

# SATISFACTION OF PATIENTS AND THEIR FAMILY FOR OUTPATIENTS SERVICES AT DUC GIANG GENERAL HOSPITAL IN 2019

Pham Quoc Tuan\*, Pham Anh Ngoc, Ngo Huu Phuong, Tran Minh Tuan,  
Hoang Thi Thuy Duong

*Duc Giang general Hospital - 54 Truong Lam, Duc Giang, Long Bien, Hanoi, Vietnam*

Received 30/06/2023

Revised 25/07/2023; Accepted 15/08/2023

## ABSTRACT

**Objectives:** (1) Determine the satisfaction level of patients and their family members with outpatient medical services at Duc Giang General Hospital in 2019; (2) Identify a number of factors affecting the satisfaction of patients and their family members with outpatient medical examination and treatment services and propose intervention solutions.

**Subjects:** As a patient, the patient's family members came for examination and treatment at Duc Giang General Hospital in 2019, excluding patients who are not eligible for subclinical indications and patients who are in an emergency or are about to be transferred.

**Result:** Among the 438 patients interviewed, the majority of patients interviewed were insured (in and out of network a), accounting for 94%. The target group of hospital fees accounts for only a small part of 6%. This difference was statistically significant with  $p < 0.05$ . In terms of patient satisfaction, the satisfaction level of patients and their family members with the hospital's services was assessed as satisfied, with an average of 4.28/5. The use and experience of different services was the most appreciated in the level of behavior, professional capacity of medical staff as well as service delivery results with an average rating of 4.4/5. However, the transparency of information and procedures for treatment and treatment reached the lowest level compared to the average of other services, with an average score of 4.1/5.

**Conclusion:** The majority of outpatients feel satisfied and very satisfied with the corresponding rate of 63,22% : 30,81% and the overall average satisfaction level in all aspects is above 4.

*Keywords:* Satisfaction; outpatients services.

---

\*Corresponding author

Email address: [tuanphamdg@gmail.com](mailto:tuanphamdg@gmail.com)

Phone number: (+84) 946 001 968

<https://doi.org/10.52163/yhc.v64i5.787>

# SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH, NGƯỜI NHÀ NGƯỜI BỆNH ĐỐI VỚI DỊCH VỤ KHÁM CHỮA BỆNH NGOẠI TRÚ TẠI BỆNH VIỆN ĐA KHOA ĐỨC GIANG NĂM 2019

Phạm Quốc Tuấn\*, Phạm Ánh Ngọc, Ngô Hữu Phương, Trần Minh Tuấn,  
Hoàng Thị Thùy Dương

*Bệnh viện đa khoa Đức Giang - 54 Trường Lâm, Đức Giang, Long Biên, Hà Nội, Việt Nam*

Ngày nhận bài: 30 tháng 06 năm 2023

Chỉnh sửa ngày: 25 tháng 07 năm 2023; Ngày duyệt đăng: 15 tháng 08 năm 2023

## TÓM TẮT

**Mục tiêu:** (1) Xác định mức độ hài lòng của người bệnh, người nhà người bệnh đối với dịch vụ khám chữa bệnh ngoại trú tại Bệnh viện đa khoa Đức Giang năm 2019; (2) Xác định một số yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh, người nhà người bệnh đối với dịch vụ khám chữa bệnh ngoại trú và đề xuất giải pháp can thiệp.

**Đối tượng nghiên cứu:** Là người bệnh, người nhà người bệnh đến khám và điều trị tại Bệnh viện đa khoa Đức Giang năm 2019 loại trừ người bệnh không được làm chỉ định cận lâm sàng, người bệnh đang trong tình trạng cấp cứu hoặc chuẩn bị chuyển viện.

