

# OUTPATIENT MATERNAL SATISFACTIONS ABOUT HEALTH CARE SERVICES QUALITY IN TU DU MATERNITY HOSPITAL HO CHI MINH CITY, 2023

Nguyen Tuan<sup>1</sup>, Luong Khanh Duy<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Nguyen Trai Hospital - 314 Nguyen Trai, Ward 8, Dist 5, Ho Chi Minh City, Vietnam

<sup>2</sup>University of Medicine and Pharmacy at Ho Chi Minh - 217 Hong Bang, Ward 11, Dist 5, Ho Chi Minh City, Vietnam

Received: 17/06/2024

Revised: 15/07/2024; Accepted: 25/08/2024

## ABSTRACT

**Background:** Patient satisfaction specially maternal satisfaction is an important indicator in assing the effectiveness of maternity hospital quality management. Maternal Satisfaction Survey is linked to follow-up treatment, which helps hospital managers to develop appropriate improvement plans to improve the patient's trust in quality of service in hospitals.

**Objectives:** To dermine the maternal satisfaction rate on the quality of outpatient services in Tu Du maternity hospital, 2023.

**Methods:** A cross-sectional study was quantitative on 200 maternals in Tu Du maternity hospital from April to May 2023.

**Results:** The general satisfaction rate of outpatient maternal under the SERVPERF method was 99,5%. The satisfaction rate on tangible means accounted for 99,5%; response capacity is 89%; sympathy accounted for 99,5%, confidence level is 100% and serving capacity made up for 98%. Some factors such as age group, current place of residence are related to satisfaction in terms of responsiveness and service capacity of pregnant women. General satisfaction, tangible means, responsiveness, empathy are late to their return.

**Conclusion:** The results of maternal satisfaction in this study are very good (99.5%) but the managers still need to continuously improve the quality of facilities and facilities to server better and better for mothers during medical examination. This result provides information for the hospital to plan to improve hospital quality and is the basis for future research.

**Keywords:** Satisfaction, maternity, outpatient, SERVPERF, Tu Du maternity hospital.

---

\*Corresponding author

Email address: Duykluong@ump.edu.vn

Phone number: (+84) 909091737

<https://doi.org/10.52163/yhc.v65iCD8.1462>

# HÀI LÒNG CỦA SẢN PHỤ VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁM CHỮA BỆNH NGOẠI TRÚ TẠI BỆNH VIỆN PHỤ SẢN TỪ DŨ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH, NĂM 2023

Nguyễn Tuấn<sup>1</sup>, Lương Khánh Duy<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Bệnh viện Nguyễn Trãi - 314 Nguyễn Trãi, P. 8, Q. 5, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam

<sup>2</sup>Đại học Y Dược Thành phố Hồ Chí Minh - 217 Hồng Bàng, P. 11, Q.5, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam

Ngày nhận bài: 17/06/2024

Chỉnh sửa ngày: 15/07/2024; Ngày duyệt đăng: 25/08/2024

## TÓM TẮT

**Đặt vấn đề:** Sự hài lòng của người bệnh và đặc biệt là sản phụ là một chỉ số quan trọng trong công tác chăm sóc cũng như đánh giá hiệu quả quản lý chất lượng bệnh viện nhất là những bệnh viện chuyên môn về sản khoa. Việc khảo sát sự hài lòng của sản phụ được gắn liền sau công tác điều trị, điều này giúp các nhà quản lý tìm ra những kế hoạch cải tiến phù hợp nhằm nâng cao uy tín, tạo niềm tin của sản phụ về chất lượng y tế tại bệnh viện. Mục tiêu: Xác định tỷ lệ hài lòng của sản phụ khoa về chất lượng khám chữa bệnh ngoại trú tại BV Từ Dũ, năm 2023 và các yếu tố liên quan.

**Đối tượng và phương pháp nghiên cứu:** Nghiên cứu cắt ngang mô tả được thực hiện trên 200 sản phụ khám chữa bệnh ngoại trú tại BV Từ Dũ từ tháng 4 đến tháng 5 năm 2023.

