

KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ TẠI BỆNH VIỆN TRUNG ƯƠNG HUẾ - CƠ SỞ 2

Hoàng Thị Minh Thu¹, Đặng Duy Quang¹, Nguyễn Thanh Xuân¹,
Nguyễn Thị Thắm¹, Nguyễn Hoàng Phú Bình¹

TÓM TẮT

Hài lòng người bệnh (NB) được xem là thành phần quan trọng để đo lường kết quả và chất lượng dịch vụ y tế. **Mục tiêu:** khảo sát sự hài lòng và một số yếu tố liên quan của NB điều trị nội trú tại Bệnh viện Trung ương Huế - Cơ sở 2 năm 2017. **Phương pháp và đối tượng nghiên cứu:** Mô tả cắt ngang; NB và người nhà NB được phỏng vấn bằng bộ câu hỏi xây dựng dựa trên bộ câu hỏi của Bộ Y tế. **Kết quả:** tỷ lệ hài lòng chung là 86,0%; hài lòng về nhân viên chiếm từ 90,0% đến 98%; hài lòng về cung cấp nước uống, sinh hoạt chỉ 67,3%; hài lòng về giữ bí mật riêng tư tại bệnh phòng là 69,3%; hài lòng về cung cấp dịch vụ của căng-tin là 69%. Hài lòng chung liên quan các nhóm tuổi, nghề nghiệp, trình độ của NB, NNNB; liên quan đến khoa mà NB nằm điều trị và lựa chọn về nhu cầu sử dụng dịch vụ trong lần tiếp theo.

Từ khóa: Hài lòng, người bệnh nội trú.

ABSTRACT

SURVEY ON INPATIENTS SATISFACTION AT HUE CENTRAL HOSPITAL – BRANCH 2

Hoang Thi Minh Thu¹, Dang Duy Quang¹, Nguyen Thanh Xuan¹,
Nguyen Thi Tham¹, Nguyen Hoang Phu Binh¹

Patient satisfaction is considered to be an important component in measuring outcomes and quality of health services. **Objectives:** to survey the satisfaction and some related factors of inpatients at Hue Central Hospital – Branch 2 in 2017. **Subject and Methods:** Cross-sectional descriptive study on 300 inpatients and their relatives were interviewed by a questionnaire designed basing on the Ministry of Health questionnaire. **Results:** The rate of overall satisfaction was 86.0%; the rate of medical staff satisfaction ranged from 90.0% to 98%; satisfaction of water supply for drinking and washing was only 67.3%; satisfaction of private space at patient room was 69.3%; satisfaction of service supply in canteen was 69.0%. Overall satisfaction was related to age groups, career, academic level of patient, patient's family and the departments where the patients were treated, it also related to the need that the patients and their relatives choose for the next time.

Key words: Satisfaction, inpatients.

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Hài lòng NB từ lâu được xem là thành phần quan trọng để đo lường kết quả và chất lượng dịch

vụ y tế. Hiện nay, với sự phát triển mạnh mẽ của ngành y tế, chất lượng chăm sóc khách hàng tại các Bệnh viện ngày càng được nâng cao, tinh thần phục

1. Bệnh viện Trung ương Huế- cơ sở 2

- Ngày nhận bài (Received): 21/4/2017; Ngày phản biện (Revised): 14/5/2017;
- Ngày đăng bài (Accepted): 15/6/2017
- Người phản hồi (Corresponding author): Hoàng Thị Minh Thu
- Email: minhthudkth@gmail.com;

Bệnh viện Trung ương Huế

vụ cũng ngày càng được quan tâm, và việc đáp ứng nhu cầu, mong muốn của khách hàng được coi là một trong những nhiệm vụ quan trọng của toàn thể cán bộ nhân viên y tế [3].

