

# ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA 21.579 NGƯỜI BỆNH ĐẾN KHÁM VÀ ĐIỀU TRỊ TẠI 13 BỆNH VIỆN KHU VỰC PHÍA BẮC, NĂM 2018 - 2019

Bùi Tuấn Khoa<sup>1</sup>, Tạ Việt Khôi<sup>1</sup>, Nguyễn Tất Lộc<sup>1</sup>  
Tạ Thùy Linh<sup>1</sup>, Nguyễn Thị Thùy Linh<sup>1\*</sup>

## TÓM TẮT

**Mục tiêu:** Đánh giá sự hài lòng của người bệnh đến khám và điều trị tại một số bệnh viện phía Bắc.

**Đối tượng và phương pháp:** Nghiên cứu mô tả cắt ngang 21.579 người bệnh và người nhà người bệnh, đến khám và điều trị ngoại trú tại 13 bệnh viện khu vực phía Bắc, từ tháng 4/2018-4/2019.

**Kết quả:** Đa số người bệnh trên 18 tuổi (98,1%), sống ở thành thị (56,1%), trình độ học vấn phổ thông (44,2%), có bảo hiểm y tế khác (53,2%). Tỷ lệ người bệnh nam (47,9%) và người bệnh nữ (52,1%) tương đương nhau. Người bệnh điều trị ngoại trú ở các bệnh viện nghiên cứu có tỷ lệ hài lòng chung theo thang điểm Linkert đạt 94,3%. Điểm trung bình mức độ hài lòng chung của người bệnh điều trị ngoại trú về các nội dung nghiên cứu đều trên 4 điểm và đạt mức hài lòng. Điểm trung bình mức độ hài lòng chung của người bệnh theo các tiêu chí nghiên cứu đạt 4,22 điểm.

**Từ khóa:** Bệnh viện, chất lượng dịch vụ, bệnh nhân ngoại trú, mức độ hài lòng.

## ABSTRACT

**Objectives:** To assess the satisfaction of patients who come for examination and treatment at a number of hospitals in the North of Vietnam.

**Subjects and methods:** A cross-sectional descriptive study of 21,579 patients and their family members who visited and received outpatient treatment at 13 hospitals in the Northern region, from April 2018 to April 2019.

**Results:** The majority of patients were over 18 years old (98.1%), lived in urban areas (56.1%), had a high school education (44.2%), had other health insurance (53, 2%). The proportion of male patients (47.9%) and female patients (52.1%) were similar. Outpatients at the research hospitals had the overall satisfaction rate according to the Linkert scale of 94.3%. The average point of overall satisfaction of outpatients on the research contents was above 4 points and reached the satisfaction level. The average point of overall satisfaction of patients according to the research criteria reached 4.22 points.

**Keywords:** Hospital, quality of service, outpatient, level of satisfaction.

Chịu trách nhiệm nội dung: Nguyễn Thị Thùy Linh, Email: nttlinh108@gmail.com

Ngày nhận bài: 15/3/2023; mời phản biện khoa học: 3/2023; chấp nhận đăng: 14/4/2023.

<sup>1</sup>Bệnh viện Trung ương Quân đội 108.

## 1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Sự hài lòng của người bệnh (NB) là một trong những tiêu chí đo lường khả năng đáp ứng mong đợi của NB ở các cơ sở y tế. Thực hiện chỉ đạo của Bộ Y tế về việc nâng cao chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh nói riêng và chất lượng dịch vụ chăm sóc sức khỏe nói chung, tại các bệnh viện trên cả nước, việc đáp ứng sự hài lòng của NB về chất lượng dịch vụ đã được các đơn vị quan tâm nhiều hơn. Khảo sát mức độ hài lòng của NB đến khám, điều trị tại bệnh viện là việc làm cần thiết, nhằm liên tục cải tiến, phát triển chuyên môn, nâng cao hiệu quả hoạt động của cơ sở y tế và đã được Bộ Y tế

cụ thể hóa trong Bộ tiêu chí chất lượng Việt Nam năm 2016.

Từ năm 2018, Ban Quản lý chất lượng Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 bắt đầu thực hiện khảo sát mức độ hài lòng của NB tại các bệnh viện khu vực phía Bắc. Đây là một phần trong dự án cấp nhà nước về khảo sát sự hài lòng của NB tại một số bệnh viện trên toàn quốc.

Chúng tôi thực hiện nghiên cứu này nhằm đánh giá kết quả khảo sát sự hài lòng của NB đến khám và điều trị tại một số bệnh viện khu vực phía Bắc nước ta, năm 2018-2019.

