



# Khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú về chất lượng dịch vụ y tế tại Bệnh viện Y Dược cổ truyền tỉnh Đồng Nai, năm 2022

SURVEY ON SATISFACTION OF INPATIENTS ABOUT THE QUALITY OF MEDICAL SERVICES AT DONG NAI TRADITIONAL MEDICINE AND PHARMACY HOSPITAL IN 2022

Phạm Văn Hậu<sup>1</sup>, Đỗ Thị Mai Hương<sup>2</sup>, Huỳnh Quang Huy<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Đại học Quốc tế Hồng Bàng

<sup>2</sup>Học viên Cao học Khóa 12, Học viện Y-Dược học cổ truyền Việt Nam

<sup>3</sup>Bệnh viện Phạm Ngọc Thạch

## TÓM TẮT

**Mục tiêu:** Đánh giá sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Y Dược cổ truyền tỉnh Đồng Nai năm 2022.

**Đối tượng và phương pháp nghiên cứu:** Nghiên cứu mô tả cắt ngang được tiến hành trên 165 người bệnh nội trú tại Bệnh viện Y Dược cổ truyền tỉnh Đồng Nai trong thời gian từ tháng 7/2022 đến tháng 8/2022.

**Kết quả:** Tuổi trung bình của người bệnh là  $58,2 \pm 13,7$  tuổi. Nhìn chung, mức độ hài lòng là rất cao, cụ thể người bệnh đánh giá sự hài lòng ở mức rất tốt (89,9%) và tốt (10,0%). Điểm hài lòng chung đạt 4,77 điểm, bao gồm: thái độ ứng xử (4,89 điểm), cung cấp dịch vụ (4,81 điểm), tính minh bạch thông tin (4,77 điểm), cơ sở vật chất (4,76 điểm), khả năng tiếp cận (4,74 điểm) và chi phí khám bệnh (4,69 điểm).

**Kết luận:** Nhìn chung người bệnh nội trú có mức độ hài lòng cao về chất lượng dịch vụ y tế của bệnh viện.

**Từ khóa:** Sự hài lòng của người bệnh nội trú, chất lượng dịch vụ y tế, Bệnh viện Y Dược cổ truyền tỉnh Đồng Nai.

## SUMMARY

**Objective:** To assess the satisfaction of inpatients treated at Dong Nai Traditional Medicine and Pharmacy Hospital in 2022.

**Subjects and methods:** A cross-sectional descriptive study was conducted on 165 inpatients at Dong Nai Traditional Medicine and Pharmacy Hospital from July 2022 to August 2022.

**Results:** The mean age of patients was 58.2 13.7 years old. The satisfaction level is generally very high; specifically, the patients rate the satisfaction as very good (89.9%) and good (10.0%). Overall satisfaction score was 4.77 points, including attitude (4.89 points), service provision (4.81 points), information transparency (4.77 points), infrastructure (4.76 points), accessibility (4.74 points) and medical fees (4.69 points).

Tên tác giả liên hệ: Đỗ Thị Mai Hương

Số điện thoại: 0961600480

Email: dmhuonghct@gmail.com

Ngày nhận bài: 9/1/2023

Ngày phân biện: 31/1/2023

Ngày chấp nhận đăng: 3/2/2023

points), facilities quality (4.76 points), accessibility (4.74 points), and medical examination costs (4.69 points).

**Conclusion:** In general, inpatients are highly satisfied with the quality of the hospital's medical services.

**Keywords:** Inpatient satisfaction, medical service quality, Dong Nai Traditional Medicine and Pharmacy Hospital.

## ĐẶT VẤN ĐỀ

Chất lượng dịch vụ y tế tác động đến sự hài lòng của người bệnh (HLNB) và ngược lại sự HLNB có thể đánh giá được hiệu quả của các dịch vụ do bệnh viện (BV) cung cấp. Lắng nghe phản hồi của người sử dụng dịch vụ trong lĩnh vực chăm sóc sức khỏe nói chung và người bệnh (NB) nói riêng để nâng cao chất lượng dịch vụ y tế là một cách tiếp cận ngày càng được quan tâm ở nhiều quốc gia trên thế giới cũng như trong nước [1, 2]. Phản hồi về sự HLNB trong thời gian điều trị nội trú là một thông tin quan trọng của chăm sóc y tế nói chung cũng như BV nói riêng và đây cũng là một thành phần chính của chất lượng chăm sóc sức khỏe như trong các nghiên cứu và công tác quản lý nêu ra.

