



Sự hài lòng của người bệnh đối với dịch vụ khám bệnh tại Trung tâm y tế thành phố Uông Bí, tỉnh Quảng Ninh năm 2023

Đinh Thị Thu Huyền¹, Nguyễn Thị Song Yên², Nguyễn Thị Ly¹, Phạm Thị Hoàng Yến¹

¹Trường Đại học Điều dưỡng Nam Định; ²Trung tâm y tế Thành phố Uông Bí, Quảng Ninh

TÓM TẮT

Mục tiêu: Mô tả sự hài lòng của người bệnh đối với dịch vụ khám bệnh tại Trung tâm Y tế thành phố Uông Bí, tỉnh Quảng Ninh năm 2023. **Đối tượng và phương pháp nghiên cứu:** Sử dụng phương pháp nghiên cứu mô tả cắt ngang tiến hành trên 384 người bệnh đến khám chữa bệnh tại Trung tâm Y tế thành phố Uông Bí, tỉnh Quảng Ninh từ tháng 5 đến tháng 8 năm 2023. Tiến hành phỏng vấn người bệnh sử dụng bảng câu hỏi để thu thập thông tin chung, sự hài lòng của người bệnh đối với dịch vụ khám bệnh. **Kết quả:** Sự hài lòng của người bệnh về khả năng tiếp cận đạt 91,9%, sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh đạt 90,6%, cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh đạt 83,9%, thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đạt 97,7%, kết quả cung cấp dịch vụ của nhân viên y tế đạt 95,8%. **Kết luận:** Phần đa người bệnh đều hài lòng về dịch vụ khám bệnh tại Trung tâm Y tế thành phố Uông Bí.

Từ khóa: Sự hài lòng, dịch vụ khám chữa bệnh, người bệnh

Patient satisfaction with medical examination services at Uong Bi city medical Center, Quang Ninh province in 2023

Đinh Thị Thu Huyền¹, Nguyễn Thị Song Yên², Nguyễn Thị Ly¹, Phạm Thị Hoàng Yến¹

¹Nam Dinh University of Nursing; ²Uong Bi City Health Center, Quang Ninh Province

ABTRACST

Objectives: Describe the satisfaction of patients for medical examination services at Uong Bi City Health Center, Quang Ninh Province in 2023. **Subjects and research methods:** Using the research method Description Description conducted on 384 patients who come to medical examination and treatment at Uong Bi City Health Center, Quang Ninh Province from August to 2023. **Results:** Patients' satisfaction of access to 91.9%, information transparency and medical procedures reached 90.6%, facilities and vehicles serving the patient reached 83.9%, the behavioral attitude, professional capacity of healthcare staff reached 97.7%, the service provision results of health workers reached 95.8%. **Conclusion:** Most patients are satisfied with the medical service at Uong Bi City Medical Center.

Keywords: Satisfaction, medical examination services, patient.

ĐẶT VẤN ĐỀ

Sự hài lòng của người bệnh là một chỉ số quan trọng nhằm đánh giá chất lượng và hiệu quả hoạt động của các cơ sở khám chữa bệnh¹. Theo Tổ chức y tế Thế giới đánh giá sự hài lòng của người bệnh bao gồm đánh giá cơ sở vật chất của dịch vụ, sự giúp đỡ của các nhân viên hỗ trợ, các nguồn thông tin, năng lực của đội ngũ nhân viên, giá dịch vụ, sự phù hợp của dịch vụ so với nhu cầu, tính sẵn có của dịch vụ, thời gian chờ đợi, hiệu quả của dịch vụ². Sự hài lòng của người bệnh phụ thuộc vào chất lượng dịch vụ và sự mong đợi của người bệnh và có thể ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố. Tại Việt Nam, có nhiều nghiên cứu về sự hài lòng của người bệnh tại bệnh viện, các nghiên cứu chỉ ra rằng, tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh với công tác chăm sóc dao động^{3,4}... từ 79,5% – 91,0%. Cụ thể nghiên cứu Đặng Văn Đầu tỷ lệ hài lòng chung là 92,27%. Sự hài lòng của người bệnh về công tác khám chữa bệnh có tỷ lệ cao nhất 96,55%, tiếp đến sự hài lòng của người bệnh về thời gian sử dụng dịch vụ trong bệnh viện là 94,62%, sự hài lòng của người bệnh về thái độ phục vụ của nhân viên y tế là 90,96%, thấp nhất là sự hài lòng của người bệnh về cơ sở vật chất là⁵ 86,75%. Nghiên cứu Ngô Trí Tuấn gần 95% đối tượng nghiên cứu hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế, có hơn 1/3 đối tượng không hài lòng với cơ sở vật chất và phương, tiện phục vụ người bệnh tại Khoa Khám bệnh. Tỷ lệ hài chung của người bệnh đối với chất lượng dịch vụ y tế tại bệnh viện là 85,2% và chỉ số hài lòng toàn diện là⁶ 38,4%. Nghiên cứu Nguyễn Lê Hồng Vân tỷ lệ hài lòng so với mong đợi của đối tượng chung là 94,8%. Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh đối với khả năng tiếp cận là 54%; tỷ lệ hài lòng với sự minh bạch thông tin và thủ tục là 98,5%; Tỷ lệ hài lòng với cơ sở

