

## THE RESULTS OF MANAGING INPATIENT MEDICAL EXAMINATION AND TREATMENT SERVICE AT NGUYEN TRI PHUONG HOSPITAL AND SOME RELATED FACTORS

Bui Thanh Toan<sup>1\*</sup>, Nguyen Quang Thien<sup>1</sup>, Doan Vo Hanh Duyen<sup>2</sup>,  
Le Thanh Chien<sup>3</sup>, Phi Vinh Bao<sup>3</sup>, Nguyen Van Tap<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Nguyen Tri Phuong Hospital - 468 Nguyen Trai, Ward 8, Dist 5, Ho Chi Minh City, Vietnam

<sup>2</sup>Y Med Pharmaceutical Co. LTD. - No. 1-3, Str 45, Ward 6, Dist 4, Ho Chi Minh City, Vietnam

<sup>3</sup>Nguyen Tat Thanh University - 300A Nguyen Tat Thanh, Ward 13, Dist 4, Ho Chi Minh City, Vietnam

Received: 28/06/2024

Revised: 01/08/2024; Accepted: 26/08/2024

### ABSTRACT

**Objectives:** Describe the results of managing inpatient medical examination and treatment service at Nguyen Tri Phuong Hospital and some related factors.

**Research methods:** Descriptive cross-sectional, research implementation period from January 2023 to March 2023.

**Research results:** The results of evaluating the management of inpatient medical examination and treatment services in 2022 at Nguyen Tri Phuong Hospital achieved good results (4.02 points). Which, management results in terms of accessibility, information transparency, and medical examination procedures were rated at a good level. The results of management of facilities and service facilities, behavior and professional capacity of medical staff, and medical examination and treatment work were assessed satisfactorily. The hospital organizes communication training for medical staff three times a year.

**Conclusion:** The results of evaluating the management of inpatient medical examination and treatment services in 2022 at Nguyen Tri Phuong Hospital achieved good results. However, the hospital needs to increase the management of inpatient medical examination and treatment services further to achieve better results.

**Keywords:** Management, medical examination and treatment, inpatient treatment.

---

\*Corresponding author

Email address: Thanhtoanbui6@gmail.com

Phone number: (+84) 937261661

<https://doi.org/10.52163/yhc.v65iCD8.1480>

# KẾT QUẢ QUẢN LÝ DỊCH VỤ KHÁM CHỮA BỆNH ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ TẠI BỆNH VIỆN NGUYỄN TRI PHƯƠNG VÀ MỘT SỐ YẾU TỐ LIÊN QUAN

Bùi Thanh Toàn<sup>1\*</sup>, Nguyễn Quang Thiện<sup>1</sup>, Đoàn Võ Hạnh Duyên<sup>2</sup>,  
Lê Thanh Chiến<sup>3</sup>, Phí Vĩnh Bảo<sup>3</sup>, Nguyễn Văn Tập<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Bệnh viện Nguyễn Tri Phương - 468 Nguyễn Trãi, P. 8, Q. 5, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam

<sup>2</sup>Công ty TNHH Dược phẩm Y-MED - Số 1-3, Đường số 45, P. 6, Q. 4, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam

<sup>3</sup>Trường Đại học Nguyễn Tất Thành - 300A Nguyễn Tất Thành, P. 13, Q. 4, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam

Ngày nhận bài: 28/06/2024

Chỉnh sửa ngày: 01/08/2024; Ngày duyệt đăng: 26/08/2024

## TÓM TẮT

**Mục tiêu:** Mô tả kết quả quản lý dịch vụ khám chữa bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Nguyễn Tri Phương và một số yếu tố liên quan.

**Phương pháp nghiên cứu:** Cắt ngang mô tả, thời gian thực hiện nghiên cứu từ tháng 01 năm 2023 đến tháng 03 năm 2023.

**Kết quả nghiên cứu:** Kết quả đánh giá công tác quản lý dịch vụ khám chữa bệnh nội trú năm 2022 tại bệnh viện Nguyễn Tri Phương đạt kết quả tốt (4,02 điểm). Trong đó kết quả quản lý về khả năng tiếp cận, sự minh bạch thông tin, thủ tục khám bệnh được đánh giá ở mức tốt. Kết quả quản lý về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ, về thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của NVYT, công tác khám chữa bệnh được đánh giá ở mức đạt. Bệnh viện có tổ chức tập huấn về giao tiếp cho NVYT mỗi năm 3 lần.

**Kết luận:** Kết quả đánh giá công tác quản lý dịch vụ khám chữa bệnh nội trú năm 2022 tại bệnh viện Nguyễn Tri Phương đạt kết quả tốt. Tuy nhiên, bệnh viện cần tăng quản lý dịch vụ khám chữa bệnh nội trú thêm nữa để đạt kết quả tốt hơn.

