# SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ TẠI KHOA VẬT LÝ TRỊ LIỆU–PHỤC HỒI CHỨC NĂNG, BỆNH VIỆN ĐA KHOA HỒNG PHÁT NĂM 2020

**Trần Văn Dần[1], Trương Việt Dũng[1]**

**TÓM TẮT**

**Nghiên cứu sử dụng phương pháp:** Mô tả cắt ngang được tiến hành trên nhóm 309 người bệnh điều trị tại khoa Vật lý trị liệu và PHCN, sử dụng bộ câu hỏi của BYT có bổ sung**. Kết quả** cho thấy**:** Tỷ lệ hài lòng về thời gian chờ để được phục vụ là 55.7%. Tỷ lệ hài lòng về kỹ năng và thái độ của nhân viên y tế là 57.6%. Tỷ lệ hài lòng về cơ sở vật chất và tổ chức khoa phòng là thấp nhất: 8.7%. Tỷ lệ hài lòng về tính minh bạch về tài chính và BHYT cao nhất: 69.9%. Tỷ lệ hài lòng về chất lượng dịch vụ là: 42%.

Các yếu yếu tố liên quan đến hài lòng không giống nhau tùy theo tuổi, giới, tình trạng được BHYT thanh toán và có khả năng chi trả viện phí hay phải vay nợ của người bệnh:

- Về giới, có xu hướng nữ hài lòng nhiều hơn nam giới về thời gian chờ đợi, kỹ năng, thái độ của nhân viên y tế và cơ sở vật chất của bệnh viện

- Về tuổi, có xu hướng nhóm ít tuổi hơn (dưới 35) có tỷ lệ hài lòng nhiều hơn nhóm nhiều tuổi về cả thời gian chờ đợi, kỹ năng thái độ của nhân viên y tế, về cơ sở vật chất của bệnh viện

- Về tình trạng được BHYT thanh toán, có quy luật khá rõ rằng người bệnh được BHYT thanh toán một phần sẽ hài lòng nhiều hơn nhóm không được thanh toán

- Về tình trạng vay nợ khi điều trị tại bệnh viện nhận thấy nhóm phải vay nợ nhiều trường hợp hài lòng hơn nhóm không vay nợ.

**Kết luận**: Người bệnh hài lòng với dịch vụ bệnh viện khác nhau, cao nhất là với tính minh bạch tài chính, thấp nhất là về cơ sở vật chất. Các yếu tố tuổi, giới, được BHYT thanh toán và vay nợ có liên quan đến sự hài lòng của người bệnh.

**Từ khóa:** Vật lý trị liệu – phục hồi chức năng, hài lòng người bệnh.

**SUMMARY:**

**OUTPATIENT SATISFACTION AT THE DEPARTMENT OF PHYSIOTHERAPY - REHABILITATION, HONG PHAT GENERAL HOSPITAL 2020**

Study was conducted by cross-sectional description design on a group of 309 patients treated in the Department of Physiotherapy and Rehabilitation, using modified questionnaires of the Ministry of Health. **The results** showed that: The satisfaction rate in terms of waiting time to be served is 55.7%. The satisfaction rate in terms of skills and attitudes of health workers is 57.6%. The satisfaction rate in terms of facilities and departmental organization is the lowest: 8.7%. - About Age: tends to be younger group (under 35) having higher satisfaction rate than the older group in terms of waiting time, skills, attitudes of health workers, and hospital facilities.

- Regarding the status of being covered by health insurance, there is a fairly clear rule that patients with partial health insurance payments will be more satisfied than those who do not

- Regarding the debt situation when being treated at the hospital, it was found that the group that had to borrow in debt was more satisfied than the group who did not.

**Conclusion:** Patients are satisfied with different hospital services, highest with financial transparency, and lowest in facilities. The factors of age, gender, paid for and borrowed by health insurance are related to patient satisfaction. Satisfaction rate for financial transparency and health insurance is the highest: 69.9%. The rate of satisfaction of service quality is: 42%. Factors related to satisfaction are not the same depending on age, gender, status of being paid by health insurance and ability to pay hospital fees or having to borrow debts of patients:

- Regarding gender, there is a tendency for women

**1. Trường ĐH Thăng Long**
**Tác giả chính: Trần Văn Dần, SĐT: 0983739988, Email: danptbm@gmail.com**

Ngày nhận bài: 20/10/2020 | Ngày phản biện: 28/11/2020 | Ngày duyệt đăng: 07/12/2020

to be more satisfied than men in terms of waiting time, skills, attitudes of medical staff and hospital facilities.

