

Kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú tại Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 năm 2017

Survey the satisfaction of inpatients at 108 Military Central Hospital in 2017

Bùi Tuấn Khoa, Nguyễn Thanh Bình, Lê Hữu Lự,
Nguyễn Đăng Tùng, Tạ Việt Khôi

Bệnh viện Trung ương Quân đội 108

Tóm tắt

Mục tiêu: Nghiên cứu này nhằm đánh giá sự hài lòng và tìm hiểu một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh nội trú tại Bệnh viện TWQĐ 108 năm 2017. **Đối tượng và phương pháp:** Nghiên cứu cắt ngang, thực hiện phỏng vấn 443 người bệnh đang điều trị nội trú tại Bệnh viện TWQĐ 108 trong tháng 8/2017, sử dụng mẫu phiếu điều tra của Bộ Y tế. **Kết quả:** Tỷ lệ người bệnh nội trú hài lòng với dịch vụ của Bệnh viện là 91,1%, Bệnh viện đã đáp ứng được $90,7 \pm 11\%$ so với mong đợi của người bệnh trước khi điều trị, có 76,2% người bệnh đánh giá đợt điều trị đáp ứng được > 80% so với mong đợi ban đầu. Bước đầu xác định được một số yếu tố có liên quan đến sự hài lòng của người bệnh nội trú như tuổi (nhóm bệnh nhân tuổi từ 21 - 40 có điểm hài lòng thấp hơn các nhóm khác), mặt bệnh điều trị (ngoại khoa có điểm hài lòng thấp hơn so với nội khoa). **Kết luận:** Dịch vụ của Bệnh viện đã đáp ứng được nhu cầu của người bệnh nội trú với tỷ lệ hài lòng đạt 91,1%.

Từ khóa: Bệnh viện, chất lượng dịch vụ, bệnh nhân nội trú, mức độ hài lòng.

Summary

Objective: Assess satisfaction and find out some factors related to the satisfaction of inpatients in 108 Military Central Hospital in 2017. **Subject and method:** A cross-sectional study design was employed, with structured interviews with 443 inpatients during August 2017, using survey form proposed by Ministry of Health. **Result:** The proportion of patients satisfied with the service of the hospital is 91.1%, the hospital has met $90.7 \pm 11\%$ compared with the expectations of patients before treatment, and 76.2% of patients assessed that the treatment has been response more than 80% of their initial expectations. Patients with age from 20 to 40 had satisfaction points significantly lower than that of patients with other ages; patients with surgery diseases had had satisfaction points significantly lower than that of patients with internal diseases. **Conclusion:** Services of 108 Military Central Hospital have met the needs of inpatients with a satisfaction rate of 91.1%.

Keywords: Hospital, quality of service, inpatient, level of satisfaction.

Ngày nhận bài: 16/4/2018, ngày chấp nhận đăng: 15/5/2018

Người phản hồi: Nguyễn Thanh Bình, Email: ntbinh108@gmail.com - Bệnh viện Trung ương Quân đội 108

1. Đặt vấn đề

Sự hài lòng của người bệnh là một trong các tiêu chí để đo lường khả năng đáp ứng của các cơ sở y tế với sự mong đợi của người bệnh (NB). Thực hiện chỉ thị của Bộ Y tế về việc nâng cao chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh nói riêng và chất lượng dịch vụ chăm sóc sức khỏe nói chung, tại các bệnh viện công, sự hài lòng của người bệnh về chất lượng dịch vụ đã được quan tâm nhiều, vì chính điều này sẽ quyết định sự tồn tại của bệnh viện. Người bệnh sẽ không đến bệnh viện khi họ không hài lòng bởi những dịch vụ khám chữa bệnh kém chất lượng. Điều này cho thấy, sự hài lòng của người bệnh về chất lượng dịch vụ của bệnh viện là điều kiện tồn tại của bệnh viện và cũng là bộ mặt của ngành Y tế. Định kỳ xác định mức độ hài lòng của người bệnh khi điều trị tại bệnh viện là việc làm cần thiết để có căn cứ tiến hành cải tiến chất lượng, từng bước phục vụ người bệnh tốt hơn, đáp ứng sự hài lòng của người bệnh.

Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 (TWQĐ 108) là Bệnh viện hạng Đặc biệt Quốc gia, bệnh viện chuyên khoa sâu tuyến cuối toàn quân, với sứ mệnh chăm sóc sức khỏe cho bộ đội và nhân dân cả nước. Trong những năm gần đây, ngoài việc đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị để nâng cao chất lượng khám chữa bệnh, Bệnh viện cũng chú trọng giáo dục nâng cao ý thức, thái độ ứng xử của cán bộ nhân viên với bệnh nhân và người nhà bệnh nhân, đặt người bệnh là trung tâm và hướng tới sự hài lòng của người bệnh. Để có cơ sở đề ra các giải pháp can thiệp, cải tiến chất lượng nhằm đáp ứng ngày một tốt hơn nhu cầu của người bệnh và khẳng định thương hiệu bệnh viện, chúng tôi tiến hành nghiên cứu này, nhằm: *Đánh giá sự hài lòng và tìm hiểu một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện TWQĐ 108 năm 2017.*

2. Đối tượng và phương pháp

2.1. Đối tượng

Người bệnh, người nhà người bệnh đến khám và điều trị tại Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 năm 2017. Mỗi người bệnh hoặc người nhà người bệnh tương ứng với một phiếu nghiên cứu.

Cỡ mẫu nghiên cứu: Căn cứ theo Quyết định 4448/QĐ-BYT ngày 6/11/2013, giao các đơn vị trực thuộc Bộ "Triển khai việc áp dụng Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công trong phạm vi trách nhiệm của đơn vị mình theo hướng dẫn của Bộ Y tế", chúng tôi chọn cỡ mẫu tương đương với 20% số người bệnh đang điều trị nội trú tại Bệnh viện.

Với số lượng bệnh nhân đang điều trị nội trú tại thời điểm nghiên cứu xấp xỉ 2000 người, chúng tôi chọn cỡ mẫu nghiên cứu ≥ 400 .

Tiêu chuẩn lựa chọn

Người bệnh nội trú có thời gian nằm viện > 24 giờ.

Người bệnh trên 15 tuổi có khả năng giao tiếp tốt. Đối với người bệnh dưới 15 tuổi, người lớn tuổi và không có khả năng giao tiếp tốt, tiền hành phỏng vấn người nhà (Lưu ý: Phải là người thường xuyên bên cạnh, trực tiếp chăm sóc cho người bệnh).

Người được phỏng vấn đồng ý tham gia nghiên cứu.

Tiêu chuẩn loại trừ

Người bệnh có thời gian nằm viện < 24 giờ.

Người bệnh trong tình trạng cấp cứu hoặc chuẩn bị chuyển viện.

Không đồng ý tham gia nghiên cứu.

2.2. Thời gian và địa điểm

Nghiên cứu được tiến hành vào tháng 8/2017 tại tất cả các Khoa lâm sàng, Bệnh viện Trung ương Quân đội 108

2.3. Thiết kế

Nghiên cứu tiến cứu mô tả cắt ngang.

2.4. Phương tiện

Bộ câu hỏi khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú của Bộ Y tế (2015) với 33 câu hỏi (biến quan sát) chia thành 5 nhóm nội dung chính:

Nội dung “*Khả năng tiếp cận*” được đo bằng 5 biến quan sát.

Nội dung “*Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị*” bao gồm 5 biến quan sát.

Nội dung “*Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh*” được đo bởi 9 biến quan sát.

Nội dung “*Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế*” được đo lường bởi 7 biến quan sát.

Nội dung “*Kết quả cung cấp dịch vụ*” được đo lường bởi 5 biến quan sát.

Đánh giá chung “*Đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi*” 1 biến quan sát.

