SỰ HÀI LÒNG CỦA BỆNH NHÂN NGOẠI TRÚ TẠI KHOA KHÁM BỆNH, BỆNH VIỆN ĐA KHOA TIỂU CẦN, TRÀ VINH NĂM 2020

Võ Tứ Cường[1], Lưu Quốc Toản[2], Đặng Văn Giang[3], Trần Quốc Thắng[4], Phạm Ngọc Châu[5]

TÓM TẮT

Nghiên cứu sự hài lòng của 260 bệnh nhân khám điều trị ngoại trú tại BVĐKKV Tiểu Cần. **Phương pháp:** Nghiên cứu cắt ngang. Phỏng vấn đối tượng bằng bộ công cụ đánh giá chất lượng bệnh viện của BYT. **Kết quả:** Sự hài lòng khả năng tiếp cận là 41,9 %. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị đạt tỷ lệ 47,7%, cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh đạt tỷ lệ 58,1%. Sự hài lòng thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đạt tỷ lệ 33,1 %, hài lòng đối với kết quả cung cấp dịch vụ 37,3 %. **Kết luận:** Sự hài lòng của bệnh nhân khám điều trị ngoại trú tương đối thấp.

Từ khóa: Sự hài lòng, bệnh nhân ngoại trú, khoa khám bệnh.

ABSTRACT:

SATISFACTION OF OUTPATIENTS IN WARD OF CONSULTING ROOM, TIEU CAN GENERAL HOSPITAL, IN TRA VINH PROVINCE IN 2020

Research on the satisfaction of 260 outpatient patients at Tieu Can general hospital. **Methodology:** Cross-sectional studies. Interview the subjects with the hospital quality assessment toolkit of the MOH. **Results:** The results show that, an accessibility satisfaction was 41.9%. Transparency of information and medical examination and treatment procedures reached 47.7%, facilities and equipments for patients reached 58.1%. Satisfaction, behavioral attitude, professional capacity of health workers reached the rate of 33.1%, satisfaction with the quality results of service delivery 37.3%. **Conclusion:** Patient satisfaction on outpatient care is relatively low.

Keywords: Satisfaction, outpatient, clinic.

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Nghiên cứu về sự hài lòng của người bệnh nhằm mục đích nâng cao chất lượng dịch vụ y tế, góp phần nâng cao công tác chăm sóc sức khoẻ nhân dân. Bệnh viện đa khoa khu vực Tiểu Cần với quy mô 200 giường bệnh có đủ khoa hệ nội, khoa hệ ngoại, 182 nhân viên y tế. Tổng số lượt khám ngoại trú hàng năm khoảng 140.000. Huyện Tiểu Cần có 80% là nông nghiệp, có 3 dân tộc là Kinh, Khmer, Hoa. Trong đó khoảng 30% là dân tộc Khmer với phong tục, tập quán, giọng nói, câu từ đặc trưng riêng và nhiều bệnh nhân nói tiếng Kinh không thông thạo. Nhân viên y tế BVĐKKV Tiểu Cần không biết tiếng khmer và gặp những khó khăn trong giao tiếp với người bệnh. Người dân tộc Khmer đôi khi chưa hiểu hết quyền lợi và nghĩa vụ trong khám chữa bệnh, các quy định của ngành y tế, của bệnh viện, gây khó khăn cho bệnh viện khi triển khai thực hiện các quy trình KCB. Thu nhập của NVYT thấp, chưa tương xứng với vị trí việc làm, ít nhiều ảnh hưởng đến tinh thần làm việc, phục vụ người bệnh. Đánh giá của Sở Y tế Trà Vinh qua kiểm tra bệnh viện cũng nhận địch một số hạn chế còn tồn tại trong việc nâng cao chất lượng phục vụ người bệnh tại Bệnh viện Tiểu Cần năm 2018. Trong 6 tháng đầu năm 2020, BV cũng đã nhận 08 cuộc điện thoại đường dây nóng, cao hơn so với năm 2019 có 04 cuộc phản ánh về người bệnh có nhu cầu phục vụ họ ngày càng cao, muốn mọi thứ đều phải làm hài lòng riêng họ. Vì vậy nghiên cứu sự hài lòng của bệnh nhân ngoại trú tại Khoa khám bệnh BVĐKKV Tiểu Cần là rất thiết thực.

