

Nghiên cứu sự hài lòng của người bệnh ngoại trú tại Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 năm 2017

Assessment of the satisfaction of outpatients at 108 Military Central Hospital in 2017

Bùi Tuấn Khoa, Nguyễn Thanh Bình,
Nguyễn Thị Thùy Linh, Lê Thị Quế, Vương Đức Luận

Bệnh viện Trung ương Quân đội 108

Tóm tắt

Mục tiêu: Đánh giá sự hài lòng và tìm hiểu một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh ngoại trú tại Bệnh viện Trung ương Quân đội 108. **Đối tượng và phương pháp:** Nghiên cứu được tiến hành trên 234 bệnh nhân ngoại trú tại Khoa Khám bệnh đa khoa - Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 trong tháng 8/2017, sử dụng thiết kế nghiên cứu cắt ngang, thực hiện phỏng vấn người bệnh ngoại trú bằng mẫu phiếu điều tra của Bộ Y tế. **Kết quả:** Tỷ lệ người bệnh ngoại trú hài lòng với dịch vụ của Bệnh viện là 83,1%, Bệnh viện đã đáp ứng được $88,96 \pm 13,49\%$ so với mong đợi của người bệnh, có 75,2% người bệnh đánh giá đợt điều trị đáp ứng được trên 80% so với mong đợi ban đầu. Bước đầu xác định được yếu tố giới có liên quan đến sự hài lòng của người bệnh (các bệnh nhân nữ có điểm hài lòng thấp hơn các bệnh nhân nam). **Kết luận:** Dịch vụ của Bệnh viện đã đáp ứng được nhu cầu của người bệnh ngoại trú với tỷ lệ hài lòng đạt 83,1%.

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

Summary

Objective: Assess satisfaction and find out some factors related to the satisfaction of outpatients in 108 Military Central Hospital in 2017. **Subject and method:** The study was conducted on 234 outpatients at the General Outpatient Department of the 108 Central Military Hospital in August 2017. A cross-sectional study design was employed, with structured interviews with 234 outpatients during August 2017, using survey form proposed by Ministry of Health. **Result:** the proportion of patients satisfied with the service of the hospital is 83.1%, the hospital has met $88.96 \pm 13.49\%$ compared with the expectations of patients before treatment, and 75.2% of patients assessed that the treatment has been response more than 80% of their initial expectations. Female patients satisfaction points significantly lower than that of male patients. **Conclusion:** Services of 108 Military Central Hospital have met the needs of outpatients with a satisfaction rate of 83.1%.

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

Ngày nhận bài: 16/04/2018, ngày chấp nhận đăng: 15/05/2018

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. Trong xu thế mới coi bệnh nhân là khách hàng, để nâng hiệu suất hoạt động bệnh viện tạo nguồn thu nhập, phát triển chuyên môn thì cần phải tiếp thị bệnh viện. Trong nguyên tắc tiếp thị bệnh viện thì việc làm hài lòng người bệnh là nguyên tắc đầu tiên. 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. Định kỳ xác định mức độ hài lòng của người bệnh khi khám bệnh 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 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 để 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 ngoại trú tại Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 năm 2017*.

2. Đối tượng và phương pháp

2.1. Đối tượng

Người bệnh, người nhà người bệnh đến khám và điều trị ngoại trú tại Khoa Khám bệnh đa khoa - Bệnh viện Trung ương Quân đội 108.

Thời gian nghiên cứu: Tháng 8 năm 2017.

Địa điểm nghiên cứu: Khoa Khám bệnh đa khoa - Bệnh viện Trung ương Quân đội 108.

Tiêu chuẩn lựa chọn

Người bệnh ngoại trú đã kết thúc khám hoặc có y lệnh nhập viện điều trị.

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, tiến 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 không được chỉ định làm các xét nghiệm cận lâm sàng.

Người bệnh trong tình trạng cấp cứu.

Không đồng ý tham gia nghiên cứu.

Cỡ mẫu được xác định theo công thức:

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

Trong đó n là cỡ mẫu tối thiểu, $Z_{(1-\alpha/2)} = 1,96$, $p = 0,842$ theo tỷ lệ hài lòng của bệnh nhân ngoại trú trong nghiên cứu của Bệnh viện năm 2016, $d = 0,05$. Thay vào công thức, ta có cỡ mẫu tối thiểu là 205 bệnh nhân.

2.2. Thiết kế: Nghiên cứu mô tả cắt ngang.

2.3. Phương tiện

Bộ câu hỏi khảo sát sự hài lòng của người bệnh ngoại 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, khoảng cách từ nơi sinh sống đến Bệnh viện, lần khám bệnh, sử dụng thẻ bảo hiểm y tế (BHYT).

2.4. Cách thức thu thập và xử lý số liệu

Phát phiếu nghiên cứu và hướng dẫn cách điền vào phiếu cho người bệnh ngồi chờ tại các phòng khám, thu lại phiếu khi bệnh nhân đã khám xong, chờ lấy thuốc tại quầy thuốc Bệnh viện.

