

# Thực trạng sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Tuệ Tĩnh năm 2021

THE SATISFACTION OF INPATIENT AT TUE TINH HOSPITAL IN 2021

Nguyễn Thu Huyền<sup>1</sup>, Bạch Khánh Hòa<sup>2</sup>, Nguyễn Thị Thủy<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Bệnh viện Tuệ Tĩnh

<sup>2</sup>Đại học Thăng Long

<sup>3</sup>Học viện Y Dược học cổ truyền Việt Nam

## TÓM TẮT

**Mục tiêu:** Đánh giá sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Tuệ Tĩnh năm 2021.

**Đối tượng và phương pháp:** Nghiên cứu tiến hành khảo sát sự hài lòng trên 400 bệnh nhân nội trú tại Bệnh viện Tuệ Tĩnh trong năm 2021 bằng phương pháp mô tả cắt ngang có phân tích.

**Kết quả:** Thái độ giao tiếp của bác sỹ, điều dưỡng: 89,5%. Kết quả điều trị: 87%; Mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế: 87,5; Mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế: 87,5%.

**Kết luận:** 1. Người bệnh hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên Y tế. 2. Người bệnh hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ.

**Từ khóa:** Bệnh viện Tuệ Tĩnh, Sự hài lòng người bệnh, Nhân viên Y tế, Dịch vụ Y tế.

## SUMMARY

**Objective:** Evaluate the satisfaction of internal patients at Tue Tinh Hospital in 2021.

**Participants and Method:** The survey proceed to evaluate the satisfaction of over 400 internal patients at Tue Tinh Hospital in 2021 via cross-sectional descriptive study with analysis.

**Results:** Attitude Communication of doctors and nurses: 89,5%. The success of Treatment: 87%. Rate of belief and quality of medicine services: 87.5%. Rate of satisfaction in price of medicine services: 87.5%

**Conclusion:** 1. Patients is satisfied by attitude communication and professional qualification of medical personel; 2. Patients is satisfied by results of medicine services.

**Keywords:** Tue Tinh Hópital; Satisfaction of internal patients; Medical Staff, health services.

## ĐẶT VẤN ĐỀ

Y tế là một trong những lĩnh vực dịch vụ đặc thù. Sự hài lòng của người bệnh chính là mối quan tâm chính để đảm bảo chất lượng và kết quả của các

dịch vụ y tế. Chỉ số hài lòng của người bệnh là tiêu chí dùng để đo lường sự đáp ứng của việc khám, chữa bệnh đối với những mong đợi của người bệnh khi sử dụng các dịch vụ y tế. Sự hài lòng của người

Ngày nhận bài: 3/3/2022

Ngày phân biện: 7/3/2022

Ngày chấp nhận đăng: 21/3/2022



bệnh là một thước đo được thiết lập cho các kế hoạch cải thiện chất lượng chăm sóc sức khỏe.

Trên thế giới đã có nhiều nghiên cứu về sự hài lòng lẫn không hài lòng của người bệnh. Nghiên cứu của Lee Alice V và cộng sự (2010) tại Trung tâm y tế Hoa Kỳ trên 976 người bệnh cho thấy có 15,8% người bệnh không hài lòng với thời gian chờ đợi trong bệnh viện; có 7,4% người bệnh không hài lòng khi không được các nhân viên Y tế giải thích, hướng dẫn khi nhập viện; có 6,9% người bệnh phàn nàn về cơ sở vật chất, tiện nghi kém chất lượng [9].

Tại Việt Nam, tác giả Cán Mạnh Hùng năm 2018 cho kết quả tỷ lệ người bệnh nội trú Bệnh viện Quân y 105 hài lòng với việc sử dụng dịch vụ y tế rất cao. Tỷ lệ người bệnh hài lòng về khả năng tiếp cận là 99,3%. Tỷ lệ người bệnh hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị là 98,0%. Tỷ lệ người bệnh hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT là 98,3%. Tỷ lệ người bệnh hài lòng chung là 93,3% [4].

Để cụ thể hóa chất lượng dịch vụ, Bộ Y tế đã ban hành Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng Bệnh viện phiên bản 2.0 với quan điểm chủ đạo là “Lấy người bệnh làm trung tâm”, mọi hoạt động của bệnh viện đều phải hướng đến người bệnh nhằm khuyến khích, định hướng, thúc đẩy các bệnh viện tiến hành những hoạt động cải tiến, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ y tế với mục tiêu mang lại sự hài lòng cao nhất có thể cho người bệnh, phù hợp với bối cảnh kinh tế - xã hội đất nước.