Việc tiếp nhận Bệnh viện Đa khoa tỉnh thành cơ sở 2 của Bệnh viện Trung ương Huế đã giúp nơi này có những bước tiến nhảy vọt. Từ 100 NB nội trú, hiện nay đã lên đến 500 lượt điều trị mỗi ngày, nhiều kỹ thuật cao đã được áp dụng và triển khai rộng rãi, lượng bệnh chuyển lên tuyến trên cũng giảm thiểu đáng kể,... Có được thành quả như vậy, bên cạnh thương hiệu sẵn có lâu năm của Bệnh viện Trung ương Huế, là sự chỉ đạo sâu sát của Ban Giám đốc, sự đầu tư về cơ sở vật chất, con người cũng như sự cố gắng của mỗi một cán bộ, nhân viên Bệnh viện. Tuy nhiên, để đáp ứng được nhu cầu chăm sóc sức khỏe ngày càng phong phú, đa dạng như hiện nay cũng như muốn nâng cao chất lượng phục vụ, việc khảo sát sự hài lòng của NB là rất cần thiết nhằm thu thập các ý kiến từ NB và từ đó có sự điều chỉnh, cải thiện để Bệnh viện ngày càng tốt hơn, có thương hiệu, tạo niềm tin và thu hút NB đến khám chữa bệnh ngày càng đông hơn.

Mục tiêu nghiên cứu:

1. Xác định tỷ lệ hài lòng NB, người nhà người bệnh (NNNB) nội trú đối với dịch vụ tại Bệnh viện Trung ương Huế - Cơ sở 2 năm 2017.
2. Tìm hiểu một số yếu tố liên quan đến hài lòng

NB, NNNB nội trú đối với dịch vụ tại Bệnh viện Trung ương Huế - Cơ sở 2.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu

NB hoặc NNNB đang điều trị nội trú từ 3 ngày trở lên tại các khoa lâm sàng Bệnh viện TW Huế - Cơ sở 2 trong thời gian nghiên cứu từ tháng 3/2017 đến tháng 5/2017, ≥ 18 tuổi, có thể hiểu, trả lời được các câu hỏi và đồng ý tham gia nghiên cứu.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

- Thiết kế nghiên cứu: Mô tả cắt ngang.
- Cách chọn mẫu: áp dụng công thức:

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

- Chúng tôi chọn:

+ Độ tin cậy $\alpha = 0,05 \Rightarrow Z_{(1-\alpha/2)} = 1,96$

+ Tỷ lệ bệnh nhân hài lòng $p = 0,756$ (75,6%) theo nghiên cứu của tác giả Nguyễn Hoài Phong [3].

+ Cỡ mẫu tính được: $n = 283 \Rightarrow$ Mẫu chọn là 300 NB, NNNB. Chọn NB nằm viện từ 3 ngày trở lên theo tỷ lệ NB tại các khoa.

- Thu thập thông tin: Phỏng vấn theo bộ câu hỏi được xây dựng dựa trên Phiếu khảo sát ý kiến người bệnh nội trú của Bộ Y tế [1].

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ BÀN LUẬN

3.1. Hài lòng của người bệnh về công tác phục vụ của Bệnh viện

Bảng 3.1. Tỷ lệ hài lòng của NB về khả năng tiếp cận dịch vụ

Tiêu chí	Các đặc điểm khảo sát	Hài lòng (%)	Không hài lòng (%)
Khả năng tiếp cận dịch vụ	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	86,6	13,4
	Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.	91,7	8,3
	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	89,6	10,4
	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	93,0	7,0
	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	88,7	11,3

Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.	91,6	10,4
	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.	83,3	16,7
	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.	85,3	14,7
	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao...	85,0	15,0
	Được công khai và cập nhật thông tin về sử dụng thuốc và chi phí điều trị.	87,6	12,4
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB	Buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ như quạt, tủ đầu giường, đèn,	89,3	10,7
	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt.	87,7	12,3
	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	83,3	16,7
	Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.	81,3	18,7
	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.	78,7	21,3
	Được cung cấp đầy đủ nước uống, nước sinh hoạt.	67,3	32,7
	Được bảo đảm quyền riêng tư như có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng phòng nam hoặc nữ.	69,3	30,7
	Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.	69,0	31,0
	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	93,3	6,7

Khi đánh giá về khả năng tiếp cận dịch vụ, chúng tôi ghi nhận: tỷ lệ hài lòng dao động từ 86,6% đến 93%. Tuy nhiên, vẫn còn 13,4% NB chưa hài lòng với các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn; 11,3% chưa hài lòng về việc hỏi và gọi được NVYT khi cần thiết; 10,4% chưa hài lòng khi được hỏi các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm.