**Kết quả:** Trong số 438 người bệnh được phỏng vấn có 412 (94%) người bệnh được phỏng vấn là đối tượng có tham gia bảo hiểm (trái tuyến + đúng tuyến), còn lại là không tham gia bảo hiểm (chiếm 6%). Sự khác biệt này có ý nghĩa thống kê với  $p < 0,05$ . Về mức độ hài lòng của người bệnh, nhìn chung, mức độ hài lòng của người bệnh và người nhà người bệnh đối với các dịch vụ của bệnh viện được đánh giá là hài lòng với mức trung bình đạt 4,28/5. Trong đó, việc sử dụng và trải nghiệm các dịch vụ khác nhau được đánh giá cao nhất ở thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế cũng như kết quả cung cấp dịch vụ với mức đánh giá trung bình đạt 4,4/5. Tuy nhiên, sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị đạt mức thấp nhất so với trung bình của các dịch vụ khác với điểm trung bình 4,1/5.

**Kết luận:** Đa số khách hàng ngoại trú cảm thấy hài lòng và rất hài lòng với tỉ lệ tương ứng 63,22% : 30,81% và trung bình chung mức độ hài lòng trên các khía cạnh đều trên mức 4.

*Từ khóa:* Sự hài lòng, dịch vụ khám chữa bệnh ngoại trú.

---

\*Tác giả liên hệ

Email: tuanphamdg@gmail.com

Điện thoại: (+84) 946 001 968

<https://doi.org/10.52163/yhc.v64i5.787>



## 1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Sự hài lòng là thước đo đánh giá chất lượng của một cơ sở cung cấp dịch vụ y tế. Xác định mức độ hài lòng của người bệnh và các yếu tố liên quan để có thể công bố và tìm giải pháp cải tiến là mục tiêu mà nhiều bệnh viện hướng tới. Hài lòng bị chi phối bởi nhiều yếu tố, nó gắn với những mong đợi của người bệnh, tình trạng sức khỏe, đặc điểm cá nhân cũng như những đặc trưng ở mỗi hệ thống y tế quốc gia [1]. Theo báo cáo của Bộ Y tế Mỹ năm 2002 có 1,53% người bệnh gặp tai nạn do sự cố y khoa trong bệnh viện, trong đó có 12% các trường hợp khiếu kiện phải đưa ra Tòa và dưới 2% nhận được đền bù của các cơ sở y tế. Xu hướng khiếu kiện gia tăng luôn là mối quan tâm không chỉ đối với người lãnh đạo bệnh viện mà còn tất cả các cán bộ y tế lâm sàng [2]. Khi người bệnh không hài lòng thì bản thân người bệnh, người nhà người bệnh, người thân quen của người bệnh cũng sẽ không tin dùng dịch vụ chăm sóc của bệnh viện cho những lần khám tiếp theo [3]. Vì vậy, sự hài lòng của người bệnh là tài sản của bệnh viện trong nỗ lực nâng cao chất lượng dịch vụ và duy trì người bệnh/khách hàng thân thiện.

Trên thế giới, đã có nhiều nghiên cứu về sự hài lòng của người bệnh, từ các nước kinh tế đã và đang phát triển, đó là nhu cầu tất yếu phải có, với nhiều đề nghị cách nghiên cứu như mô hình SERVQUAL, và nhiều mô hình khác, nhưng đều với mục đích nâng cao chất lượng phục vụ [4],[5],[6],[7].

Đầu năm 2016, Bộ Y tế đã ban hành bộ phiếu khảo sát hài lòng người bệnh nội trú, ngoại trú và nhân viên y tế để đánh giá chỉ số hài lòng và là tiêu chí quan trọng trong việc đánh giá chất lượng của các bệnh viện. Tuy nhiên cũng chưa có một phương pháp nghiên cứu cụ thể giúp phân tích nguyên nhân gốc rễ.

