

## **SURVEY OF INPATIENT SATISFACTION AND SOME SOLUTIONS TO IMPROVE QUALITY AT NATIONAL LUNG HOSPITAL IN 2023**

Nguyen Thi Hoai Thu\*

*National Lung Hospital - No. 463 Hoang Hoa Tham Street, Ba Dinh District, Hanoi, Vietnam*

Received: 26/02/2024

Revised: 18/03/2024; Accepted: 11/04/2024

### **ABSTRACT**

**Background:** Patient satisfaction survey is one of the crucial tasks, playing a significant role in improving the quality of diagnosis and treatment at the National Lung Hospital (NLH).

**Objective:** To assess the level of inpatient satisfaction and propose intervention solutions to enhance the quality at NLH in 2023.

**Methods:** Cross-sectional descriptive study, surveying 832 inpatients treated at 13 Clinical Departments at NLH, from March 2023 to December 2023.

**Results:** The survey results help find issues where patients are not really satisfied/the level of satisfaction is not high: Food quality, daily menu changes, signage, advice on medication regimen... provide a basis for timely intervention solutions, increasing the satisfaction of patients and their families.

**Keywords:** Patient satisfaction, inpatients, improving the quality of medical examination and treatment.

---

\*Corresponding author

Email address: Nghoaitu58@gmail.com

Phone number: (+84) 987092920

<https://doi.org/10.52163/yhc.v65iCD3.1147>



# KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ VÀ MỘT SỐ GIẢI PHÁP CAN THIỆP CẢI TIẾN NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TẠI BỆNH VIỆN PHỔI TRUNG ƯƠNG NĂM 2023

Nguyễn Thị Hoài Thu\*

Bệnh viện Phổi Trung ương - Số 463 đường Hoàng Hoa Thám, quận Ba Đình, Hà Nội, Việt Nam

Ngày nhận bài: 26/02/2024

Chỉnh sửa ngày: 18/03/2024; Ngày duyệt đăng: 11/04/2024

## TÓM TẮT

**Đặt vấn đề:** Khảo sát hài lòng người bệnh là một trong những nhiệm vụ, có vai trò quan trọng trong hoạt động cải tiến nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh tại Bệnh viện.

**Mục tiêu:** Đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh nội trú và đưa ra các giải pháp can thiệp cải tiến nâng cao chất lượng tại Bệnh viện Phổi Trung ương, năm 2023.

**Phương pháp:** Mô tả cắt ngang, khảo sát 832 người bệnh điều trị nội trú tại 13 khoa Lâm sàng và Trung tâm có giường bệnh tại Bệnh viện Phổi Trung ương, từ tháng 3/2023 đến tháng 12/2023.

**Kết quả:** Khảo sát giúp tìm ra các vấn đề người bệnh chưa thực sự hài lòng/mức độ hài lòng chưa cao: Chất lượng xuất ăn, thay đổi thực đơn hàng ngày, bảng biển chỉ dẫn, tư vấn chế độ thuốc... để làm căn cứ đưa ra giải pháp can thiệp kịp thời, tăng sự hài lòng của người bệnh và người nhà người bệnh.

**Từ khóa:** Hài lòng người bệnh, người bệnh nội trú, nâng cao chất lượng khám chữa bệnh.

## 1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Xã hội ngày càng phát triển thì nhu cầu chăm sóc sức khỏe của người dân đòi hỏi tăng cao hơn nữa. Vì vậy, mỗi quan tâm hàng đầu tại các cơ sở y tế đó là việc cung cấp các dịch vụ y tế đảm bảo chất lượng, nó ảnh hưởng trực tiếp đến kết quả điều trị và cũng là sự lựa chọn ưu tiên của người bệnh/người nhà người bệnh tại cơ sở y tế đó.

Thực hiện nhiệm vụ của Bộ Y tế và nâng cao chất lượng khám chữa bệnh, chăm sóc, phục vụ người bệnh tốt hơn, đáp ứng sự hài lòng và mong đợi của người bệnh; Bệnh viện Phổi Trung ương triển khai hoạt động khảo sát hài lòng người bệnh thường quy hàng quý/đợt xuất, với mục đích theo dõi liên tục mức độ hài lòng của người bệnh đến khám và điều trị, bên cạnh đó xác định được nguyên nhân, vấn đề người bệnh thắc mắc, ý kiến hoặc chưa hài lòng để giải quyết, can thiệp kịp thời nhằm nâng cao chất lượng chăm sóc và phục vụ người bệnh tại Bệnh viện.

