

BÀI BÁO NGHIÊN CỨU GỐC

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

Đặng Văn Đầu¹, Nguyễn Đức Thành², Phùng Thanh Hùng^{2*}, Lê Hòa Khánh³

TÓM TẮT

Mục tiêu: Trong công tác quản lý chất lượng bệnh viện, sự hài lòng của người bệnh là một trong những mục đích quan trọng cần đạt được của các cơ sở y tế. Nghiên cứu thực hiện với mục tiêu: (1) Mô tả sự hài lòng của người bệnh nội trú về dịch vụ khám chữa bệnh và (2) Phân tích một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh nội trú tại bệnh viện Hoàn Mỹ Bình Phước.

Phương pháp nghiên cứu: Nghiên cứu cắt ngang có phân tích được thực hiện từ tháng 4 đến tháng 10 năm 2019 trên 300 người bệnh nội trú, sử dụng bộ câu hỏi phát vấn được thiết kế bởi tập đoàn y khoa Hoàn Mỹ xây dựng trên biểu mẫu của Bộ Y tế.

Kết quả: Nghiên cứu cho thấy 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 là 86,75%.

Kết luận: Nghiên cứu tìm thấy mối liên quan giữa sự hài lòng và số lần nhập viện điều trị trong 12 tháng qua của người bệnh.

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

ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong công tác quản lý chất lượng bệnh viện, sự hài lòng của người bệnh là một trong những mục đích quan trọng cần đạt được của các cơ sở y tế (1). Trong những năm gần đây, Bộ Y tế cũng đã có những chính sách tổng thể và ban hành các văn bản chỉ đạo nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh như Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam, hướng dẫn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế; hướng dẫn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người

bệnh, nhân viên y tế (1), (2), (3). Bệnh viện Hoàn Mỹ đã tiến hành khảo sát hài lòng bệnh nhân nội trú quý 4/2018, tuy nhiên mới chỉ tập trung chủ yếu vào cơ sở vật chất và những trải nghiệm của người bệnh mà chưa tập trung khảo sát có hệ thống để tìm hiểu sâu các yếu tố tác động đến sự hài lòng của người bệnh tại bệnh viện.

Vì vậy, chúng tôi thực hiện đề tài nghiên cứu “Sự hài lòng của người bệnh nội trú về dịch vụ khám chữa bệnh và một số yếu tố ảnh hưởng tại bệnh viện Hoàn Mỹ Bình Phước năm 2019” với 2 mục tiêu: 1/ Mô tả sự hài



*Địa chỉ liên hệ: Phùng Thanh Hùng

Email: pth@huph.edu.vn

¹Bệnh viện Hoàn Mỹ Bình Phước

²Trường Đại học Y tế công cộng

³Phòng khám Nhân Đức, Hồ Chí Minh

Ngày nhận bài: 24/8/2020

Ngày phản biện: 1/9/2020

Ngày đăng bài: 29/9/2020

lòng của người bệnh nội trú (NBNT) về dịch vụ khám chữa bệnh và 2/ Phân tích một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh nội trú (NBNT) về dịch vụ khám chữa bệnh tại một số khoa ngoại Bệnh viện Hoàn Mỹ Bình Phước năm 2019.

ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Thiết kế nghiên cứu

Nghiên cứu mô tả cắt ngang có phân tích.

Thời gian, địa điểm nghiên cứu

Thời gian: Từ tháng 4 đến tháng 10 năm 2019.

Địa điểm: Nghiên cứu được thực hiện tại Bệnh viện Hoàn Mỹ Bình Phước

Đối tượng nghiên cứu

Người bệnh nội trú từ 18 tuổi trở lên tại Bệnh viện Hoàn Mỹ Bình Phước trong năm 2019, có khả năng trả lời các câu hỏi điều tra, đang điều trị hoặc đã hoàn tất thủ tục ra viện và đồng ý tham gia nghiên cứu.

Phương pháp chọn mẫu và cỡ mẫu

- *Mẫu nghiên cứu định lượng:*

Cỡ mẫu: Theo công thức:

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

n: số cỡ mẫu tối thiểu trong nghiên cứu

$Z_{(1-\alpha/2)}$: hệ số với độ tin $\alpha = 0,05$, vậy $Z_{(1-\alpha/2)} = 1,96$

P: tỉ lệ NBNT hài lòng với dịch vụ KCB tại Bệnh viện Hoàn Mỹ Bình Phước quý 4 năm

2018 ($p = 0,78$)

d: sai số cho phép ($d = 0,05$).

