Vietnam Journal of Community Medicine, Vol 63, No 6 (2022) 100-106

SATISFACTION OF PATIENTS WITH THE QUALITY OF MEDICAL EXAMINATION AND TREATMENT SERVICES AT DISTRICT HOSPITALS, THANH HOA PROVINCE, YEAR 2020-2021

Dao Thi Lan Huong[1], Tran Thi Ly[2,*], Dao Van Dung[3,4]

[1]*Department of Information Technology, MoH. - 138A Giang Vo, Ba Dinh, Hanoi, Vietnam*
[2]*National Lung Hospital - 463 Hoang Hoa Tham, Vinh Phu, Ba Dinh, Hanoi, Vietnam*
[3]*Institute of Community Health - 24 Lieu Giai, Ba Dinh, Hanoi, Vietnam*
[4]*Thang Long University - Nghiem Xuan Yem, Dai Kim, Hoang Mai, Hanoi, Vietnam*

Received 05/08/2022
Revised 15/09/2022; Accepted 15/10/2022

ABSTRACT

Background: The quality of medical services in general and medical examination and treatment services in particular are always interested and continuously improved by hospitals, especially districts hospitals.

Objectives: Describe the satisfaction of patients and their relatives with the quality of medical examination and treatment services at district hospitals.

Methods: Cross-sectional survey, quantitative research.

Results: This study collected information from 420 patients and their relatives at 6 districts hospital, Thanh Hoa province through questionnaires. The results showed that the quality score and satisfaction rate of patients were quite high, with scores and rates respectively (3.63 - 4.26 points) and (72.6% - 85.2%).

Keywords: Satisfaction, Medical examination and treatment services, Patients.

*Corressponding author
Email address: ly13021984@gmail.com
Phone number: (+84) 947 793 568
https://doi.org/10.52163/yhc.v63i6.459

SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁM CHỮA BỆNH TẠI BỆNH VIỆN TUYẾN HUYỆN, TỈNH THANH HÓA NĂM 2020-2021

Đào Thị Lan Hương[1], Trần Thị Lý[2,*], Đào Văn Dũng[3,4]

[1]Cục Công nghệ Thông tin, Bộ Y tế - 138A Giảng Võ - Ba Đình - Hà Nội, Việt Nam
[2]Bệnh viện Phổi Trung ương - 463 Hoàng Hoa Thám, Vĩnh Phú, Ba Đình, Hà Nội, Việt Nam
[3]Viện Sức khỏe Cộng đồng - 24 Liễu Giai, Ba Đình, Hà Nội, Việt Nam
[4]Trường Đại học Thăng Long - Nghiêm Xuân Yêm, Đại Kim, Hoàng Mai, Hà Nội, Việt Nam

Ngày nhận bài: 05 tháng 08 năm 2022
Chỉnh sửa ngày: 15 tháng 09 năm 2022; Ngày duyệt đăng: 15 tháng 10 năm 2022

TÓM TẮT

Đặt vấn đề: Chất lượng dịch vụ y tế nói chung và dịch vụ khám, chữa bệnh nói riêng luôn được các bệnh viện, đặc biệt là tuyến huyện quan tâm và cải tiến liên tục.

Mục tiêu: Mô tả mức độ hài lòng của người bệnh và người nhà người bệnh đối với chất lượng cung cấp dịch vụ khám, chữa bệnh tại một số bệnh viện tuyến huyện.

Phương pháp: Điều tra cắt ngang, nghiên cứu định lượng.

Kết quả: Nghiên cứu thu thập thông tin từ 420 người bệnh, người nhà người bệnh tại 6 bệnh viện tuyến huyện, tỉnh Thanh Hóa thông qua phỏng vấn bằng phiếu. Kết quả cho thấy, điểm chất lượng và tỷ lệ hài lòng của người bệnh đạt mức khá cao, với mức điểm và tỷ lệ tương ứng là (3,63 – 4,26 điểm) và (72,6%-85,2%).

