

KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH ĐẾN KHÁM TẠI KHOA KHÁM BỆNH BỆNH VIỆN TRUNG ƯƠNG HUẾ

Trần Thăng¹, Nguyễn Phúc Vinh Phát¹,
Lê Thị Nhân¹ và cộng sự

TÓM TẮT

Mục tiêu: Đánh giá sự hài lòng của người bệnh ngoại trú về dịch vụ khám chữa bệnh tại khoa Khám bệnh Bệnh viện Trung ương Huế.

Đối tượng và phương pháp nghiên cứu: 156 bệnh nhân đến khám bệnh tại khoa khám bệnh Bệnh viện Trung ương Huế từ tháng 4/2012 đến tháng 6/2012. Nghiên cứu thống kê mô tả, cắt ngang. Số liệu xử lý bằng phần mềm thống kê SPSS for Windows 16.0.

Kết quả: Nhóm nghiên cứu gồm 63 nam, 93 nữ, tuổi từ 14 đến 85, tuổi trung bình là 43,12, có BHYT chiếm 83,3%, đến khám lần đầu 50,6%. Tỷ lệ hài lòng đối với hướng dẫn viên là 91,7%, hài lòng đối với điều dưỡng là 95,1%, hài lòng đối với bác sĩ là 91,8%. Hài lòng và chấp nhận được đối với thời gian chờ khám bệnh là 96,8%. Hài lòng và chấp nhận được đối với thời gian chờ kết quả xét nghiệm ngoại trú khoa Khám bệnh (trung bình 26,57 phút) là 92,1%, hài lòng và chấp nhận được đối với thời gian chờ kết quả của các khoa xét nghiệm khác là 84,0%.

Kết luận: Tỷ lệ hài lòng đối với cơ sở hạ tầng khám bệnh là 91,4%, hài lòng về kết quả khám tại khoa Khám bệnh là 97,4%.

ABSTRACT

ASSESSMENT OF PATIENT' SATISFACTION AT THE OUTPATIENT DEPARTMENT OF HUE CENTRAL HOSPITAL

Tran Thang¹, Nguyen Phuc Vinh Phat¹,
Le Thi Nhan¹ et al

Study objective: To evaluate outpatient' satisfaction in medical examination and treatment services at the Outpatient Department (OPD) of Hue Central Hospital.

Methods: Cross sectional descriptive statistics of 156 patients from April to June, 2012.

Results: The study included the median age was 43.12 years with a range of 14 to 85 years old, 63 male and 93 femal patients. A total of 91.7% of the respondents were satisfied with guider, 95.1% of the respondents were satisfied with nurse, 91.8% of the respondents were satisfied with doctor, 96,8% of the respondents found that the time required for consulting the doctor was convenient for them, time taken for the outpatient investigations was satisfactory in 92.1% of the respondents (average time: 26.57 minutes), time taken for the inpatient investigations was satisfactory in 84.0% of the respondents.

Conclusions: The overall patient satisfaction level with infrastructures of OPD was 91,4% and with the consulting services at OPD was 97.4%.

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Chất lượng dịch vụ là một yêu cầu chính đáng của xã hội và là mục tiêu luôn hướng tới của ngành

y tế. Một trong những yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ là sự hài lòng của người bệnh, trong đó mức độ hài lòng phụ thuộc nhiều vào yếu tố hiệu quả của dịch vụ, vào thái độ của nhân viên y tế và thời gian chờ đợi của người bệnh.

1. Khoa Khám bệnh, BVTW Huế

Bệnh viện Trung ương Huế

Tại bệnh viện Bạch Mai sau khi chỉnh trang mặt bằng, ứng dụng công nghệ thông tin, hẹn giờ khám chữa bệnh... thì ý kiến thể hiện sự hài lòng qua hòm thư góp ý tăng lên rõ rệt so với trước lên tới trên 70%. Từ những lý do trên chúng tôi tiến hành khảo sát với mục tiêu: *Đánh giá sự hài lòng của người bệnh ngoại trú về dịch vụ khám chữa bệnh tại khoa Khám bệnh, Bệnh viện Trung ương Huế.*

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu: - Là những bệnh nhân đến khám và điều trị ngoại trú tại khoa Khám bệnh Bệnh viện Trung ương Huế có hoặc không có bảo hiểm y tế từ 23/4/2012 đến 6/6/2012.

- Đồng ý tự nguyện tham gia vào nghiên cứu và đủ năng lực để trả lời các câu hỏi.