II. ĐỐI TƯỢNG, PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Đối tượng: Bệnh nhân khám điều trị ngoại trú tại Khoa phòng khám BVĐKKV Tiểu Cần trong 6 tháng đầu năm 2020.

1. Trường Đại học Thành Đông, SĐT: 0868130169
2. Trường ĐH Y tế Công cộng
3. Sở Y tế Trà Vinh
4. Viện Sức khỏe Cộng đồng
5. Học viện Quân y

Ngày nhận bài: 15/10/2020 | Ngày phản biện: 22/10/2020 | Ngày duyệt đăng: 02/11/2020

Nhân viên y tế: Khoa khám bệnh, Phòng quản lý chất lượng bệnh viện, lãnh đạo Khoa khám bệnh.

Phương pháp nghiên cứu:

Cỡ mẫu NC định lượng:

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

$Z_{1-\alpha/2}$ = 1,96 (Hệ số tin cậy ở mức 95%)

d = 0,05 (Độ chính xác mong muốn).

P = 0,825Nghiên cứu của Lê Văn Thanh (2018), tỷ lệ sự hài lòng chung của người bệnh tại khoa khám bệnh là 82,5%

Thay vào công thứcvà làm tròn số có n = 260

Cỡ mẫu NC định tính: phỏng vấn sâu 5 nhân viên y tế là cán bộ quản lý, thảo luận nhóm với 2 nhóm bệnh nhân có sự hài lòng cao và chưa cao.

Công cụ thu thập số liệu: Quyết định số 3869/QĐ-BYT của Bộ trưởng Bộ Y tế 2019, về việc ban hành các biểu mẫu phiếu cũng như các hướng dẫn chi tiết để thực hiện đánh giá sự hài lòng người bệnh và nhân viên Y tế. Nghiên cứu này sử dụng mẫu số 2 của QĐ 3869/QĐ-BYT. Thang đo sự hài lòng qua các khía cạnh:

(1) Khả năng tiếp cận;

(2) Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh điều trị;

(3) Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh;

(4) Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế;

(5) Kết quả cung cấp dịch vụ.

III. KẾT QUẢ

Bảng 1. Đặc điểm chung bệnh nhân khám và điều trị ngoại trú

Nội dung nghiên cứu	Tần số	Tỉ lệ (%)
Nghề nghiệp		
Nông nghiệp	123	47,3
Lao động tự do	70	26,9
Học sinh	9	3,5
Công nhân	40	15,4
Cán bộ, viên chức	18	6,9
Kinh tế gia đình		
Hộ nghèo	21	8,1
Cận nghèo	51	19,6
Bình thường	188	72,3
BHYT		
BHYT	237	91,2
Không BHYT	23	8,8
Số lượt khám bệnh trong 6 tháng qua		
1 lần	98	37,7
2 - 4 lần	121	46,5
> 4 lần	41	15,8

Bảng 2. Lý do tới khám bệnh tại Khoa khám bệnh BVĐKKV Tiểu Cần

Nội dung	Tần số	Tỉ lệ (%)
Giao thông thuận tiện	15	5,76%
Thái độ phục vụ	3	1,15%
Trình độ chuyên môn	4	1,53%
Mối quan hệ	1	0,38%
Qua giới thiệu	0	0
Đăng ký BHYT thứ tự	237	91,15%

Bảng 3. Kết quả đánh giá điểm hài lòng của người bệnh về khả năng tiếp cận dịch vụ

Mã	Nội dung	Hài lòng		Điểm trung bình
		Có n (%)	Không n (%)	
A1	Các phương thức cung cấp thông tin chỉ dẫn đường đến bệnh viện	158 60,8%	102 39,2%	3,64
A2	Các phương thức cung cấp thông tin chỉ dẫn đường trong bệnh viện	151 58,1%	109 41,9%	3,58
A3	Thông tin đánh số nhà, cầu thang trong bệnh viện	152 58,5%	108 41,5%	3,63
A4	Chất lượng an toàn của lối đi trong bệnh viện, hành lang	162 62,3%	98 37,7%	3,55
	Đánh giá chung hài lòng về tiếp cận dịch vụ	109 41,9%	151 58,1%	17,33

Bảng 4. Kết quả điểm hài lòng về tính minh bạch thông tin

Mã	Nội dung	Hài lòng		Điểm TB
		Có n (%)	Chưa n (%)	
B1	Công khai niêm yết quy trình KB	164 63,0%	96 37,0%	3,68
B3	Niêm yết giá dịch vụ y tế công khai, rõ ràng.	168 64,6%	92 35,5%	3,66
B5	Việc sắp xếp đúng tự khi xếp hàng làm các thủ tục KCB	165 63,5%	95 36,5%	3,72

