

ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH TẠI KHOA KHÁM BỆNH, BỆNH VIỆN QUÂN Y 354

CNDD. HOÀNG VĂN SÁNG - Bệnh viện Quân y 354

Phản biện khoa học: TS. NGUYỄN HỒNG THẮNG

Phó Chủ nhiệm Khoa Khám bệnh,

Bệnh viện Quân y 103

TÓM TẮT: *Mục tiêu:* Đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh đến khám tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Quân y 354. *Đối tượng và phương pháp:* Nghiên cứu tiến cứu, mô tả cắt ngang 568 người bệnh bằng bộ câu hỏi tự điền, thiết kế dựa trên biểu mẫu Bộ Y tế năm 2016. *Kết quả:* Người bệnh hài lòng về khả năng tiếp cận dịch vụ khám bệnh là 89,3%; minh bạch thông tin, thủ tục khám bệnh là 86,2%; về cơ sở vật chất phương tiện phục vụ người bệnh là 86,4%; thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế là 88,9%; kết quả cung cấp dịch vụ đáp ứng nguyện vọng của người bệnh là 85,9%; hài lòng chung về đợt khám bệnh là 82,6%; người bệnh không hài lòng chiếm 2,6%. Nhu cầu khám bệnh lần sau đạt 69,0%. Người bệnh có số điểm hài lòng chung về dịch vụ khám bệnh của bệnh viện đạt 4,0 điểm. Tỷ lệ người bệnh hài lòng chung là 82,6%.

Từ khóa: Hài lòng người bệnh, chất lượng bệnh viện

ABSTRACT: Objectives: Evaluate the satisfaction level of patients who come to the Department of medical examination, Military hospital 354. **Subjects and methods:** Prospective study and cross-sectional description of 568 patients with the self-filling questionnaire, which designed based on the Ministry of Health's form in 2016. **Results:** The rate of patients who have been satisfied with the accessibility of medical services was 89.3%; with the information transparency, examination procedures was 86.2%; with the material base and facilities to serve patients was 86.4%; with the behavioral attitude and professional capacity of health workers was 88.9%; with the results of providing services to meet patients' aspirations was 85.9%; general satisfaction with the medical examination was 82.6%; dissatisfaction patients accounted for 2.6%. The demand for the next medical examination reached 69.0%. Patients had a general satisfaction score of the medical services at the hospital was 4.0 points. The overall rate of patients satisfaction was 82.6%.

Keywords: Satisfied patients, hospital quality.

Chịu trách nhiệm nội dung: CNDD. Hoàng Văn Sáng, Email: hvsangbv354@gmail.com

Ngày nhận bài: 25/02/2019; mời phản biện khoa học: 12/3/2019; chấp nhận đăng: 25/4/2019.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ.

Xã hội ngày càng phát triển, nhu cầu được chăm sóc sức khỏe, khám chữa bệnh có chất lượng của con người cũng ngày càng cao. Sự hài lòng của người bệnh (NB) là vấn đề được xã hội nói chung, các đơn vị y tế và quản lý y tế nói riêng ngày nay đang hết sức chú trọng. Theo Tổ chức Y tế Thế giới (WHO), chất lượng dịch vụ y tế tác động đến sự hài lòng của NB và ngược lại, sự hài lòng của NB có thể đánh giá được hiệu quả của các dịch vụ do bệnh viện và ngành y tế cung cấp. Chất lượng bệnh viện được đánh giá qua những nội dung chính, như khả năng tiếp cận dịch vụ y tế; sự minh bạch thông tin và thủ tục khám chữa bệnh; cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB; thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế; kết quả cung cấp các dịch vụ...

Tại Việt Nam, đã có khá nhiều nghiên cứu về sự hài lòng của NB tại các bệnh viện, thực hiện đánh giá theo nhiều tiêu chí khác nhau, kết quả

cũng đa dạng và phụ thuộc vào các yếu tố đánh giá của từng nghiên cứu. Từ đó, các đơn vị y tế đã đưa ra được những giải pháp nhằm cải thiện chất lượng phục vụ NB.

