

STUDY ON THE SATISFACTION OF INPATIENT PATIENTS AND SOME RELATED FACTORS AT HOAN MY DA LAT HOSPITAL, LAM DONG IN 2024

Nguyen Thi Bich Thuy^{1*}, Ngo Thi Thu Hien²,
Nguyen Phuong Anh³, Pham Thi Thuy Dung³

1. Hoan My Da Lat Hospital - Mimoza road, 10 ward, Da Lat, Lam Dong, Vietnam

2. Thang Long University - Nghiem Xuan Yem road, Dai Kim, Hoang Mai, Hanoi, Vietnam

3. Phenikaa University - Nguyen Trac street, Yen Nghia, Ha Dong, Hanoi, Vietnam

Received: 12/06/2024

Revised: 27/06/2024; Accepted: 16/07/2024

ABSTRACT

Objective: To evaluate the satisfaction of inpatients at Hoan My Da Lat Hospital, Lam Dong in 2024 and analyze some related factors.

Research objects and methods: A cross-sectional study was conducted on 350 inpatients at Hoan My Da Lat Hospital, Lam Dong. Information was collected using a self-administered questionnaire and a satisfaction assessment scale developed by the Ministry of Health 2019.

Results: The overall satisfaction rate was 71.1%, with an average score of 4.54 ± 0.33 . Satisfaction was lowest in the aspect of facilities and services (75.1%; 4.46 ± 0.41). The three aspects with the highest satisfaction were transparency of information (96.6%; 4.57 ± 0.47), professional attitude and competence (4.73 ± 0.36) and service outcomes (4.47 ± 0.44). Overall satisfaction was associated with age group, gender, education level, number of days of hospitalization, and waiting time ($p < 0.05$).

Recommendations: Upgrade ward facilities, improve nutritional meals, reduce waiting time, improve the discharge process, and maintain service quality to improve patient satisfaction.

Keywords: Satisfaction, inpatients, related factors, Hoan My Dalat Hospital.

* Corresponding author

Email address: thuynguyend1299@gmail.com

Phone number: (+84) 938535491

<https://doi.org/10.52163/yhc.v65iCD7.1302>

NGHIÊN CỨU SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ VÀ MỘT SỐ YẾU TỐ LIÊN QUAN TẠI BỆNH VIỆN HOÀN MỸ ĐÀ LẠT, LÂM ĐỒNG NĂM 2024

Nguyễn Thị Bích Thủy^{1*}, Ngô Thị Thu Hiền²,
Nguyễn Phương Anh³, Phạm Thị Thùy Dung³

1. Bệnh viện Hoàn Mỹ Đà Lạt - Đường Mimosza, phường 10, Đà Lạt, Lâm Đồng, Việt Nam
2. Trường Đại học Thăng Long - Đường Nghiêm Xuân Yêm, Đại Kim, Hoàng Mai, Hà Nội, Việt Nam
3. Trường Đại học Phenikaa - Phố Nguyễn Trác, Yên Nghĩa, Hà Đông, Hà Nội, Việt Nam

Ngày nhận bài: 12/06/2024

Ngày chỉnh sửa: 27/06/2024; Ngày duyệt đăng: 16/07/2024

TÓM TẮT

Mục tiêu: Đánh giá sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Hoàn Mỹ Đà Lạt, Lâm Đồng năm 2024 và phân tích một số yếu tố liên quan.

Đối tượng và phương pháp nghiên cứu: Nghiên cứu cắt ngang phân tích được thực hiện trên 350 người bệnh nội trú tại Bệnh viện Hoàn Mỹ Đà Lạt, Lâm Đồng. Thông tin thu thập qua bộ câu hỏi thiết kế sẵn và thang đo đánh giá sự hài lòng được xây dựng bởi Bộ Y tế năm 2019.