## 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

### 2.1. Thiết kế nghiên cứu

Nghiên cứu áp dụng thiết kế mô tả cắt ngang, thực hiện tại Bệnh viện Phổi Trung ương từ tháng 3/2023 đến tháng 12/2023. Nghiên cứu thực hiện trên người bệnh, người nhà NB điều trị nội trú tại 13 khoa lâm sàng và trung tâm có giường bệnh với tiêu chuẩn lựa chọn là từ 18 tuổi trở lên (riêng khoa Nhi chỉ khảo sát người nhà bệnh nhi); đủ năng lực hành vi, điều kiện sức khỏe để tham gia khảo sát; điều trị tại Bệnh viện ít nhất 03 ngày (tính đến ngày khảo sát), có chỉ định xuất viện trong ngày/tiên lượng xuất viện trước 01 ngày.

Nghiên cứu thực hiện phương pháp chọn mẫu toàn bộ. Theo đó, tất cả người bệnh, người nhà đáp ứng tiêu chuẩn lựa chọn được tiếp cận, giới thiệu về nghiên cứu và mời tham gia. Tổng cộng, đã có 832 người bệnh và người nhà tham gia khảo sát.

### 2.2. Nội dung nghiên cứu

• Cung cấp mã QR riêng cho từng đơn vị; Khảo sát chéo

\*Tác giả liên hệ

Email: Nghoaitu58@gmail.com

Điện thoại: (+84) 915250562

<https://doi.org/10.52163/yhc.v65iCD3.1147>

## ► CHUYÊN ĐỀ BỆNH KHÔNG NHIỄM TRÙNG ◀

giữa các đơn vị

- Phỏng vấn và điền thông tin vào phần mềm trực tuyến bằng sử dụng máy tính bảng/điện thoại; Phần mềm sẽ tính toán và cung cấp kết quả (Áp dụng mẫu phiếu khảo sát ban hành kèm Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28 tháng 8 năm 2019)

- Đối với trường hợp không thể sử dụng phương tiện điện tử (máy tính bảng/điện thoại thì có thể sử dụng phiếu giấy để khảo sát).

- Khảo sát sự hài lòng với 05 nội dung: Khả năng tiếp cận; Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị; Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh; Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế và Kết quả cung cấp dịch vụ; Tương ứng với 5 mức độ hài lòng:

Mức độ 1: Rất không hài lòng/rất kém

Mức độ 2: Không hài lòng/kém

Mức độ 3: Bình thường/Trung bình

Mức độ 4: Hài lòng/Tốt

Mức độ 5: Rất hài lòng/Rất tốt

### 2.3. Phương pháp phân tích và quản lý số liệu

Số liệu được ghi nhận và nhập vào hệ thống dữ liệu điện tử bằng phần mềm Dr5-Survey. Dữ liệu sau đó được rà soát và làm sạch để đảm bảo tính tin cậy và logic của bộ số liệu. Quá trình phân tích sử dụng cách tiếp cận thống kê mô tả. Các chỉ số tần số, tỉ lệ được sử dụng cho biến số định tính. Giá trị trung bình, trung vị, độ lệch chuẩn được sử dụng để báo cáo cho các biến định lượng.

