

THE SATISFACTION RATE OF OUTPATIENTS AT THE DEPARTMENT OF EXAMINATION, TIEN GIANG GENERAL HOSPITAL

Nguyen Thanh Van

Can Tho University of Medicine and Pharmacy - 179 Nguyen Van Cu, Ward An Khanh, Dist Ninh Kieu, Can Tho City, Vietnam

Received: 26/02/2025

Revised: 15/03/2025; Accepted: 25/04/2025

ABSTRACT

Background: Assessing patient satisfaction is an important criterion in Assessing the quality of medical examination and treatment at medical facilities.

Objective: Describe the satisfaction rate of outpatients at the Department of examination, Tien Giang General Hospital in 2023.

Methods: Descriptive cross-sectional study, interviewing on 229 outpatients at the Department of examination, Tien Giang General Hospital, from July 2022 to December 2023.

Results: The overall patient satisfaction rate reached 81.1%, the highest rate was the satisfaction rate about the attitude and professional competence of medical staff (86.81%), the lowest was the grassroots level materials facilities to serve patients (68.24%).

Conclusion: Soon relocate the hospital, add human resources to the social work department, promote propaganda on registration of the medical examination through the switchboard.

Keywords: Patient satisfaction, Tien Giang General Hospital.

*Corresponding author

Email: drthanhvan@gmail.com **Phone:** (+84) 909769917 **Https://doi.org/10.52163/yhc.v66i3.2507**

SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ TẠI KHOA KHÁM BỆNH, BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH TIỀN GIANG

Nguyễn Thanh Vân

Trường Đại học Y Dược Cần Thơ - 179 Nguyễn Văn Cừ, P. An Khánh, Q. Ninh Kiều, Tp. Cần Thơ, Việt Nam

Ngày nhận bài: 26/02/2025

Chỉnh sửa ngày: 15/03/2025; Ngày duyệt đăng: 25/04/2025

TÓM TẮT

Đặt vấn đề: Đánh giá sự hài lòng của người bệnh là một tiêu chí quan trọng trong việc đánh giá chất lượng khám, chữa bệnh tại các cơ sở y tế.

Mục tiêu: Mô tả tỉ lệ sự hài lòng của người bệnh ngoại trú tại khoa Khám bệnh, Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tiền Giang năm 2023.

Phương pháp: Nghiên cứu cắt ngang mô tả, phát vấn trên 229 người bệnh ngoại trú tại khoa Khám bệnh, Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tiền Giang, từ tháng 7/2023 đến tháng 12/2023.

Kết quả: Tỉ lệ người bệnh hài lòng chung đạt 81,1%, cao nhất là tỉ lệ hài lòng về thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (86,81%), thấp nhất là cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (68,24%).

Kết luận: Bổ sung nhân lực cho phòng Công tác xã hội, đẩy mạnh tuyên truyền về đăng ký khám bệnh qua tổng đài.

Từ khóa: Sự hài lòng người bệnh, Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tiền Giang.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Đánh giá sự hài lòng của người bệnh là một tiêu chí quan trọng để đánh giá chất lượng khám, chữa bệnh tại các cơ sở y tế. Nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh là nhiệm vụ trọng tâm và xuyên suốt nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, đáp ứng sự hài lòng của người bệnh. Khi người bệnh hài lòng tỉ lệ thuận với chất lượng khám, chữa bệnh của bệnh viện. Sự hài lòng của người bệnh ngày một tăng cao đồng nghĩa với việc bệnh viện đã được đầu tư phát triển về mọi mặt, nâng cao chất lượng khám chữa bệnh, đáp ứng được nhu cầu, nguyện vọng của người dân. Khảo sát sự hài lòng của người bệnh được tiến hành định kỳ để làm cơ sở khắc phục những hạn chế, yếu kém, cải tiến chất lượng bệnh viện nâng cao chất lượng chuyên môn lẫn chất lượng phục vụ, phát huy vai trò chủ đạo của hệ thống y tế công trong công tác chăm sóc, bảo vệ và nâng cao sức khỏe của người dân [1].