Từ khóa: Sự hài lòng, dịch vụ khám chữa bệnh, người bệnh.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Nâng cao chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh là mối quan tâm hàng đầu đối với các nhà quản lý y tế và người dân nói chung. Trong những năm gần đây, bên cạnh những thành tựu đạt được, ngành Y tế Việt Nam vẫn đang đối diện với nhiều thách thức như: tình trạng quá tải tại các bệnh viện; đầu tư cho y tế chưa tương xứng, nhân lực y tế thiếu và phân bố không đều giữa các tuyến, chính sách, pháp luật về lĩnh vực khám, chữa bệnh, cung ứng thuốc, bảo hiểm y tế, viện phí chưa theo kịp sự phát triển của xã hội, đó chính là những nhân tố cản trở việc cung cấp dịch vụ y tế có chất lượng tại các bệnh viện công lập, đặc biệt là tuyến y tế cơ sở.

Thanh Hoá là một tỉnh lớn của khu vực Bắc Trung Bộ, có diện tích lớn thứ năm và dân số đông thứ ba trong cả nước. Do diện tích rộng, địa hình chia cắt, mật độ dân số phân bố không đồng đều giữa các huyện, xã trong toàn tỉnh; xa các cơ sở KCB tuyến trung ương, tuyến tỉnh, chất lượng KCB tại bệnh viện tuyến huyện chưa

*Tác giả liên hệ
Email: ly13021984@gmail.com
Điện thoại: (+84) 947 793 568
https://doi.org/10.52163/yhc.v63i6.459

đáp ứng được nhu cầu của người dân; các cơ sở y tế ngoài công lập, nhất là các bệnh viện tư chưa nhiều và chưa đủ mạnh, nên vai trò của y tế tuyến huyện là vô cùng quan trọng. Vì vậy, việc nâng cao chất lượng dịch vụ y tế tuyến huyện là yêu cầu cấp thiết của ngành Y tế Thanh Hoá.

Để có cơ sở đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ KCB cho các bệnh viện tuyến huyện, chúng tôi tiến hành thực hiện đề tài: **"Sự hài lòng của người bệnh đối với chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh tại các bệnh viện tuyến huyện, tỉnh Thanh Hóa, giai đoạn 2020-2021".**

2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng, địa điểm, thời gian nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: Người bệnh, người nhà người bệnh điều trị nội trú tại các bệnh viện tuyến huyện.

- Địa điểm nghiên cứu: 6 bệnh viện huyện thuộc tỉnh Thanh Hóa, bao gồm huyện Quảng Xương, Thạch Thành, Nghi Sơn, Hà Trung, Triệu Sơn, Ngọc Lặc.

- Thời gian nghiên cứu: 2020-2021

2.2. Thiết kế nghiên cứu

Nghiên cứu mô tả cắt ngang có phân tích, nghiên cứu định lượng

2.3. Cỡ mẫu và cách chọn mẫu

- Áp dụng công thức tính cỡ mẫu:

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

n: Cỡ mẫu tối thiểu cần thiết.

$Z^2_{1-\alpha/2}$: Hệ số tin cậy = 1,96 với α=0,05.

p: Tỷ lệ ước lượng trong các nghiên cứu tương ứng đã công bố (p = 0,7) [2]

d: Là sai số mong muốn hoặc sai số cho phép (d=0,05).

- Cỡ mẫu thực tế nghiên cứu: 420

- Cách chọn mẫu: Phương pháp chọn mẫu nhiều giai đoạn

+ Bước 1: Chọn ngẫu nhiên 6 bệnh viện huyện trong tổng số 24 huyện của tỉnh Thanh Hóa

+ Bước 2: Tính cỡ mẫu tại mỗi bệnh viện (420 : 6 = 70)

+ Bước 3: Lập danh sách người bệnh tại mỗi bệnh viện

+ Bước 4: Tại mỗi bệnh viện, chọn mẫu theo phương pháp chọn ngẫu nhiên hệ thống, k=2 đến khi đủ cỡ mẫu.