## 2. ĐỐI TƯỢNG, PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

### 2.1. Đối tượng nghiên cứu

21.579 NB và người nhà NB (gọi chung là NB) đến khám và điều trị ngoại trú tại 13 bệnh viện khu vực phía Bắc, từ tháng 4/2018-4/2019.

- Tiêu chuẩn lựa chọn:

+ NB điều trị ngoại trú đã kết thúc khám hoặc có nhập viện điều trị.

+ NB trên 15 tuổi, có khả năng giao tiếp tốt hoặc NB dưới 15 tuổi và NB lớn tuổi, khả năng giao tiếp không tốt, nhưng có người nhà thường xuyên bên cạnh, trực tiếp chăm sóc NB.

- Tiêu chuẩn loại trừ: NB không có chỉ định làm các xét nghiệm; NB trong tình trạng cấp cứu; NB không hợp tác trong quá trình phỏng vấn hoặc không đồng ý tham gia nghiên cứu.

### 2.2. Phương pháp nghiên cứu

- Thiết kế nghiên cứu: mô tả cắt ngang.

- Cỡ mẫu: chọn mẫu thuận tiện.

- Phương tiện nghiên cứu:

+ Bộ câu hỏi khảo sát sự hài lòng của NB ngoại trú do Bộ Y tế biên soạn năm 2015, với 33 câu hỏi (biến quan sát) thuộc 5 nhóm nội dung chính: (A) Khả năng tiếp cận (câu hỏi A1-A5); (B) Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (câu hỏi B1-B10); (C) Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ (câu hỏi C1-C8); (D) Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (câu hỏi D1-D4); (E) Kết quả cung cấp dịch vụ (câu hỏi E1-E4).

+ Đánh giá chung: đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi (1 câu hỏi).

+ Xác định nhu cầu khám bệnh cho những lần tiếp theo: 1 câu hỏi.

- Đánh giá mức độ hài lòng của NB theo thang điểm Likert với 5 mức lựa chọn từ rất không hài lòng đến rất hài lòng:

+ Từ 1,00-1,80 điểm: rất không hài lòng.

+ Từ 1,81-2,60 điểm: không hài lòng.

+ Từ 2,61-3,40 điểm: không ý kiến.

+ Từ 3,41-4,20 điểm: hài lòng.

+ Trên 4,21 điểm: rất hài lòng.

- Đánh giá chung theo từng nhóm nội dung chính, chúng tôi chia thành 3 khoảng: không hài lòng (dưới 2,60 điểm); khoảng trung gian (từ 2,61-3,40 điểm); hài lòng (từ 3,41-5 điểm).

- Thu thập và xử lý số liệu: tổ chức tập huấn cho các nhân viên tại cơ quan quản lý chất lượng hoặc

kế hoạch tổng hợp các bệnh viện để thực hiện khảo sát tại bệnh viện mình.

- Cách thức khảo sát: phát phiếu khảo sát và hướng dẫn NB cách điền vào phiếu khi ngồi chờ khám bệnh; thu lại phiếu khi NB đã khám xong, đang chờ lấy thuốc. Phiếu khảo sát thu hồi, gửi về Ban Quản lý chất lượng Bệnh viện Trung ương Quân đội 108.

- Đạo đức: nghiên cứu tiến hành trên người tự nguyện tham gia nghiên cứu. NB và người nhà NB được tư vấn, giải thích rõ mục đích nghiên cứu. Mọi thông tin NB được bảo mật và không ảnh hưởng đến quá trình khám, điều trị.

- Xử lý số liệu: bằng phần mềm R Statistic 4.0.

## 3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

**Bảng 1. Phân bố NB khảo sát tại các bệnh viện nghiên cứu**

TT	Tên bệnh viện	Số NB
1	Bệnh viện đa khoa tỉnh số 1	530
2	Bệnh viện Quân y số 1	1.970
3	Bệnh viện đa khoa tỉnh số 2	530
4	Bệnh viện hạng 1 số 1	1.505
5	Bệnh viện đa khoa tỉnh số 3	1.293
6	Bệnh viện Quân y số 2	1.051
7	Bệnh viện Quân y số 3	4.438
8	Bệnh viện tư nhân số 1	3.182
9	Bệnh viện đa khoa tỉnh số 4	799
10	Bệnh viện Quân y số 4	1.200
11	Bệnh viện Quân y số 5	1.540
12	Bệnh viện Quân y số 6	1.540
13	Bệnh viện Quân y số 7	2.001
Tổng		21.579