Những khảo sát thực tế ở bệnh viện và các cơ sở y tế cho ra kết quả đánh giá sự hài lòng của người bệnh sẽ rất có ý nghĩa trong việc lập kế hoạch, chương trình, đánh giá và xác định các khu vực có tiềm năng cải thiện.

Bệnh viện Tuệ Tĩnh là bệnh viện thực hành thuộc Học viện Y-Dược học cổ truyền Việt Nam, với quy mô 280 giường bệnh. Thực hiện theo

Thông tư 19/TT-BYT ngày 12 tháng 7 năm 2013 hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện do Bộ Y tế ban hành, Bệnh viện Tuệ Tĩnh luôn coi việc đánh giá sự hài lòng của người bệnh là một trong những nhiệm vụ phải thực hiện. Mặc dù, bệnh viện đã triển khai thường xuyên lấy ý kiến và đánh giá sự hài lòng của người bệnh, người nhà người bệnh, nhân viên y tế, ít nhất 3 tháng/lần. Nhưng sau mỗi lần khảo sát, việc thống kê, phân tích nguyên nhân, những tồn tại và biện pháp khắc phục chưa được tiến hành có chiều sâu để giúp Ban Lãnh đạo Bệnh viện xây dựng kế hoạch và đưa ra các giải pháp để cải tiến chất lượng dịch vụ y tế. Vì vậy, để đưa ra những khuyến nghị và giải pháp cải tiến chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh phù hợp tại Bệnh viện Tuệ Tĩnh, chúng tôi tiến hành thực hiện đề tài: “Thực trạng và một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Tuệ Tĩnh năm 2021” với mục tiêu: Đánh giá sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Tuệ Tĩnh năm 2021.

## ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP

Nghiên cứu mô tả cắt ngang có phân tích tiến hành trên 400 người bệnh điều trị nội trú từ tháng 10/2020 đến tháng 07/2021 tại Bệnh viện Tuệ Tĩnh, số 2 Trần Phú, phường Mộ Lao, quận Hà Đông, thành phố Hà Nội.

- Tiêu chuẩn chọn người bệnh tham gia nghiên cứu: Người bệnh nội trú từ 18 tuổi trở lên có thời gian nằm viện từ 3 ngày trở lên, đủ nhận thức để trả lời và đồng ý tham gia nghiên cứu.

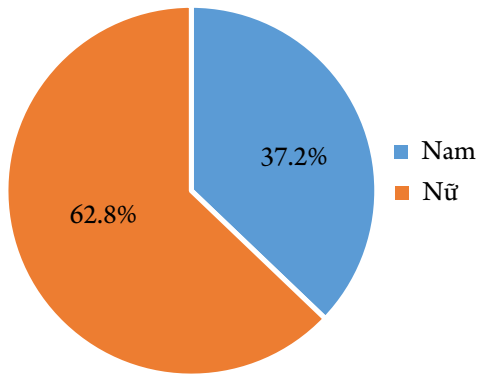
- Tiêu chuẩn không chọn người bệnh vào mẫu nghiên cứu: Người bệnh rối loạn ý thức; mắc bệnh tâm thần; Người bệnh nặng không có khả năng giao tiếp, hoặc chuẩn bị chuyển viện. Người bệnh là người nước ngoài.

Các biến số, chỉ số nghiên cứu và tiêu chuẩn đánh

giá gồm: Giới tính của đối tượng nghiên cứu theo giấy khai sinh; Số ngày nằm viện; Lời nói, thái độ, giao tiếp của bác sỹ, điều dưỡng; Nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ; Sự hợp tác tốt và xử lý công việc của bác sỹ, điều dưỡng; Bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị; Tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng; Kết quả điều trị; Mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế; Mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.

## KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

**Thông tin chung về đối tượng nghiên cứu**  
**Giới tính của đối tượng nghiên cứu (n=400)**



Biểu đồ 1. Phân bố đối tượng nghiên cứu theo giới tính

**Nhận xét:** Trong 400 đối tượng tham gia nghiên cứu, nam có 149 người, nữ có 251 người. Nam chiếm tỷ lệ thấp hơn so với nữ (37,2% so với 62,8%).

Bảng 3. Phân bố thời gian nằm viện của đối tượng nghiên cứu (n=400)

Giới tính	Nam		Nữ		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %
Thời gian nằm viện	< 10 ngày	41	47,7	45	86	21,5
	≥ 10 ngày	108	34,4	206	65,6	78,5
<b>Tổng</b>		149	37,2	251	62,8	100

**Nhận xét:** Nghiên cứu cho thấy tỷ lệ nam thấp hơn so với nữ ở thời gian nằm viện dưới 10 ngày và từ 10 ngày trở lên lần lượt là 47,7% so với 52,3% và 34,4% so với 65,6%.

