



# Khảo sát sự hài lòng của người bệnh về chất lượng dịch vụ tại Khoa Khám bệnh Tân Triều, Bệnh viện K năm 2021

PATIENTS' SATISFACTION WITH THE QUALITY OF HOSPITAL SERVICE AND RELATED FACTORS AT TAN TRIEU OUTPATIENT DEPT, VIETNAM NATIONAL CANCER HOSPITAL IN 2021

Nguyễn Thúy Anh, Nguyễn Diệu Linh

Bệnh viện K

## TÓM TẮT

**Mục tiêu:** Nghiên cứu được thực hiện nhằm mô tả sự hài lòng của người bệnh đến khám bệnh tại khoa Khám bệnh Tân Triều về chất lượng dịch vụ y tế tại bệnh viện K năm 2021.

**Đối tượng và phương pháp nghiên cứu:** 600 người bệnh trên 18 tuổi đến khám bệnh tại Khoa Khám bệnh Tân Triều - Bệnh viện K từ tháng 10/2020 đến 05/2021

**Kết quả:** Tuổi trung bình là  $55,1 \pm 17,4$ , tỷ lệ nam nhiều hơn chiếm 58,5%. Đa số người bệnh hài lòng khi đến khám, đánh giá điểm hài lòng trung bình đạt 4,12 điểm.

**Bàn luận:** Điểm hài lòng cho thấy chất lượng dịch vụ y tế tại Khoa Khám bệnh Tân triều đã đáp ứng được nhu cầu của phần đông người bệnh. Tuy nhiên bệnh viện vẫn cần nâng cấp hơn nữa cơ sở vật chất, giữ vững thái độ thân thiện, hoàn thiện thủ tục hành chính nhanh chóng, thuận tiện.

**Từ khóa:** Sự hài lòng của người bệnh, Khoa Khám bệnh Tân Triều, Bệnh viện K.

## SUMMARY

**Objective:** The study was conducted to assess the satisfaction of patients visiting the Tan Trieu Outpatient Dept about the quality of medical services at Vietnam National Cancer Hospital in 2021.

**Subjects and research methods:** 600 patients over 18 years of age visited the Tan Trieu Outpatient Department - Vietnam National Cancer Hospital from October 2020 to October 2021.

**Results:** The average age was  $55.1 \pm 17.4$  years, the proportion of males was higher, accounting for 58.5%. Most of the patients were satisfied when they came to the clinic, with an average satisfaction score of 4.12 points.

**Discussion:** The satisfaction score shows that the quality of medical services at Tan Trieu Outpatient Department has met the needs of the majority of patients. However, the hospital still needs to further upgrade its facilities, maintain a friendly attitude, and complete administrative procedures quickly and conveniently.

**Key words:** Patient satisfaction, Tan Trieu Outpatient Dept, Vietnam National Cancer Hospital.

Ngày nhận bài: 25/9/2021

Ngày phản biện: 30/9/2021

Ngày chấp nhận đăng: 15/10/2021

## ĐẶT VẤN ĐỀ

Khi xã hội càng phát triển, nhu cầu chăm sóc sức khỏe của con người càng cao, áp lực lên hệ thống y tế càng tăng, bệnh viện càng cần xây dựng, hoàn thiện các dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Theo tổ chức y tế thế giới (WHO) chất lượng dịch vụ y tế tác động đến sự hài lòng của người bệnh và ngược lại sự hài lòng của người bệnh có thể đáng giá được hiệu quả của các dịch vụ do bệnh viện và ngành y tế cung cấp. Chất lượng dịch vụ y tế được đánh giá qua 05 nội dung chính: Khả năng tiếp cận dịch vụ, sự minh bạch thông tin trong khám chữa bệnh và điều trị, cơ sở vật chất và phương tiện khám chữa bệnh, thái độ ứng xử với năng lực của nhân viên y tế và kết quả cung cấp dịch vụ. Trên thế giới cũng như tại Việt Nam, có rất nhiều nghiên cứu đánh giá sự hài lòng của người bệnh. Tuy nhiên, kết quả lại phụ thuộc vào các tiêu chí đánh giá của từng bệnh viện. Bệnh viện K là bệnh viện chuyên điều trị bệnh ung bướu lớn nhất cả nước, với số lượng khám khoảng 1000 lượt/ngày. Các bệnh nhân được tiếp đón, thực hiện khám tại khoa Khám bệnh Tân Triều. Với số lượng khám đông, đa dạng về lứa tuổi, trình độ văn hóa, dân tộc, tình trạng bệnh, dịch vụ bảo hiểm, Khoa khám bệnh Tân Triều có cung cấp dịch vụ y tế đáp ứng được nhu cầu người bệnh không? Trăn trở lớn của toàn thể nhân viên y tế cũng như lãnh đạo bệnh viện đã thôi thúc chúng tôi thực hiện đề tài: “Sự hài lòng của người bệnh về chất lượng dịch vụ tại khoa Khám bệnh Tân Triều, bệnh viện K năm 2021 và các yếu tố liên quan.” Đề tài có mục tiêu chính là: mô tả sự hài lòng của người bệnh đến khám bệnh tại khoa Khám bệnh Tân Triều về chất lượng dịch vụ y tế tại bệnh viện K năm 2021.

