

## KHẢO SÁT THỜI GIAN CHỜ KHÁM VÀ SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH TẠI KHOA KHÁM BỆNH, BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH KON TUM

Lê Thị Loan<sup>1</sup>, Nguyễn Thị Nga<sup>1</sup>, Lê Thị Thúy Vân<sup>1</sup>,  
Huỳnh Thị Lan Hương<sup>1</sup>, Võ Thanh Hùng<sup>1</sup>

### TÓM TẮT

Chỉ số hài lòng người bệnh được nhiều cơ sở khám, chữa bệnh trên thế giới sử dụng để hoạch định chiến lược xây dựng thương hiệu và gia tăng năng lực cạnh tranh. Thời gian chờ là một trong những chỉ số hài lòng người bệnh mà nhiều cơ sở khám chữa bệnh quan tâm. **Mục tiêu:** Đánh giá thời gian chờ khám và mức độ hài lòng của người bệnh tại khoa Khám bệnh, Bệnh viện Đa khoa tỉnh Kontum. **Đối tượng và phương pháp nghiên cứu:** thực hiện phương pháp nghiên cứu mô tả cắt ngang trên tất cả người bệnh đến khám tại khoa Khám bệnh, Bệnh viện đa khoa tỉnh Kontum vào tháng 11 năm 2016. Đánh giá sự hài lòng theo thang điểm Likert. **Kết quả:** Thời gian chờ khám của người bệnh đến khám và làm các kỹ thuật cận lâm sàng đều đạt so với tiêu chuẩn, tuy nhiên khám và thực hiện 3 kỹ thuật trở lên có nhiều hơn so với tiêu chuẩn là 15.1 phút. Mức độ hài lòng chung của người bệnh là 3,69; mức độ hài lòng của người bệnh đối với nhân viên y tế là 3,7; về thời gian chờ là 3,69; với môi trường bệnh viện là 3,64. **Kết luận:** Tăng cường kỹ năng giao tiếp, thái độ ứng xử đúng mực khi cung cấp dịch vụ, xây dựng quy trình khám bệnh hợp lý khoa học, giảm thời gian chờ khám bệnh, là việc làm cần thiết nhằm cải thiện sự hài lòng của người bệnh.

**Từ khóa:** sự hài lòng của người bệnh, thời gian chờ đợi

### ABSTRACT

#### EVALUATE PATIENTS IS WAITING TIME AND SATISFACTION AT THE EXAMINATION DEPARTMENT, KONTUM GENERAL HOSPITAL

Le Thi Loan<sup>1</sup>, Nguyen Thi Nga<sup>1</sup>, Le Thi Thuy Van<sup>1</sup>,  
Huynh Thi Lan Huong<sup>1</sup>, Vo Thanh Hung<sup>1</sup>

The patients satisfaction index is used by many clinics in the world to branding strategies and increase competitiveness. The waiting time is one of the patient satisfaction indicators that many clinics are interested in. **Objectives:** Evaluate patients's waiting time and satisfaction at the Examination department, Kontum General hospital. **Subjects and Methods:** A cross-sectional, descriptive study on all patients who were examined at the Examination department, Kontum General hospital in November 2016. Satisfaction was evaluated by Likert scale. **Results:** Comparing the standard criteria, patients's waiting time for clinical examination and laboratory work was well. However, the time of examination and performance of three or more techniques was more than the standard 15.1 minutes. The overall satisfaction level was 3.69; the patient satisfaction level for medical staffs was 3.7; for the waiting time was 3.69; for the hospital environment

1. Bệnh viện Đa khoa tỉnh Kon Tum

- Ngày nhận bài (received): 8/5/2017; Ngày phản biện (revised): 14/5/2017;  
- Ngày đăng bài (Accepted): 15/6/2017  
- Người phản hồi (Corresponding author): Lê Thị Loan  
- Email: leloan63@gmail.com

was 3.64. **Conclusions:** To improve the patient satisfaction, we need to enhance the communication skills, attitudes and behaviors when providing services, develop a scientific examination procedure, reduce waiting time for medical examinations.