Xác định “*Nhu cầu khám bệnh*” cho những lần tiếp theo: 1 biến quan sát.

Sự hài lòng mô tả theo thang độ Likert. Thang độ Likert gồm một câu hỏi đóng với 5 mức lựa chọn:

Mức I: Rất không hài lòng, rất không tốt, rất không đồng ý (1 điểm).

Mức II: Không hài lòng, không tốt, không đồng ý (2 điểm).

Mức III: Bình thường, chấp nhận được (3 điểm).

Mức IV: Hài lòng, tốt, đồng ý (4 điểm).

Mức V: Rất hài lòng, rất tốt, rất đồng ý (5 điểm).

Ngoài ra, phiếu khảo sát cũng bao gồm các thông tin chung về người bệnh như: Tuổi, giới, nơi sinh sống, thời gian nằm điều trị, khoa đang nằm điều trị.

2.5. Cách thức thu thập số liệu

Lấy danh sách người bệnh đang nằm điều trị (bằng phần mềm quản lý bệnh viện). Chọn tên người bệnh theo chữ cái đầu của tên, chọn người chuẩn bị xuất viện trong 1, 2 ngày tới cho đủ 20% tổng số người bệnh đang điều trị tại

khoa, nếu không đủ sẽ chọn bổ sung những NB đã điều trị nội trú 8 ngày trở lên.

Phát phiếu nghiên cứu (mẫu của Bộ Y tế), hướng dẫn mục đích và cách trả lời các câu hỏi trong phiếu nghiên cứu cho người bệnh và người nhà người bệnh. Thu lại phiếu nghiên cứu sau 30 phút.

2.6. Xử lý số liệu

Số liệu sau khi thu thập sẽ được phân tích bằng phần mềm SPSS 20.0.

Các thống kê mô tả và suy luận đều được thực hiện với mức ý nghĩa thống kê $\alpha = 0,05$ sẽ được sử dụng trong thống kê suy luận.

Các trắc nghiệm thống kê để đánh giá sự khác biệt giữa các tỷ lệ như khi bình phương/Fisher's exact test sẽ được sử dụng.

2.7. Đạo đức nghiên cứu

Người bệnh và gia đình người bệnh sẽ được tư vấn, giải thích rõ mục đích của nghiên cứu, mọi thông tin của người bệnh sẽ được giữ kín và không làm ảnh hưởng đến quá trình điều trị.

Nghiên cứu chỉ được tiến hành trên những người tự nguyện.

3. Kết quả

Đã có 443 người bệnh/người nhà người bệnh tham gia trả lời phiếu điều tra.

Bảng 1. Thông tin chung về người bệnh

Thông tin về		Tần suất (n)	Tỷ lệ %
Tuổi	≤ 20	30	7,4
	21 - 40	82	20,2
	41 - 60	149	36,7
	> 60	145	35,7
Giới tính	Nam	242	71
	Nữ	123	29,0
Nơi sống	Thành thị	265	64,5
	Nông thôn	146	35,5

Thông tin về		Tần suất (n)	Tỷ lệ %
Khoa điều trị	Khối ngoại khoa	232	53,2
	Khối nội khoa	204	46,8
Thời gian nằm viện (ngày)	Điều trị < 10	284	75,1
	Điều trị 10-20	66	17,5
	Điều trị > 20	20	7,4

Thông tin về		Tần suất (n)	Tỷ lệ %
Sử dụng thẻ bảo hiểm y tế	Có	362	91,2
	Không	35	8,8

Đa số bệnh nhân tuổi trưởng thành (> 20 tuổi), dưới 20 tuổi chỉ chiếm 7,4%, tỷ lệ nam/nữ là 2,5/1; nơi sinh sống ở thành thị là chính (64,5%). Tỷ lệ NB điều trị tại khối nội và khối ngoại là xấp xỉ nhau. Có 91,2% bệnh nhân có sử dụng thẻ bảo hiểm y tế (BHYT) trong đợt điều trị này.