Bệnh viện đa khoa Đức Giang với sứ mệnh “Chăm sóc sức khỏe của bạn là hạnh phúc của chúng tôi” và cam kết “Không ngừng nâng cao chất lượng khám bệnh, chữa bệnh” chúng tôi đã tiến hành nghiên cứu đề tài “*Khảo sát sự hài lòng của người bệnh, người nhà người bệnh đối với dịch vụ khám chữa bệnh ngoại trú tại Bệnh viện đa khoa Đức Giang năm 2019*” nhằm 2 mục tiêu sau:

*Xác định mức độ hài lòng của người bệnh, người nhà người bệnh đối với dịch vụ khám chữa bệnh ngoại trú tại Bệnh viện đa khoa Đức Giang năm 2019.*

*Xác định một số yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh, người nhà người bệnh đối với dịch vụ khám*

*chữa bệnh ngoại trú và đề xuất giải pháp can thiệp.*

## 2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

### 2.1. Đối tượng nghiên cứu

Là người bệnh, người nhà người bệnh đến khám và điều trị tại Bệnh viện đa khoa Đức Giang năm 2019.

#### 2.1.1. Tiêu chuẩn lựa chọn

Người bệnh, người nhà người bệnh đã kết thúc khám hoặc có y lệnh nhập viện điều trị;

Người bệnh trên 15 tuổi có khả năng giao tiếp tốt. Đối với người bệnh từ 15 tuổi trở xuống và người trên 15 tuổi không có khả năng giao tiếp tốt, tiến hành phỏng vấn người nhà (Lưu ý: phải là người thường xuyên bên cạnh, theo sát người bệnh trong quá trình khám);

Người được phỏng vấn đồng ý tham gia nghiên cứu.

#### 2.1.2. Tiêu chuẩn loại trừ

Người bệnh không được làm chỉ định cận lâm sàng;

Người bệnh đang trong tình trạng cấp cứu hoặc chuẩn bị chuyển viện.

### 2.2. Phương pháp nghiên cứu

#### 2.2.1. Thiết kế nghiên cứu

Điều tra cắt ngang

#### 2.2.2. Cỡ mẫu

Việc chọn mẫu người bệnh ngoại trú áp dụng căn cứ trên số lượt người bệnh ngoại trú đến khám trung bình trong 1 ngày. Cỡ mẫu tối thiểu của nghiên cứu là 266 phiếu.

#### 2.2.3. Phương tiện nghiên cứu

Bộ phiếu khảo sát sự hài lòng của bệnh nhân ngoại trú của Bộ y tế với 33 biến quan sát để đo lường các khái niệm trong đề tài nghiên cứu gồm 5 nhân tố chính: khả năng tiếp cận, sự minh bạch thông tin và thủ tục khám chữa 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. Sự hài lòng được mô tả theo thang độ Likert với 5 mức lựa chọn khác nhau từ rất không hài lòng (1 điểm) đến rất hài lòng (5 điểm)

#### 2.2.4. Phân tích số liệu

Toàn bộ dữ liệu thu thập sẽ được mã hóa, nhập liệu và

làm sạch với sự hỗ trợ của phần mềm SPSS 20. Lập bảng tần số vẽ biểu đồ để mô tả theo các đặc trưng cá nhân như giới tính, thu nhập hàng tháng, nghề nghiệp, số lần nằm viện và loại hình bảo hiểm tham gia. Hệ số tin cậy Cronbach's Alpha là phép kiểm định thống kê về mức độ chặt chẽ mà các biến quan sát trong thang đo tương quan với nhau và phép kiểm định về sự phù hợp của thang đo đối với từng biến quan sát, xét trên mối quan hệ với một khía cạnh đánh giá. Phương pháp này cho phép loại bỏ các biến không phù hợp và hạn chế các biến rác trong quá trình nghiên cứu. Đối với đề tài nghiên cứu này được xem là mới vì đối tượng nghiên cứu là người bệnh tại Bệnh viện đa khoa Đức Giang vào thời điểm điều tra, do đó thang đo hệ số Cronbach's

Alpha từ 0.6 trở lên có thể sử dụng được.