Bảng 1. Phân bố đối tượng nghiên cứu theo nhóm tuổi (n=400)

Nhóm tuổi	Số lượng	Tỷ lệ %
18 – 40 tuổi	60	15,0
41 – 60 tuổi	129	32,25
Trên 60 tuổi	211	52,75
<b>Tổng</b>	400	100

**Nhận xét:** Kết quả cho thấy độ tuổi trên 60 tuổi là đối tượng nằm viện điều trị nội trú cao nhất với 211 người chiếm tỷ lệ 52,75%; tiếp đến là nhóm tuổi từ 41 - 60 tuổi với 129 người chiếm tỷ lệ 32,25% và cuối cùng là nhóm tuổi 18 - 40 tuổi với 60 người chiếm tỷ lệ thấp nhất là 15%.

Bảng 2. Thời gian nằm viện của đối tượng nghiên cứu (n=400)

Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ %
	Thời gian nằm viện < 10 ngày	86
Thời gian nằm viện Từ 10 ngày trở lên	314	78,5

**Nhận xét:** Kết quả nghiên cứu cho thấy tỷ lệ người bệnh có thời gian nằm viện từ 10 ngày trở lên (78,5%) cao hơn so với người bệnh có thời gian nằm viện < 10 ngày (21,5%).



## Đánh giá hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Tuệ Tĩnh

Bảng 4. Hài lòng của người bệnh về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên Y tế (n=400)

Yếu tố/ điều kiện	Mức độ hài lòng						Hài lòng (Mức độ 4 - 5)	Điểm trung bình
	Mức độ 1	Mức độ 2	Mức độ 3	Mức độ 4	Mức độ 5			
	%	%	%	%	%	%	Mean ± SD	
Thái độ, giao tiếp của bác sỹ, điều dưỡng	0	0	42 (10,5%)	172 (43,0%)	186 (46,5%)	<b>89,5</b>	<b>4,36 ± 0,664</b>	
NVYT tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	0	0	47 (11,8%)	148 (37,0%)	205 (51,2%)	<b>88,2</b>	<b>4,39 ± 0,689</b>	
Bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị	0	0	37 (9,2%)	161 (40,2%)	202 (50,5%)	<b>90,7</b>	<b>4,41 ± 0,655</b>	
Tư vấn chế độ, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng	0	0	42 (10,5%)	146 (36,5%)	212 (53,0%)	<b>89,5</b>	<b>4,43 ± 0,675</b>	

**Nhận xét:** Kết quả bảng trên cho thấy tỷ lệ hài lòng về nội dung “Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực” với 46,5% ở mức độ 5 (186 bệnh nhân có ý kiến đánh giá), “Được NVYT tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ”, “Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị” và “Được tư vấn chế độ, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng” với các tỷ lệ lần lượt là 88,2%; 90,7%; 89,5%.

Bảng 5. Hài lòng của người bệnh về kết quả cung cấp dịch vụ (n=400)

Yếu tố/ Điều kiện	Mức độ hài lòng						Hài lòng (Mức độ 4 - 5)	Điểm trung bình
	Mức độ 1	Mức độ 2	Mức độ 3	Mức độ 4	Mức độ 5			
	%	%	%	%	%	%	Mean ± SD	
Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy (E1)	0	0	105 (26,2%)	188 (47,0%)	107 (26,8%)	<b>73,8</b>	<b>4,01 ± 0,729</b>	
Trang thiết bị, vật tư y tế (E2)	0	4 (1,0%)	51 (12,8%)	237 (59,2%)	108 (27,0%)	<b>86,2</b>	<b>4,12 ± 0,651</b>	
Kết quả điều trị (E3)	0	3 (0,8%)	49 (12,2%)	239 (59,8%)	109 (27,2%)	<b>87,0</b>	<b>4,14 ± 0,639</b>	
Mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế (E4)	0	4 (1,0%)	46 (11,5%)	244 (61,0%)	106 (26,5%)	<b>87,5</b>	<b>4,13 ± 0,636</b>	
Mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế (E5)	0	3 (0,8%)	47 (11,8%)	242 (60,5%)	108 (27,0%)	<b>87,5</b>	<b>4,14 ± 0,632</b>	
<b>Hài lòng chung (%)</b>	<b>133 (33,2%)</b>			<b>267 (66,8%)</b>				



**Nhận xét:** Kết quả bảng trên cho thấy tỷ lệ người bệnh hài lòng chung về nhóm yếu tố kết quả cung cấp dịch vụ là 66,8% và chưa hài lòng là 33,2%. Điểm hài lòng trung bình dao động từ  $4,01 \pm 0,729$  đến  $4,14 \pm 0,639$  điểm. Tỷ lệ hài lòng về ở yếu tố “Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng đầy đủ, chất lượng” là 73,8%; “Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng” là 86,2%; “Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng” là 87,0%; “Tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế” là 87,5% và “Hài lòng về giá cả dịch vụ y tế” là 87,5%.