vật chất và phương tiện phục vụ là 84,3%; tỷ lệ hài lòng với thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn là 100%; tỷ lệ hài lòng với kết quả cung cấp dịch vụ là⁷ 100%. Nghiên cứu Đinh Thị Bích điểm trung bình hài lòng của người bệnh về kết quả cung cấp dịch vụ là 4,16 điểm, tỷ lệ người bệnh hài lòng chiếm từ 84,8% đến 87,3%, không hài lòng chiếm⁸ 12,7% đến 15,2%.

Tại Trung tâm Y tế thành phố Uông Bí, Ban lãnh đạo Trung tâm luôn xác định “Sự hài lòng của người bệnh khi đến khám chữa bệnh” là tiêu chí quan trọng trong chiến lược phát triển bền vững của đơn vị, quyết định sự sinh tồn của đơn vị. Trung tâm đã ban hành nhiều văn bản hướng dẫn quy định về giao tiếp ứng xử của nhân viên y tế đối với người bệnh, người nhà người bệnh, chủ động đổi mới phương pháp, cách tiếp cận, nâng cao chất lượng chuyên môn, phát triển các kỹ thuật chuyên sâu với mục tiêu hướng tới mục tiêu “Sự hài lòng của người bệnh là hiệu quả đánh giá chất lượng”. Đặc biệt Trung tâm đã quyết định thành lập đường dây nóng để tiếp nhận ý kiến phản ánh của người dân khi đến khám từ nhiều năm nay. Tuy nhiên, Trung tâm chưa có nghiên cứu nào đánh giá sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ khám chữa bệnh. Nhằm đánh giá sự hài lòng của người bệnh, từ đó đưa ra các giải pháp nhằm cải tiến chất lượng dịch vụ y tế của Trung tâm, chúng tôi tiến hành nghiên cứu: “*Thực trạng sự hài lòng của người bệnh đối với dịch vụ khám bệnh tại Trung tâm Y tế thành phố Uông Bí, tỉnh Quảng Ninh năm 2023*” với mục tiêu đánh giá sự hài lòng của người bệnh đối với dịch vụ khám bệnh tại Trung tâm Y tế thành phố Uông Bí, tỉnh Quảng Ninh năm 2023.

ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP

Đối tượng và thời gian nghiên cứu:

Người bệnh đến khám chữa bệnh tại Trung

tâm Y tế thành phố Uông Bí, tỉnh Quảng Ninh từ tháng 5 đến tháng 8 năm 2023.

Tiêu chuẩn lựa chọn: Người bệnh ≥ 18 tuổi. Đã sử dụng dịch vụ hoặc có trải nghiệm về quá trình sử dụng dịch vụ tại thời điểm khảo sát. Tâm lý bình thường, ổn định, không mắc các bệnh về tâm thần, có thể đáp ứng được việc trả lời phỏng vấn. Người bệnh đồng ý tham gia nghiên cứu.

Tiêu chuẩn loại trừ: Người bệnh đang trong tình trạng nặng hoặc không có khả năng trả lời.

Thiết kế nghiên cứu: Sử dụng thiết kế nghiên cứu mô tả cắt ngang.

Mẫu: Áp dụng công thức:

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

Trong đó: n là cỡ mẫu ước lượng. $Z_{1-\alpha/2}$ với $\alpha = 0,05$, $Z = 1,96$. p: Tỷ lệ sự hài lòng của người bệnh ngoại trú tại Trung tâm Y tế quận Thanh Khê, $p = 60\%$ ⁹. d: là mức sai số tuyệt đối chấp nhận, chọn $d = 0,05$. Thay các chỉ số vào công thức trên, tính được $n = 368$; Lấy thêm 4%. Cỡ mẫu thu thập được từ tháng 5 đến tháng 6 năm 2023 là 384 người bệnh.

Phương pháp chọn mẫu: Chọn mẫu thuận tiện. Chúng tôi lựa chọn những người bệnh đáp ứng tiêu chuẩn lựa chọn. Những người bệnh đủ tiêu chuẩn được mời tham gia lần lượt cho đến khi đạt được cỡ mẫu mong muốn là 368 người.

Công cụ và phương pháp thu thập số liệu: Nghiên cứu sử dụng mẫu phiếu số 2 - Quyết định số 3869 /QĐ-BYT về việc ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và Nhân viên y tế của Bộ y tế¹⁰ để khảo sát ý kiến người bệnh. Bộ công cụ thu thập số liệu gồm 6 phần:

Phần 1: Thông tin chung gồm tuổi, giới tính.