Bảng 2. Kết quả đánh giá sự hài lòng của người bệnh

Nội dung	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Điểm tuyệt đối
	Tỷ lệ %	Tỷ lệ %	Tỷ lệ %	($\bar{X} \pm SD$)
Khả năng tiếp cận	0,8	8,5	90,7	4,39 $\pm$ 0,56
Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	0,5	8,1	91,4	4,42 $\pm$ 0,57
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh.	1,5	10,6	87,9	4,33 $\pm$ 0,56
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	0,6	5,5	93,9	4,45 $\pm$ 0,53
Kết quả cung cấp dịch vụ	0,1	5,3	94,5	4,43 $\pm$ 0,53
Mức độ hài lòng chung đối với bệnh viện	0,6	7,8	91,4	4,42 $\pm$ 0,5

Tỷ lệ người bệnh hài lòng chung của người bệnh đối với bệnh viện là 91,4% với điểm tuyệt đối là 4,42 $\pm$ 0,5 (thang điểm 5). Tỷ lệ hài lòng ở từng nội dung cụ thể đều ở mức cao, trong đó cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh đạt tỷ lệ hài lòng thấp nhất (87,9%), kết quả cung cấp dịch vụ được người bệnh đánh giá cao nhất (94,5%).

Bảng 3. Đánh giá sự đáp ứng của Bệnh viện so với mong đợi của người bệnh

Đáp ứng	n	Tỷ lệ %	($\bar{X} \pm SD$)
Đáp ứng dưới 40%	2	0,5	
Đáp ứng 41 - 60%	7	1,7	
Đáp ứng 61- 80%	89	21,6	
Đáp ứng 81 - 100%	314	76,2	
Tổng	412	100	90,65 $\pm$ 10,99%

Bệnh viện đã đáp ứng được $90,65 \pm 10,99\%$ so với mong đợi của người bệnh trước khi điều trị. Trong đó 76,2% người bệnh đánh giá đợt điều trị đáp ứng được $> 80\%$ so với mong đợi ban đầu

Bảng 4. Một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh

Yếu tố		Điểm tuyệt đối ($\bar{X} \pm SD$)	P
Tuổi	≤ 20 (1)	$4,44 \pm 0,56$	$p_{1-3,1-4,3-4,1-2} > 0,05$ $p_{2-3,2-4} < 0,05$
	21 - 40 (2)	$4,25 \pm 0,51$	
	41 - 60 (3)	$4,46 \pm 0,49$	
	> 60 (4)	$4,45 \pm 0,48$	
Giới tính	Nam	$4,42 \pm 0,48$	$> 0,05$
	Nữ	$4,39 \pm 0,52$	
Nơi sống	Thành thị	$4,41 \pm 0,5$	$> 0,05$
	Nông thôn	$4,42 \pm 0,51$	

Bảng 4. Một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh (tiếp theo)

Yếu tố		Điểm tuyệt đối ($\bar{X} \pm SD$)	P
Khoa điều trị	Khối ngoại khoa	$4,37 \pm 0,49$	$< 0,05$
	Khối nội khoa	$4,47 \pm 0,49$	
Thời gian nằm viện (ngày)	Điều trị < 10	$4,41 \pm 0,52$	$> 0,05$
	Điều trị ≥ 10	$4,42 \pm 0,46$	
Sử dụng thẻ BHYT	Có	$4,39 \pm 0,5$	$> 0,05$
	Không	$4,56 \pm 0,51$	

Nhóm bệnh nhân điều trị các bệnh lý ngoại khoa có điểm hài lòng thấp hơn so với nhóm bệnh nhân điều trị các bệnh lý nội khoa ($p < 0,05$). Nhóm bệnh nhân tuổi từ 21 - 40 có điểm hài lòng thấp hơn các nhóm khác ($p < 0,05$). Các yếu tố không liên quan đến sự hài lòng của người bệnh là giới tính, nơi sinh sống, thời gian nằm viện và sử dụng thẻ BHYT.