Bảng 5. Kết quả điểm hài lòng về thủ tục khám, chữa bệnh

Mã	Nội dung câu hỏi	Hài lòng		Điểm TB
		Có n (%)	Chưa n (%)	
B2	Tính thuận tiện của quy trình, thủ tục KB	166 63,8%	94 36,2%	3,70
B4	NVYT hướng dẫn người bệnh các thủ tục tận tình.	175 67,3%	85 32,7%	3,82
B6	Hài lòng về thời gian chờ đăng ký khám	150 57,7%	110 42,3%	3,60
B7	Hài lòng về thời gian chờ đến lượt KCB	151 58,1%	109 41,9%	3,60
B8	Hài lòng về thời gian được khám, tư vấn sức khỏe	162 62,4%	98 37,6%	3,70
B9	Hài lòng về thời gian chờ thực hiện dịch vụ cận lâm sàng.	155 59,6%	105 40,4%	3,65
B10	Hài lòng thời gian chờ kết quả xét nghiệm cận lâm sàng	158 60,8%	102 39,2%	3,65

Bảng 6. Đánh giá hài lòng của người bệnh về cơ sở vật chất tại bệnh viện

Mã	Nội dung câu hỏi	Hài lòng		Điểm trung bình
		Có n (%)	Không n (%)	
C1	Chất lượng phòng/sảnh chờ khám	160 61,5%	100 38,5%	3,72
C2	Sắp xếp chỗ ngồi và ghế phục vụ chờ khám	152 58,5%	108 41,5%	3,62
C3	Lắp đặt quạt và vận hành thường xuyên tại phòng chờ	147 56,6%	113 43,5%	3,59
C4	Các phương tiện giải trí như ti-vi, tranh ảnh, báo tại phòng chờ	119 45,8%	131 54,2%	3,21
C5	Tính riêng tư khi thực hiện hoạt động khám bệnh	156 60,0%	104 40,0%	3,66

Bảng 7. Đánh giá hài lòng của người bệnh về vệ sinh và an ninh tại bệnh viện

Mã	Nội dung câu hỏi	Hài lòng		Điểm trung bình
		Có n (%)	Không n (%)	
C6	Đảm bảo vệ sinh, thuận tiện với các công trình vệ sinh	143 55,0%	117 45%	3,48
C7	Khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	158 60,7%	102 39,3%	3,69
C8	Đảm bảo an ninh tại bệnh viện	158 60,7%	102 39,3%	3,69

Bảng 8. Điểm trung bình hài lòng với thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT

Mã	Nội dung	Hài lòng		Điểm trung bình
		Có n (%)	Chưa n (%)	
D1	Kỹ năng giao tiếp của nhân viên y tế phù hợp, đúng quy định	190 73,1%	70 26,9%	3,96
D2	Kỹ năng giao tiếp của các nhân viên phục vụ (bảo vệ, hộ lý,…) tốt	184 70,8%	76 29,2%	3,92
D3	Thể hiện tính công bằng, tôn trọng và giúp đỡ	180 69,3%	80 30,8%	3,91
D4	Các bác sĩ và CBYT có trình độ chuyên môn đáp ứng nhu cầu	182 70,0%	78 30,0%	3,90
	Đánh giá chung hài lòng về năng lực chuyên môn	174 66,9%	86 33,1%	3,96

Bảng 9. Đánh giá hài lòng với kết quả cung cấp dịch vụ

Mã	Nội dung	Hài lòng		Điểm trung bình
		Có n (%)	Chưa n (%)	
E1	Người bệnh cảm thấy kết quả KCB đáp ứng được nguyện vọng	171 65,8%	89 34,2%	3,79
E2	Thông tin kết quả KCB được thể hiện rõ ràng	185 71,2%	75 28,8%	3,93
E3	Người bệnh cảm thấy tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	177 68,1%	83 31,9%	3,79
E4	Người bệnh cảm thấy hài lòng về giá thành của dịch vụ y tế	179 68,9%	81 31,1%	3,82
	Đánh giá chung hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ	163 62,7%	97 37,3%	3,79