2.2. Phương pháp nghiên cứu: Thống kê mô tả, cắt ngang.

2.2.1. Công cụ nghiên cứu: Phiếu khảo sát với bộ câu hỏi soạn sẵn để đánh giá sự hài lòng của người bệnh.

2.2.2. Thu thập số liệu: Tổ chức tập huấn cho nhóm khảo sát. Phát phiếu khảo sát.

3.2. Đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh

Bảng 2. Đánh giá của bệnh nhân về cơ sở hạ tầng khám bệnh

Nội dung	n (%)				
	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
Sắp xếp chỗ ngồi đợi	56 (35,9%)	94 (60,3%)	6 (3,8%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)
Tình trạng vệ sinh sạch sẽ	59 (37,8%)	87 (55,8%)	10 (6,4%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)
Khu vệ sinh công cộng	50 (32,1%)	87 (55,8%)	18(11,5%)	1(0,6%)	0 (0,0%)
Tờ rơi, thông tin về sức khỏe, báo chí, Tivi	44 (28,3%)	97 (62,2%)	14 (8,9%)	1 (0,6%)	0 (0,0%)
Các bảng, biểu hướng dẫn khám chữa bệnh	48 (30,8%)	95 (60,9%)	12 (7,7%)	1 (0,6%)	0 (0,0%)
Dễ tìm các Phòng khám chuyên khoa ở khoa khám bệnh	45 (28,8%)	94 (60,3%)	16(10,3%)	1 (0,6%)	0 (0,0%)

2.2.3. Phân tích xử lý số liệu: Bằng phần mềm thống kê SPSS 16.0 for Windows.

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ BÀN LUẬN

3.1. Đặc điểm của đối tượng nghiên cứu

Bảng 1. Đặc điểm của đối tượng nghiên cứu

Đặc điểm		n	%
Nghề nghiệp	Cán bộ CNV	33	21,2
	Hưu trí	16	10,3
	Học sinh Sinh viên	16	10,3
	Làm ruộng	19	12,2
	Khác	72	46,2
BHYT	Có	130	83,3
	Không	26	16,7
Khám bệnh	Lần đầu	79	50,6
	Nhiều lần	77	49,4

Bệnh nhân khám có bảo hiểm y tế chiếm 83,3%, không bảo hiểm y tế 16,7%, khám lần đầu 50,6% và khám nhiều lần 49,4%. Kết quả này không chênh lệch nhiều so với nghiên cứu ở Bệnh viện Bạch Mai với bệnh nhân có bảo hiểm y tế là 27%, bệnh nhân vào viện lần đầu là 59,8%.

Bố trí sắp xếp chỗ ngồi đợi được bệnh nhân đánh giá cao nhất với hài lòng và rất hài lòng là 96,2%, tỷ lệ này cao hơn so với Bệnh viện Da liễu thành phố Hồ Chí Minh (84,04%), tuy nhiên thấp hơn Bệnh viện Đại học Y Mangalore Ấn Độ (100%).

Tình trạng vệ sinh khoa Khám bệnh có tỷ lệ hài lòng và rất hài lòng là 93,6%, cao hơn các Bệnh viện Tai Mũi Họng Cần Thơ (89,8%), Bệnh viện Nhi Đồng 2 Thành phố Hồ Chí Minh (85,6%) và thấp hơn Bệnh viện Đại học Y Mangalore Ấn Độ (100%).

Kết quả hài lòng và rất hài lòng về các bảng, biểu hướng dẫn khám chữa bệnh của chúng tôi là 91,7% tương đương tỷ lệ hài lòng của Bệnh viện Tai Mũi

Họng Cần Thơ, và các phương tiện truyền thông, thông tin về sức khỏe là 90,5% cũng cao hơn ở Bệnh viện Da liễu thành phố Hồ Chí Minh (56,68%), tuy nhiên vẫn có 1 bệnh nhân không hài lòng về các phương tiện thông tin sức khỏe (0,6%). Bố trí các phòng khám chuyên khoa ở khoa Khám bệnh dễ tìm thấy và khu vệ sinh công cộng bệnh nhân cũng được đánh giá khá cao với tỷ lệ gần 90%, tỷ lệ này cao hơn ở Bệnh viện Mangalore về dễ tìm các phòng khám chuyên khoa (84%). Đánh giá chung của bệnh nhân về sự hài lòng đối với cơ sở hạ tầng là 91,4%, chỉ có 0,4% bệnh nhân không hài lòng và 8,2% cho là bình thường.

