



# Đánh giá sự hài lòng của người bệnh tại Bệnh viện huyện Đan Phượng Thành phố Hà Nội năm 2021

ASSESSMENT OF PATIENTS SATISFACTION AT DAN PHUONG  
DISTRICT HOSPITAL IN HANOI IN 2021

Đoàn Quang Huy, Nguyễn Đình Vũ

Học viện Y Dược học cổ truyền Việt Nam

Bệnh viện huyện Đan Phượng thành phố Hà Nội

## TÓM TẮT

**Mục tiêu:** Đánh giá sự hài lòng của người bệnh tại Bệnh viện Huyện Đan Phượng năm 2021.

**Đối tượng và phương pháp:** Nghiên cứu mô tả cắt ngang được thực hiện trên 880 người bệnh và người nhà người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Huyện Đan Phượng năm 2021. Thời gian nghiên cứu từ tháng 03/2021 đến tháng 09/2021.

**Kết quả:** Mức độ hài lòng chung của người bệnh về công tác khám chữa bệnh rất hài lòng và hài lòng chiếm 97,04%, cụ thể: hài lòng về thời gian chờ đợi của người bệnh để được chăm sóc và điều trị (>90%); hài lòng của người bệnh đối với giao tiếp và tương tác với nhân viên y tế (>98,8%); hài lòng của người bệnh về thủ tục hành chính (>96%); hài lòng về cung cấp thông tin cho người bệnh (>99,5%).

**Kết luận:** Hầu hết người bệnh hài lòng về công tác khám chữa bệnh của bệnh viện.

**Từ khóa:** Sự hài lòng của người bệnh, khám chữa bệnh, Bệnh viện Huyện Đan Phượng.

## SUMMARY

**Objective:** Assess patient satisfaction at Dan Phuong District Hospital in 2021.

**Subjects and methods:** A cross-sectional descriptive study was carried out on 880 patients and their families inpatient treatment at Dan Phuong District Hospital in 2021. Study period from March 2021 to October/ 2021.

**Results:** The overall satisfaction level of patients about the medical examination and treatment is very satisfied and satisfied accounted for 97.04%, specifically: Satisfied with the patient's waiting time

Ngày nhận bài: 23/7/2021

Ngày phản biện: 29/7/2021

Ngày chấp nhận đăng: 16/8/2021



for care and treatment. >90%); patient satisfaction with communication and interaction with medical staff (>98.8%); patient satisfaction about administrative procedures (>96%); satisfied about providing information to patients (>99.5%).

**Conclusion:** Most of the patients are satisfied with the medical examination and treatment of the hospital.

**Keywords:** Patient satisfaction, medical examination and treatment, Dan Phuong District Hospital.

## **ĐẶT VẤN ĐỀ**

Sự hài lòng của người bệnh (NB) là một thái độ hướng tới một trải nghiệm về chăm sóc sức khỏe. Khái niệm này nhấn mạnh đến khía cạnh tâm lý của NB, mà điều này phụ thuộc vào tâm trạng NB tại thời điểm điều tra. Sự hài lòng của NB được xem là phần không thể thiếu của chất lượng chăm sóc sức khỏe (CSSK)[8].

Sự hài lòng của NB là “tài sản” và “thước đo” để đánh giá chất lượng dịch vụ y tế của bệnh viện. Vì vậy chỉ số hài lòng của NB là tiêu chí dùng để đo lường sự đáp ứng của các cơ sở y tế đối với những mong đợi của NB về các dịch vụ y tế. Sự kém hài lòng của NB có quan hệ nhân quả với khiếu kiện và là nguyên nhân thúc đẩy ý định khiếu kiện. Nói cách khác sự hài lòng của NB là thước đo cao nhất của chất lượng hoạt động của các cơ sở y tế chứ không phải những hình thức tôn vinh nào khác[2],[5].

Nhiều kết quả thu được từ các nghiên cứu về sự hài lòng của NB cho thấy nhu cầu hành vi của NB bị ảnh hưởng trực tiếp từ tình trạng sức khỏe của họ. NB được tôn trọng và được tham gia vào các quyết định trong quá trình điều trị thì có mức hài lòng cao hơn so với việc chỉ tuân theo y lệnh của thầy thuốc [6]. Nghiên cứu của Nguyễn Thị Phi Linh (2002) khảo sát trên 533 người bệnh nội trú nhằm xác định các yếu tố liên quan đến sự hài lòng của NB nội trú về chất lượng CSSK tại Bệnh viện Trung tâm Đại học Nancy (Pháp) cho thấy nam giới có xu hướng hài lòng hơn nữ giới [8].