**Kết quả:** Tỷ lệ hài lòng chung của sản phụ về chất lượng dịch vụ KCB ngoại trú đạt 99,5%. Trong đó, phương tiện hữu hình đạt 99,5%, khả năng đáp ứng đạt 89%, sự đồng cảm đạt 99,5%, mức độ tin cậy đạt 100% và năng lực phục vụ đạt 98%. Một số yếu tố như nhóm tuổi, nơi ở hiện tại có liên quan đến sự hài lòng về khía cạnh khả năng đáp ứng và năng lực phục vụ của sản phụ. Sự hài lòng chung, các phương tiện hữu hình, khả năng đáp ứng, sự đồng cảm có liên quan đến sự quay trở lại của họ.

**Kết luận:** Kết quả về sự hài lòng của sản phụ trong nghiên cứu này ở mức rất tốt (99,5%) nhưng các nhà quản lý vẫn cần tiếp tục không ngừng cải thiện chất lượng cơ sở vật chất và những phương tiện nhằm phục vụ tốt hơn cho các bà mẹ khi khám bệnh. Kết quả này cung cấp thông tin cho bệnh viện lập kế hoạch nâng cao và cải tiến chất lượng bệnh viện và là cơ sở cho các nghiên cứu sau này.

**Từ khóa:** Sự hài lòng, sản phụ, ngoại trú, SERVPERF, bệnh viện phụ sản Từ Dũ.

## 1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Đối với ngành y tế người bệnh được xem là “trung tâm” trong quá trình chăm sóc và là thước đo đánh giá chất lượng hoạt động của các bệnh viện [1] bao gồm cả dịch vụ chăm sóc thai sản. Những thách thức ở cấp độ bệnh viện, như quản lý yếu kém, thời gian chờ đợi lâu, chất lượng dịch vụ và độ an toàn thấp và sự chưa hài lòng của

bệnh nhân hiện đang ảnh hưởng đến hoạt động của bệnh viện [2]. Thang đo SERVPERF của Cronin và Taylor (1994) phát triển từ thang đo SERVQUAL của Parasuraman và cộng sự (1985) là thang đo mới để đánh giá sự hài lòng dựa trên sự cảm nhận của người bệnh về chất lượng dịch vụ qua một lần khảo sát với 5 thành phần: Các phương tiện hữu hình; khả năng đáp ứng; sự đồng cảm; mức độ tin cậy; năng lực phục vụ. Thang

\*Tác giả liên hệ

Email: Duykluong@ump.edu.vn

Điện thoại: (+84) 909091737

<https://doi.org/10.52163/yhc.v65iCD8.1462>



đo SERVPERF của Cronin và Taylor (1994) phát triển từ thang đo SERVQUAL của Parasuraman và cộng sự (1985) là thang đo mới để đánh giá sự hài lòng dựa trên sự cảm nhận của người bệnh về chất lượng dịch vụ qua một lần khảo sát với 5 yếu tố: Các phương tiện hữu hình; khả năng đáp ứng; sự đồng cảm; mức độ tin cậy; năng lực phục vụ [3]. Thang đo này đã được sử dụng và đã cho thấy tính đơn giản, tiết kiệm được thời gian, chi phí ở những ngành khác nhau [3,4] và cũng như trong lĩnh vực y tế [5-7] đã được kiểm nghiệm là công cụ tốt trong đo lường sự hài lòng. Tuy nhiên, các nghiên cứu đánh giá sự hài lòng của sản phụ về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh bằng thang đo SERVPERF ở Việt Nam còn hạn chế.

## 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

**2.1. Thiết kế nghiên cứu:** Cắt ngang mô tả

**2.2. Địa điểm và thời gian nghiên cứu:** Từ tháng 2 đến tháng 5 năm 2023 tại các khoa khám bệnh ngoại trú.

**2.3. Đối tượng nghiên cứu**

*Tiêu chí chọn vào*

- Sản phụ trong độ tuổi từ đủ 18 – 49 tuổi.
- Tham gia khám chữa bệnh tại khoa khám bệnh ngoại trú của bệnh viện.
- Đồng ý tham gia nghiên cứu.
- Phụ nữ có nhu cầu về khám thai sản.