**Key words:** Physiotherapy - Rehabilitation, patients satisfaction.

## I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Hài lòng của người bệnh là một trong những tiêu chí đánh giá kết cục đầu ra của bệnh viện. Theo quan điểm của các tác giả Buchanan J., Dawkins P. và Lindo J.L. (2015)[5] sự hài lòng của người tiêu dùng, theo nghĩa rộng nhất của nó, được xem như là sự mong đợi của người tiêu dùng trong quá trình cân bằng với nhận thức của dịch vụ hay sản phẩm. Tác giả A. Karaca và Z. Durna (2019) [4], cho rằng sự hài lòng của NB là: "Sự đánh giá tích cực của cá nhân đối với các khía cạnh khác nhau trong chăm sóc y tế".

Trên thế giới để khảo sát mức độ hài lòng của người bệnh với các vấn đề sức khỏe khác nhau cần có các bộ công cụ khác như với người bệnh điều trị lý liệu pháp và PHCN nói chung [7] [ 8], hoặc theo May S. sử dụng bảng câu hỏi sự hài lòng của bệnh nhân nói chung [6]. Thậm chí mỗi bệnh viện khác nhau với các điều kiện khác nhau cũng phát triển các công cụ đánh giá sự hài lòng cho bệnh viện hay thậm chí cho khoa phòng của mình. Trong nghiên cứu này chúng tôi sử dụng bộ câu hỏi khảo sát hài lòng người bệnh của Bộ Y tế với một số câu hỏi bổ sung cho phù hợp với khoa vật lý trị liệu và bệnh viện tư nhân.

Bệnh viện đa khoa Hồng Phát cũng đã tổ chức các lớp tập huấn "Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh" trong chương trình kế hoạch của bệnh viện. Mục tiêu:

1. Mô tả sự hài lòng của người bệnh điều trị ngoại trú về chất lượng chăm sóc sức khỏe tại Bệnh viện đa khoa Hồng Phát, năm 2020.

2. Xác định một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh điều trị ngoại trú tại bệnh viện.

## II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Người bệnh đến khám và điều trị ngoại trú tại phòng Vật lý trị liệu Bệnh viện đa khoa Hồng Phát, từ 18 tuổi có khả năng giao tiếp tốt và tự nguyện tham gia nghiên cứu.

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

***Cỡ mẫu và chọn mẫu:*** Theo công thức tính cỡ mẫu để ước lượng một tỷ lệ, với p = 75%, mẫu tối thiểu tính được là 289. Trên thực tế trong thời gian nghiên cứu chúng tôi đã tuyển chọn được 309 đối tượng thỏa mãn các tiêu chí lựa chọn. Mẫu được chọn thuận tiện theo tiêu chí.

***Phương pháp nghiên cứu:*** Sử dụng bộ câu hỏi tự điền trên nền của Bộ phiếu thăm dò ý kiến hài lòng người bệnh của Bộ Y tế [1] có điều chỉnh bổ sung một số câu hỏi phù hợp với bệnh viện ngoài công lập.

***Số liệu được xử lý:*** Bằng các phép tính thống kê mô tả và thống kê phân tích trên phần mềm SPSS-20.

## III. KẾT QUẢ VÀ BÀN LUẬN

### 3.1. Tuổi của đối tượng nghiên cứu

***Bảng 3.1. Tuổi của đối tượng nghiên cứu (n = 309)***

| Tuổi | Số lượng | Tỷ lệ (%) |
|---|---|---|
| Dưới 35 tuổi | 72 | 23.3 |
| 36 – 59 tuổi | 131 | 42.4 |
| >= 60 tuổi | 106 | 34.3 |
| **Tổng** | **309** | **100** |

Đối tượng NB có độ tuổi từ 36 tuổi đến 59 tuổi là cao nhất chiếm 42.4%, và thấp nhất từ 10 đến 35 tuổi là 23.3%.

Đối tượng nghiên cứu chủ yếu là nữ (84,1%) chiếm tỷ lệ cao hơn so với đối tượng nam (68,3%).

