

# KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ TẠI BỆNH VIỆN QUÂN DÂN Y 16, NĂM 2020

CNDD. TRẦN THỊ SAO - Bệnh viện Quân dân y 16  
Phản biện khoa học: (1) BSCKII. NGUYỄN QUỐC THỊNH  
(2) ThS. PHẠM THU HÀ

**TÓM TẮT:** Nghiên cứu mô tả cắt ngang, khảo sát sự hài lòng và xác định một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Quân dân y 16. **Kết quả:** Người bệnh nữ (64,1%) nhiều hơn người bệnh nam (35,9%). Đa số người bệnh từ 40-60 tuổi (44,1%) có thẻ bảo hiểm y tế (91,5%), nghề nghiệp là nông dân và lao động tự do (58,2%), điều trị nội trú lần đầu (65,6%). Điểm hài lòng trung bình của người bệnh tương đối cao (4,1 điểm). Tỷ lệ người bệnh hài lòng chung so với mong đợi là 92,7%, trong đó, tỷ lệ người bệnh hài lòng cao nhất tại Khoa Phẫu thuật - Hồi sức cấp cứu (98,0%). Có 68,8% người bệnh khẳng định sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác đến khám, chữa bệnh tại Bệnh viện Quân dân y 16; 27,0% người bệnh trả lời có thể quay lại khi có nhu cầu tương tự. Chưa thấy mối liên quan giữa mức độ hài lòng của người bệnh điều trị nội trú với giới tính, thẻ bảo hiểm y tế và số lần điều trị nội trú.

**Từ khóa:** Sự hài lòng người bệnh, Bệnh viện Quân dân y 16.

**ABSTRACT:** Cross-sectional descriptive study, surveying the satisfaction and identifying some related factors to satisfaction of inpatients at the Military-civil hospital 16. **Results:** The female patients (64,1%) were more than male patients (35,9%). The majority of patients aged 40-60 years (44,1%) have health insurance cards (91,5%), the occupations were farmers and self-employed laborers (58,2%), treated in hospital first time (65,6%). The average patients' satisfaction score was relatively high (4.1 points). The percentage of patients who were satisfied in general compared to the expectation was 92,7%, of which, the percentage of patients who were satisfied highest at the Department of Surgery - Emergency and Intensive care (98,0%). 68,8% of patients confirmed that they would return or referred other people for medical examination and treatment at the Military-Civil hospital 16; 27,0% of the patients answered that they will return when have requirements. There was no relationship between the satisfaction of the inpatients with gender, health insurance cards, and the number of treatments in the hospital.

**Keywords:** Patient's satisfaction, Military - Civil hospital 16.

Chịu trách nhiệm nội dung: CNDD. Trần Thị Sao, SĐT: 0989750617.

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

## 1. ĐẶT VẤN ĐỀ.

Theo Tổ chức Y tế thế giới (WHO), chất lượng dịch vụ y tế tác động đến sự hài lòng của người bệnh (NB); ngược lại sự hài lòng của người bệnh có thể đánh giá được hiệu quả của dịch vụ do Bệnh viện cung cấp. Nâng cao chất lượng khám chữa bệnh (KCB) là yêu cầu cấp thiết đặt ra cho các cơ sở KCB, đồng thời, cũng là niềm mong đợi của NB. Với tình hình thực tế hiện nay, giá dịch vụ y tế tăng, nhưng chất lượng bệnh viện chưa tương xứng, nhiều bệnh viện xuống cấp. Thái độ nhân viên y tế chưa tận tình chu đáo, thủ tục KCB còn rườm rà. Bởi vậy, cải thiện chất lượng KCB, tăng cường ứng dụng những tiến bộ khoa học kỹ thuật mới là nhu cầu cấp thiết và cũng là tiêu chí để đánh giá chất lượng bệnh viện.

