

KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ TẠI BỆNH VIỆN QUÂN Y 15, NĂM 2019

CNDD. ĐẶNG THÙY LINH

Bệnh viện Quân y 15

Phản biện khoa học: (1) BSCKII. NGUYỄN QUỐC THỊNH

(2) ThS. PHẠM THU HÀ

TÓM TẮT: Nghiên cứu mô tả cắt ngang mức độ hài lòng của 160 người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Quân y 15, tháng 6/2019 làm cơ sở đề xuất các giải pháp tăng cường chất lượng phục vụ, nâng cao mức độ hài lòng của người bệnh.

Kết quả: 81,5% người bệnh hài lòng về khả năng tiếp cận; 73,3% người bệnh hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh điều trị; 66,1% người bệnh hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ; 76,1% người bệnh hài lòng về thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế; 78,3% người bệnh hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ. Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh là 75,1%. Bệnh viện đã đáp ứng được 86,2% so với mong đợi của người bệnh trước khi điều trị; 82,5% người bệnh trả lời chắc chắn quay lại hoặc giới thiệu cho người khác.

Từ khóa: Mức độ hài lòng, người bệnh.

ABSTRACT: Cross-sectional descriptive study of the satisfaction level of 160 inpatients at the Military hospital 15, June 2019 as a basis for proposing solutions to improve service quality, improve the satisfaction level of patients.

Results: There were 81.5% of patients satisfied with the accessibility; 73.3% of patients were satisfied with the transparency of information and procedures of medical examination and treatment; 66.1% of patients were satisfied with the material facilities and service facilities; 76.1% of patients were satisfied with the behavior and professional capacity of health workers; 78.3% of patients were satisfied with the results of service provision. The general satisfaction rate of patients was 75.1%. The hospital had met 86.2% of the expectation of patients before treatment; 82.5% of patients answered they will return to the hospital or referred others.

Keywords: Satisfaction level, patient.

Chịu trách nhiệm nội dung: CNDD. Đặng Thùy Linh, SĐT: 0973947334.

Ngày nhận bài: 15/01/2021; mời phản biện khoa học: 02/2021; chấp nhận đăng: 15/3/2021.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ.

Trong hệ thống y tế của bất kì quốc gia nào thì bệnh viện luôn đóng vai trò quan trọng trong công tác chăm sóc và bảo vệ sức khỏe nhân dân. Bệnh viện có 7 chức năng chính, đó là khám bệnh, chữa bệnh; đào tạo cán bộ; nghiên cứu khoa học; chỉ đạo tuyến; phòng bệnh; hợp tác quốc tế và quản lí kinh tế y tế [1].

Ngày 18/11/2016, Bộ Y tế đã ban hành Quyết định số 6859/QĐ-BYT về việc đánh giá chất lượng các bệnh viện, đồng thời, Cục Quản lí Khám chữa bệnh đã ban hành công văn số 1356 /KCB-QLCL về việc yêu cầu các bệnh viện tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của NB và nhân viên y tế định kì hàng năm [2].

Khảo sát sự hài lòng của NB là công cụ hữu ích giúp bệnh viện xây dựng các chương trình cải tiến chất lượng phục vụ NB. Khảo sát sự hài lòng của NB nội trú tại bệnh viện theo 5 tiêu chí khả năng tiếp cận, sự minh bạch về thông tin và thủ tục khám

chữa bệnh, cơ sở vật chất, năng lực chuyên môn, thái độ ứng xử của nhân viên y tế và kết quả cung cấp dịch vụ là rất cần thiết, qua đó giúp bệnh viện có kế hoạch phát triển, nâng cao chất lượng điều trị, chất lượng phục vụ NB.

Xuất phát từ thực tế trên, chúng tôi thực hiện nghiên cứu này nhằm khảo sát mức độ hài lòng của NB điều trị nội trú tại Bệnh viện Quân y 15 năm 2019; đề xuất các giải pháp cải tiến chất lượng bệnh viện nhằm nâng cao mức độ hài lòng của NB.

2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.

2.1. Đối tượng nghiên cứu:

- 160 NB nằm điều trị nội trú từ ngày thứ 03 trở lên tại Bệnh viện Quân y 15, tháng 6/2019. Đối với NB nặng hoặc trẻ nhũ sẽ khảo sát qua người nhà NB.

