

Mô tả sự hài lòng của người bệnh đến khám và điều trị ngoại trú tại Bệnh viện Phụ sản Trung ương năm 2022

Satisfaction of outpatients at the National Hospital of Obstetrics and Gynecology in 2022

Vũ Văn Du, Lê Quốc Trung, Nguyễn Thị Yến Lê,
Phùng Thị Huyền, Lê Thị Ngọc Hương

Bệnh viện Phụ sản Trung ương

Tóm tắt

Mục tiêu: Mô tả sự hài lòng của người bệnh khám và điều trị ngoại trú tại Bệnh viện Phụ sản Trung ương và xem xét một số yếu tố liên quan ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của người bệnh. **Đối tượng và phương pháp:** Nghiên cứu mô tả cắt ngang được thực hiện trên 390 người bệnh khám và điều trị ngoại trú từ tháng 10 đến tháng 12 năm 2022. **Kết quả:** 90,2% người bệnh hài lòng về khả năng tiếp cận; 86,6% người bệnh ngoại trú hài lòng về minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị; 91,6% người bệnh ngoại trú hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh; 93,7% người bệnh hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế; 94,9% người bệnh hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ; hài lòng chung đạt 90,4%. **Kết luận:** Điểm trung bình là $4,33 \pm 0,52$ (rất hài lòng), hài lòng chung đạt 90,4% trong đó người bệnh hài lòng thấp nhất về minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh điều trị. Các tiêu chí đánh giá thời gian chờ đợi đạt hài lòng thấp, trong đó thời gian chờ đợi tới lượt bác sỹ khám 79,7% và chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám 80,0%. Chính vì vậy bệnh viện cần tăng cường công tác cải tiến chất lượng để nâng cao sự hài lòng của người bệnh khám bệnh và điều trị ngoại trú.

Từ khóa: Sự hài lòng, người bệnh, khám bệnh, điều trị ngoại trú, Bệnh viện Phụ sản Trung ương.

Summary

Objective: To describe the satisfaction of outpatients and some related factors at the National Hospital of Obstetrics and Gynecology. **Subject and method:** A cross-sectional study was conducted on 390 outpatients at the National Hospital of Obstetrics and Gynecology from October to December in 2022. **Result:** 90.2% of outpatients were satisfied with the accessibility; 86.6% of outpatients were satisfied with the transparent information and procedures for examination and treatment; 91.6% of outpatients were satisfied with the facilities and means for serving patients; 93.7% of outpatients were satisfied with the behavior, and professional competence of medical staff; 94.9% of outpatients were satisfied with the results of service provision; and the overall satisfaction rate among outpatients was 90.4%. **Conclusion:** The average score was 4.33 ± 0.52 (very satisfied), among these, the lowest satisfaction of outpatients is the transparency of information and the procedures for examination and treatment. The waiting times had lower satisfaction, particularly regarding the waiting time to see the doctor at 79.7% and the waiting time for registration procedures at 80.0%. Therefore, the hospital needs to enhance quality improvement efforts to increase the satisfaction of with outpatients.

Keywords: Satisfaction, patients, examination, outpatient, National Hospital of Obstetrics and Gynecology.

Ngày nhận bài: 06/09/2023, ngày chấp nhận đăng: 05/12/2023

Người phản hồi: Lê Thị Ngọc Hương, Email: huongle0583@gmail.com - Bệnh viện Phụ sản Trung ương

1. Đặt vấn đề

Bệnh viện Phụ sản Trung ương là cơ sở đầu ngành của chuyên ngành Phụ sản, sơ sinh, đồng thời là cơ sở đào tạo đại học, sau đại học, nghiên cứu khoa học, chỉ đạo tuyến và chuyển giao kỹ thuật trên phạm vi cả nước. Bệnh viện với quy mô 1350 giường bệnh, gần 1600 nhân viên y tế. Số lượng người bệnh khám và điều trị ngoại trú hàng năm khoảng hơn 300.000 người bệnh. Hàng quý bệnh viện đều tổ chức khảo sát hài lòng của người bệnh theo đúng quy định của Bộ Y tế và đột xuất theo tình hình thực tế của bệnh viện. Kết quả khảo sát hài lòng được người bệnh đánh giá cao đều trên 90% người bệnh hài lòng với các dịch vụ khám chữa bệnh của Bệnh viện. Tuy nhiên để có cái nhìn tổng quan hơn về vấn đề hài lòng người bệnh đến khám, điều trị ngoại trú và nâng cao chất lượng khám chữa bệnh của bệnh viện, chúng tôi tiến hành nghiên cứu đề tài này với mục tiêu: *Mô tả sự hài lòng của người bệnh khám và điều trị ngoại trú tại Bệnh viện Phụ sản Trung ương và xem xét một số yếu tố liên quan ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của người bệnh.*

2. Đối tượng và phương pháp

2.1. Đối tượng

Tiêu chuẩn chọn

Người được khảo sát là người bệnh đủ 18 tuổi trở lên, đến khám sản khoa, phụ khoa.