Trước yêu cầu khám chữa bệnh ngày càng cao của NB hiện nay, Bệnh viện Quân y 354 đã không ngừng nâng cao chất lượng các dịch vụ y tế, tăng cường ứng dụng những tiến bộ khoa học kỹ thuật mới vào công tác khám chữa bệnh. Nâng cao năng lực, cải cách thủ tục hành chính nhằm mục đích tăng thêm mức độ hài lòng của NB đến với bệnh viện. Khoa Khám bệnh trong thời gian qua cũng đã có những đề xuất và triển khai cải cách một số thủ tục hành chính, tạo thuận lợi cho NB tham gia khám chữa bệnh. Đồng thời, Khoa áp dụng công nghệ thông tin trong tiếp đón, khám bệnh, trả thẻ bảo hiểm... đã cải thiện đáng kể thời gian, công sức của NB trong chờ đợi khám bệnh, nhận kết quả.

Chúng tôi thực hiện nghiên cứu này nhằm

đánh giá sự hài lòng của NB đến khám tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Quân y 354.

2. ĐỐI TƯỢNG, PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.

2.1. Đối tượng nghiên cứu:

568 NB đến khám tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Quân y 354, từ 15/7/2017 đến 15/9/2017. NB đồng ý tham gia nghiên cứu.

Loại trừ NB không có khả năng trả lời phiếu khảo sát (do bệnh lý nặng, khiếm khuyết về thể chất và tinh thần) hoặc phiếu khảo sát đã trả lời nhưng các nội dung không phù hợp với nhau.

2.2. Phương pháp nghiên cứu:

- Thiết kế nghiên cứu: tiến cứu, mô tả cắt ngang.

- Phương pháp tiến hành: chọn ngẫu nhiên NB đến khám tại các phòng khám của Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Quân y 354 theo số thứ tự khám cho đến khi đủ cỡ mẫu nghiên cứu. Sau khi NB khám bệnh xong, chuẩn bị ra về hoặc vào viện điều trị nội trú thì bố trí phòng riêng để khảo sát. NB được nhóm nghiên cứu giải thích rõ mục đích, nội dung của nghiên cứu; hướng dẫn trả lời các câu hỏi trong phiếu nghiên cứu in sẵn (bộ câu hỏi chuẩn bị theo các tiêu chí đánh giá sự hài lòng của NB do Bộ Y tế ban hành [4]). NB tự thực hiện trả lời bằng cách khoanh tròn vào lựa chọn của cá nhân mình trên phiếu nghiên cứu.

- Các chỉ tiêu nghiên cứu:

+ Đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu: tuổi đời, giới tính, trình độ học vấn, nơi sinh sống, chế độ khám bệnh, số lần khám tại Bệnh viện Quân y 354.

+ Mức độ hài lòng khi NB tham gia dịch vụ y tế: khả năng tiếp cận các dịch vụ y tế, sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB, thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế, kết quả cung cấp dịch vụ.

- Phương pháp: đánh giá mức độ hài lòng của NB về đợt khám bệnh qua 45 câu hỏi, mỗi câu hỏi gồm 5 phương án, trả lời theo thang đo Likert [5]: (1) rất không hài lòng; (2) không hài lòng; (3) bình thường; (4) hài lòng; (5) rất hài lòng. Đánh giá mức độ hài lòng của NB khi sử dụng dịch vụ y tế thông qua các câu hỏi nhỏ, mỗi câu hỏi được đánh giá từ 1 đến 5 điểm theo mức độ hài lòng. Điểm trung bình (TB) cho mỗi nhóm bằng tổng số điểm của nhóm trong tất cả các mẫu phiếu nghiên cứu; điểm TB chung bằng tổng số điểm của phiếu trong tất cả các mẫu phiếu nghiên cứu.

- Chỉ số đánh giá hài lòng [7]:

+ Điểm hài lòng chung = Tổng số điểm/tổng số câu hỏi.

+ Điểm hài lòng chung cho từng nhóm = Tổng điểm từng nhóm/tổng số câu hỏi của mỗi nhóm.

+ Tỷ lệ NB hài lòng với từng vấn đề = Tổng số phiếu nhận xét điểm 4 và 5 (trong tổng số phiếu khảo sát).

+ Tỷ lệ NB không hài lòng với từng vấn đề = Tổng số phiếu nhận xét điểm 1, 2 và 3 (trong tổng số phiếu khảo sát).