IV. BÀN LUẬN

Tổng số lượt khám ngoại trú năm 2018 khám 136.558 lượt, trên tổng số dân của huyện gần 110.000, kinh tế của huyện chủ yếu là nông nghiệp, 80% là nông dân, có 3 dân tộc là Kinh; Khmer; Hoa, trong đó khoảng 30% dân tộc Khmer, một phần do phong tục, tạp quán, về giọng nói, câu từ, vẫn còn những bà con bệnh nhân nói tiếng Kinh không thông thạo, mặt khác cũng còn nhiều nhân viên các khoa, phòng không biết nói tiếng Khmer, Ví dụ: người bệnh khai bị Rẹt ạc; hay Cà đầu, thì nhân viên y tế lại không biết đó là tiêu chảy hay nhức đầu, phải hỏi đi hỏi lại, hoặc nhờ nhân viên người dân tộc Khmer phiên dịch lại, nên ảnh hưởng trong giao tiếp. Một vấn đề khác khá tế nhị nhưng đại đa số người dân, người bệnh tuổi từ 45 trở lên đều biết thời điểm xây dựng bệnh viện huyện những năm 1985, thì người dân đóng góp bằng lúa (thóc) để xây dựng bệnh viện và cơ sở đó đến nay đã quá cũ không hoạt hoạt động từ năm 2012, UBND tỉnh Trà Vinh đã cho xây bệnh viện mới ở vị trí khác và hoạt động kể từ 2012 đến nay, song người bệnh đến khám, chữa bệnh tại bệnh viện,

họ luôn nhắc đến xây dựng bệnh viện là nhờ người dân đóng góp mà có, vì vậy họ đòi hỏi các thủ tục phải theo ý họ (trong nghiên cứu này thì nhóm tuổi từ 18 – 60 có 81,5% và > 60 tuổi có 15,4%), nếu không đáp ứng sẽ bị phản ánh lên lãnh đạo, và đến cả hội đồng nhân dân..., trong khi bệnh viện đang thực hiện khám, chữa bệnh theo quy trình. Bệnh viện lại thiếu nhân lực, việc tuyển dụng phụ thuộc Sở Y tế, các cơ sở y tế tư nhân xung quanh đang phát triển mạnh, nhu cầu người dân khám, chữa bệnh cao, trong khi mức lương chưa tương xứng, trung bình 4- 6 triệu đồng/tháng, ít nhiều ảnh hưởng đến giao tiếp. Chỉ trong 6 tháng đầu năm 2020 với 08 cuộc điện thoại đường dây nóng, so với năm 2019 có 04 cuộc thì cho thấy người bệnh có nhu cầu phục vụ họ ngày càng cao, muốn mọi thứ đều phải làm hài lòng riêng họ, chỉ cần động thái nào đó dù chưa phải lớn mà trùng hợp tâm trạng, người bệnh sẽ bức xúc ngay

Đa số người bệnh khi đến bệnh viện khám lần đầu thường không biết rõ về lối đi đến các khoa, phòng. Do vậy, bệnh viện cần có người hướng dẫn, nếu bàn hướng dẫn có nhân viên hướng dẫn tận tình thì người bệnh rất an tâm và hài lòng, có người hướng dẫn, các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm; các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm; các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi. Trong nghiên cứu này điểm hài lòng chung của bệnh nhân là 41,9%. Người bệnh hài lòng với thông tin các biển báo, chỉ dẫn đường đến các phòng khám của bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm là 60,8%. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm tỷ lệ 58.1% và các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm có tỉ lệ 58.5%, hai tỷ lệ này cho thấy chênh lệch không đáng kể. So sánh với nghiên cứu của Lê Thành Tài và cộng sự về nghiên cứu sự hài lòng người bệnh nội trú tại Bệnh viện Tai Mũi Họng Cần Thơ năm 2008, với tỷ lệ hài lòng người bệnh của nghiên cứu này về biển báo, chỉ dẫn đường, chiếm tỷ lệ 91,7%, và nghiên cứu của Trần Văn Đúng tỷ lệ là 95,8% [3]. Đây là vấn đề cần chú ý, vì biển báo rất giúp ích cho người bệnh biết, đến khám thuận tiện, và hài lòng hơn.

