

KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI 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 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 100 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 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 đối với bệnh viện đạt 83,6%. 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 100 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 83,6%. 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 Thành phố 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 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 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 Thành phố Thủ Đức - Thành phố Hồ Chí Minh trong thời gian từ ngày 01/04/2022 – 30/06/2022.

➤ 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 100 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 2 năm 2022.

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

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=100)

Biến số		Tần số (n)	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	41	41,0
	Nữ	59	59,0
Tuổi	Từ 30 tuổi trở xuống	35	35,0
	Từ 31 – 60 tuổi	47	47,0
	Trên 61 tuổi	18	18,0
BHYT	Có	90	90,0
	Không	10	10,0
Số ngày nằm viện trung bình: 4,4 ngày, GTNN: 1 ngày; GTLN: 20 ngày.			

Nhận xét: Trong 100 đối tượng được phỏng vấn, tỷ lệ nữ giới (59,0%) cao hơn tỷ lệ nam giới (41,0%). Tỷ lệ người bệnh có thẻ BHYT là 90,0%, tỷ lệ người bệnh không có thẻ BHYT là 10,0%.

Độ tuổi của đối tượng tham gia khảo sát: Nhóm tuổi có tỷ lệ cao nhất từ 31-60 tuổi chiếm 47,0%, tiếp đến nhóm tuổi từ 18-30 tuổi chiếm 35,0% và thấp nhất nhóm tuổi từ 61 tuổi trở lên chiếm 18,0%.

Số ngày nằm viện: Số ngày nằm viện trung bình trong một đợt điều trị của người bệnh nội trú là 4,4 ngày, số ngày nằm viện thấp nhất 1 ngày, cao nhất 20 ngày.

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

Bảng 3. 2. Mức độ hài lòng người bệnh về khía cạnh khả năng tiếp cận (n=100)

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.	21	21,0	79	79,0
A2	Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.	23	23,0	77	77,0
A3	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	16	16,0	84	84,0
A4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	18	18,0	82	82,0
A5	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	6	6,0	94	94,0

Nhận xét: Nhìn chung trong nhóm khả năng tiếp cận, tỷ lệ hài lòng của người bệnh cao nhất ở khía cạnh Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết đạt tỷ lệ 94,0%. Tỷ lệ hài lòng của người bệnh thấp nhất ở khía cạnh Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng đạt 77,0%.

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

Bảng 3. 3. Mức độ hài lòng người bệnh về khía cạnh minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh điều trị (n=100)

Khía cạnh		Không hài lòng		Hài lòng	
		n	%	n	%
B1	Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.	16	16,0	84	84,0
B2	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.	25	25,0	75	75,0

B3	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.	8	8,0	92	92,0
B4	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ.	18	18,0	82	82,0
B5	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.	29	29,0	71	71,0

Nhận xét: Trong nhóm sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh điều trị, tỷ lệ hài lòng cao nhất về Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ đạt tỷ lệ 92,0%. tiếp đến tỷ lệ hài lòng người bệnh ở khía cạnh Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện đạt tỷ lệ 84,0%. 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 đạt 71%.

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

Bảng 3. 4. Mức độ hài lòng của người bệnh về khía cạnh cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (n=100)

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.	23	23,0	77	77,0
C2	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt.	23	23,0	77	77,0
C3	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	41	41,0	59	59,0
C4	Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.	27	27,0	73	73,0
C5	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.	27	27,0	73	73,0
C6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh.	20	20,0	80	80,0
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.	22	22,0	78	78,0
C8	Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.	23	23,0	77	77,0

C9	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	24	24,0	76	76,0
----	--	----	------	----	------

Nhận xét: Trong nhóm cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh, tỷ lệ hài lòng cao nhất về khía cạnh Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng lạnh đạt tỷ lệ 80,0%. Tỷ lệ hài lòng thấp nhất về khía cạnh Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt đạt tỷ lệ 59,0%.

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

Bảng 3. 5. Mức độ hài lòng người bệnh về khía cạnh thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (n=100)

Khía cạnh		Không hài lòng		Hài lòng	
		n	%	n	%
D1	Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4	4,0	96	96,0
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	15	15,0	85	85,0
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	12	12,0	88	88,0
D4	Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	10	10,0	90	90,0
D5	Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.	14	14,0	86	86,0
D6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.	17	17,0	83	83,0
D7	Nhân viên y tế không có biểu hiện gọi ý bồi dưỡng.	11	11,0	89	89,0

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 khía cạnh Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực, đạt tỷ lệ 96,0%. Tỷ lệ hài lòng người bệnh thấp nhất là về khía cạnh Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng đạt tỷ lệ 83,0%.