Về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị, nghiên cứu của chúng tôi đã cho thấy: tỷ lệ hài lòng dao động từ 83,3% đến 91,6%. Có 16,7% NB chưa hài lòng khi được hỏi về việc được phổ biến nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện; 15% chưa hài lòng khi được hỏi về việc được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu

làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao...

Tỷ lệ NB chưa hài lòng về việc cung cấp đủ nước uống, nước sinh hoạt là 32,7%; về phục vụ của căng-tin là 31,0%; về đảm bảo quyền riêng tư là 30,7% và về cung cấp quần áo sạch sẽ là 21,3%; Tỷ lệ hài lòng về các mục khác dao động từ 81,3% đến 93,3%. Kết quả này cao hơn nhiều so với tỷ lệ hài lòng chung về cơ sở vật chất tại Bệnh viện Đa khoa Bình Định năm 2013 trong nghiên cứu của Nguyễn Thị Tuyết Nhung (51,1%) [2].

Như vậy, bệnh viện cần: Cung cấp nước uống tại các khoa; sắp xếp, bố trí bệnh phòng để đảm bảo quyền riêng tư cho NB; đảm bảo việc trang cấp quần áo, đồ vải sạch; có ý kiến để căng-tin phục vụ tốt hơn.

3.2. Mức độ hài lòng của NB về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

Bảng 3.2. Mức độ hài lòng của NB về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn

Đối tượng	Các đặc điểm khảo sát	Hài lòng (%)	Không hài lòng (%)
Bác sĩ	Xung hô thích hợp với bệnh nhân và thân nhân	95,7	4,3
	Có ánh mắt, cử chỉ, thái độ giao tiếp đúng mực	95,3	4,7
	Trang phục chỉnh tề (quần áo, tóc, bảng tên,...)	98,0	2,0
	Khám kỹ lưỡng	92,0	8,0
	Hướng dẫn việc tuân thủ điều trị (ăn uống, tập luyện, sử dụng thuốc,...)	91,7	8,3
	Sẵn sàng giải đáp thắc mắc của bệnh nhân và thân nhân	94,0	6,0
	Bác sĩ giải thích dễ hiểu	92,4	7,6
	Sự quan tâm, động viên của bác sĩ đối với bệnh nhân	94,0	6,0
	Không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng	95,0	5,0
Điều dưỡng	Xung hô thích hợp với bệnh nhân và thân nhân	95,3	4,7
	Có ánh mắt, cử chỉ, thái độ giao tiếp đúng mực	94,4	5,6
	Trang phục chỉnh tề (quần áo, tóc, bảng tên,...)	96,7	3,3
	Chăm sóc kỹ lưỡng, nhẹ nhàng, tận tình.	94,7	5,3
	Hướng dẫn cho bệnh nhân cách chăm sóc sức khỏe trong quá trình nằm viện (ăn uống, vận động, vệ sinh, cách theo dõi bệnh,...)	90,0	10,0
	Sẵn sàng giải đáp thắc mắc của bệnh nhân và thân nhân	91,7	9,3
	Điều dưỡng giải thích dễ hiểu	96,7	3,3
	Động viên, an ủi bệnh nhân và thân nhân	93,0	7,0
	Không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng	94,7	5,3
Nhân viên khác	Xung hô thích hợp với bệnh nhân và thân nhân	97,0	3,0
	Trang phục chỉnh tề (quần áo, tóc, bảng tên,...)	93,6	6,3
	Thái độ, cử chỉ giao tiếp đúng mực	92,7	7,3
	Sẵn sàng giải đáp thắc mắc của bệnh nhân và thân nhân	95,0	5,0
	Không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng	97,0	3,0

Tỷ lệ hài lòng đối với bác sĩ, cao nhất là 98,0%, thấp nhất là 91,7%. Kết quả này cao hơn nhiều so với hài lòng chung về công tác điều trị của bác sĩ trong nghiên cứu của Nguyễn Hoài Phong là 69,9% [3], và cao hơn nghiên cứu Lê Hoàng Sơn là 91% [4].

Trong nghiên cứu của chúng tôi, tỷ lệ hài lòng

đối với điều dưỡng, cao nhất là 96,7%; thấp nhất là 90,0%. Tỷ lệ này cao hơn so với tỷ lệ của một số nghiên cứu như: Nguyễn Hoài Phong là 76% [3], Lê Hoàng Sơn là 90,08% [4].