Phần 2: Sự hài lòng của người bệnh gồm Khả năng tiếp cận gồm 5 câu; Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị 10 câu; Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh có 8 câu; Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế 4 câu; Kết quả cung cấp dịch vụ 4 câu.

Mỗi câu hỏi được đánh giá theo mức độ Likert từ 1 đến 5 điểm tương ứng mức “rất không hài lòng/ rất kém” đến “rất hài lòng/ rất tốt”. Sau đó, tính tổng điểm, phân loại mức độ hài lòng khi đạt $\geq 80\%$ tổng số điểm, mức độ không hài lòng khi đạt $< 80\%$ tổng số điểm⁸.

Phương pháp thu thập số liệu: Phỏng vấn trực tiếp người bệnh vào thời điểm thu thập người bệnh đang chờ đợi xét nghiệm cận lâm sàng, tại phòng tư vấn của khoa Khám bệnh.

Phân tích và xử lý số liệu: Sử dụng phần mềm SPSS 20.0. Nghiên cứu phân tích mô tả sử dụng thuật toán thống kê tính tần số n và tỷ lệ %.

Đạo đức trong nghiên cứu: Đề cương nghiên cứu được sự đồng ý của Hội đồng khoa học kỹ thuật Trung tâm Y tế thành phố Uông Bí, tỉnh Quảng Ninh và được Sở Y tế phê duyệt. Người tham gia nghiên cứu sẽ được giải thích cụ thể về mục đích, nội dung của nghiên cứu, tự nguyện đồng ý tham gia. Mọi thông tin của đối tượng đều được giữ bí mật và chỉ sử dụng cho mục đích nghiên cứu.

Sai số và biện pháp khắc phục: Người bệnh có thể trả lời không trung thực, mệt mỏi. Khắc phục: Nghiên cứu viên giải thích từng câu hỏi rõ ràng và thái độ thân thiện – tôn trọng người bệnh. Sai số trong quá trình thu thập và nhập liệu số liệu. Khắc phục: Tập huấn kỹ phương pháp điều tra cho nghiên cứu viên và sau khi phỏng vấn, nghiên cứu viên rà soát đảm bảo mọi thông tin không bị bỏ sót.

KẾT QUẢ

Bảng 1. Đặc điểm của đối tượng nghiên cứu (n = 384)

	Đặc điểm chung	n	%
Tuổi	≤ 29	16	4,2
	30 - 45	46	12,0
	46 - 60	155	40,4
	> 60	167	43,5
Giới tính	Nam	147	38,3%
	Nữ	237	61,7%

Người bệnh độ tuổi > 60 đạt tỷ lệ cao nhất 43.5%. Tỷ lệ nam giới thấp hơn nữ giới.

Bảng 2. Sự hài lòng về khả năng tiếp cận của đối tượng nghiên cứu (n = 384)

Khả năng tiếp cận	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
Các biển báo, chỉ dẫn đường rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm	0 (0)	0 (0)	11 (2,9)	336 (87,5)	37 (9,6)
Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	0 (0)	0 (0)	7 (1,8)	338 (88,0)	39 (10,2)
Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm	0 (0)	0 (0)	5 (1,3)	337 (87,8)	42 (10,9)
Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	0 (0)	0 (0)	8 (2,1)	334 (87,0)	42 (10,9)
Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện thuận tiện	0 (0)	5 (1,3)	290 (75,5)	80 (20,8)	9 (2,3)

100% người bệnh bình thường/hài lòng/rất hài lòng về các biển báo, các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn, các khối nhà, cầu thang, các lối đi trong đơn vị. Vẫn còn 1,3% người bệnh không hài lòng về việc có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám.

Bảng 3. Sự hài lòng về sự minh bạch thông tin, thủ tục khám bệnh, điều trị của đối tượng nghiên cứu (n = 384)

Sự minh bạch thông tin, thủ tục khám bệnh, điều trị	Rất không hài lòng n (%)	Không hài lòng n (%)	Bình thường n (%)	Hài lòng n (%)	Rất hài lòng n (%)
Quy trình khám bệnh niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu	0 (0)	0 (0)	12 (3,1)	329 (85,7)	43 (11,2)
Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện	0 (0)	0 (0)	15 (3,9)	330 (85,9)	39 (10,2)
Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai	0 (0)	0 (0)	13 (3,4)	330 (85,9)	41 (10,7)
Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh niềm nở, tận tình	0 (0)	0 (0)	14 (3,6)	329 (85,7)	41 (10,7)
Được xếp hàng theo thứ tự khi làm các thủ tục	0 (0)	0 (0)	15 (3,9)	330 (85,9)	39 (10,2)
Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám	0 (0)	2 (0,52)	121 (46,5)	227 (59,1)	34 (8,9)
Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám	0 (0)	1 (0,3)	130 (33,8)	228 (59,6)	25 (6,5)
Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn	0 (0)	4 (1,04)	112 (29,1)	244 (63,5)	23 (6,0)
Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp	0 (0)	2 (0,52)	82 (21,4)	283 (73,6)	17 (4,4)
Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp	0 (0)	2 (0,52)	87 (22,7)	277 (72,1)	18 (4,7)