**Từ khóa:** Quản lý, khám chữa bệnh, điều trị nội trú.

## 1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Sự hài lòng của người bệnh (NB) là một trong những chỉ số quan trọng đánh giá chất lượng của bệnh viện (BV) [1]. Theo tổ chức Y tế thế giới (WHO), chất lượng dịch vụ y tế tác động trực tiếp đến sự hài lòng của NB và ngược lại [2]. Ở một số quốc gia phát triển, việc khảo sát sự hài lòng ở NB là một phần rất quan trọng trong các chương trình đảm bảo chất lượng và được thực hiện định kỳ hằng năm [3]. Hiện nay tại Việt Nam, do điều kiện cơ sở hạ tầng, nhân lực y tế, lẫn chất lượng dịch vụ y tế ở các BV tuyến quận, huyện chưa đáp ứng được nhu cầu khám chữa bệnh của người dân, điều này dẫn

đến hiện tượng quá tải ở các BV tuyến trung ương và BV chuyên khoa sâu [4].

Trải nghiệm dịch vụ khám chữa bệnh nội trú giúp người bệnh nắm rõ được quy trình khám, chữa bệnh và điều trị tại bệnh viện, tăng cường sự hợp tác, tuân thủ điều trị của người bệnh, giúp người bệnh có tâm lý thoải mái, tăng hiệu quả điều trị bệnh, giúp người bệnh nhanh chóng hồi phục. Đồng thời, giúp các nhà quản lý biết rõ những điểm mạnh để phát huy và chấn chỉnh những thiếu sót, triển khai các kế hoạch hoạt động để nâng cao được chất lượng dịch vụ tại bệnh viện, giúp người bệnh tiếp cận được một dịch vụ điều trị tốt nhất [5]. Để cải

\*Tác giả liên hệ

Email: Thanhtoanbui6@gmail.com

Điện thoại: (+84) 937261661

<https://doi.org/10.52163/yhc.v65iCD8.1480>

thiện chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh điều trị nội trú tại các BV công lập và nhằm nâng cao sự hài lòng của NB, chúng tôi tiến hành nghiên cứu đề tài: “*Kết quả quản lý dịch vụ khám chữa bệnh điều trị nội trú tại bệnh viện Nguyễn tri phuong và một số yếu tố liên quan*”.

## 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

### 2.1. Thiết kế nghiên cứu

- Nghiên cứu mô tả cắt ngang định lượng kết hợp định tính.

- Thời gian từ tháng 01 năm 2023 đến tháng 03 năm 2023

### 2.2. Phương pháp nghiên cứu

- Cấu phần định lượng đáp ứng cho mục tiêu mô tả công tác quản lý dịch vụ khám chữa bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Nguyễn Tri Phương.

- Cấu phần định tính đáp ứng cho mục tiêu phân tích một số yếu tố ảnh hưởng đến dịch vụ khám chữa bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Nguyễn Tri Phương.

### 2.3. Y đức

Nghiên cứu được thông qua “Hội Đồng Đạo Đức Trong Nghiên Cứu Y Sinh Học Bệnh viện Nguyễn Tri Phương” số 1785/NTP-HĐĐĐ.

## 3. KẾT QUẢ

**Bảng 1. Kết quả công tác quản lý triển khai dịch vụ khám chữa bệnh nội trú năm 2022**

Đặc điểm	6 tháng đầu năm	6 tháng cuối năm
Tổng số giường kế hoạch	800	800
Tổng số giường thực kê	986	944
Tổng số ngày điều trị nội trú	119.483	158.229
Tổng số bệnh nhân nội trú	12.946	18.942
Số ngày điều trị nội trú trung bình	7,96	7,41
Tổng số lần khám bệnh	194.523	292.098
Số ca phẫu thuật	2.399	4.813
Loại đặc biệt	705	1.560
Loại I	1.002	1.552
Loại II	615	1.562
Loại III	77	139
Số NVYT trong bệnh viện	1.227	1.245

Nhận xét: Kết quả so sánh cho thấy, có sự gia tăng đáng kể về tổng số lần khám bệnh và số ca phẫu thuật (phẫu thuật loại II tăng gấp 2,5 lần).

**Bảng 2. Kết quả quản lý về khả năng tiếp cận**

Nội dung	Điểm	Mức độ
Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	4,15	Tốt
Thời gian thăm bệnh được thông báo rõ	4,11	Tốt
Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng	4,05	Tốt
Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	4,05	Tốt
Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết	4,06	Tốt
<b>Kết quả chung</b>	<b>4,08</b>	<b>Tốt</b>

Nhận xét: Tất cả 5 tiêu chí được đánh giá đều có điểm số trung bình trên 4 điểm (mức tốt). Kết quả chung công tác quản lý về khả năng tiếp cận tại bệnh viện theo đánh giá của chúng tôi đạt mức “TỐT”.

