

## KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH VÀ THÂN NHÂN NGƯỜI BỆNH ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ TẠI BỆNH VIỆN BỔNG QUỐC GIA LÊ HỮU TRÁC NĂM 2020

Đỗ Quang Hiếu, Phạm Thị Mỹ, Hoàng Ánh Dương  
Bệnh viện Bổng Quốc gia Lê Hữu Trác

### TÓM TẮT

**Mục tiêu:** Mô tả sự hài lòng của người bệnh và thân nhân người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Bổng Quốc gia Lê Hữu Trác năm 2020, xác định một số yếu tố liên quan.

**Đối tượng và phương pháp nghiên cứu:** Tiến hành trên 326 người bệnh và thân nhân người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Bổng Quốc gia Lê Hữu Trác từ tháng 4 đến tháng 8/2020. Nghiên cứu cắt ngang, mô tả có phân tích; phỏng vấn trực tiếp đối tượng nghiên cứu bằng bộ câu hỏi thiết kế sẵn.

**Kết quả:** Điểm hài lòng trung bình là 4,55/5 điểm, cao nhất là tiêu chí Kết quả cung cấp dịch vụ (4,66/5 điểm), tiếp theo là Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (4,63/5 điểm), Khả năng tiếp cận (4,58/5 điểm), Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám chữa bệnh (4,55/5 điểm), thấp nhất là Cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ người bệnh (4,42/5 điểm).

Tỷ lệ hài lòng chung là 97,5%; chỉ số hài lòng toàn diện 71,5%; mức độ đáp ứng của Bệnh viện so với mong đợi của người bệnh đạt 96,8%; có 86,2% người bệnh chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác. Chưa thấy mối liên quan giữa đặc điểm đối tượng (người bệnh/thân nhân người bệnh), độ tuổi, thời điểm khảo sát, thời gian nằm viện, có bảo hiểm y tế (BHYT) hay không, khoa điều trị với sự hài lòng chung của người bệnh, thân nhân người bệnh ( $p > 0,05$ ). Riêng tỷ số hài lòng toàn diện có mối liên quan mật thiết với khoa điều trị: Cao nhất là tại Trung tâm Liền vết thương (80,2%), tiếp đến lần lượt là Khoa Hồi sức Cấp cứu (78,3%), Khoa điều trị Bông Người lớn (77,1%), thấp nhất ở Khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng (VLTL-PHCN) (38,7%,  $p = 0,001$ ).

**Kết luận:** Người bệnh và thân nhân người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Bổng Quốc gia Lê Hữu Trác tin nhiệm cao với chất lượng chăm sóc y tế tại Bệnh viện. Tuy nhiên, cần tiếp tục đầu tư hơn về cơ sở hạ tầng (nhà tắm, nhà vệ sinh, dịch vụ ăn uống, đảm bảo sự riêng tư của người bệnh) và tập huấn kỹ năng giao tiếp, ứng xử cho toàn thể cán bộ, nhân viên trong toàn Bệnh viện.

**Từ khóa:** Sự hài lòng của người bệnh

## ABSTRACT

**Objective:** Describe the satisfaction of patients and relatives of patients in inpatient care at the Le Huu Trac National Burn Hospital 2020, identifying some relevant factors.

**Subjects and methods:** Performed on 326 patients and relatives of patients inpatient treatment at the Le Huu Trac National Burn Hospital from April to August 2020. The Cross-sectional study, analytical description; directly interviewing research subjects with pre-designed questionnaires.

**Results:** The average satisfaction score is 4.55/5 points, the highest is the aspect of service delivery results (4.66/5 points), followed by the Behavior and professional capacity of health workers. (4.63/5 points), Accessibility (4.58/5 points), Information transparency and curative care procedures (4.55/5 points), the lowest is Facilities and facilities patient service (4.42/5 points).

The overall satisfaction rate is 97.5%; the comprehensive satisfaction index 71.5%; the response level of the hospital compared to an expectation of patients reached 96.8%; 86.2% of patients will return or refer to others. No relationship has been found between subject characteristics (patient/patient's relative), age, time of the survey, length of hospital stay, health insurance or not, department of treatment and general satisfaction of the patient. relatives of the patient ( $p > 0.05$ ). The comprehensive satisfaction ratio has a close relationship with the treatment department: the highest is at the Wound healing center (80.2%), followed by the Intensive care department (78.3%), and Adult burns department (77, 1%), the lowest one in the Physical therapy and rehabilitation department (38.7%) ( $p = 0.001$ ).