- Đạo đức nghiên cứu: NB đồng ý tham gia nghiên cứu và được phép dấu tên. Mục đích nghiên cứu nhằm bảo vệ và nâng cao sức khỏe cho NB.

- Xử lý số liệu: bằng phương pháp toán thống kê y học.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ BÀN LUẬN.

3.1. Đặc điểm của đối tượng nghiên cứu:

Bảng 1. Tuổi, giới tính của đối tượng nghiên cứu.

Tuổi	Nam	Nữ	Tổng
Dưới 29	29 (10,6%)	34 (11,6%)	63 (11,1%)
Từ 30-49	71 (25,8%)	51 (17,4%)	122 (21,5%)
Từ 50-69	101 (36,7%)	129 (44,0%)	230 (40,5%)
≥ 70	74 (26,9%)	79 (27,0%)	153 (26,9%)
Tổng	275 (100%)	293 (100%)	568 (100%)

NB nam (49,4%) tương đương NB nữ (51,6%). Chủ yếu NB từ 50 tuổi trở lên (67,4%). NB dưới 29 tuổi chỉ chiếm 11,1%; đây là nhóm tuổi trẻ, ít mắc bệnh và cũng là nhóm tuổi chiếm tỷ lệ thấp trong số tham gia bảo hiểm y tế ở Bệnh viện Quân y 354.

Bảng 2. Một số đặc điểm khác của đối tượng nghiên cứu (n = 568).

	Đặc điểm	Số NB	Tỷ lệ %
Trình độ học vấn	Tiểu học	15	2,6
	Trung học cơ sở	60	10,6
	Phổ thông trung học	141	24,8
	Trung cấp, cao đẳng	150	26,4
	Đại học	181	31,9
	Sau đại học	21	3,7
Nơi sinh sống	Thành thị	495	87,1
	Nông thôn	64	11,3
	Khác	9	1,6
Bảo hiểm y tế	Có	556	97,9
	Không	12	2,1
Số lần đến khám	1 lần	95	16,7
	Từ 2-5 lần	241	42,4
	Trên 5 lần	232	40,9

Chủ yếu đối tượng nghiên cứu có trình độ phổ thông trung học đến đại học (chiếm từ 24,8-31,9%); sống ở thành thị (87,1%); có thẻ bảo hiểm y tế (97,9%); NB đến khám từ 2 lần trở nên (83,3%). Điều này cho thấy, NB đến khám tại Bệnh viện Quân y 354 đa số có kiến thức, có hiểu biết về bệnh và khá tin tưởng vào chất lượng phục vụ của bệnh viện.

Lượng NB có trình độ tiểu học chiếm 2,6%; từ nông thôn và khu vực khác chiếm từ 1,6-11,3%; không có thẻ bảo hiểm y tế chiếm 2,1%. Có thể do Bệnh viện Quân y 354 đóng quân trên địa bàn thành phố Hà Nội, bên cạnh những bệnh viện lớn, bệnh viện chuyên khoa sâu, nên NB có nhiều sự lựa chọn khi khám bệnh. Bệnh viện cần phải có nhiều biện pháp để nâng cao hơn nữa sự thu hút đối với nhiều đối tượng đến khám và điều trị tại bệnh viện.

3.2. Mức độ hài lòng khi NB sử dụng dịch vụ y tế:

Bảng 3. Hài lòng chung của NB đối với bệnh viện.

Nội dung	Điểm TB
Khả năng tiếp cận	4,0
Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,0
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,0
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,1
Kết quả cung cấp dịch vụ	4,1
Điểm hài lòng chung	4,04

Điểm hài lòng chung của NB đối với Bệnh viện Quân y 354 đạt ở mức cao (4,04 điểm). Điểm hài lòng về các nội dung khảo sát đều từ 4,0 trở lên; trong đó, kết quả cung cấp dịch vụ và thái độ ứng xử của nhân viên y tế đều đạt 4,1 điểm.

Bảng 4. Khả năng tiếp cận dịch vụ y tế (n = 568).