100% người bệnh bình thường/hài lòng/rất hài lòng quy trình khám bệnh, giá dịch vụ niêm yết, nhân viên y tế, đứng xếp hàng. Tuy nhiên người bệnh không hài lòng về thời gian chờ đợi làm thủ tục, thời gian chờ khám, thời gian chờ xét nghiệm, thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm và thời gian được bác sỹ khám và tư vấn lần lượt là 0,52%, 0,3%, 1,04%, 0,52%, 0,52%.

Bảng 4. Sự hài lòng về cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ người bệnh của đối tượng nghiên cứu (n = 384)

Cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ người bệnh	Rất không hài lòng n (%)	Không hài lòng n (%)	Bình thường n (%)	Hài lòng n (%)	Rất hài lòng n (%)
Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; ấm áp vào mùa đông	0 (0)	0 (0)	121 (31,5)	184 (47,9)	79 (20,6)

Cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ người bệnh	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt	0 (0)	0 (0)	118 (30,7)	187 (48,6)	79 (20,6)
Phòng chờ có quạt/điều hòa đầy đủ, hoạt động thường xuyên	0 (0)	0 (0)	116 (30,2)	189 (49,2)	79 (20,6)
Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	0 (0)	0 (0)	14 (3,6)	294 (76,6)	76 (19,8)
Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật	0 (0)	1 (0,3)	53 (13,8)	282 (73,4)	48 (12,5)
Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	0 (0)	9 (2,3)	276 (71,8)	68 (17,7)	22 (5,7)
Môi trường bệnh viện xanh, sạch, đẹp	0 (0)	1 (0,3)	122 (31,7)	192 (50,0)	67 (17,4)
Khu khám bệnh bảo đảm an ninh	0 (0)	0 (0)	17 (4,4)	295 (76,8)	72 (18,8)

100% người bệnh bình thường/hài lòng/rất hài lòng phòng/sảnh chờ khám, phòng chờ có đủ ghế ngồi, quạt, có các phương tiện giúp người bệnh thoải mái tâm lý, khu khám an toàn. Bên cạnh đó, vẫn có 0,3% người bệnh không hài lòng về đảm bảo riêng tư khi khám bệnh, 2,3% không hài lòng nhà vệ sinh, 0,3% không hài lòng về khuôn viên đơn vị.

Bảng 5. Sự hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế của đối tượng nghiên cứu (n = 384)

Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
Lời nói, thái độ, giao tiếp của nhân viên y tế đúng mực	0 (0)	0 (0)	12 (3,1)	293 (76,3)	79 (20,6)
Lời nói, thái độ, giao tiếp của nhân viên phục vụ đúng mực	0 (0)	0 (0)	14 (3,6)	291 (75,8)	79 (20,6)
Nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	0 (0)	0 (0)	14 (3,6)	292 (76,0)	78 (20,3)
Năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đáp ứng mong đợi	0 (0)	0 (0)	21 (5,5)	287 (74,7)	76 (19,8)

100% người bệnh bình thường/hài lòng/rất hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.

Bảng 6. Sự hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ của nhân viên y tế của đối tượng nghiên cứu (n = 384)

Kết quả cung cấp dịch vụ	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng	0 (0)	0 (0)	28 (7,3)	256 (66,7)	100 (26,0)
Các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, minh bạch và được giải thích	0 (0)	0 (0)	24 (6,3)	254 (66,1)	106 (27,6)
Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	0 (0)	1 (0,3)	32 (8,3)	262 (68,2)	89 (23,2)
Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	0 (0)	0 (0)	29 (7,6)	255 (66,4)	100 (26,0)

100% người bệnh bình thường/hài lòng/rất hài lòng về kết quả khám bệnh, các hóa đơn, giá cả về dịch vụ y tế. Bên cạnh đó vẫn còn 0,3% người bệnh không hài lòng về mức độ tin tưởng dịch vụ y tế.

Bảng 7. Phân loại sự hài lòng dịch vụ khám bệnh của đối tượng nghiên cứu (n = 384)

Phân loại sự hài lòng	Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%
Khả năng tiếp cận	31	8,1	353	91,9
Sự minh bạch thông tin, thủ tục khám bệnh, điều trị	36	9,4	348	90,6
Cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ người bệnh	62	16,1	322	83,9
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	9	2,3	375	97,7
Kết quả cung cấp dịch vụ	16	4,2	368	95,8
Sự hài lòng	63	16,4	321	83,6

Tỷ lệ người bệnh hài lòng chung 83,6%, tuy nhiên vẫn còn 8,1% người bệnh không hài lòng khả năng tiếp cận; 9,4% không hài lòng sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị; 16,1% không hài lòng cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh; 4,2% không hài lòng kết quả cung cấp dịch vụ.