Loại trừ BN không có khả năng nói, đọc và hiểu tiếng Việt; NB không đồng ý tham gia nghiên cứu.

2.2 Phương pháp nghiên cứu:

- Thiết kế nghiên cứu: mô tả cắt ngang.

- Cỡ mẫu và quy trình chọn cỡ mẫu: áp dụng công thức ước lượng 1 tỉ lệ:

$$n = \frac{Z^2_{(1-\alpha/2)} p(1-p)}{d^2}$$

- Phương pháp chọn mẫu: số mẫu được phân đều cho 4 tuần làm việc trong tháng.

- Bộ công cụ và tiêu chuẩn đánh giá: phỏng vấn trực tiếp NB hoặc người nhà NB bằng bộ câu hỏi tự điền thiết kế sẵn theo mẫu của Bộ Y tế. Bộ câu hỏi gồm 2 phần:

+ Phần thông tin chung của NB.

+ Phần đánh giá sự hài lòng của NB trên 5 nội dung: khả năng tiếp cận; sự minh bạch về thông tin và thủ tục khám chữa bệnh; cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB; thái độ của nhân viên y tế; kết quả cung cấp dịch vụ. Mỗi nội dung từ 5-9 câu hỏi.

Tiêu chuẩn đánh giá: đánh giá trên từng câu hỏi và mỗi nội dung NB trả lời bằng 5 mức độ hài lòng: mức độ 1: rất không hài lòng; mức độ 2: không hài lòng; mức độ 3: bình thường; mức độ 4: hài lòng; mức độ 5: rất hài lòng.

- Xử lý số liệu: bằng phương pháp thống kê, sử dụng phần mềm SPSS 20.0.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU.

3.1. Thông tin chung của đối tượng nghiên cứu:

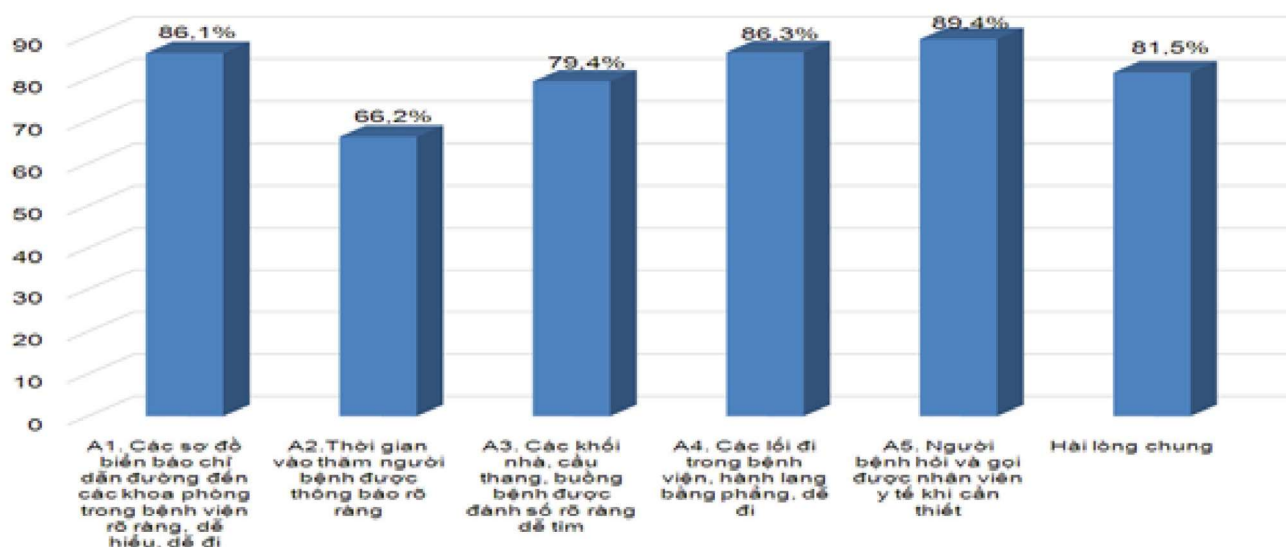
Bảng 1. Thông tin chung của đối tượng nghiên cứu.