Mục tiêu nghiên cứu

Mô tả tỉ lệ sự hài lòng của người bệnh ngoại trú tại khoa Khám bệnh, Bệnh viện Đa khoa Trung tâm Tiền Giang năm 2023.

2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu:

- *Tiêu chuẩn lựa chọn:* Đối tượng nghiên cứu được lựa chọn là những người bệnh đến khám tại khoa Khám bệnh của Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tiền Giang, từ đủ 18 tuổi trở lên, có đầy đủ năng lực, hành vi theo quy định của pháp luật hiện hành, đọc và viết được chữ.

- *Tiêu chuẩn loại trừ:* Thân nhân người bệnh, người bệnh từ chối tham gia nghiên cứu.

2.2. Địa điểm, thời gian nghiên cứu: Nghiên cứu được thực hiện tại khoa Khám bệnh – Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tiền Giang, từ tháng 7/2023 đến tháng 12/2023.

2.3. Thiết kế nghiên cứu: Nghiên cứu cắt ngang mô tả.

2.4. Cỡ mẫu: cỡ mẫu được tính theo công thức ước lượng một tỉ lệ như sau

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

Trong đó:

+ n: Cỡ mẫu nghiên cứu (đơn vị tính là người);

+ α : Mức ý nghĩa, chọn $\alpha = 0,05$ với độ tin cậy 95% thì $Z_{1-\alpha/2} = 1,96$;

*Tác giả liên hệ

Email: drthanhvan@gmail.com Điện thoại: (+84) 909769917 <https://doi.org/10.52163/yhc.v66i3.2507>

+ d: Sai số tối đa cho phép, dự kiến 5% sai số, $d = 0,05$ (độ tin cậy 95%);

+ p: Trị số mong muốn của tỷ lệ, ở nghiên cứu này tác giả chọn $p = 82,3\%$ dựa vào nghiên cứu của tác giả Nguyễn Ngọc Túy (2021) đánh giá sự hài lòng của người bệnh ngoại trú và một số yếu tố ảnh hưởng tại khoa Khám bệnh, Bệnh viện Đa khoa khu vực tỉnh An Giang với tỉ lệ hài lòng chung của người bệnh là $82,3\%$ [6].

Thế vào công thức được cỡ mẫu tối thiểu là 224. Thực tế nghiên cứu đã thu được 229 mẫu.

2.5. Phương pháp chọn mẫu: Sử dụng phương pháp chọn mẫu thuận tiện, người bệnh sẽ được phát vắn sau khi hoàn tất việc lãnh thuốc bảo hiểm y tế hoặc sau khi mua thuốc tại nhà thuốc bệnh viện. Mỗi ngày chúng tôi chọn ngẫu nhiên 20 người bệnh đạt tiêu chuẩn. Như vậy, sau 12 ngày chúng tôi đã thu thập đủ mẫu cho nghiên cứu.

2.6. Phương pháp đánh giá

Đề tài sử dụng thước đo Likert 5 mức độ

Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
1	2	3	4	5

Chưa hài lòng

Hài lòng

Điểm trung bình xác định hài lòng theo 5 nhóm tiêu chí: 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 và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế; kết quả cung cấp dịch vụ.

2.7. Cách tính điểm hài lòng: Điểm hài lòng được tính theo Quyết định 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ Y tế về Ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế [2].

2.8. Phương pháp phân tích số liệu

Toàn bộ các thông tin được mã hóa, làm sạch trước khi nhập số liệu bằng phần mềm Excel, tính điểm trung bình, các tỉ lệ hài lòng trên phần mềm Excel, phân tích các yếu tố về cá nhân người bệnh bằng phần mềm SPSS 18.0.