Hiện nay, không những BV tư nhân mà hệ thống BV công lập đã thực sự bước vào lộ trình tự chủ, không còn nhận ngân sách nhà nước thường xuyên thì việc chủ động nắm bắt phản hồi của NB sau thời gian trải qua các dịch vụ y tế tại BV là thật sự cần thiết. Vì những lý do nêu trên, nghiên cứu "Khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú về chất lượng dịch vụ y tế tại Bệnh viện Y Dược cổ truyền tỉnh Đồng Nai, năm 2022" được triển khai nhằm cung cấp thông tin đến lãnh đạo BV biết để tập trung nguồn lực ở khâu nào và những nội dung cần phải cải tiến để thu hút và duy trì số lượt NB và trên hết là nâng cao chất lượng chăm sóc sức khỏe cho người bệnh.

## PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

### Đối tượng nghiên cứu

Người bệnh đến khám và điều trị nội trú tại Bệnh viện Y Dược Cổ truyền tỉnh Đồng Nai.

### Tiêu chuẩn lựa chọn:

- Người bệnh đang điều trị nội trú tại Bệnh viện, đồng ý tham gia nghiên cứu
- Có đủ năng lực nhận thức để cung cấp thông tin cho nghiên cứu.

### Tiêu chuẩn loại trừ:

- Không đồng ý tham gia nghiên cứu
- Bệnh tật, ốm đau không đủ khả năng cung cấp thông tin.

### Thời gian nghiên cứu

Từ tháng 7/2022 đến tháng 8/2022.

### Phương pháp nghiên cứu

#### Thiết kế nghiên cứu

Nghiên cứu mô tả cắt ngang.

#### Cỡ mẫu

Cỡ mẫu được tính theo công thức:

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

Trong đó:  $Z_{1-\alpha/2}$  là hệ số tin cậy = 1,96 với độ tin cậy là 95% ( $\alpha = 0,05$ ); d : Nghiên cứu chọn d = 0,06 (6%). p = 0,81 (Tỷ lệ hài lòng chung khi đến BV) [3]. n: cỡ mẫu tối thiểu cần có (số người bệnh cần phỏng vấn). Thay các giá trị trên vào công thức ta có n = 165.

#### Phương pháp chọn mẫu

Chọn mẫu toàn thể: tất cả BN đang điều trị nội trú trong thời gian nghiên cứu. Thực tế đã chọn được 165 người bệnh tham gia nghiên cứu.

#### Biến số nghiên cứu

Nghiên cứu sử dụng các biến số theo mẫu phiếu khảo sát ý kiến người bệnh nội trú của



Bộ Y tế ban hành như: Khả năng tiếp cận (5 biến số); Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (5 biến số); Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (9 biến số); Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (7 biến số). Kết quả cung cấp dịch vụ (5 biến số) và biến số “giá cả dịch vụ y tế”.

#### Phương pháp thu thập số liệu và đánh giá kết quả

- Điều tra trực tiếp BN bằng mẫu phiếu điều tra thiết kế sẵn.

- Các câu hỏi được đánh giá theo thang đo Likert 5 điểm về mức độ HLNБ (1 điểm: Rất kém; 2 điểm: Kém; 3 điểm: Trung bình; 4 điểm: Tốt và 5 điểm: Rất tốt). Người bệnh được xem là hài lòng khi đánh giá ở điểm 4 (tốt) hoặc 5 (rất tốt).

#### Xử lý và phân tích số liệu

- Số liệu được nhập liệu trên Microsoft Excel,

sau đó được xử lý, phân tích bằng phần mềm R Ver 4.0.1 (06/06/2020).