Các bệnh viện nghiên cứu được chúng tôi mã hóa từ 1 đến 13 nhằm bảo đảm thông tin trong dự án khảo sát (bảng 1). Trong số đó, có 7 bệnh viện quân y (1 bệnh viện hạng đặc biệt, 5 bệnh viện hạng 1, 1 bệnh viện hạng 2); 6 bệnh viện dân y (4 bệnh viện đa khoa cấp tỉnh, 1 bệnh viện hạng 1, 1 bệnh viện tư nhân). Số lượng NB tham gia khảo sát tại mỗi bệnh viện đủ lớn, bảo đảm yêu cầu nghiên cứu.

**Bảng 2. Thông tin chung về NB**

Đặc điểm		Số NB	Tỉ lệ	Số phiếu có thông tin
Tuổi	Dưới 18	306	1,9%	16.380
	Từ 18-29	2.937	17,9%	
	Từ 30-39	2.943	18,0%	
	Từ 40-49	2.579	15,7%	
	Từ 50-59	2.922	17,8%	
	Trên 60	4.693	28,7%	
	Trung bình	46,9 tuổi		
Giới tính	Nam	7.938	47,9%	16.560
	Nữ	8.622	52,1%	
Khu vực sống	Thành thị	8.956	56,1%	15.971
	Nông thôn	7.015	43,9%	
Trình độ học vấn	Phổ thông	6.729	44,2%	15.229
	Trung cấp	4.452	29,2%	
	Đại học	3.395	22,3%	
	Sau đại học	653	4,29%	
Loại bảo hiểm	Không có	4.857	29,9%	16.231
	Quân	674	4,15%	
	Quân hưu	2.063	12,7%	
	Khác	8.637	53,2%	

Trong 21.579 NB tham gia nghiên cứu, số phiếu điền đủ thông tin chính đạt từ 70-76%, bảo đảm cho nghiên cứu. Trong đó, thông tin về tuổi là 16.380

phiếu; giới tính là 16.560 phiếu; khu vực sống là 15.971 phiếu; trình độ học vấn 15.229 phiếu và loại bảo hiểm là 16.231 phiếu. Hơn nữa, các nội dung hành chính này không ảnh hưởng đến kết quả đánh giá mức độ hài lòng chung của NB trong nghiên cứu.

**Bảng 3. Đánh giá mức độ hài lòng của NB theo thang điểm Likert**

Mức hài lòng theo thang điểm Likert	Số NB (n = 21.532)	Tỉ lệ
Rất không hài lòng	22	0,10%
Không hài lòng	34	0,16%
Bình thường	1.174	5,45%
Hài lòng	9.469	44,0%
Rất hài lòng	10.833	50,3%

Trong số đối tượng tham gia nghiên cứu, có 21.532 phiếu điền đủ thông tin nội dung (điểm) đánh giá mức độ hài lòng của NB.

- Mức độ hài lòng của NB theo từng nhóm nội dung nghiên cứu (n = 21.532):

+ Nhóm A (khả năng tiếp cận): 4,21 điểm.

+ Nhóm B (sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị): 4,19 điểm.

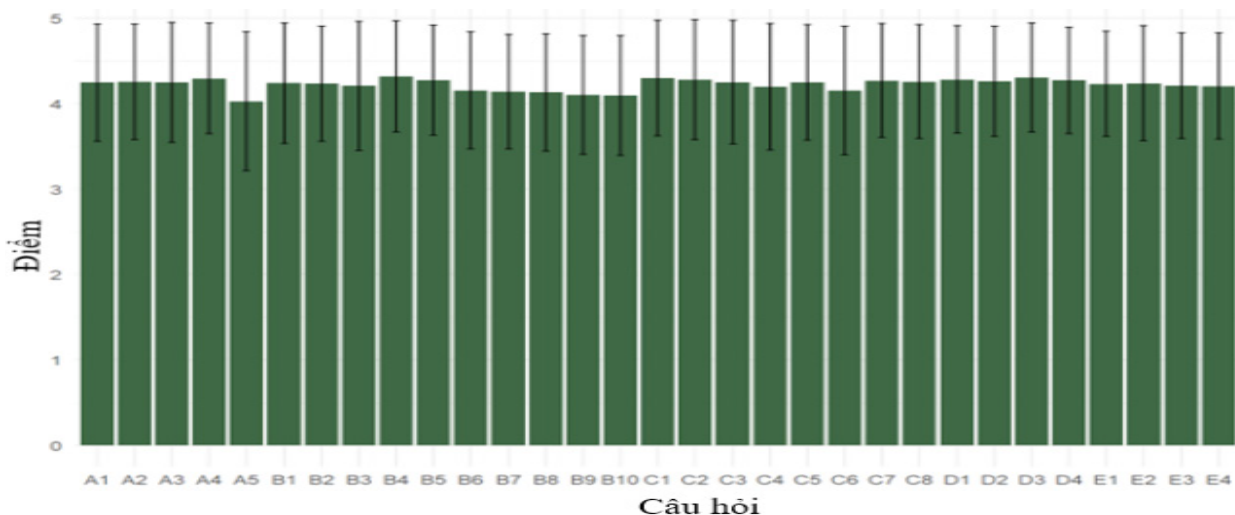
+ Nhóm C (cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB): 4,24 điểm.