2.4. Phương pháp và công cụ thu thập số liệu

Phiếu phỏng vấn dành cho người bệnh, người nhà người bệnh nội trú: Bộ câu hỏi khảo sát về chất lượng dịch vụ KCB với 5 tiêu chí chất lượng: Người bệnh là trung tâm; An toàn; Tiện nghi, phù hợp; Hiệu quả - hiệu suất; Công bằng và được đo lường bằng thang đo Likert về mức độ hài lòng của người bệnh, người nhà người bệnh đối với từng câu hỏi với thang điểm từ 1 điểm đến 5 điểm: (1 điểm-Rất không đồng ý; 2 điểm-Không đồng ý; 3 điểm-Bình thường; 4 điểm-Đồng ý; 5 điểm-Rất đồng ý) [10].

2.5. Xử lý và phân tích số liệu

- Làm sạch, mã hoá và nhập bằng phần mềm Epi Data 3.1, sau đó xử lý thống kê bằng phần mềm STATA 13.1.

- Phân tích mô tả (tỷ lệ phần trăm, trung bình, độ lệch chuẩn) được sử dụng để mô tả sự hài lòng của người bệnh đối với chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh.

2.6. Tiêu chí đánh giá sử dụng trong nghiên cứu

- Ý nghĩa của giá trị trung bình trong thang đo được tính theo Anderson [9]:

Ta có, giá trị khoảng cách = (maximum – minimum)/n = (5-1)/5 = 0,8.

Do đó, ý nghĩa của điểm trung bình (DTB), tỷ lệ và mức hài lòng như sau:

1,00 – 1,80: Rất không hài lòng, tương ứng với tỷ lệ <36% đạt mức: rất kém

1,81 – 2,60: Không hài lòng, tương ứng với tỷ lệ 36,2-52,0%, đạt mức: kém

2,61 – 3,40: Bình thường, tương ứng với tỷ lệ 52,2-68,0%, đạt mức trung bình

3,41 – 4,20: Hài lòng, tương ứng với tỷ lệ 68,2-84,0%, đạt mức: khá

4,21 – 5,00: Rất hài lòng, tương ứng với tỷ lệ 84,2-100,0%, đạt mức: tốt

Người bệnh được phân loại vào nhóm hài lòng về chất lượng KCB với số DTB ≥ 3,41 và nhóm chưa hài lòng với số DTB < 3,41.

- Cách tính tỷ lệ hài lòng theo các công thức sau:

1. Tính điểm trung bình theo từng câu hỏi (DTB_{CH}) với n người bệnh:

$$DTB_{CH} = \frac{\sum_{i=1}^{5} d_i \,.\, n_j}{n}$$

d_i: điểm thứ i của từng câu hỏi; n_j: người dân thứ j (j=1-n)

2. Tính điểm trung bình chung (TBC) với m câu hỏi:

$$TBC = \frac{\sum_{i=1}^{m} DTB_i}{m}$$

DTB_i: điểm trung bình của câu hỏi thứ i

3. Tỉ lệ hài lòng

$$\text{Tỷ lệ hài lòng} = \frac{TBC\ qua\ khảo\ sát}{5\ (điểm\ tối\ đa)} \times 100$$

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Đối với tiêu chí "An toàn"

Bảng 3.1: Điểm trung bình chất lượng và tỷ lệ hài lòng đối với tiêu chí "An toàn"

Nội dung (n=420)	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Tỷ lệ hài lòng %
Bệnh viện có uy tín trong lĩnh vực KCB	3,89	0,72	77,8
An ninh, trật tự của bệnh viện đảm bảo	3,95	0,75	79,0
Bảo mật thông tin hồ sơ bệnh án	4,01	0,71	80,2
An toàn trong cung ứng và sử dụng thuốc	4,11	0,68	82,2

Kết quả bảng 3.1 cho thấy, 6 bệnh viện tuyến huyện đều đảm bảo được yêu cầu cần thiết trong tiêu chí An toàn với số điểm trung bình chất lượng dao động từ 3,89-4,11 điểm và tỷ lệ hài lòng của người bệnh đạt trên 70%.