Tại Việt Nam cũng đã có những nghiên cứu đánh giá sự hài lòng của NB nhằm đánh giá chất lượng dịch vụ y tế tại một số bệnh viện. Phùng Văn Tân (2016), nghiên cứu sự hài lòng của NB về công tác khám chữa bệnh tại Bệnh viện Đa khoa Sơn Tây (Hà Nội) [2], NB hài lòng chung về dịch vụ bệnh viện chiếm tỷ lệ 91,5%, không hài lòng về các mặt như thời gian chờ đợi lâu, thủ tục nhập viện và xuất viện chậm, khám bệnh nhanh, sơ sài, hướng dẫn người bệnh chưa rõ ràng...

Bệnh viện Huyện Đan Phượng là bệnh viện chuyên khoa thuộc Sở Y tế Thành phố Hà Nội. Bệnh viện đang nỗ lực về mọi mặt để hướng tới sự hài lòng của NB. Tuy nhiên, cho tới nay chưa có nghiên cứu nào đánh giá thực tế mức độ hài lòng của NB về các hoạt động dịch vụ của bệnh viện. Do đó, để có các số liệu, bằng chứng nhằm giúp bệnh viện thực thi hiệu quả “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”, chúng tôi tiến hành nghiên cứu này với mục tiêu: đánh giá sự hài lòng của người bệnh tại Bệnh viện Huyện Đan Phượng năm 2021. Kết quả nghiên cứu sẽ góp phần giúp nâng cao hiệu quả hoạt động của Bệnh viện nói riêng và công tác chăm sóc và bảo vệ sức khỏe nhân dân nói chung.

## **ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU**

### **\*Đối tượng nghiên cứu.**

Người bệnh, người nhà người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Huyện Đan Phượng năm 2021.

### **\* Tiêu chuẩn lựa chọn:**



- Người bệnh, người nhà người bệnh đang điều trị nội trú tại Bệnh viện Huyện Đan Phượng trong khoảng thời gian nghiên cứu.

- Đối tượng nghiên cứu đồng ý tham gia nghiên cứu và đủ khả năng tham gia nghiên cứu.

**\* Tiêu chuẩn loại trừ:**

- Không phải là người bệnh hoặc không phải người nhà người bệnh đang điều trị nội trú tại bệnh viện.

- Không đồng ý tham gia nghiên cứu và không có khả năng tham gia nghiên cứu.

**\*Địa điểm và thời gian:**

Nghiên cứu được tiến hành từ tháng 3/2021 đến tháng 09/2021 tại Bệnh viện đa khoa Huyện Đan Phượng.

**\*Phương pháp nghiên cứu.**

**+Thiết kế nghiên cứu:**

Nghiên cứu mô tả cắt ngang.

**Cỡ mẫu và phương pháp chọn mẫu:**

**\* Cỡ mẫu:**

Cỡ mẫu được tính theo công thức:  $n = \frac{y^2 p (1-p)}{c^2}$

- n là số đối tượng cần nghiên cứu.

-Y=1,96 tương ứng với a=0,05 (xác suất 95%).

- p là tỷ lệ hài lòng của người bệnh, giả định p = 50%.

- c là sai số lựa chọn = 0,05.

-  $n = (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5 / (0,05)^2 = 384,16 \approx 385$

Như vậy mẫu tối thiểu là 385.

**\*Cỡ mẫu thực tế:**

Bệnh viện Huyện Đan Phượng được Sở Y tế thành phố Hà Nội giao điều trị nội trú 170 giường

bệnh. BV gồm 4 khoa Lâm sàng, mỗi khoa từ 42 - 48 giường bệnh. Chúng tôi phỏng vấn mỗi khoa 220 người bệnh, nhà người bệnh, tổng số là 880 phiếu điều tra, như vậy mỗi khoa được phỏng vấn số người bệnh gấp 5 lần số chỉ tiêu giường bệnh được giao.