Thông tin chung		Số NB	Tỉ lệ %
Giới tính	Nam	72	45,0
	Nữ	88	55,0
Tuổi	Dưới 20 tuổi	19	11,9
	Từ 20-29 tuổi	44	27,5
	Từ 30-39 tuổi	32	20,0
	Từ 40-49 tuổi	32	20,0
	Trên 50 tuổi	33	20,6
Tổng số ngày điều trị	3 ngày	25	16,0
	4-5 ngày	64	40,0
	6-7 ngày	53	33,0
	Trên 7 ngày	18	11,0
Quyền lợi khám bệnh của NB	Bảo hiểm y tế	140	87,5
	Bảo hiểm quốc phòng	7	4,4
	Bảo hiểm Quân	9	5,6
	Dịch vụ	4	2,5
Trình độ học vấn	Phổ thông	146	91,3
	Trung cấp, cao đẳng, đại học	6	3,7
	Khác	8	5,0
Nơi sống	Thành thị	44	27,5
	Nông thôn	116	72,5

NB nữ (55,0%) nhiều hơn NB nam 45,0%). Đa số NB từ 20-49 tuổi (67,5%), có dụng thẻ bảo hiểm (97,5%), sống ở nông thôn (72,5%), thời gian nằm viện 4-5 ngày (40,0%).

3.2. Kết quả đánh giá sự hài lòng NB:

- Sự hài lòng của NB về khả năng tiếp cận:



Biểu đồ 1. Sự hài lòng của NB về khả năng tiếp cận

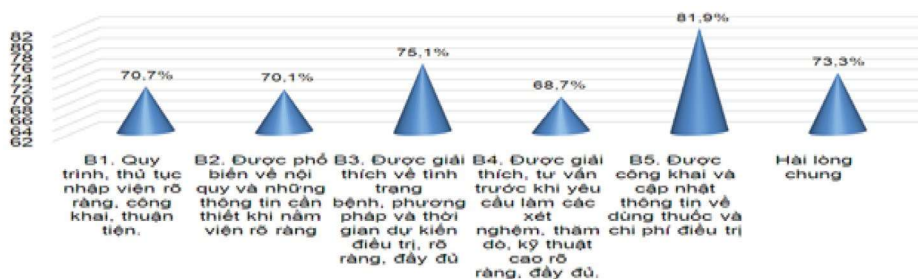
Tỉ lệ hài lòng chung của NB về khả năng tiếp cận là 81,5%.

Bảng 2. Điểm trung bình hài lòng chung của NB về khả năng tiếp cận.

Mã	Nội dung câu hỏi	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn ($\pm$ SD)
A1	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng bệnh bệnh viện rõ ràng để hiểu, dễ tìm	4	$\pm 0,64$
A2	Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng	3,73	$\pm 0,652$
A3	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm	4,01	$\pm 0,713$
A4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	4,21	$\pm 0,754$
A5	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết	4,16	$\pm 0,6$
Điểm trung bình hài lòng chung của NB về khả năng tiếp cận		4,02	$\pm 0,680$

Điểm trung bình hài lòng chung của NB với khả năng tiếp cận là $4,02 \pm 0,680$ (> 4 điểm).

- Sự hài lòng của NB về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị:



Biểu đồ 2. Sự hài lòng của NB về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị.

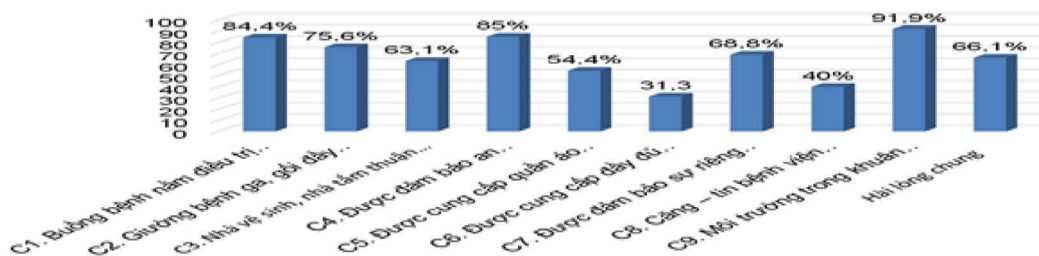
Tỷ lệ hài lòng chung về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị là 73,3%.