### 3. KẾT QUẢ

#### 3.1. Mức độ hài lòng của người bệnh và người nhà bệnh nhân

##### 3.1.1. Thông tin chung

Số liệu khảo sát cho thấy, tỷ lệ người bệnh nữ cao hơn hẳn so với người bệnh nam (57.1% và 42.9%). Phần lớn người bệnh trong độ tuổi lao động từ 18 đến dưới 60 (49.5%) và từ 60 tuổi trở lên (45.2%). Sự khác biệt có ý nghĩa thống kê với  $p < 0,05$  (c2-test).

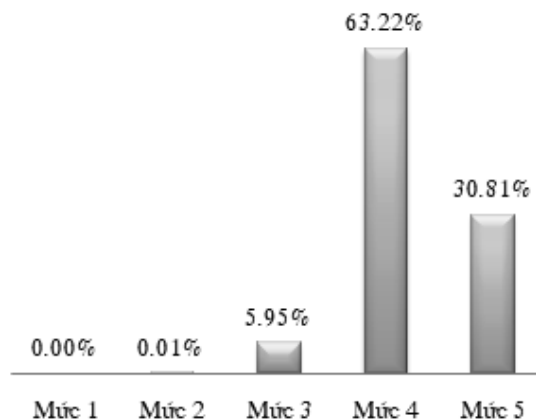
**Bảng 1: Phân bố theo tuổi và giới**

Giới	Theo độ tuổi			Tổng
	<18	18-60	≥ 60	
Nữ	9 (3.5%)	113 (45.2%)	128 (51.2%)	250
Nam	14 (7.4%)	104 (55.3%)	70 (37.2%)	188
Tổng	23 (5.3%)	217 (49.5%)	198 (45.2%)	438 (100%)

Nhìn chung, đa số khách hàng ngoại trú đều cảm thấy hài lòng và rất hài lòng đối với các dịch vụ khám chữa bệnh tại bệnh viện đạt tỷ lệ tương ứng là 63,22% : 30,81%. Tuy vậy, vẫn còn một tỷ lệ rất nhỏ đối tượng khách hàng

cảm thấy không hài lòng về các dịch vụ khám chữa bệnh tại bệnh viện (chiếm 0,01%). Tất cả những đối tượng này đã được khai thác kỹ hơn để phân tích nguyên nhân gốc rễ nhằm đưa ra các giải pháp cải tiến.

**Hình 1: Tỷ lệ phân trăm mức độ hài lòng**

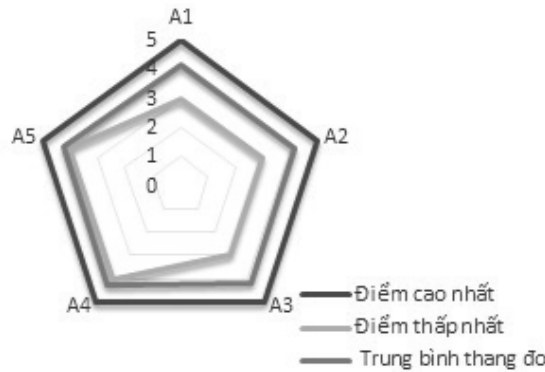


### 3.1.2. Đối với khả năng tiếp cận dịch vụ

Trong tổng số 5 biến quan sát đối với khả năng tiếp cận dịch vụ, các thông tin đăng ký dịch vụ và lối đi trong bệnh

viện đều được đánh giá ở mức độ hài lòng trở lên đạt 100%, các dịch vụ khác có mức hài lòng tương đối cao trong khoảng 98,4 - 99,8%.