Sự hài lòng của NB là mục đích chính của công tác quản lý chất lượng bệnh viện (BV). Cải tiến chất lượng KCB, tuân thủ nguyên tắc tổ chức, thực hiện quản lý chất lượng là lấy NB làm trung tâm, là nhiệm vụ trọng tâm, xuyên suốt của bệnh viện, được tiến

hành thường xuyên, liên tục và ổn định dựa trên cơ sở pháp luật, cơ sở khoa học với các bằng chứng cụ thể và đáp ứng nhu cầu thực tiễn, nâng cao chất lượng của bệnh viện nhằm thỏa mãn mong đợi của NB. Bộ Y tế đã triển khai xác định và công bố chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính; chỉ số hài lòng về chất lượng y tế công, nhằm hạn chế những tồn tại, bất cập, một số vi phạm đạo đức ngành y đã gây bức xúc trong xã hội, làm ảnh hưởng đến danh dự, uy tín và giảm niềm tin của NB đối với thầy thuốc.... Bộ Y tế quy định, Bệnh viện thực hiện lấy ý kiến thăm dò và đánh giá sự hài lòng của NB, người nhà người bệnh (NNNB), nhân viên y tế một cách thường xuyên, ít nhất là 3 tháng một lần, làm cơ sở cho việc cải tiến nâng cao chất lượng phục vụ NB và SHL của nhân viên y tế, bên cạnh đó, bộ công cụ đo lường sự hài lòng được xây dựng với số lượng các chỉ số tương thích với từng nội dung và phù hợp với từng lĩnh vực dịch vụ y tế công lập mà các đơn vị trong ngành y tế đang thực hiện [6], [7]. Tại Việt Nam cũng đã có nhiều bệnh viện thực hiện nghiên cứu về sự hài lòng của NB và kết quả

cũng đa dạng, phụ thuộc vào các yếu tố đánh giá của từng nghiên cứu.

Bệnh viện Quân y 16 là Bệnh viện hạng 2 trực thuộc Binh đoàn 16, được biên chế 100 giường bệnh phục vụ công tác KCB cho cán bộ, nhân viên trong toàn Binh đoàn và nhân dân trên địa bàn đóng quân. Chính vì vậy, chất lượng công tác KCB của Bệnh viện có liên quan chặt chẽ đến sức khỏe của các quân nhân và nhân dân 2 tỉnh. Cải thiện chất lượng KCB thông qua nâng cao sự hài lòng của NB và thân nhân NB là một trong những nhiệm vụ cấp thiết của Bệnh viện. Bệnh viện Quân dân y 16 chưa có khảo sát hay nghiên cứu nào chỉ ra xem NB và thân nhân NB đã thực sự hài lòng với dịch vụ KCB của Bệnh viện hay chưa. Chúng tôi triển khai nghiên cứu này nhằm khảo sát sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Quân dân y 16; xác định một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của NB nội trú.

## 2. ĐỐI TƯỢNG, PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.

### 2.1. Đối tượng nghiên cứu:

340 NB/người nhà NB (đối với NB nặng hoặc NB nhẹ)  $\geq 18$  tuổi (gọi chung NB), điều trị nội trú từ ngày thứ 3 trở nên tại Bệnh viện Quân dân y 16, từ ngày 01/5/2020 đến 30/5/2020.

- Loại trừ NB không đủ năng lực trả lời câu hỏi, người mắc các bệnh rối loạn tâm thần, cảm, điên...; NB chưa sử dụng dịch vụ bệnh viện tại thời điểm khảo sát hoặc không đồng ý tham gia nghiên cứu.

### 2.2. Phương pháp nghiên cứu:

- Thiết kế nghiên cứu: mô tả cắt ngang, sử dụng phương pháp nghiên cứu định lượng

- Cỡ mẫu nghiên cứu: toàn bộ NB/người nhà NB, điều trị nội trú tại Bệnh viện Quân dân y 16 trong tháng 5. NB đáp ứng mục tiêu nghiên cứu

- Kỹ thuật và công cụ thu thập thông tin: phát phiếu tự điền vào bộ câu hỏi khảo sát sự hài lòng của NB nội trú theo quy định của Bộ Y tế. Bộ công cụ thu thập thông tin là bộ câu hỏi điều tra xã hội học theo thang đo cấp độ từng bậc, đo cả hai chiều từ tích cực đến tiêu cực hoặc ngược lại với thang đo 5 bậc.

- Quy trình thu thập số liệu: chủ nhiệm đề tài hướng dẫn và giám sát trực tiếp các cộng sự, cộng tác viên (điều dưỡng trưởng và các điều dưỡng viên, hộ sinh viên của các khoa lâm sàng thuộc Bệnh viện Quân dân y 16) về cách thu thập thông tin.