Bảng 3. Điểm trung bình hài lòng chung về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh điều trị

Mã	Nội dung câu hỏi	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn ($\pm$ SD)
B1	Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.	3,84	$\pm 0,64$
B2	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ	3,8	$\pm 0,65$
B3	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị, rõ ràng, đầy đủ	3,98	$\pm 0,7$
B4	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ	3,94	$\pm 0,7$
B5	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị	4,05	$\pm 0,6$
Điểm trung bình hài lòng chung		3,92	$\pm 0,66$

Điểm trung bình hài lòng chung về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh điều trị là $3,92 \pm 0,66$ điểm.

- Sự hài lòng của NB về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB:



Biểu đồ 3. Sự hài lòng của NB về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB.

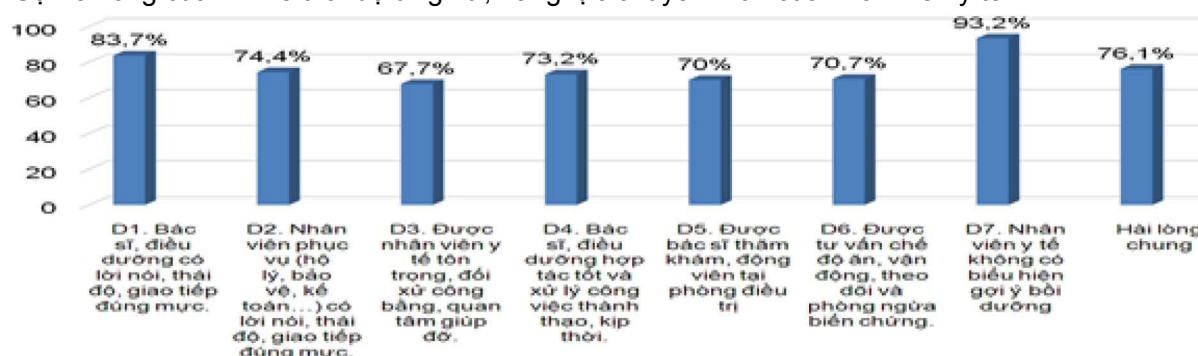
Tỷ lệ hài lòng chung cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ NB là 66,1%.

Bảng 4. Điểm trung bình sự hài lòng của NB về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB.

Mã	Nội dung câu hỏi	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn ($\pm$ SD)
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.	4,01	$\pm$ 0,66
C2	Giường bệnh ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt	3,89	$\pm$ 0,61
C3	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt	3,71	$\pm$ 0,77
C4	Được bảo đảm an toàn, an ninh trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.	4,02	$\pm$ 0,62
C5	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	3,4	$\pm$ 1,21
C6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh	2,82	$\pm$ 1,23
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.	3,64	$\pm$ 0,96
C8	Căng - tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.	3,18	$\pm$ 1,13
C9	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	4,5	$\pm$ 0,70
Điểm trung bình sự hài lòng của NB		3,69	$\pm$ 0,81

Điểm trung bình chung sự hài lòng về cơ sở vật chất trang thiết bị phục vụ NB là $3,69 \pm 0,81$ điểm.

- Sự hài lòng của NB về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế:



Biểu đồ 4. Sự hài lòng của NB về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.

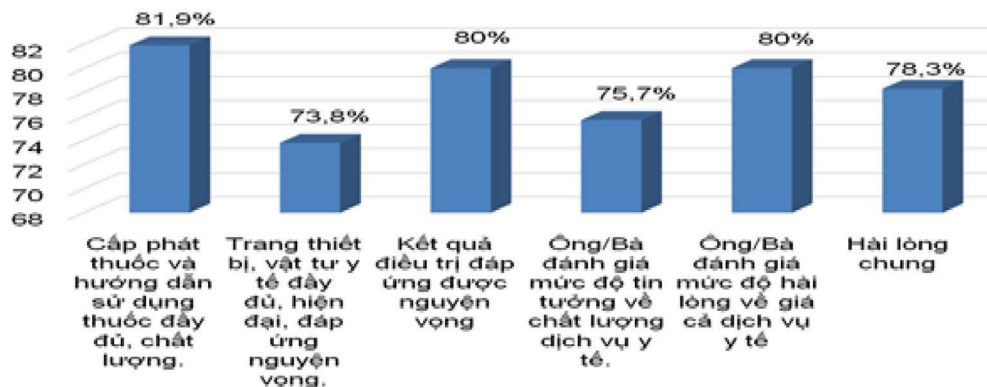
Sự hài lòng chung về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế là 76,1%.