3. KẾT QUẢ

3.1. Về khả năng tiếp cận

Kết quả nghiên cứu của chúng tôi cho thấy ở yếu tố về “khả năng tiếp cận” của người bệnh đối với dịch vụ đạt điểm trung bình là 3,9, tỉ lệ hài lòng chung đạt 77,29%. Trong đó, điểm trung bình hài lòng cao nhất là 4 0,417 ở mục “Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm” đạt tỉ lệ 89,1%. Mục “Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám bệnh qua điện thoại,

trang tin điện tử của bệnh viện (website) thuận tiện” có điểm trung bình là 3,7 0,529, đạt tỉ lệ 65,9%. Các mục còn lại đều có điểm trung bình lần lượt là 3,9 0,439; 3,9 0,0,446; 3,9 0,471 (tỉ lệ lần lượt là 86,9%; 83,8% và 83,8%).

3.2. Về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

Bảng 1. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

Nội dung	Điểm trung bình (SD)	Hài lòng		Không hài lòng	
		Tần số (n)	Tỉ lệ (%)	Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu.	4,1 (0,366)	226	98,7	3	1,3
Các quy trình, thủ tục khám bệnh cải cách đơn giản, thuận tiện.	4,1 (0,352)	226	98,7	3	1,3
Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	4,1 (0,354)	227	99,1	2	0,9
Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình.	4,1 (0,406)	224	97,8	5	2,2
Được xếp hàng theo thứ tự khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp.	4,1 (0,411)	218	95,2	11	4,8
Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	3,8 (0,576)	167	72,9	62	27,1
Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sĩ khám.	3,9 (0,492)	196	85,6	33	14,4
Đánh giá thời gian được bác sĩ khám và tư vấn.	4,1 (0,383)	223	97,4	6	2,6
Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	4,1 (0,376)	221	96,5	8	3,5

Nội dung	Điểm trung bình (SD)	Hài lòng		Không hài lòng	
		Tần số (n)	Tỷ lệ (%)	Tần số (n)	Tỷ lệ (%)
Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.	4,1 (0,371)	221	96,5	8	3,5
Điểm trung bình hài lòng	4,1				
Tỷ lệ hài lòng	81,07%				

Ở yếu tố về “sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị” kết quả đạt điểm trung bình là 4,1, tỉ lệ hài lòng chung đạt 81,07%. Có 8/10 tiêu mục đạt điểm trung bình 4,1. Ở mục “Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám” và “Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sĩ khám” đạt điểm trung bình lần lượt là 3,8 0,576 (tỉ lệ 72,9%) và 3,9 0,492 (tỉ lệ 85,6%).

3.3. Về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

Bảng 2. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

Nội dung	Điểm trung bình (SD)	Hài lòng		Không hài lòng	
		Tần số (n)	Tỷ lệ (%)	Tần số (n)	Tỷ lệ (%)
Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và âm áp vào mùa đông	3,1 (0,571)	44	19,2	185	80,8
Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt	3,3 (0,689)	101	44,1	128	55,9
Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	3,4 (0,643)	116	50,7	113	49,3
Phòng chờ có phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống,...	3,2 (0,661)	69	30,1	160	69,9
Được đảm bảo riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật	4,0 (0,449)	210	91,7	19	8,3

Nội dung	Điểm trung bình (SD)	Hài lòng		Không hài lòng	
		Tần số (n)	Tỷ lệ (%)	Tần số (n)	Tỷ lệ (%)
Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	3,0 (0,731)	54	23,6	175	76,4
Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	3,5 (0,646)	127	55,5	102	44,5
Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	3,8 (0,500)	178	77,7	51	22,3
Điểm trung bình hài lòng	3,4				
Tỷ lệ hài lòng	68,24%				

Kết quả hài lòng đạt 68,24%.

3.4. Về thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

Kết quả nghiên cứu cho thấy yếu tố “Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế” có điểm trung bình hài lòng là 4,3, tỉ lệ hài lòng đạt 86,81%. Trong đó, “Nhân viên y tế (bác sĩ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực” có điểm trung bình 4,4 0,506 (tỉ lệ 99,6%), các tiêu mục còn lại đều đạt điểm trung bình là 4,3.