Đủ năng lực nhận thức.

Đồng ý tự nguyện tham gia nghiên cứu.

Tiêu chuẩn loại trừ

Người bệnh nhập viện.

Nhân viên y tế hoặc người nhà của nhân viên y tế.

Không làm chủ được hành vi.

Các trường hợp người bệnh cấp cứu.

Không tự nguyện, từ chối trả lời câu hỏi nghiên cứu.

2.2. Phương pháp

Thiết kế nghiên cứu

Mô tả cắt ngang.

Địa điểm và thời gian nghiên cứu

Địa điểm nghiên cứu: Các khoa khám bệnh.

Thời gian nghiên cứu: Từ tháng 10/2022 đến 12/2022.

Cỡ mẫu: Công thức tính cỡ mẫu điều tra một tỷ lệ.

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

Trong đó:

n: Cỡ mẫu cần nghiên cứu

Z: Hệ số tin cậy. Z = 1,96 (với $\alpha = 5\%$, độ tin cậy 95%).

p: Là ước tính tỷ lệ người bệnh ngoại trú hài lòng với dịch vụ khám bệnh tại BV Phụ sản Hà Nội. Trong nghiên cứu này chúng tôi chọn $p = 0,61$ (Theo nghiên cứu của Trần Thị Thủy năm 2021) [1].

d: Sai số cho phép, trong nghiên cứu này chúng tôi lấy $d = 0,05$.

Thay vào công thức các giá trị trên ta tính được cỡ mẫu tối thiểu $n = 366$, thực tế nghiên cứu thu thập được 390 người bệnh.

Thu thập số liệu:

Bộ câu hỏi thu thập số liệu theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT của Bộ Y tế về việc ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế ban hành.

Tiêu chuẩn xác định một số chỉ tiêu nghiên cứu:

Cách tính điểm hài lòng (áp dụng chung cho các đối tượng khảo sát).

Các lựa chọn trả lời của người bệnh từ 1 đến 5 trong các câu hỏi khảo sát hài lòng được tính điểm tương ứng từ 1 đến 5.

Điểm hài lòng trung bình chung bằng điểm trung bình của tất cả các mẫu phiếu khảo sát (so với điểm tối đa là 5).

Công thức tính điểm hài lòng trung bình chung:

Tỉ số = [(Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ 1) / (Tổng số câu hỏi)] + [(Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ 2) / (Tổng số câu hỏi)] + ... + [(Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ 390) / (Tổng số câu hỏi)].

Mẫu số = Tổng số người được khảo sát.

Điểm trung bình của từng khía cạnh bằng điểm trung bình các câu hỏi thuộc từng khía cạnh của tất cả các mẫu phiếu khảo sát (so với điểm tối đa là 5).

Cách tính tỷ lệ hài lòng (áp dụng chung cho các đối tượng khảo sát).

Cách tính tỷ lệ hài lòng chung (tối đa 100%):

+ Tỷ số = $\{[(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 1}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 2}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + \dots + [(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 390}) / (\text{Tổng số câu hỏi})]\} \times 100$.

Mẫu số = Tổng số người được khảo sát.

Tỷ lệ hài lòng theo từng khía cạnh: Áp dụng cách tính tương tự.

Thang đo khoảng để nhận định điểm trung bình cho thước đo Likert. Giá trị 1 khoảng là 0,80 ($0,8 = (5-1)/5$).

1,00-1,80: Rất không hài lòng.

1,81-2,60: Không hài lòng.

2,61-3,40: Trung lập.

3,41-4,20: Hài lòng.

4,21-5,00: Rất hài lòng.

Phương pháp thu thập số liệu

Lập phiếu khảo sát: Theo mẫu phiếu số 2 quyết định 3869/QĐ-BYT.