Kết quả: Tỷ lệ hài lòng chung là 71,1%, với điểm trung bình $4,54 \pm 0,33$. Hài lòng thấp nhất ở khía cạnh cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ ($75,1\%$; $4,46 \pm 0,41$). Ba khía cạnh có sự hài lòng cao nhất đạt 96,6%: minh bạch thông tin ($96,6\%$; $4,57 \pm 0,47$), thái độ và năng lực chuyên môn ($4,73 \pm 0,36$) và kết quả dịch vụ ($4,47 \pm 0,44$). Sự hài lòng chung liên quan có ý nghĩa thống kê đến nhóm tuổi, giới tính, trình độ học vấn, số ngày nằm viện và thời gian chờ ($p < 0,05$).

Khuyến nghị: Cần nâng cấp cơ sở vật chất phòng bệnh, cải thiện bữa ăn dinh dưỡng, giảm thời gian chờ, cải tiến quy trình xuất viện, duy trì chất lượng dịch vụ nhằm cải thiện tốt hơn sự hài lòng của người bệnh.

Từ khóa: Hài lòng, người bệnh nội trú, yếu tố liên quan, Bệnh viện Hoàn Mỹ Đà Lạt.

* Tác giả liên hệ

Email: thuynguyendl299@gmail.com

Điện thoại: (+84) 938535491

<https://doi.org/10.52163/yhc.v65iCD7.1302>

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Khảo sát sự hài lòng của người bệnh từ lâu đã được coi là một công cụ quan trọng trong việc đánh giá chất lượng dịch vụ y tế và tối ưu hóa trải nghiệm của người bệnh. Đánh giá sự hài lòng của người bệnh giúp cung cấp thông tin chi tiết về trải nghiệm của họ trong quá trình sử dụng dịch vụ y tế, từ đó giúp các cơ sở y tế hiểu rõ hơn về những khía cạnh mà người bệnh thích và không thích, qua đó cải thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ, đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người bệnh.

Ngày An toàn người bệnh Thế giới (World Patient Safety Day) được tổ chức vào ngày 17/9 hàng năm để tăng cường nhận thức về an toàn người bệnh và thúc đẩy các biện pháp để cải thiện chất lượng chăm sóc sức khỏe. Ngày An toàn người bệnh Thế giới năm 2023 với chủ đề “Thu hút người bệnh vì sự an toàn của người bệnh”, thể hiện vai trò ngày càng quan trọng của tiếng nói của người bệnh trong việc bảo đảm chất lượng dịch vụ y tế [1]. Sự hài lòng của người bệnh có mối liên hệ trực tiếp với việc họ quay lại sử dụng dịch vụ y tế, đặc biệt trong bối cảnh môi trường chăm sóc sức khỏe đang trở thành một thị trường cạnh tranh. Việc đo lường sự hài lòng và chất lượng chăm sóc sức khỏe giúp các nhà quản lý kiểm soát, cải thiện và tối ưu hóa một số khía cạnh của tổ chức y tế [2].

Tại Việt Nam, việc đo lường sự hài lòng của người bệnh được coi là một chỉ số quan trọng trong ngành y tế, từ mô hình cung cấp dịch vụ đến các chính sách quản lý. Điều này cho thấy tầm quan trọng của việc đánh giá sự hài lòng, giúp các cơ sở y tế điều chỉnh dịch vụ và đưa ra những cải tiến phù hợp.

Bệnh viện Hoàn Mỹ Đà Lạt, một trong những cơ sở y tế đa khoa tư nhân hàng đầu, không ngừng nỗ lực bảo đảm chất lượng dịch vụ và đặt sự hài lòng của người bệnh lên hàng đầu trong mục tiêu chăm sóc sức khỏe cộng đồng. Trước sự cạnh tranh ngày càng cao từ các dịch vụ y tế công lập và tư nhân khác, việc hiểu rõ sự hài lòng của người bệnh là yếu tố quan trọng để bệnh viện theo dõi chất lượng dịch vụ, cải tiến và thu hút người bệnh. Hàng năm, bệnh viện tiến hành khảo sát sự hài lòng của người bệnh, nhưng các khảo sát này chỉ dừng ở việc tính điểm trung bình mà chưa có nghiên cứu khoa học khẳng định sự liên quan của các yếu tố đến sự hài lòng này. Do đó, đề tài “Nghiên cứu sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú và các yếu tố liên quan tại Bệnh viện Hoàn Mỹ Đà Lạt, Lâm Đồng năm 2024” được thực hiện nhằm đánh giá sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú và phân tích các yếu tố có liên quan đến sự hài lòng.