**\*Phương tiện nghiên cứu:**

Phiếu khảo sát tự điền với bộ câu hỏi được thiết kế sẵn, gồm các nội dung liên quan: Thời gian chờ của người bệnh; Chăm sóc của điều dưỡng; Điều trị của Bác sỹ; Giáo dục sức khỏe của bệnh viện; Thông tin của bệnh viện; Nhu cầu của người bệnh; Cơ sở vật chất và Trang thiết bị của bệnh viện.

**\*Phương pháp đánh giá:**

Đánh giá theo tiêu chí trong bộ câu hỏi:

+ Hài lòng hay không hài lòng.

+ Mức độ hài lòng: Rất hài lòng, hài lòng, chưa hài lòng.

**\*Phương pháp thu thập thông tin:**

- Liên hệ các khoa lâm sàng, chọn NB, người nhà NB đủ tiêu chí để trao đổi, giải thích, bảo đảm giữ bí mật thông tin để đối tượng nghiên cứu an tâm hợp tác.

- Phát phiếu khảo sát, hướng dẫn nội dung và cách chọn trả lời các câu hỏi.

**\*Đạo đức trong nghiên cứu.**

Nghiên cứu được thông qua Hội đồng Y đức Học viện Y Dược học cổ truyền Việt Nam.

**\*Xử lý và phân tích.**

Các số liệu nghiên cứu được phân tích theo chương trình SPSS 20.0. Mô tả và so sánh sự khác nhau giữa các tỷ lệ.

**KẾT QUẢ**

**Thông tin chung của đối tượng nghiên cứu**

**Bảng 1.** Thông tin chung về đối tượng nghiên cứu (n=880)

Đặc điểm		Số lượng	% Tỷ lệ
Tuổi	tuổi 29 - 18	59	6,7
	tuổi 39 - 30	82	9,3
	tuổi 49 - 40	147	16,7
	tuổi 50<	592	67,3
Giới	Nữ	504	57,3
	Nam	376	42,7
Trình độ	Không biết chữ	13	1,5
	Tiểu học	262	29,8

Nhóm tuổi > 50 có tỷ lệ tham gia nghiên cứu cao nhất (67,3%), thấp nhất là nhóm tuổi 18 - 29 (6,7%). Người bệnh là nữ chiếm 57,3%, cao hơn nam (42,7%). Trình độ học vấn Trung học cơ sở chiếm tỷ lệ cao nhất chiếm 52,0%.

**\*Sự hài lòng của người bệnh nội trú tại bệnh viện.**

**Bảng 2.** Sự hài lòng của người bệnh về thời gian tiếp cận công tác khám chữa bệnh

Yếu tố hài lòng	Số lượng (n=880)	Tỷ lệ %
Thời gian chờ đợi để được khám bệnh của NB	664	75,45
Thời gian chờ đợi để được điều trị của NB	863	98,07
Thời gian chờ đợi để được chăm sóc của NB	863	98,07

Tỷ lệ người bệnh hài lòng về thời gian chờ đợi để được điều trị và chăm sóc khá cao (98,07%) và tỷ lệ hài lòng của người bệnh về thời gian chờ đợi để được khám bệnh là 75,45%

**Bảng 3.** Sự hài lòng của người bệnh đối với giao tiếp và tương tác với NVYT

Yếu tố hài lòng	Số lượng (n=880)	Tỷ lệ %
Sự tiếp đón của nhân viên y tế đối với người bệnh	870	98,86
Lời nói, thái độ của nhân viên y tế với người bệnh	872	99,09
Nhân viên y tế gây khó khăn/cáu gắt với người bệnh	878	99,77

Hài lòng của người bệnh về nhân viên y tế gây khó khăn/cáu gắt với người bệnh chiếm tỷ lệ cao nhất (99,77%).

**Bảng 4.** Sự hài lòng của người bệnh về thủ tục hành chính

Yếu tố hài lòng	Số lượng(n=880)	Tỷ lệ
Thủ tục hành chính của khoa	863	98,07
Thủ tục hành chính của bệnh viện	846	96,14



Mức độ hài lòng của người bệnh về thủ tục hành chính của khoa chiếm tỷ lệ cao nhất (98,07%).