*Tiêu chí loại ra*

- Sản phụ là nhân viên của bệnh viện.
- Sản phụ đang được cấp cứu.
- Người trả lời dưới 80% số câu hỏi.

## 3. KẾT QUẢ

**Bảng 1. Giá trị hệ số alpha của 5 khía cạnh khảo sát chất lượng dịch vụ KCB**

Khía cạnh	Giá trị hệ số alpha (Cronbach's Alpha)
Các phương tiện hữu hình	0,91
Khả năng đáp ứng	0,75
Sự đồng cảm	0,90
Mức độ tin cậy	0,87
Năng lực phục vụ	0,88
Alpha tổng bộ câu hỏi	0,95

Kết quả phân tích tính tin cậy của bộ câu hỏi về sự hài lòng của sản phụ về chất lượng KCB ngoại trú bằng thang

- Các sản phụ khám phụ khoa

### 2.4. Phương pháp thu thập số liệu

*Cỡ mẫu:* Áp dụng công thức ước lượng một tỷ lệ trong nghiên cứu cắt ngang với: Alpha là xác suất sai lầm loại 1 ( $\alpha=0,05$ ), p là tỷ lệ hài lòng của người bệnh ( $p=0,8571$ ), sai số ước tính ( $d=0,05$ ), dự trừ mất mẫu 10%. Cỡ mẫu tối thiểu là 209 người, thực tế nghiên cứu đã chọn ra 200 bệnh nhân.

*Cách chọn mẫu:* Sử dụng phương pháp chọn mẫu thuận tiện

### 2.5. Kỹ thuật và công cụ thu thập số liệu

Thu thập dữ kiện bằng phương pháp phỏng vấn trực tiếp

Quy trình thu thập:

- Bước 1: Tiếp cận sản phụ khi họ ngồi đợi sau khi bốc số thứ tự khám chữa bệnh, chào hỏi giới thiệu bản thân, giải thích rõ nghiên cứu và ký xác nhận tham gia nghiên cứu.

- Bước 2: Phỏng vấn trực tiếp bằng bộ câu hỏi có cấu trúc soạn sẵn cho sản phụ khi đếm khám.

### 2.6. Xử lý số liệu

Dữ liệu được nhập qua EpiData 3.1 và xử lý bằng Stata 14.2

### 2.7. Đạo đức nghiên cứu

Nghiên cứu đã được chấp nhận của Hội đồng đạo đức trong nghiên cứu Y sinh học Đại học Y Dược Thành phố Hồ Chí Minh số 104/HĐĐĐ-ĐHYD kí ngày 01 tháng 02 năm 2023.

đo SERVPERF ở BV phụ sản Từ Dũ có hệ số Cronbach's Alpha tổng bằng 0,95 ở mức rất tốt. Cả 5 khía cạnh trên đều từ khá đến rất tốt (0,75 đến 0,9).

**Bảng 2. Đánh giá sự hài lòng chung của sản phụ về dịch vụ KCB**

Khía cạnh	Hài lòng		TB ± DLC
	Tần số	Tỷ lệ (%)	
Các phương tiện hữu hình	199	99,5	4,89±0,013
Khả năng đáp ứng	189	89,0	4,62±0,02
Sự đồng cảm	199	99,5	4,94±0,02
Mức độ tin cậy	200	100	4,91±0,01
Năng lực phục vụ	196	98,0	4,91±0,01
Hài lòng chung	199	99,5	4,86±0,01

Tỷ lệ hài lòng chung của sản phụ về chất lượng dịch vụ KCB ngoại trú tại BV Từ Dũ là 99,5%. Mức độ tin cậy là khía cạnh được các bà mẹ hài lòng cao nhất chiếm tỷ lệ 99% và khả năng đáp ứng là khía cạnh có tỷ lệ hài lòng thấp nhất với 94,5%.

