuổi chiếm 58,9%; nhóm tuổi trên 61 tuổi chiếm tỷ lệ 31,3%, thấp nhất là tỷ lệ nhóm dưới 30 tuổi chiếm 9,8%.

Khoảng cách từ nơi sinh sống tới bệnh viện: Khoảng cách trung bình mà người bệnh đi từ nhà tới bệnh viện khoảng 4,16km, khoảng cách ngắn nhất 01km, khoảng cách dài nhất 09km 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. 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.	31	19,0	132	81,0
A2	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	43	25,4	120	74,6
A3	Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	28	17,2	135	82,8
A4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	28	17,2	135	82,8
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.	29	17,8	134	82,2

*Nhận xét:* Trong nhóm khả năng tiếp cận, tỷ lệ hài lòng cao nhất về Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm và Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi đạt tỷ lệ 82,8%. Thấp nhất là tỷ lệ hài lòng về Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm với tỷ lệ 74,6%.

### 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.	30	18,4	133	81,6
B2	Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện.	38	23,3	125	76,7
B3	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	35	21,5	128	78,5
B4	Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình.	28	17,8	135	82,2
B5	Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp.	20	12,3	143	87,7
B6	Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	34	20,9	129	79,1
B7	Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	27	16,6	136	83,4

B8	Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	36	22,1	127	77,9
B9	Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	42	25,8	121	74,2
B10	Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.	56	34,3	107	65,7

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 Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp đạt tỷ lệ 87,7%. Tỷ lệ hài lòng thấp nhất là về thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp 65,7%.

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

Biên 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.	18	11,4	145	88,6
C2	Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.	48	30,1	115	69,9
C3	Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	35	21,5	128	78,5
C4	Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	46	28,2	117	71,8
C5	Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	44	27,0	119	73,0
C6	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	50	30,7	113	69,3
C7	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	32	19,6	131	80,4
C8	Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	41	25,1	122	74,9

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 88,6%. Thấp nhất là tỷ lệ hài lòng về nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ và Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt đạt tỷ lệ lần lượt là 69,3% và 69,9%.

### 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.	10	7,1	153	92,9
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	35	21,5	128	78,5
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	14	8,6	149	91,4
D4	Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	21	12,9	142	87,1

*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 đạt tỷ lệ 92,9%. 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 78,5%.

### 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.	6	3,7	157	96,3
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.	19	11,7	144	88,3
E3	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	14	8,6	149	91,4
E4	Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	19	11,7	144	88,3

*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 96,3%. Tỷ lệ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế và 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 chiếm tỷ lệ thấp nhất với 88,3%.

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	3	1,8	52	31,9	108	66,3

*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 98,2%

	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.	60	100	87,7	7,3

*Nhận xét:* Đánh giá chung, bệnh viện đáp ứng khoảng 87,7% 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  $4,00 \pm 0,42$  điểm. Trong đó điểm trung bình cao nhất là Kết quả cung cấp dịch vụ  $4,17 \pm 0,46$  điểm; tiếp đến Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT  $4,11 \pm 0,49$  điểm, khả năng tiếp cận  $3,96 \pm 0,55$  điểm; sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị  $3,92 \pm 0,49$  điểm. Thấp nhất là điểm trung bình về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh  $3,87 \pm 0,49$  điểm.

Mục	Khía cạnh đánh giá	Trung bình	Độ lệch chuẩn
A	Khả năng tiếp cận	3,96	0,55
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	3,92	0,49
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	3,87	0,49
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	4,11	0,49
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4,17	0,46
<b>Điểm trung bình</b>		<b>4,00</b>	<b>0,42</b>



### 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 82,8%. Trong đó, tỷ lệ hài lòng về khía cạnh kết quả cung cấp dịch vụ chiếm tỷ lệ cao nhất với 91,1%, tiếp đến tỷ lệ hài lòng về khía cạnh thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế 87,7%;, khía cạnh khả năng tiếp cận 80,5%, khía cạnh sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh điều trị 78,7%. Thấp nhất tỷ lệ hài lòng về cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ người bệnh là 75,8%.

Mục	Khía cạnh đánh giá	Hài lòng (%)	Không hài lòng (%)
A	Khả năng tiếp cận	80,5	19,5
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	78,7	21,3
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	75,8	24,2
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	87,7	12,3
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	91,1	8,9
<b>Hài lòng chung</b>		<b>82,8</b>	<b>17,2</b>