Bảng 5. Điểm trung bình sự hài lòng của NB về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT.

Mã	Nội dung câu hỏi	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn ($\pm$ SD)
D1	Bác sĩ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4,12	$\pm$ 0,65
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ giao tiếp đúng mực.	3,96	$\pm$ 0,59
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	3,92	$\pm$ 0,65
D4	Bác sĩ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	3,99	$\pm$ 0,64
D5	Được bác sĩ thăm khám động viên tại phòng điều trị	3,95	$\pm$ 0,642
D6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng	3,99	$\pm$ 0,71
D7	Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng	4,47	$\pm$ 0,62
Điểm trung bình sự hài lòng chung của NB		4,03	$\pm$ 0,63

Điểm trung bình sự hài lòng của NB về thái độ ứng xử năng lực chuyên môn của nhân viên y tế là $4,03 \pm 0,63$ điểm.

- Sự hài lòng của NB về kết quả cung cấp dịch vụ:



Biểu đồ 5: Sự hài lòng của NB về kết quả cung cấp dịch vụ

Tỉ lệ NB hài lòng chung về kết quả cung cấp dịch vụ là 78,3%.

Bảng 6: Điểm trung bình sự hài lòng của NB về kết quả cung cấp dịch vụ.

Mã	Nội dung câu hỏi	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn ($\pm$ SD)
E1	Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng.	4,06	$\pm 0,65$
E2	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng.	3,83	$\pm 0,64$
E3	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng	3,94	$\pm 0,60$
E4	Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	3,89	$\pm 0,61$
E5	Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	3,92	$\pm 0,56$
Điểm trung bình sự hài lòng chung của NB		3,93	$\pm 0,61$

Điểm trung bình sự hài lòng chung của NB về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế là $3,93 \pm 0,61$ điểm.

- Kết quả trả lời câu hỏi (G2) “Nếu có nhu cầu sử dụng dịch vụ y tế, ông/bà có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến không?”:

+ Có thể sẽ quay lại: 28 NB (17,5%).

+ Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác: 132 NB (82,5%).

82,5% NB trả lời chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác khi có nhu cầu.

Bảng 7. Đánh giá sự đáp ứng của bệnh viện so với mong đợi của NB trước khi điều trị.

Câu hỏi	Thấp nhất	Lớn nhất	Trung bình	Độ lệch chuẩn ($\pm$ SD)
Đánh giá chung bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của Ông/Bà trước khi nằm viện	40%	100%	86,2%	0,49

Trung bình bệnh viện đáp ứng khoảng 86,2% so với mong đợi của NB trước khi nằm điều trị tại BV.

Bảng 8. Tỉ lệ hài lòng chung của NB:

Mục	Tiêu chí đánh giá	Hài lòng chung
A	Khả năng tiếp cận	81,5%
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh điều trị	73,3%

C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	66,1%
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	76,1%
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	78,3%
Hài lòng chung (%)		75,1%

4. BÀN LUẬN

Tỉ lệ hài lòng chung với kết quả cung cấp dịch vụ của NB tại Bệnh viện Quân y 15 trong tháng 6/2019 đạt 75,1%; tương đương với kết quả khảo sát của Bộ Y tế năm 2017 (đạt 75,6% [4]). Điều này hoàn toàn đúng với thực trạng của bệnh viện.