2. ĐỐI TƯỢNG, PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu

Người bệnh điều trị nội trú tại các khoa Nội, Ngoại, Sản của Bệnh viện Hoàn Mỹ Đà Lạt.

- Tiêu chuẩn lựa chọn: người bệnh điều trị nội trú từ 18 tuổi trở lên, có đủ năng lực để trả lời các câu hỏi và đồng ý tham gia vào nghiên cứu, có thông báo ra viện hoặc đã làm thủ tục ra viện.

- Tiêu chuẩn loại trừ: người bệnh dưới 18 tuổi, không có khả năng trò chuyện thông thường hoặc không có khả năng đọc, viết hoặc khó khăn trong việc nghe, nói, những đối tượng từ chối tham gia phỏng vấn.

2.2. Địa điểm và thời gian nghiên cứu

Nghiên cứu được tiến hành tại Bệnh viện Hoàn Mỹ Đà Lạt từ tháng 1/2024 đến tháng 5/2024.

2.3. Thiết kế nghiên cứu

Thiết kế nghiên cứu cắt ngang có phân tích.

2.4. Cơ mẫu nghiên cứu và phương pháp chọn mẫu

Áp dụng công thức tính cỡ mẫu ước lượng 1 tỷ lệ cho một nghiên cứu mô tả, sử dụng sai số tương đối:

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

Trong đó: - n là cỡ mẫu tối thiểu cần nghiên cứu.

- $Z_{1-\alpha/2}$ là hệ số tin cậy, ứng với độ tin cậy 95% ($\alpha = 0,05$) thì $Z_{1-\alpha/2} = 1,96$.

- p là tỷ lệ ước đoán sự hài lòng của người bệnh với dịch vụ khám chữa bệnh. Chọn p = 0,82 theo nghiên cứu của Trần Thị Lý tại Bệnh viện Việt Nhật năm 2023.

- Chọn $\epsilon = 5\%$.

Áp dụng công thức ta có n = 337 đối tượng nghiên cứu. Dự phòng khoảng 5%, chúng tôi chọn cỡ mẫu nghiên cứu là 350 đối tượng.

Chọn mẫu theo phương pháp ngẫu nhiên phân tầng: Khoa Nội 94 mẫu, Khoa Ngoại 108 mẫu, Khoa Sản 148 mẫu. Nhóm nghiên cứu chọn ngẫu nhiên người bệnh có thông báo ra viện trong ngày hoặc đã làm thủ tục xuất viện, đáp ứng tiêu chuẩn chọn mẫu cho đến khi đủ cỡ mẫu cần thiết.

2.5. Biến số nghiên cứu

- Biến độc lập: thông tin nhân khẩu học, đặc điểm khám chữa bệnh của đối tượng nghiên cứu.

- Biến phụ thuộc: sự hài lòng về dịch vụ khám, chữa bệnh của đối tượng nghiên cứu.

2.6. Phương pháp thu thập thông tin

Số liệu nghiên cứu được thu thập theo hình thức phát vấn sử dụng bộ câu hỏi được thiết kế sẵn gồm 2 phần: (1) Các thông tin chung của đối tượng nghiên cứu; (2) Thang đo mức độ hài lòng của người bệnh nội trú của Bộ Y tế.

Bộ công cụ thử nghiệm trên 30 người bệnh để hiệu chỉnh một số sai sót. Độ tin cậy của thang đo đánh giá hài lòng của người bệnh (Cronbach's α của 5 tiêu chí

đánh giá hài lòng đều > 0,8) là tương đối tốt để đánh giá sự hài lòng của người bệnh.