### 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: %*

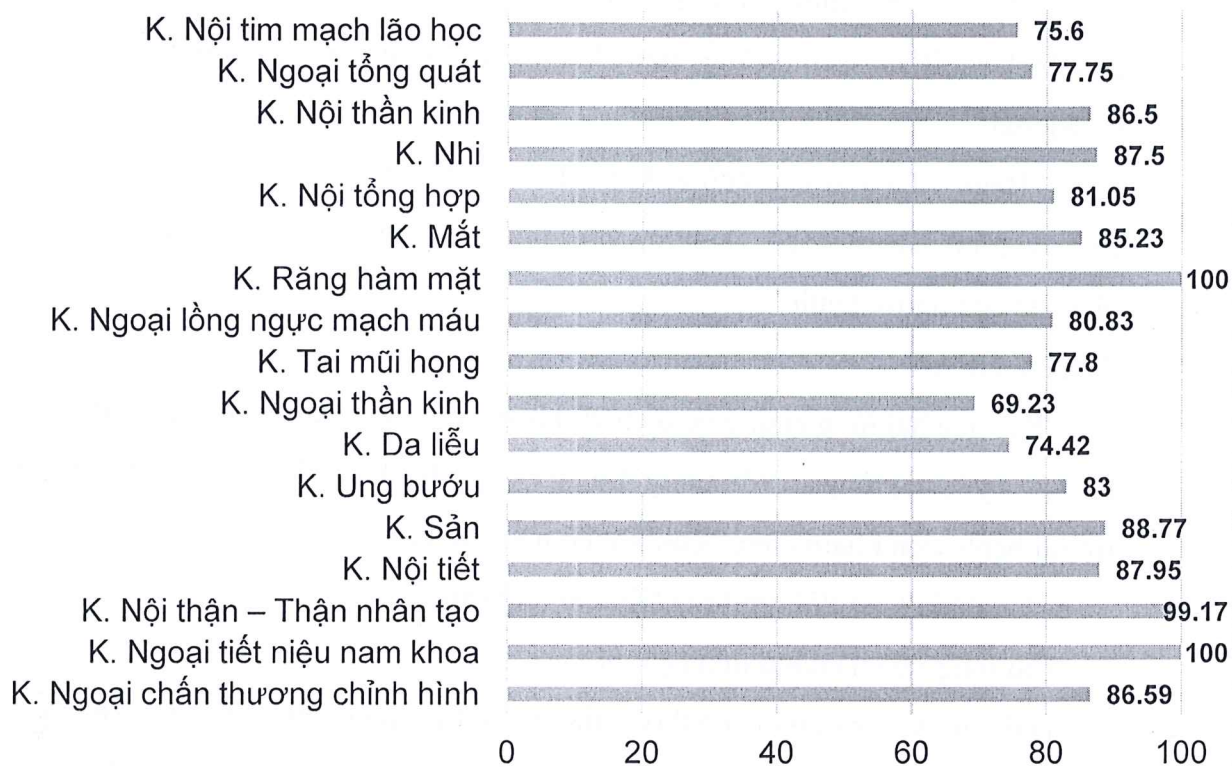
TT	KHOA	Nhóm - KNTC	Nhóm - MBTT	Nhóm - CSVC	Nhóm - TĐNV	Nhóm - KQCCDV	Hài lòng chung
		(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)
1	K. Ngoại chấn thương chỉnh hình	86,25	81,88	82,03	89,06	93,75	<b>86,59</b>
2	K. Ngoại tiết niệu nam khoa	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
3	K. Nội thận – Thận nhân tạo	100,00	100,00	95,83	100,00	100,00	<b>99,17</b>
4	K. Nội tiết	90,91	86,36	82,95	88,64	90,91	<b>87,95</b>
5	K. Sản	81,54	89,23	86,54	92,31	94,23	<b>88,77</b>

6	K. Ung bướu	75,00	65,00	75,00	100,00	100,00	<b>83,00</b>
7	K. Da liễu	73,33	63,33	52,08	91,67	91,67	<b>74,42</b>
8	K. Ngoại thần kinh	58,18	66,36	69,32	79,55	72,73	<b>69,23</b>
9	K. Tai mũi họng	60,00	74,00	70,00	90,00	95,00	<b>77,80</b>
10	K. Ngoại lồng ngực mạch máu	83,33	75,00	83,33	83,33	79,17	<b>80,83</b>
11	K. Răng hàm mặt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
12	K. Mắt	90,77	81,54	73,08	86,54	94,23	<b>85,23</b>
13	K. Nội tổng hợp	81,00	78,00	75,00	82,50	88,75	<b>81,05</b>
14	K. Nhi	100,00	100,00	37,50	100,00	100,00	<b>87,50</b>
15	K. Nội thần kinh	85,00	76,67	75,00	97,92	97,92	<b>86,50</b>
16	K. Ngoại tổng quát	76,67	68,33	64,58	83,33	95,83	<b>77,75</b>
17	K. Nội tim mạch lão học	70,00	71,92	68,75	79,81	87,50	<b>75,60</b>

**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 là khoa Răng hàm mặt và khoa Ngoại tiết niệu nam khoa với tỷ lệ hài lòng người bệnh đạt 100%. Thấp nhất là tỷ lệ hài lòng người bệnh của khoa Ngoại thần kinh đạt 69,23%..

#### 4. TỔNG HỢP CÁC VẤN ĐỀ, Ý KIẾN

- Nhà vệ sinh có mùi khó chịu.
- Tình trạng hết thuốc BHYT, 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.
- Tại khu vực đăng ký khám bệnh rất lộn xộn, không có xếp hàng trật tự.
- Người bệnh cảm thấy tốn tiền khi bệnh viện yêu cầu phải test Covid trước khi khám bệnh.

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

- Tại khu vực đăng ký khám bệnh rất lộn xộn, người bệnh không xếp hàng trật tự.
- Tình trạng hết thuốc BHYT, 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.

#### 6. ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP

- 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.

- 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 yêu cầu phòng khám thống kê ghế chờ hư, đề xuất phòng HCQT sửa chữa để tránh xảy ra sự cố. Ở những vị trí thiếu ghế chờ cần phải bổ sung ghế ngồi đáp ứng nhu cầu của người bệnh.

## **7. KẾT LUẬN**

Kết quả hài lòng chung về dịch vụ khám chữa bệnh tại bệnh viện Quý 2 năm 2022 là 82,8%. Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi của người bệnh là 87,7%. Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại bệnh viện khám chữa bệnh khi có nhu cầu là 100%.

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

- Hài lòng về khả năng tiếp cận: 80,5%
- Hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị: 78,7%
- Hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh: 75,8%
- Hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế: 87,7%
- Hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ: 91,7%.

## 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.