**Key words:** Patient satisfaction, waiting time

### I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong những năm gần đây, hài lòng người bệnh (HLNB) là mục tiêu hàng đầu của tất cả các cơ sở điều trị, đặc biệt là các bệnh viện công lập và tư nhân trên toàn quốc, khi mà yếu tố chất lượng ngày được quan tâm cải thiện; trong đó, thời gian chờ khám là yếu tố tác động được nhận thấy dễ dàng nhất để làm hài lòng hoặc không hài lòng người bệnh khi đến khám tại các phòng khám của các bệnh viện [5]. Nhằm tìm hiểu và phát hiện những vấn đề cần cải tiến, chúng tôi tiến hành thực hiện nghiên cứu này nhằm mục tiêu: Đánh giá thời gian chờ khám và mức độ hài lòng của người bệnh tại khoa Khám bệnh, Bệnh viện Đa khoa tỉnh Kontum.

### II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

**2.1. Đối tượng nghiên cứu:** Toàn bộ người bệnh đến khám tại khoa Khám bệnh trong tháng 11 năm 2016 tại Bệnh viện đa khoa tỉnh Kon Tum.

**2.2. Phương pháp nghiên cứu:** Nghiên cứu mô tả cắt ngang

**Cỡ mẫu:** công thức tính Cỡ mẫu  $N = C / ES^2$

$N = 7,85 / (5/37)^2 = 436$ . Dự kiến có 10% người tham gia trả lời câu hỏi sau đó có thể từ chối tham gia NC; cộng thêm 10%, cỡ mẫu sẽ là 480.

**Phương pháp tiến hành:** Chọn mẫu ngẫu nhiên, sử dụng bảng câu hỏi soạn sẵn để người bệnh tham gia nghiên cứu, trả lời đầy đủ bảng câu hỏi một cách tự nguyện - họ có thể ngưng tham gia trả lời các câu hỏi ở bất kỳ thời điểm nào.

**Nội dung và biến số nghiên cứu chính:**

- Đặc điểm nhân khẩu BN đến khám bệnh: tuổi; giới; dân tộc; nơi ở; nghề nghiệp.
- Thời gian chờ khám.
- Các mức hài lòng người bệnh (HLNB) chung và riêng đối với từng nhóm yếu tố:
  - + HLNB với thời gian chờ;
  - + HLNB đối với NVYT khi cung ứng dịch vụ;
  - + HLNB với môi trường của bệnh viện.

### III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

#### 3.1. Thời gian chờ khám trung bình của BN tại khoa Khám bệnh

Bảng 1. Bảng so sánh thời gian chờ khám bệnh của Bệnh viện đa khoa Kon Tum

| Nội dung                              | Thời gian chờ khám theo QĐ 1313/QĐ- BYT (phút) | Thời gian chờ khám của Bệnh viện (phút) | Độ lệch chuẩn |
|---------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------|
| Thời gian chờ khám lâm sàng đơn thuần | < 2 giờ (120 ph)                               | 48,18                                   | 28,62         |
| Thời gian chờ khám lâm sàng + 01 KT   | < 3 giờ (180 ph)                               | 104,2                                   | 52,55         |
| Thời gian chờ khám lâm sàng + 02 KT   | < 3,5 giờ (210ph)                              | 170,08                                  | 74,42         |
| Thời gian chờ khám lâm sàng + ≥ 03 KT | < 4 giờ (240ph)                                | 255,1                                   | 115,4         |

Thời gian chờ trung bình đối với người bệnh khám đơn thuần là 48,18 phút; khám lâm sàng + 1 kỹ thuật (KT) là 104,2 phút; khám lâm sàng + 2 kỹ thuật là 170,08 phút và khám lâm sàng + 3 kỹ thuật trở lên là 255,1 phút.