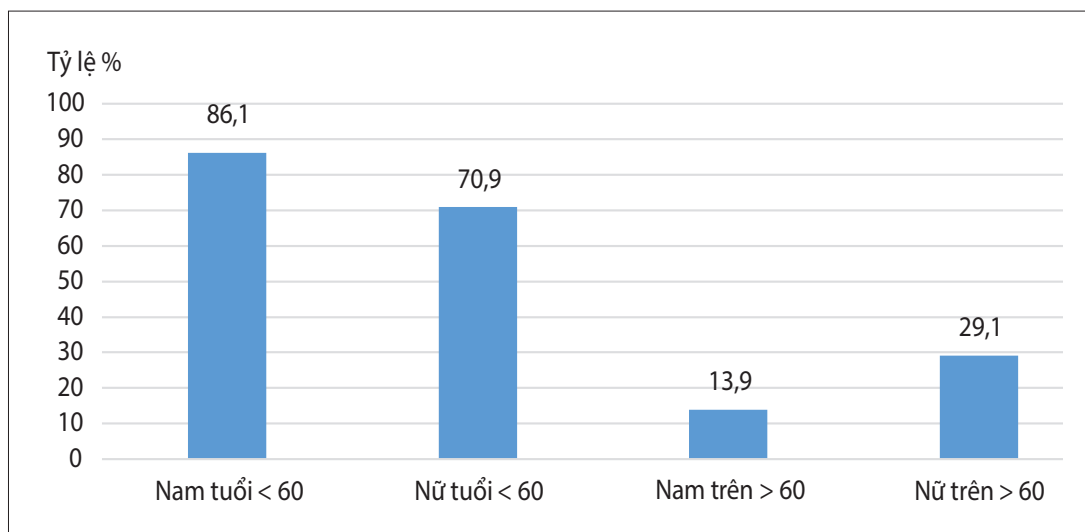
- Sử dụng phương pháp thống kê mô tả: tính giá trị trung bình và độ lệch chuẩn (SD) đối với biến số định lượng; tính tần số, tỷ lệ % đối với biến định tính, kiểm định  $X^2$ . Giá trị ý nghĩa thống kê với  $p < 0.05$ .

#### Đạo đức nghiên cứu

Nghiên cứu được sự đồng ý của Hội đồng đạo đức của Học Viện Y dược cổ truyền Việt Nam và BV Y Dược cổ truyền tỉnh Đồng Nai cho phép thực hiện. Đối tượng tham gia nghiên cứu là tự nguyện, thông tin cá nhân được mã hóa và chỉ sử dụng trong nghiên cứu này.

## KẾT QUẢ

### Đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu



Hình 1. Phân bố đối tượng nghiên cứu theo tuổi và giới

BN tham gia khảo sát sự HLNБ về chất lượng dịch vụ y tế tại BV Y Dược Học Cổ Truyền Đồng Nai có tuổi trung bình là  $58,2 \pm 13,7$  tuổi, nhỏ nhất là 20 tuổi và lớn nhất là 89 tuổi.

Hình 1 trình bày phân bố đối tượng nghiên cứu theo tuổi và giới thì tuổi <60 chiếm 78,5%

và > 60 tuổi chiếm 21,5%. Ở nhóm < 60 tuổi thì Nam giới chiếm 86,1% và nữ giới chiếm 70,9%. Sự khác biệt về giới theo nhóm tuổi khác nhau không có ý nghĩa thống kê ( $X^2 = 0,60$ ;  $p > 0,05$ )

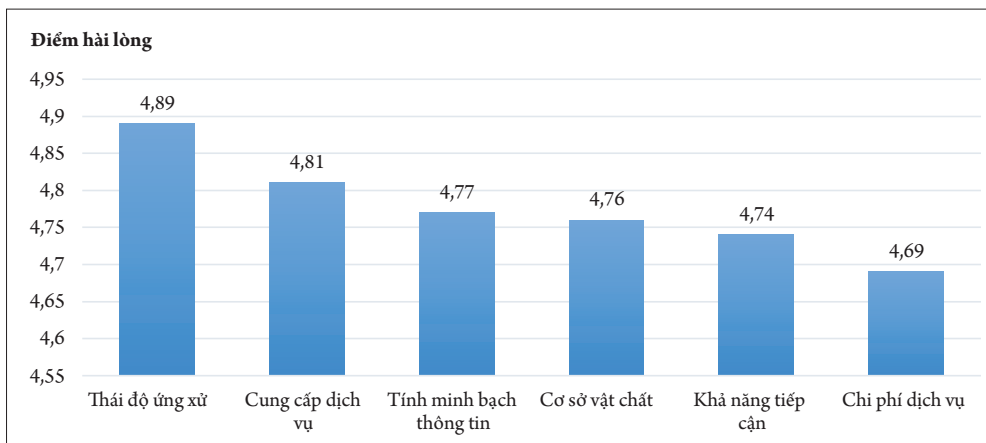
### Sự hài lòng của người bệnh về chất lượng dịch vụ y tế tại Bệnh Viện Y Dược cổ truyền tỉnh Đồng Nai