3.5. Về kết quả cung cấp dịch vụ

Kết quả nghiên cứu cho thấy tỉ lệ hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ có điểm trung bình hài lòng đạt 4,2 (tỉ lệ 84,48%). Trong đó “Các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, minh bạch và được giải thích nếu có thắc mắc” đạt điểm trung bình 4,3 0,479 (tỉ lệ 98,3%), các tiêu mục còn lại đều đạt điểm trung bình 4,2 (tỉ lệ lần lượt 93,9%, 96,9% và 96,5%).

3.6. Về sự hài lòng của người bệnh theo 5 yếu tố đánh giá hài lòng

Bảng 3. Sự hài lòng của người bệnh theo 5 yếu tố đánh giá hài lòng

Nội dung	Số tiêu mục	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng (%)
Khả năng tiếp cận	5	3,9	77,29
Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	10	4,1	81,07

Nội dung	Số tiểu mục	Điểm trung bình	Tỉ lệ hài lòng (%)
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	8	3,4	68,24
Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4	4,3	86,81
Kết quả cung cấp dịch vụ	4	4,2	84,48
Điểm hài lòng trung bình chung		3,9	
Tỉ lệ hài lòng chung		81,10	
Tỉ lệ hài lòng toàn diện		12,23	

Kết quả nghiên cứu cho thấy tỉ lệ hài lòng chung của người bệnh ngoại trú tại khoa Khám bệnh đạt điểm trung bình chung là 3,9; tỉ lệ hài lòng chung là 81,1%. Tỉ lệ hài lòng toàn diện đạt 12,23%. Trong đó, yếu tố về Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đạt tỉ lệ cao nhất 86,81%. Yếu tố về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh có tỉ lệ hài lòng thấp nhất là 68,24%.

3.7. Về tỉ lệ phần trăm đáp ứng mong đợi của người bệnh

Kết quả đánh giá chung bệnh viện đã đáp ứng 86,1% so với mong đợi của người bệnh trước khi đến khám bệnh.

3.8. Về nhu cầu khám bệnh hoặc giới thiệu cho người khác đến khám

Kết quả nghiên cứu cho thấy 49,78% có thể sẽ quay lại bệnh viện khám bệnh và 39,3% chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác. Chỉ có 0,87% người bệnh chắc chắn không bao giờ quay lại, 4,8% người bệnh không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn và 5,68% người bệnh muốn chuyển sang bệnh viện khác.

4. BÀN LUẬN

4.1. Sự hài lòng về khả năng tiếp cận

Kết quả nghiên cứu cho thấy, tỉ lệ hài lòng của người bệnh về khả năng tiếp cận là 77,29% với điểm trung bình là 3,9. Kết quả này thấp hơn nghiên cứu của tác giả Nguyễn Thành Trung (năm 2021) tại phòng khám Y học cổ truyền Bệnh viện Đa khoa Trung tâm Tiền Giang với tỉ lệ hài lòng 81,73% [7] và nghiên cứu của tác giả Vũ Trà Thanh (2018) tại khoa Phục hồi chức năng, Bệnh viện Đa khoa Trung tâm Tiền Giang với tỉ lệ hài lòng về khả năng tiếp cận đạt 82,1% [8]. Nguyên nhân là do đối

tượng nghiên cứu của chúng tôi đa số ở khu vực nông thôn, có thể khám ở nhiều phòng khám khác nhau, di chuyển nhiều khu vực trong quá trình khám bệnh ảnh hưởng đến sự hài lòng, bên cạnh đó không được liên hoàn, mặc dù ban giám đốc bệnh viện rất quan tâm chỉ đạo lắp đặt bảng chỉ dẫn, sơ đồ đường đi (các khối nhà, khoa, phòng, khu vực cận lâm sàng, thu viện phí, phát thuốc bảo hiểm y tế), nguyên do trước đây bệnh viện không được xây dựng đồng loạt mà nâng cấp, cải tạo, xây dựng thêm nhằm đáp ứng số lượng người bệnh ngày càng tăng.