2.7. Tiêu chuẩn đánh giá

Thang đo đánh giá sự hài lòng của người bệnh dựa trên Quyết định số 3869/QĐ-BYT năm 2019 của Bộ Y tế. Sự hài lòng của người bệnh được đánh giá theo thang Likert 5 điểm: từ 1 (rất không hài lòng) đến 5 (rất hài lòng). Người bệnh hài lòng khi ≥ 4 điểm, không hài lòng khi dưới 4 điểm. Tiêu chí đánh giá hài lòng chung là khi tất cả các tiêu mục đều được đánh giá hài lòng.

2.8. Phân tích và xử lý số liệu

Dữ liệu được làm sạch, nhập bằng phần mềm Excel và xử lý bằng phần mềm SPSS 26.0. Thống kê mô tả: biến

định tính (số lượng, tỷ lệ, biểu đồ), biến định lượng (giá trị trung bình, độ lệch chuẩn). Phân tích đơn biến và đa biến (hồi quy logistic) thông qua OR, CI95%, χ^2 /Fisher Exact, giá trị p.

2.9. Đạo đức nghiên cứu

Nghiên cứu bảo đảm mọi nguyên tắc đạo đức trong nghiên cứu y sinh học. Nghiên cứu được thẩm định khía cạnh khoa học và đạo đức trong nghiên cứu bởi Hội đồng thẩm định đề cương luận văn thạc sỹ ngành y tế công cộng theo Quyết định số 23110103/QĐ-ĐHTL ngày 11/12/2023 của Trường Đại học Thăng Long.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Thông tin chung về đối tượng nghiên cứu

Bảng 1: Thông tin chung về đối tượng nghiên cứu (n = 350)

Đặc điểm		Số lượng	Tỷ lệ (%)
Tuổi	Từ 18 đến dưới 35 tuổi	181	51,7
	Từ 35 đến dưới 60 tuổi	110	31,4
	Từ 60 đến dưới 70 tuổi	30	8,6
	Từ 70 tuổi trở lên	29	8,3
Giới tính	Nam	92	26,3
	Nữ	258	73,7
Trình độ học vấn	Từ trung học phổ thông trở xuống	198	56,6
	Trên trung học phổ thông	152	43,4
Số ngày nằm viện	Dưới 5 ngày	208	59,4
	Từ 5 ngày trở lên	142	40,6
Thời gian chờ	Nhanh chóng/bình thường	331	94,6
	Thời gian chờ khi gọi điều dưỡng/hộ sinh lâu	3	0,8
	Thời gian chờ bác sỹ khám, tư vấn lâu	2	0,6
	Thời gian chờ khi làm xét nghiệm/chụp phim/siêu âm... lâu	1	0,3
	Thời gian chờ làm thủ tục ra viện lâu	12	3,4
	Thời gian chờ tạm ứng, thanh toán lâu	1	0,3

Bảng 3.1 cho thấy, nhóm tuổi từ 18 đến dưới 35 chiếm tỷ lệ cao nhất (51,7%), tiếp theo là nhóm tuổi từ 35 đến dưới 60 (31,4%), nhóm 60 đến dưới 70 (8,6%) và nhóm tuổi từ 70 trở lên thấp nhất (8,3%). Nữ giới tham gia nghiên cứu nhiều hơn nam (73,7% so với 26,3%). Trình độ học vấn từ trung học phổ thông trở xuống chiếm đa số (56,6%). Thời gian nằm viện dưới 5 ngày là 59,4%. Có 94,6% người bệnh cho rằng thời gian chờ đợi nhanh chóng hoặc bình thường.