Hình 2: Mức hài lòng về khả năng tiếp cận



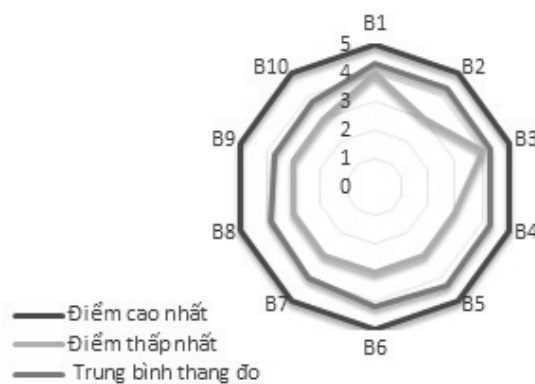
Trong khía cạnh này, vấn đề được quan tâm nhiều nhất là biển báo, chỉ dẫn trong viện. Các biển báo đồng nhất phom mẫu nhưng còn nhỏ, chưa phù hợp với công năng của phòng.

### 3.1.3. Đối với sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

Các biến quan sát về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị có tỷ lệ đánh giá mức độ hài lòng

trung bình 87,2%. Quy trình khám chữa bệnh rõ ràng, công khai và dễ hiểu là tiêu chí được đánh giá hài lòng nhất với tổng số 438/438 bệnh nhân đánh giá hài lòng và rất hài lòng, chiếm 100%. Tuy nhiên, dịch vụ được đánh giá thấp nhất về mức độ hài lòng cần kể đến là thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp và chờ kết quả với giá trị thang đo trung bình chỉ đạt lần lượt là 3,7 và 3,8/5.

Hình 3: Mức độ hài lòng đối với sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị



Điều này cho thấy việc chờ đợi kết quả hoặc chờ được thăm khám lâu cũng là yếu tố cần được cân nhắc có giải pháp, nhằm tránh tình trạng quá tải bệnh viện do lượng bệnh nhân đợi kết thúc việc thăm khám ngoại trú tồn đọng lớn và kéo dài.

### 3.1.4. Đối với cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

Giá trị thang đo trung bình về mức độ hài lòng đối với cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh tương đối cao với 4,3/5. Mức độ hài lòng cao nhất đối với tiêu chí này là sự hài lòng về khuôn viên bệnh viện, an ninh trật tự và khu vực sảnh chờ thoáng mát, sạch sẽ với số lượng bệnh nhân hài lòng đạt 97% - 100%.

**Hình 4: Mức độ hài lòng đối với cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh**



Tuy nhiên, theo số liệu thống kê, số lượng người tham gia khảo sát hài lòng với khu vệ sinh sạch sẽ, thuận tiện chỉ đạt 53,7% và có chỉ số đánh giá thấp nhất trong số các chỉ số đánh giá về mức độ hài lòng (3,7/5 điểm).

**3.1.5. Mức độ hài lòng đối với thái độ ứng xử, năng**

**lực chuyên môn của NVYT**

Kết quả khảo sát cho thấy, 99,5% người tham gia hài lòng hoặc rất hài lòng đối với thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế với giá trị trung bình thang đo hài lòng đạt 4,4/5.

**Bảng 3: Tỷ lệ đánh giá các tiêu chí về thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên**

Tiêu chí đánh giá	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng	Tổng
Nhân viên y tế (bác sĩ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	5 1.1%	240 54.8%	193 44.1%	<b>100.0%</b>
Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	0 0%	271 61.9%	167 38.1%	<b>100.0%</b>
Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	2 0.5%	257 58.7%	179 40.9%	<b>100.0%</b>
Năng lực chuyên môn của bác sĩ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	2 0.5%	282 64.4%	154 35.2%	<b>100.0%</b>
<b>Tỷ lệ trung bình</b>	<b>0.5%</b>	<b>59.9%</b>	<b>39.6%</b>	<b>100.0%</b>

Tuy nhiên, có một lượng nhỏ người bệnh (0,5%) còn chưa hài lòng về thái độ ứng xử cũng như năng lực chuyên môn của nhân viên y tế. Vì vậy, đây cũng là một yếu tố cần phải đưa vào kiến nghị chung để cải cách thái độ phục vụ cũng như kiểm tra đánh giá năng lực chuyên môn của nhân viên y tế định kỳ.