4. Bàn luận

Qua điều tra khảo sát mức độ hài lòng người bệnh nội trú, đã có 443 người bệnh hoặc người nhà người bệnh tham gia. Với số lượng thu dung điều trị nội trú của Bệnh viện TWQĐ 108 là xấp xỉ 2000 bệnh nhân/ ngày thì số lượng mẫu nghiên cứu này đảm bảo theo khuyến cáo của Bộ Y tế [1]. Đặc điểm chung của người bệnh

nội trú trong đợt điều tra là đa số bệnh nhân ở tuổi trưởng thành (> 20 tuổi), dưới 20 tuổi chỉ chiếm 7,4%; tỷ lệ nam/nữ là 2,5/1; sinh sống ở thành thị là chủ yếu (64,5%). Đa số người bệnh sử dụng thẻ BHYT (91,2%). Tỷ lệ NB điều trị tại các khoa nội và các khoa ngoại là xấp xỉ nhau (Bảng 1).

Chúng tôi sử dụng mẫu phiếu khảo sát hài lòng NB nội trú do Bộ Y tế ban hành năm 2015 [2], với 33 câu hỏi thuộc 5 nội dung. Kết quả ở Bảng 2 cho thấy tỷ lệ hài lòng của người bệnh về tất cả các mặt của Bệnh viện là 91,4% với điểm tuyệt đối là $4,42 \pm 0,5$ (thang điểm 5), trong đó tỷ lệ hài lòng về nội dung “khả năng tiếp cận” là 90,7%, nội dung “sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị” là 91,4%, nội dung “cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ

người bệnh” là 87,9%, nội dung “thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế” là 93,9%, nội dung “kết quả cung cấp dịch vụ” là 94,5%. Bệnh viện TWQĐ 108 đã đáp ứng được $90,65 \pm 10,99\%$ (40 - 150%) so với mong đợi của người bệnh trước khi điều trị. Trong đó 76,2% người bệnh đánh giá đợt điều trị đáp ứng được > 80% so với mong đợi ban đầu (Bảng 3).

Ở Việt Nam cũng đã có rất nhiều nghiên cứu sự hài lòng của người bệnh nhằm đánh giá và đưa ra các giải pháp góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ y tế tại các bệnh viện. Năm 2002, tác giả Ngô Thị Ngoãn và cộng sự đã nghiên cứu sự hài lòng của 1250 người bệnh và người nhà tại các Khoa Khám bệnh của Bệnh viện Bạch Mai, Bệnh viện Nhi Trung ương, Bệnh viện Đống Đa, Bệnh viện Đa khoa tỉnh Hải Dương và Bệnh viện Đa khoa tỉnh Yên Bái. Nghiên cứu đã cho thấy tỷ lệ hài lòng của người bệnh và người nhà rất cao, 91% hài lòng và 9% hài lòng ít hoặc chưa hài lòng [3]. Nghiên cứu của Nguyễn Đức Thành và cộng sự năm 2006 về sự hài lòng của người bệnh nằm nội trú về chất lượng chăm sóc sức khỏe tại các bệnh viện Hòa Bình đã cho thấy khía cạnh tiếp cận dịch vụ với yếu tố thời gian chờ đợi là cao nhất với điểm trung bình là 3,84 và 3,95 [5]. Tác giả Nguyễn Thị Hồng Thái nghiên cứu sự hài lòng trên 500 người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Phổi Trung ương năm 2009. Kết quả cho thấy có 91% người bệnh hài lòng chung đối với bệnh viện, 96% hài lòng về Khoa Khám bệnh, 92% hài lòng về Khoa Điều trị, 90% hài lòng về Khoa Cận lâm sàng [4]. Tuy nhiên, hạn chế trong các nghiên cứu kể trên là mỗi nơi sử dụng bộ câu hỏi khác nhau, phương pháp khác nhau, dẫn đến kết quả không so sánh được giữa các bệnh viện. Số liệu về tỷ lệ hài lòng người bệnh nội trú theo mẫu phiếu khảo sát của Bộ Y tế mà chúng tôi có được là theo báo cáo nội bộ của Bệnh viện Bạch Mai các năm 2013, 2014 lần lượt là 86,2% và 79,3%.