Bảng 8. Nhu cầu quay lại khám/ giới thiệu cho người khác của đối tượng nghiên cứu (n = 384)

Nhu cầu quay lại khám/ giới thiệu cho người khác	n	%
Chắc chắn không bao giờ quay lại	0	0
Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác	1	0,3
Có thể sẽ quay lại	0	0
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	383	99,7
Khác	0	0

Có 99,7% người bệnh có nhu cầu quay lại khám/ giới thiệu cho người khác.

Như vậy, có thể thấy người bệnh hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế và kết quả cung cấp dịch vụ cao nhất lần lượt là 97,7%; 95,8% và 83,9% người bệnh hài lòng về cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ người bệnh chiếm tỷ lệ thấp nhất.

BÀN LUẬN

Sự hài lòng của người bệnh về khả năng tiếp cận: Trong 384 người bệnh có 100% người bệnh bình thường/hài lòng/rất hài lòng về các biển báo, các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn, các khối nhà, cầu thang, các lối đi trong Trung tâm. Trong đó, có 97,1% người bệnh hài lòng và rất hài lòng về các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi và 98,2% người bệnh hài lòng/rất hài lòng về các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng. Có sự khác biệt này là do khu khám bệnh Trung tâm y tế thành phố Uông Bí, tỉnh Quảng Ninh được xây dựng khá đồng bộ, không có nhiều khối nhà riêng lẻ chia thành nhiều khu, do đó thuận tiện cho những người bệnh đến khám bệnh.

Tuy nhiên, vẫn có 1,3% không hài lòng về việc có thể tìm hiểu các thông tin/đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử. Kết quả này phù hợp với nghiên cứu của Nguyễn Thị Tố Uyên về tiêu chí bệnh viện áp dụng công nghệ thông tin chỉ có

88,6% là người bệnh hài lòng ¹¹. Điều này phù hợp với nhóm đối tượng trên 60 tuổi trong nghiên cứu chúng tôi chiếm tỷ lệ cao, người cao tuổi sử dụng công nghệ thông tin thường có hạn chế. Việc tiếp cận dịch vụ là bước đầu tiên và ảnh hưởng đến ấn tượng chung. Nếu người bệnh gặp khó khăn ngay từ đầu, mức độ hài lòng tổng thể sẽ bị ảnh hưởng đáng kể. Do vậy, Trung tâm cần sắp xếp lại quy trình đăng ký khám – ưu tiên người già, người khuyết tật, đồng thời đào tạo nhân viên tiếp đón thân thiện, chủ động hỗ trợ người bệnh.

Sự hài lòng về thông tin/thủ tục khám bệnh: Trong nghiên cứu có 100% người bệnh bình thường/hài lòng/rất hài lòng quy trình khám bệnh, nhân viên y tế, đứng xếp hàng, thời gian chờ đợi làm thủ tục, thời gian chờ khám, thời gian chờ - nhận kết quả xét nghiệm. Trong đó, có 96,6% người bệnh hài lòng/rất hài lòng giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai. Kết quả, tương đồng với nghiên cứu Nguyễn Thị Tố Uyên

có 91,6% người bệnh hài lòng với các tiêu chí về sự minh bạch thông tin về giá dịch vụ có niêm yết (91,6 %) ¹¹. Thực tế, Trung tâm y tế thành phố Uông Bí có quy trình thủ tục khám bệnh rõ ràng, công khai và thuận tiện; khi người bệnh khám bệnh đều được nhân viên y tế hướng dẫn nội quy và những thông tin cần thiết.

Tuy nhiên vẫn có 0,52% người bệnh không hài lòng về thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám; 0,3% người bệnh không hài lòng về thời gian chờ tới lượt được bác sĩ khám; 1,04% người bệnh không hài lòng về thời gian được bác sĩ khám và tư vấn; 0,52% người bệnh không hài lòng về thời gian chờ và về thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm và chiếu chụp. Trung tâm y tế thành phố Uông Bí luôn bố trí mỗi phòng khám có một bác sĩ khám, người bệnh đến khám trung bình từ 250- 350 lượt, nhưng có những ngày lượng người bệnh đến khám lên đến 450 lượt, điều này dẫn đến sự quá tải người bệnh, đồng thời mỗi phòng khám người bệnh sau khi lấy kết quả xét nghiệm đều quay về phòng khám để bác sĩ tư vấn, kê đơn thuốc, do đó không tránh khỏi sẽ phải chờ đợi đến lượt đăng ký làm thủ tục, khám cũng như chờ đợi kết quả xét nghiệm. Vì vậy, Bệnh viện cần rà soát lại quy trình tiếp nhận, khám chữa bệnh để giảm thời gian chờ đợi, đơn giản hóa thủ tục hành chính, đồng thời đảm bảo người bệnh được hướng dẫn đầy đủ, rõ ràng. Việc triển khai ứng dụng công nghệ thông tin như đặt lịch khám trực tuyến, bảng điện tử hướng dẫn quy trình, có thể giúp tăng tỷ lệ hài lòng ở tiêu chí này.