4.2. Sự hài lòng về minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

Kết quả nghiên cứu cho thấy sự hài lòng về minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị có điểm trung bình là 4,1 đạt tỉ lệ hài lòng 81,07%. Tỷ lệ này tương đồng với nghiên cứu của tác giả Nguyễn Thành Trung (năm 2021) với tỉ lệ hài lòng 80,50% [7]. Tuy nhiên, kết quả này thấp hơn nghiên cứu của tác giả Nguyễn Ngọc Túy (2021) với tỉ lệ hài lòng là 84,4% [6]. Đi sâu phân tích từng yếu tố thì yếu tố “Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám” có tỉ lệ hài lòng thấp nhất 76,16%, tiếp đến yếu tố “Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sĩ khám” đạt tỉ lệ hài lòng 78,78%, các yếu tố còn lại đạt từ 81,05 % đến 82,79%. Lý giải nguyên nhân là do khu vực chờ nhập máy quá chật hẹp, thiếu nhân lực điều dưỡng so với lượng bệnh đến khám, đặc biệt là sau đợt bùng phát dịch Covid-19 nhu cầu khám bệnh tăng cao hơn; tại khu vực các phòng khám cũng chật hẹp không thể bố trí thêm phòng khám để giải quyết tình trạng quá tải.

4.3. Sự hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

Theo kết quả nghiên cứu thì tỉ lệ hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh rất thấp, chỉ đạt 68,24% với điểm trung bình 3,4. Kết quả này thấp hơn so với nghiên cứu của tác giả Nguyễn Ngọc Túy (2021) với tỉ lệ hài lòng là 76,3% [6], gần bằng với nghiên cứu trước đó của tác giả Nguyễn Thành Trung (năm 2021) với tỉ lệ hài lòng 69,66% [7]. Đi sâu vào từng yếu tố thì “Được đảm bảo sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật” chiếm tỉ lệ hài lòng cao nhất 80,35%, tiếp theo là “Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân” tỉ lệ hài lòng đạt 75,63%, các yếu tố còn lại đạt tỉ lệ thấp, cụ thể: “Có phòng, sảnh chờ sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè, kín gió và âm áp vào mùa đông” tỉ lệ hài lòng 61,14%, “Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt” tỉ lệ hài lòng 66,46%, “Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên” tỉ lệ hài lòng 68,65%, “Phòng chờ có phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...” tỉ lệ hài lòng 63,84%, “Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ” tỉ lệ hài lòng 60,00%, “Môi trường xung quanh bệnh viện xanh, sạch, đẹp” tỉ lệ hài lòng 69,87%.

Như vậy, có thể nhận thấy yếu tố nhà vệ sinh, môi

trường bệnh viện cũng như các yếu tố tại khu vực các phòng chờ ảnh hưởng rất nhiều đến sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ y tế.

4.4. Sự hài lòng về thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

Kết quả nghiên cứu về thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đạt điểm hài lòng trung bình 4,3 với tỉ lệ hài lòng đạt 86,81%. Kết quả này tương đồng với nghiên cứu của tác giả Nguyễn Ngọc Túy (2021) với tỉ lệ hài lòng là 86,3% [6] nhưng thấp hơn kết quả nghiên cứu của tác giả Đinh Tấn Phương (2021) tại khoa Cấp cứu, Bệnh viện Nhi Đồng 1 năm 2021 đạt 96,7% [3]. Tỉ lệ thấp nhất là yếu tố “Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán ...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực” đạt 85,24%, cao nhất là “Nhân viên y tế (bác sĩ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực” đạt 88,73%, còn lại 2 yếu tố lần lượt đạt 86,72% và 86,55%.