3.2. Đối với tiêu chí "Người bệnh là trung tâm"

Bảng 3.2: Điểm trung bình chất lượng và tỷ lệ hài lòng đối với tiêu chí "Người bệnh là trung tâm"

Nội dung (n=420)	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Tỷ lệ hài lòng %
Cán bộ NVYT đối xử tôn trọng với người bệnh	4,31	0,68	86,2
Cán bộ y tế chú ý lắng nghe, đáp ứng nhu cầu cơ bản của người bệnh và người nhà người bệnh	4,01	0,71	80,2
BV khuyên người bệnh chỉ thực hiện các dịch vụ điều trị cần thiết	4,37	0,69	87,4
BV có hướng dẫn về chế độ ăn uống, những dấu hiệu cần theo dõi, cách phòng ngừa bệnh và cách sử dụng thuốc trước, trong và sau thời gian điều trị.	4,44	0,65	88,8
Giường bệnh thuận tiện, mỗi người một giường	4,13	0,75	82,6
Phòng bệnh sạch sẽ, đầy đủ vật dụng cần thiết	4,22	0,69	84,4
Môi trường BV huyện yên tĩnh để điều trị	4,36	0,66	87,2

Tại 6 bệnh viện nghiên cứu, chất lượng và sự hài lòng đối với tiêu chí "Người bệnh là trung tâm" được đánh giá khá cao với điểm trung bình thấp nhất là 4,01 và cao nhất là 4,44 điểm. Tỷ lệ hài lòng của người bệnh đạt trên 80%.

3.3. Đối với tiêu chí "Hiệu quả và hiệu suất"

Bảng 3.3: Điểm trung bình chất lượng và tỷ lệ hài lòng đối với tiêu chí "Hiệu quả và hiệu suất"

Nội dung (n=420)	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Tỷ lệ hài lòng %
Tình trạng sức khỏe của người bệnh được cải thiện trong quá trình điều trị	4,11	0,62	82,2
Thời gian tiếp cận và sử dụng DVKCB nhanh gọn	3,76	0,59	75,2
Người bệnh được cấp cứu kịp thời	3,92	0,73	78,40

Điểm trung bình chất lượng và sự hài lòng của người bệnh đối với tiêu chí "Hiệu quả và hiệu suất" đạt yêu cầu với mức điểm từ 3,76 – 4,1. Tỷ lệ hài lòng đạt trên 75%.

3.4. Đối với Tiêu chí "Tiện nghi và phù hợp"

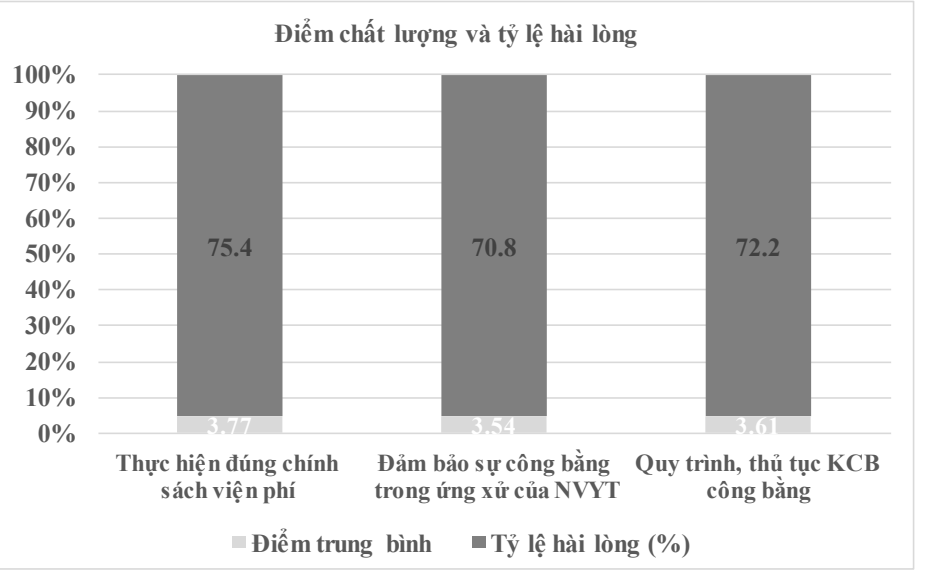
Bảng 3.4: Điểm trung bình chất lượng và tỷ lệ hài lòng đối với tiêu chí "Tiện nghi và phù hợp"

