

Thực trạng và một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại bệnh viện Bãi Cháy, Quảng Ninh, năm 2022

Đinh Thị Thanh Mai^{1*}, Nguyễn Xuân Tình², Vũ Văn Thái¹, Võ Thị Thanh Hiền¹

¹ Trường Đại học Y Dược Hải Phòng
² Sở Y tế Quảng Ninh

Tác giả liên hệ:

Đinh Thị Thanh Mai
Trường Đại học Y Dược Hải Phòng
Điện thoại: 0904318575
Email: dtthanhmai@hpmu.edu.vn

Thông tin bài đăng

Ngày nhận bài: 22/11/2022
Ngày phản biện: 29/11/2022
Ngày duyệt bài: 27/02/2023

TÓM TẮT

Mục tiêu: Mô tả sự hài lòng và một số yếu tố liên quan về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Bệnh viện Bãi Cháy, Quảng Ninh 2022. **Phương pháp:** Mô tả cắt ngang 400 người bệnh điều trị nội trú tại các khoa lâm sàng bằng bộ câu hỏi phỏng vấn trực tiếp sau khi người bệnh làm xong thủ tục thanh toán ra viện về sự hài lòng với chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh. **Kết quả:** Tỷ lệ người bệnh hài lòng chung về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh của bệnh viện là 74,8%. Nghiên cứu đã tìm thấy mối liên quan giữa các yếu tố đến sự hài lòng của người bệnh như: người bệnh có thu nhập bình quân ≥ 3 triệu/tháng (OR = 8,8; $p < 0,001$); Người bệnh đến khám chữa bệnh 1 lần trong 12 tháng qua (OR = 3,0; $p < 0,001$).

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

Situation and some factors related to the satisfaction of inpatients at Bai Chay Hospital, Quang Ninh, in 2022

ABSTRACT. Objective: Describe the satisfaction and some related factors about the quality of medical examination and treatment services at Bai Chay Hospital, Quang Ninh, 2022. **Method:** Cross-sectional descriptive method 400 inpatient patients in clinical departments with a set of questionnaires directly interviewed after the patient completed the discharge payment procedure about their satisfaction with the quality of medical services. **Results:** The rate of patients who are generally satisfied with the quality of medical examination and treatment services of the hospital is 74.8%. Research has found a correlation between factors to satisfaction of patients such as patients have average income ≥ 3 million VND / month (OR = 8.8; $p < 0,001$); patients who came to medical examination and treatment 1 time in 12 months (OR = 3.0; $p < 0.001$)

Keywords: Patient satisfaction, medical examination and treatment service, inpatient treatment

ĐẶT VẤN ĐỀ

Chất lượng khám chữa bệnh (KCB) tốt thể hiện ở 04 khía cạnh: có hiệu quả, khoa

học, chăm sóc thực hiện theo tiêu chuẩn; thích hợp với người bệnh; an toàn không gây biến chứng; dễ tiếp cận và chấp nhận, ít tốn kém so với cách điều trị khác [1]. Trong các

tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện, sự hài lòng của người bệnh là “thước đo” chất lượng bệnh viện. Người bệnh (NB) sẽ quay trở lại tái khám khi có sự tin tưởng về chất lượng khám chữa bệnh tại bệnh viện (BV), ngược lại khi người bệnh không hài lòng thì điều tất yếu là họ sẽ ít tìm đến cơ sở y tế khi họ bị bệnh [2].

Tại Việt Nam đã có một số nghiên cứu về sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú theo tiêu chí của từng bệnh viện, kết quả đa dạng và phụ thuộc vào yếu tố đánh giá của từng nghiên cứu. Phạm Văn Hậu nghiên cứu tại bệnh viện Quân Y 175 năm 2020 cho thấy sự hài lòng ở mức rất tốt 80,0%, tốt 18,9% [3]. Một số nghiên cứu cho thấy các yếu tố như tuổi, nghề nghiệp, đối tượng không có thẻ bảo hiểm y tế (BHYT), số lần nằm viện, khoảng cách từ nhà đến bệnh viện, tình trạng vay nợ khi điều trị, thời gian nằm điều trị tại bệnh viện liên quan mật thiết đến sự hài lòng của người bệnh [6-8].