## BÀN LUẬN

Để đánh giá sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Tuệ Tĩnh, chúng tôi đã sử dụng thang đo Likert gồm 5 mức độ: (1) Rất không hài lòng; (2) Không hài lòng; (3) Bình thường; (4) Hài lòng; (5) Rất hài lòng. Các nội dung nghiên cứu bao gồm: (1) Khả năng tiếp cận; (2) Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị; (3) Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh; (4) Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế; (5) Kết quả cung cấp dịch vụ.

Kết quả khảo sát 400 người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Tuệ Tĩnh cho thấy: Nam giới tham gia vào nghiên cứu ít hơn nữ giới. Cụ thể có 149 đối tượng là nam tương ứng với 37,2% và 251 đối tượng là nữ tương ứng với 62,8%. Kết quả này tương đồng với kết quả nghiên cứu của Đoàn Thị Hương và nghiên cứu của Lê Minh Nguyệt (nữ giới tham gia nghiên cứu nhiều hơn nam giới) [5][8].

Nhóm tuổi trong nghiên cứu tại bảng 3.1, độ tuổi người bệnh điều trị nội trú cao nhất là trên 60 tuổi với 211 người, chiếm tỷ lệ 52,75%; tiếp đến là nhóm tuổi từ 41 – 60 tuổi với 129 người, chiếm tỷ lệ 32, 25% và cuối cùng nhóm tuổi từ 18 – 40 tuổi với 20 người chiếm tỷ lệ thấp nhất là 15%. Như vậy, đa phần đối tượng người bệnh đến điều trị tại Bệnh

viện Tuệ Tĩnh ở trong độ tuổi trung niên và người già. Kết quả nghiên cứu của chúng tôi tương đồng với nghiên cứu của Lê Minh Nguyệt năm 2017 [8].

Tại Việt Nam, Bệnh viện là cơ sở khám bệnh, chữa bệnh và chăm sóc sức khỏe cho người bệnh. Sự hài lòng của bệnh nhân đối với 1 bệnh viện không chỉ đo mức độ hài lòng của bệnh nhân đối với các dịch vụ Y tế của bệnh nhân đối với bệnh viện mà còn là trải nghiệm tổng thể của bệnh nhân với bệnh viện.

Tất cả các dịch vụ liên quan đến chẩn đoán và điều trị bệnh hay dịch vụ khám chữa bệnh, phòng bệnh, phục hồi chức năng, bao gồm những dịch vụ liên quan trực tiếp hoặc gián tiếp đến con người. Để cải thiện sự tiếp cận, độ bao phủ và chất lượng dịch vụ, các nhà quản lý y tế cần dựa vào những nguồn lực đầu ra, dựa vào cách thức tổ chức hệ thống quản lý các dịch vụ y tế, dựa vào việc động viên, khuyến khích người cung cấp và người sử dụng dịch vụ.

Phong cách và thái độ phục vụ người bệnh có vai trò vô cùng quan trọng trong hoạt động thực tiễn tại các cơ sở khám chữa bệnh. Điều này đem lại sự gần gũi, tin cậy, hợp tác, tuân thủ và chia sẻ từ phía người bệnh, góp phần nâng cao hiệu quả trong công tác khám và điều trị. Thái độ phục vụ của nhân viên y tế bao gồm: Có thái độ, lời nói, giao tiếp đúng mực; thăm hỏi, khám bệnh kỹ lưỡng; giải thích về bệnh và hướng điều trị; kiên trì giải đáp rõ ràng khi người bệnh có thắc mắc về tình trạng bệnh, hướng dẫn rõ ràng về thuốc và chế độ ăn uống, sinh hoạt; lắng nghe và tôn trọng người bệnh; tận tình chăm sóc, chia sẻ, đồng cảm với tâm lý của người bệnh tạo nên sự gần gũi giữa người bệnh và nhân viên y tế trong phối hợp điều trị, giáo dục sức khỏe cho người bệnh sau khi ra viện.