## 3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

### 3.1. Thông tin chung

**Bảng 1. Thông tin chung của người bệnh (n= 832)**

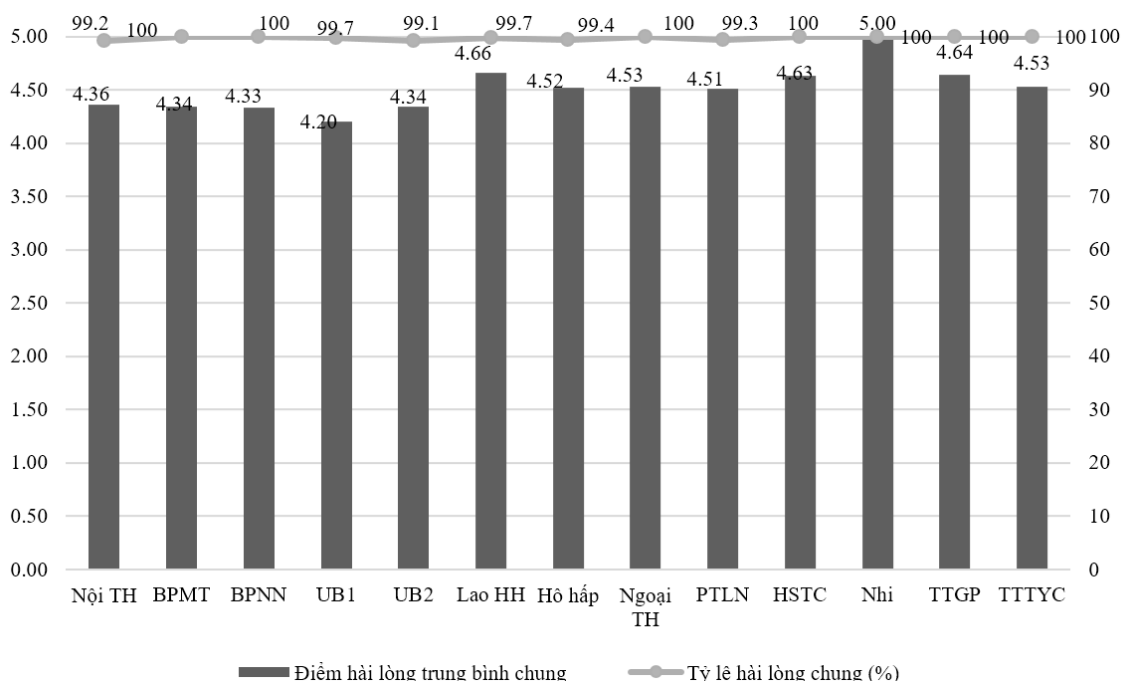
Thông tin chung	n (832)	Tỷ lệ (%)
<b>1. Giới tính</b>		
Nam	365	30,4
Nữ	467	69,6
Không trả lời	0	0
<b>2. Sử dụng thẻ BHYT cho đợt điều trị</b>		
Có	806	97
Không	26	0,3
Không trả lời	0	0
<b>3. Khoa điều trị</b>		
Nội tổng hợp (Nội TH)	87	10,5
Bệnh phổi mạn tính (BPMT)	60	7,2
Bệnh phổi nghề nghiệp (BPNN)	61	7,4
Ung bướu 1 (UB1)	83	10
Ung bướu 2 (UB2)	83	10
Lao hô hấp (Lao HH)	80	9,6
Hô hấp (HH)	81	9,1
Ngoại tổng hợp (Ngoại TH)	41	5,0
Phẫu thuật lồng ngực (PTLN)	39	4,7
Hồi sức tích cực (HSTC)	38	4,6
Nhi	39	4,7
Trung tâm Ghép phổi (TTGP)	76	9,5
Trung tâm điều trị theo yêu cầu công nghệ cao (TTTYC)	64	7,7

Nhận xét: Trong tổng số 832 người được khảo sát có 467 người bệnh là Nữ và 365 là Nam, chiếm tỷ lệ tương ứng là: 69,6% và 30,4%. Ngoài ra, có 806 người bệnh

sử dụng thẻ bảo hiểm y tế cho đợt điều trị chiếm tỷ lệ cao 97% và 26 người (0,3%) không sử dụng thẻ bảo hiểm y tế.

► CHUYÊN ĐỀ BỆNH KHÔNG NHIỄM TRÙNG ◀

3.2. Điểm hài lòng trung bình và tỷ lệ hài lòng chung

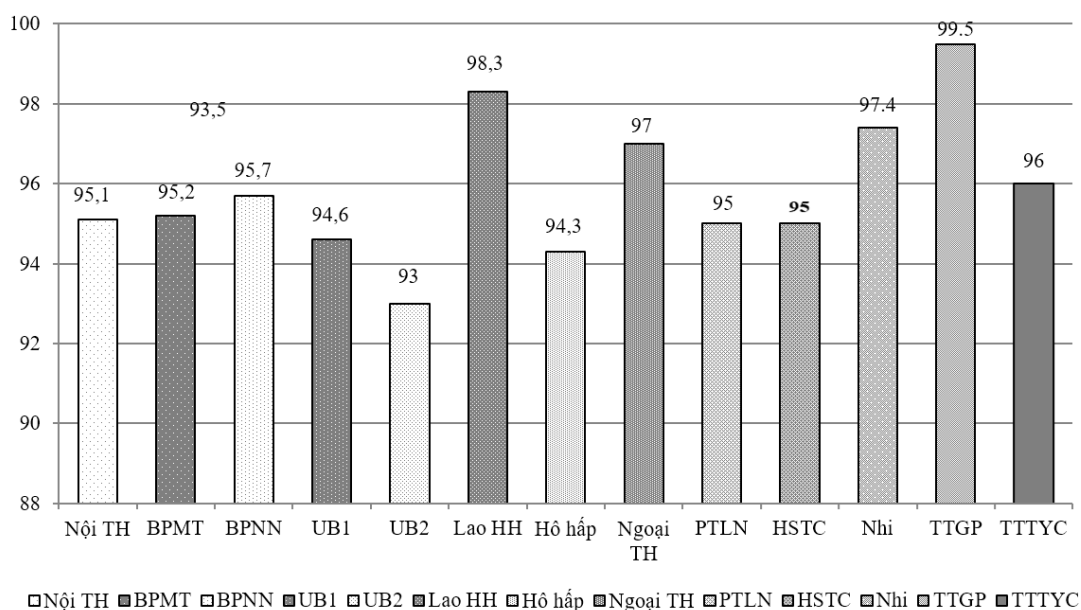


Biểu đồ 1. Điểm hài lòng trung bình và Tỷ lệ hài lòng chung theo từng đơn vị khảo sát