3.3.5. Kết quả cung cấp dịch vụ

Bảng 3. 6. Mức độ hài lòng người bệnh về khía cạnh kết quả cung cấp dịch vụ (n=100)

Khía cạnh		Không hài lòng		Hài lòng	
		n	%	n	%
E1	Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng.	8	8,0	92	92,0
E2	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng.	12	12,0	88	88,0
E3	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.	2	2,0	98	98,0
E4	Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	12	12,0	88	88,0
E5	Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	9	9,0	91	91,0

Nhận xét: Trong nhóm kết quả cung cấp dịch vụ, tỷ lệ hài lòng người bệnh cao nhất về khía cạnh Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng đạt tỷ lệ 98,0%. Tỷ lệ hài lòng của người bệnh thấp nhất ở khía cạnh Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng và Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế đạt tỷ lệ 88,0%.

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	0	0	0	0	29	29,0	71

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 người bệnh trả lời chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác khi có nhu cầu đạt 71,0%, tiếp đến tỷ lệ người bệnh có thể sẽ quay lại đạt tỷ lệ 29,0%.

➤ **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.	60	100	86,6	7,6

Nhận xét: Đánh giá chung, tỷ lệ trung bình bệnh viện đáp ứng khoảng 86,6% 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 $4,00 \pm 0,32$ điểm; Trong đó, điểm trung bình hài lòng cao nhất là khía cạnh kết quả cung cấp dịch vụ $4,13 \pm 0,39$; tiếp đến khía cạnh thái độ ứng xử $4,11 \pm 0,38$ điểm; Khả năng tiếp cận $3,97 \pm 0,41$, sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh điều trị $3,96 \pm 0,43$. Điểm trung bình thấp nhất là về khía cạnh cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh $3,76 \pm 0,43$ điểm.

Bảng 3.7. Điểm trung bình theo từng khía cạnh

Mục	Khía cạnh đánh giá	Trung bình	Độ lệch chuẩn
A	Khả năng tiếp cận	3,97	0,41
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	3,96	0,43
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	3,82	0,41
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,11	0,38
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4,13	0,39
Điểm trung bình		4,00	0,32

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. 8. Tỷ lệ hài lòng chung theo từng khía cạnh (n=100)

Mục	Tiêu chí	Hài lòng (%)	Không hài lòng (%)
A	Khả năng tiếp cận	83,2	16,8
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	80,8	19,2
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	74,4	25,6
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	88,2	11,8
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	91,4	8,6
Hài lòng chung		83,6	16,4