Nội dung (n=420)	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Tỷ lệ hài lòng %
Cảnh quan môi trường BV thông thoáng, sạch sẽ	3,77	0,82	75,4
Bệnh viện có đầy đủ TTB và máy móc để thực hiện quá trình khám và điều trị	3,54	0,75	70,8
Chi phí KCB phù hợp	3,61	0,74	72,2

Nhân tố tiện nghi và phù hợp được người bệnh và người nhà người bệnh đánh giá ở mức khá với điểm trung bình chất lượng đều đạt trên 3,54 điểm với tỷ lệ hài lòng trên 72%.

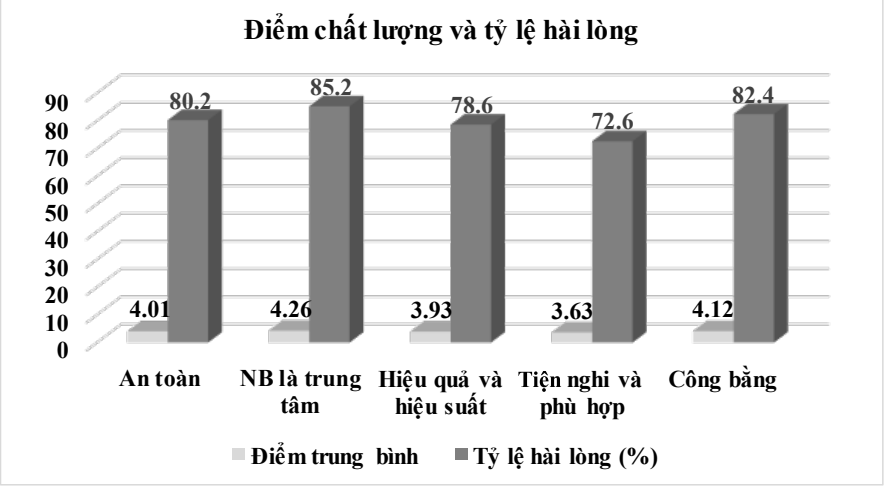
3.5. Đối với tiêu chí "Công bằng"

Biểu đồ 3.1: Điểm trung bình chất lượng và tỷ lệ hài lòng đối với tiêu chí "công bằng"



Điểm trung bình chất lượng KCB tại các bệnh viện huyện theo tiêu chí "công bằng" đều đạt trên 4 điểm và tỷ lệ hài lòng đều trên 80%.

Biểu đồ 3.2: Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng của NB đối với chất lượng dịch vụ KCB



Kết quả tại Biểu đồ 3.2 cho thấy, tiêu chí "Tiện nghi và phù hợp" đạt mức điểm chất lượng và tỷ lệ hài lòng thấp nhất (3,63 điểm và 72,6%), cao nhất là tiêu chí "Người bệnh là trung tâm" có mức điểm chất lượng và tỷ lệ hài lòng của NB tương ứng là (4,26 điểm và 85,2%).