**Bảng 5.** Sự hài lòng của người bệnh về cung cấp thông tin cho người bệnh

Yếu tố hài lòng	Số lượng (n=880)	Tỷ lệ %
Giải thích đầy đủ về bệnh và phương pháp điều trị	876	99,55
Giải thích về thuốc và hướng dẫn cách sử dụng thuốc	877	99,66
Công khai thuốc và vật tư tiêu hao sử dụng hàng ngày	878	99,77

Hài lòng về công khai thuốc và vật tư tiêu hao sử dụng hàng ngày chiếm tỷ lệ cao nhất (99,77%).

**Bảng 6.** Mức độ hài lòng chung của người bệnh (n=880)

Yếu tố hài lòng	Rất hài lòng		Hài lòng		Chưa hài lòng	
	SL	%	SL	%	SL	%
Công tác khám chữa bệnh tại Bệnh viện	70	7,95	784	89,09	26	2,95

Mức độ hài lòng chiếm tỷ lệ cao nhất (89,09%).

## BÀN LUẬN

### \*Đặc điểm của đối tượng nghiên cứu

Trong số 880 người bệnh và người nhà người bệnh điều trị nội trú tại các khoa lâm sàng của bệnh viện Y dược cổ truyền và Phục hồi chức năng tỉnh Phú Thọ, người bệnh nhóm tuổi > 50 chiếm tỷ lệ cao nhất (67,3%). Người bệnh là nữ chiếm 57,3%, cao hơn nam (42,7%). Người bệnh Trình độ học vấn Trung học cơ sở chiếm tỷ lệ cao nhất (52,0%). Kết quả nghiên cứu này tương đồng với nghiên cứu Phùng Văn Tân [2] khi nghiên cứu sự hài lòng của người bệnh nội trú tại Bệnh viện Đa khoa Sơn Tây, người bệnh Trình độ học vấn Trung học cơ sở chiếm tỷ lệ cao nhất (54,0%).

### \*Sự hài lòng của người bệnh về công tác khám chữa bệnh.

Sự hài lòng của người bệnh được đánh giá qua các yếu tố như: Thời gian tiếp cận công tác khám chữa bệnh; giao tiếp và tương tác với nhân viên y tế; thủ tục hành chính; thông tin cho người bệnh.

Kết quả đánh giá theo từng yếu tố tại bệnh viện cho thấy người bệnh chưa thực sự hài lòng với thời gian tiếp cận khám chữa bệnh. Trong đó, người bệnh chưa thực sự hài lòng với thời gian chờ đợi để được khám bệnh, tỷ lệ hài lòng chỉ đạt 75,45%. Một trong những lý do của tình trạng này thiếu bác sỹ khám bệnh. Thời gian chờ đợi để được điều trị và chăm sóc của NB có sự hài lòng rất cao (98,07%). Như vậy, sau khi người bệnh được thăm khám thì chỉ định điều trị và chăm sóc cho người bệnh được thực hiện khẩn trương.

Ở hầu hết những quốc gia trên Thế giới thì người bệnh khi đến với cơ sở y tế thường không hài lòng nhất với thời gian chờ đợi. Theo nghiên cứu của Margaret SWeStaway tại Nam Phi, đa số người bệnh đều phải đến các cơ sở y tế công lập khi có nhu cầu CSSK. Những cơ sở này thường quá đông người bệnh và thiếu thốn NVYT cũng như những nguồn lực cần thiết nên đã dẫn đến thời gian chờ đợi để được khám bệnh thường là 1 giờ trở lên [7].



Kết quả nghiên cứu của chúng tôi thấp hơn so với kết quả nghiên cứu của tác giả Nguyễn Đức Thành về sự hài lòng của người bệnh nội trú tại các bệnh viện tỉnh Hòa Bình, tỷ lệ hài lòng là 85% [3], nhưng cao hơn so với nghiên cứu tại Bệnh viện Bạch Mai của tác giả Phạm Nhật Yên (51%). Điều này có thể là do Bệnh viện Bạch Mai là bệnh viện tuyến Trung ương, đầu ngành thường bị quá tải dẫn đến người bệnh phải chờ đợi lâu để được tiếp cận với dịch vụ CSSK [1].