+ Nhóm D (thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế): 4,28 điểm.

+ Nhóm E (kết quả cung cấp dịch vụ): 4,22 điểm.

+ Mức hài lòng chung: 4,22 điểm.

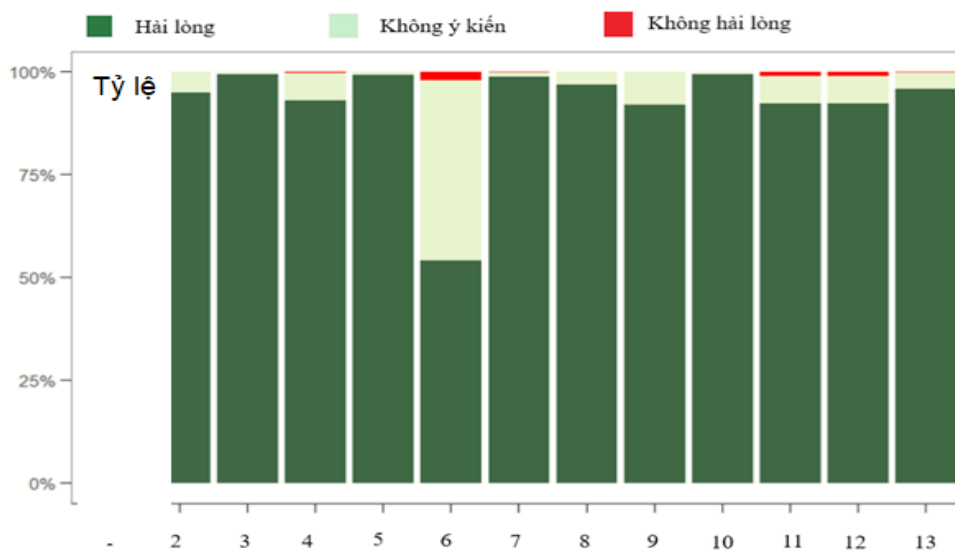
- Điểm hài lòng của NB ngoại trú ở từng tiêu chí từ A1 đến E4:



**Biểu đồ 1. Điểm hài lòng của NB ngoại trú ở nhóm tiêu chí từ A1 đến E4.**

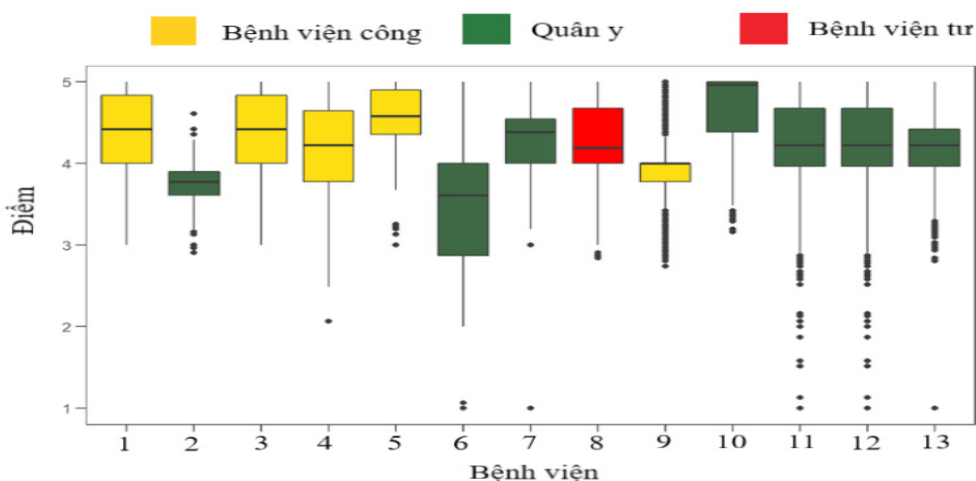
Tiêu chí A5 (có thể tìm hiểu thông tin và đăng kí khám qua điện thoại, trang điện tử thuận tiện) và B10 (thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp) tại các bệnh viện có điểm đánh giá trung bình thấp nhất (đạt 4,0 điểm và 4,1 điểm). Tiêu chí B4 (có nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn NB làm các thủ tục hoặc sẵn sàng trả lời khi được hỏi) được đánh giá cao nhất (đạt 4,32 điểm), tiếp đến là tiêu chí D3 (được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ) đạt 4,3 điểm.