Câu hỏi	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
Các biển báo, chỉ dẫn đường đến khoa khám bệnh rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm	17 (3,0%)	7 (1,2%)	63 (11,1%)	251 (44,2%)	230 (40,5%)
Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	10 (1,8%)	12 (2,1%)	68 (12%)	237 (41,7%)	241 (42,4%)
Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	15 (2,6%)	10 (1,8%)	36 (6,3%)	243 (42,8%)	264 (46,5%)
Khoa khám bệnh bố trí phòng khám thuận tiện, khoa học	9 (1,6%)	11 (1,9%)	64 (11,2%)	253 (44,6%)	231 (40,7%)

Điểm TB khả năng tiếp cận dịch vụ là 4,0 điểm. Khả năng tiếp cận dịch vụ khám bệnh cho thấy phần lớn BN đều hài lòng và rất hài lòng về sơ đồ bệnh viện, cách bố trí khám bệnh chiếm tỉ lệ từ 84,1-89,3%. Tuy nhiên, vẫn còn 4,2% BN cho rằng rất không hài lòng, cho rằng biển báo chỉ dẫn của bệnh viện chưa được rõ ràng giữa Khoa Khám bệnh và khám Phục hồi chức năng, chụp Xquang còn quá xa, khó tìm. Kết quả này thấp hơn so với nghiên cứu của Lê Thị Ngọc Lan và cộng sự tại Bệnh viện Y học Phòng không-Không quân là (điểm TB khả năng tiếp cận dịch vụ là 4,1 điểm) [7].

Bảng 5. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (n = 568).

Câu hỏi	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu	13 (2,3%)	3 (0,5%)	62 (11,0%)	253 (44,5%)	237 (41,7%)
Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện	7 (1,2%)	10 (1,8%)	73 (12,9%)	262 (46,1%)	216 (38,0%)
Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai, thuận tiện	10 (1,8%)	9 (1,6%)	71 (12,5%)	268 (47,1%)	210 (37,0%)
Có nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn NB làm các thủ tục hoặc sẵn sàng trả lời khi được hỏi	10 (1,8%)	9 (1,6%)	77 (13,6%)	250 (44,0%)	222 (39,0%)
Xếp hàng công bằng, trật tự khi làm thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp	12 (2,1%)	16 (2,8%)	73 (12,9%)	244 (43,0%)	223 (39,2%)
Thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám chấp nhận được	7 (1,2%)	15 (2,7%)	126 (22,2%)	266 (46,8%)	154 (27,1%)
Giờ khám, tên người khám, chức danh được niêm yết rõ ràng, công khai trước cửa các buồng khám	11 (1,9%)	6 (1,0%)	73 (12,9%)	240 (42,2%)	238 (41,9%)

Câu hỏi	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
Thời gian chờ đến lượt bác sĩ khám chấp nhận được	10 (1,8%)	17 (3,0%)	103 (18,1%)	267 (47,0%)	171 (30,1%)
Thời gian được bác sĩ khám và tư vấn chấp nhận được	10 (1,8%)	11 (1,9%)	94 (16,5%)	261 (46,0%)	192 (33,8%)
Thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp chấp nhận được	8 (1,4%)	21 (3,7%)	117 (20,6%)	251 (44,2%)	171 (30,1%)
Thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp chấp nhận được	6 (1,1%)	20 (3,5%)	131 (23,1%)	247 (43,4%)	164 (28,9%)
Bệnh viện áp dụng công nghệ thông tin thuận tiện cho người bệnh	10 (1,8%)	12 (2,1%)	86 (15,1%)	259 (45,6%)	201 (35,4%)
Thời gian lấy số thứ tự từ 6 giờ sáng chấp nhận được	15 (2,7%)	8 (1,4%)	83 (14,6%)	279 (49,1%)	183 (32,2%)

NB hài lòng về quy trình khám bệnh, giờ khám, tên người khám, chức danh được niêm yết rõ ràng đạt 4,2 điểm, chiếm từ 84,2-86,2%. Tuy nhiên, NB không hài lòng và cho là bình thường chiếm tỉ lệ cao ở các khâu, như chờ làm thủ tục khám, chờ bác sĩ khám, chờ làm các xét nghiệm và nhận kết quả (chiếu chụp là 3,9 điểm, chiếm từ 21,0-26,6%); thời gian tư vấn bệnh ít và không hài lòng chiếm tới 20,2%; lỗi công nghệ thông tin chiếm 19,0%. Kết quả này thấp hơn so với nghiên cứu của Nguyễn Văn Chung năm 2014 [8]. Điểm TB chung đánh giá tỉ lệ hài lòng của NB về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám chữa bệnh đạt 4,0 điểm; thấp hơn so với nghiên cứu của Lê Thị Ngọc Lan và cộng sự (đạt 4,17 điểm). Để tăng thêm sự hài lòng của NB trong thời gian tới, bệnh viện và Khoa Khám bệnh cần tăng thêm phòng khám, hoàn thiện thêm phần mềm công nghệ thông tin để NB bớt thời gian chờ đợi.