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.

2.5. Đạo đức nghiên cứu

Nghiên cứu chỉ được tiến hành trên những người tự nguyện đồng ý tham gia. 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 khám và điều trị.

3. Kết quả

Đã có 234 người bệnh/người nhà người bệnh tham gia trả lời phiếu điều tra.

3.1. Thông tin chung về đối tượng nghiên cứu

Bảng 1. Thông tin chung về người bệnh ngoại trú

Thông tin về		Tần suất (n)	Tỷ lệ %
Tuổi	≤ 20	8	3,8
	21 - 40	78	36,8
	41 - 60	94	44,3
	> 60	32	15,1
Giới tính	Nam	111	52,4
	Nữ	102	47,9
Nơi sống	Thành thị	144	67,9
	Nông thôn	68	32,1
Số lần tới khám	1 lần	70	33,5
	> 1 lần	139	66,5
Trình độ học vấn	Phổ thông	76	37,1
	Trung cấp - Cao đẳng	51	24,9
	Đại học/ Sau đại học	78	38,0
Khoảng cách từ nơi sinh sống đến Bệnh viện (km)	≤ 20	113	53,8
	21 - 50	22	10,5
	51 -100	32	15,2
	> 100	43	20,5
Sử dụng thẻ bảo hiểm y tế	Có	141	65,3
	Không	75	34,7

Đa số bệnh nhân tuổi trưởng thành (> 20 tuổi), dưới 20 tuổi chỉ chiếm 3,8%; tỷ lệ nam/nữ là tương đương nhau; nơi sinh sống ở thành thị là chính (67,9%); đa số bệnh nhân sống gần bệnh viện

(53,8%). Có 65,3% bệnh nhân có sử dụng thẻ BHYT trong đợt khám bệnh này.

3.2. Kết quả đánh giá sự hài lòng của người bệnh ngoại trú

Bảng 2. Kết quả đánh giá sự hài lòng (HL) của người bệnh ngoại trú

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	2,3	12,4	85,3	$4,26 \pm 0,7$
Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	6,8	15,5	77,6	$4,16 \pm 0,73$
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	3,1	10,4	86,5	$4,38 \pm 0,66$
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	3,2	10,6	86,2	$4,34 \pm 0,75$
Kết quả cung cấp dịch vụ	2,1	13,5	84,4	$4,29 \pm 0,69$
Mức độ hài lòng chung đối với bệnh viện	3,1	12,8	83,1	$4,31 \pm 0,64$

Tỷ lệ người bệnh hài lòng chung của người bệnh đối với bệnh viện là 83,1% với điểm tuyệt đối là $4,31 \pm 0,64$ (thang điểm 5). Trong các nội dung cụ thể thì sự minh bạch thông tin và thủ tục khám

bệnh, điều trị đạt tỷ lệ hài lòng thấp nhất (77,6%), Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh được người bệnh đánh giá cao nhất (86,5%).

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

Nhận xét một cách khách quan thì bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của ông/bà trước khi điều trị?	< 40%		41 - 60%		61 - 80%		> 80%		$\bar{X} \pm SD$ (%)
	n	%	n	%	n	%	n	%	
	2	1	6	3	42	20,8	153	75,2	

Bệnh viện đã đáp ứng $88,96 \pm 13,49\%$ so với mong đợi của người bệnh trước khi điều trị. Trong

đó, 75,2% người bệnh đánh giá đợt điều trị đáp ứng được > 80% so với mong đợi ban đầu.

3.3. Liên quan giữa sự hài lòng người bệnh ngoại trú và một số yếu tố

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

Yếu tố		Điểm hài lòng ($\bar{X} \pm SD$)	p
Giới tính	Nam	0,43 $\pm$ 0,59	<0,05
	Nữ	4,19 $\pm$ 0,67	
Nhóm tuổi	≤ 20	4,31 $\pm$ 0,42	>0,05
	21 - 40	4,29 $\pm$ 0,64	
	41 - 60	4,31 $\pm$ 0,62	
	≥ 60	4,37 $\pm$ 0,72	
Trình độ học vấn cao nhất	Phổ thông	4,33 $\pm$ 0,59	>0,05
	Trung cấp - Cao đẳng	4,31 $\pm$ 0,72	
	Đại học/ Sau đại học	4,3 $\pm$ 0,65	
Nơi sinh sống hiện tại	Thành thị	4,29 $\pm$ 0,67	>0,05
	Nông thôn	4,33 $\pm$ 0,57	
Khoảng cách ước tính khoảng cách từ nơi sinh sống đến bệnh viện (km)	< 20	4,25 $\pm$ 0,7	>0,05
	20 - 50	4,45 $\pm$ 0,48	
	51 - 100	4,4 $\pm$ 0,58	
	> 100	4,32 $\pm$ 0,55	
Ông / Bà có thẻ bảo hiểm y tế không ?	Có	4,33 $\pm$ 0,67	>0,05
	Không	4,25 $\pm$ 0,59	
Số lần tới khám	1 lần	4,25 $\pm$ 0,73	>0,05
	> 1 lần	4,34 $\pm$ 0,6	

Yếu tố giới tính có ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh: Nhóm bệnh nhân nữ có điểm hài lòng thấp hơn có ý nghĩa thống kê ($p < 0,05$) so với nhóm bệnh nhân nam. Các yếu tố không liên quan đến sự hài lòng của người bệnh là lứa tuổi, nơi sinh sống, trình độ học vấn, khoảng cách từ nơi sinh sống đến bệnh viện, số lần tới khám và có hay không có sử dụng thẻ BHYT.