**3.1.6. Đối với kết quả cung cấp dịch vụ**

Nhìn chung, kết quả dịch vụ cung cấp được đánh giá tương đối đồng đều ở tất cả các tiêu chí quan sát được với mức điểm chung là 4,4/5. Tỷ lệ người tham gia nghiên cứu hài lòng hoặc rất hài lòng với các yếu tố trong kết quả cung cấp dịch vụ đạt trung bình 99,8%. Cụ thể, mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế đạt 99,3%, còn lại đều đạt 100%.

**Bảng 4: Mức hài lòng về kết quả dịch vụ**

Tiêu chí đánh giá	Bình thường	Hài lòng/ Rất hài lòng
Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà.	0.0%	100.0%
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.	0.0%	100.0%
Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	0.7%	99.3%
Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	0.0%	100.0%
<b>Trung bình chung</b>	<b>0.2%</b>	<b>99.8%</b>

### 3.2. Một số yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh và người nhà bệnh nhân đối với dịch vụ khám ngoại trú

Dùng thuật toán EFA để phân tích các nhân tố khám phá đã chỉ ra được 7 nhóm nhân tố liên quan gồm 5 biến độc lập: Khả năng tiếp cận; minh bạch thông tin; Cơ sở và phương tiện phục vụ; thái độ ứng xử; thời gian chờ đợi và hai nhân tố phụ thuộc: Kết quả cung cấp; phần trăm hài lòng của người bệnh. Trong đó nhân tố “Thời gian chờ đợi” là nhân tố mới được tách ra từ các biến quan sát và đăng ký khám qua điện B9, B10 (thời gian chờ làm xét nghiệm siêu âm, x quang và thời gian chờ kết quả xét nghiệm).

Kết quả phân tích tương quan cho thấy tất cả các nhân tố này đều có tương quan mật thiết với nhau và đều ảnh hưởng đến kết quả cung cấp dịch vụ và phần trăm hài lòng của người bệnh. Phân tích cũng cho thấy trong số các nhân tố này thì hiện tại nhân tố “thời gian chờ đợi” có mối tương quan mật thiết nhất với kết quả cung cấp dịch vụ và phần trăm hài lòng của người bệnh. Đây cũng là nhân tố cần phải ưu tiên cải tiến khi đề xuất các giải pháp khắc phục.

### 3.3. Các giải pháp can thiệp:

Tăng cường các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái, màn hình tivi luôn bật các chương trình phù hợp với từng vị trí khám, có thêm cây xanh và tranh ảnh tờ rơi, xây dựng căng tin mini tại sảnh...

Xây dựng quy trình khám viện phí và khám BHYT rõ ràng và sinh động treo ở các khu vực khám.

Khảo sát lại hệ thống sàn, cống thoát nước nhà vệ sinh khắc phục tình trạng ứ nước và bốc mùi, bổ sung đầy đủ các phương tiện vệ sinh tay, nhà vệ sinh có chỗ bám cho người cao tuổi, cây xanh và tinh dầu khử mùi.

Rà soát lại toàn bộ lối đi đường giữa các khoa phòng,

giữa các tòa nhà, điểm giao cắt giữa người đi bộ và phương tiện giao thông. Có kế hoạch khắc phục.