- Tỷ lệ hài lòng và không hài lòng của NB điều trị ngoại trú:



Biểu đồ 2. Tỷ lệ hài lòng và không hài lòng của NB điều trị ngoại trú.

- Điểm hài lòng chung của NB điều trị ngoại trú:



Biểu đồ 3. Điểm hài lòng chung của NB điều trị ngoại trú.

#### 4. BÀN LUẬN

Nghiên cứu khảo sát mức độ hài lòng của NB điều trị ngoại trú tại 13 bệnh viện khu vực phía Bắc có 21.579 NB tham gia. Bệnh viện có số lượng NB khảo sát thấp nhất là 530 NB, cao nhất là 4.438 NB. Đây là số lượng mẫu đủ lớn, bảo đảm yêu cầu khảo sát theo hướng dẫn của Bộ Y tế [1] và yêu cầu của dự án.

Bảng 1 cho thấy, trong số 21.579 NB tham gia nghiên cứu, số lượng phiếu điền đủ các thông tin hành chính từ 15.229-16.560 phiếu (đạt 70-76%).

Trong số phiếu điền đủ thông tin, đa số NB trên 18 tuổi (98,1%), sống ở thành thị (56,1%), trình độ học vấn phổ thông (44,2%), có bảo hiểm y tế khác (53,2%). Tỷ lệ NB nam (47,9%) và NB nữ (52,1%) tương đương nhau.

Chúng tôi sử dụng mẫu phiếu khảo sát mức độ hài lòng NB điều trị ngoại trú do Bộ Y tế ban hành năm 2015 [1], [2], với 33 câu hỏi thuộc 5 nhóm nội dung. Bảng 3 cho thấy mức độ hài lòng chung của NB theo thang điểm Linkert đạt 94,3%; mức độ hài lòng chung theo các tiêu chí nghiên cứu đạt số điểm

trung bình là 4,22 điểm. Trong đó, nhóm nội dung “Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị” đạt điểm thấp nhất (4,19 điểm), nhóm nội dung “Khả năng tiếp cận” đạt 4,21 điểm, nhóm nội dung “Kết quả cung cấp dịch vụ” đạt 4,22 điểm, nhóm nội dung “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB” đạt 4,24 điểm, nhóm nội dung “Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế” đạt điểm cao nhất (4,28 điểm). Những năm gần đây, các bệnh viện đã chú trọng đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ khám, chữa bệnh nên đã được NB đánh giá cao. Cùng với việc nâng cao chất lượng khám bệnh và điều trị, các bệnh viện đã quan tâm chú trọng giáo dục, nâng cao ý thức và năng lực giao tiếp của đội ngũ nhân viên y tế với NB và người nhà NB, như đào tạo các kĩ năng mềm, xây dựng các tình huống ứng xử giao tiếp của điều dưỡng hằng ngày. Kết quả sự hài lòng của NB về nhóm tiêu chí này cho thấy hướng đi đúng đắn của các bệnh viện.