Bảng 6. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB (n = 568).

Câu hỏi	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông	13 (2,3%)	9 (1,6%)	66 (11,6%)	252 (44,4%)	228 (40,1%)
Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho NB và sử dụng tốt	13 (2,3%)	20 (3,5%)	74 (13,0%)	248 (43,7%)	213 (37,5%)
Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên	12 (2,1%)	12 (2,1%)	89 (15,7%)	262 (46,1%)	193 (34,0%)
Phòng chờ có các phương tiện giúp NB có tâm lý thoải mái như tranh ảnh, tờ rơi.	9 (1,6%)	22 (3,9%)	119 (21,0%)	253 (44,5%)	165 (29,0%)
Bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật	13 (2,3%)	9 (1,6%)	88 (15,5%)	274 (48,2%)	184 (32,4%)
Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	14 (2,5%)	21 (3,7%)	111 (19,5%)	253 (44,5%)	169 (29,8%)
Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	15 (2,7%)	3 (0,5%)	63 (11,0%)	266 (46,8%)	221 (38,9%)
Bệnh viện bảo đảm an ninh, trật tự cho NB, người nhà	12 (2,1%)	5 (0,9%)	60 (10,6%)	273 (48%)	218 (38,4%)
Máy lấy số thứ tự thuận tiện, hoạt động tốt.	11 (1,9%)	23 (4,0%)	86 (15,1%)	246 (43,4%)	202 (35,6%)
Loa gọi bệnh nhân vào làm thủ tục khám hoạt động tốt, rõ ràng.	11 (1,9%)	11 (1,9%)	95 (16,7%)	232 (40,9%)	219 (38,6%)
Màn hình cửa phòng khám rõ ràng, dễ đọc khi gọi vào khám bệnh	11 (1,9%)	12 (2,1%)	63 (11,0%)	241 (42,5%)	241 (42,5%)

NB hài lòng và rất hài lòng về cơ sở vật chất của bệnh viện chiếm tỉ lệ cao (73,5-86,4%). NB đánh giá cơ sở vật chất bình thường và không hài lòng, như loa gọi NB vào làm thủ tục, máy lấy số thứ tự khám, nhà vệ sinh bẩn, không thuận tiện cho NB còn chiếm tỉ lệ cao (19,1-23,2%). Điểm hài lòng TB là 3,9 điểm. Điểm hài lòng chung về cơ sở vật chất phục vụ NB đạt 4,0 điểm. Kết quả này tương đồng với

nguyên cứu của Lê Thị Ngọc Lan và cộng sự (NB hài lòng và rất hài lòng về cơ sở vật chất của bệnh viện từ 81-84,7%). Tuy nhiên, NB cảm thấy bình thường và không hài lòng về phòng chờ thiếu tranh ảnh quảng cáo, tờ rơi chiếm 24,9%; rất và không hài lòng do thiếu ghế ngồi chiếm 5,8%.

Bảng 7. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (n = 568).