Kết quả nghiên cứu tại BVĐKKV Tiểu Cần cho thấy có 47,7% người bệnh thấy hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám, chữa bệnh, điều trị. Trong đó, tỷ lệ hài lòng của người bệnh về sự rõ ràng trong niêm yết quy trình khám bệnh và sự công khai, dễ hiểu của các quy trình, thủ tục khám bệnh đã được cải cách đơn giản, thuận tiện; thông tin giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai là 63,8%. Sự hài lòng của bệnh nhân về đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp có tỉ lệ thấp nhất 10,8%. Kết quả này có sự chênh lệch về tỷ lệ hài lòng của người bệnh, so với nghiên cứu của Trần Văn Đúng cũng phù hợp như sau: quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện chiếm 92,4%. Có 92,1% người bệnh hài lòng về nội dung phổ biến nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng đầy đủ. Các thông tin giải thích tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian điều trị rõ ràng, đầy đủ từ bác sĩ và CBYT đạt 89,5%. Đối với các xét nghiệm và thủ thật thăm dò chức năng, có 90,0% người bệnh hài lòng khi được tư vấn và giải thích.

Hài lòng chung về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh là 3,72 tỷ lệ là 45%. Trong đó sự hài lòng của bệnh nhân về việc có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát. Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và còn sử dụng tốt, phòng chờ có quạt đầy đủ, hoạt động thường xuyên, phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống, môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp có tỉ lệ cao nhất 61,5%. Sự hài lòng của bệnh nhân về nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ có tỉ lệ thấp nhất là 38,5%. Kết quả nghiên cứu này cũng tương đồng với kết quả của tác giả Trương Thị Bích Ngọc, đánh giá sự hài lòng của người bệnh nội trú tại Bệnh viện Đồng Tháp năm 2011 có điểm hài lòng khá cao 4,4/5 điểm.

Điểm trung bình là 3,96, chiếm tỷ lệ 66,9% sự hài lòng của bệnh nhân về nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực có tỉ lệ cao nhất 73,1%. Sự hài lòng về nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán…) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực đạt tỉ lệ thấp nhất 29,2%. So với nghiên cứu của tác giả Lê Minh Điều về mức độ hài lòng của người bệnh cho thấy người bệnh hài lòng với khía cạnh thái độ, ứng xử từ (91,5% - 94,5%) [2]. Nghiên cứu của tác giả Chu Thi Hải Yến, công tác tiếp đón người bệnh đạt 97,2%, công tác hỗ trợ tâm lý, tinh thần đạt 94,7%, công tác hỗ trợ điều trị, và thực hiện y lệnh bác sĩ đạt 89,3%, công tác tư vấn, giáo dục sức khỏe đạt 85%,1%, công tác theo dõi đánh giá đạt 96,1%.

V. KẾT LUẬN

Bệnh nhân bảo hiểm chiếm 91,2% trong đó sự hài lòng chung thấp 41,9 %. Hài lòng tiếp cận 60,8%, hài lòng minh bạch thông tin 47,7%, hài lòng cơ sở vật chất 45%, hài lòng giao tiếp ứng xử, trình độ chuyên môn 66,9% và hài lòng chất lượng dịch vụ 62,7%.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nguyễn Văn Chung (2015), "Khảo sát sự hài lòng của người bệnh, thân nhân người bệnh đến khám và điều trị nội trú tại Bệnh viện Quân y 110 năm 2014", Hội nghị khoa học chào mừng 65 năm ngày truyền thống BVQY 103.

2. Lê Minh Điều (2016), Đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh nội trú và một số yếu tố liên quan tại Bệnh viện đa khoa An Phú, tỉnh An Giang năm 2016, Trường Đại học Y tế Công cộng, Hà Nội.

3. Trần Văn Đúng (2016), Khảo sát mức độ hài lòng của người bệnh nội trú và một số yếu tố liên quan tại Bệnh viện đa khoa quận Thốt Nốt năm 2016, Trường Đại học Y tế Công cộng, Hà Nội.

4. Nguyễn Quốc Việt (2016), Đánh giá sự hài lòng của người bệnh và một số giải pháp cải thiện dịch vụ khám bệnh tại Khoa Khám bệnh của Bệnh viện Chỉnh hình và Phục hồi chức năng thành phố Hồ Chí Minh, Trường Đại học Y tế Công cộng, Hà Nội.

5. H. M. Al-Borie và A. M. Damanhouri (2013), "Patients' satisfaction of service quality in Saudi hospitals: a SERVQUAL analysis", Int J Health Care Qual Assur. 26(1), tr. 20-30.