3.2. Sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú với dịch vụ khám chữa bệnh tại Bệnh viện Hoàn Mỹ Đà Lạt, Lâm Đồng năm 2024

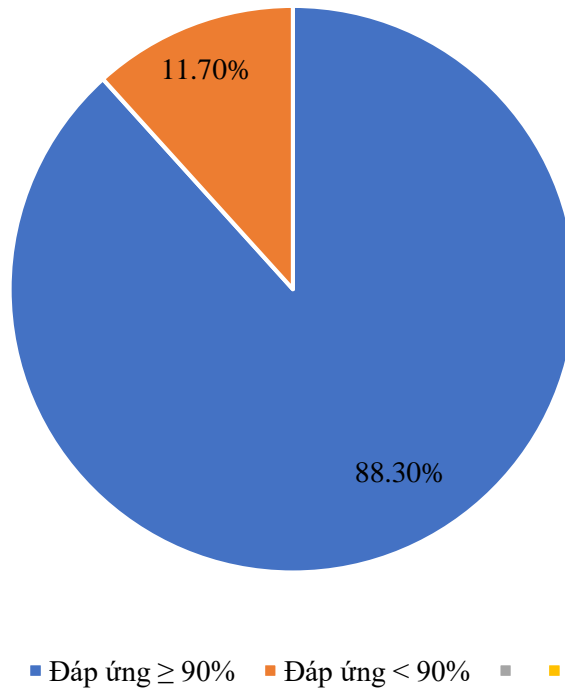
Bảng 2: Sự hài lòng của đối tượng nghiên cứu (n = 350)

Hài lòng theo 5 khía cạnh	Hài lòng		Không hài lòng		Mean ± SD
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	
Khả năng tiếp cận	329	94,0	21	6,0	4,45 ± 0,48
Minh bạch thông tin khám bệnh, điều trị	338	96,6	12	3,4	4,57 ± 0,47
Cơ sở vật chất và phương tiện	263	75,1	87	24,9	4,46 ± 0,41

Hài lòng theo 5 khía cạnh	Hài lòng		Không hài lòng		Mean ± SD
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn	338	96,6	12	3,4	4,73 ± 0,36
Kết quả cung cấp dịch vụ	338	96,6	12	3,4	4,47 ± 0,44
Hài lòng chung	249	71,1	101	28,9	4,54 ± 0,33

Kết quả bảng 3.2 cho thấy sự hài lòng của người bệnh với 5 khía cạnh: cao nhất là minh bạch thông tin khám bệnh, điều trị (96,6%; 4,57 ± 0,47); tiếp theo là thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn (96,6%; 4,73 ± 0,36); kết quả cung cấp dịch vụ (96,6%; 4,47 ± 0,44); thấp nhất là cơ sở vật chất và phương tiện (75,1%; 4,46 ± 0,41). Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh về dịch vụ khám chữa bệnh là 71,1% (4,54 ± 0,33).

Biểu đồ 1: Phân bố sự đáp ứng của bệnh viện với nhu cầu người bệnh (n = 350)



Biểu đồ 3.1 cho thấy, tỷ lệ đáp ứng của bệnh viện đối với nhu cầu của người bệnh đạt từ 90% trở lên chiếm tỷ lệ 88,3%.

3.3. Một số yếu tố liên quan tới sự hài lòng của người bệnh nội trú về dịch vụ khám chữa bệnh

Bảng 3: Hồi quy đa biến về mối liên quan giữa sự hài lòng chung và một số yếu tố (n = 350)

Yếu tố liên quan		Có hài lòng	
		AOR (CI95%)	p
Tuổi	Từ 18 đến dưới 35 tuổi	3,30 (1,75-6,06)	0,00
	Từ 35 tuổi trở lên		
Giới tính	Nam	2,10 (1,04-4,01)	0,04
	Nữ		
Nơi sinh sống	Ngoài thành phố Đà Lạt	0,80 (0,47-1,48)	0,53
	Tại thành phố Đà Lạt		
Trình độ học vấn	Từ trung học phổ thông trở xuống	2,70 (1,41-5,16)	0,003
	Trên trung học phổ thông		