Câu hỏi	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
Bác sĩ có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực với người bệnh	7 (1,2%)	10 (1,8%)	46 (8,1%)	279 (49,1%)	226 (39,8%)
Bác sĩ có trình độ chuyên môn và xử lý công việc tốt	10 (1,8%)	7 (1,2%)	56 (9,8%)	294 (51,8%)	201 (35,4%)
Nhân viên phòng phát số có thái độ giao tiếp tốt, đúng mực	7 (1,2%)	10 (1,8%)	58 (10,2%)	318 (56,0%)	175 (30,8%)
Điều dưỡng phụ bác sĩ có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực với người bệnh	9 (1,6%)	9 (1,6%)	62 (10,9%)	299 (52,6%)	189 (33,3%)
Điều dưỡng phụ bác sĩ có trình độ chuyên môn và xử lý công việc tốt	8 (1,4%)	7 (1,2%)	69 (12,1%)	299 (52,7%)	185 (32,6%)
Nhân viên tài chính, kế toán có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực với người bệnh	7 (1,2%)	17 (3,0%)	77 (13,6%)	308 (54,2%)	159 (28,0%)
Nhân viên tài chính, kế toán có trình độ chuyên môn và xử lý công việc tốt	7 (1,2%)	11 (1,9%)	87 (15,3%)	287 (50,6%)	176 (31,0%)
Nhân viên khoa xét nghiệm có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực với người bệnh	7 (1,2%)	11 (1,9%)	87 (15,3%)	287 (50,6%)	176 (31,0%)
Nhân viên khoa X quang, siêu âm, điện tim... có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực với người bệnh	12 (2,1%)	10 (1,8%)	73 (12,8%)	287 (50,6%)	186 (32,7%)
Nhân viên Khoa Dược, cấp phát thuốc có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực với người bệnh	7 (1,2%)	14 (2,5%)	74 (13,0%)	297 (52,3%)	176 (31,0%)
Nhân viên bàn hướng dẫn có thái độ giao tiếp tốt, tận tình	7 (1,2%)	12 (2,1%)	68 (12,0%)	286 (50,4%)	195 (34,3%)
Nhân viên bảo vệ, trông xe có thái độ, lời nói đúng mực	10 (1,8%)	10 (1,8%)	87 (15,3%)	288 (50,7%)	173 (30,4%)

Tỉ lệ NB hài lòng và rất hài lòng về thái độ ứng xử và trình độ chuyên môn của nhân viên Khoa Khám bệnh chiếm tỉ lệ cao, từ 81,1-88,9%. Điểm hài lòng chung về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn đạt 4,1 điểm. Tuy nhiên, vẫn còn NB cho rằng trình độ và thái độ ở mức bình thường và không hài lòng chiếm tỉ lệ không nhỏ (từ 16,6-17,2%), như thái độ ứng xử của nhân viên tài chính, khoa xét nghiệm (17,2%), nhân viên bảo vệ, trông xe có thái độ, lời nói đúng mực (17,1%).

Bảng 8. Kết quả cung cấp dịch vụ (n = 568).

Câu hỏi	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của ông/bà	7 (1,2%)	13 (2,3%)	64 (11,3%)	304 (53,5%)	180 (31,7%)
Hóa đơn, đơn thuốc, kết quả khám được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, minh bạch; được giải thích nếu có thắc mắc	9 (1,6%)	12 (2,1%)	62 (11,0%)	305 (53,6%)	180 (31,7%)
Ông/bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	8 (1,4%)	9 (1,6%)	63 (11,1%)	307 (54%)	181 (31,9%)
Ông/bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	6 (1,0%)	9 (1,6%)	75 (13,2%)	302 (53,2%)	176 (31,0%)

Điểm TB về kết quả cung cấp dịch vụ của bệnh viện đạt 4,1 điểm. NB hài lòng và rất hài lòng với kết quả cung cấp dịch vụ từ 84,2-85,9%; mức bình thường từ 11,0- 13,2%. Nhìn chung NB hài lòng với kết quả cung cấp dịch vụ của bệnh viện nhưng chưa cao. Bệnh viện cần nâng cao uy tín, công khai minh bạch các dịch vụ khám chữa bệnh nhằm thu hút sự tin tưởng của NB với bệnh viện trong thời gian tới.

Bảng 9. Đánh giá hài lòng chung về đợt khám bệnh (n = 568).

Câu hỏi	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
Đánh giá mức độ hài lòng chung về đợt khám bệnh	3 (0,5%)	10 (1,8%)	86 (15,1%)	335 (59,0%)	134 (23,6%)

NB hài lòng chung về đợt khám bệnh tại Bệnh viện Quân y 354 chiếm 82,6%, điểm TB chung đạt được là 4,0 điểm; tương đương nghiên cứu của Nguyễn Thị Thu Thủy và cộng sự năm 2004, tỉ lệ hài lòng của NB huyện Hòa Thành - Tây Ninh là 82,16% [6].

Bảng 10. Đáp ứng nhu cầu khám bệnh cho đối tượng nghiên cứu (n = 568).