Khi khảo sát trên đối tượng là nhân viên khác, chúng tôi thu nhận được: tỷ lệ hài lòng đối với nhân viên cao nhất là 97%, thấp nhất là 92,7%.

Như vậy, đa số NB, NNNB hài lòng về công tác phục vụ của đội ngũ NVYT. Điều này chứng tỏ NVYT rất chú ý đến công tác chăm sóc, điều trị lấy người bệnh làm trung tâm.

3.3. Tỷ lệ hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ

Bảng 3.3. Tỷ lệ hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ

Các đặc điểm khảo sát	Hài lòng (%)	Không hài lòng (%)
Cấp phát thuốc đầy đủ, chất lượng (không cần mua thêm thuốc ở ngoài)	94,0	6,0
Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, chất lượng, hiện đại	86,0	14,0
Kết quả điều trị đã đáp ứng được nguyện vọng	85,3	14,7
Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	84,4	15,6
Thời gian chờ đợi để được thăm khám, làm thủ tục	85,3	4,7
Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	83,4	16,6

Tỷ lệ hài lòng dao động từ 83,4% đến 94,0%. Tỷ lệ này nhìn chung cao hơn so với tỷ lệ trong nghiên cứu của Nguyễn Thị Tuyết Nhung là 63,6% [2].

Bảng 3.4. Tỷ lệ hài lòng chung của NB, NNNB về bệnh viện

Mức độ hài lòng	n	%
Hài lòng	258	86
Không hài lòng	42	14
Tổng	300	100

Theo kết quả từ bảng 3.8 cho thấy NB hài lòng về các công tác phục vụ chung của bệnh viện chiếm tỷ lệ 86%. Tỷ lệ này cao hơn so với một số nghiên cứu: Nghiên cứu của Nguyễn Thị Tuyết Nhung là 48% [2], nghiên cứu của Nguyễn Hoài Phong là 75,6% [3], nghiên cứu của Lê Thành Tài là 81,5% [5] và thấp hơn nghiên cứu của Lê Hoàng Sơn là 92,2% [4].

Bảng 3.5. Lựa chọn của NB nếu có nhu cầu sử dụng lại dịch vụ y tế

Lựa chọn	n	%
Có thể quay lại	46	15,3
Chắc chắn quay lại	254	84,7
Tổng	300	100

NB lựa chọn chắc chắn quay lại điều trị chiếm tỷ lệ cao nhất là 84,7%, có thể quay lại chiếm 15,3%.

3.4. Mối liên quan giữa hài lòng chung với một số yếu tố

Bảng 3.6. Liên quan giữa sự hài lòng chung với đặc điểm chung của người bệnh

Các yếu tố liên quan		Hài lòng (n)	Không hài lòng (n)	P
Nhóm tuổi	18-29	53	10	0,001
	30-59	113	25	
	≥ 60	92	07	
Giới	Nam	107	22	0,414
	Nữ	151	20	

Bệnh viện Trung ương Huế

Nghề nghiệp	Già, Hưu trí	93	07	0,001
	Cán bộ CVC	11	06	
	Công nhân	50	21	
	Nông dân	63	06	
	HS-SV	11	00	
	Khác	30	02	
Trình độ học vấn	Không biết chữ	12	00	0,007
	Cấp 1	63	07	
	Cấp 2	95	13	
	Cấp 3	70	14	
	TH-CD-ĐH	18	08	
BHYT	Có	251	38	0,061
	Không	07	04	
Hình thức đến BV điều trị đợt này	Tự đến	193	27	0,527
	Không khỏi đến chữa lại	04	02	
	Đến chữa tiếp theo lịch hẹn	18	01	
	Do chuyển tuyến	43	12	

Chúng tôi nhận thấy sự hài lòng của người bệnh liên quan với nhóm tuổi, nghề nghiệp, trình độ học vấn của NB, NNNB.