Thay vào công thức ta có $n = 263$

Để đảm bảo cỡ mẫu phân tích cộng thêm 10% NBNT bỏ cuộc, nên ta có: $n = 291$. Thực tế, khi tiến hành nghiên cứu, số mẫu nghiên cứu được lấy là 300 bệnh nhân.

Trong 66 ngày lấy phiếu thu thập có khoảng 2310. Áp dụng phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên hệ thống ta $k = 2310/300 = 7$, cứ cách 7 NBNT nghiên cứu chọn 1.

Phương pháp thu thập phân tích số liệu

Phòng vấn NBNT bằng bộ câu hỏi phát vấn được thiết kế bởi tập đoàn y khoa Hoàn Mỹ xây dựng trên biểu mẫu của Bộ Y tế. Bộ công cụ gồm 22 câu với 4 nhóm yếu tố, bao gồm: 1/ Thái độ phục vụ của nhân viên y tế, 2/ Công tác khám bệnh, chữa bệnh 3/ Sử dụng dịch vụ tại bệnh viện, 4/ Đánh giá cơ sở vật chất. Tiêu mục và yếu tố được đánh giá là hài lòng nếu có điểm trung bình ≥ 4 .

Số liệu định lượng sau khi làm sạch được nhập và xử lý bằng SPSS 18.0, sử dụng thống kê mô tả và mối liên quan OR, χ^2 .

Đạo đức nghiên cứu

Nghiên cứu được Hội đồng Đạo đức của Trường Đại học Y tế công cộng Hà Nội thông qua số 019-396/DD-YTCC.

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Qua thu thập số liệu trên 300 NBNT thu được một số kết quả như sau:

Thông tin chung của đối tượng nghiên cứu

Bảng 1: Thông tin chung của đối tượng nghiên cứu

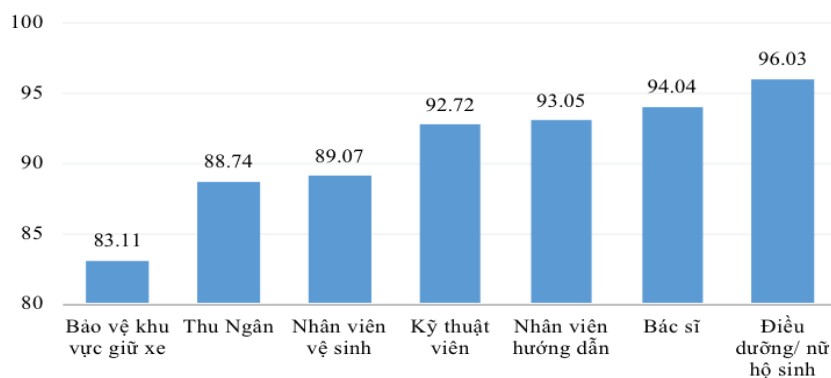
	Đặc điểm nhân khẩu học	Tần số (n)	Tỷ lệ (%)
Tuổi	18 – 29 tuổi	73	24,3
	30 – 49 tuổi	146	48,7
	≥ 50 tuổi	81	27
Giới tính	Nam	118	39,9
	Nữ	182	60,1
Nơi sinh sống	Thành thị	114	38
	Nông thôn	186	52
Trình độ học vấn	Không biết chữ	14	4,7
	Tiểu học	52	17,3
	THCS	98	32,7
	PTTH	88	29,3
	Trung cấp và Cao đẳng	26	8,7
	Đại học và sau Đại học	22	7,3
Số lần nhập viện điều trị trong 12 tháng qua	Lần đầu	162	54
	≥ 2 lần	138	46

Theo thông tin ghi nhận được cho thấy đa số NBNT đang trong độ tuổi lao động, nhóm tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất là từ 30 đến 49 tuổi (48,7%), thấp nhất là nhóm từ 18 đến 29 tuổi, nữ cao hơn nam chiếm 60,1%, đa số NBNT

sống ở nông thôn 52%, trình độ học vấn chủ yếu là THCS 32,7%. Tỷ lệ bệnh nhân nhập viện lần đầu trong 12 tháng qua là 54%.