Bệnh viện Bãi Cháy là bệnh viện đa khoa tuyến tỉnh, hạng I thực hiện nhiệm vụ chăm sóc, bảo vệ và nâng cao sức khỏe cho người dân trên địa bàn thành phố Hạ Long và người dân của tỉnh Quảng Ninh. Trong những năm qua, với phương châm phục vụ “Sức khỏe của bạn - Trách nhiệm của chúng tôi”, Bệnh viện đã có nhiều biện pháp để nâng cao chất lượng khám chữa bệnh. Sự hài lòng của người bệnh đã và đang là mục tiêu mà bệnh viện hướng tới. Tuy nhiên, từ trước đến nay chưa có một nghiên cứu nào về sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú. Vì vậy, chúng tôi tiến hành nghiên cứu đề tài: “**Thực trạng và một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng về chất lượng khám chữa bệnh của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Bãi Cháy, Quảng Ninh năm 2022**” với 02 mục tiêu sau:

1. *Mô tả sự hài lòng của người bệnh nội trú về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Bệnh viện Bãi Cháy, Quảng Ninh, năm 2022.*

2. *Mô tả một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng với chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh của người bệnh nội trú tại địa điểm nghiên cứu.*

ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP

Đối tượng nghiên cứu: Người bệnh điều trị nội trú tại bệnh viện Bãi Cháy, Quảng Ninh.

Tiêu chuẩn lựa chọn:

Người bệnh từ 18 tuổi trở lên, điều trị tại các khoa lâm sàng trên 3 ngày và sau khi làm xong thủ tục ra viện.

Người bệnh tỉnh táo và đồng ý tham gia nghiên cứu.

Tiêu chuẩn loại trừ:

Người bệnh có rối loạn ý thức, mắc bệnh tâm thần không thể trả lời được câu hỏi phỏng vấn.

Người bệnh là nhân viên bệnh viện hoặc là người nhà nhân viên bệnh viện.

Thời gian nghiên cứu: Từ tháng 01 - 10 năm 2022.

Địa điểm nghiên cứu: 07 khoa điều trị tại Bệnh viện Bãi Cháy, Quảng Ninh

Phương pháp nghiên cứu

Thiết kế nghiên cứu: Phương pháp nghiên cứu mô tả cắt ngang.

Cỡ mẫu và cách chọn mẫu

- Cỡ mẫu: Cỡ mẫu tối thiểu cho nghiên cứu mô tả được tính theo công thức:

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

Trong đó:

n: Cỡ mẫu nghiên cứu tối thiểu.

Z: Hệ số tin cậy phụ thuộc vào ngưỡng xác suất α (chọn $\alpha = 0,05$ với độ tin cậy 95% thì $Z_{1-\alpha/2} = 1,96$).

p: Tỷ lệ người bệnh hài lòng chung về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh. Lấy $p = 0,681$ theo kết quả nghiên cứu trước [4].

d: Mức sai số tuyệt đối chấp nhận (lấy $d = 0,05$).

Tính được cỡ mẫu nghiên cứu tối thiểu là n = 334 người bệnh. Dự kiến 15% người bệnh từ chối tham gia nghiên cứu. Thực tế chúng tôi nghiên cứu trên 400 người bệnh.

- Cách chọn mẫu:

Chọn mẫu ngẫu nhiên. Chọn chủ đích 07 Khoa điều trị nội trú. Dựa trên số người bệnh điều trị nội trú trung bình hàng tháng tại mỗi Khoa và chọn số lượng bệnh nhân ở mỗi khoa tương ứng đưa vào diện nghiên cứu.