Theo kết quả nghiên cứu thì sự hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ đạt điểm trung bình 4,2 với tỉ lệ 84,48%, gần với kết quả của tác giả Hoàng Thị Vương Phi (2019) tại Bệnh viện Đa khoa Bưu Điện với tỷ lệ 84,2% [5] và kết quả nghiên cứu của tác giả Nguyễn Ngọc Túy (2021) với tỉ lệ hài lòng là 86,3% [6].

4.5. Sự hài lòng của người bệnh theo 5 yếu tố đánh giá hài lòng

Tỉ lệ hài lòng chung của người bệnh theo 5 yếu tố trong nghiên cứu đạt 81,10%. Kết này gần với kết quả của tác giả Nguyễn Thành Trung (năm 2021) với tỉ lệ hài lòng 80,94% [7], tuy 2 nghiên cứu khác thời điểm nhưng cùng địa bàn nghiên cứu nên kết quả tương đồng là phù hợp. Kết quả cao hơn nhiều so với nghiên cứu của tác giả Nguyễn Ngọc Túy (2021) với tỉ lệ hài lòng là 72,2% [6] nhưng lại thấp hơn của Hoàng Thị Vương Phi (2019), tỷ lệ hài lòng chung đạt 84,6% [5], được tác giả lý giải là khu khám bệnh được đầu tư mới, sạch sẽ, khang trang.

Ngoài ra, kết quả nghiên cứu tỉ lệ hài lòng toàn diện đạt tỉ lệ 12,28%, và bệnh viện đã đáp ứng 86,1% mong đợi của người bệnh. Nhìn chung, kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh ở 5 nhóm tiêu chí ở mức chấp nhận được và tương đối khả quan. Bên cạnh kết quả cũng cho thấy bệnh viện cần tiếp tục phát huy hơn các thế mạnh về con người: nhân viên y tế cần được đào tạo cao trình độ, giao tiếp ứng xử, nghiên cứu cải tiến quy trình và khắc phục các mặt còn tồn tại khiến người bệnh chưa hài lòng như thời gian chờ đăng ký khám bệnh, thời gian chờ được bác sĩ khám bệnh, tăng cường an ninh trật tự tại quầy đăng ký, vấn đề nhà vệ sinh.

4.6. Sự quay lại hoặc giới thiệu cho người khác khi có nhu cầu khám chữa bệnh

Kết quả nghiên cứu cho thấy có đến 49,78% người bệnh có thể sẽ quay lại và 39,3% người bệnh chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác, chỉ có 0,87% người bệnh chắc chắn không bao giờ quay lại. Tuy tỉ lệ

hài lòng chung chiếm 81,10% và bệnh viện đã 86,1% mong của người bệnh nhưng số người bệnh lưỡng lự khi quay lại khám bệnh vẫn chiếm tỉ lệ cao nhất. Điều này chứng tỏ người bệnh còn nhiều vấn đề chưa thoả mái: thời gian chờ đợi lâu, khu chờ nhập máy chật hẹp, nhà vệ sinh dơ, do đó cần sớm khắc phục để nâng cao sự hài lòng của người bệnh.

4.7. Nhân lực y tế

Về chất lượng của nguồn nhân lực y tế bao gồm trình độ chuyên môn; kỹ năng chuyên môn và có đạo đức nghề nghiệp. Nghiên cứu của Feyyaz Cengiz Dikmen (2014) ở bệnh viện tư nhân Kocaeli, Thổ Nhĩ Kỳ chỉ ra rằng thái độ của bác sĩ, điều dưỡng trong quá trình điều trị, chăm sóc người bệnh sẽ ảnh hưởng đến nhận thức về chất lượng dịch vụ y tế và sự hài lòng của người bệnh [4]. Trong nghiên cứu chúng tôi cũng ghi nhận người bệnh hài lòng về chất lượng chuyên môn của nhân viên y tế nhưng thái độ giao tiếp chưa tốt gây ảnh hưởng tiêu cực đến sự hài lòng của người bệnh. Do đó, tất cả nhân viên y tế và nhân viên phục vụ cần tiếp tục trau dồi ý thức, nâng cao kỹ năng giao tiếp, quy tắc ứng xử để phục vụ người bệnh ngày càng tốt hơn, nâng cao sự hài lòng của người bệnh.