Bảng 1. Tỷ lệ % hài lòng theo các tiêu chí và câu hỏi (n=165)

Tiêu chí	n	Rất tốt	Tốt	Bình thường	Kém	Rất kém
A. Khả năng tiếp cận	495	73,7%	26,3%			
B. Minh bạch thông tin	825	79,6%	19,2%	0,1%	1,1%	
C. Cơ sở vật chất	1650	80,3%	18,4%	0,5%	0,7%	0,1%
D. Thái độ ứng xử	1155	89,9%	10,0%		0,1%	
E. Cung cấp dịch vụ	1320	82,9%	16,5%	0,6%		
E5. Chi phí khám bệnh	330	73,7%	22,4%	3,9%		

Bảng 1 trình bày sự HLNB theo các tiêu chí cho thấy tất cả các tiêu chí đều được NB đánh giá rất tốt (89,9%) và tốt (10,0%), chỉ có tỷ lệ không đáng kể NB

không hài lòng. Trong 5 tiêu chí theo hướng dẫn của Bộ Y tế thì tỷ lệ HLNB cao nhất ở “Thái độ ứng xử” và thấp nhất ở “Khả năng tiếp cận và Chi phí khám bệnh”.



Hình 2. Điểm trung bình các tiêu chí tại Bệnh viện Y Dược cổ truyền tỉnh Đồng Nai

Điểm trung bình chung theo 5 tiêu chí của Bộ Y tế là 4,77 điểm và như hình 2 trình bày điểm trung bình về sự HLNB theo 5 tiêu chí thì điểm đánh giá theo thứ tự thấp dần là thái độ ứng xử (4,89 điểm), cung cấp dịch vụ (4,81 điểm), tính minh bạch

thông tin (4,77 điểm), cơ sở vật chất (4,76 điểm), khả năng tiếp cận (4,74 điểm) và thấp nhất là ở câu hỏi về “chi phí dịch vụ” chỉ có 4,69 điểm.

### Tỷ lệ người khám bệnh sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác

Bảng 2. Tỷ lệ sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác

Nhu cầu tái khám	n	Tỷ lệ
Chắc chắn sẽ quay lại/ giới thiệu cho bạn bè người thân	157	95%
Có thể sẽ quay lại	8	5%
Tổng	165	100%



Bảng 2 trình bày tỷ lệ người bệnh tín nhiệm bệnh viện cho thấy khả năng sẽ chắc chắn quay lại hoặc giới thiệu cho bạn bè người thân chiếm đến 95%.

## BÀN LUẬN

### Đặc điểm của mẫu nghiên cứu

Mẫu nghiên cứu gồm 165 người bệnh nội trú tại Bệnh Viện Y Dược cổ truyền tỉnh Đồng Nai có tuổi trung bình là  $58,2 \pm 13,7$  tuổi thì nhìn chung là cao hơn so với nhiều nghiên cứu về sự HNLNB khác và đây là một đặc điểm của những người bệnh nội trú tại BV chủ yếu là người lớn tuổi bị mắc các bệnh mãn tính. Phân bố đối tượng nghiên cứu theo nhóm tuổi và giới không có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê.