4. BÀN LUẬN

Tiêu chí An toàn: Vấn đề an toàn người bệnh luôn được ngành Y tế quan tâm, ban hành nhiều văn bản hướng dẫn chỉ đạo như: (1) Thông tư 19/2013/TT-BYT ngày 12/7/2013 (Điều 7. Triển khai các biện pháp bảo đảm an toàn người bệnh và nhân viên y tế) [3]; (2) Ban hành Chương trình và tài liệu đào tạo về An toàn người bệnh (Quyết định số 56/ĐT-K2ĐT của Cục Khoa học Công nghệ và Đào tạo, Bộ Y tế, ngày 16/5/2014); (3) Thông tư số 43/2018/TT-BYT ngày 26/12/2018 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc hướng dẫn phòng ngừa sự cố y khoa trong các cơ sở KCB [4]; (4) Quyết định số 7482/QĐ-BYT ngày 18/12/2018 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành Bộ tiêu chí chất lượng đánh giá mức độ an toàn phẫu thuật [5],… Tuy nhiên vẫn còn khá nhiều những bất cập trong việc triển khai các biện pháp đảm bảo an toàn người bệnh, đặc biệt là tại các bệnh viện tuyến huyện, vấn đề kiểm soát trong cấp phát, sử dụng thuốc chưa tốt, tình trạng lạm dụng thuốc vẫn xảy ra, vai trò tư vấn của dược lâm sàng còn hạn chế, Hội đồng thuốc và điều trị hoạt động chưa thường xuyên, do đó điểm chất lượng và tỷ lệ hài lòng của người bệnh về tiêu chí An toàn đạt ở mức chưa cao.

Tiêu chí Người bệnh là trung tâm: Với mục tiêu lấy "Người bệnh là trung tâm" trong nhiều năm qua, ngành Y tế nói chung và các bệnh viện nói riêng đã triển khai nhiều giải pháp nhằm nâng cao chất lượng KCB, nâng cao kỹ năng giao tiếp, ứng xử, thực hiện tốt việc tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh qua "đường dây nóng", đổi mới phong cách, thái độ phục vụ hướng tới sự hài lòng của người bệnh. Tại 6 bệnh viện tuyến huyện trong phạm vi nghiên cứu, mặc dù điểm chất lượng và tỷ lệ hài lòng của NB về tiêu chí "Người bệnh là trung tâm" đạt mức cao nhất, tuy nhiên vẫn còn trường hợp nhân viên y tế chưa tuân thủ đúng các quy trình chuyên môn, có thái độ chưa đúng mực khi giao tiếp với người bệnh, người nhà người bệnh.

Tiêu chí Hiệu quả và hiệu suất: Vấn đề hiệu quả và hiệu suất tại các bệnh viện huyện đã được cải thiện đáng kể trong những năm gần đây với tỷ lệ hài lòng đạt trên 75%. Tuy vậy việc cập nhật các hướng dẫn về quy trình kỹ thuật, hướng dẫn điều trị bệnh hiệu quả vẫn còn hạn chế. Chưa có cơ chế kiểm tra, đánh giá việc tuân thủ hướng dẫn từ các cơ quan đánh giá bên ngoài. Thời gian chờ đợi khám điều trị bệnh cũng như các thủ tục hành chính còn rườm rà, gây mệt mỏi cho người bệnh và người nhà người bệnh, do vậy mức điểm chất lượng và tỷ lệ hài lòng của NB đối với tiêu chí này đạt mức chưa cao (3,93 điểm và 78,6%).

Tiêu chí Tiện nghi và phù hợp: Đây là tiêu chí có mức điểm chất lượng và tỷ lệ hài lòng thấp nhất trong số 5 tiêu chí chất lượng được khảo sát (3,63 điểm và 72,6%), nguyên nhân cấu kết quả này là do cơ sở vật chất phục vụ người bệnh còn hạn chế (thiếu điều hòa, quạt, nằm ghép,...), sơ đồ, biển hiệu chỉ dẫn trong bệnh viện chưa phù hợp.