Biến số và chỉ số nghiên cứu

Tên biến	Chỉ số/ Định nghĩa	Phân loại	Phương pháp thu thập
Sự hài lòng của người bệnh về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh	- Sự hài lòng về thời gian chờ đợi của người bệnh; - Sự hài lòng của người bệnh về điều trị của bác sĩ - Sự hài lòng của người bệnh về tư vấn và giáo dục sức khỏe - Sự hài lòng của người bệnh về thông tin được cung cấp	Thứ bậc	Phỏng vấn
Một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh	- Nhóm tuổi, giới tính, trình độ học vấn, nghề nghiệp - Số lần đến khám bệnh, thu nhập bình quân hàng tháng, đối tượng khám bệnh có bảo hiểm y tế	Thứ bậc	Các test thống kê

Công cụ và phương pháp thu thập thông tin

Công cụ thu thập thông tin

Bộ câu hỏi phỏng vấn được xây dựng dựa trên mẫu Phiếu khảo sát ý kiến NB nội trú ban hành kèm theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ Y tế [1].

Bộ câu hỏi gồm 5 phương án trả lời dựa theo thang đo Likert: (1) Rất không hài lòng, (2) Không hài lòng, (3) Bình thường, (4) Hài lòng, (5) Rất hài lòng.

Phương pháp thu thập thông tin

Phỏng vấn trực tiếp tại Bệnh viện Bãi Cháy, Quảng Ninh, thời điểm phỏng vấn là sau khi người bệnh làm xong thủ tục thanh toán ra viện.

Tiêu chuẩn đánh giá trong nghiên cứu

Tham khảo hướng dẫn đánh giá của Bộ Y tế (2019): “Hướng dẫn thực hiện và phương pháp khảo sát hài lòng người bệnh, người mẹ và nhân viên y tế ban hành kèm theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/08/2019 của Bộ trưởng Bộ Y tế”

Số liệu thu thập trong nghiên cứu được phân tích và xử lý theo phương pháp thống kê y sinh học và sử dụng phần mềm SPSS 22.0.

Sai số và biện pháp khống chế sai số

Sai số lớn nhất có thể gặp trong nghiên cứu này là người bệnh không dám đưa thông tin thật sẽ làm sai lệch thông tin. Nhằm hạn chế sai số, chúng tôi đã thực hiện các biện pháp sau:

- Thiết kế bộ câu hỏi phỏng vấn rõ ràng, dễ hiểu. Tập huấn kỹ cho điều tra viên để lấy số liệu thống nhất.

- Thực hiện phỏng vấn sau khi người bệnh đã làm xong thủ tục ra viện.

- Giải thích rõ cho người bệnh về mục tiêu nghiên cứu, tính bảo mật, quyền từ chối hoặc dừng tham gia trả lời phỏng vấn, kết quả trả lời của người bệnh tham gia nghiên cứu không ảnh hưởng đến quá trình khám chữa bệnh của người bệnh tại bệnh viện.

- Giám sát quá trình thu thập số liệu nghiên cứu

Đạo đức nghiên cứu

Nghiên cứu được thông qua hội đồng Khoa học của Trường Đại học Y Dược Hải Phòng. Nghiên cứu thực hiện với sự đồng ý của lãnh đạo bệnh viện Bãi Cháy tỉnh Quảng Ninh. Đối tượng tham gia nghiên cứu được giải thích rõ về mục đích, nội dung nghiên cứu và có quyền từ chối tham gia nghiên cứu.

Thông tin thu thập được bảo mật, chỉ sử dụng cho mục đích nghiên cứu. Kết quả thu được từ nghiên cứu sẽ được cung cấp cho bệnh viện Bãi Cháy tỉnh Quảng Ninh và là cơ sở khoa học để bệnh viện đưa ra các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ y tế.