Nhân lực tham gia khảo sát bao gồm nhân viên phòng Quản lý chất lượng, mạng lưới quản lý chất lượng.

Tập huấn đội khảo sát: Nhân viên khảo sát được lãnh đạo phòng tập huấn theo hướng dẫn của Bộ y tế và mặc thường phục.

Cách thu thập: Tiến hành phỏng vấn hoặc phát vấn ngẫu nhiên người bệnh ngay sau khi kết thúc quy trình khám bệnh tại các khoa khám ngoại trú được phân công.

Thay đổi vị trí khảo sát cho mỗi khu vực, đảm bảo khách quan, khoa học, trung thực, phù hợp với tình hình thực tế tại bệnh viện.

Xử lý và phân tích số liệu

Số liệu được nhập và xử lý sử dụng phần mềm SPSS 20.0, tính tỷ lệ phần trăm cho các biến định tính, các biến định lượng biểu thị bằng giá trị trung bình, độ lệch chuẩn nếu phân bố chuẩn, hoặc trung vị, giá trị nhỏ nhất, lớn nhất.

3. Kết quả

Qua nghiên cứu trên 390 người bệnh đến khám, điều trị ngoại trú trong 3 tháng từ tháng 10 đến tháng 12 năm 2022 tại Bệnh viện Phụ sản Trung ương chúng tôi thu được một số kết quả như sau:

Bảng 1. Đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu (n = 390)

Đặc điểm chung		Tần suất (n)	Tỷ lệ %
Tuổi (18-78) $31,95 \pm 8,09$	18 -20	20	5,1
	21-40	323	82,8
	41-60	45	11,5
	61-78	2	0,5
Giới	Nam	01	0,3
	Nữ	389	99,7
Khoảng cách từ nơi sinh sống đến bệnh viện (km) (1-1500)	1-20	123	31,5
	21-50	85	21,8
	51-100	87	22,3
	101-1000	95	24,4
Bảo hiểm y tế	Có	30	7,7
	Không	360	92,3

Nhận xét: Tuổi trung bình của ĐTNC là: $31,95 \pm 8,09$ tuổi. Đa số người bệnh khám ngoại trú tại bệnh viện ở độ tuổi từ 21-40 tuổi (82,8%) và chủ yếu là nữ giới (99,7%). Khoảng cách từ nơi sinh sống đến bệnh viện ≤ 20 km chiếm nhiều nhất 31,5%. Người bệnh không sử dụng thẻ bảo hiểm y tế cao 92,3%.

Sự hài lòng về các khía cạnh

Về khả năng tiếp cận

Bảng 2. Hài lòng về khả năng tiếp cận (n = 390)

TT	Khả năng tiếp cận	Hài lòng		Không hài lòng	
		n	%	n	%
A1	Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.	350	89,7	40	10,3
A2	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	364	93,3	26	6,7
A3	Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	365	93,6	25	6,4
A4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	358	91,8	32	8,2
A5	Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) thuận tiện.	322	82,6	68	17,4
Hài lòng chung		1759	90,2	191	9,8

Nhận xét: Hài lòng chung về khả năng tiếp cận là 90,2%. Tiêu chí có tỉ lệ thấp nhất 82,6% là “A5 - Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) thuận tiện” và tiêu chí có tỉ lệ hài lòng cao nhất là “A3 - Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm” 93,6%.

Về minh bạch thông tin

Bảng 3. Hài lòng về sự minh bạch thông tin (n = 390)

TT	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	Hài lòng		Không hài lòng	
		n	%	n	%
B1	Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu.	360	92,3	30	7,7
B2	Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện.	356	91,3	34	8,7
B3	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	357	91,5	33	8,5
B4	Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình.	343	87,9	47	12,1
B5	Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp.	358	91,8	32	8,2
B6	Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	312	80,0	78	20,0
B7	Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	311	79,7	79	20,3
B8	Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	339	86,9	51	13,1
B9	Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	328	84,1	62	15,9
B10	Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.	313	80,3	77	19,7
Hài lòng chung		3377	86,6	523	13,4

Nhận xét: Hải lòng chung về “Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị” đạt 86,6%. Tiêu chí đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám đạt thấp nhất 79,7%, và cao nhất là tiêu chí “Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu” đạt 92,3%.