**Bảng 3. Đánh giá sự quay trở lại sử dụng KCB ngoại trú của sản phụ**

Xu hướng	Tỷ lệ (%)
Không muốn quay lại nhưng ít có sự lựa chọn khác	5,0
Có thể sẽ quay lại	3,5
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	91,5

Có đến 91,5% tỷ lệ sản phụ chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu người khác và không có sản phụ lựa chọn chắc chắn không quay trở lại. Tiếp đến là không muốn quay lại nhưng ít có sự lựa chọn khác (5%) và có thể sẽ quay lại (3,5%).

**Bảng 4. Mối liên quan giữa các thông tin chung với sự hài lòng của sản phụ về khả năng đáp ứng**

Đặc tính	Hài lòng		p	PR(KTC 95%)
	Tần số	Tỷ lệ (%)		
<b>Nhóm tuổi</b>				
Từ 18-20 tuổi	5	100		1
Từ 21-34 tuổi	134	94,4	0,005	0,94 (0,9-0,98)
Từ 35-49 tuổi	50	94,3	0,08	0,94 (0,88-1,00)

Tìm thấy mối liên quan có ý nghĩa thống kê giữa sự hài lòng về khả năng đáp ứng với nhóm tuổi. Cụ thể, nhóm tuổi từ 21-34 tuổi có tỷ lệ hài lòng thấp hơn và bằng 6% so với nhóm tuổi từ 18-20, sự khác biệt này có ý nghĩa thống kê với p=0,005 (KTC 95% 0,9-0,98); nhóm tuổi 35-49 tỷ lệ hài lòng thấp hơn và bằng 6% so với xu hướng không muốn quay lại nhưng ít sự lựa chọn khác, sự khác biệt không có ý nghĩa thống kê p>0,05.

**Bảng 5. Mối liên quan giữa thông tin chung của sản phụ với sự hài lòng về khía cạnh năng lực phục vụ**

Đặc tính	Hài lòng		p	PR(KTC 95%)
	Tần số	Tỷ lệ (%)		
<b>Nơi ở hiện tại</b>				

Thành phố Hồ Chí Minh	113	100	0,034	1
Khác	83	95,4		0,95 (0,91-0,99)

Tim thấy mối liên quan có ý nghĩa thống kê giữa sự hài lòng về năng lực phục vụ với nơi ở hiện tại của sản phụ. Cụ thể, các sản phụ sống ở các địa phương khác TPHCM có tỷ lệ hài lòng thấp hơn và bằng 5% so với các sản phụ sinh sống tại TPHCM, sự khác biệt này có ý nghĩa thống kê với  $p=0,034$  (KTC 95% 0,91-0,99).

**Bảng 6. Mối liên quan giữa sự hài lòng chung với sự quay trở lại của sản phụ**

Lựa chọn	Hài lòng		p	PR (KTC 95%)
	Tần số	Tỷ lệ (%)		
<b>Sự quay trở lại của sản phụ</b>				
Không muốn quay lại nhưng ít sự lựa chọn khác	9	90		1
Có thể sẽ quay lại	7	100	$p<0,001$	1,93 (1,9-1,96)
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	183	100	$p<0,001$	3,75 (3,63-3,87)

Có mối liên quan có ý nghĩa thống kê giữa sự hài lòng chung với sự quay lại của sản phụ. Cụ thể, xu hướng chắc chắn quay lại hoặc giới thiệu cho người khác có tỷ lệ hài lòng cao hơn và gấp 1,93 lần so với xu hướng không muốn quay lại nhưng ít sự lựa chọn khác, sự khác biệt này có ý nghĩa thống kê với  $p<0,001$  (KTC 95% 1,93-1,96); xu hướng có thể quay lại có tỉ lệ hài lòng cao hơn và gấp 3,75 lần so với xu hướng không muốn quay lại nhưng ít sự lựa chọn khác, sự khác biệt này có ý nghĩa thống kê với  $p<0,001$  (KTC 95% 3,63-3,87).