Nhận xét: Năm 2023, thực hiện theo yêu cầu của Bộ Y tế, tiếp tục ứng phó linh hoạt việc phòng chống dịch Covid 19 trong tình hình mới, vừa đảm bảo thực hiện tốt quy trình khám chữa bệnh an toàn hiệu quả, Bệnh viện đã thay đổi cơ chế quản lý, mở rộng dịch vụ khám chữa bệnh, tập trung chỉ đạo các khoa Lâm sàng mở

rộng dịch vụ buồng bệnh theo yêu cầu, đáp ứng mong đợi của người bệnh và người nhà; Kết quả được thể hiện qua sự đánh giá mức điểm hài lòng trung bình chung đạt cao nhất 5,0/5,0 điểm (tại khoa Nhi) và tỷ lệ hài lòng chung đạt tối đa 100%.

3.3. Kết quả hài lòng so với mong đợi của 13 đơn vị được khảo sát



Biểu đồ 2. Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi trước khi nằm viện

Nhận xét: Biểu đồ trên cho thấy, NB, người nhà NB đã được sử dụng và trải nghiệm các dịch vụ trong quá trình nằm điều trị tại Bệnh viện, thể hiện với kết quả đạt tỷ lệ hài lòng cao nhất (99,5%) tại Trung tâm Ghép phổi và thấp nhất tại khoa Ung bướu 2, tỷ lệ 93%

### 3.4. Kết quả khảo sát theo dịch vụ khám khám bệnh

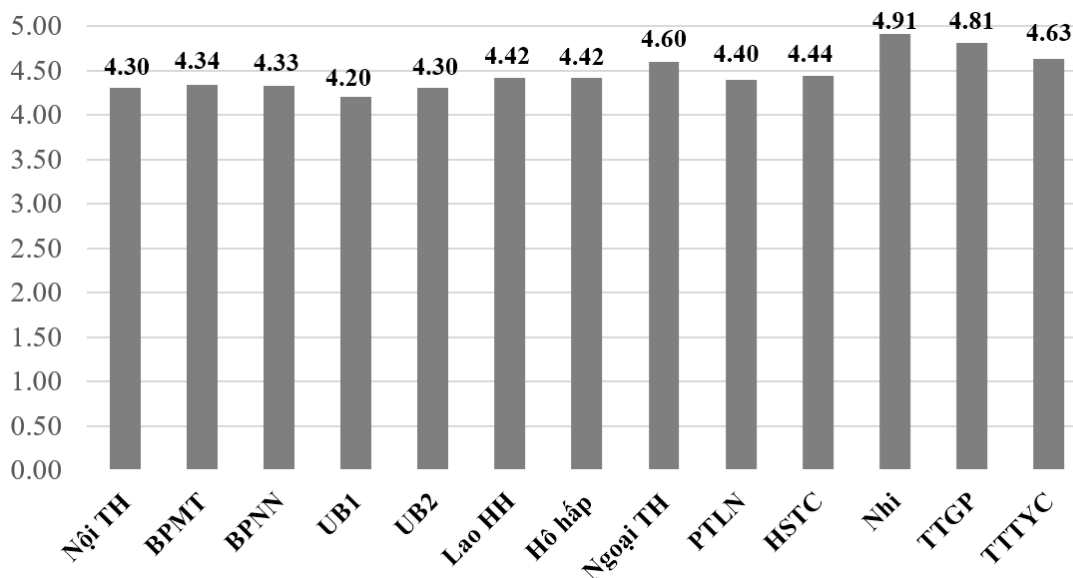
**Bảng 2. Điểm trung bình chung các khía cạnh chất lượng**

Loại thống kê	Điểm trung bình
A - Khả năng tiếp cận	4,44
B - Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám, điều trị	4,49
C - Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,42
D - Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,53
E - Kết quả cung cấp dịch vụ	4,52

Nhận xét: Trong tổng số 832 người được khảo sát đều đánh giá ở mức hài lòng cao về các khía cạnh chất lượng của Bệnh viện; mức điểm trung bình từ 4,42 điểm về khía cạnh “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB” đến mức 4,53 điểm về khía cạnh “Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế”; kết quả này cũng phù hợp với tình hình thực tế năm 2023, Bệnh viện tiếp

tục cải tạo cơ sở vật chất, cải cách thủ tục hành chính, ứng dụng công nghệ thông tin, thực hiện tổ chức làm việc hiệu quả, tinh gọn, đồng thời rà soát, xây dựng và bổ sung các quy trình chuyên môn, chuẩn hóa quy trình kĩ thuật cao, phát triển các kĩ thuật chuyên sâu, đầu ngành các bệnh về phổi.