Mô tả sự hài lòng NBNT

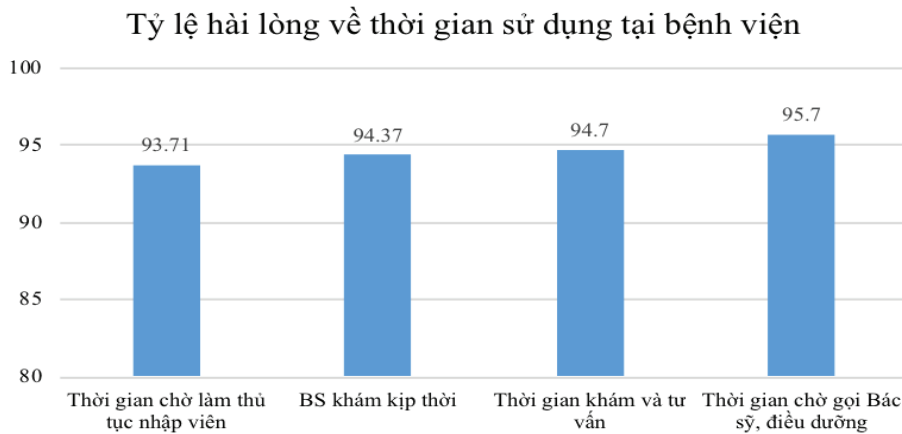
Tỷ lệ hài lòng theo nhóm NVYT



Biểu đồ 1: Tỷ lệ hài lòng về thái độ phục vụ của nhân viên y tế

Hình 1 cho thấy tỷ lệ NBNT hài lòng cao nhất là thái độ của Điều dưỡng/Nữ hộ sinh đạt tỷ lệ 96,03%, thái độ phục vụ của BS 94,04%; tiếp

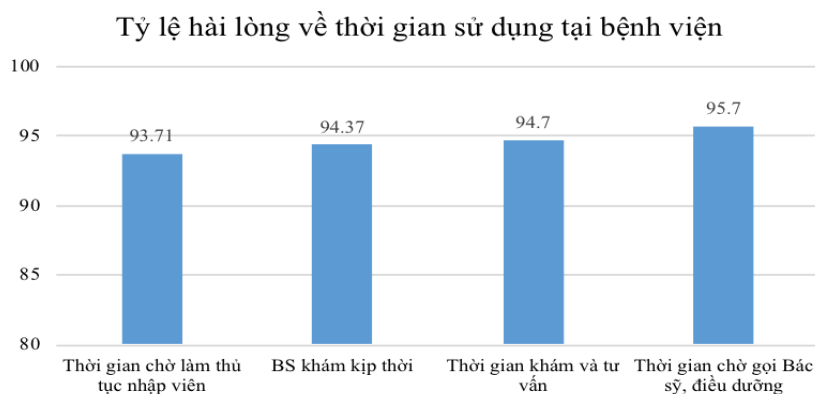
theo là NV hướng dẫn 93,05%, KTV 92,72%, NV vệ sinh 89,07%, thu ngân 88,74%, bảo vệ giữ xe 83,11%.



Biểu đồ 2: Tỷ lệ hài lòng về công tác khám chữa bệnh

Hình 2 cho thấy tỷ lệ hài lòng về công tác khám chữa bệnh thì tiêu chí Điều dưỡng giải thích về qui trình cao nhất 97,68%, BS tư

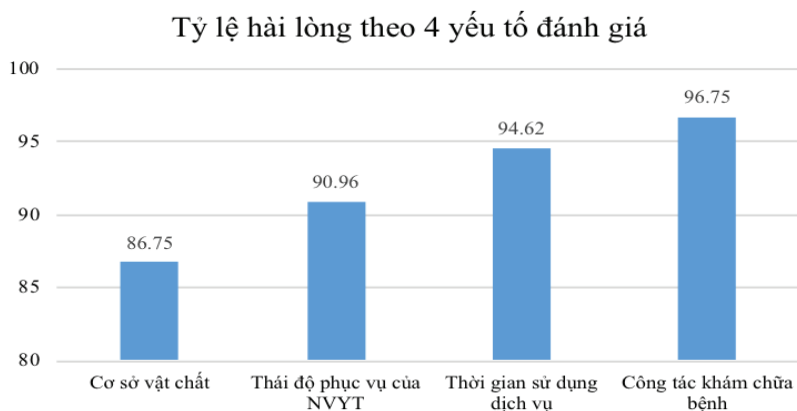
vấn thuốc và hẹn tái khám đạt 97,35%, ĐD công khai thông tin 96,69%, BS tư vấn CLS 96,36% và BS giải thích bệnh 95,70%.