Bảng 3.7. Liên quan giữa sự hài lòng chung của NB với khoa điều trị

Khoa	Hài lòng		Không hài lòng		p
	n	%	n	%	
Truyền nhiễm	09	100	00	0,0	0,001
Lao	05	83,3	01	6,7	
LK M-RHM-TMH	12	85,7	02	14,3	
Nội A	54	93,1	04	6,9	
Nội B	44	78,6	12	21,4	
PHCN	13	81,3	03	19,7	
Ngoại CT	28	80,0	07	20,0	
Ngoại TH	37	92,5	03	5,0	
Nhi	17	85,0	03	5,0	
Sản	22	88,0	03	12,0	
HSCC	10	90,9	01	9,1	
YHCT	10	100,0	00	0,0	

Sự hài lòng chung của người bệnh có liên quan với khoa điều trị với $p = 0,000 < p = 0,05$. Tỷ lệ hài lòng chung ở khoa YHCT, Truyền nhiễm đạt 100%, thấp nhất là khoa Nội B (Nội TM-T-TN-CXK) là 78,6%.

Như vậy, bệnh viện cần phát triển đồng bộ tất cả các lĩnh vực và đồng đều giữa các khoa. Cần nhắc nhở, tăng cường hoạt động kiểm tra, giám sát tại các khoa có tỷ lệ hài lòng chưa cao.

Bảng 3.8. Liên quan giữa sự hài lòng chung của NB với sự lựa chọn của NB, NNNB về nhu cầu sử dụng dịch vụ

Lựa chọn	Hài lòng (n)	Không hài lòng (n)	p
Có thể quay lại	34	12	0,001
Chắc chắn quay lại	224	30	
Tổng	258	42	

Sự hài lòng chung của người bệnh có liên quan với sự lựa chọn của NB, NNNB về nhu cầu sử dụng dịch vụ với $p = 0,000 < p = 0,05$. Như vậy, tỷ lệ lựa chọn “chắc chắn quay lại” tỷ lệ thuận với tỷ lệ hài lòng chung của NB.

IV. KẾT LUẬN

- Tỷ lệ hài lòng chung trong nghiên cứu này tương đối cao (86,0%).
- Tỷ lệ hài lòng NVYT (bác sĩ, điều dưỡng, nhân viên phục vụ khác) cao, cao nhất là 98%, thấp nhất là 90,0%.
- Vẫn còn 13,4% NB chưa hài lòng với các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn; 11,3% chưa hài lòng về việc hỏi và

gọi được NVYT khi cần thiết; 10,4% chưa hài lòng khi được hỏi các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm.

- Về cơ sở vật chất: Tỷ lệ NB chưa hài lòng về việc cung cấp đủ nước uống, nước sinh hoạt là 32,7%; về phục vụ của căng-tin là 31,0%; về đảm bảo quyền riêng tư là 30,7% và về cung cấp quần áo sạch sẽ là 21,3%.

- Sự hài lòng chung của NB, NNNB có liên quan đến các nhóm tuổi, trình độ, nghề nghiệp.

- Tỷ lệ hài lòng chung của NB đối với khoa YHCT, khoa Truyền nhiễm là 100%, thấp nhất là khoa Nội TM-T-TN-CXK (78,6%). Sự khác biệt này có ý nghĩa thống kê với $p < 0,05$.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Cục quản lý khám chữa bệnh – Bộ Y tế (2016), Phiếu khảo sát hài lòng người bệnh nội trú – Mẫu số 1.
2. Nguyễn Thị Tuyết Nhung (2013), Khảo sát sự hài lòng của người bệnh và thân nhân người bệnh nội trú về chất lượng dịch vụ y tế tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Bình Định, Hội nghị Khoa học Điều dưỡng toàn quốc lần thứ VI, Nam Định, 2014, Hội trường 6 – C23.
3. Nguyễn Hoài Phong (2013), *Sự hài lòng của bệnh nhân điều trị nội trú tại Bệnh viện Đa khoa Trung ương Cần Thơ*, Luận văn Thạc sĩ y học, 2013, Trường Đại học Y dược Thành phố Hồ Chí Minh.
4. Lê Hoàng Sơn (2010), *Sự hài lòng của bệnh nhân nội trú tại bệnh viện y học cổ truyền thành phố Hồ Chí Minh*, Luận án tốt nghiệp BS CKII, 2010, Trường Đại học Y dược Thành phố Hồ Chí Minh.
5. Lê Thành Tài và Cộng sự (2008), Khảo sát mức độ hài lòng của bệnh nhân nội trú tại Bệnh viện Tai Mũi Họng Cần Thơ năm 2008, *Tạp chí Y học TP Hồ Chí Minh*, Chuyên đề Y tế công cộng & Y học dự phòng, 12(4), tr. 78 – 82.