Về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ

Bảng 4. Hải lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ (n = 390)

TT	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ	Hải lòng		Không hải lòng	
		n	%	n	%
C1	Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông.	362	92,8	28	7,2
C2	Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.	350	89,7	40	10,3
C3	Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	363	93,1	27	6,9
C4	Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti - vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	343	87,9	47	12,1
C5	Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	354	90,8	36	9,2
C6	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	354	90,8	36	9,2
C7	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	366	93,8	24	6,2
C8	Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	366	93,8	24	6,2
Hải lòng chung		2858	91,6	262	8,4

Nhận xét: Hải lòng chung khía cạnh “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ” đạt 91,6%. Tiêu chí có tỉ lệ hải lòng thấp nhất là “C4 - Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti - vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...” 87,9% và cao nhất là tiêu chí “Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp”, “Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân” đều đạt 93,8%.

Về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn

Bảng 5. Hải lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn (n = 390)

TT	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn	Hải lòng		Không hải lòng	
		n	%	n	%
D1	Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	366	93,8	24	6,2
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	362	92,8	28	7,2
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	362	92,8	28	7,2
D4	Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	371	95,1	19	4,9
Hải lòng chung		1461	93,7	99	6,3

Nhận xét: Hải lòng chung khía cạnh “Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn” đạt 93,7%, trong đó tiêu chí có tỉ lệ hải lòng thấp nhất là “Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực”, “Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ” đều đạt 92,8%, tiêu chí có tỉ lệ hải lòng cao nhất là “Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi” là 95,1%.

*Về kết quả cung cấp dịch vụ***Bảng 6. HÀi lòng về kết quả cung cấp dịch vụ (n = 390)**

TT	Kết quả cung cấp dịch vụ	Hài lòng		Không hài lòng	
		n	%	n	%
E1	Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà.	367	94,1	23	5,9
E2	Các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, minh bạch và được giải thích nếu có thắc mắc.	374	95,9	16	4,1
E3	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	374	95,9	16	4,1
E4	Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	365	93,6	25	6,4
Hài lòng chung		1480	94,9	80	5,1

Nhận xét: HÀi lòng chung về “Kết quả cung cấp dịch vụ” đạt cao 94,9%, tiêu chí có tỉ lệ hài lòng thấp nhất là “Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế” là 93,6% và cao nhất là “Các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, minh bạch và được giải thích nếu có thắc mắc”, “Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế” đều đạt 95,9%.

*Hài lòng chung các tiêu chí***Bảng 7. HÀi lòng của người bệnh theo 5 nhóm tiêu chí (n = 390)**

TT	Nội dung	Hài lòng chung	Điểm TB ± Độ lệch chuẩn
1	Khả năng tiếp cận	90,2	4,34 ± 0,59
2	Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	86,6	4,24 ± 0,61
3	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	91,6	4,37 ± 0,57
4	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	93,7	4,39 ± 0,58
5	Kết quả cung cấp dịch vụ	94,9	4,41 ± 0,56
Hài lòng chung		90,4	4,33 ± 0,52

Nhận xét: HÀi lòng chung của người bệnh ngoại trú 90,4%. Điểm hài lòng trung bình của người bệnh ngoại trú là 4,33 ± 0,52 điểm (rất hài lòng).

4. Bàn luận

Nghiên cứu được thực hiện trên 390 đối tượng là những người đến khám, điều trị ngoại trú tại Bệnh viện Phụ sản Trung ương từ tháng 10 đến tháng 12 năm 2022. Tuổi trung bình của đối tượng tham gia nghiên cứu là 31,95 ± 8,09, đa số độ tuổi từ 21-40 tuổi (82,8%), kết quả của chúng tôi cũng tương đồng với Trần Thị Thủy và cộng sự tại bệnh viện Phụ sản Hà Nội (83,5%) [1], và trong số đó thì hầu hết là nữ giới (99,7%), chỉ có 1 (0,3%) trường hợp bệnh nhân nam đi khám vô sinh.