KẾT QUẢ

Thực trạng hài lòng của người bệnh nội trú về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Bệnh viện Bãi Cháy, Quảng Ninh, năm 2022.

Bảng 3.1. Phân bố người bệnh theo thu nhập; thẻ bảo hiểm y tế và số lần khám bệnh

Chỉ số	Số lượng (n)	Tỷ lệ (%)
Thu nhập bình quân/tháng	< 3 triệu	84
	≥ 3 triệu	316
Bảo hiểm y tế	Có thẻ BHYT	288
	Không có thẻ BHYT	112
Số lần khám bệnh trong 12 tháng qua	1 lần	283
	≥ 2 lần	117
Tổng	400	100,0

Nhận xét: 79,0% người bệnh có thu nhập bình quân < 3 triệu/tháng; 21,0% người bệnh có thu nhập ≥ 3 triệu/tháng; có 72,0% người bệnh có thẻ Bảo hiểm y tế; người bệnh đi khám bệnh 1 lần/ 12 tháng chiếm tỷ lệ 70,7%.

Bảng 3.2: Mức độ hài lòng của người bệnh về thời gian tiếp cận điều dưỡng

Khoa điều trị	Mức độ hài lòng (n = 400)				
	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5
Khoa Nội tổng hợp (n = 65)	0	0	1 (1,5)	10 (15,4)	54 (83,1)
Khoa Nội hô hấp (n = 50)	1 (2,0)	1 (2,0)	0	8 (16,0)	40 (80,0)
Khoa Y học cổ truyền (n = 65)	0	0	0	13 (20,0)	52 (80,0)
Khoa Ngoại tổng hợp (n = 65)	0	0	1 (1,5)	9 (13,9)	55 (84,6)
Khoa Chấn thương - Chính hình (n = 44)	0	0	0	10 (22,7)	34 (77,3)
Khoa Ung bướu 2 (n = 77)	0	0	6 (6,8)	22 (28,6)	49 (63,6)
Khoa Tai Mũi Họng (n = 34)	0	0	0	5 (14,7)	29 (85,3)
Chung	1 (0,2)	1 (0,2)	8 (2,0)	77 (19,3)	313 (78,3)

Nhận xét: 97,6% (mức 4, 5) người bệnh hài lòng về thời gian tiếp cận chăm sóc của điều dưỡng.

Bảng 3.3. Mức độ hài lòng của người bệnh về thời gian chờ bác sĩ khám bệnh

Khoa điều trị	Mức độ hài lòng (n = 400)				
	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5
Khoa Nội tổng hợp (n = 65)	0	0	3 (4,6)	28 (43,1)	34 (52,3)
Khoa Nội hô hấp (n = 50)	1 (2,0)	1 (2,0)	0	8 (16,0)	40 (80,0)
Khoa Y học cổ truyền (n = 65)	0	0	3 (4,6)	37 (56,9)	25 (38,5)
Khoa Ngoại tổng hợp (n = 65)	0	0	5 (7,7)	33 (50,8)	27 (41,5)
Khoa Chấn thương - Chính hình (n = 44)	0	0	0	20 (45,5)	24 (54,5)
Khoa Ung bướu 2 (n = 77)	0	0	11 (14,3)	44 (57,1)	22 (28,6)
Khoa Tai Mũi Họng (n = 34)	0	0	1 (2,9)	5 (14,7)	28 (82,4)
Chung	1 (0,2)	1 (0,2)	23 (5,8)	175 (43,8)	200 (50,0)

Nhận xét: Tỷ lệ người bệnh hài lòng về thời gian chờ bác sĩ khám bệnh là 93,8% (mức 4, 5).