Trước khi phát phiếu điền vào bộ câu hỏi, NB được giải thích rõ về mục đích, ý nghĩa của việc khảo sát, được hướng dẫn tự trả lời. Trong trường hợp NB không biết chữ thì nghiên cứu viên đọc rõ từng nội dung của bộ câu hỏi sau đó đối tượng

lựa chọn câu trả lời để điều tra viên ghi lại đúng kết quả. NB trả lời xong thì nghiên cứu viên thu lại phiếu tiến hành rà soát, kiểm tra bảo đảm không bị bỏ sót câu trả lời.

- Đạo đức nghiên cứu: được Ban Giám đốc bệnh viện cho phép tiến hành. NB được giải thích rõ nội dung, ý nghĩa của việc tham gia nghiên cứu và tình nguyện tham gia trả lời. Thông tin NB được bảo đảm giữ bí mật và chỉ sử dụng cho mục đích nghiên cứu khoa học.

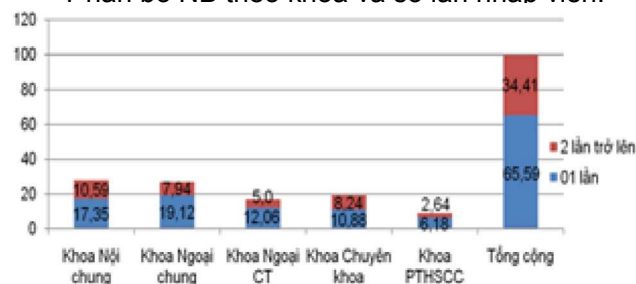
- Xử lý số liệu: số liệu được mã hóa làm sạch và nhập bằng phần mềm Epidata 3.1.

## 3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU.

Trong tháng 5/2020, tổng số NB điều trị nội trú tại Bệnh viện Quân dân y 16 là 370 NB, trong đó, đã phát 350 phiếu điều tra cho 350 đối tượng bảo đảm tiêu chuẩn lựa chọn, sau khi kiểm tra và làm sạch thì nhóm nghiên cứu chọn 340 NB.

### 3.1. Đặc điểm NB nghiên cứu:

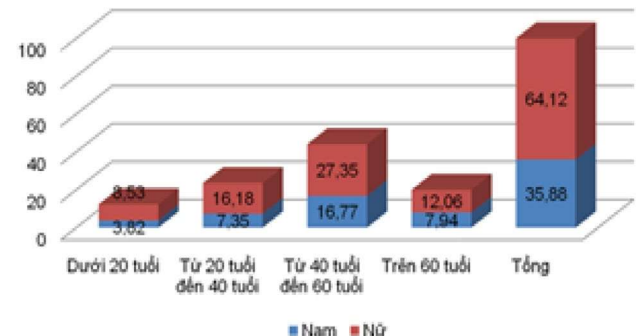
- Phân bố NB theo khoa và số lần nhập viện:



Biểu đồ 1. Phân bố NB theo khoa và số lần nhập viện.

65,59% NB điều trị lần đầu tại Bệnh viện Quân dân y 16, 34,41% NB điều trị nội trú từ 2 lần trở lên. Đa số NB điều trị tại Khoa Nội chung (27,94%) và Khoa Ngoại chung (27,06%).

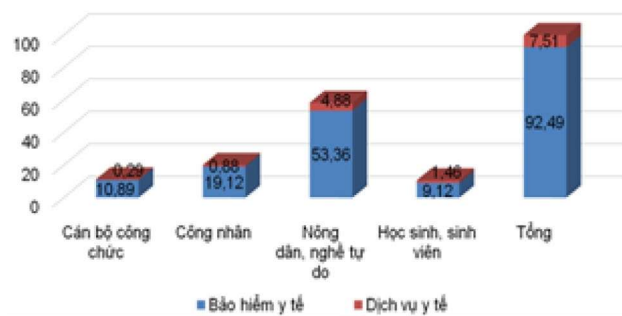
- Phân bố NB theo tuổi và giới tính (n = 340):



Biểu đồ 2. Phân bố NB theo tuổi và giới tính.

NB nữ (64,12%) nhiều hơn NB nam (35,88%). Đa số NB từ 40-60 tuổi (44,12%).