4.8. Quản lý điều hành

Công tác quản lý điều hành có vai trò quyết định kết quả hoạt động và phát triển của bệnh viện, bao gồm việc tổ chức, sắp xếp, quản lý, giám sát quá trình thực hiện bên cạnh việc ứng dụng công nghệ thông tin vào khám chữa bệnh.

Công tác kiểm tra, giám sát hoạt động tại khoa Khám bệnh được thực hiện thường xuyên. Bên cạnh kiểm tra giám sát của lãnh đạo khoa Khám bệnh, Ban Giám đốc bệnh viện cũng có các phòng chức năng và các khoa liên quan kiểm tra định kỳ, ngoài ra còn có kiểm tra đột xuất theo yêu cầu của Ban Giám đốc nhằm đảm bảo những nội quy, quy tắc được thực hiện đầy đủ, liên tục giúp công tác khám chữa bệnh đạt kết quả cao nhất đáp ứng sự hài lòng của người bệnh.

5. KẾT LUẬN

Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh tại khoa Khám bệnh là 81,10%.

Yếu tố về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đạt 86,81% cao nhất trong các yếu tố; kế đến là kết quả cung cấp dịch vụ đạt 84,48%.

Tỷ lệ hài lòng thấp nhất ở nhóm tiêu chí cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh đạt 68,24%.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Bộ Y tế (2014). Cục Quản lý khám, chữa bệnh. Tài liệu Quản lý bệnh viện. Nhà xuất bản y học.
- [2] Bộ Y tế (2019). Quyết định 3869/QĐ-BYT ngày

- 28/8/2019 của Bộ Y tế: Về mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế.
- [3] Đinh Tấn Phương (2021). Đánh giá sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ khám, chữa bệnh tại khoa Cấp cứu, Bệnh viện Nhi đồng I năm 2021. Luận văn Chuyên khoa II Tổ chức Quản lý y tế - Trường Đại học Y tế Công cộng Hà Nội.
- [4] Feyyaz Cengiz Dikmen, Seda Yildirim, Semra Bakkal. (2014). Investigating functional health service quality in a private hospital. The Journal of Academic Social Science Studies. 2014;27:423-35.
- [5] Hoàng Thị Vương Phi (2019). Thực trạng hài lòng của người bệnh về dịch vụ khám chữa bệnh ngoại trú và một số yếu tố ảnh hưởng tại Khoa Khám Bệnh, Bệnh viện đa khoa Bưu Điện năm 2019. Luận văn Thạc sỹ Quản lý bệnh viện - Trường Đại học Y tế Công cộng Hà Nội.
- [6] Nguyễn Ngọc Túy (2021). Sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ khám chữa bệnh và một số yếu tố ảnh hưởng tại khoa Khám bệnh, Bệnh viện Đa khoa khu vực An Giang năm 2021. Luận văn Chuyên khoa II Tổ chức quản lý y tế, Trường Đại học Y tế công cộng, Hà Nội. 2021.
- [7] Nguyễn Thành Trung (2021). Đánh giá sự hài lòng về chất lượng dịch vụ và một số yếu tố ảnh hưởng của người bệnh ngoại trú tại phòng khám Y học cổ truyền, Bệnh viện Đa khoa Trung tâm Tiền Giang. Luận văn Chuyên khoa II Tổ chức quản lý y tế - Trường Đại học Y tế công cộng, Hà Nội.
- [8] Vũ Trà Thanh (2021). Sự hài lòng của người bệnh ngoại trú trên 18 tuổi khoa Phục hồi chức năng, Bệnh viện Đa khoa Trung tâm Tiền Giang 2018 và một số yếu tố ảnh hưởng. Luận văn Thạc sỹ Y tế công cộng - Trường Đại học Y tế công cộng, Hà Nội.