Yếu tố liên quan		Có hài lòng	
		AOR (CI95%)	p
Nghề nghiệp	Cán bộ/nhân viên nhà nước, doanh nghiệp	1	
	Nông dân	0,83 (0,35-1,96)	0,67
	Kinh doanh/nghề tự do	0,54 (0,26-1,13)	0,10
	Nghỉ hưu/không lao động/mất sức/sinh viên	0,40 (0,16-1,02)	0,55
Tình trạng kinh tế	Bình thường/thoải mái	2,56 (0,90-7,31)	0,08
	Khó khăn/rất khó khăn		
Hình thức thanh toán viện phí	Bảo hiểm y tế	1,45 (0,79-2,65)	0,23
	Dịch vụ/bảo hiểm bảo lãnh		
Số lần nhập viện điều trị trong 12 tháng qua	Lần đầu	0,80 (0,39-1,46)	0,40
	Từ 2 lần trở lên		
Số ngày nằm viện	Dưới 5 ngày	1,90 (1,16-3,38)	0,01
	Từ 5 ngày trở lên		
Thời gian chờ	Nhanh chóng/bình thường	19,20 (5,47-67,66)	0,00
	Chờ đợi lâu		

Bảng 3.3 cho thấy, nhóm tuổi từ 18 đến dưới 35 có khả năng hài lòng cao gấp 3,3 lần nhóm tuổi từ 35 trở lên (AOR = 3,3; CI95% 1,75-6,06; p < 0,01). Nam giới có khả năng hài lòng cao gấp 2,1 lần nữ giới (AOR = 2,1; CI95% 1,04-4,01; p < 0,05). Người bệnh có trình độ từ trung học phổ thông trở xuống có khả năng hài lòng cao gấp 2,7 lần người bệnh có trình độ trên trung học phổ thông (AOR = 2,7; CI95% 1,41-5,16; p < 0,05). Người bệnh có thời gian nằm viện dưới 5 ngày có khả năng hài lòng cao gấp 1,9 lần nhóm nằm viện từ 5 ngày trở lên (AOR = 1,9; CI95% 1,16-3,38; p < 0,05). Người bệnh có thời gian chờ nhanh chóng/bình thường có khả năng hài lòng cao gấp 19,2 lần người bệnh có thời gian chờ lâu (AOR = 19,2; CI95% 5,47-67,66; p < 0,05).

4. BÀN LUẬN

4.1. Sự hài lòng chung của người bệnh điều trị nội trú tại bệnh viện Hoàn Mỹ Đà Lạt, Lâm Đồng năm 2024

Kết quả nghiên cứu của chúng tôi cho thấy, sự hài lòng của người bệnh cao nhất ở 3 khía cạnh: minh bạch thông tin khám bệnh và điều trị, thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn và kết quả cung cấp dịch vụ (96,6%). Tuy nhiên, khía cạnh cơ sở vật chất và phương tiện chỉ đạt 75,1%, thấp nhất trong các khía cạnh khảo sát. Nguyên nhân có thể lý giải là do cơ sở hạ tầng nhà vệ sinh ở bệnh viện đã cũ, cánh cửa bị hỏng chốt và tần suất vệ sinh của nhân viên chưa đáp ứng được nhu cầu sử dụng thường xuyên của người bệnh và người nhà người bệnh, kết hợp với một bộ phận người bệnh và người nhà chưa có ý thức giữ gìn vệ sinh chung.

Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh là 71,1% (4,54 ±

0,33). Kết quả này tương đương với kết quả nghiên cứu của Lê Đào Tuấn Huy (2023) tại Bệnh viện Nhi Đồng 2 (71,3%) [4], nhưng thấp hơn nhiều so với kết quả nghiên cứu của Phạm Văn Hậu và cộng sự tại Bệnh viện Y Dược cổ truyền tỉnh Đồng Nai năm 2022 (99,9%) [5] và thấp hơn kết quả của Trương Văn Hiếu và cộng sự (2021) tại Bệnh viện Răng hàm mặt Trung ương (91,1%) [6]. Lý giải cho sự khác nhau có thể do thời điểm khảo sát trong các nghiên cứu khác nhau. Nghiên cứu của chúng tôi tiến hành phỏng vấn khi người bệnh làm thủ tục ra viện nên tâm lý thoải mái, khả năng sẽ có những đánh giá khách quan, trong khi các nghiên cứu khác lấy số liệu trong thời gian người bệnh đang điều trị, tâm lý lo ngại sự đánh giá không tốt sẽ ảnh hưởng đến kết quả điều trị, do đó người bệnh sẽ có xu hướng đánh giá tốt hơn. Bên cạnh đó, sự khác nhau về quy mô bệnh viện, loại hình bệnh viện, tuyến điều trị cũng có thể ảnh hưởng đến đặc điểm, chất lượng cung cấp dịch vụ khám, chữa bệnh.