- Phân bố NB theo nghề nghiệp và thẻ bảo hiểm y tế (n = 340):

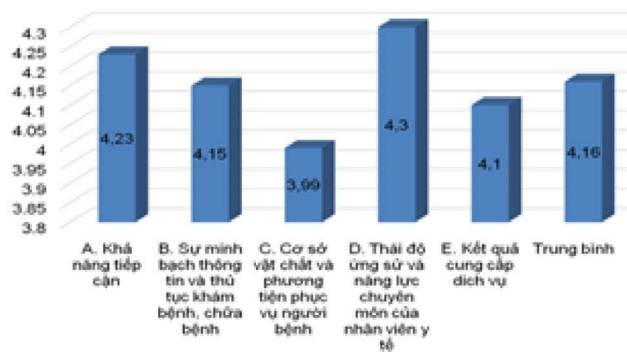


**Biểu đồ 3. Phân bố NB theo thể bảo hiểm y tế và nghề nghiệp.**

Đa số NB có thể bảo hiểm y tế (92,49%), là nông dân, nghề tự do (58,24%).

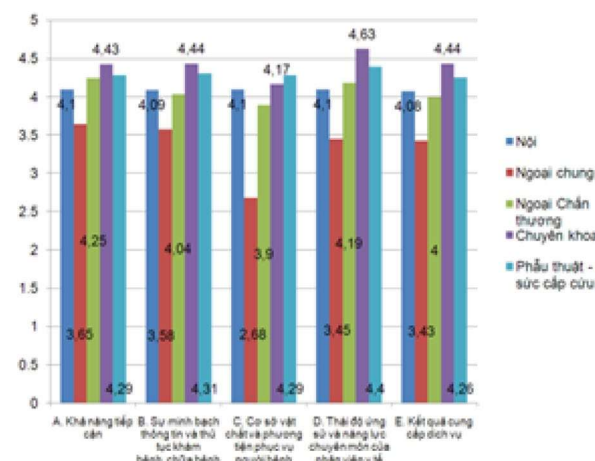
### 3.2. Sự hài lòng của NB điều trị nội trú tại Bệnh viện Quân dân y 16:

- Điểm hài lòng trung bình các tiêu chí khảo sát:



**Biểu đồ 4. Điểm hài lòng trung bình theo các tiêu chí khảo sát.**

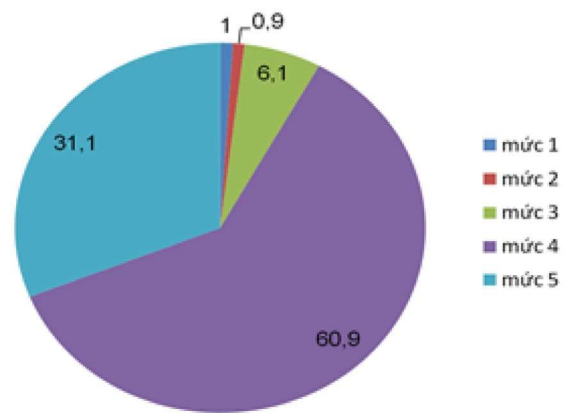
- Điểm hài lòng trung bình của NB theo các tiêu chí khảo sát tại các khoa:



**Biểu đồ 5. Điểm hài lòng trung bình của NB theo các tiêu chí khảo sát tại các khoa.**

Điểm hài lòng của NB tại Khoa Chuyên khoa và Khoa Phẫu thuật - Hồi sức cấp cứu có số điểm hài lòng theo các tiêu chí cao nhất, Khoa Ngoại chung có điểm hài lòng trung bình thấp nhất.

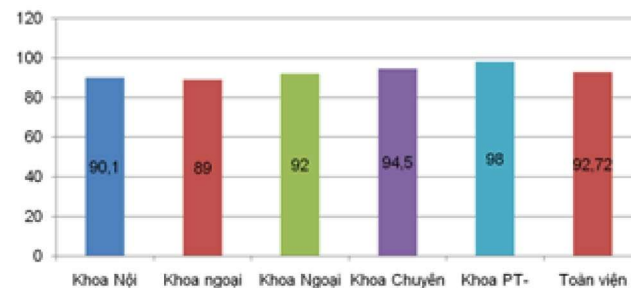
- Tỷ lệ hài lòng của NB theo các mức hài lòng:



**Biểu đồ 6. Tỷ lệ hài lòng của NB theo các mức hài lòng.**

58,9% NB hài lòng ở mức 4 (hài lòng) và 28,7% NB hài lòng ở mức 5 (rất hài lòng).