**Bảng 3. Kết quả quản lý về sự minh bạch và thủ tục khám chữa bệnh**

Đặc điểm	Điểm	Mức độ
Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, dễ hiểu	4,02	Tốt
Phổ biến nội quy khi nằm viện cho NB	3,98	Đạt
Giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp, thời gian điều trị và tiên lượng cho NB	4,07	Tốt
Giải thích, tư vấn trước khi thực hiện cận lâm sàng	4,08	Tốt
Công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị cho NB	4,05	Tốt
<b>Kết quả chung</b>	<b>4,03</b>	<b>Tốt</b>

Nhận xét: Các biến số để đánh giá về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám chữa bệnh phần lớn là mức tốt và kết quả chung chúng tôi đánh giá đạt mức “TỐT”.

**Bảng 4. Kết quả quản lý cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh**

Đặc điểm	Điểm	Mức độ
Buồng bệnh sạch sẽ, có trang bị quạt/điều hòa	3,99	Đạt
Giường bệnh an toàn, chắc chắn, có ga, gối	3,99	Đạt
Nhà vệ sinh thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	3,82	Đạt
Tình trạng an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện	4,01	Tốt
Cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ cho NB	4,42	Tốt
Cung cấp đầy đủ nước uống cho NB	3,98	Đạt
Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện	3,72	Đạt
Căng-tin phục vụ ăn uống và nhu yếu phẩm	3,98	Đạt
Khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	3,72	Đạt
<b>Kết quả chung</b>	<b>3,96</b>	<b>Đạt</b>

Nhận xét: Các biến số để đánh giá công tác quản lý cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh chủ yếu ở mức từ 3-4 điểm. Kết quả chung về tiêu chí này là mức “ĐẠT”.

**Bảng 5. Kết quả quản lý về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT**

Đặc điểm	Điểm	Mức độ
Bác sĩ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	3,99	Đạt
NVYT khác có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	3,85	Đạt
Được NVYT tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	3,93	Đạt
Bác sĩ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, công bằng	3,95	Đạt
Bác sĩ thăm khám, động viên tại phòng điều trị	3,88	Đạt
Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng	3,83	Đạt
NVYT không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng	5	Rất tốt
<b>Kết quả chung</b>	<b>4,06</b>	<b>Đạt</b>

**Bảng 6. Tổ chức tập huấn nhân viên y tế về giao tiếp**

Đặc điểm	Tỷ lệ/ Số buổi
Tỷ lệ NVYT tham gia buổi tập huấn về giao tiếp	> 90%
Số buổi tập huấn về giao tiếp trong năm	3

Nhận xét: Tỷ lệ NVYT tham gia buổi tập huấn về giao tiếp khá cao, có tỷ lệ > 90% và mỗi năm có 3 buổi tập huấn được tổ chức.

**Bảng 7. Kết quả quản lý về khám chữa bệnh**

Đặc điểm	Điểm	Mức độ
Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ	3,82	Đạt
Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng	3,85	Đạt
Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng	4,04	Tốt
Mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	4,21	Tốt
Mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	4,04	Tốt
<b>Kết quả chung</b>	<b>3,99</b>	<b>Đạt</b>

Nhận xét: Kết quả công tác quản lý về khám chữa bệnh trong nghiên cứu này chúng tôi đánh giá ở mức “ĐẠT”.

**Bảng 8. Kết quả quản lý chung về dịch vụ khám chữa bệnh nội trú tại bệnh viện**

Đặc điểm	Điểm	Mức độ
Quản lý về khả năng tiếp cận	4,08	Tốt
Quản lý về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh	4,03	Tốt
Quản lý về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ	3,96	Đạt
Quản lý về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	4,06	Đạt
Quản lý về công tác khám chữa bệnh	3,99	Đạt
Quản lý chung về dịch vụ khám chữa bệnh nội trú	4,02	Tốt

Nhận xét: Kết quả chung về dịch vụ khám chữa bệnh nội trú được đánh giá ở mức “TỐT”.