### 3.2. Các yếu tố liên quan và mức độ hài lòng của người bệnh

Bảng 2. Các nhóm yếu tố liên quan và mức độ hài lòng người bệnh

| Nội dung              | Rất không hài lòng (%) | Không hài lòng (%) | Bình thường (%) | Hài lòng (%) | Rất hài lòng (%) |
|-----------------------|------------------------|--------------------|-----------------|--------------|------------------|
| Thời gian chờ         | 0,57                   | 4,41               | 30,14           | 54,22        | 10,66            |
| Thái độ của nhân viên | 0,72                   | 3,25               | 25,7            | 55,47        | 11,86            |
| Môi trường bệnh       | 1,45                   | 5,05               | 33,4            | 47,51        | 12,59            |

Về thời gian chờ đăng ký, khám và làm các dịch vụ cận lâm sàng có tỷ lệ hài lòng và rất hài lòng là (64,88%) tỷ lệ rất không hài lòng là 0,57% và có 4,41% không hài lòng.

Hài lòng người đối với NVYT khi cung cấp các dịch vụ có tỷ lệ hài lòng và rất hài lòng tương đối cao (67,33%). Bên cạnh đó tỷ lệ có ý kiến rất không hài lòng là 0,72% và ý kiến không hài lòng là 3,25%.

Hài lòng với môi trường bệnh viện có điểm trung bình thấp nhất (3,64) trong đó tỷ lệ không hài lòng và rất không hài lòng còn chiếm tỷ lệ cao (6,5%).

## IV. BÀN LUẬN

### 4.1. Thời gian chờ khám trung bình của Bệnh viện đa khoa tỉnh Kon Tum

Thời gian chờ khám (chờ khám đơn thuần, khám lâm sàng + 1 kỹ thuật; khám lâm sàng + 2 kỹ thuật) đều đạt so với thời gian chờ khám theo Quyết định số 1313/QĐ-BYT của Bộ Y tế [1]. Riêng chờ khám lâm sàng + 3 kỹ thuật chưa đạt, có thể giải thích là do đặc điểm của mẫu trong đợt khảo sát có 16,7% bệnh nhi khám và thực hiện 3 kỹ thuật trở lên, bệnh nhi thường làm các kỹ thuật mất nhiều thời gian thực hiện hơn. Song đây cũng là yếu tố để chúng tôi xem xét và cải thiện.

Thời gian trung bình chờ khám của người bệnh trong nghiên cứu của chúng tôi là 145 phút, kết quả này tương đương với tác giả Trần Hoa Vân khi khảo sát thời gian chờ khám của bệnh nhân có BHYT tại khoa khám bệnh, Bệnh viện đa khoa Tiền Giang là từ 135 đến 251 phút [4].

Trong nghiên cứu của chúng tôi, thời gian trung

bình chờ khám đơn thuần là 48,18 phút, kết quả này thấp hơn khi so với nghiên cứu của tác giả Trần Thị Quỳnh Hương tại Bệnh viện đa khoa Thống Nhất năm 2014 (thời gian chờ khám là: 1giờ 87= 61,27 phút) [2].

### 4.2. Đánh giá mức độ HNLN của các BN khi đến khám tại BV đa khoa tỉnh Kon Tum

Điểm trung bình của hài lòng chung của người bệnh đến khám tại các phòng khám Bệnh viện đa khoa tỉnh Kon Tum là 3,69

Mức hài lòng này cũng tương đương so với nghiên cứu về thời gian chờ đợi để thực hiện các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại bệnh viện trường Đại học Tây Nguyên cũng có điểm số trên 3,5/5 (theo nghiên cứu của Nguyễn Mạnh Tuyển và cộng sự tại Bệnh viện trường đại học Tây Nguyên năm 2012) [3].