Tỉ lệ hài lòng chung về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB đạt 66,1%, điểm hài lòng chung là 3,69 điểm. Đây là tiêu chí NB cho điểm thấp nhất. Tuy nhiên, từ những kết quả khảo sát trên, bệnh viện sẽ có hướng cải tiến vào cuối năm 2019, đầu năm 2020 và những năm tiếp theo, như xây dựng nhà xe, xây dựng mới khu căng-tin tiện ích, cung cấp đầy đủ nhu cầu của NB và người nhà NB.

Tỉ lệ NB hài lòng chung về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh điều trị đạt 73,3%. Đây là tỉ lệ này chưa cao, cần đặt ra cho các nhà quản lí làm sao để gia tăng tỉ lệ hài lòng của nhóm tiêu chí này, như cải tiến các quy trình khám bệnh, giảm thời gian NB chờ đợi, làm các thủ tục nhanh nhất.

Tỉ lệ NB hài lòng chung về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đạt 76,1%; tương đương với kết quả nghiên cứu của Nguyễn Mạnh Tuyến và Đào Mai Luyến về mức độ hài lòng của NB tại trường Đại học Tây Nguyên năm 2012 (là 72,5-92,8%. [5]). Với xu thế hiện nay, bệnh viện dần tự chủ về tài chính, thu hút bệnh nhân là điều tất yếu. Để làm được điều này, bệnh viện cần có tổ chuyên trách quản lí chất lượng và tích cực hơn nữa trong vấn đề cải tiến để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của NB.

5. KẾT LUẬN.

Nghiên cứu khảo sát sự hài lòng 160 NB nằm điều trị nội trú từ ngày thứ 3 trở lên tại Bệnh viện Quân y 15, tháng 6/2019. Kết quả:

- NB nữ (55,0%) nhiều hơn NB nam 45,0%). Đa số NB từ 20-49 tuổi (67,5%), có thể bảo hiểm (97,5%), sống ở nông thôn (72,5%).

- Tỉ lệ NB hài lòng chung về khả năng tiếp cận là 81,5%; sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị là 73,3%; cơ sở vật chất và phương

tiện phục vụ là 66,1%; thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế là 76,1%; kết quả cung cấp dịch vụ là 78,3%.

- Bệnh viện đã đáp ứng trung bình được 86,2% so với mong đợi của NB trước khi nằm điều trị. Có 82,5% NB trả lời chắc chắn sẽ quay lại bệnh viện hoặc giới thiệu cho người khác, 17,5% NB trả lời có thể quay lại lần sau.

Qua nghiên cứu, chúng tôi đề xuất các giải pháp về việc cải tiến chất lượng dịch vụ tại bệnh để nâng cao sự hài lòng của bệnh nhân:

- Tiếp tục bổ sung hệ thống chỉ dẫn giúp nâng cao khả năng tiếp cận cho bệnh nhân; Tiếp tục đầu tư cải tạo, đầu tư các trang thiết bị thiết yếu, như nhà vệ sinh, nước uống, quần áo, chăn màn, tivi, wifi...

- Bổ sung các dịch vụ tiện ích, như căng-tin bệnh viện, tổ công tác xã hội trong bệnh viện. Tập huấn kĩ năng giao tiếp ứng xử thường xuyên hơn. Tạo không gian xanh cho bệnh viện, trồng thêm cây xanh, bổ sung các chậu cây cảnh trong khuôn viên bệnh viện.

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Bộ Y tế (1997), *Ban hành quy chế bệnh viện*, Quyết định 1895/1997/QĐ-BYT.

2. Bộ Y tế (2016), *Ban hành nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện*, Quyết định 6859/QĐ-BYT.

3. Nguyễn Văn Chung (2015), "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 năm 2014", *Hội nghị khoa học chào mừng 65 năm ngày truyền thống Bệnh viện Quân y 103*, Hà Nội.

4. Cục quản lí Khám chữa bệnh, Tổ chức Sáng kiến Việt Nam, Đại học Indiana (2017), *Báo cáo chính sách chỉ số hài lòng người bệnh*.

5. Nguyễn Mạnh Tuyến (2012), *Thực trạng cơ sở vật chất nhân lực và mức độ hài lòng của bệnh nhân tại Bệnh viện Trường Đại học Tây Nguyên năm 2012*, Luận văn thạc sĩ quản lí bệnh viện, Đại học Y tế công cộng. □