**Conclusion:** Patients and relatives of patients inpatient treatment at a highly trusted Le Huu Trac National Burn Hospital with the quality of medical care provided at the hospital. However, it is necessary to continue to invest more in infrastructure (bathrooms, toilets, food services, to ensure the privacy of the patient) and to train in communication skills and behavior for all staff throughout the hospital.

**Keywords:** Patient satisfaction.

## 1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Xã hội ngày càng phát triển nhu cầu con người ngày càng cao, việc nâng cao chất lượng chăm sóc người bệnh luôn là mục tiêu cao nhất của ngành y tế, là yêu cầu cấp thiết của các cơ sở y tế, đồng thời cũng là niềm mong đợi của người dân. Sự hài lòng của người bệnh được xem là tiêu chí quan trọng trong đánh giá chất lượng chăm sóc sức khỏe.

Theo tổ chức Y tế thế giới (WHO), chất lượng dịch vụ y tế tác động đến sự hài lòng của người bệnh và ngược lại sự hài lòng của người bệnh có thể đánh giá được hiệu quả của các dịch vụ do bệnh viện và ngành y tế cung cấp. Nỗ lực cải thiện chất lượng khám, chữa bệnh từ góc nhìn của người bệnh là yêu cầu cấp thiết đối với các bệnh viện từ cả khía cạnh đạo đức, chuyên môn và kinh doanh. Ngày nay trong xu thế phát

triển của xã hội thì việc đánh giá sự hài lòng của người bệnh tại các bệnh viện là vô cùng quan trọng, một thách thức đáng kể của các cơ sở y tế, để xác định được nhu cầu thiết yếu nhất ở người bệnh và thân nhân người bệnh, kịp thời khắc phục những tồn tại để bệnh viện hoàn thiện và phát triển [1].

Bệnh viện Bông Quốc gia Lê Hữu Trác là bệnh viện chuyên khoa tuyến cuối, đầu ngành bông và liền vết thương trong cả nước. Cải thiện chất lượng khám, chữa bệnh thông qua nâng cao sự hài lòng của người bệnh và thân nhân người bệnh là một trong những nhiệm vụ cấp thiết của bệnh viện. Hàng năm, ngoài việc đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn cho cán bộ, nhân viên y tế, Bệnh viện luôn chú trọng đầu tư trang thiết bị, cải thiện cơ sở vật chất phục vụ điều trị chăm sóc người bệnh, duy trì đào tạo liên tục các nội dung về y đức và quy tắc ứng xử của nhân viên y tế. Nhằm mục tiêu nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh, Bệnh viện thường xuyên tổ chức khảo sát để tìm hiểu nguyện vọng người bệnh.

Trong nghiên cứu này, chúng tôi tiến hành **“Khảo sát sự hài lòng của người bệnh và thân nhân người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Bông Quốc gia Lê Hữu Trác năm 2020”** với 2 mục tiêu:

- Mô tả sự hài lòng của người bệnh và thân nhân người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Bông Quốc gia Lê Hữu Trác năm 2020.

- Xác định một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh và thân nhân người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Bông Quốc gia Lê Hữu Trác năm 2020.

## 2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

### 2.1. Đối tượng nghiên cứu

326 người bệnh (NB) và thân nhân người bệnh (TNNB) điều trị nội trú tại Bệnh viện Bông Quốc gia Lê Hữu Trác, trong thời gian từ tháng 4 đến tháng 8/2020.

**Tiêu chuẩn lựa chọn đối tượng nghiên cứu (ĐTNC):**

- NB/TNNB  $\geq$  18 tuổi
- Tinh thần tỉnh táo, có khả năng đọc và viết bằng tiếng Việt, đủ khả năng trả lời phỏng vấn và đồng ý tham gia vào nghiên cứu.

### 2.2. Phương pháp nghiên cứu

#### 2.2.1. Thiết kế nghiên cứu

- Nghiên cứu cắt ngang, mô tả có phân tích.