Biểu đồ 3: Tỷ lệ hài lòng về thời gian sử dụng dịch vụ

Nhóm yếu tố về thời gian sử dụng dịch vụ được đánh giá qua 04 tiêu chí, trong đó tỷ lệ hài lòng của NBNT về thời gian chờ gọi BS, điều dưỡng cao nhất 95,70%, tiếp đến thời

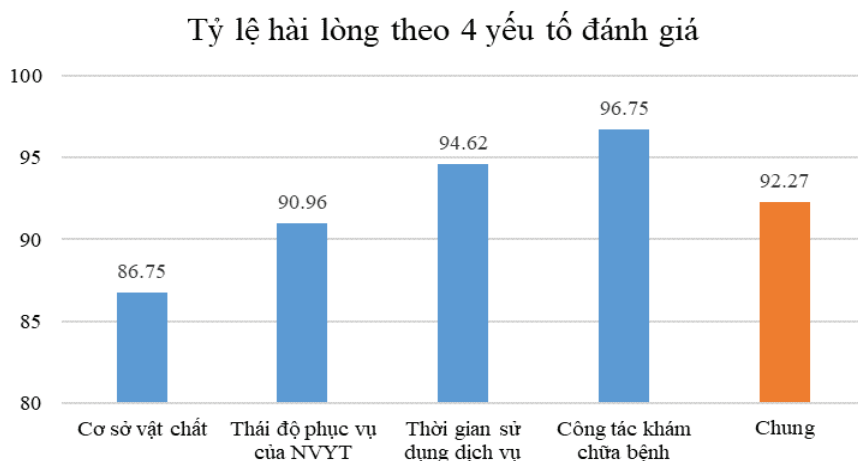
gian khám và tư vấn đạt 94,70, thời gian chờ thủ tục nhập viện đạt 94,37 và thời gian BS khám kịp thời đạt 93,71%.



Biểu đồ 4: Tỷ lệ người bệnh nội trú hài lòng cơ sở vật chất

Nhóm yếu tố về cơ sở vật chất được đánh giá qua 04 tiêu chí, trong đó tỷ lệ hài lòng của NBNT với khu vực chờ đợi cao nhất 89,74%, khu vực buồng bệnh đạt 89,07%, các tiện

ích trong phòng đạt 87,75%, nhà vệ sinh đạt 87,42%, khu vực nhà xe đạt 86,09% và căn tin đạt 80,46%.



Biểu đồ 5: Tỷ lệ hài lòng các nhóm yếu tố và tỷ lệ hài lòng chung

Tỷ lệ hài lòng chung của NBNT về dịch vụ khám chữa bệnh tại bệnh viện Hoàn Mỹ Bình Phước là 92,27%. Trong đó đó nhóm yếu tố về công tác khám chữa bệnh đạt tỉ lệ

hài lòng cao nhất 96,75%, tiếp theo là thời gian sử dụng dịch vụ đạt 94,62%, thái độ phục vụ nhân viên y tế 90,96% và cơ sở vật chất đạt 86,75%.

Một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh nội trú với dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện Hoàn Mỹ Bình Phước

Bảng 2: Các yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh nội trú với dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh

	Yếu tố	Hài lòng		Không hài lòng		OR, χ^2 , p
		n	%	n	%	
Giới tính	Nữ	171	93,9	11	6,1	OR = 1,75
	Nam	106	89,8	12	10,2	$\chi^2 = 1,72$; p>0,05
Tuổi	< 50 tuổi	200	91,3	19	8,7	OR = 0,55
	≥ 50 tuổi	77	97,5	4	2,5	$\chi^2 = 1,17$; p>0,05
Trình độ học vấn	Không biết chữ	13	92,3	1	7,7	p>0,05 (Fisher's exact)
	Tiểu học	48	92,3	4	7,7	
	THCS	92	93,9	6	6,1	
	PTTH	81	92,0	7	8,0	
	Trung cấp, cao đẳng	24	92,3	2	7,7	
	Đại học và sau ĐH	19	86,4	3	13,6	
Số lần nhập viện 12 tháng qua	Lần thứ 2 trở lên	132	95,7	6	4,3	OR 2,56
	Lần đầu	145	89,5	17	10,5	$\chi^2 = 3,98$; p<0,05*
Nơi sinh sống	Thành thị	107	93,8	7	6,2	OR = 1,439
	Nông thôn	170	91,4	16	8,6	$\chi^2 = 0,61$; p>0,05

Kết quả phân tích số liệu cho thấy giới tính tuổi, trình độ học vấn, nơi sinh sống là các yếu tố không có mối liên quan với sự hài lòng của NBNT. Số lần nhập viện điều trị trong 12 tháng qua có mối liên quan đến sự hài lòng của NBNT. Những NBNT có lần nhập viện thứ 2 trở lên trong 12 tháng qua có xu hướng hài lòng với dịch vụ cao gấp 2,56 lần so với những người lần đầu nhập viện, sự khác biệt này có ý nghĩa thống kê.

BÀN LUẬN

Tỷ lệ hài lòng của NBNT tại Bệnh viện Hoàn Mỹ Bình Phước là 92,27%. Kết quả này cao so với kết quả nghiên cứu của Lê Văn Hà (2018)

về sự hài lòng của NBNT tại bệnh viện tỉnh Ninh Thuận năm 2018 là 86,9% (6). Sự khác biệt này có thể là do điều kiện kinh tế xã hội của các tỉnh ở mỗi vùng miền có sự khác nhau.

Trong nghiên cứu này, tỷ lệ NBNT hài lòng chung của các tiêu chí trong yếu tố về công tác khám chữa bệnh là cao nhất với 96,75%. Trong đó tỷ lệ cao nhất là bác sỹ tư vấn thuốc và tái khám là 97,35%, tỷ lệ hài lòng thấp nhất là bác sỹ giải thích các cận lâm sàng là 95,70%. Nhìn chung tỷ lệ chung của các tiêu mục trong yếu tố sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị là tương đối cao. Kết quả này đã có sự cải thiện so với báo cáo về kết quả sự hài lòng tại bệnh viện Hoàn Mỹ Bình Phước năm

2018. Qua đó, có thể thấy, các hoạt động tập huấn về các kỹ năng ứng xử, tư vấn tại bệnh viện cũng đã phần nào đóng góp sự cải thiện trong công tác khám chữa bệnh.

Tỷ lệ NBNT hài lòng chung với các tiêu chí về kết quả cung cấp dịch vụ là 94,62%. Trong đó tỷ lệ cao nhất là thời gian chờ gọi bác sỹ là 95,70%, tỷ lệ NBNT hài lòng thấp nhất là thời gian chờ bác sỹ khám bệnh với tỷ lệ là 93,71%. Kết quả này là cao hơn so với nghiên cứu của tác giả Bùi Công Sự tỷ lệ người bệnh hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ đạt 80,4% (4) và nghiên cứu của Lê Văn Hà là 87,86% (6).

Tỷ lệ NBNT hài lòng chung của các tiêu chí trong yếu tố cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NBNT là 86,75%. Kết quả này tương đương so với kết quả của tác giả Dương Văn Lợi về tỷ lệ NBNT hài lòng chung về các tiêu mục trong yếu tố CSVC và phương tiện phục vụ NBNT là 90,83% (5); nhưng cao hơn so với tác giả Lê Văn Hà 83,17% (6).

Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng những NBNT đến sử dụng dịch vụ tại phòng khám bệnh viện từ lần thứ 2 trở lên hài lòng hơn so với nhóm đến khám lần đầu, kết quả tương đồng với một số nghiên cứu khác. Điều này cũng do việc bệnh viện đã áp dụng các biện pháp khác nhau trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ và giúp cho bệnh nhân trải nghiệm tốt hơn ở các lần sử dụng dịch vụ tiếp theo. Thông qua kết quả này, bệnh viện cũng cần chú trọng hơn đến việc hỗ trợ cho các bệnh nhân đến sử dụng dịch vụ lần đầu tại bệnh viện để tăng cường sự hài lòng ở nhóm này.