### 3.2. Sự hài lòng với bệnh viện và nhân viên y tế của đối tượng nghiên cứu

#### 3.2.1. Mức độ hài lòng về thời gian chờ đợi để được phục vụ

*Bảng 3.2. Một số yếu tố liên quan đến hài lòng về thời gian chờ đợi*

| Yếu tố liên quan | Hài lòng | | OR hiệu chỉnh | p |
|---|---|---|---|---|
| | Có | Không | | |
| Nam | 52.3% | 47.7% | 0.816 | >0,05 |
| Nữ | 58.2% | 41.8% | | |
| Được BHYT thanh toán | 58.5% | 41.5% | 2.657 | <0,05 |
| Không được BHYT thanh toán | 35.1% | 64.9% | | |
| Không vay nợ | 35.1% | 64.9% | .098 | <0,05 |
| Có vay nợ | 54.2% | 45.8% | | |
| Tuổi dưới 35 | 61.1% | 38.9% | 1.541 | >0,05 |
| Tuổi 35+ | 54.0% | 46.0% | | |
| **Hài lòng chung** | 55,7 % | 44,3% | | |

Tỷ lệ hài lòng chung của nhóm là 55,7%. Kết quả này khá phù hợp với một số tác giả trong nước khác gần đây [3] [2] và thấp hơn của tác giả nước ngoài ở khoa vật lý trị liệu [6] [7] [8]

Nam bệnh nhân có xu hướng hài lòng thấp hơn nữ, OR =0,816

Người được BHYT thanh toán hài lòng nhiều hơn người không được thanh toán, OR= 2,6 sự khác nhau có ý nghĩa thống kê (p<0,05)

Người không phải vay nợ nhưng hài lòng lại thấp hơn so với người phải vay nợ, OR = 0,09, sự khác nhau có ý nghĩa thống kê (p<0,05)

Nhóm trẻ tuổi hơn mức độ hài lòng có xu hướng cao hơn, OR = 1,5

**3.2.2. Mức độ hài lòng về kỹ năng và thái độ của nhân viên y tế**

*Bảng 3.3. Một số yếu tố liên quan đến hài lòng về kỹ năng thái độ của NVYT*

| Yếu tố liên quan | Hài lòng | | OR hiệu chỉnh | p |
|---|---|---|---|---|
| | Có | Không | | |
| Nam | 55.3% | 44.7% | 0.849 | >0,05 |
| Nữ | 59.3% | 40.7% | | |
| Được BHYT thanh toán | 58.1% | 41.9% | 1.198 | >0,05 |
| Không được BHYT thanh toán | 54.1% | 45.9% | | |
| Không vay nợ | 56.9% | 43.1% | 0.394 | >0,05 |
| Có vay nợ | 75.0% | 25.0% | | |
| Tuổi dưới 35 | 57.6% | 42.4% | 1.745 | <0,05 |
| Tuổi 35+ | 54.9% | 45.1% | | |
| **Hài lòng chung** | 57.6 % | 42.4 % | | |

Tỷ lệ hài lòng chung về kỹ năng và thái độ của nhân viên y tế là 57,6%.

Tuổi là yếu tố liên quan đến tỷ lệ hài lòng về kỹ năng, thái đội của nhân viên y tế rõ hơn các yếu tố khác, nhóm trẻ hơn có tỷ lệ hài lòng cao hơn (OR = 1,7; p<0,05).

Nam hài lòng về trình độ và thái độ của NVYT thấp hơn nữ ( OR=0,8); người được BHYT thanh toán hài lòng nhiều hươn người không được BHYT thanh toán

(OR=1,2); Người có vay nợ lại hài lòng cao hơn người không và nợ (75% so với 56,9%)