Bảng 3.4. Mức độ hài lòng của người bệnh về thời gian chờ làm các xét nghiệm

Khoa điều trị	Mức độ hài lòng (n = 400)				
	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5
Khoa Nội tổng hợp (n = 65)	0	0	12 (18,5)	25 (38,4)	28 (43,1)
Khoa Nội hô hấp (n = 50)	0	1 (2,0)	7 (14,0)	18 (36,0)	24 (48,0)
Khoa Y học cổ truyền (n = 65)	0	0	19 (29,2)	36 (55,4)	10 (15,4)
Khoa Ngoại tổng hợp (n = 65)	0	0	26 (40,0)	32 (49,2)	7 (10,8)
Khoa Chấn thương - Chính hình (n = 44)	0	0	8 (18,2)	24 (54,5)	12 (27,3)
Khoa Ung bướu 2 (n = 77)	0	0	23 (29,9)	47 (61,0)	7 (9,1)
Khoa Tai Mũi Họng (n = 34)	0	0	4 (11,8)	17 (50,0)	13 (38,2)
Chung	0	1 (0,2)	99 (24,8)	199 (49,8)	101 (25,2)

Nhận xét: Tỷ lệ người bệnh hài lòng về thời gian chờ đợi làm các xét nghiệm là 75,0% (mức 4, 5); tỷ lệ người bệnh không hài lòng về thời gian chờ đợi làm các xét nghiệm là 25,0% (mức 2, 3).

Bảng 3.5. Mức độ hài lòng của người bệnh về kết quả chẩn đoán của bác sĩ

Khoa điều trị	Mức độ hài lòng (n = 400)				
	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5
Khoa Nội tổng hợp (n = 65)	0	0	1 (1,5)	9 (13,8)	55 (84,6)
Khoa Nội hô hấp (n = 50)	0	0	0	6 (12,0)	44 (88,0)
Khoa Y học cổ truyền (n = 65)	0	0	0	24 (36,9)	41 (63,1)
Khoa Ngoại tổng hợp (n = 65)	0	0	2 (3,1)	24 (36,9)	39 (60,0)
Khoa Chấn thương - Chính hình (n = 44)	0	0	0	5 (11,4)	39 (88,6)
Khoa Ung bướu 2 (n = 77)	0	0	3 (3,9)	24 (31,2)	50 (64,9)
Khoa Tai Mũi Họng (n = 34)	0	0	0	1 (2,9)	33 (97,1)

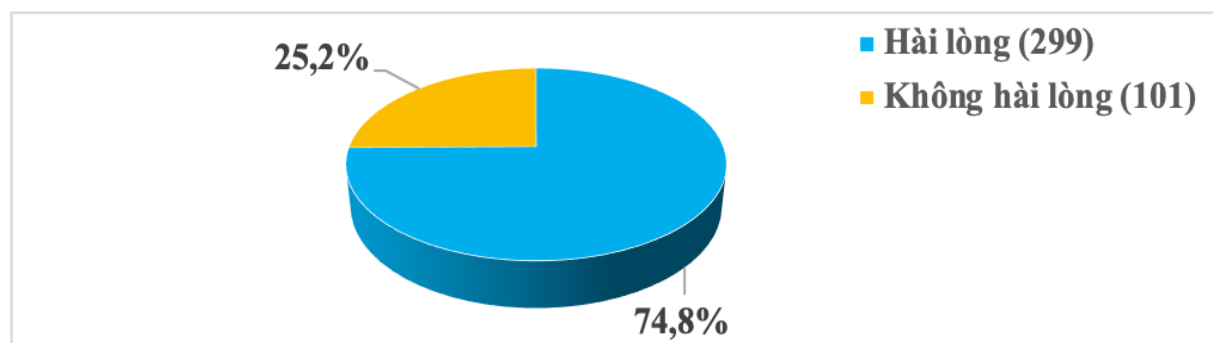
Chung	0	0	6 (1,5)	93 (23,2)	301 (75,3)
--------------	----------	----------	----------------	------------------	-------------------

Nhận xét: 98,5% người bệnh hài lòng về kết quả chẩn đoán của bác sĩ (mức 4, 5).