Tiêu chí Công bằng: Ở các bệnh viện huyện, vấn đề công bằng trong các thủ tục quy trình KCB cần được cải thiện. Vẫn còn có những trường hợp ưu tiên cho người quen, thân thiết khám trước hoặc ở những buồng bệnh điều kiện tốt hơn. Tồn tại những trường hợp phân biệt giữa người bệnh khám dịch vụ so với người bệnh khám bảo hiểm. Có thể người bệnh khám bằng dịch vụ sẽ được ưu tiên KCB trước hay được hưởng những điều kiện tốt hơn. Khảo sát cho thấy những phản ánh từ phía người bệnh về việc họ không được hưởng đầy đủ quyền lợi như bảo hiểm, hay không được sử dụng thuốc tốt bằng những người khám dịch vụ.

Kết quả trình bày trên của nghiên cứu cũng phù hợp với một số nghiên cứu về sự hài lòng của người bệnh, người nhà người bệnh đối với chất lượng cung cấp dịch vụ KCB đã công bố [6], [7], [8].

5. KẾT LUẬN

Điểm chất lượng và tỷ lệ hài lòng của người bệnh, người nhà người bệnh đối với chất lượng cung cấp dịch vụ khám, chữa bệnh tại 6 bệnh viện tuyến huyện, tỉnh Thanh Hóa đạt mức khá cao, điểm trung bình các tiêu chí (3,63 – 4,26 điểm), tỷ lệ hài lòng đạt (72,6%-85,2%).

TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1] Bộ Y tế, Báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế, năm 2018; 2019.

[2] Bộ Y tế, Thông tư số 37/2016/TT-BYT hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Y tế huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh, thành phố thuộc thành phố trực thuộc Trung ương, Hà Nội, ngày 25 tháng 10 năm 2016; 2015.

[3] Bộ Y tế, Thông tư 19/2013/TT-BYT ngày 12/7/2013 của Bộ trưởng Bộ Y Tế hướng dẫn thực hiện Quản lý chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện; 2013.

[4] Bộ Y tế, Thông tư 43/2018/TT-BYT ngày 26/12/2018 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc hướng dẫn phòng ngừa sự cố y khoa trong các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh; 2018.

[5] Bộ Y tế, Quyết định 7482/QĐ-BYT ngày 18/12/2018 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành Bộ tiêu chí chất lượng đánh giá mức độ an toàn phẫu thuật; 2018.

[6] Nguyễn Hiếu Lâm, Trần Thị Cẩm Tú, Hoàng Văn Ngoạn và cộng sự, "Nghiên cứu sự hài lòng của người bệnh về công tác khám chữa bệnh tại bệnh viện đa khoa Long Mỹ, Hậu Giang", Y học Thực hành, 777 (8), tr. 15-19; 2011.

[7] Trần Thị Lý, Đặng Đức Nhu, Trần Quốc Thắng, Dương Huy Lương, "Mức độ hài lòng của của người bệnh đến khám và điều trị tại các cơ sở y tế ở Việt Nam: nghiên cứu tổng quan có hệ thống, giai đoạn 2010-2020", Tạp chí Y học cộng đồng, Viện Sức khỏe cộng đồng, tập 62, số 5 (2021), tr. 179-186.

[8] Lê Nữ Thanh Uyên, Trương Phi Hùng, "Mức độ hài lòng của người bệnh về dịch vụ y tế tại bệnh viện Bến Lức - huyện Bến Lức - tỉnh Long An tháng 5 năm 2005", Y học Tp. Hồ Chí Minh, 10 (phụ bản số 1), tr. 43-47; 2006.

[9] Anderson DR, Dennis JS, Thomas AWR, Statistics for Business and Economics, Thomson Press (India) Ltd (December 1, 2002); 2002.

[10] Likert R, "A technique for the measurement of attitudes", Archives of Psychology; 1932.