Bảng 3. Đánh giá của bệnh nhân đối với hướng dẫn viên

Nội dung	n (%)				
	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
Thái độ của HDV nơi tiếp đón về thủ tục khám bệnh	61 (39,1%)	85 (54,5%)	10 (6,4%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)
Hướng dẫn của HDV nơi tiếp đón về thủ tục khám bệnh	60 (38,5%)	89 (57,1%)	7 (4,4%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)
Thái độ và hướng dẫn thủ tục khám bệnh của HDV ở phòng khám	49 (31,4%)	85 (54,5%)	21 (13,5%)	1 (0,6%)	0 (0,0%)

Hướng dẫn viên tại nơi tiếp đón bệnh nhân đầu tiên được hài lòng cao, tuy nhiên sự hướng dẫn được đánh giá cao hơn là về thái độ giao tiếp của hướng dẫn viên với tỷ lệ tương ứng là 95,6% và 93,6%. Đối với sự hướng dẫn các thủ tục khám bệnh và thái độ của hướng dẫn viên tại khu phòng khám so với hướng dẫn viên tại nơi tiếp đón thì sự hài lòng thấp hơn (85,9%) và có 1 bệnh nhân không hài lòng (0,6%).

Bảng 4. Đánh giá của bệnh nhân đối với điều dưỡng

Nội dung	n (%)				
	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
Thái độ của điều dưỡng nơi tiếp đón về thủ tục khám bệnh	46 (29,5%)	90 (57,7%)	19 (12,2%)	1 (0,6%)	0 (0,0%)
Hướng dẫn của điều dưỡng nơi tiếp đón về thủ tục khám bệnh	72 (46,2%)	82 (52,6%)	2 (1,2%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)
Thái độ của điều dưỡng tại phòng khám bệnh	74 (47,5%)	79 (50,6%)	3 (1,9%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)
Hướng dẫn thủ tục khám bệnh của điều dưỡng tại phòng khám bệnh	54 (38,3%)	82 (58,2%)	5 (3,5%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)

Bệnh viện Trung ương Huế

Trong đánh giá của bệnh nhân đối với điều dưỡng thì sự hướng dẫn của điều dưỡng nơi tiếp đón được hài lòng cao nhất 98,8%, tiếp đến là thái độ của điều dưỡng tại phòng khám 98,1%, hướng dẫn của điều dưỡng tại phòng khám 96,5%. Các tỷ lệ này cao hơn so với ở

Bệnh viện Tai Mũi Họng Cần Thơ (95,6%), Bệnh viện Da liễu thành phố Hồ Chí Minh (80,78%) và Bệnh viện Mangalore (88%). Thái độ của điều dưỡng tại nơi tiếp đón có sự hài lòng thấp hơn 87,2% và có 1 bệnh nhân không hài lòng (0,6%).

Bảng 5. Đánh giá của bệnh nhân đối với bác sĩ khám bệnh

Nội dung	n (%)				
	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
Thái độ giao tiếp của bác sĩ	48 (31,6%)	91 (59,8%)	13 (8,6%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)
Giải thích của bác sĩ về tình trạng bệnh	53 (35,3%)	79 (52,7%)	16 (10,7%)	2 (1,3%)	0 (0,0%)
Giải thích của bác sĩ về kết quả xét nghiệm	46 (31,0%)	84 (56,8%)	18 (12,2%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)
Kê đơn điều trị của bác sĩ sau khi hoàn tất việc khám bệnh	86 (55,1%)	70 (44,9%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)

Đa số bệnh nhân hài lòng khá cao đối với thái độ giao tiếp của bác sĩ, đối với sự giải thích về tình trạng bệnh và giải thích kết quả xét nghiệm với các tỷ lệ tương ứng là 91,4%, 88,0%, 87,8%, có 2 bệnh nhân không hài lòng bác sĩ giải thích về tình trạng bệnh. Đối với thái độ giao tiếp của bác sĩ, kết quả ở chúng tôi thấp hơn ở Bệnh viện Tai Mũi Họng Cần Thơ (98,5%), tương đương với Bệnh viện Da liễu thành phố Hồ Chí Minh (91,2%) và cao hơn ở Bệnh

viện Mangalore (81%).