Người bệnh dễ dàng tiếp cận được phòng khám, các dịch vụ khám và chữa bệnh tại bệnh viện do bệnh viện được trang bị các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm; thời gian thăm khám tại bệnh viện được thông báo rõ ràng qua các bảng thông tin ở cổng chính và phụ của bệnh viện, sơ đồ bệnh viện được đặt tại các vị trí trung tâm, ngay cổng vào, các bảng chỉ dẫn các lối khám cho bệnh nhân và bố trí bảo vệ, nhân viên y tế tận tình hướng dẫn bệnh nhân. Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm thông qua các bảng thông tin treo tại các vị trí giao nhau, giúp bệnh nhân dễ dàng tìm kiếm được các khối nhà và phòng khám. Bên cạnh đó, khi cần các thông tin người bệnh hỏi và nhận được sự hỗ trợ của nhân viên y tế. Tuy nhiên, do sự quá tải về số lượng bệnh nhân tại các khoa khám bệnh, đối tượng bệnh nhân tại tỉnh còn nhiều nên

sự tiếp cận vẫn còn bị hạn chế khi muốn hỏi thông tin từ các nhân viên y tế.

Quy trình, thủ tục nhập viện được triển khai rõ ràng, dễ hiểu và công khai, khi NB nhập viện được phổ biến nội quy rõ ràng và tại các phòng, giường bệnh đều có các bảng thông tin nội quy để NB nắm rõ và thực hiện theo quy định. Ngoài ra, nếu NB có bất kỳ câu hỏi cần giải đáp đều sẽ được bác sĩ hoặc các cán bộ y tế trả lời cụ thể và dễ hiểu. Hằng ngày, các bác sĩ thăm khám tại bệnh giường, bệnh nhân được giải thích rõ về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian tại phòng khám; trước khi thực hiện các xét nghiệm, cận lâm sàng NB được giải và tư vấn rõ ràng, NB và thân nhân ký xác nhận đồng ý thực hiện các xét nghiệm và thủ thuật. Công khai và cập nhật thông tin về thuốc và chi phí điều trị cho NB. Khi nằm điều trị và xuất viện khoa sẽ cung cấp đầy đủ phiếu tóm tắt điều trị cho NB.

Tất cả bệnh nhân được nằm riêng, không bị ghép giường. NB không chỉ hài lòng với khu phòng bệnh nội trú có không gian yên tĩnh và đầy đủ giường bệnh, mà còn đánh giá bệnh viện có đa dạng các tiện ích với giá cả hợp lý, cũng như cảm thấy yên tâm về trật tự an ninh trong khuôn viên nội trú. Tuy nhiên, nhà vệ sinh tại BV vẫn được đánh giá chưa tốt do nhà vệ sinh bẩn và không đáp ứng được nhu cầu sử dụng, chỉ ở mức chấp nhận được và số lượng nhà vệ sinh chưa đáp ứng được số lượng bệnh nhân nằm. Vẫn còn tình trạng NB hút thuốc lá trong khu vực bệnh viện. Bãi xe ở bệnh viện còn quá tải cản trở đi lại, mở rộng; dịch vụ Wifi tại BV còn yếu và chậm.

Phần lớn các bác sĩ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực, tư vấn đầy đủ chế độ ăn uống, vận động và theo dõi, phòng ngừa biến chứng cho NB. Đặc biệt, không có hiện tượng gọi ý bồi dưỡng qua đánh giá của NB. Tuy nhiên, số lượng NVYT so với số lượng NB nội trú luôn có sự chênh lệch, có những thời điểm tăng về số lượng NB khám, nhập viện, quá tải về số lượng giường dẫn đến giảm sự chu đáo của NVYT với từng NB ở những thời điểm đó.

Kết quả điều trị đáp ứng được kỳ vọng của NB, làm cho NB có sự tin tưởng cao về chất lượng dịch vụ y tế cũng như giá cả. Tuy nhiên, các trang thiết bị ở BV đã cũ, có hiện tượng thiếu vật tư y tế do vướng quy định đầu thầu và các khó khăn khác.

## 5. KẾT LUẬN

Kết quả đánh giá công tác quản lý dịch vụ khám chữa bệnh nội trú năm 2022 tại bệnh viện Nguyễn Tri Phương đạt kết quả tốt về khả năng tiếp cận, sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Fatima I, Humayun A, Iqbal U et al., Dimensions of service quality in healthcare: A systematic review of literature. *Int J Qual Health Care*, 31(1), 2019, 11-29. doi:10.1093/intqhc/mzy125
- [2] Bộ Y tế, Quyết định Số 2151/QĐ-BYT của Bộ Y tế: Phê duyệt Kế hoạch triển khai thực hiện Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh, 2015.
- [3] Delnoij D. M., Measuring patient experiences in Europe: What can we learn from the experiences in the USA and England?, *European journal of public health*, 2009.
- [4] Huỳnh Mỹ Thu, Trải nghiệm của người bệnh khi khám chữa bệnh ngoại trú và một số yếu tố ảnh hưởng tại Bệnh viện quận Thủ Đức Thành phố Hồ Chí Minh năm 2020, Luận văn Thạc sĩ Quản lý Bệnh viện, Trường Đại học Y tế Công cộng, Hà Nội, 2020.