4.2. Một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng chung của đối tượng nghiên cứu

Kết quả phân tích đa biến trong nghiên cứu của chúng tôi cho thấy, nhóm tuổi từ 18 đến dưới 35 có khả năng hài lòng cao gấp 3,3 lần nhóm tuổi từ 35 trở lên (AOR = 3,3; CI95% 1,75-6,06; p < 0,01). Kết quả nghiên cứu của chúng tôi tương đồng với nghiên cứu của Asamrew N và cộng sự (2020) thực hiện trên 398 người bệnh điều trị nội trú tại một bệnh viện chuyên khoa ở Ethiopia [7]. Có thể lý giải, do người bệnh trẻ tuổi khá linh hoạt và thích nghi nhanh hơn với môi trường mới, bao gồm cả môi trường bệnh viện và nhanh nhạy trong việc sử dụng các dịch vụ y tế hiện đại. Do đó, họ có khả năng hài

lòng cao hơn so với người bệnh lớn tuổi (có nhiều kinh nghiệm trong khám chữa bệnh nên có thể so sánh chất lượng dịch vụ với nhiều bệnh viện khác).

Nam giới có khả năng hài lòng cao gấp 2,1 lần nữ giới (AOR = 2,1; CI95% 1,04-4,01; p < 0,05). Kết quả nghiên cứu của chúng tôi tương đồng với nghiên cứu của Nguyễn Thị Ánh Hồng (2020) trên người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện tỉnh Bình Dương [8]. Có thể lý giải là do với đặc điểm tính cách của nam giới thường có xu hướng dễ tính hơn, không hoặc ít chú ý/quan tâm nhiều đến chi tiết của từng nhóm vấn đề so với nữ giới, nên sự đánh giá/cho điểm về các tiêu chí liên quan có thể sẽ cao hơn so với nữ giới tại thời điểm thu thập thông tin.

Đối tượng có trình độ từ trung học phổ thông trở xuống có khả năng hài lòng cao gấp 2,7 lần đối tượng có trình độ trên trung học phổ thông (AOR = 2,7; CI95% 1,41-5,16; p < 0,05). Kết quả này trái ngược với kết quả nghiên cứu của Nguyễn Thị Ánh Hồng (2020): trình độ từ trung học phổ thông trở lên có khả năng hài lòng cao hơn 1,5 lần so với người bệnh có trình độ dưới trung học phổ thông (p < 0,01) [8]. Trình độ học vấn ảnh hưởng đến khả năng tiếp cận và xử lý thông tin của người bệnh, do vậy yếu tố này cần được quan tâm, tìm hiểu thêm khi triển khai các nghiên cứu tiếp theo.

Người bệnh có thời gian nằm viện dưới 5 ngày có khả năng hài lòng cao gấp 1,9 lần nhóm nằm viện từ 5 ngày trở lên (AOR = 1,9; CI95% 1,16-3,38; p < 0,05). Kết quả này tương đồng với nghiên cứu của Trương Văn Hiếu và cộng sự (2021) [6]. Có thể lý giải do đối tượng nằm viện dưới 5 ngày thường chỉ thực hiện các can thiệp y tế đơn giản ít xâm lấn và thời gian hồi phục cũng nhanh hơn, ít ảnh hưởng đến sinh hoạt cá nhân và chi phí điều trị cũng thấp hơn, do đó khả năng sẽ có sự hài lòng cao hơn so với đối tượng nằm viện từ 5 ngày trở lên (có thể cần can thiệp xâm lấn hơn nên có nguy cơ gặp biến chứng cũng như thời gian hồi phục lâu, tốn nhiều chi phí và thời gian chờ đợi).