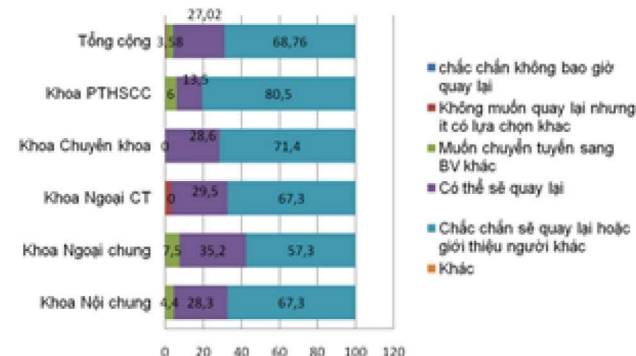
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi của NB điều trị nội trú theo các khoa:



**Biểu đồ 7. Tỷ lệ NB hài lòng so với mong đợi theo các khoa.**

Tỷ lệ hài lòng chung so với mong đợi của NB là 92,72%, trong đó, Khoa Phẫu thuật - Hồi sức cấp cứu NB hài lòng chiếm tỷ lệ cao nhất (98%) trong các khoa lâm sàng.

- Tỷ lệ NB trả lời câu hỏi “Nếu có nhu cầu khám, chữa những bệnh tương tự, Ông/Bà có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến không?”:



**Biểu đồ 8. Tỷ lệ NB trả lời câu hỏi “Nếu có nhu cầu khám, chữa những bệnh tương tự, Ông/Bà có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến không?” theo các khoa.**

68,76% NB khẳng định chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác đến Bệnh viện Quân dân y 16; 27,02% NB trả lời có thể quay trở lại khi có nhu cầu tương tự; 3,58% NB muốn chuyển bệnh viện khác và 1 NB trả lời không muốn quay lại nhưng ít có lựa chọn khác.

### 3.3. Một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của NB điều trị nội trú:

Bảng 1. Mối liên quan giữa sự hài lòng của người bệnh nội trú và giới tính.

| Hài lòng của NB | Giới tính   |             | Tổng         |
|-----------------|-------------|-------------|--------------|
|                 | Nam         | Nữ          |              |
| Không           | 9 (7,4%)    | 17 (7,8%)   | 26 (7,65%)   |
| Hài lòng        | 103 (92,6%) | 201 (92,2%) | 304 (92,35%) |
| Tổng            | 122 (100%)  | 218 (100%)  | 340 (100%)   |

Tỉ lệ hài lòng NB nam (92,6%) cao hơn so với NB nữ (92,2%).

Bảng 2. Mối liên quan giữa sự hài lòng của NB với thẻ bảo hiểm y tế.

| Hài lòng của NB | Thẻ Bảo hiểm y tế |            | Tổng         |
|-----------------|-------------------|------------|--------------|
|                 | Có                | Không      |              |
| Không           | 24 (7,7%)         | 2 (6,9%)   | 26 (7,65%)   |
| Hài lòng        | 287 (92,3%)       | 28 (93,1%) | 304 (92,35%) |
| Tổng            | 311 (100%)        | 29 (100%)  | 340 (100%)   |

NB có thẻ bảo hiểm y tế cảm thấy hài lòng (92,3%) thấp hơn so với NB không có thẻ bảo hiểm y tế (93,1%), khác biệt không có ý nghĩa thống kê.

Bảng 3. Mối liên quan giữa sự hài lòng của NB và số lần nhập viện

| Hài lòng của NB | Số lần nhập viện |                  | Tổng         |
|-----------------|------------------|------------------|--------------|
|                 | Lần đầu          | Từ 2 lần trở lên |              |
| Không           | 19 (6,28%)       | 7 (5,98%)        | 26 (7,65%)   |
| Hài lòng        | 204 (93,78%)     | 110 (94,12%)     | 304 (92,35%) |
| Tổng            | 223 (100%)       | 117 (100%)       | 340 (100%)   |

Tỉ lệ hài lòng của NB điều trị nội trú lần đầu tiên (93,78%) thấp hơn so với NB điều trị nội trú từ 2 lần trở nên (94,12%).