#### 4. BÀN LUẬN

Áp dụng thang đo SERVPERF trong khảo sát sự hài lòng của sản phụ dựa trên sự cảm nhận của họ khi khám chữa bệnh ngoại trú. Kết quả khảo sát khi áp dụng thang đo SERVPERF sẽ cung cấp cho các nhà quản lý cái nhìn tổng quan về cảm nhận khi sản phụ khi thực hiện các dịch vụ khám chữa bệnh tại bệnh viện, từ đó có những kế hoạch cải tiến chất lượng bệnh viện không chỉ theo các tiêu chí của Bộ Y tế mà còn đáp ứng được các yêu cầu của sản phụ phù hợp với thực tế.

#### Độ tin cậy của bộ câu hỏi (Cronbrach's Alpha)

Qua nghiên cứu thử trên 30 sản phụ ngẫu nhiên, kết quả alpha tổng là 0,95 ở mức rất tốt cả 5 khía cạnh ở mức khá tới rất tốt (0,75 đến 0,9). Nghiên cứu trên tương đồng với nghiên cứu tại Nam Phi (2022) [8] và tại Việt Nam (2018) [6].

#### Sự hài lòng chung của sản phụ

Nghiên cứu được dựa trên phỏng vấn trực tiếp 200 người bệnh tại các khoa khám bệnh, kết quả cho thấy 199 sản phụ hài lòng chiếm 99,5%. Với các nghiên cứu trong nước, kết quả chúng tôi cao hơn so với nghiên cứu (2019) tại khoa sản bệnh viện Thủ Đức [9]. Mặc dù, địa điểm khảo sát tại hai nơi khác nhau và đối tượng nghiên cứu khác nhau tuy nhiên sự khác biệt này là hợp lý.

#### Sự quay trở lại của sản phụ

Thông qua sự trải nghiệm và cảm nhận về chất lượng KCB tại các khoa ở BV là tốt, cho nên tỷ lệ sản phụ chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác đạt 91,5%. Kết quả chúng tôi cao hơn với nghiên cứu tại Khoa Sản, BV Trung ương Quân đội 108 (2022) [10] điều này khẳng định bệnh viện là sự lựa chọn đáng tin cậy cho các sản phụ.

#### Các yếu tố liên quan đến sự hài lòng của sản phụ

Xuất hiện mối liên quan và có ý nghĩa thống kê giữa sự hài lòng của sản phụ giữa khả năng đáp ứng với nhóm tuổi của họ. Kết quả này khác với nghiên cứu tại vùng Tây Bắc Ethiopia (2014) [11]. Các bà mẹ trong độ tuổi từ 35 tuổi trở lên có yêu cầu về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh cao hơn so với các độ tuổi khác dẫn đến sự hài lòng của họ thấp hơn.

Xuất hiện mối liên quan và có ý nghĩa thống kê giữa sự hài lòng của sản phụ dựa trên năng lực phục vụ với nơi ở của họ. Kết quả chúng tôi khác biệt với nghiên cứu tại miền trung Ethiopia (2021) [12], khi sản phụ ở thành phố có tỷ lệ hài lòng cao hơn ở các nơi tỉnh/thành khác.

Nghiên cứu tìm được mối liên quan có ý nghĩa thống kê

giữa sự hài lòng chung của sản phụ với sự quay trở lại. Nghiên cứu chúng tôi có tỷ lệ cao hơn so với nghiên cứu tại Việt Nam (2018) [6], điều này cho thấy nhiều sản phụ hài lòng với chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh và họ sẽ giới thiệu bệnh viện cho những người khác.

## 5. KẾT LUẬN

Tỷ lệ hài lòng chung của sản phụ về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh ngoại trú tại bệnh viện đạt 99,5%

Tỷ lệ hài lòng của sản phụ về các khía cạnh: Các phương tiện hữu hình đạt 99,5%; khả năng đáp ứng bằng 89%; sự đồng cảm đạt 99,5%; mức độ tin cậy đạt 100%; năng lực phục vụ đạt 98%.

Tỷ lệ sản phụ chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác đạt 91,5%, có thể quay lại đạt 3,5%, không muốn quay lại nhưng có ít sự lựa chọn khác đạt 5% và không có ai chắc chắn sẽ quay trở lại.