### Sự hài lòng của người bệnh tại Bệnh Viện Y Dược cổ truyền tỉnh Đồng Nai.

Đánh giá về mức độ hài lòng chung của NB thông qua điều tra với 165 NB điều trị nội trú tại Bệnh viện Y Dược cổ truyền Đồng Nai cho thấy những phản hồi đa phần là tích cực và so với một số nghiên cứu hay báo cáo khác thì cao hơn như nghiên cứu trên 235 NB nội trú tại BV Đa khoa huyện An Phú, tỉnh An Giang, năm 2016 về sự HNLNB nội trú tại BV thì tỷ lệ hài lòng chung là 88,5% hay kết quả của Bộ Y tế công bố năm 2018 là 81% [3, 4] cũng như tại BV Trung ương quân đội 108 vào năm 2017 thì tỷ lệ hài lòng là 91,4% [5]. Việc người bệnh nội trú Bệnh viện Y Dược cổ truyền tỉnh Đồng Nai đánh giá cao hơn được giải thích là do NB nội trú có tuổi trung bình cao hơn và như một số nghiên cứu trong và ngoài nước đã nêu ra thì người lớn tuổi là một yếu tố liên quan và sự HNLNB của người cao hơn thường cao hơn nhóm tuổi nhỏ [5, 6].

Đánh giá từng tiêu chí thì tỷ lệ NB đánh giá rất tốt và tốt rất cao và sự khác nhau theo các tiêu

chí không có ý nghĩa thống kê ( $X^2=0,05$  với độ tự do  $df=5$ ,  $p < 0,05$ ). Tỷ lệ người bệnh hài lòng gần như không đáng kể. Trong 6 tiêu chí thì tỷ lệ người bệnh đánh giá rất tốt cao nhất ở thái độ ứng xử của nhân viên y tế tại Bệnh viện Y Dược cổ truyền tỉnh Đồng Nai. So sánh này với đánh giá sự hài lòng của bệnh nhân nội trú tại Bệnh viện đa khoa huyện An Phú, tỉnh An Giang năm 2016 với yếu tố thái độ ứng xử cũng khá cao nhưng vẫn thấp hơn so với nghiên cứu này [7]. Điều này có thể liên quan đến đặc điểm theo tuổi của nhóm người bệnh trong nghiên cứu này là cao và theo văn hóa của người Việt Nam thì nhìn chung thái độ ứng xử có phần được chú ý hơn.

Nội dung tuy cũng được đánh giá cao nhưng thấp nhất trong nghiên cứu này thuộc câu hỏi “hài lòng về chi phí điều trị” nằm trong các câu hỏi đánh giá tiêu chí E là kết quả cung cấp dịch vụ mà nghiên cứu này tách riêng ra vì chúng tôi cho rằng đây là câu hỏi tế nhị khi đưa ra vấn đề chi phí nằm trong nội dung “cung cấp dịch vụ”. Kết quả câu hỏi này trong nghiên cứu cũng tương đồng với kết quả của Bộ Y tế công bố kết quả khảo sát sự HNLNB năm 2018 thì điểm trung bình của câu hỏi hài lòng về chi phí điều trị của các bệnh viện tuyến trung ương là thấp nhất [3].

Yếu tố khả năng tiếp cận được 100% BN đánh giá hài lòng ở mức độ rất tốt (72,7%) và tốt (27,3%).

Sự HNLNB điều trị nội trú tại Khoa YHCT về khả năng tiếp cận của NB với BV ghi nhận 100% là rất tốt và tốt trong đó rất tốt chiếm 72,7%, cao hơn khi so sánh với nghiên cứu được tiến hành tại BV Đa khoa huyện An Phú, An Giang năm 2016 thì sự HNLNB với yếu tố khả năng tiếp cận dịch vụ là 83,0% [7]. Kết quả này có thể giải thích là do đặc điểm của người bệnh nội trú tại Bệnh viện Y Dược cổ truyền tỉnh Đồng Nai phần lớn là những bệnh mãn tính nên đã điều trị nhiều lần

tại đây nên những câu hỏi về khả năng tiếp cận thì người bệnh đã quen thuộc với BV nên cảm giác hài lòng cao hơn.