## PHƯƠNG PHÁP VÀ ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU

**Đối tượng, thời gian và địa điểm nghiên cứu:**

### **Đối tượng nghiên cứu:**

Người bệnh đến khám bệnh tại khoa Khám bệnh Tân Triều – Bệnh viện K.

- *Tiêu chuẩn lựa chọn:*

• Người bệnh đến khám bệnh tại phòng khám Tân Triều – bệnh viện K.

• Từ 18 tuổi trở lên.

• Người bệnh và thân nhân người bệnh đồng ý tham gia nghiên cứu.

- *Tiêu chuẩn loại trừ:* Người bệnh rối loạn ý thức; Người bệnh mắc bệnh tâm thần, Người bệnh là người nước ngoài; Người bệnh nặng không có khả năng giao tiếp, trong tình trạng cấp cứu hoặc chuẩn bị chuyển viện, phiếu khảo sát đã trả lời nhưng nội dung trái ngược nhau.

Nghiên cứu được thực hiện tại khoa Khám bệnh Tân Triều từ tháng 10/2020-10/2021

### **Phương pháp nghiên cứu**

#### **Thiết kế nghiên cứu**

Áp dụng thiết kế nghiên cứu mô tả cắt ngang.

#### **Mẫu nghiên cứu:**

+ Quy trình chọn mẫu: Chọn ngẫu nhiên, tính cỡ mẫu theo công thức

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

Với p: Là tỷ lệ NB hài lòng với chất lượng dịch vụ y tế. Lấy p = 0,5 theo nghiên cứu của Lê Thị Mỹ Hạnh và Hoàng Kim Yến Thi tại khoa Khám bệnh – Bệnh viện Chợ Rẫy năm 2013[số thứ tự tài liệu tham khảo], thì n = 576 đối tượng nghiên cứu. Dự phòng mất mẫu, chúng tôi tiến hành thu thập thông tin của 600 đối tượng.

#### **Tiến hành nghiên cứu**

Người bệnh tham gia nghiên cứu trả lời phiếu khảo sát có 53 câu hỏi bao 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.



## KẾT QUẢ

### Đặc điểm đối tượng nghiên cứu

Tuổi	Giới		Nam		Nữ		Chung	
	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%
< 30 tuổi	50	14,2	15	6,0	65	10,8		
30 – 49 tuổi	65	18,5	60	24,1	125	20,8		
50 – 60 tuổi	93	26,5	67	26,9	160	26,7		
> 60 tuổi	143	40,8	107	43	250	41,7		
<b>Tổng</b>	<b>351</b>	<b>100</b>	<b>249</b>	<b>100</b>	<b>600</b>	<b>100</b>		
<b>Tuổi trung bình ± SD</b>	<b>56,7 ± 20,3</b>		<b>53,5 ± 14,4</b>		<b>55,1 ± 17,4</b>			

Đối tượng nghiên cứu có nhóm tuổi >60 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất là 41,7%, nhóm có tỷ lệ thấp nhất là dưới 30 tuổi chiếm tỷ lệ 10,8%. Độ tuổi trung bình của nam giới là  $56,7 \pm 20,3$  tuổi, độ tuổi trung bình của nữ giới là  $53,5 \pm 14,4$  tuổi. Người bệnh là nam giới chiếm tỷ lệ cao hơn nữ giới với tỷ lệ tương ứng là 58,5% và 41,5%.