Về khả năng tiếp cận của người bệnh với Bệnh viện, tỉ lệ hài lòng chung là 90,2%, điểm trung bình 4,34 ± 0,59 (được đánh giá rất hài lòng). Tiêu chí có tỉ

lệ hài lòng cao nhất là “Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm” 93,6%, tiếp đến là “Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm” đạt 93,3%. Kết quả này cũng tương đồng với nghiên cứu của Trần Thị Thủy và cộng sự ở bệnh viện Phụ sản Hà Nội tỉ lệ “Hài lòng về bảng chỉ dẫn” đạt 94% [1]. Kết quả nghiên cứu của chúng tôi tiêu chí “A5-Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện” đạt thấp nhất 82,6%. Thực tế trong những năm gần đây Bệnh viện rất quan tâm đến vấn đề hướng dẫn, chỉ dẫn, đón tiếp người bệnh, Bệnh viện đã xây dựng hệ thống biển bảng theo bộ nhận diện thương hiệu, bố trí nhân lực tiếp đón, hướng dẫn chỉ dẫn từ cổng bệnh

viện cho tới các phòng khám của các khoa khám ngoại trú. Đồng thời, Bệnh viện đã triển khai đăng ký hẹn khám qua điện thoại, qua trang website của Bệnh viện và thành lập Tổng đài chăm sóc khách hàng... xong hầu hết các kênh đều chỉ thực hiện trong giờ hành chính, chưa sắp xếp được nhân lực, vật lực để thực hiện ngoài giờ, trong khi các đối tượng ngoại tỉnh cách xa bệnh viện lại rất cần kênh thông tin từ website hay gọi điện để tìm hiểu đặt lịch hẹn. Nghiên cứu của Dương Phú Nhân và cộng sự ở bệnh viện Sản Nhi Cà Mau về "Khả năng tiếp cận" thì cho kết quả hài lòng thấp hơn so với nghiên cứu của chúng tôi (47%), [2] điều này có thể được lý giải là do thời gian và địa điểm của nghiên cứu khác nhau.

Về "Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị" kết quả khảo sát cho thấy 86,6% người bệnh hài lòng, điểm trung bình $4,24 \pm 0,61$ (rất hài lòng), trong đó cao nhất về quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu (92,3%) và thấp nhất về thời gian chờ tới lượt bác sĩ khám 79,7%. Kết quả này cũng tương đồng với nghiên cứu của Trần Thị Thủy và cộng sự ở Bệnh viện Phụ sản Hà Nội 78,3%, [1] sở dĩ như vậy có thể là do cả 2 bệnh viện đều nằm ở trung tâm Thủ Đức, nơi tập trung đông dân cư và là bệnh viện tuyến cuối nên người dân các tỉnh tới khám đông dẫn đến tình trạng quá tải.

Về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh cho thấy đa số các tiêu chí đều đạt tỉ lệ hài lòng cao hơn 90%, điểm trung bình $4,37 \pm 0,57$ được đánh giá là rất hài lòng, Tiêu chí có tỉ lệ hài lòng thấp nhất là "C4 - Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống..." 87,9% và cao nhất là tiêu chí "Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp", "Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân" đều đạt 93,8%. Bệnh viện Phụ sản Trung ương có diện tích 1,37 ha, là bệnh viện chuyên khoa tuyến cuối chuyên ngành sản phụ khoa chính vì vậy bệnh nhân đông là điều dễ hiểu. Thực tế ở các phòng chờ cho người bệnh, bệnh viện đều đã trang bị ti vi, tranh ảnh, tờ rơi... cho người bệnh. Tuy nhiên có thể vì không gian chưa đủ rộng và thoáng cho người bệnh. Chính vì vậy cần sắp xếp lại và khai thác hợp lý

hơn để phục vụ người bệnh ngày tốt hơn. Bên cạnh đó không thể phủ nhận rằng khu ngoại cảnh và vấn đề an ninh trật tự được bệnh viện làm rất tốt với tỉ lệ hài lòng cao 93,8%. Có những ý kiến người bệnh nói rằng "vào bệnh viện Phụ sản Trung ương như vào công viên".

Đánh giá hài lòng về "Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế" tỉ lệ hài lòng chung đạt 93,7%, với điểm trung bình $4,39 \pm 0,58$ được đánh giá là rất hài lòng, trong đó tiêu chí có tỉ lệ hài lòng thấp nhất là "Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực", "Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ" đều đạt 92,8%, tiêu chí có tỉ lệ hài lòng cao nhất là "Năng lực chuyên môn của bác sĩ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi" là 95,1%. Kết quả của chúng tôi cũng tương đồng với nghiên cứu của Võ Thị Thanh và cộng sự tại Bệnh viện Sản Nhi tỉnh Quảng Ngãi tỉ lệ hài lòng về thái độ của nhân viên y tế 91% [3].