Sự hài lòng về giải thích bệnh tật ở chúng tôi (88,0%) ngược lại cao hơn ở Bệnh viện Tai Mũi Họng Cần Thơ (78,5%) và thấp hơn ở Bệnh viện Mangalore (97%). Đặc biệt 100% bệnh nhân hài lòng đối với điều trị kê đơn của bác sĩ sau khi hoàn tất khám bệnh, tỷ lệ này cao hơn hài lòng kê đơn thuốc điều trị ở Bệnh viện Mangalore (83%).

Bảng 6. Đánh giá của bệnh nhân đối với các nhân viên khác

Nội dung	n (%)				
	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
Thái độ và hướng dẫn làm xét nghiệm của kỹ thuật viên ở phòng khám ngoại trú	83 (53,2%)	72 (46,2%)	1 (0,6%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)
Hướng dẫn của điều dưỡng tại các khoa cận lâm sàng (siêu âm, nội soi, xquang, điện tim...)	81 (52,9%)	68 (44,4%)	4 (2,7%)	0 (0,0%)	0(0,0%)
Giao tiếp của nhân viên thu tiền ở phòng khám.	81 (52,9%)	70 (45,8%)	2 (1,3%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)

Đối với nhân viên ở phòng xét nghiệm ngoại trú của phòng khám, bệnh nhân cũng hài lòng cao về thái độ và hướng dẫn của kỹ thuật viên xét nghiệm (99,4%) so với một số bệnh viện khác. Đối với giao tiếp của nhân viên thu tiền tại phòng khám và sự

hướng dẫn của điều dưỡng tại các khoa cận lâm sàng khác cho thấy tỷ lệ hài lòng cao 98,7% và 97,3% so với hài lòng 84% về điều dưỡng cận lâm sàng ở Bệnh viện Mangalore và 76,55% về nhân viên thu tiền ở Bệnh viện Da liễu thành phố Hồ Chí Minh.

Bảng 7. Các khoảng thời gian trong khám bệnh và xét nghiệm

Thời gian	Tần số	Tối thiểu (phút)	Tối đa (phút)	Trung bình (phút)
Làm thủ tục khám bệnh	156	1	60	11,36
Chờ khám bệnh	156	2	99	13,56
Có kết quả xét nghiệm ngoại trú	68	5	131	26,57
Có kết quả xét nghiệm Sinh hóa	76	42	360	97,17
Có kết quả xét nghiệm Huyết học	1	330,00	330,00	330,00
Hoàn tất khám bệnh	156	9	520	173,54

Thời gian làm thủ tục khám bệnh có kết quả trung bình là 11,36 phút, lâu hơn ở bệnh viện Da liễu thành phố Hồ Chí Minh (3-5 phút), thấp hơn ở bệnh viện Mangalore ($12,6 \pm 6,87$ ph) và kết quả thời gian chờ khám bệnh trung bình là 13,56 phút tương đương ở bệnh viện Da liễu thành phố Hồ Chí Minh (10-15 phút), cũng thấp hơn ở bệnh viện Mangalore ($46,5 \pm 20,9$ ph).

Thời gian có kết quả xét nghiệm ngoại trú tại phòng khám trung bình là 26,57%, kết quả xét nghiệm Sinh hóa là 97,17 phút, kết quả xét nghiệm Huyết học chỉ có 1 bệnh nhân làm xét nghiệm HbsAg là 330 phút, so với kết quả xét nghiệm trung bình ở Bệnh viện Mangalore (142,75 ph) thì số liệu của chúng tôi cũng khá phù hợp.

Bảng 8. Đánh giá của bệnh nhân đối với thời gian chờ khám và thời gian chờ xét nghiệm

Thời gian	n (%)			
	Hài lòng	Chấp nhận được	Lâu	Quá lâu
Chờ được bác sỹ khám	96 (61,5%)	55 (35,3%)	5 (3,2%)	0 (0,0%)
Có kết quả xét nghiệm của phòng khám ngoại trú	58 (50,9%)	47 (41,2%)	8 (7,0%)	1(0,9%)
Có kết quả xét nghiệm các khoa cận lâm sàng khác	44 (28,2%)	87 (55,8%)	24 (15,4%)	1 (0,6%)