- *Phương pháp chọn mẫu:* Tiến hành phỏng vấn NB hoặc TNNB tham gia cuộc họp Hội đồng người bệnh cấp Bệnh viện vào các tháng 5, 6, 7 và 8, có đủ tiêu chuẩn lựa chọn ĐTNC. Cụ thể: tháng 5: 80; tháng 6: 103; tháng 7: 71; tháng 8: 72. Tổng cộng: có 326 NB, TNNB được khảo sát.

- *Công cụ thu thập thông tin:* Khai thác sự hài lòng (SHL) bằng bộ phiếu “Khảo sát SHL người bệnh” theo biểu mẫu số 1 theo Quyết định 3869/QĐ-BYT của Bộ Y tế ngày 28 tháng 8 năm 2019 của Bộ Y tế (*Phần phụ lục*) [2]. Mỗi đối tượng nghiên cứu là NB hoặc TNNB tương ứng với một phiếu khảo sát.

- *Phương pháp thu thập thông tin:* Phỏng vấn trực tiếp NB hoặc TNNB theo bộ câu hỏi soạn sẵn trong phiếu “Khảo sát SHL người bệnh”, sau khi đã giải thích rõ ràng mục đích, nội dung của việc khảo sát, điều tra. NB hoặc TNNB trả lời phiếu khảo sát được phép dấu tên và trả lời bằng cách đánh dấu (x) vào ô đã lựa chọn.

### 2.2.2. Chỉ tiêu nghiên cứu

\* *Cách tính các chỉ số hài lòng*: Mỗi chỉ tiêu theo các khía cạnh A, B, C, D và E được đánh giá 5 mức: Rất không hài lòng hoặc rất kém; Không hài lòng hoặc kém; Bình thường hoặc trung bình; Hài lòng hoặc tốt; Rất hài lòng hoặc rất tốt.

\* *Cách tính điểm hài lòng (áp dụng chung cho các chỉ tiêu)*:

- Các lựa chọn trả lời của người bệnh từ 1 đến 5 trong các câu hỏi khảo sát hài lòng được tính điểm tương ứng từ 1 đến 5 theo thang đo Likert 5 mức [2].

- Điểm hài lòng trung bình chung: Bằng tổng số điểm/tổng số câu hỏi.

- Điểm trung bình của từng khía cạnh bằng điểm trung bình các câu hỏi thuộc từng khía cạnh của tất cả các mẫu phiếu khảo sát.

\* *Cách tính tỷ lệ hài lòng (áp dụng chung cho các đối tượng khảo sát)*:

- Cách tính tỷ lệ hài lòng chung (tối đa 100%):

+ Tỷ số =  $\{[(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 1})/(\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 2})/(\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ n})/(\text{Tổng số câu hỏi})]\} \times 100$ .

Mẫu số = Tổng số người được khảo sát.

- Tỷ lệ hài lòng theo từng khía cạnh: Áp dụng cách tính tương tự.

\* *Chỉ số hài lòng toàn diện*:

Cách tính chỉ số hài lòng toàn diện: Tỷ số = Tổng số người có toàn bộ câu trả lời ở mức 4 hoặc 5 x 100/Mẫu số = Tổng số người được khảo sát.

(Tỷ số loại trừ những người có bất kỳ câu trả lời nào ở mức 1, 2, 3).

### 2.2.4. Phương pháp xử lý số liệu

Số liệu được tính các chỉ số hài lòng trên các tiêu chí và trên các khía cạnh, phân tích so sánh tỷ lệ theo các đặc điểm khoa điều trị và đặc điểm của người bệnh, kiểm định bằng T-Student,  $p < 0,05$  được coi có ý nghĩa thống kê.

## 3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

**Bảng 3.1. Đặc điểm đối tượng tham gia nghiên cứu (n = 326)**

Đặc điểm		Số lượng	Tỷ lệ
Đối tượng nghiên cứu	NB	84	25,8%
	TNNB	242	74,2%
Nơi điều trị	Khoa điều trị Bông NL	48	14,7%
	Khoa điều trị Bông TE	62	19,1%
	Khoa VLTL- PHCN	31	9,5%
	Khoa HSCC	46	14,1%
	TT LVT	101	30,9%
	TT PTTH TM & TT	38	11,7%
Giới	Nam	186	57,1%
	Nữ	140	42,9%
Nhóm tuổi	18 - 60 tuổi	263	80,7%
	> 60 tuổi	63	19,3%
Ngày điều trị	≤ 7 ngày	53	16,3%
	8 - 14 ngày	63	19,3%
	15 - 21 ngày	65	19,9%
	22 - 30 ngày	54	16,6%
	≥ 30 ngày	91	27,9%
BHYT	Có	310	95,3%
	Không	16	4,7%