**3.2.3. Hài lòng về cơ sở vật chất và tổ chức khoa phòng**

***Bảng 3.4. Một số yếu tố liên quan đến hài lòng về cơ sở vật chất và tổ chức khoa phòng***

| Yếu tố liên quan | Hài lòng | | $OR_{hiệu chỉnh}$ | p |
|---|---|---|---|---|
| | Có | Không | | |
| Nam | 6.8% | 93.2% | 0.612 | >0,05 |
| Nữ | 10.2% | 89.8% | | |
| Được BHYT thanh toán | 8.5% | 91.5% | .782 | >0,05 |
| Không được BHYT thanh toán | 10.8% | 89.2% | | |
| Không vay nợ | .0% | 100.0% | 0 | >0,05 |
| Có vay nợ | 9.1% | 90.9% | | |
| Tuổi dưới 35 | 13.9% | 86.1% | 1.995 | >0,05 |
| Tuổi 35+ | 8.7% | 91.3% | | |
| **Hài lòng chung** | 8,7% | 91.3 % | | |

Cơ sở vật chất và tổ chức khoa phòng là yếu tố ít được hài lòng nhất. Tỷ lệ hài lòng chung của nhóm rất thấp: 8,7%. Chưa có nghiên cứu trong nước nào tỷ lệ lại thấp như ở bệnh viện này.

Nam hài lòng về các tiêu chí trên thấp hơn nữ: 6,8% so với 10,2%. Người được BHYT thanh toán cũng hài lòng ít hơn người không được BHYT thanh toán (8,5 so với 10,8%). Không ai hài lòng trong nhóm người không phải vay nợ trong khi 9,1% nhóm có vay nợ lại hài lòng. Người trẻ có xu hướng hài lòng về nhóm tiêu chí này cao hơn nhóm lớn tuổi hơn. Tất cả sự khác nhau chưa có ý nghĩa thống kê.

**3.2.4. Mức độ hài lòng về tính minh bạch về chi phí và BHYT**

***Bảng 3.5. Một số yếu tố liên quan đến hài lòng về tính minh bạch trong chi phí và BHYT***

| Yếu tố liên quan | Hài lòng | | $OR_{hiệu chỉnh}$ | p |
|---|---|---|---|---|
| | Có | Không | | |
| Nam | 67.4% | 32.6% | 0.842 | >0,05 |
| Nữ | 71.8% | 28.2% | | |
| Được BHYT thanh toán | 71.3% | 28.7% | 1.643 | >0,05 |
| Không được BHYT thanh toán | 59.5% | 40.5% | | |
| Không vay nợ | 69.4% | 30.6% | 0.483 | >0,05 |
| Có vay nợ | 83.3% | 16.7% | | |
| Tuổi dưới 35 | 66.7% | 33.3% | 0.871 | >0,05 |
| Tuổi 35+ | 70.9% | 29.1% | | |
| **Tỷ lệ hài lòng chung** | 69.9% | 30,1% | | |

Nhìn chung tỷ lệ hài lòng về tính minh bạch trong tài chính và BHYT của người bệnh khá tốt: 69,9%. Đây là tỷ lệ khá cao, nhưng phù hợp với Nguyễn Thị Việt Hằng (2019)[2].

Nam hài lòng về tính minh bạch tài chính và BHYT thấp hơn nữ, (OR=0,82), Tương tự như thế với nhóm không vay nợ và nhóm tuổi dưới 35.

Người được BHYT thanh toán có xu hướng hài lòng nhiều hơn 71,3% so với 59,5% (OR = 1,6).

Sự khác nhau giữa các yếu tố đều không có ý nghĩa thống kê (p>0,05)

**3.2.5. Mức độ hài lòng về chất lượng phục vụ**

***Bảng 3.6. Một số yếu tố liên quan hài lòng về chất lượng dịch vụ***

| Yếu tố liên quan | Hài lòng | | $OR_{hiệu\ chỉnh}$ | p |
|---|---|---|---|---|
| | Có | Không | | |
| Nam | 43.2% | 56.8% | 1.060 | >0,05 |
| Nữ | 42.4% | 57.6% | | |
| Được BHYT thanh toán | 43.8% | 56.2% | 1.432 | >0,05 |
| Không được BHYT thanh toán | 35.1% | 64.9% | | |
| Không vay nợ | 42.1% | 57.9% | 0.524 | >0,05 |
| Có vay nợ | 58.3% | 41.7% | | |
| Tuổi dưới 35 | 41.7% | 58.3% | 0.990 | >0,05 |
| Tuổi 35+ | 43.0% | 57.0% | | |
| **Hài lòng chung** | **42,7%.** | **57.3%** | | |

Tỷ lệ hài lòng chung về chất lượng dịch vụ khá thấp: 42,7%. Tỷ lệ này thấp hơn nghiên cứu của Nguyễn Thị Việt Hằng (2019)[5], nhưng cao hơn của Vũ Hương Giang [3].

