Vietnam Journal of Community Medicine, Vol 62, No 7 (2021) 216-221

SOME FACTORS AFFECTING PATIENTS' SATISFACTION FOR MEDICAL EXAMINATION SERVICE AT THAI NGUYEN TRADITIONAL MEDICAL HOSPITAL

Tran Thanh Binh[1,*], Nguyen Thi Thu[2]

[1]*Thai Nguyen Traditional Medicine Hospital - 419 Quang Trung, Thinh Dan, Thai Nguyen, Vietnam*
[2]*College of Economics & Business Administration Thai Nguyen University- Tan Thinh ward, Thai Nguyen City, Vietnam*

Received 24/06/2021
Revised 19/08/2021; Accepted 27/10/2021

ABSTRACT

This study aims to analyze a number of factors affecting patient satisfaction with medical examination and treatment services at Thai Nguyen Traditional Medicine Hospital, thereby giving discussion and suggestions. propose some solutions to contribute to improving the quality of medical examination and treatment services, improving the satisfaction of patients who come for examination and treatment at the Hospital.

Keywords: Service quality, medical examination and treatment, patient satisfaction, Thai Nguyen Traditional Medicine Hospital.

*Corressponding author
Email address: thanhbinhyhcttn@gmail.com
Phone number: (+84) 989 886 421
https://doi.org/10.52163/yhc.v62i7.236

MỘT SỐ YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH ĐỐI VỚI DỊCH VỤ KHÁM CHỮA BỆNH TẠI BỆNH VIỆN Y HỌC CỔ TRUYỀN THÁI NGUYÊN

Trần Thanh Bình[1,*], Nguyễn Thị Thu[2]

[1]*Bệnh viện YHCT Thái Nguyên - 419 Quang Trung, Thịnh Đán, thành phố Thái Nguyên, Việt Nam*
[2]*Trường Đại học Kinh tế & Quản trị Kinh doanh - Đại học Thái Nguyên - Phường Tân Thịnh, thành phố Thái Nguyên, Việt Nam*

Ngày nhận bài: 24 tháng 06 năm 2021
Chỉnh sửa ngày: 19 tháng 08 năm 2021; Ngày duyệt đăng: 27 tháng 10 năm 2021

TÓM TẮT

Nghiên cứu này nhằm phân tích một số yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh đối với dịch vụ khám chữa bệnh (KCB) tại Bệnh viện Y học cổ truyền Thái Nguyên, từ đó đưa ra bàn luận và đề xuất một số giải pháp nhằm góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh, nâng cao sự hài lòng của người bệnh đến khám và điều trị tại Bệnh viện.

Từ khoá: Chất lượng dịch vụ, khám chữa bệnh, sự hài lòng của người bệnh, Bệnh viện Y học cổ truyền Thái Nguyên.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Sự hài lòng của người bệnh là một chỉ số quan trọng trong đánh giá chất lượng và hiệu quả hoạt động của các cơ sở KCB. Mức độ hài lòng của người bệnh là thước đo về sự phù hợp của những dịch vụ được cung cấp so với nhu cầu và mong đợi của cộng đồng. Việc phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh sẽ giúp các cơ sở cung cấp dịch vụ cũng như các nhà hoạch định, thực thi chính sách thực hiện những giải pháp nhằm cải thiện chất lượng KCB.

Bệnh viện Y học cổ truyền tỉnh Thái Nguyên đã thực hiện tự chủ về tài chính ở nhóm 2 từ năm 2016 theo Nghị định số 16/2015/NĐ-CP của Chính phủ [3]. Mặc dù được Ủy ban nhân dân, Sở Y tế tỉnh quan tâm, đầu tư kinh phí cải tạo, nâng cấp khu nhà điều trị nội trú, mua sắm thêm trang thiết bị y tế góp phần nâng cao chất lượng KCB. Tuy nhiên, bệnh viện vẫn còn một số tồn tại như: Nhà cửa chật chội; thiếu một số trang thiết bị hiện đại phục vụ cho công tác KCB chuyên sâu,… [1]. Với thực trạng như vậy, câu hỏi đặt ra ở đây là: Sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú đối với dịch vụ KCB tại Bệnh viện Y học cổ truyền Thái Nguyên như thế nào? Những yếu tố nào ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh đối với dịch vụ KCB tại Bệnh viện Y học cổ truyền Thái Nguyên?

Xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh đối với dịch vụ KCB tại Bệnh viện Y học cổ truyền Thái Nguyên, phân tích các nhân tố, xác định những nguyên nhân để tìm ra giải pháp hữu hiệu nhằm góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ KCB và đáp ứng

*Tác giả liên hệ
Email: thanhbinhyhcttn@gmail.com
Điện thoại: (+84) 989 886 421
https://doi.org/10.52163/yhc.v62i7.236

sự hài lòng của người bệnh đến khám và điều trị tại Bệnh viện là việc làm cần thiết.

2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh đối với dịch vụ KCB tại Bệnh viện Y học cổ truyền Thái Nguyên.

- Đối tượng thu thập thông tin: 720 người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Y học cổ truyền Thái Nguyên (người bệnh tuổi từ 18 trở lên, chuẩn bị làm thủ tục xuất viện, biết chữ và đồng ý tham gia nghiên cứu).

2.2. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu sử dụng phần mềm SPSS 20.0 để xử lý số liệu khảo sát. Sử dụng phương pháp phân tổ, thống kê mô tả và phương pháp so sánh để phân tích, đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh đối với dịch vụ KCB tại Bệnh viện Y học cổ truyền Thái Nguyên.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Thông tin cá nhân của người bệnh được khảo sát

Bảng 1: Thông tin chung của người bệnh nghiên cứu

Thông tin chung		Số lượng	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	265	36,8
	Nữ	455	63,2
Tuổi	Từ 60 tuổi trở xuống	408	56,7
	Trên 60 tuổi	312	43,3
Trình độ học vấn	THCS trở xuống	498	69,2
	THPT trở lên	222	30,8
Dân tộc	Kinh	334	46,4
	Thiểu số	386	53,6
Nơi sinh sống	Thành thị	130	18,1
	Nông thôn	590	81,9
Hình thức tới bệnh viện điều trị	Tự đến	522	72,5
	Do chuyển tuyến	198	27,5
Nghề nghiệp	Nông dân	522	72,5
	Khác	198	27,5
Mức sống hộ gia đình	Nghèo, Cận nghèo	179	24,9
	Đủ ăn	541	75,1
Thời gian nằm viện (ngày)	Dưới 20 ngày	170	23,6
	Từ 20 ngày trở lên	550	76,4
Hình thức thanh toán viện phí	Không có BHYT, hoặc BHYT trái tuyến	141	19,6
	Bảo hiểm y tế đúng tuyến	579	80,4

(Nguồn: Điều tra)

Qua Bảng 1 cho thấy, trong 720 người bệnh nghiên cứu tỷ lệ nữ nhiều hơn nam (63,2%); nhóm tuổi từ 60 trở xuống chiếm tỷ lệ cao hơn (56,7%); chủ yếu sống ở nông thôn (81,9%); dân tộc thiểu số chiếm tỷ lệ cao hơn (53,6); học vấn từ trung học cơ sở trở xuống chiếm phần lớn (69,2%); phần lớn là nông dân (72,5%); đa số tự đến viện điều trị (72,5%); người bệnh có mức sống đủ ăn chiếm tỷ lệ đa số (75,1%); chủ yếu là người bệnh có bảo hiểm y tế điều trị đúng tuyến (80,4%) và phần lớn là nằm điều trị trên 20 ngày (76,4%).

3.2. Ảnh hưởng của các yếu tố thuộc đặc điểm nhân khẩu - xã hội học đến sự hài lòng chung của người bệnh

Bảng 2. Ảnh hưởng của các yếu tố thuộc đặc điểm nhân khẩu – xã hội đến sự hài lòng chung của người bệnh

Yếu tố thuộc đặc điểm nhân khẩu – xã hội học	OR	95%CI	p	Kết quả
Giới tính	1,51	0,891-2,562	0,124 >5%	Sự khác biệt không có ý nghĩa thống kê
Nhóm tuổi	2,06	1,153-3,680	0,013 <5%	Sự khác biệt có ý nghĩa thống kê
Dân tộc	0,59	0,348-1,001	0,049<5%	Sự khác biệt có ý nghĩa thống kê
Trình độ học vấn	1,36	0,791-1,898	0,176>5%	Sự khác biệt không có ý nghĩa thống kê
Nơi sống	0,99	0,505-1,975	0,996>5%	Sự khác biệt không có ý nghĩa thống kê
Nghề nghiệp	0,56	0,328-0,962	0,034<5%	Sự khác biệt có ý nghĩa thống kê
Mức sống	1,81	1,049-3,131	0,031<5%	Sự khác biệt có ý nghĩa thống kê
Hình thức đến bệnh viện	0,57	0,333-0,977	0,039<5%	Sự khác biệt có ý nghĩa thống kê
Hình thức thanh toán viện phí	2,36	1,342-4,145	0,002<5%	Sự khác biệt có ý nghĩa thống kê
Thời gian nằm viện	0,44	0,254-0,757	0,002<5%	Sự khác biệt có ý nghĩa thống kê