## 4. BÀN LUẬN

### 4.1. Mức độ hài lòng của người bệnh và người nhà bệnh nhân

#### 4.1.1. Đánh giá chung

Hình 1 cho thấy đa số khách hàng cảm thấy hài lòng và rất hài lòng đối với các dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện tương ứng là: 63,22% : 30,81%. Điều này chứng tỏ Bệnh viện đã ngày một phát triển, khẳng định chất lượng dịch vụ đáp ứng được sự mong đợi của người bệnh. Tuy vậy vẫn còn một số ít không thấy hài lòng thậm chí rất không hài lòng với chất lượng dịch vụ và tập trung ở nhóm biến quan sát về thời gian chờ đợi kết quả xét nghiệm, chờ khám bệnh, các vấn đề về tư vấn dinh dưỡng và phòng tránh bệnh. Mặc dù tỉ lệ rất không hài lòng chỉ chiếm một phần rất nhỏ (0,02% : 4.16%) nhưng đó cũng là vấn đề bệnh viện phải can thiệp nhằm đáp ứng được sự hài lòng của tất cả người bệnh.

#### 4.1.2. Khả năng tiếp cận

Nhóm đối tượng khách hàng có cảm nhận tốt về khía cạnh này với mức độ cảm nhận cao. Điều này cũng phù hợp với việc cơ sở hạ tầng hiện tại của bệnh viện và cũng chứng tỏ bệnh viện đã bố trí, sử dụng các tòa nhà và các điểm tiếp đón rất phù hợp giúp khách hàng có thể dễ dàng tiếp cận các dịch vụ (hình 2). Trong khía cạnh này vấn đề về lối đi trong bệnh viện nhận được nhiều ý kiến đóng góp của người bệnh, người nhà người bệnh nhất.

#### 4.1.3. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám, điều trị

Ở khía cạnh này khách hàng đánh giá cao về giá dịch vụ được niêm yết rõ ràng, công khai (4,24). Còn sự

chưa hài lòng của người bệnh tập trung vào nhiều thời gian chờ làm xét nghiệm chiếu chụp và nhận kết quả (3,8/5).

**4.1.4. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh**

Về khía cạnh này Bệnh viện cũng đã đáp ứng rất tốt so với mong đợi của người bệnh (hình 4). Kết quả này càng chứng tỏ bệnh viện ngày một khang trang hiện đại hơn. Tuy vậy vấn đề về nhà vệ sinh bản, hôi, thiếu phương tiện vệ sinh tay vẫn còn là điều đáng quan tâm và đạt sự hài lòng thấp nhất (3,65/5). Điều đó cho thấy cần có sự thay đổi trong công tác dọn dẹp, vệ sinh, kiểm tra giám sát thường xuyên.

**4.1.5. Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn**

Ở khía cạnh này khách hàng cũng có cảm nhận tương đối tốt về các dịch vụ tại bệnh viện (bảng 3). Điều này cho thấy bệnh viện đã trú trọng đến công tác đào tạo, nâng cao trình độ chuyên môn cũng như công tác thay đổi phong cách, thái độ ứng xử của nhân viên y tế với nhiều buổi tập huấn cho toàn bộ nhân viên bệnh viện.

Bên cạnh đó vẫn còn những ý kiến góp ý về một số cán bộ y tế chưa có thái độ đúng mực với người bệnh.

Thay đổi phong cách thái độ ứng xử của nhân viên y tế sẽ là công việc xuyên suốt mà bệnh viện không ngừng triển khai để nâng cao chất lượng đáp ứng sự hài lòng của khách hàng.

**4.1.6. Kết quả cung cấp dịch vụ**

Bảng 4 cho thấy ở khía cạnh này khách hàng cũng được đáp ứng rất tốt với mức cảm nhận cao. Kết quả này cũng khẳng định chất lượng của bệnh viện ngày được nâng cao phù hợp với những trải nghiệm trước đó.

**4.2. Một số yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh và người nhà người bệnh đối với dịch vụ khám ngoại trú**

Từ những khách hàng có những cảm nhận bình thường, không hài lòng, rất không hài lòng chúng tôi đã tiến hành khai thác thêm thông tin, xác định những yêu cầu cũng như mong đợi của khách hàng khi đến sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh tại bệnh viện. Tất cả những ý kiến đóng góp đã được chúng tôi phân tích tổng hợp và đề xuất ngay các giải pháp can thiệp nếu có thể và xác định được cụ thể hơn các mục tiêu cần cải tiến.