Về kết quả cung cấp dịch vụ, tỉ lệ hài lòng chung người bệnh đạt cao 94,9%, điểm trung bình $4,41 \pm 0,56$ (được đánh giá rất hài lòng), trong đó cao nhất về "Các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, minh bạch và được giải thích nếu có thắc mắc" và "Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế" đều đạt 95,9% và thấp nhất là đánh giá mức độ hài lòng về "Giá cả dịch vụ y tế" (93,6%). Kết quả của chúng tôi cũng phù hợp với nghiên cứu của Trần Thị Thủy và cộng sự ở Bệnh viện Phụ sản Hà Nội, hài lòng chung về chất lượng dịch vụ đạt 97,0% [1].

Tại Bệnh viện Phụ sản Trung ương việc khảo sát, đánh giá hài lòng người bệnh được thực hiện thành thường quy, nhờ đó mà Bệnh viện đã dần cải tiến khắc phục những vấn đề còn tồn tại, không phù hợp dần từng bước nâng cao chất lượng dịch vụ đáp ứng hài lòng người bệnh. Nghiên cứu của chúng tôi cho thấy: Kết quả hài lòng chung đạt 90,4%, hầu hết các khía cạnh đều đạt tỉ lệ hài lòng > 90%, trong đó khía cạnh "Kết quả cung cấp dịch vụ" đạt kết quả cao nhất 94,9%. Bên cạnh đó khía cạnh "Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị" đạt thấp nhất 86,6% (< 90%), đặc biệt chú ý đến các tiêu chí thời

gian chờ đợi của người bệnh. Đó đó bệnh viện cần được quan tâm, chú trọng hơn nữa đến vấn đề này.

Bộ tiêu chí đánh giá hài lòng người bệnh ngoại trú của Bộ Y tế là bộ công cụ đánh giá được toàn diện và đầy đủ các khía cạnh khi người bệnh khám, điều trị ngoại trú và được áp dụng ở rất nhiều các bệnh viện. Nghiên cứu đã góp phần cho bức tranh tổng quan về vấn đề hài lòng của người bệnh ngoại trú tại Việt Nam. Tuy nhiên không thể tránh khỏi hạn chế, vì nghiên cứu dùng giấy để cho người bệnh khảo sát nên có thể ảnh hưởng tâm lý của người bệnh khi trả lời có mặt của nhân viên y tế.

5. Kết luận

Hài lòng chung người bệnh ngoại trú 90,4%, điểm trung bình $4,33 \pm 0,52$ (rất hài lòng).

Người bệnh hài lòng về khả năng tiếp cận là 90,2%, điểm trung bình $4,34 \pm 0,59$ (rất hài lòng); về minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị: 86,6%, điểm trung bình $4,24 \pm 0,61$ (rất hài lòng), về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh: 91,6% điểm trung bình $4,37 \pm 0,57$ (rất hài lòng); về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế: 93,7%, điểm trung bình $4,39 \pm 0,58$ (rất hài lòng).

Người bệnh hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ: 94,9%, điểm trung bình $4,41 \pm 0,56$ (rất hài lòng).

Trong các nhóm tiêu chí, hài lòng chung nhóm tiêu chí về minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị thấp nhất 86,6%, tiếp theo về khả năng tiếp cận 90,2%. Chính vì vậy bệnh viện cần tập trung vào 2 nhóm tiêu chí này để cải tiến chất lượng nhằm nâng cao sự hài lòng của người bệnh, và đặc biệt chú trọng hơn nữa đến thời gian chờ của người bệnh.

Tài liệu tham khảo

1. Trần Thị Thủy và Nguyễn Duy Ánh (2021) *Sự hài lòng của khách hàng về dịch vụ khám bệnh tại Bệnh viện Phụ sản Hà Nội cơ sở 3 năm 2021*. Tạp chí Khoa học Điều dưỡng 4(4), tr. 110-117.
2. Dương Phú Nhân, Lê Nguyễn Trọng Nhân, Lê Thái Thanh Thảo, Nguyễn Văn Lâm (2023) *Nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh ngoại trú và đánh giá kết quả can thiệp tại khoa khám bệnh, bệnh viện Sản Nhi Cà Mau năm 2022 -2023*. Tạp chí Y học Việt Nam 531(2).
3. Võ Thị Thanh (2023) *Sự hài lòng của sản phụ và một số yếu tố ảnh hưởng tại khoa sản Bệnh viện Sản- Nhi Tỉnh Quảng Ngãi năm 2023*. Tạp Chí Y Học Việt Nam 527(1B). doi:10.51298/vmj.v527i1B.5803