Sự hài lòng về cơ sở vật chất - phương tiện: Có 100% người bệnh bình thường/hài lòng/rất hài lòng với phòng/sảnh chờ khám, phòng chờ có đủ ghế ngồi, quạt, có các phương tiện giúp người bệnh thoải mái

tâm lý, khu khám an toàn. Bên cạnh đó, vẫn có 0,3% người bệnh không hài lòng về đảm bảo riêng tư khi khám bệnh làm thủ thuật, 2,3% người bệnh không hài lòng nhà vệ sinh, 0,3% không hài lòng về khuôn viên bệnh viện. Điều này chiếm tỷ lệ rất thấp không hài lòng, có thể do, tại phòng khám của Trung tâm có nhà vệ sinh công cộng, nhà vệ sinh chật hẹp, được xây dựng theo mô hình cũ, mặc dù đã được các hộ lý ngày vệ sinh tối thiểu 4 lần, tuy nhiên vẫn không tránh khỏi tình trạng chung của nhà vệ sinh công cộng (do mô hình xây dựng cũ, số lượng người bệnh đến khám đông, ý thức của một số người đến khám...). Đây là tiêu chí có tỷ lệ chưa hài lòng cao nhất. Cơ sở vật chất ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm người bệnh, nhất là trong lúc chờ đợi hoặc điều trị nội trú. Tỷ lệ không hài lòng cao nhất ở tiêu chí này là dấu hiệu cảnh báo cần ưu tiên cải thiện. Vì vậy, cần có kế hoạch đầu tư, sửa chữa, nâng cấp các hạng mục hạ tầng xuống cấp nhằm đảm bảo tiện nghi và an toàn cho người bệnh.

Trong nghiên cứu sự hài lòng của người bệnh về tiêu chí đảm bảo an ninh trật tự cao nhất 96,5%. Kết quả này cao hơn so với nghiên cứu Nguyễn Thị Tố Uyên tỷ lệ hài lòng của người bệnh với tiêu chí Bệnh viện đảm bảo an ninh trật tự cho người bệnh, người nhà người bệnh và khách đến thăm có tỷ lệ hài lòng cao nhất 86,9% ¹¹. Tại Trung tâm y tế Uông Bí, ngoài đội ngũ nhân viên hướng dẫn quy trình người bệnh đến khám còn có các biển chỉ dẫn chi tiết cụ thể, do đó người bệnh khi đến khám bệnh thực hiện khá đúng nội quy, quy trình khám bệnh, không có sự chen lấn cũng như xô xát. Bên cạnh đó, tại phòng khám có đội ngũ bảo vệ giữ an toàn trật tự nơi khám bệnh 24/24h, do đó tỷ lệ người bệnh hài lòng/rất hài lòng về đảm bảo an ninh cao.

Sự hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế: Trên 95,5% người bệnh hài lòng/rất hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế. Điều này chính tỏ trình độ chuyên môn và sự phối hợp của đội ngũ nhân viên y tế trong xử lý công việc chuyên môn cũng như thái độ, lời nói giao tiếp ứng xử đúng mực được người bệnh đánh giá rất cao... Tuy không có người bệnh nào không hài lòng với thái độ, giao tiếp của đội ngũ nhân viên y tế nhưng đây cũng là vấn đề mà Ban lãnh đạo Trung tâm cần quan tâm để nâng cao chất lượng phục vụ, tăng cao sự hài lòng người bệnh và người nhà người bệnh; Nhân viên y tế đóng vai trò trung tâm trong việc nâng cao sự hài lòng của người bệnh. Sự chuyên nghiệp trong giao tiếp, thái độ ứng xử tích cực, và năng lực chuyên môn vững vàng chính là yếu tố then chốt tạo dựng niềm tin cho người bệnh. Cần thường xuyên tổ chức các buổi đào tạo kỹ năng mềm, giao tiếp ứng xử, và cập nhật kiến thức chuyên môn cho đội ngũ y tế. Bên cạnh đó mỗi nhân viên y tế cần không ngừng nâng cao ý thức thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn với người bệnh nói chung và đồng nghiệp nói riêng trong công tác chăm sóc người bệnh.