Bảng 3.6. Mức độ hài lòng của người bệnh về hướng dẫn phòng bệnh

Khoa điều trị	Mức độ hài lòng (n = 400)				
	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5
Khoa Nội tổng hợp (n = 65)	0	0	3 (4,6)	13 (20,0)	49 (75,4)
Khoa Nội hô hấp (n = 50)	0	0	0	12 (24,0)	38 (76,0)
Khoa Y học cổ truyền (n = 65)	0	0	0	30 (46,2)	35 (53,8)
Khoa Ngoại tổng hợp (n = 65)	0	0	2 (3,1)	33 (50,8)	30 (46,2)
Khoa Chấn thương - Chính hình (n = 44)	0	0	3 (6,8)	14 (31,8)	27 (61,4)
Khoa Ung bướu 2 (n = 77)	0	0	7 (9,1)	20 (26,0)	50 (64,9)
Khoa Tai Mũi Họng (n = 34)	0	0	1 (2,9)	6 (17,6)	27 (79,4)
Chung	0	0	16 (4,0)	128 (32,0)	256 (64,0)

Nhận xét: 96,0% người bệnh hài lòng về hướng dẫn phòng bệnh của nhân viên y tế (mức 4, 5); 4,0 % người bệnh không hài lòng (mức 3).



Hình 3.1. Tỷ lệ hài lòng chung về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh (n = 400)

Nhận xét: 74,8% người bệnh hài lòng toàn diện về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh của bệnh viện, 25,2% người bệnh không hài lòng. Một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh của người bệnh nội trú tại địa điểm nghiên cứu.

Bảng 3.7. Mối liên quan giữa sự hài lòng và mức thu nhập của người bệnh

Kết quả / Thu nhập	Không hài lòng	Hài lòng	Tổng SL (%)	OR 95%CI	P
	SL (%)	SL (%)			
≥ 3 triệu	97 (30,7)	219 (69,3)	316 (79,0)	8,8	< 0,001
< 3 triệu	4 (4,8)	80 (95,2)	84 (21,0)	3,2 - 24,9	
Tổng	101 (25,2)	299 (74,8)	400 (100)		

Nhận xét: Người bệnh có thu nhập bình quân ≥ 3 triệu có xu hướng không hài lòng với dịch vụ khám chữa bệnh cao gấp 8,8 lần, với $p < 0,001$.

Bảng 3.8. Mối liên quan giữa sự hài lòng và đối tượng khám bệnh

Kết quả BHYT	Không hài lòng	Hài lòng	Tổng	OR 95%CI	P
	SL (%)	SL (%)	SL (%)		
Có	71 (24,7)	217 (75,3)	288 (72,0)	0,9 0,5 - 1,5	0,659
Không	30 (26,8)	82 (73,2)	112 (28,0)		
Tổng	101 (25,2)	299 (74,8)	400 (100)		

Nhận xét: Không có mối liên quan giữa sự hài lòng với chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh và đối tượng khám bệnh có/không có thẻ BHYT ($p > 0,05$).

Bảng 3.9. Mối liên quan giữa sự hài lòng và số lần khám chữa bệnh trong 12 tháng qua

Kết quả Số lần	Không hài lòng	Hài lòng	Tổng	OR 95%CI	P
	SL (%)	SL (%)	SL (%)		
1 lần	86 (30,4)	197 (69,6)	283 (70,8)	3,0 1,6 - 5,4	<0,001
≥ 2 lần	15 (12,8)	102 (87,2)	117 (29,2)		
Tổng	101 (25,2)	299 (74,8)	400 (100)		

Nhận xét: Người bệnh đến khám chữa bệnh 1 lần trong 12 tháng qua không hài lòng với chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh cao gấp 3,0 lần so với người bệnh đến khám từ 2 lần trở lên 12 tháng qua. Sự khác biệt có ý nghĩa thống kê với $p < 0,001$.