#### 3.4.1. Sự hài lòng của NB về khả năng tiếp cận



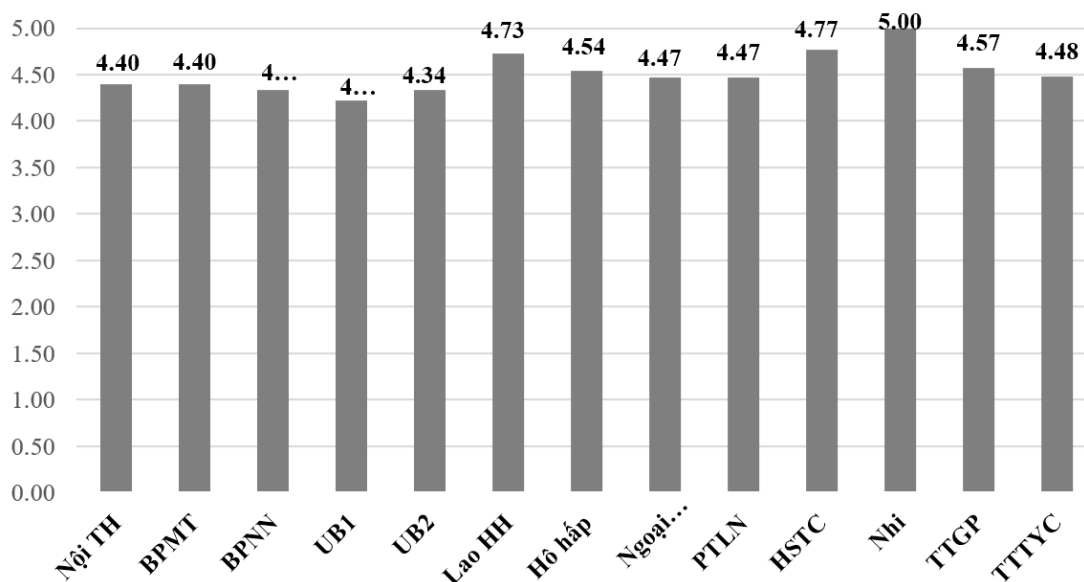
**Biểu đồ 3. Mức độ hài lòng của NB về khả năng tiếp cận**

Nhận xét: Kết quả Biểu đồ trên, cho thấy sự hài lòng của NB về Khả năng tiếp cận: Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm; Hành lang bằng phẳng dễ đi lại, sạch sẽ; Khi NB cần hỏi và gọi nhân viên y tế

đáp ứng ngay, đạt mức điểm trung bình từ 4,20 trở lên, cao nhất là khoa Nhi đạt 4,91 điểm, thấp hơn là tại khoa Ung bướu 1, đạt 4,20 điểm đều tương ứng mức độ Rất hài lòng.

► CHUYÊN ĐỀ BỆNH KHÔNG NHIỄM TRÙNG ◀

3.4.2. Sự hài lòng của NB về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

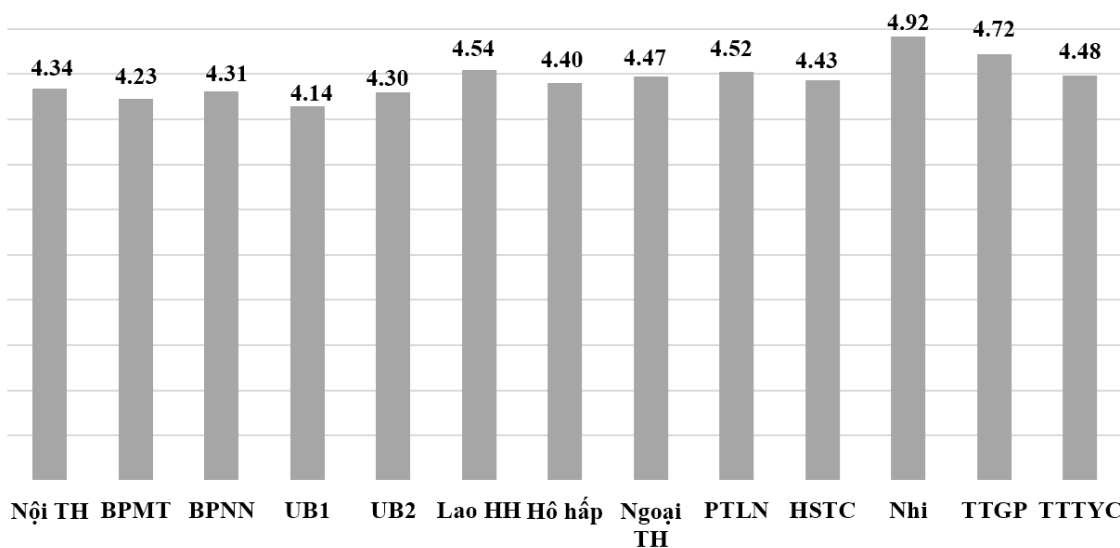


Biểu đồ 4. Mức độ hài lòng của NB về sự minh bạch thông tin tại 13 đơn vị

Nhận xét: Bảng trên cho thấy NB nội trú trả lời về Quy trình khám, giá dịch vụ được niềm yết công khai, rõ ràng; Nhân viên y tế phổ biến nội quy, các thông tin cần thiết đầy đủ, được giải thích, tư vấn trước khi yêu

cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao, đạt mức điểm tối đa là 5,0 tại khoa Nhi, còn lại đạt mức điểm rất cao từ 4,22 trở lên.

3.4.3. Sự hài lòng của NB về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB



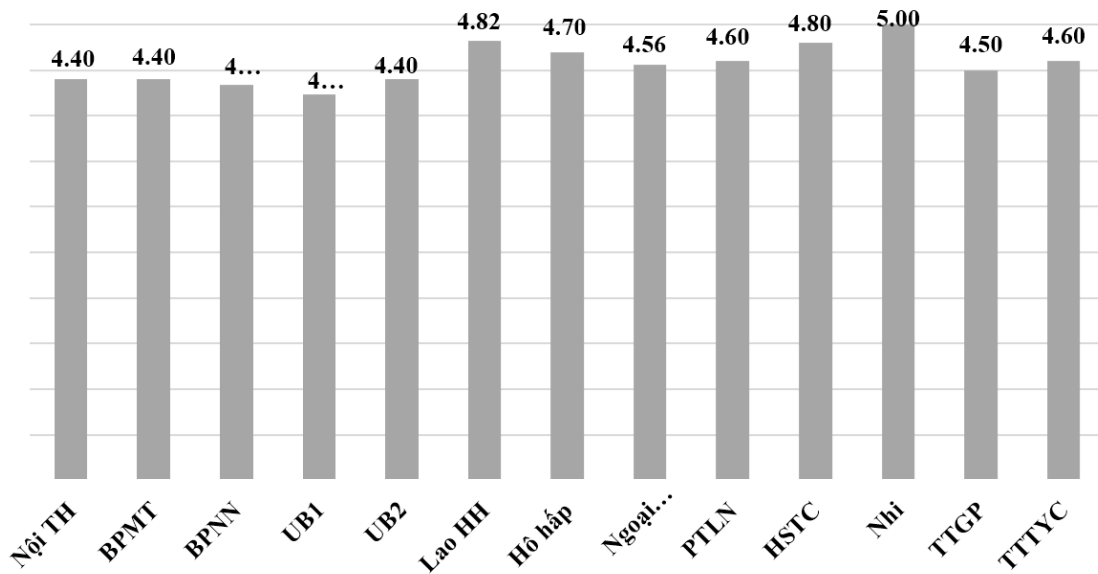
Biểu đồ 5. Mức độ hài lòng của NB về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ

Nhận xét: Qua số liệu Biểu đồ trên cho ta thấy mức điểm trung bình NB đánh giá về Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB đối với Bệnh viện ở mức cao, từ 4,14 - 4,92 điểm, thể hiện mức độ Hài lòng và Rất hài

lòng; Bên cạnh đó, vẫn còn 1 số ý kiến phản ánh vấn đề tường, trần nhà của 1 số khoa bị ẩm mốc, bong tróc, một số khu vực trong Bệnh viện còn bị ngập, hệ thống thoát nước chậm khi trời mưa to, gặp khó khăn khi di chuyển.