(Nguồn: Kết quả phân tích bằng SPSS từ số liệu điều tra)

Kết quả phân tích tại Bảng 2 cho thấy bảy yếu tố thuộc đặc nhân khẩu - xã hội học: Nhóm tuổi, dân tộc, nơi sống, nghề nghiệp, mức sống, hình thức đến bệnh viện, hình thức thanh toán viện phí, thời gian nằm viện ảnh hưởng có ý nghĩa thống kê với với sự hài lòng chung của người bệnh. Bên cạnh đó chưa tìm thấy mối liên quan có ý nghĩa thống kê giữa giới tính, trình độ học vấn, nơi sống với sự hài lòng chung của người bệnh.

3.3. Ảnh hưởng của các yếu tố cấu thành dịch vụ khám chữa bệnh đến sự hài lòng chung của người bệnh

Bảng 3. Ảnh hưởng của các yếu tố cấu thành dịch vụ khám chữa bệnh tại bệnh viện đến sự hài lòng chung của người bệnh

Yếu tố cấu thành dịch vụ khám chữa bệnh	Tỷ lệ hài lòng (%)	OR	95%CI	p
Khả năng tiếp cận	94,6	9,88	2,66 - 36,75	0,001
Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	93,3	3,94	1,27 - 12,20	0,018
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	88,6	9,40	3,59 - 24,62	0,000
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	96,0	18,09	2,93 - 111,86	0,002
Kết quả cung cấp dịch vụ	88,6	17,47	6,93 - 44,08	0,000

(Nguồn: Kết quả phân tích bằng SPSS từ số liệu điều tra)

Kết quả hồi quy logistic đa biến cho thấy:

(i) Những người bệnh hài lòng về *"khả năng tiếp cận"* thì hài lòng chung cao gấp 9,88 lần (OR = 9,884, 95% CI: 2,66 - 36,75) so với những người bệnh không hài lòng. Sự khác biệt này có ý nghĩa thống kê với p = 0,001< 0,05;

(ii) Những người bệnh hài lòng về *"sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị"* thì hài lòng chung cao gấp 3,93 lần (OR = 3,94, 95% CI: 1,27 - 12,20) so với những người bệnh không hài lòng. Sự khác biệt này có ý nghĩa thống kê với p = 0,018 < 0,05;

(iii) Những người bệnh hài lòng về *"cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh"* thì hài lòng chung cao gấp 9,398 lần (OR = 9,40, 95% CI: 3,59 - 24,62) so với những người bệnh không hài lòng. Sự khác biệt này có ý nghĩa thống kê với p = 0,000 <0,05);

(iv) Những người bệnh hài lòng *về "thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế"* thì hài lòng chung cao gấp 18,087 lần (OR = 18,09, 95% CI: 2,93 - 111,86) so với những người bệnh không hài lòng. Sự khác biệt này có ý nghĩa thống kê với p = 0,002 <0,05;

(v) Những người bệnh hài lòng về *"kết quả cung cấp dịch vụ"* thì hài lòng chung cao gấp 17,47 lần (OR = 17,47, OR = 17,473; 95% CI: 6,93 - 44,08) so với những người bệnh không hài lòng. Sự khác biệt này có ý nghĩa thống kê với p = 0,000 <0,05.

Như vậy, cả năm yếu tố cấu thành dịch vụ khám chữa bệnh đều có ảnh hưởng đến sự hài lòng chung của người bệnh, sự khác biệt này có ý nghĩa thống kê với p < 0,05. Trong đó yếu tố *"Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế"* có ảnh hưởng nhiều nhất, yếu tố *"Kết quả cung cấp dịch vụ"* có ảnh hưởng nhiều thứ hai, yếu tố "Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị" có ảnh hưởng ít nhất.