Giao tiếp của NVYT với người bệnh hiện nay đang là vấn đề tồn tại ở nhiều bệnh viện, lý do là các NVYT cũng không được thường xuyên đào tạo về kỹ năng giao tiếp, không được cung cấp kiến thức về chất lượng phục vụ và mối liên quan giữa các lĩnh vực này. Trong nghiên cứu của chúng tôi, sự hài lòng của người bệnh về giao tiếp và tương tác với NVYT rất cao ở tất cả các tiểu mục (trên 98,8%), cao hơn nhiều so với nghiên cứu của tác giả Phạm Nhật Yên (83,7%) [4]. Đây cũng được coi là một thành công của bệnh viện nhờ sự quan tâm của Ban giám đốc bệnh viện luôn quán triệt “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”.

Thủ tục hành chính ở các lĩnh vực, ngành nghề của Việt nam nói chung và ngành y tế nói riêng còn những hạn chế nhất định. Tuy nhiên, trong nghiên cứu của chúng tôi, tỷ lệ hài lòng về thủ tục hành chính của khoa lâm sàng và của Bệnh viện là rất cao (>96%). Điều này có thể là do sự nỗ lực trong các hoạt động ứng dụng công nghệ thông tin của Bệnh viện trong thời gian qua giúp cho các thủ tục hành chính được cải thiện rõ rệt, góp phần ngày càng đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người bệnh.

Bên cạnh đó, kết quả nghiên cứu cũng cho thấy người bệnh rất hài lòng về các mặt cung cấp thông tin (đều trên 99,5%). Điều này cho thấy sự giải thích đầy đủ về bệnh và phương pháp điều trị của Bác sỹ, sự giải thích về thuốc và hướng dẫn cách sử dụng thuốc của Bác sỹ, điều dưỡng bệnh viện và sự Công khai thuốc và vật tư tiêu hao sử dụng hàng ngày của công tác chăm sóc, điều dưỡng của bệnh viện đã được thực hiện rất tốt. Đặc biệt, khi đánh giá mức độ hài lòng chung của người bệnh về công tác khám chữa bệnh tại Bệnh viện, mức độ rất hài lòng và hài lòng chiếm tỷ lệ rất cao (97,04%), đây là điều đáng mừng và là yếu tố góp phần cho thành Công của Bệnh viện trong công tác chăm sóc và bảo vệ sức khỏe nhân dân.

## KẾT LUẬN

Qua nghiên cứu 880 người bệnh và người nhà người bệnh điều trị nội trú về mức độ hài lòng, chúng tôi có một số kết luận sau:

Mức độ hài lòng chung của người bệnh về công tác khám chữa bệnh rất hài lòng và hài lòng chiếm 97,04%, cụ thể:

Tỷ lệ hài lòng về thời gian chờ đợi của người bệnh để được chăm sóc và điều trị chiếm trên 90%.

Tỷ lệ hài lòng của người bệnh đối với giao tiếp và tương tác với nhân viên y tế chiếm >98,8%.

- Tỷ lệ hài lòng của người bệnh về thủ tục hành chính chiếm trên 96%.

- Tỷ lệ hài lòng về cung cấp thông tin cho người bệnh chiếm trên 99,5%.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Denis Doherty (2003), Measurement of Patient Satisfaction Guideline, available at <http://www.dohc.ie/issues/healthstrategy/action48.pdf?direct=1>, accessed by July 28th 2011.



- 2. Phùng Văn Tân (2015).** Khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú về công tác khám chữa bệnh tại Bệnh viện Đa khoa Sơn Tây năm 2015, Đề tài nghiên cứu khoa học cấp cơ sở.
- 3. Nguyễn Đức Thành và cs (2006).** Nghiên cứu sự hài lòng của người bệnh nội trú về chất lượng CSSK tại các Bệnh viện tỉnh Hòa Bình, Trường Đại học Y tế công cộng, Hà Nội.
- 4. Phạm Nhật Yên (2008).** Đánh giá sự hài lòng của người bệnh về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Khoa Khám, chữa bệnh theo yêu cầu của Bệnh viện Bạch Mai năm 2008, Luận văn Thạc sỹ Y tế công cộng, Trường Đại học Y tế công cộng, Hà Nội.
- 5. Trương Thị Bích Ngọc (2011).** *Đánh giá sự lòng của người bệnh nội trú về dịch vụ thăm khám chữa bệnh tại một số khoa của Bệnh viện Đa khoa Đồng Tháp năm 2011, Trường Đại học Y tế Công cộng, Hà Nội.*