► CHUYÊN ĐỀ BỆNH KHÔNG NHIỄM TRÙNG ◀

3.4.4. Sự hài lòng của NB về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

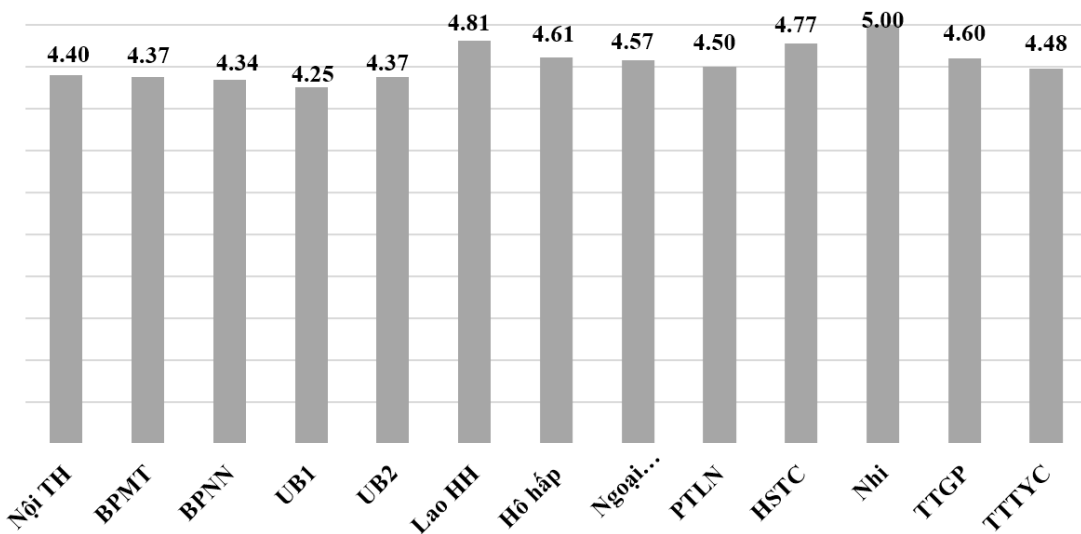


Biểu đồ 6. Mức độ hài lòng của NB về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ

Nhận xét: Sự hài lòng của NB điều trị tại 13 khoa lâm sàng và Trung tâm có giường bệnh về khía cạnh Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế được nhận xét ở mức điểm trung bình cao trong các lĩnh vực cung cấp dịch vụ, cụ thể là từ mức 4,23 điểm tại khoa Ung bướu 1, cao nhất tại khoa Nhi đạt điểm tối đa 5,0/5,0 điểm. Kết quả này thể hiện việc Bệnh viện

thường xuyên và chú trọng đào tạo, giám sát, đôn đốc nhắc nhở nhân viên y tế về kỹ năng giao tiếp, ứng xử, công tác tư vấn, giáo dục sức khỏe, tư vấn chế độ ăn uống tại Bệnh viện ngày càng làm tăng sự hài lòng của NB, người nhà NB. Tại 1 số đơn vị NB đánh giá mức độ Rất hài lòng với Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.

3.4.5. Sự hài lòng của NB về kết quả cung cấp dịch vụ



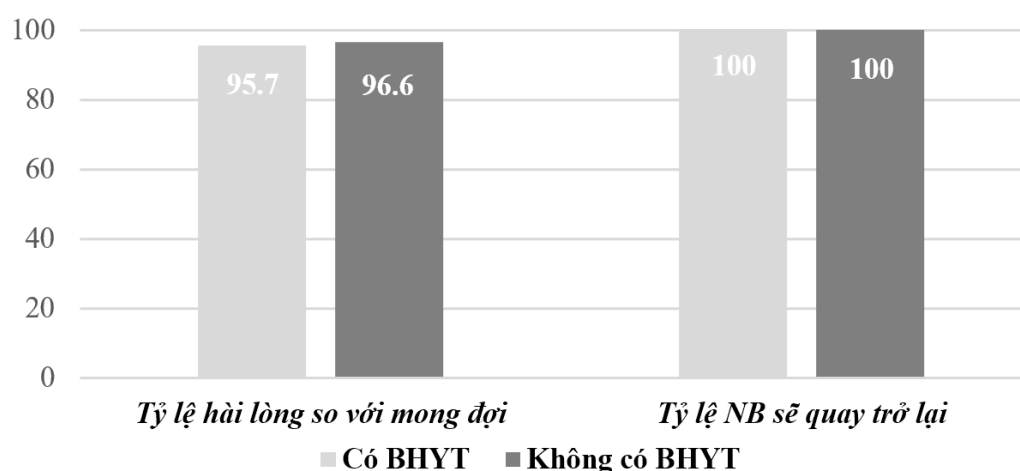
Biểu đồ 7. Mức độ hài lòng của NB về kết quả cung cấp dịch vụ của 13 đơn vị

Nhận xét: Theo Biểu đồ trên cho thấy NB nội trú đánh giá về khía cạnh cung cấp dịch vụ của Bệnh viện rất tốt, thể hiện ở mức điểm trung bình tại các đơn vị đạt mức cao, tương ứng (4,81/5,0 điểm và 5,0/5,0 điểm); Tuy

vậy vẫn còn 1 số ý kiến mong muốn suất ăn của NB cần thay đổi các món cho phong phú và cần chú ý hơn về chất lượng các suất ăn của người bệnh.