Do nguồn lực về thời gian và nhân lực còn hạn chế nên nghiên cứu không được tiến đánh giá tất cả các mặt trong công tác khám chữa bệnh tại các khoa phòng của bệnh viện Hoàn Mỹ Bình Phước. Nghiên cứu có thể chưa phát hiện được đầy đủ các mối liên quan đến dịch vụ khám chữa bệnh nội trú tại bệnh viện.

KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ

- Tỷ lệ hài lòng chung với công tác khám chữa bệnh là cao nhất 96,55%.
- Tỷ lệ hài lòng chung với cơ sở vật chất là thấp nhất 86,75 %.
- Tỷ lệ hài lòng chung của NBNT với dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại Bệnh viện Hoàn Mỹ Bình Phước là 92,27%
- Yếu tố cá nhân có ảnh hưởng đến tỷ lệ hài lòng là số lần nhập viện điều trị trong 12 tháng qua của người bệnh.
- Nghiên cứu khuyến nghị bệnh viện tập trung cải thiện cơ sở vật chất và quan tâm nhiều hơn tới các dịch vụ cho BNNT lần đầu tới khám trong 12 tháng qua.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Y tế (2016). Quyết định số 6858/QĐ-BYT ban hành Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam. .
2. Bộ Y tế (2017). Quyết định số 4969/QĐ-BYT ngày 01/11/2017 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc Ban hành nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2017. .
3. Bộ Y tế (2017). Công văn số 1626 /KCB-QLCL ngày 03/11/2017 Hướng dẫn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2017. .
4. Bùi Công Sự (2017), *Sự hài lòng của bệnh nhân điều trị nội trú và một số yếu tố ảnh hưởng tại Bệnh viện Đa khoa huyện Krông Ana, tỉnh Đắk Lắk năm 2017*, Trường Đại học Y tế công cộng, Hà Nội.
5. Dương Văn Lợi (2016). *Sự hài lòng của người bệnh nội trú tại Trung tâm Y tế huyện Đắk Glei trong tháng 6 năm 2016*. Trường Đại học Y tế công cộng, Hà Nội.
6. Lê Văn Hà (2018). *Mức độ hài lòng của người bệnh nội trú và các yếu tố ảnh hưởng tại BV đa khoa tỉnh Ninh Thuận năm 2018*. Trường Đại học Y tế công cộng, Hà Nội.
7. Trần Thị Mến (2014). *Thực trạng khám chữa bệnh và sự hài lòng của người bệnh ngoại trú tại Bệnh viện Đa khoa Đông Hưng, tỉnh Thái Bình năm 2014*. *Luận văn thạc sỹ quản lý bệnh viện, trường Đại học Y tế công cộng, Hà Nội*.

Satisfaction of inpatient with diagnosis and treatment service and some associated factors in Hoan My Binh Phuoc hospital in 2019

Dang Van Dau¹, Nguyen Duc Thanh², Phung Thanh Hung^{2*}, Le Hoa Khanh³

¹Binh Phuoc Hoan My Hospital

²Hanoi University of Public Health

³Nhan Duc clinic

In health administration, the satisfaction of patients is an important factor that need to be achieved by health facilities. This cross-sectional analytical study aims to fulfill two objectives: (1) To describe the satisfaction among inpatients, and (2) To identify some related factors to the satisfaction of inpatients at Hoan My Binh Phuoc Hospital. The study took place between April and October 2019 on 300 inpatients and used a questionnaire designed by Hoan My Medical Group based on the Ministry of Health's satisfaction form. The research results show that the average satisfaction rate of the medical service at Hoan My Binh Phuoc Hospital is 92.27%. The satisfaction of patients on medical examination and treatment is the highest at 96.55%; followed by satisfaction on the time to use the services in the hospital at 94.62%; the satisfaction rate on service attitude of medical staff is 90.96% and on the facilities is the lowest at 86.75%. The study also found that the number of hospitalizations treated in the past 12 months the associated factor to the satisfaction of patients.

Key words: *satisfaction, inpatient, diagnosis and treatment service.*