Sự hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ của nhân viên y tế: Có trên 90% người bệnh hài lòng/rất hài lòng về kết quả khám bệnh, các hóa đơn, giá cả về dịch vụ y tế. Bên cạnh đó vẫn còn 0,3% người bệnh không hài lòng về mức độ tin tưởng dịch vụ y tế. Khi người bệnh đến khám bệnh, mọi thông tin khám chữa bệnh cũng như các xét nghiệm đều được Trung tâm công khai về kết quả, cũng như đơn giá một cách rõ ràng. Điều này giúp người bệnh hiểu mà không cảm thấy lo lắng hoang mang và cũng chính tỏ khả năng cung cấp dịch vụ của Trung tâm y tế đã đáp ứng được nguyện vọng của người bệnh. Đây là nguồn động viên to lớn

cho toàn thể lãnh đạo, cán bộ, viên chức, người lao động của Trung tâm cố gắng hơn nữa trong thời gian tới mới mục tiêu đem lại sự hài lòng của người bệnh cao hơn nữa. Dù là tỷ lệ nhỏ người bệnh chưa hài lòng, nhưng đây là tiêu chí quan trọng nhất, liên quan trực tiếp đến chất lượng chuyên môn, nếu Trung tâm không cải thiện, dễ dẫn đến mất niềm tin lâu dài từ người bệnh. Vì vậy, Trung tâm cần giữ vững và nâng cao chất lượng khám chữa bệnh, đảm bảo kết quả điều trị đúng và hiệu quả, góp phần củng cố niềm tin của người bệnh, duy trì công khai minh bạch toàn bộ thông tin về kết quả khám, xét nghiệm, chi phí và giá dịch vụ trên các kênh như bảng thông báo, website, phần mềm đặt lịch hoặc cổng thông tin điện tử.

Phân loại sự hài lòng dịch vụ khám bệnh: Phân đa sự hài lòng của người bệnh đều hài lòng về dịch vụ khám chữa bệnh tại Trung tâm y tế Ưông Bí, tuy nhiên vẫn còn: Tỷ lệ người bệnh hài lòng chung 83,6%, tuy nhiên vẫn còn 8,1% người bệnh không hài lòng khả năng tiếp cận; 9,4% không hài lòng sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị; 16,1% không hài lòng cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh; 4,2% không hài lòng kết quả cung cấp dịch vụ. Kết quả này cao hơn so với nghiên cứu Nguyễn Thị Tố Uyên tỷ lệ hài lòng của người bệnh đối với năm yếu tố cấu thành dịch vụ khám chữa bệnh đạt từ 80,7% – 93,8%, trong đó sự hài lòng của người bệnh về khả năng tiếp cận là 87,4%; tiêu chí sự minh bạch thông tin - thủ tục khám bệnh, điều trị chiếm tỷ lệ cao nhất là 93,8%; tỷ lệ hài lòng với cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh chiếm tỷ lệ thấp nhất 80,7% ¹¹. Nghiên cứu Nguyễn Thị Hồng Nga tỷ lệ hài lòng chung là 95,0% khả năng tiếp cận minh bạch thông tin; 94,0% thủ tục khám bệnh, điều trị; 85,0%

cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ; 96,0% thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế; 93,0% kết quả cung cấp dịch vụ¹². Tỷ lệ đạt trong nghiên cứu chúng tôi cao hơn so với nghiên cứu khác, điều này khẳng định Trung tâm y tế Uông Bí đã và đang hướng tới sự hài lòng của người bệnh rất tốt. Với tỷ lệ hài lòng khá cao, Trung tâm Y tế hoàn toàn có cơ sở để khẳng định uy tín và năng lực chuyên môn của mình. Tuy nhiên, để không chủ quan và đảm bảo sự phát triển bền vững, Trung tâm cần tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ và hoàn thiện từng khâu nhỏ trong quy trình khám chữa bệnh – hướng đến mục tiêu cuối cùng là “Sự hài lòng tối đa của người bệnh”.

Nhu cầu quay lại khám/ giới thiệu cho người khác: Trong nghiên cứu có 99,7% người bệnh đều đồng ý chắc chắn sẽ quay lại khám bệnh hoặc sẽ giới thiệu cho người khác đến khám bệnh tại Trung tâm. Điều này khẳng định, Trung tâm có uy tín, tạo niềm tin với người bệnh, giúp người bệnh có niềm tin vào dịch vụ cung cấp và tin tưởng vào sự minh bạch cũng như kết quả khám bệnh. Điều này không thể đạt được chỉ nhờ vào yếu tố chuyên môn, mà còn là kết quả của cả một hệ thống phục vụ đồng bộ, chuyên nghiệp và thân thiện.