Đối tượng có thời gian chờ nhanh chóng/bình thường có khả năng hài lòng cao gấp 19,2 lần đối tượng có thời gian chờ lâu (AOR = 19,2; CI95% 5,47-67,66); p < 0,05). Kết quả này tương đồng với nghiên cứu của Nguyễn Thế Vĩnh và cộng sự (2022) [9]. Thời gian chờ đợi nhanh chóng giúp người bệnh cảm thấy thoải mái, an tâm hơn. Ngoài ra, thủ tục/quy trình nhanh chóng cũng thể hiện sự tôn trọng và coi trọng thời gian của người bệnh, do đó sẽ đáp ứng được kỳ vọng của người bệnh về chất lượng dịch vụ.

5. KẾT LUẬN

Sự hài lòng chung của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Hoàn Mỹ Đà Lạt là tương đối cao (71,1%), điểm trung bình hài lòng $4,54 \pm 0,33$. Các yếu tố liên quan đến sự hài lòng chung của người bệnh bao gồm:

nhóm tuổi, giới tính, trình độ học vấn, số ngày nằm viện và thời gian chờ (p < 0,05).

Từ kết quả nghiên cứu này, chúng tôi đề xuất một số khuyến nghị nhằm nâng cao sự hài lòng của người bệnh bao gồm: bệnh viện cần tập trung cải tiến, nâng cấp cơ sở vật chất và phương tiện, cải thiện chất lượng dinh dưỡng bữa ăn, rút ngắn thời gian làm thủ tục xuất viện, tăng cường uy tín, chất lượng dịch vụ và thu hút thêm người bệnh trong tương lai.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] WHO, World Patient Safety Day 2023: “Engaging Patients for Patient Safety”, 2023.
- [2] Ferreira, Diogo Cunha et al, Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment: A Systematic Literature Review and a Bibliometric Analysis, Healthcare, MDPI, 2023, pp. 639.
- [3] Trần Thị Lý, Nguyễn Thị Kim Chung, Thực trạng và một số yếu tố liên quan đến mức độ hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Việt Nhật năm 2021, Tạp chí Y học Việt Nam, 2023, 523 (2).
- [4] Lê Đào Tuấn Huy, Hài lòng của người nhà bệnh nhi tại Khoa Hô Hấp, Bệnh viện Nhi Đồng 2, thành phố Hồ Chí Minh năm 2023 và một số yếu tố liên quan, Luận văn thạc sỹ quản lý bệnh viện, Trường Đại học Thăng Long, 2023.
- [5] Phạm Văn Hậu, Đỗ Thị Mai Hương, Huỳnh Quang Huy, Khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú về chất lượng dịch vụ y tế tại Bệnh viện Y Dược cổ truyền tỉnh Đồng Nai năm 2022, Tạp chí Y Dược cổ truyền Việt Nam, 2023, 49 (2), tr. 57-62.
- [6] Trương Văn Hiếu, Thị Liên Lê, Thực trạng về sự hài lòng và các yếu tố liên quan ở người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Răng hàm mặt Trung ương Hà Nội năm 2021, Tạp chí Y học Việt Nam, 2022, 517 (1).
- [7] Asamrew N, Endris AA, Tadesse M, Level of patient satisfaction with inpatient services and its determinants: a study of a specialized hospital in Ethiopia, Journal of environmental and public health, 2020
- [8] Nguyễn Thị Ánh Hồng, Sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện tỉnh Bình Dương năm 2020 và một số yếu tố liên quan, Luận văn thạc sỹ chuyên ngành quản lý bệnh viện, Trường Đại học Thăng Long, 2020.
- [9] Nguyễn Thế Vĩnh, Đặng Đức Nhu, Phạm Duy Thanh, Sự hài lòng và một số yếu tố liên quan của người sử dụng dịch vụ y tế tuyến xã tại huyện Lý Nhân, tỉnh Hà Nam năm 2022, Tạp chí Y học Dự phòng, 2023, 33 (1), tr. 67-77.