### 4.3. Các nhóm yếu tố liên quan và mức độ hài lòng người bệnh

Thời gian chờ đợi của người bệnh trong nghiên cứu của chúng tôi tương đương với tiêu chuẩn của Bộ Y tế [1], tuy nhiên mức độ hài lòng của người bệnh vẫn ở mức bình thường, điều này chứng tỏ mong đợi của người bệnh có thời gian chờ khám, làm các kỹ thuật cận lâm sàng cần nhanh chóng hơn nữa, bởi tâm lý của người bệnh khi đến khám là được gặp thầy thuốc giỏi và được khám bệnh ngay.

Về thời gian chờ đăng ký, khám và làm các dịch vụ cận lâm sàng có 0,57% rất không hài lòng và có 4,41% không hài lòng, để đáp ứng mong đợi của người bệnh cần có giải pháp cải thiện giảm thời gian

## Bệnh viện Trung ương Huế

chờ khám đặc biệt là thời gian chờ đợi là thủ tục đăng ký khám bệnh.

Hài lòng của người bệnh đối với NVYT khi cung cấp các dịch vụ có tỷ lệ hài lòng và rất hài lòng là (67,33%) tỷ lệ này thấp hơn so với nghiên cứu của Nguyễn Mạnh Tuyền và cộng sự tại bệnh viện trường Đại học Tây Nguyên năm 2012 (72,5% - 92,8%) [3], có thể do sự khác biệt trong công cụ khảo sát (bộ câu hỏi), tuy nhiên đây cũng là một vấn đề để chúng ta quan tâm cải tiến.

Hài lòng với môi trường (sự tiện nghi) bệnh viện, có tỷ lệ hài lòng (60,10%) tương đương so với nghiên cứu của Nguyễn Mạnh Tuyền và cộng sự tại Bệnh viện trường Đại học Tây Nguyên năm 2012 với sự hài lòng về cơ sở vật chất và trang thiết bị

phục vụ khám chữa bệnh của người bệnh chiếm từ 62,9% - 88,0% [3].

Trong các nhóm yếu tố, tuy mức độ hài lòng không có sự chênh lệch cao tuy nhiên sự hài lòng người bệnh về yếu tố môi trường bệnh viện có điểm trung bình thấp nhất (3,64) trong đó tỷ lệ không hài lòng và rất không hài lòng còn chiếm tỷ lệ cao (6,5%).

## V. KẾT LUẬN

Tăng cường kỹ năng giao tiếp, thái độ ứng xử đúng mực khi cung cấp dịch vụ, xây dựng quy trình khám bệnh hợp lý khoa học, giảm thời gian chờ khám bệnh, là việc làm cần thiết nhằm cải thiện sự hài lòng của người bệnh.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Y tế (2013), Quyết định số 1313/QĐ – BYT về việc “Hướng dẫn Quy trình khám bệnh tại khoa khám bệnh của bệnh viện”.
2. Trần Thị Quỳnh Hương, Đỗ Minh Quang và cộng sự (2014). “Khảo sát thời gian và chi phí khám bệnh của bệnh nhân bảo hiểm y tế tại Bệnh viện Thống Nhất Đồng Nai năm 2014”. *Kỷ yếu khoa học kỹ thuật Bệnh viện Đa khoa Thống Nhất năm 2014*.
3. Nguyễn Mạnh Tuyền, Đào Mai Luyến (2012). “Mức độ hài lòng của người bệnh tại Bệnh viện Trường đại học Tây Nguyên năm 2012”. *Kỷ yếu Hội nghị khoa học Viện - Trường Tây Nguyên - Khánh Hòa lần thứ IX*; tr.37- 41.
4. Trần Hoa Vân. “Khảo sát thời gian chờ khám bệnh của bệnh nhân bảo hiểm y tế tại khoa khám bệnh Bệnh viện Đa khoa Tiền Giang”, *Tạp chí Y học thực hành*, 3, tr. 25-28..
5. Ogunfowokan O, Mora, M. Time (2012), “Expectation and satisfaction: Patients’ experience at National Hospital Abuja, Nigeria”, *Afr J Prm Health Care Fam Med.*; 4(1), Art. #398, 6 pp. <http://dx.doi.org/10.4102/phcfm.v4i1.398>