3.3.8. Hài lòng theo từng khoa

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

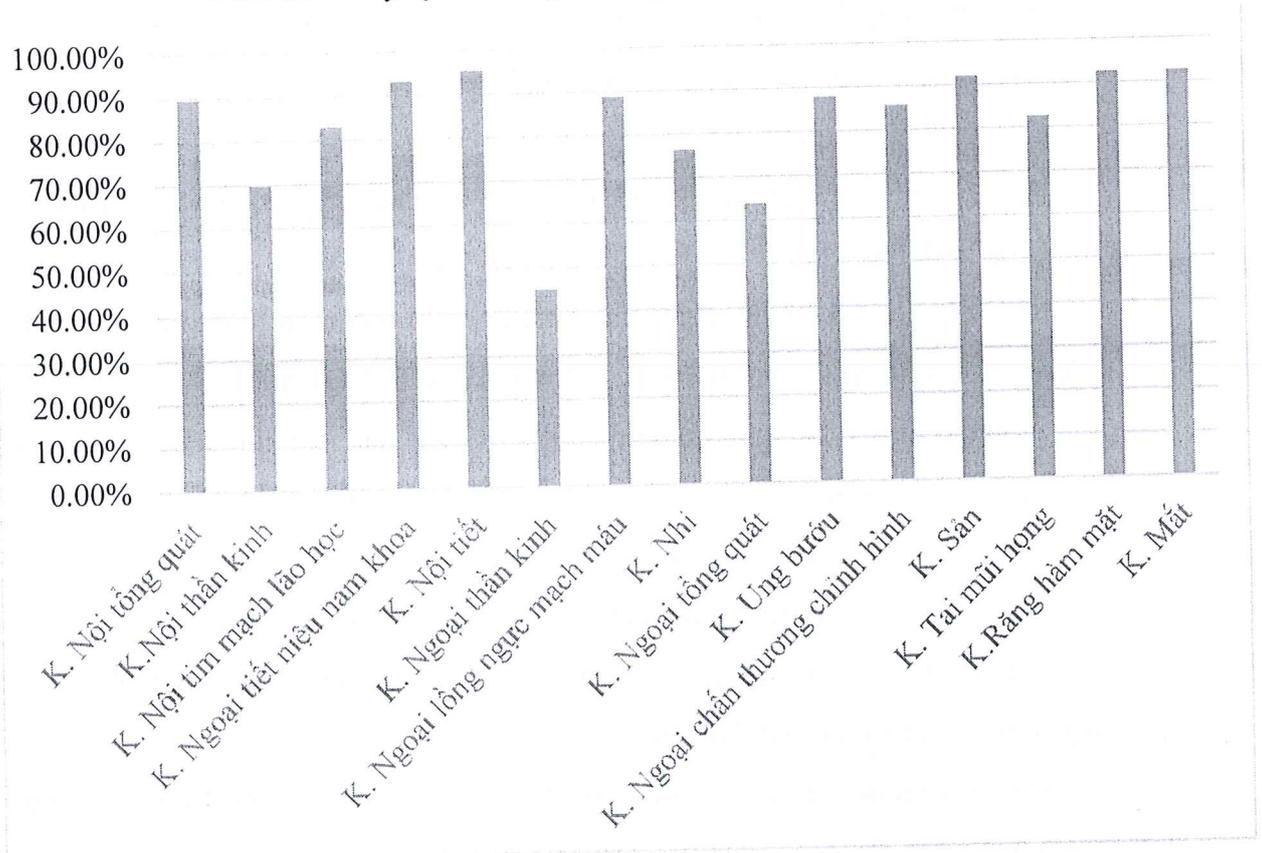
STT	KHOA	nhóm KNTC	nhóm MBTT	nhóm CSVC	nhóm TĐUX & NLCM	nhóm KQCCDV	Tỷ lệ hài lòng chung
		(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)
1	K. Nội tổng quát	87,8	85,2	82,1	96,1	97,4	89,7
2	K. Nội thần kinh	76,0	72,0	44,4	77,1	80,0	69,9
3	K. Nội tim mạch lão học	74,3	80,0	63,5	98,0	100,0	83,1
4	K. Ngoại tiết niệu nam khoa	100,0	93,3	77,8	95,2	100,0	93,3
5	K. Nội tiết	100,0	100,0	80,6	96,4	100,0	95,4
6	K. Ngoại thần kinh	20,0	60,0	11,1	74,4	60,0	45,1
7	K. Ngoại lồng ngực mạch máu	70,0	90,0	100,0	89,3	95,0	88,9
8	K. Nhi	81,4	67,1	65,9	80,6	87,1	76,4
9	K. Ngoại tổng quát	66,7	55,6	55,6	68,3	73,3	63,9
10	K. Ung bướu	95,0	85,0	72,2	92,9	95,0	88,0
11	K. Ngoại chấn thương chỉnh hình	82,2	84,4	82,7	90,5	88,9	85,7

12	K. Sản	92,7	94,5	84,8	92,2	96,4	92,1
13	K. Tai mũi họng	73,3	86,7	85,2	81,0	86,7	82,6
14	K.Răng hàm mặt	100	80	100	92,9	90	92,6
15	K. Mắt	100	100	77,7	85,7	100	92,7

*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 Ngoại tiết niệu nam khoa, , khoa Mắt, khoa Răng hàm mặt và khoa Sản đạt tỷ lệ lần lượt là 93,3%, 92,7%, 92,6% và 92,1%. Khoa có tỷ lệ hài lòng thấp nhất là khoa Ngoại thần kinh đạt tỷ lệ 45,1%.

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

+ Điều dưỡng tắm bé khó chịu, nói hơi lớn tiếng.

- 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.

- Khoa Nhi:

+ Nhà vệ sinh nên dùng riêng cho bệnh nhi, không nên dùng chung với người lớn tuổi có bệnh nặng.

+ 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:

+ 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:

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

- 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)

- 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

- 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 2 năm 2022 là 83,6%. Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi của người bệnh trước khi vào nhập viện là 86,6%. Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại bệnh viện nếu có nhu cầu khám chữa bệnh là 100%.

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

- Hài lòng về khả năng tiếp cận: 83,2%

- Hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh. điều trị: 80,8%

- Hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh: 74,4%

- Hài lòng về thái độ ứng xử. năng lực chuyên môn của nhân viên y tế: 88,2%

- Hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ: 91,4%.

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.