KẾT LUẬN

Nghiên cứu trên 384 người bệnh khi đến khám tại Trung tâm y tế Uông Bí thu được kết quả: Sự hài lòng của người bệnh về khả năng tiếp cận, sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ, thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn, kết quả cung cấp dịch vụ mức độ đạt lần lượt là 91,9%, 90,6%, 83,9%, 97,7%, 95,8%. Như vậy, đa số người bệnh đều hài lòng với dịch vụ khám bệnh tại Trung tâm Y tế thành phố Uông Bí. Đây là nền tảng quan trọng để Trung tâm tiếp tục nâng cao hơn

nữa chất lượng chuyên môn, thái độ phục vụ, và đổi mới dịch vụ – hướng tới xây dựng một môi trường y tế an toàn, thân thiện và chuyên nghiệp, thực sự lấy người bệnh làm trung tâm.

Từ kết quả của nghiên cứu này, giúp lãnh đạo Trung tâm đưa ra các giải pháp khắc phục nhằm nâng cao sự hài lòng của người bệnh như: Cải tiến quy trình đăng ký - khám - chữa bệnh, cần có kế hoạch đầu tư, sửa chữa, nâng cấp các hạng mục hạ tầng xuống cấp nhằm đảm bảo tiện nghi và an toàn cho người bệnh. Đồng thời, kết quả này giúp lãnh đạo Trung tâm xây dựng kế hoạch kiểm tra, giám sát công tác chăm sóc dịch vụ khám chữa bệnh của nhân viên y tế

Bên cạnh đó, nghiên cứu vẫn còn hạn chế: mới dừng lại mô tả thực trạng, chưa xác định được yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh, cũng như cỡ mẫu nghiên cứu còn nhỏ và chưa đại diện được cả khu vực.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Y tế. Chỉ thị về việc tăng cường tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân về chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh thông qua đường dân nóng, số 09/CT-BYT; 2013.
2. WHO. Immunization, vaccins and biological: Centre for Global Development: Making Marking for vaccines: from ideas to actions. 200 Washing DC. Centre for Global Devolopment. 2020.
3. Nguyễn Bá Anh, Lê Minh Hương, Bùi Kim Nhung. Đánh giá sự hài lòng của người bệnh về chất lượng chăm sóc của điều dưỡng tại một số khoa lâm sàng Bệnh viện Việt Đức. Tạp chí Điều dưỡng Việt Nam. 2014;6:9-14.

4. Trần Sỹ Thắng. Sự hài lòng của người bệnh nội trú với công tác Điều dưỡng tại Bệnh viện Đa khoa Hà Tĩnh năm 2014-2016. Tạp chí Điều dưỡng Việt Nam. 2017;18:34-39.1.

5. Đặng Văn Đầu, Nguyễn Đức Thành, Phùng Thanh Hùng, Lê Hòa Khánh. Sự hài lòng của người bệnh nội trú về dịch vụ khám chữa bệnh và một số yếu tố liên quan tại Bệnh viện Hoàn Mỹ Bình Phước năm 2019. Tạp chí Khoa học Nghiên cứu sức khỏe và Phát triển. Tập 04, Số 3-2020.

6. Ngô Trí Tuấn, Nguyễn Cao Duy, Phan Tùng Lĩnh. Sự hài lòng của người bệnh với chất lượng dịch vụ y tế tại khoa khám bệnh Bệnh viện thận Hà Nội năm 2023 và một số yếu tố liên quan. Tạp chí nghiên cứu y học. 2023;169(8). <https://doi.org/10.52852/tencyh.v169i8.1855>.

7. Trương Tuấn Anh, Trần Thị Hải Lý. Thực trạng hài lòng đối với dịch vụ khám bệnh của trung tâm kiểm soát bệnh tật tỉnh Thanh Hoá. Tạp chí Khoa học Điều dưỡng. 2020;3(3).

8. Đinh Thị Bích. Khảo sát sự hài lòng của người bệnh đến khám bệnh tại khoa khám bệnh Bệnh viện K năm 2022. Trường Đại học Điều dưỡng Nam Định; 2022.

9. Sở Y tế Đà Nẵng. Khảo sát sự hài lòng của người bệnh điều trị ngoại trú tại Trung tâm Y tế quận Thanh Khê quý I năm 2020. 2020. Số 279/BC-TTYT

10. Bộ Y tế. Quyết định Ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng Người bệnh và Nhân viên y tế, Số: 3869 / QĐ-BYT. Mẫu số 2: Phiếu khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú. 2019.

11. Nguyễn Thị Tố Uyên và Nông Thị Lan. Sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú đối với dịch vụ khám chữa bệnh tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Cao Bằng. Tạp chí y học Việt Nam. 2023; tập 525 -Tháng 4 -Số 1A. <https://doi.org/10.51298/vmj.v525i1A.4957>

12. Nguyễn Thị Hồng Nga, Phạm Thị Tâm và Lại Văn Nông. Đánh giá sự hài lòng về chất lượng phục vụ người bệnh tại bệnh viện Trường Đại học y dược Cần Thơ năm 2018-2019. Tạp chí y Dược học Cần Thơ. 2019; số 19/2019.