Kết quả chung cho thấy, về cơ bản, các bệnh viện được khảo sát đã đáp ứng được kì vọng của NB và yêu cầu của Bộ Y tế về nâng cao chất lượng dịch vụ tại các cơ sở y tế, hướng tới sự hài lòng của NB. Tuy nhiên, mức độ hài lòng của NB điều trị ngoại trú không đồng đều giữa các bệnh viện khảo sát. Mức độ hài lòng chung vẫn có từ 1-2 bệnh viện thấp hơn 4 điểm (biểu đồ 3), song cơ bản vẫn đạt điểm hài lòng (trên 3,41 điểm). Điểm hài lòng của NB khác nhau giữa các bệnh viện có thể do chất lượng dịch vụ của các bệnh viện không đồng đều; cũng có thể do cách tiến hành khảo sát tại các bệnh viện chưa thống nhất hoặc kì vọng của NB ở mỗi bệnh viện có sự khác nhau. Kết quả này khác so với nghiên cứu của Phạm Nhật Yên đánh giá sự hài lòng của NB về chất lượng khám, chữa bệnh tại Khoa Khám chữa bệnh theo yêu cầu, Bệnh viện Bạch Mai năm 2008 (tỉ lệ hài lòng của NB khá cao, tuy nhiên tỉ lệ NB hài lòng với khả năng tiếp cận dịch vụ chỉ đạt 30,1% [5]); hay nghiên cứu của Ngô Thị Ngoãn và cộng sự (năm 2002) đánh giá sự hài lòng của 1.250 NB tại Khoa Khám bệnh các Bệnh viện Bạch Mai, Bệnh viện Nhi Trung ương, Bệnh viện Đống Đa, Bệnh viện Đa khoa tỉnh Hải Dương, Bệnh viện Đa khoa tỉnh Yên Bái (tỉ lệ hài lòng của NB đạt 91%, chỉ 9% hài lòng ít hoặc chưa hài lòng [3]). Nghiên cứu của Nguyễn Thị Hồng Thái trên 500 NB điều trị nội trú tại Bệnh viện Phổi Trung ương, năm 2009, cho thấy 91% NB hài lòng chung đối với bệnh viện, 96% hài lòng về Khoa Khám bệnh, 92% hài lòng về Khoa Điều trị, 90% hài lòng

về Khoa Cận lâm sàng [4]. Sự khác nhau này có thể do thời gian thực hiện các nghiên cứu cách nhau xa, công cụ cũng như cách đánh giá không đồng nhất. Tuy nhiên, kết quả nghiên cứu của chúng tôi tương tự khảo sát sự hài lòng của NB điều trị ngoại trú tại Bệnh viện Nhi Đà Nẵng năm 2016 (tỉ lệ NB hài lòng về khả năng tiếp cận là 87%, điểm trung bình là 4,35 điểm [2]).

## 5. KẾT LUẬN

Khảo sát sự hài lòng của 21.579 NB điều trị ngoại trú tại 13 bệnh viện khu vực phía Bắc, từ tháng 4/2018 đến tháng 4/2019, kết luận:

- Tỉ lệ hài lòng chung của NB điều trị ngoại trú ở các bệnh viện nghiên cứu, đánh giá theo thang điểm Linkert đạt 94,3%.

- Điểm hài lòng trung bình chung của NB điều trị ngoại trú về các nội dung nghiên cứu đều trên 4 điểm và đạt mức hài lòng. Điểm trung bình mức độ hài lòng chung của NB theo các tiêu chí nghiên cứu là 4,22 điểm.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Y tế (2016), *Hướng dẫn tổ chức, phương pháp khảo sát hài lòng NB và nhân viên y tế*, Phụ lục 2 - Ban hành kèm theo Quyết định số 4448/QĐ-BYT, ngày/11/2016.
2. Dương Duy Lương (2016), *Khảo sát hài lòng NB và nhân viên y tế*, Online, from [http://qpsolutions.vn/cgi-bin/Document/Tong%20quan%20khao%20sat%20HLNB\\_Dr%20Luong%20151110.pdf](http://qpsolutions.vn/cgi-bin/Document/Tong%20quan%20khao%20sat%20HLNB_Dr%20Luong%20151110.pdf).
3. Ngô Thị Ngoãn (2002), *Kết quả nghiên cứu sự hài lòng của NB tại các khoa khám bệnh ở 5 bệnh viện khu vực Hà Nội và các tỉnh*, Kỷ yếu các đề tài nghiên cứu khoa học tại Hội nghị Khoa học Điều dưỡng toàn quốc lần thứ Nhất, tr. 20-22.
4. Nguyễn Thị Hồng Thái và cộng sự (2009), *Đánh giá sự hài lòng của NB về thái độ giao tiếp của nhân viên y tế và các yếu tố liên quan tại Bệnh viện Lao và Bệnh phổi Trung ương*, Bệnh viện Phổi Trung ương, Hà Nội.
5. Phạm Nhật Yên (2008), *Đánh giá sự hài lòng của NB về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Khoa Khám bệnh theo yêu cầu, Bệnh viện Bạch Mai*, Luận văn thạc sĩ y tế công cộng, Đại học Y tế công cộng, Hà Nội. □