Thời gian chờ khám, bệnh nhân hài lòng và chấp nhận được là 96,8%, có 5 bệnh nhân ý kiến chờ lâu (3,2%), không có ý kiến chờ quá lâu, so với 73,2% ý kiến cho rằng thời gian chờ khám phù hợp và 26,8% ý kiến lâu và quá lâu ở Bệnh viện Tai Mũi Họng Cần Thơ thì kết quả của chúng tôi cũng khá tốt. Đối với thời gian chờ kết quả xét nghiệm ngoại trú (trung bình 26,57 ph), bệnh nhân hài lòng và chấp

nhận được là 92,1%, có 8 bệnh nhân ý kiến chờ lâu (7,0%) và 1 bệnh nhân ý kiến quá lâu (0,9%), kết quả này hợp lý vì thời gian làm xét nghiệm máu VSS tương đối dài. Đối với thời gian chờ kết quả xét nghiệm của các khoa khác (Sinh hóa, Huyết học), bệnh nhân hài lòng và chấp nhận được là 84%, có 24 bệnh nhân ý kiến chờ lâu (15,4%) và 1 bệnh nhân ý kiến quá lâu (0,6%). Sự hài lòng này tương đối

Bệnh viện Trung ương Huế

thấp so với các đánh giá khác và có 16% ý kiến bệnh nhân chờ lâu và quá lâu cảnh giác lưu ý chúng ta nên xem xét cải tiến quy trình xét nghiệm để có kết quả nhanh hơn.

Bảng 9. Đánh giá chung của bệnh nhân đối với kết quả khám bệnh (n=156)

Ý kiến bệnh nhân	n	%
Rất hài lòng	41	26,3
Hài lòng	111	71,1
Chưa hài lòng	4	2,6

Đa số bệnh nhân hài lòng cao về kết quả khám tại khoa Khám bệnh với tỷ lệ là 97,4%, tuy nhiên

vẫn còn có 4 bệnh nhân chưa hài lòng chiếm tỷ lệ 2,6%.

IV. KẾT LUẬN

- Tỷ lệ hài lòng đối với cơ sở hạ tầng khám bệnh là 91,4%; với hướng dẫn viên là 91,7%; với điều dưỡng là 95,1%; với bác sỹ là 91,8%.

- Tỷ lệ hài lòng và chấp nhận được đối với thời gian chờ khám bệnh là 96,8%; với thời gian chờ kết quả xét nghiệm ngoại trú tại khoa Khám bệnh (trung bình 26,57 phút) là 92,1%; với thời gian chờ kết quả của các khoa xét nghiệm khác là 84%.

- Bệnh nhân hài lòng cao về kết quả khám tại khoa Khám bệnh với tỷ lệ là 97,4%.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Phạm Trí Dũng và cs (2011), "Nghiên cứu sự hài lòng của người bệnh ngoại trú về dịch vụ khám chữa bệnh tại khoa Khám bệnh của 3 Bệnh viện hạng III" *Tạp chí Y học thực hành*, 75, tr.23-29.
2. Phòng Điều dưỡng Bệnh viện Bạch Mai (2009), "Khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú tại Bệnh viện Bạch Mai năm 2008", *Nghiên cứu khoa học, Thông tin Điều dưỡng, Hội Điều dưỡng Việt Nam*, 36, tr.28-34.
3. Phạm Thị Ngọc Mai và cs (2010), "Khảo sát sự hài lòng của thân nhân bệnh nhi tại khoa Nội Tổng hợp Bệnh viện Nhi Đồng 2 năm 2010", *Nghiên cứu khoa học Điều dưỡng*.
4. Lê Thành Tài và cs (2008), "Khảo sát mức độ hài lòng của bệnh nhân nội trú tại Bệnh viện Tai Mũi Họng Cần Thơ 2008", *Y học Thành phố Hồ Chí Minh*, 4, tr.78-82.
5. Vũ Hồng Thái và cs (2006), "Sự hài lòng của người đến khám bệnh, một khảo sát cắt ngang tại Bệnh viện Da Liễu thành phố Hồ Chí Minh năm 2006"
7. Fekadu Assefa et al (2011), "Assessment of Clients' Satisfaction with health service deliveries at Jimma University Specialized Hospital", *Ethiopian Journal of Health Science*, 21(2), pp.101-109.
8. Lemessa Oljira et al (2001), "Satisfaction with outpatient health services at Jimma Hospital, South West Ethiopia", *Ethiop. J. Health Dev*, 15(3), pp.179-184.
9. KS Prasanna, MA Bashith, S Sucharitha (2009), "Consumer satisfaction about hospital services: A study from the outpatient department of a private medical college hospital at Mangalore", *Indian J Community Med*; 34, pp.156-9.