### 3.5. Sự hài lòng so với mong đợi trước khi nằm viện và tỷ lệ NB quay trở lại/giới thiệu cho người khác giữa nhóm có sử dụng và không sử dụng thẻ bảo hiểm y tế:

- Số người có sử dụng bảo hiểm: 806 người
- Số người không sử dụng bảo hiểm: 26 người



**Biểu đồ 8. Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi và tỷ lệ NB quay lại giữa nhóm sử dụng BHYT và không BHYT**

Nhận xét: Kết quả của Biểu đồ trên cho thấy NB nội trú tự đánh giá mức độ Bệnh viện đã đáp ứng so với mong đợi của họ và tỷ lệ NB sẽ quay lại/giới thiệu cho người khác rất cao, không có sự khác biệt giữa nhóm sử dụng và không sử dụng thẻ BHYT, cụ thể: Nhóm có BHYT đạt 95,7% và 100%; nhóm không BHYT chiếm tỷ lệ cao hơn 96,6% và 100% NB chắc chắn sẽ quay lại/giới thiệu cho người khác khi có nhu cầu khám, chữa bệnh tương tự tại Bệnh viện.

#### 4. BÀN LUẬN

Qua kết quả khảo sát tại 13 khoa lâm sàng và Trung tâm có người bệnh của Bệnh viện Phổi Trung ương năm 2023, cho thấy điểm hài lòng trung bình các tiêu chí cung cấp dịch vụ đều đạt mức cao từ 4,14/5,0 điểm đến mức tối đa là 5,0/5,0 điểm, tương đồng với kết quả khảo sát tại Bệnh viện Nội tiết Trung ương, năm 2022 là 4,8/5,0 điểm [5]; cao hơn so với nghiên cứu của Trung tâm kiểm soát bệnh tật tỉnh Thanh Hóa năm 2020, chỉ đạt 3,3 điểm [4]. Điều này khẳng định Bệnh viện Phổi Trung ương là địa chỉ đáng tin cậy để người bệnh và người nhà yên tâm tin tưởng lựa chọn, đồng thời phản ánh thực tế nhân viên y tế đang thực hiện rất tốt về việc công khai, minh bạch trong quá trình cung cấp dịch vụ cho người bệnh, ngoài ra về cơ sở vật chất cũng đáp ứng được mong muốn, nhu cầu của người bệnh khi nằm điều trị tại Bệnh viện công lập như hiện nay; Và một yếu tố quan trọng hơn nữa đó là người bệnh rất tin tưởng vào trình độ chuyên môn cao của các chuyên gia, bác sĩ, điều dưỡng, nhân viên y tế của Bệnh viện.

#### 5. KẾT LUẬN

Từ những kết quả khảo sát sự hài lòng của NB nội trú tại 13 đơn vị Lâm sàng, năm 2023, Bệnh viện Phổi Trung ương đánh giá được những yếu tố tác động đến sự hài lòng của người bệnh và có những chính sách ưu tiên can thiệp theo mỗi khía cạnh chất lượng như sau:

1. Duy trì vận hành tốt cơ sở hạ tầng và trang thiết bị sẵn có, bổ sung, tăng cường các trang thiết bị mới, hiện đại để đáp ứng với phát triển của xã hội qua đó sẽ tăng thêm sự hài lòng của NB với Bệnh viện.
2. Thường xuyên cải tiến, cập nhật biển báo, sơ đồ hướng dẫn, chỉ dẫn người bệnh đến khám chữa bệnh tại bệnh viện.
3. Liên tục cải tiến các quy trình khám chữa bệnh, giảm thời gian chờ đợi khám bệnh bằng cách thiết lập một quy trình khám và điều trị hợp lý phù hợp với đặc thù của Bệnh viện để đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh ngày càng cao của người dân.
4. Tăng cường tư vấn, hướng dẫn sử dụng thuốc, về bệnh tận tâm, nhiệt tình hơn nữa; Thực hành kê đơn chuẩn tại các khoa, điều phối nhân lực phù hợp...
5. Ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý điều hành bệnh viện; Đào tạo nâng cao trình độ: Tổ chức học tập nâng cao trình độ chuyên môn. Tăng cường đào tạo công nghệ thông tin. Cải thiện kỹ năng giao tiếp với NB: Tự đào tạo/ đào tạo về quy tắc ứng xử và kỹ năng giao tiếp với NB cho nhân viên tại BV.



## TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Bộ Y tế (2016), Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 về việc Ban hành Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam, phiên bản 2.0
- [2] Bộ Y tế (2019), 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.
- [3] Bệnh viện Phổi Trung ương (2022), Kết quả tự kiểm tra đánh giá Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện.
- [4] Nguyễn Lê Hồng Vân (2020), Thực trạng hài lòng đối với dịch vụ khám bệnh của Trung tâm kiểm soát bệnh tật tỉnh Thanh Hóa.
- [5] Nguyễn Thị Mai Mai (2022), Nghiên cứu sự hài lòng của người bệnh với dịch vụ khám bệnh tại Bệnh viện Nội tiết Trung ương.
- [6] Bệnh viện Phổi Trung ương (2023), Thông báo số 224, ngày 04 tháng 01 năm 2024 “ Thông báo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế năm 2023”.