4. BÀN LUẬN

4.1. Ảnh hưởng của các yếu tố nhân khẩu - xã hội học của nhóm người bệnh nghiên cứu

Kết quả nghiên cứu cho thấy các yếu tố: nhóm tuổi, dân tộc, nơi sống, nghề nghiệp, mức sống, hình thức đến bệnh viện, hình thức thanh toán viện phí, thời gian nằm viện ảnh hưởng đến sự hài lòng chung của người bệnh đối với dịch vụ KCB tại bệnh viện; sự khác biệt này có ý nghĩa thống kê với p < 0,05. Kết quả nghiên cứu này tương đồng với một số nghiên cứu về sự hài lòng Nguyễn Đức Thành (2013); Ngô Kim Thuận và Võ Minh Tuân tại Bệnh viện Y học cổ truyền Tây Ninh năm 2014 [5]; Trần Thị Hồng Cẩm(2017), … và đa số các nghiên cứu được đề cập đến trong phần tổng quan tài liệu của Crow R. và cộng sự. Nghiên cứu chưa tìm thấy mối liên quan có ý nghĩa thống kê giữa giới tính, trình độ học vấn, nơi sống với sự hài lòng chung của người bệnh.

4.2. Ảnh hưởng của các yếu tố cấu thành dịch vụ khám chữa bệnh đến sự hài lòng chung của người bệnh

Kết quả hồi quy logistic đa biến cho thấy cả năm yếu tố cấu thành dịch vụ khám chữa bệnh đều có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng chung của người bệnh điều trị nội trú với p < 0,05, trong đó thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (OR = 18,09; 95% CI: 2,93 - 111,86) và kết quả cung cấp dịch vụ (OR = 17,47; 95% CI: 6,93 - 44,08) là hai yếu tố có ảnh hưởng nhiều nhất đến sự hài lòng của người bệnh; tiếp theo là các yếu tố khả năng tiếp cận (OR = 9,88; 95% CI: 2,66 - 36,75) và cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (OR = 9,40; 95% CI: 3,59 - 24,62); sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị là yếu tố có ảnh hưởng ít nhất đến sự hài lòng của người bệnh (OR = 3,94; 95% CI: 1,27 - 12,20).

Kết quả này là hợp lý bởi vì, nghề thầy thuốc là một nghề đặc biệt, đối tượng của thầy thuốc tiếp xúc hàng ngày là người bệnh - những người có vấn đề về sức khỏe, họ tin vào tài năng, lòng nhân đạo của thầy thuốc sẽ cứu họ thoát khỏi cơn đau về cả thể xác và tinh thần. Hồ Chủ Tịch đã chỉ ra rằng: "Người thầy thuốc chẳng những có nhiệm vụ cứu chữa bệnh tật mà còn phải nâng đỡ tinh thần những người ốm yếu". Chính vì thế, người thầy thuốc không chỉ cần tài năng mà còn đòi hỏi phải có đạo đức, giao tiếp, ứng xử tốt. Người bệnh đến bệnh viện điều trị đều mong muốn được cung cấp những dịch vụ tốt, có chất lượng nhằm giúp cho họ nhanh lành bệnh cả về thể chất và tinh thần. Do vậy, năng lực chuyên môn, thái độ giao tiếp ứng xử của người thầy thuốc và kết quả cung cấp dịch vụ là những yếu tố quan trọng nhất ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh.

Kết quả nghiên cứu của chúng tôi tương tự như nghiên cứu của Nguyễn Thị Ly năm 2015 cho thấy: mối liên quan giữa các dịch vụ y tế và yếu tố hài lòng chung

của người bệnh đều có ý nghĩa thống kê với p < 0,05 [4]. Nghiên cứu của Trần Thị Hồng Cẩm năm 2017 cũng cho thấy: nhóm yếu tố cấu thành dịch vụ khám chữa bệnh cả năm yếu tố đều có ảnh hưởng tới sự hài lòng của người bệnh. Trong đó, ba nhóm yếu tố minh bạch thông tin, cơ sở vật chất và kết quả cung cấp dịch vụ có mối liên quan thuận chặt chẽ với sự hài lòng nói chung của người bệnh: người bệnh nếu đánh giá tốt về sự minh bạch thông tin và thủ tục hành chính, về cơ sở vật chất và kết quả cung cấp dịch vụ thì có xu hướng hài lòng hơn về dịch vụ khám chữa bệnh của cơ sở y tế [2].