Chưa thấy sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về giới, được BHYT thanh goán, tình trạng vay nợ và giữa các nhóm tuổi với chất lượng dịch vụ( p đều >0,05).

Có xu hướng nam hài lòng nhiều hơn nữ, người được BHYT thanh toán hài lòng nhiều hơn, nhóm có vay nợ hài lòng nhiều hơn nhóm không phải vay nợ, tuổi lớn hơn hài lòng nhiều hơn.

## IV. KẾT LUẬN

**(1) Hài lòng của người bệnh đối với Bệnh viện Đa khoa Hồng Phát ở mức không cao.**

- Tỷ lệ hài lòng về thời gian chờ để được phục vụ là 55.7%,
- Tỷ lệ hài lòng về kỹ năng và thái độ của nhân viên y tế là 57.6%,
- Tỷ lệ hài lòng về cơ sở vật chất và tổ chức khoa phòng là thấp nhất: 8.7%,
- Tỷ lệ hài lòng về tính minh bạch về tài chính và BHYT cao nhất: 69.9% .
- Tỷ lệ hài lòng về chất lượng dịch vụ là: 42%

**(2) Các yếu yếu tố liên quan đến hài lòng không giống nhau tùy theo tuổi, giới, tình trạng được BHYT thanh toán và có khả năng chi trả viện phí hay phải vay nợ của người bệnh.**

- Về giới, có xu hướng nữ hài lòng nhiều hơn nam giới về thời gian chờ đợi, kỹ năng, thái độ của nhân viên y tế và cơ sở vật chất của bệnh viện
- Về Tuổi, có xu hướng nhóm ít tuổi hơn (dưới 35) có tỷ lệ hài lòng nhiều hơn nhóm nhiều tuổi về cả thời gian chờ đợi, kỹ năng thái độ của nhân viên y tế, về cơ sở vật chất của bệnh viện.
- Về tình trạng được BHYT thanh toán, có quy luật khá rõ rằng người bệnh được BHYT thanh toán một phần sẽ hài lòng nhiều hơn nhóm không được thanh toán
- Về tình trạng vay nợ khi điều trị tại bệnh viện nhận thấy nhóm phải vay nợ nhiều trường hợp hài lòng hơn nhóm không vay nợ.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Y tế (2017), *Kế hoạch số 1333/KH-BYT ngày 11/12/2017 về đo lường, đánh giá sự hài lòng của người bệnh về phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, cơ sở y tế xanh, sạch, đẹp và chất lượng bệnh viện.*

2. Nguyễn Thị Việt Hằng (2019), *Sự hài lòng và một số yếu tố liên quan của người nhà người bệnh điều trị nội trú tại Khoa Ngoại, Bệnh viện Nhi Trung ương năm 2019,* Đại học Thăng Long, Luận văn Thạc sỹ Y tế công cộng

3. Vũ Hương Giang (2018), *Sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú về chăm sóc điều dưỡng và một số yếu tố liên quan tại Bệnh viện Tim Hà Nội năm 2018*, Trường Đại học Y Hà Nội, Luận văn Thạc sỹ Quản lý bệnh viện.

4. A. Karaca và Z. Durna (2019), "Patient satisfaction with the quality of nursing care", *Nurs Open*, 6(2): 535-545.

5. Buchanan J., Dawkins P. và Lindo J.L. (2015), "Satisfaction with nursing care in the emergency department of an urban hospital in the developing world: A pilot study", *Int Emerg Nurs*, 23(3).

6. May S (2001). Patient satisfaction with management of back pain-Part 1: what is satisfaction? Review of satisfaction with medical management. Physiotherapy. 2001;87:4–9. doi: 10.1016/S0031-9406(05)61186-8.

7. Keith R.(1998). Patient satisfaction and rehabilitation studies. Archives of Physical Medicine and Rehabilitation. 1998;79:1122–1128. doi: 10.1016/S0003-9993(98)90182-4.

8. French H.(2020) A Pilot study to determine patient satisfaction with a physiotherapy service to a fracture clinic. Physiotherapy Ireland. 2002;23:7–14.