Câu hỏi	0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%	> 100%
Nhận xét một cách khách quan thì bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của ông/bà trước khi đến khám?	0	3 (0,5%)	33 (5,8%)	218 (38,4%)	314 (55,3%)	0

NB đánh giá bệnh viện đã đáp ứng nhu cầu khám bệnh từ 81-100% là 55,3%; từ 61-80% là 38,4%. Không có NB nào đánh giá ở mức từ 0-20% và trên 100%.

Bảng 11. Nhu cầu khám bệnh của đối tượng nghiên cứu.

Câu hỏi	Chắc chắn không bao giờ quay lại	Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác	Có thể sẽ quay lại	Chắc chắn quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	Khác
Nếu có nhu cầu khám bệnh, ông/bà có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến không?	0	3 (0,5%)	138 (24,3%)	392 (69,0%)	35 (6,2%)

Khảo sát về nhu cầu khám bệnh của đối tượng nghiên cứu tại Bệnh viện Quân y 354 thấy, số NB sẽ quay lại viện khám chiếm 69,0%, bên cạnh đó số NB chưa chắc chắn hoặc có thể sẽ quay lại khám bệnh chiếm tỉ lệ cao 24,3%. Vì vậy, bệnh viện nên tìm hiểu rõ nguyên nhân từ những NB này và có biện pháp khắc phục để nâng cao uy tín của bệnh viện.

4. KẾT LUẬN.

Khảo sát ý kiến của 568 NB đến khám tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện quân y 354, từ 15/7/2017 đến 15/9/2017, NB đồng ý tham gia nghiên cứu, kết luận:

- Tỉ lệ hài lòng về khả năng tiếp cận dịch vụ chiếm từ 84,1-89,3%, đạt điểm TB 4,0 điểm.
- Tỉ lệ hài lòng về sự minh bạch thông tin, thủ tục khám bệnh chiếm 72,3-86,2%, đạt 4,0 điểm.
- Tỉ lệ hài lòng về sở vật chất, phương tiện phục vụ người bệnh từ 73,5-86,4%, đạt 4,0 điểm.
- Tỉ lệ hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế từ 81,1-88,9%, đạt 4,1 điểm.
- Tỉ lệ hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ từ 84,2-85,9%, đạt 4,1 điểm.
- Đáp ứng khám bệnh từ 81-100% chiếm 55,3%, từ 61-80% chiếm 38,4%.
- 69,0% NB chắc chắn quay lại khám bệnh.
- Tỉ lệ hài lòng chung về kết quả cung cấp dịch vụ là 82,6%, đạt 4,0 điểm.

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Bộ Y tế (2013), *Quyết định số 4448 về triển khai thực hiện đo lường sự hài lòng đối với dịch vụ y tế công*.
2. Bộ Y tế (2013), *Thông tư 19 Hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện*.
3. Bộ Y tế (2014), *Thông tư 07 Quy định về quy tắc ứng xử của công chức, viên chức, người lao động làm việc tại các cơ sở y tế*.
4. Cục quản lý khám, chữa bệnh - Bộ Y tế, *Mẫu phiếu khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú, Mẫu phiếu số 2*.
5. Quản lý chất lượng bệnh viện, Trường Đại học Y tế công cộng (2010), *Giới thiệu chất lượng toàn diện và tổ chức thực hiện quản lý chất lượng toàn diện trong bệnh viện*, Nhà xuất bản Y học, tr. 9-13.
6. Nguyễn Thị Thu Thủy (2005), *"Khảo sát sự hài lòng của người bệnh tại Bệnh viện huyện Hòa Thành - Tây Ninh"*, Kỷ yếu đề tài nghiên cứu khoa học điều dưỡng toàn quốc lần thứ 2.
7. Lê Thị Ngọc Lan và CS (2017), *"Sự hài lòng của người bệnh về chất lượng dịch vụ y tế tại Viện Y học Phòng không không quân"*, Kỷ yếu Hội nghị khoa học điều dưỡng toàn quân, tr. 313-317.
8. Nguyễn Văn Chung (2014), *"Báo cáo khảo sát sự hài lòng của người bệnh, thân nhân người bệnh đến khám và điều trị nội trú tại Bệnh viện Quân y 110"*, Hội nghị khoa học chào mừng 65 năm truyền thống Bệnh viện Quân y 103. □