4. Bàn luận

Qua điều tra khảo sát mức độ hài lòng người bệnh ngoại trú, đã có 234 người bệnh ngoại trú hoặc người nhà người bệnh tham gia. Với số lượng

khám bệnh ngoại trú của Bệnh viện TWQĐ 108 là xấp xỉ 3000 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 ngoại trú trong đợt điều tra là đa số bệnh nhân ở tuổi trưởng thành (> 20 tuổi), dưới 20 tuổi chỉ chiếm 3,8%; tỷ lệ nam/nữ là gần tương đương nhau; sinh sống ở thành thị là chủ yếu (67,9%). Đa số người bệnh sử dụng thẻ BHYT (65,3%), có 66,5% bệnh nhân đến khám bệnh từ lần thứ 2 trở lên (Bảng 1).

Chúng tôi sử dụng mẫu phiếu khảo sát hài lòng người bệnh ngoại 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 83,1% với điểm tuyệt đối là $4,31 \pm 0,64$ (thang điểm 5), trong đó tỷ lệ hài lòng về nội dung “khả năng tiếp cận” là 85,3%, nội dung “sự minh bạch thông tin và thủ tục KB, điều trị” có tỷ lệ hài lòng thấp nhất là 77,6%, nội dung “cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh” là 86,5%, nội dung “thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế” là 86,2%, nội dung “kết quả cung cấp dịch vụ” là 84,4%. Bệnh viện TWQĐ 108 đã đáp ứng được $88,96 \pm 13,49\%$ so với mong đợi của người bệnh trước khi điều trị. Trong đó 75,2% người bệnh đánh giá đợt điều trị đáp ứng được $> 80\%$ so với mong đợi ban đầu (Bảng 3).

Nghiên cứu của Phạm Nhật Yên đánh giá sự hài lòng của người bệnh về chất lượng khám chữa bệnh tại Khoa Khám chữa bệnh theo yêu cầu của Bệnh viện Bạch Mai năm 2008 cho thấy tỷ lệ hài lòng của người bệnh khá cao, tuy nhiên tỷ lệ người bệnh hài lòng với khả năng tiếp cận dịch vụ chỉ là 30,1% [5]. 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 Đổng 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]. 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]. Có thể do thời gian nghiên cứu cách nhau quá xa, công cụ cũng như cách đánh giá không đồng nhất giữa các nghiên cứu nên kết quả này có sự khác biệt so với nghiên cứu của chúng tôi. Kết quả nghiên cứu của chúng tôi tương tự với kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú tại Bệnh viện Sản-Nhi Đà Nẵng năm 2016 với tỷ lệ người bệnh hài lòng về khả năng tiếp cận là 87%, điểm trung bình là 4,35 [2].

Kết quả nghiên cứu của chúng tôi cho thấy yếu tố giới tính có ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh ngoại trú. Cụ thể nhóm bệnh nhân nữ có điểm

hài lòng thấp hơn có ý nghĩa thống kê ($p < 0,05$) so với nhóm bệnh nhân nam. Các yếu tố không liên quan đến sự hài lòng của người bệnh là lứa tuổi, nơi sinh sống, trình độ học vấn, khoảng cách từ nơi sinh sống đến bệnh viện, số lần tới khám và có hay không có sử dụng thẻ BHYT (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

Nghiên cứu sự hài lòng của 234 người bệnh ngoại trú tại Khoa Khám bệnh đa khoa, Bệnh viện Trung ương Quân đội 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 ngoại trú là 83,1%, Bệnh viện đã đáp ứng được $88,96 \pm 13,49\%$ so với mong đợi của người bệnh, trong đó 75,2% người bệnh đánh giá đợt điều trị đáp ứng được $> 80\%$ so với mong đợi ban đầu. Các bệnh nhân nữ có điểm hài lòng thấp hơn so với các bệnh nhân nam. Các yếu tố khác như lứa tuổi, nơi sinh sống, trình độ học vấn, khoảng cách từ nơi sinh sống đến bệnh viện, số lần tới khám và có hay không có 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 cộng sự (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. Phạm Nhật Yên (2008) *Đánh giá sự hài lòng của NB về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Khoa Khám bệnh theo yêu cầu Bệnh viện Bạch Mai*. Luận văn Thạc sỹ Y tế Công cộng. Đại học Y tế Công cộng, Hà Nội.