Xuất hiện mối liên quan có ý nghĩa thống kê ( $p < 0,05$ ) giữa sự hài lòng sản phụ giữa khía cạnh khả năng đáp ứng với nhóm tuổi và khía cạnh năng lực phục vụ với nơi ở hiện tại của sản phụ. Nhóm tuổi và nơi ở hiện tại có mối liên quan nghịch đến sự hài lòng của sản phụ.

Xuất hiện mối liên quan thuận mạnh, có ý nghĩa thống kê ( $p < 0,05$ ) giữa sự hài lòng chung ảnh hưởng đến sự quay trở lại của sản phụ.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Nguyễn Thành Luân, Vũ Duy Anh, Lê Hồng Phước và cộng sự, Thời gian chờ đợi và sự hài lòng người bệnh khám chữa bệnh ngoại trú tại một bệnh viện trường đại học tại thành phố Hồ Chí Minh. Tạp chí Y Học TP Hồ Chí Minh. 2018;22(1):37 - 43.
- [2] World Health Organization (WHO), Bệnh viện tại Việt Nam. <https://www.who.int/vietnam/vi/health-topics/hospitals>
- [3] Cronin JJ, Taylor, Steven A. SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality. Journal of Marketing. 1994;58(1):125-131. doi:10.2307/1252256
- [4] Dzisi E, Obeng DA, Tuffour YA, Modifying the SERVPERF to assess paratransit minibus tax-

- is trotro in Ghana and the relevance of mobility-as-a-service features to the service. Heliyon. May 2021;7(5):e07071. doi:10.1016/j.heliyon.2021.e07071
- [5] Holder M, Berndt A, The effect of changes in servicescape and service quality perceptions in a maternity unit. Int J Health Care Qual Assur. 2011;24(5):389-405. doi:10.1108/09526861111139205
- [6] Võ Chí Thương, Lương Khánh Duy, Trương Phi Hùng, Sự hài lòng của người bệnh về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh ngoại trú tại bệnh viện nội và ngoại thành phố Hồ Chí Minh, năm 2018. Tạp chí Y Học TP Hồ Chí Minh. 2019;23(2):193 - 199.
- [7] Duc Thanh N, Quynh Anh P, Thi Huyen Chang P et al., Cross-Cultural Adaption and Validation of SERVPERF Tool for Measuring Healthcare Quality in an Oncology Public Hospital, Vietnam. Inquiry. Jan-Dec 2023;60:469580221146826. doi:10.1177/00469580221146826
- [8] Strauss M, Schoeman R, Patients' perception of service quality in a healthcare not-for-profit organisation. S Afr Fam Pract (2004). Sep 26 2022;64(1):e1-e5. doi:10.4102/safp.v64i1.5490
- [9] Phạm Thị Kim Chi, Khảo sát sự hài lòng của sản phụ tại khoa Sản bệnh viện Quận Thủ Đức thành phố Hồ Chí Minh năm 2019. Khóa luận Tốt nghiệp Cử nhân Y tế Công cộng. Đại học Y Dược Tp. Hồ Chí Minh; 2019.
- [10] Nguyễn Thanh Thúy, Nguyễn Thị Minh Hằng, Lại Thị Thuý Nga và cộng sự, Đánh giá sự hài lòng của sản phụ sau khi sinh mổ lấy thai tại Khoa Phụ sản, Bệnh viện Trung ương Quân đội 108. Journal of 108 - Clinical Medicine and Pharmacy. 2022;17(1).
- [11] Mekonnen ME, Yalew WA, Anteneh ZA, Women's satisfaction with childbirth care in Felege Hiwot Referral Hospital, Bahir Dar city, Northwest Ethiopia, 2014: Cross sectional study. BMC Res Notes. Oct 1 2015;8:528. doi:10.1186/s13104-015-1494-0
- [12] Debela AB, Mekuria M, Kolola T et al., Ateral Satisfaction and Factors Associated with Institutional Delivery Care in Central Ethiopia: A Mixed Study. Patient Prefer Adherence. 2021;15:387-398. doi:10.2147/PPA.S297662