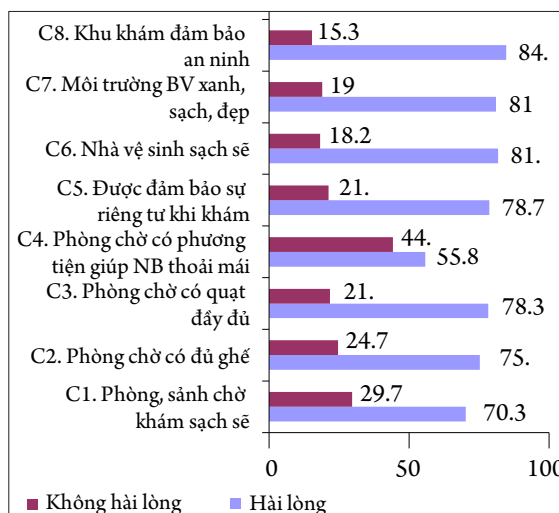
Trình độ học vấn		
Tiểu học	38	6,3
THCS	72	12,0
THPT	197	32,8
Trung cấp	151	25,2
Cao đẳng, Đại học	127	21,2
Trên Đại học	15	2,5
Tổng	600	100

Đa số người bệnh có trình độ từ trung học phổ thông trở lên chiếm 81,7%, trong đó trình độ cao đẳng, đại học chiếm 21,2%.

### SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH

Khả năng tiếp cận dịch vụ y tế (n=600) đạt 4,1 điểm hài lòng. Sự minh bạch thông tin, thủ tục khám chữa bệnh (n= 600) đạt 4,17 điểm. Cơ sở vật

chất và phương tiện phục vụ người bệnh (n=600) đạt 4,0 điểm.



### Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

Điểm hài lòng của người bệnh về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đạt điểm trung bình chung 4,17 điểm. Tỷ lệ người bệnh hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của bác sỹ chiếm gần 90%. Tỷ lệ người bệnh hài lòng với thái độ của điều dưỡng chiếm gần 89%. Nhân viên y tế không có biểu hiện ban ơn, gợi ý tiền quà đạt tỷ lệ người bệnh hài lòng chiếm 84%.



Mục	Nội dung	Điểm TB	Không hài lòng		Hài lòng	
			SL (n)	Tỷ lệ (%)	SL (n)	Tỷ lệ (%)
D1	Bác sỹ có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực với người bệnh	4,27	60	10	540	90
D2	Bác sỹ có trình độ chuyên môn và xử lý công việc tốt	4,25	64	10,7	536	89,3
D3	Điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực với người bệnh	4,23	66	11	534	89
D4	Điều dưỡng có trình độ chuyên môn và xử lý công việc tốt	4,23	69	11,5	531	88,5
D5	Nhân viên trực chỉ dẫn có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực với người bệnh	4,15	102	17	498	83
D6	Điều dưỡng làm bệnh án có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực với người bệnh.	4,05	85	14,1	515	85,9
D7	Điều dưỡng làm bệnh án có trình độ chuyên môn và xử lý công việc tốt	4,16	108	18	492	82
D8	Nhân viên hành chính, kế toán có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực với người bệnh	4,14	92	15,3	508	84,7
D9	Nhân viên hành chính, kế toán có trình độ chuyên môn và xử lý công việc tốt	4,19	79	13,2	521	86,8
D10	Nhân viên bảo vệ, trông xe có thái độ, lời nói đúng mực.	4,12	98	16,3	502	83,7
D11	Người bệnh tìm được, gọi được hoặc hỏi được nhân viên y tế khi cần.	4,14	94	15,7	506	84,3
D12	Nhân viên y tế tận tình trả lời, giúp đỡ, hỗ trợ người bệnh.	4,17	86	14,3	514	85,7
D13	Nhân viên y tế không có biểu hiện ban ơn, gợi ý tiền quà.	4,16	96	16	504	84
D14	Các bộ phận trong bệnh viện hợp tác tốt với nhau trong quá trình điều trị cho người bệnh.	4,16	81	13,5	519	86,5
D15	Nhân viên phục vụ (hộ lý...) có lời nói, thái độ giao tiếp đúng mực với người bệnh.	4,05	99	16,5	501	83,5
D16	Người bệnh được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	4,15	101	16,8	499	83,2
D17	Năng lực, chuyên môn của Bác sỹ, Điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	4,18	86	14,3	514	85,7
Điểm trung bình chung: 4,17						