Điểm trung bình chung là 4,77 điểm và điểm trung bình về sự HLNБ của 5 tiêu chí thấp dần là thái độ ứng xử (4,89 điểm), cung cấp dịch vụ (4,81 điểm), tính minh bạch thông tin (4,77 điểm), cơ sở vật chất (4,76 điểm) và khả năng tiếp cận (4,74 điểm). Riêng câu hỏi về “chi phí dịch vụ thì sự HLNБ là thấp nhất có thể liên quan đến cảm giác không hài lòng của NB khi đã có thẻ BHYT mà một số dịch vụ y tế trong quá trình điều trị không được bảo hiểm chi trả theo quy định tức là ngoài mong đợi của người bệnh. Điểm trung bình về sự HLNБ cao hơn so với kết quả khảo sát HLNБ của Bộ Y tế tại các bệnh viện trên địa bàn TP. HCM ghi nhận hài lòng ở mức điểm 3,83 đến 4,41 [3]. Điều đáng ghi nhận trong nghiên cứu này là có đến 95% người bệnh trả lời chắc chắn sẽ quay lại/ giới thiệu cho bạn bè người thân và phần còn lại là 5 % vẫn trả lời có thể quay lại.

Hạn chế của nghiên cứu này là do thời gian và kinh phí cho nghiên cứu rất hạn chế, hơn nữa thời gian triển khai phỏng vấn theo đề cương lại đúng là lúc dịch bệnh COVID-19 đang là vấn đề y tế công cộng trên phạm vi toàn cầu cũng như ở Việt Nam.

## KẾT LUẬN

Qua khảo sát 165 người bệnh nội trú tại Bệnh viện Y Dược cổ truyền tỉnh Đồng Nai, chúng tôi có một số kết luận như sau:

- Nhìn chung mức độ hài lòng là rất cao, cụ thể tỷ lệ người bệnh đánh giá là rất tốt (89,9%) và tốt (10,0%).

- Điểm hài lòng chung đạt 4,77 điểm, trong đó bao gồm: thái độ ứng xử (4,89 điểm), cung cấp dịch vụ (4,81 điểm), tính minh bạch thông tin (4,77 điểm), cơ sở vật chất (4,76 điểm), khả năng tiếp

cận (4,74 điểm) và chi phí khám bệnh (4,69 điểm).  
- 95% người bệnh trả lời chắc chắn quay lại hoặc giới thiệu cho bạn bè người thân.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

- 1. Bộ Y tế**, Điểm hài lòng người bệnh nội trú 2020, Available from: <http://www.hailongnguoibenh.vn/>, 29/11/2020.
- 2. Trần Ngọc Anh, Nguyễn Thị Lan Hương, Đặng Đức Anh, CS**, Báo cáo chính sách - Chỉ số hài lòng người bệnh, Hà Nội, 2018.
- 3. Sở Y Tế Thành phố Hồ Chí Minh**, Bộ Y tế công bố kết quả khảo sát hài lòng người bệnh năm 2018, cited 2020, Available from: <http://www.medinet.hochiminhcity.gov.vn/tin-tuc-su-kien/bo-y-te-cong-bo-ket-qua-khao-sat-hai-long-nguoi-benh-nam-2018-c1780-14689.aspx>.
- 4. Bộ Y tế**, Quyết định số 3869/QĐ-BYT, ngày 28 tháng 8 năm 2019 về việc Ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng Người bệnh và Nhân viên y tế, 2019.
- 5. Lê Hữu Lự, Bùi Tuấn Khoa, Nguyễn Thanh Bình, Nguyễn Đăng Tùng, Tạ Việt Khôi, Nguyễn Thị Thùy Linh, et al**, Kết quả khảo sát sự hài lòng của bệnh nhân nội trú tại bệnh viện Trung ương quân đội 108 năm 2017, *Tạp chí Y học Dự phòng*, 2018, 28(4), tr.125-9.
- 6. Bird V, Miglietta E, Giacco D, Bauer M, Greenberg L, Lorant V, et al**, Factors associated with satisfaction of inpatient psychiatric care: A cross country comparison, *Psychological Medicine*, 2020, 50(2), pp.284-92.
- 7. Phùng Thanh Hùng, Phạm Quỳnh Anh, Lê Minh Điều**, Đánh giá sự hài lòng của bệnh nhân nội trú tại Bệnh viện đa khoa huyện An Phú, tỉnh An Giang năm 2016, *Tạp chí Y học dự phòng*, 2017, 27 (5), tr.96-9.