BÀN LUẬN

Thực trạng hài lòng của người bệnh nội trú về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Bệnh viện Bãi Cháy, Quảng Ninh, năm 2022.

Nghiên cứu tiến hành trên 400 NB đang điều trị nội trú tại các khoa lâm sàng của BV Bãi Cháy, tỉnh Quảng Ninh tỷ lệ người bệnh đến BV khám 1 lần trong 12 tháng qua là 70,7%; khám bệnh ≥ 2 lần trong 12 tháng qua là 29,3%. Tỷ lệ người bệnh có thẻ BHYT là 72,0%; không có thẻ bảo hiểm y tế là 28,0%. Kết quả này cho thấy người dân ngày càng tin tưởng vào lợi ích của BHYT mang lại và điều này cũng có thể lý giải là do hiện nay độ bao phủ của thẻ bảo hiểm y tế ngày càng gia tăng nên lượng người bệnh có thẻ BHYT đến nằm viện ngày một nhiều. Nghiên cứu này tương đồng với báo cáo của Hồ Ngọc Thái tại bệnh viện Đa khoa Diên Châu, Nghệ An năm 2020 [5]

Kết quả nghiên cứu của chúng tôi cao hơn thông báo của tác giả Lê Minh Điều (2016) tại BV An Phú, tỉnh An Giang, tỷ lệ người bệnh tham gia BHYT là 65,5% [6], thấp hơn nghiên cứu của của Võ Thị Ngọc Quý (2019) tại Trung tâm Y tế huyện Tân Hồng, Đồng Tháp là 94,5% người bệnh có thẻ BHYT [7].

Một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh của người bệnh nội trú tại địa điểm nghiên cứu

Mối liên quan giữa thu nhập bình quân hàng tháng với sự hài lòng của người bệnh: Kết quả nghiên cứu của chúng tôi phù hợp với các tác giả [6], [8]. Điều này được giải thích là do người bệnh có thu nhập thấp khi đến cơ sở y tế họ thường không có yêu cầu cao về các dịch vụ, họ thường chỉ mong muốn sớm khỏi bệnh để về nhà, họ cũng không có những yêu cầu cao về các dịch vụ đi kèm trong bệnh viện như cảnh quan, trang thiết

bị... do vậy tỷ lệ hài lòng cao hơn ở nhóm có thu nhập dưới 3 triệu đồng/tháng.

Mối liên quan giữa đối tượng khám bệnh có thể bảo hiểm y tế và sự hài lòng của người bệnh: Kết quả cho thấy không có mối liên quan giữa sự hài lòng với chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh và đối tượng khám bệnh có/không có thẻ BHYT ($p > 0,05$).

Mối liên quan giữa số lần đến khám bệnh trong 12 tháng qua với sự hài lòng của

người bệnh: người bệnh đến khám chữa bệnh 1 lần trong 12 tháng qua có xu hướng không hài lòng với chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh cao gấp 3,0 lần so với người bệnh đến khám từ 2 lần trở lên 12 tháng qua ($p < 0,001$). Theo báo cáo của Hồ Việt Lê Duyên (2016) tại BV Đa khoa huyện Lâm Hà, Lâm Đồng tỷ lệ này là 5,06 lần [10].

KẾT LUẬN

Sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú về chất lượng dịch vụ y tế tại Bệnh viện Bãi Cháy, Quảng Ninh năm 2022

Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh là 74,8%. Trong đó tiếp cận điều dưỡng, bác sỹ khám bệnh lần lượt là 97,6% và 93,8%; chờ làm xét nghiệm là 75,0%; 98,5% người bệnh hài lòng về kết quả chẩn đoán của bác sỹ; 96,0% người bệnh hài lòng về hướng dẫn phòng bệnh.