## BÀN LUẬN

Đa số người bệnh hài lòng với chất lượng dịch vụ y tế tại khoa Khám bệnh Tân Triều. Kết quả này giúp cho bệnh viện thấy được mức độ hài lòng của người bệnh để đưa ra chính sách cải tổ, đầu tư nguồn lực phù hợp nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ y tế. So sánh kết quả này với các nghiên cứu đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh tại các bệnh viện khác cho thấy nhiều điểm tương đồng. Nghiên cứu của Nguyễn Văn Phi và cộng sự trên 277 người bệnh đến khám và điều trị tại trung tâm y tế quận Từ Liêm thành phố Hà Nội năm 2013 cho kết quả tỉ lệ hài lòng chung là 97,8%, về thời gian tiếp cận dịch vụ y tế là 41,3 – 82,5%, hài lòng về sự giao tiếp, tương tác với nhân viên y tế là 89,7 – 94,5% và hài lòng về sự giao tiếp, tương tác với bác sĩ là 86,9 – 93,7% [13]. Hay theo Trần Thị Hà Giang khảo sát 300 người bệnh tại khoa Khám bệnh bệnh viện Da Liễu Trung Ương cho thấy độ hài lòng về cơ sở vật

chất, trang thiết bị, môi trường bệnh viện đạt 78,3%, trong khi điểm hài lòng về giao tiếp với nhân viên y tế chỉ đạt 43,8% [24]. Từ các kết quả này dễ dàng nhận thấy các bệnh viện cần đầu tư hơn nữa cơ sở vật chất, nâng cao trình độ, thái độ nhân viên y tế để đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của người bệnh. Các nghiên cứu đa phần là nghiên cứu định tính, phát phiếu khảo sát, chưa kèm theo phỏng vấn sâu nên kết quả chưa đạt được toàn diện, cần kinh phí và đầu tư nguồn lực thực hiện nghiên cứu sâu hơn.

## KẾT LUẬN

Kết quả cho thấy sự hài lòng đối với chất lượng dịch vụ y tế tại khoa Khám bệnh Tân Triều khá cao. Đạt được kết quả này là do bệnh viện đã có chính sách hợp lý xây dựng cơ sở vật chất, luôn chú trọng đào tạo nguồn lực y tế về năng lực chuyên môn cũng như tinh thần thái độ, giúp bệnh nhân an tâm, tin tưởng khi tới thăm khám và điều trị.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Cục quản lý khám, chữa bệnh – Bộ Y tế, *Hướng dẫn tổ chức, phương pháp khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú và nhân viên y tế*.
2. Cục quản lý khám, chữa bệnh – Bộ Y tế, *Mẫu phiếu khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú*, Mẫu phiếu số 2.
3. Bộ Y tế (2009), *“Chất lượng và sự thay đổi quan niệm về chất lượng”*. Quản lý chất lượng Bệnh viện, NXB Y học, Hà Nội: p28 – 29.
4. Bộ Y Tế B (2013), **quyết định 4448/QĐ-BYT** về việc phê duyệt đề án *“Xác định phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công”*, chủ biên, Hà Nội.
5. Nguyễn Văn Phi và cộng sự (2013): *“Đánh giá sự hài lòng của NB đến khám chữa bệnh tại phòng khám Đa khoa Cầu Diễn thuộc Trung tâm y tế quận Từ Liêm, thành phố Hà Nội”*, tạp chí y học dự phòng. Tập XXV (số 4 (164) 2015), tr104.
6. Lê Thị Mỹ Hạnh và Hoàng Kim Yến Thi (2013) *“Khảo sát ý kiến và sự hài lòng của NB tại khoa Khám bệnh – bệnh viện Chợ Rẫy năm 2013”* Nghiên cứu Y học thành phố Hồ Chí Minh \*Tập 18\* Phụ bản số 2\* 2014.