Các giải pháp đó cũng được chứng tỏ bằng tỷ lệ hài lòng của người bệnh ngày càng cao ở những thời điểm khảo sát sau.

**5. KẾT LUẬN**

Mức độ hài lòng và rất hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ khám chữa bệnh tại Bệnh viện đa khoa Đức Giang đạt 63,22% : 30,81% với trung bình chung trên 4. Đa số khách hàng đều thể hiện lòng trung thành là sẽ quay lại hoặc giới thiệu người thân đến sử dụng dịch vụ tại bệnh viện cho những lần sau với tỷ lệ ngoại trú là: 77.3%. Tuy nhiên theo kết quả nghiên cứu, cần lưu ý một số nhân tố để khắc phục các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của bệnh nhân như khả năng tiếp cận (lối đi trơn trượt, chỉ dẫn chưa rõ ràng hay sự minh bạch thông tin (thời gian chờ kết quả xét nghiệm) còn ở mức chưa cao đối với biến quan sát trên. Về nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng, cần tập trung chú ý cải thiện các vấn đề liên quan đến vệ sinh xung quanh khuôn viên bệnh viện, biển chỉ dẫn/ phương tiện chỉ dẫn và yếu tố về thời gian chờ đợi.

**Chú thích**

A1	Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.
A2	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.
A3	Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.
A4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.
A5	Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) thuận tiện.
B1	Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu.
B2	Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện.





B3	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.
B4	Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình.
B5	Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp.
B6	Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.
B7	Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.
B8	Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.
B9	Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.
B10	Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.
C1	Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông.
C2	Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.
C3	Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.
C4	Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...
C5	Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.
C6	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.
C7	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.
C8	Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Ford, Robert C, Bach S, Phương thức đánh giá sự hài lòng của người bệnh theo Tổ chức Y tế thế giới; 2013 12/03/2013 [cited; Health strategy and Policy institute:[Available from: <http://www.hspi.org.vn/vcl/phuong-thuc-danh-gia-su-hai-long-cua-nguoi-benh-theo-To-chuc-Y-te-the-gioi-t101-8023.html>].
- [2] Phạm Thị Tân Mỹ và cộng sự, “Khảo sát sự hài lòng của người bệnh, người nhà người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Vạn Ninh năm 2011”, Tạp san BCKH năm 2011, Bệnh viện Vạn Ninh.
- [3] Prakash, Bhanu, “Patient Satisfaction”.Journal of Cutaneous and Aesthetic Surgery, 3(3), 2010, p. 151-155.
- [4] Mostafa, Mohamed M, “An empirical study of patients’ expectations and satisfactions in Egyptian hospitals”; International Journal of Health Care Quality Assurance, 18(7), 2005, p. 516-532.
- [5] Irfan SM, Ijaz A, Farooq MM, “Patient Satisfaction and Service Quality of Public Hospitals in Pakistan: An Empirical Assessment”. Middle-East Journal of Scientific Research; 12(6), 2012, p. 870 - 877.
- [6] Mukhtar H, Saeed A, Lecturer GA, “Measuring service quality in Public Sector using SERVQUAL: A case of Punjab Dental Hospital, Lahore”.Research on Humanities and Social Sciences; 3(22), 2013, p. 66 - 70.
- [7] Shah FT, Arshad A, Imam A, “Impact of SERVQUAL on Client Satisfaction under the Mediating Effect of Disconfirmation: A Study of Social Security Hospitals of Punjab”.Journal of Applied Environmental and Biological Sciences; 4(11), 2014, p. 1 - 6.
- [8] Kang, Gi-Du,James, Jeffrey, “Service quality dimensions: an examination of Grönroos’s service quality model”.Managing Service Quality: An International Journal; 14(4), 2004, p. 266-277.