Như vậy, muốn tăng tỷ lệ hài lòng của người bệnh điều trị nội trú đối với dịch vụ khám chữa bệnh thì Bệnh viện cần thực hiện một số giải pháp sau: (i) xây dựng kế hoạch nâng cao chất lượng của cả năm yếu tố (ii) đặc biệt chú trọng đến nâng cao chất lượng hai yếu tố là: thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế và kết quả cung cấp dịch vụ của Bệnh viện. Cụ thể:

(1) Tiếp tục tổ chức đào tạo, đào tạo lại, tập huấn nhằm nâng cao hơn nữa năng lực chuyên môn, kỹ năng giao tiếp ứng xử cho cán bộ y tế, nội dung phù hợp với điều kiện thực tế của bệnh viện; Thực hiện tốt Kế hoạch "Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh".

(2) Tiếp tục thực hiện tốt việc công khai giá dịch vụ y tế, giờ khám bệnh, quy trình khám bệnh, đối tượng ưu tiên, sơ đồ khoa, phòng, hòm thư góp ý, đường dây nóng, quyền lợi, nghĩa vụ của người bệnh và nhân viên y tế... để người bệnh dễ quan sát, hiểu rõ hơn quyền lợi được hưởng thụ khi tham gia khám chữa bệnh tại bệnh viện.

(3) Đẩy mạnh công tác cải cách hành chính, ứng dụng công nghệ thông tin trong thực hiện dịch vụ khám chữa bệnh tại bệnh viện, tiếp tục nghiên cứu cải tiến quy trình khám bệnh, chữa bệnh để rút ngắn hơn nữa thời gian chờ đợi của người bệnh, đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của người bệnh.

(4) Thường xuyên thực hiện việc khảo sát sự hài lòng của người bệnh để đảm bảo việc đánh giá liên tục sự hài lòng của người bệnh và xác định được các yếu tố liên quan. Dữ liệu thu thập được thông qua khảo sát sự hài lòng người bệnh nhằm phục vụ cho việc quản lý, đánh giá, giám sát và xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng khám chữa bệnh của bệnh viện.

5. KẾT LUẬN

Nhóm yếu tố cấu thành dịch vụ khám chữa bệnh: cả 5 yếu tố cấu thành dịch vụ khám chữa bệnh đều có ảnh hưởng tới sự hài lòng chung của người bệnh, trong đó: thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế và kết quả cung cấp dịch vụ là hai yếu tố có ảnh hưởng nhiều nhất; tiếp theo là các yếu tố: khả năng tiếp cận và cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh; sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị là yếu tố có ảnh hưởng thấp nhất. Sự khác biệt này có ý nghĩa thống kê với p < 0,05.

Các yếu tố nhóm tuổi, dân tộc, nghề nghiệp, mức sống hộ gia đình, hình thức đến bệnh viện điều trị, hình thức thanh toán viện phí, thời gian nằm viện là những yếu tố có liên quan đến sự hài lòng chung của người bệnh điều trị nội trú đối với dịch vụ khám chữa bệnh tại bệnh viện. Sự khác biệt này có ý nghĩa thống kê với p < 0,05. Chưa tìm thấy sự ảnh hưởng có ý nghĩa thống kê giữa giới tính, trình độ học vấn và nơi sống đến sự hài lòng chung của người bệnh điều trị nội trú đối với dịch vụ khám chữa bệnh tại Bệnh viện (p > 0,05).

TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1] Thai Nguyen Traditional Medicine Hospital, Thai Nguyen Traditional Medicine Hospital Development Project for the period 2016-2020 and a vision to 2025, 2015.

[2] Cam TTH, Assessment of patient satisfaction about using medical examination and treatment services at some public hospitals, Doctoral thesis in sociology, National Academy of Politics Ho Chi Minh, 2017.

[3] Government, Decree No. 16/2015/ND-CP stipulating the autonomy mechanism of public non-business units, 2015.

[4] Ly NT, Evaluation of the satisfaction of inpatients at some hospitals at all levels in Vietnam in 2015, Bachelor of Medicine thesis, Hanoi Medical University, 2015.

[5] Thuan NK, Tuan VM, Satisfaction and related factors of inpatients at Tay Ninh Traditional Medicine Hospital 2013, Medical Journal of Ho Chi Minh City, 2014; 18(6): 371-379.