Một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú về chất lượng dịch vụ y tế tại Bệnh viện Bãi Cháy, Quảng Ninh năm 2022

Có mối liên quan đến sự hài lòng của người bệnh về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại bệnh viện: người bệnh có thu nhập bình quân ≥ 3 triệu/tháng ($OR = 8,8$; $p < 0,001$); người bệnh đến khám chữa bệnh 1 lần trong 12 tháng qua ($OR = 3,0$; $p < 0,001$).

KIẾN NGHỊ

Thường xuyên học tập bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp ứng xử với người bệnh, đặc biệt là nhân viên y tế tại 03 Khoa có tỷ lệ hài lòng $< 80\%$ là Khoa Ngoại tổng hợp, Khoa Y học cổ truyền, Khoa Ung bướu 2

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Hướng dẫn thực hiện và phương pháp khảo sát hài lòng người bệnh, người mẹ và nhân viên y tế ban hành kèm theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/08/2019 của Bộ trưởng Bộ Y tế.
2. Huỳnh Công Ai, Hồ Thị Trúc Mai, Lê Thị Ngọc Hiệu và cộng sự. Mức độ hài lòng của bệnh nhân nội trú đối với công tác chăm sóc sức khỏe tại Bệnh viện Phong - Da liễu Trung ương Quy Hòa, năm 2014. Tạp chí Y học dự phòng. 2019,29 (6), tr. 135 - 142.
3. Phạm Văn Hậu, Lê Cẩm Tiên, Trần Việt Hoàng. Sự hài lòng của người bệnh về chất lượng dịch vụ y tế tại Khoa Y học cổ truyền, Bệnh viện Quân y 175, năm 2020. Tạp chí Y học dự phòng 2021. 31 (2), tr. 83 - 88.
4. Huỳnh Công Ai, Hồ Thị Trúc Mai, Lê Thị Ngọc Hiệu và cộng sự. Mức độ hài lòng của bệnh nhân nội trú đối với công tác chăm sóc sức khỏe tại Bệnh viện Phong - Da liễu Trung ương Quy Hòa, năm 2014. Tạp chí Y học dự phòng 2019. 29 (6), tr. 135 - 142.
5. Hồ Ngọc Thái. Thực trạng và một số yếu tố liên quan sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Đa khoa Diên Châu, Nghệ An năm 2020. Luận văn Bác sỹ chuyên khoa II, Chuyên ngành Quản lý Y tế năm 2020, Trường Đại học Y Dược Hải Phòng.
6. Lê Minh Điều. Đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh nội trú và một số yếu tố liên quan tại Bệnh viện Đa khoa huyện An Phú, tỉnh An Giang năm

2016. Luận văn Thạc sĩ Quản lý bệnh viện, Trường Đại học Y tế công cộng.
7. Võ Thị Ngọc Quý. Đánh giá sự hài lòng của người bệnh nội trú và một số yếu tố ảnh hưởng tại Trung tâm Y tế huyện Tân Hồng, tỉnh Đồng Tháp năm 2019. Luận văn Thạc sĩ Quản lý bệnh viện, Trường Đại học Y tế công cộng, Hà Nội.
 8. Cáp Minh Đức, Phạm Thanh Hải, Lưu Vũ Dũng. Một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Trung tâm Y tế huyện Nghĩa Đàn, tỉnh Nghệ An năm 2020. Tạp chí Y học dự phòng 2022, 32 (1), tr. 311 - 317.
 9. Phạm Thị Thu Hà, Đánh giá sự hài lòng của người bệnh nội trú về chất lượng dịch vụ khám và điều trị tại Bệnh viện Phụ Sản Hải Phòng năm 2014. Luận văn Thạc sĩ Y tế công cộng, Trường Đại học Y Dược Hải Phòng.
 10. Hồ Viết Lê Duyên. Thực trạng và một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh nội trú tại Bệnh viện Đa khoa huyện Lâm Hà, tỉnh Lâm Đồng năm 2016. Luận văn Thạc sĩ Quản lý bệnh viện, Trường Đại học Y tế công cộng.