Bảng 3.8 kết quả cho thấy, tỷ lệ người bệnh hài lòng với thái độ của bác sỹ, điều dưỡng, nhân viên phục vụ lần lượt là 89,5% và 85,6% tương ứng với



mức điểm trung bình là  $4.36 \pm 0.664$  và  $4.34 \pm 0.719$  điểm. Kết quả này tương đồng với kết quả nghiên cứu của Trần Thị Ngoan (87,4%) nhưng lại thấp hơn so với nghiên cứu của Nguyễn Thị Toán với tỷ lệ hài lòng về thái độ phục vụ của bác sỹ gần như tuyệt đối (98%) [7]. Đặc biệt, người bệnh rất hài lòng với việc được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị (90,7%).

Kết quả nghiên cứu tại bảng 3.9 cho thấy tỷ lệ hài lòng chung về nhóm yếu tố kết quả cung cấp dịch vụ đạt 66,8% và chưa hài lòng là 33,2%. Điểm hài lòng trung bình ở tiêu chí này dao động từ  $4,01 \pm 0,729$  điểm đến  $4,14 \pm 0,639$  điểm. Trong đó, tỷ lệ hài lòng cao hơn thuộc về nhóm yếu tố “Mức độ hài lòng về chất lượng dịch vụ y tế”, “Giá cả dịch vụ y tế”, “Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng” với tỷ lệ lần lượt là 87,5%; 87,5% và 87%. Kết quả này thấp hơn so với nghiên cứu của Cấn Mạnh Hùng năm 2018 (91,2%), Lê Hữu Lự năm 2017

(trên 90%) [4][6]. Tỷ lệ hài lòng thấp nhất thuộc về yếu tố “Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng” đạt 73,8%.

## KẾT LUẬN

1. Người bệnh hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên Y tế.
2. Người bệnh hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ.

## KIẾN NGHỊ

Qua kết quả nghiên cứu trên, chúng tôi đưa ra những khuyến nghị phù hợp cho Ban lãnh đạo Bệnh viện Tuệ Tĩnh trong công tác cải thiện mức độ hài lòng của người bệnh nội trú dựa trên tình hình thực tế của bệnh viện như sau: Thường xuyên tổ chức đào tạo, tập huấn về chuyên môn, kỹ năng giao tiếp, ứng xử cho nhân viên y tế nhằm nâng cao hơn nữa thái độ giao tiếp sự phối hợp của bác sỹ và điều dưỡng trong quá trình xử lý công việc.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. **Bộ Y tế (2019)**, Quyết định 3869/QĐ-BYT ngày 28 tháng 8 năm 2019 của Bộ trưởng Bộ Y tế ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng Người bệnh và Nhân viên y tế.
2. **Bộ Y tế (2004)**, Tâm lý và giáo dục trong lĩnh vực điều dưỡng, Quản lý điều dưỡng, chủ biên, Nhà xuất bản Y học Hà Nội.
3. **Cấn Mạnh Hùng (2018)**, Sự hài lòng và một số yếu tố liên quan của người bệnh đang điều trị nội trú tại Bệnh viện Quân Y 105 năm 2018, Luận văn Thạc sĩ Y tế công cộng, Trường Đại học Thăng Long.
4. **Đoàn Thị Hương (2017)**, *Khảo sát hài lòng của người bệnh nội trú tại Bệnh viện Tim mạch Cần Thơ, Cần Thơ*.
5. **Lê Hữu Lự (2017)**, *Nghiên cứu sự hài lòng của người bệnh nội trú và ngoại trú tại Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 năm 2017 và một số yếu tố liên quan*, Luận văn Thạc sĩ Y tế công cộng, Trường Đại học Thăng Long.
6. **Trần Thị Ngoan (2018)**, *Khảo sát sự hài lòng của người bệnh khi đến điều trị tại Bệnh viện Quân Y 7 năm 2018, Hải Dương*.
7. **Lê Minh Nguyệt (2017)**, *Sự hài lòng và mối liên quan của người bệnh nội trú với một số dịch vụ khám, chữa bệnh tại Bệnh viện Tuệ Tĩnh năm 2017*, Luận văn thạc sĩ Y tế công cộng, Trường Đại học Thăng Long, Hà Nội.
8. **Lee Alice V, Moriarty J.P., Borgstrom C. et al (2010)**, “What can we learn from patient dissatisfaction, analysis of dissatisfying events at an academic medical center”, *J Hosp Med*, 5 (9), pp. 514 – 520.