## 4. BÀN LUẬN.

- Đặc điểm của NB điều trị nội trú:

Trong số 340 NB người khảo sát trong tháng 5/2020, có 65,59% NB điều trị nội trú lần đầu, 34,41% NB điều trị nội trú từ 2 lần trở lên. Khoa Nội chung và Khoa Ngoại chung tiếp nhận số lượt NB cao nhất (lần lượt là 27,94% và 27,06%).

NB nữ (64,12%) nhiều hơn NB nam (35,88%). Đa số NB từ 40-60 tuổi (44,12%) có thẻ bảo hiểm y tế (91,5%), là nông dân và lao động tự do (58,24%).

- Sự hài lòng của NB điều trị nội trú:

Điểm trung bình hài lòng của NB điều trị nội trú hài lòng tương đối cao (4,16 điểm). NB nội trú hài lòng cao nhất đối với tiêu chí thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (4,3 điểm). Điểm hài lòng thấp nhất là cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB (3,99 điểm). Kết quả này thấp hơn kết quả nghiên cứu của Hoàng Long Quân (mức độ hài lòng chung là 4,9 điểm). Tỉ lệ NB hài lòng so với mong đợi chung là 92,72%, trong đó, NB hài lòng so với mong đợi tại Khoa phẫu thuật - Hồi sức cấp cứu (98,0%) cao nhất trong các khoa lâm sàng.

- Một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của NB điều trị nội trú:

NB điều trị nội trú lần đầu thấy hài lòng (93,78%) thấp hơn so với NB điều trị nội trú từ 2 lần trở lên (94,12%), khác biệt có ý nghĩa thống kê. NB lần đầu đến viện điều trị nội trú thì tâm lí mong đợi cung cấp dịch vụ y tế bao giờ cũng mong đợi và có yêu cầu cao hơn so với những người đã được trải nghiệm. Tỉ lệ hài lòng của NB điều trị nội trú có thẻ bảo hiểm y tế (92,3%) thấp hơn so với NB điều trị nội trú không có thẻ bảo hiểm y tế lên là 93,1%).

Đối với các yếu tố khác liên quan tới sự hài lòng của NB điều trị nội trú đều có sự khác biệt nhưng không có ý nghĩa thống kê.

## 5. KẾT LUẬN.

Nghiên cứu 340 NB điều trị nội trú tại Bệnh viện Quân dân y 16, từ ngày 01/5/2020 đến 30/5/2020, kết luận:

- NB nữ (64,12%) nhiều hơn NB nam (35,88%). Đa số NB từ 40-60 tuổi (44,12%) có thẻ bảo hiểm y tế (91,5%), là nông dân và lao động tự do (58,24%), điều trị nội trú lần đầu (65,59%)

- Điểm hài lòng trung bình của NB tương đối cao (4,12 điểm). Tỉ lệ NB hài lòng chung so với mong đợi là 92,72%, trong đó, Khoa Phẫu thuật - Hồi sức cấp cứu NB hài lòng so với mong đợi chiếm tỉ lệ cao nhất trong các khoa (98,0%). □

- Có 68,76% NB khẳng định chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác đến KCB tại Bệnh viện Quân dân y 16, 27,02% NB trả lời có thể quay trở lại khi có nhu cầu tương tự.

- Chưa thấy mối liên quan giữa mức độ hài lòng của NB điều trị nội trú với giới tính, thẻ bảo hiểm y tế và số lần điều trị nội trú.

Qua nghiên cứu chúng tôi kiến nghị:

+ Nâng cao chất lượng chăm sóc, đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của nhân viên y tế; đào tạo tiếng dân tộc bản địa, phát triển nguồn nhân lực y tế và huy động và sử dụng có hiệu quả các nguồn vốn đầu tư. Cải thiện chất lượng vệ sinh bệnh viện để đáp ứng nhu cầu thực tế cho NB đến KCB.

+ Tiếp tục duy trì nghiên cứu tương tự hằng quý tại Bệnh viện, hướng tới khảo sát 100% mẫu NB điều trị nội trú tại Bệnh viện Quân dân y 16.

#### TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Nguyễn Thị Ly, Ngô Thị Ngoãn (2007), "Khảo sát sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại các bệnh viện tỉnh Hải Dương năm 2007", *Kỷ yếu các đề tài nghiên cứu khoa học điều dưỡng*, Hội nghị khoa học điều dưỡng toàn quốc lần thứ III, tr. 163-168.
2. Phạm Nhật Yên và cộng sự (2008), *Đánh giá sự hài lòng của người bệnh về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Khoa Khám, chữa bệnh theo yêu cầu của Bệnh viện Bạch Mai*, năm 2008, Luận văn Thạc sĩ y tế công cộng.
3. Hoàng Long Quân, Trần Ái, Đặng Công Lân, Nguyễn Minh Thành và Bùi Xuân Thành (2015), *Khảo sát sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại các bệnh viện trên địa bàn tỉnh Kon Tum năm 2015*.
4. Hoàng Văn Minh (2009), *Thực hành quản lý, xử lý và phân tích số liệu trong nghiên cứu khoa học y học Hà Nội*, Nhà xuất bản Y học.
5. DEALER C.S.O.F.W, URS M.V, KUMAR A.S & RAO A.H (2013), *Intercontinental journal of marketingresearch review*.
6. Meuter M.L, Ostrom A.L, Roundtree R.I và Bitner M.J (2000), "Self-service technologies: understanding customer satisfaction with technology-based service encounters", *Journal of marketing*, 64v(3), pp. 50-64.
7. Net N, Sermsri S and Chompikul J (2007), "Patient Satisfaction with Health Services at the Out-Patient Department Clinic of Wangmamyen Community Hospital, Sakeao Povice, Thailand", *Journal of Public Health*, 5 (2), pp. 34. □

## VĂN HÓA AN TOÀN NGƯỜI BỆNH VÀ CÁC YẾU TỐ...

(Tiếp theo trang 127)

#### TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Tăng Chí Thượng và cộng sự (2012), *Khảo sát Văn hóa an toàn người bệnh tại bệnh viện Nhi Đồng 1 năm 2012*, tr. 09.
2. Bộ Y Tế (2014), "Tài liệu đào tạo liên tục về An toàn người bệnh", <https://kcb.vn/vanban/tai-lieu-dao-tao-lien-tuc-ve-an-toan-nguoi-benh>.
3. Phạm Đức Mục (2015), *Giảm thiểu sự cố y khoa trong các bệnh viện*.
4. Phạm Thị Mai (2018), *Văn hóa an toàn người bệnh tại Bệnh viện Đại học Y dược thành phố Hồ Chí Minh cơ sở 1 năm 2018*, Khóa Luận tốt nghiệp cử nhân, tr. 37, 38.
5. Lê Văn Tuấn (2018), *Văn hóa an toàn người bệnh và các yếu tố liên quan ở nhân viên điều dưỡng tại bệnh viện Đa khoa Khu vực Củ Chi năm 2018*, tr. 36, 37.
6. Daniel R Levinson, "Adverse events in hospitals: National incident among medical beneficiaries". *Office of Investigator General*.
7. Rockville Westat, Joann Sorra, Theresa Famolaro, MPS Naomi Dyer, Kabir Khanna, Dawn Nelson (2010), *Hospital Survey on Patient Safety Culture: 2010 User Comparative Database Report*.
8. I-Chi Chen, Hung-Hui Li (2010), "Measuring patient safety culture in Taiwan using the Hospital Survey on Patient Safety Culture (HSOPSC)", *BMC health services research*, 10 (1), 152.
9. Fadi El-Jardali, Maha Jaafar, Hani Dimassi, Diana Jamal, Rana Hamdan (2010), "The current state of patient safety culture in Lebanese hospitals: a study at baseline", *International Journal for Quality in Health Care*, 22 (5), 386-395.
10. Fadi El-Jardali, Farheen Sheikh, Nereo A Garcia, Diana Jamal, Ayman Abdo (2014), "Patient safety culture in a large teaching hospital in Riyadh: baseline assessment, comparative analysis and opportunities for improvement", *BMC health services research*, 14 (1), 122.
11. !!! INVALID CITATION !!! [El-Jardali, 2010 #10; El-Jardali, 2014 #11; Mai, 2018 #6]. □