Kết quả điều tra của chúng tôi cho thấy có một số yếu tố có ảnh hưởng đến sự hài lòng của

người bệnh như tuổi và mặt bệnh điều trị. Nhóm bệnh nhân tuổi từ 20 đến 40 có điểm hài lòng thấp nhất so với các nhóm tuổi khác, nhóm bệnh nhân điều trị các bệnh lý ngoại khoa có điểm hài lòng thấp hơn so với nhóm bệnh nhân điều trị các bệnh lý nội khoa (4,37 so với 4,47, $p < 0,05$). Các yếu tố khác như giới tính, nơi sinh sống, thời gian nằm điều trị, có hay không có sử dụng thẻ BHYT không ảnh hưởng nhiều đến điểm hài lòng của người bệnh (Bảng 4). Việc xác định các yếu tố có ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh là rất cần thiết để Bệnh viện xác định các nội dung cụ thể cần cải tiến chất lượng để hướng tới từng nhóm người bệnh, bên cạnh việc cải thiện cơ sở vật chất, nâng cao thái độ, tác phong làm việc và trình độ chuyên môn của đội ngũ cán bộ y tế.

5. Kết luận

Qua khảo sát 443 người bệnh điều trị nội trú tại các khoa lâm sàng của Bệnh viện TWQĐ 108 trong tháng 8/2017 theo mẫu phiếu điều tra của Bộ Y tế, kết quả như sau:

Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh nội trú là 91,1%, Bệnh viện đã đáp ứng được $90,65 \pm 11\%$ so với mong đợi của người bệnh, trong đó 76,2% người bệnh đánh giá đợt điều trị đáp ứng được > 80% so với mong đợi ban đầu.

Các bệnh nhân nhóm tuổi từ 21 - 40 có điểm hài lòng thấp hơn các nhóm tuổi khác, nhóm bệnh nhân ngoại khoa có điểm hài lòng thấp hơn so với nhóm bệnh nhân nội khoa. Các yếu tố khác như giới tính, nơi sinh sống, thời gian nằm điều trị, sử dụng thẻ BHYT không ảnh hưởng đến điểm hài lòng của người bệnh.

Tài liệu tham khảo

1. Bộ Y tế (2013) *Xác định phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công*. Quyết định số 4448/QĐ-BY ngày 06 tháng 11 năm 2013.
2. Dương Duy Lương (2016) *Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế*. Online, from

- http://qpsolutions.vn/cgibin/Document/Tong%20quan%20khao%20sat%20HLNB_Dr%20Luong%20151110.pdf.
3. Ngô Thị Ngoãn (2002) *Kết quả nghiên cứu sự hài lòng của người bệnh tại các khoa Khám bệnh của 5 Bệnh viện khu vực Hà Nội và các tỉnh*. Kỷ yếu các đề tài nghiên cứu khoa học tại Hội nghị Khoa học Điều dưỡng Toàn quốc lần thứ Nhất, tr. 20-22.
 4. Nguyễn Thị Hồng Thái và cs (2009) *Đánh giá sự hài lòng của người bệnh về thái độ giao tiếp của nhân viên y tế và các yếu tố liên quan tại Bệnh viện Lao và Bệnh phổi Trung ương*. Bệnh viện Phổi Trung ương, Hà Nội.
 5. Nguyễn Đức Thành (2006) *Nghiên cứu sự hài lòng của người bệnh nội trú về chất lượng dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại các bệnh viện tỉnh Hòa Bình*. Báo cáo kết quả đề tài cấp cơ sở. Trường Đại học Y tế Công cộng, Hà Nội.