*Nhận xét*: Số người tham gia khảo sát phần lớn là TNNB (74,2%); được tiến hành tại tất cả các khoa, trung tâm lâm sàng, trong đó nhiều nhất là tại Trung tâm Liên vết thương (30,9%); đối tượng tham gia khảo

sát nam (57,1%) nhiều hơn nữ (42,9%); phần lớn trong độ tuổi lao động (80,7%), 95,3% số NB có BHYT; số ngày nằm điều trị thấp nhất là 5 ngày, số nằm > 30 ngày chiếm tỷ lệ cao nhất (27,9%).

**Bảng 3.2. Tổng hài lòng theo các chỉ số (n = 326)**

Tiêu chí	Kết quả
Điểm hài lòng trung bình	4,55
Tỷ lệ hài lòng	97,5%
Chỉ số hài lòng toàn diện	71,5%
Đáp ứng trung bình của Bệnh viện theo mong đợi của người bệnh	96,8%

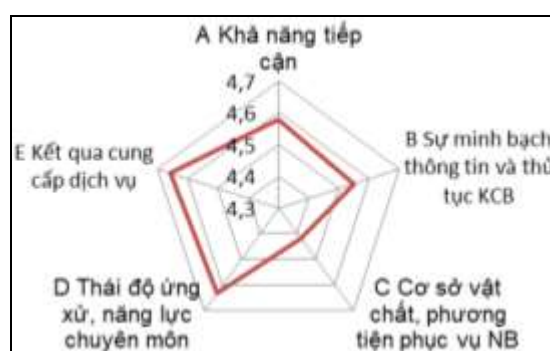
**Nhận xét:** Điểm hài lòng trung bình là 4,55 trên tổng 5 điểm. Tỷ lệ hài lòng chung là 97,5%. Chỉ số hài lòng toàn diện là 71,4%. Tuy nhiên, còn một vài ý kiến bức

xúc của NB, TNNB phản ánh trực tiếp với nhóm nghiên cứu. Đáp ứng của Bệnh viện so với kỳ vọng của NB, TNNB được đánh giá ở mức rất cao (96,8%).

**Bảng 3.3. Điểm hài lòng trung bình theo từng khía cạnh điều tra (n = 326)**

Tiêu chí	Mức 1 điểm	Mức 2 điểm	Mức 3 điểm	Mức 4 điểm	Mức 5 điểm	Tổng điểm	TB
Khả năng tiếp cận	0	0	30	625	975	7465	4,58
Sự minh bạch thông tin và thủ tục KCB	0	0	44	646	940	7416	4,55
Cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ NB	2	8	160	1350	1414	12968	4,42
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	0	17	34	728	1503	10.563	4,63
Kết quả cung cấp dịch vụ	0	0	20	515	1095	7595	4,66

**Nhận xét:** Bảng 3.3 cho thấy, kết quả cung cấp dịch vụ được đánh giá cao nhất (4,66), tiếp theo là thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (4,63); tuy nhiên, vẫn còn 10 phiếu đánh giá không hài lòng và rất không hài lòng về cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ người bệnh, 17 phiếu không hài lòng về thái độ ứng xử của nhân viên y tế, chủ yếu là đội ngũ phục vụ.



**Biểu đồ 1: Điểm hài lòng trung bình theo từng khía cạnh**

**Nhận xét:** Điểm hài lòng khía cạnh E là cao nhất, tiếp đó là khía cạnh D, A, B, thấp nhất là khía cạnh C.

**Bảng 3.4. Tỷ lệ hài lòng chung theo các đặc điểm nghiên cứu (n = 326)**

Đặc điểm		Chưa tốt n, (%)	Tốt n, (%)	p
ĐTNC	NB (n = 84)	8 (9,5)	76 (90,5)	0,617
	TNNB (n = 242)	27 (11,2)	215 (88,8)	
Thời điểm khảo sát	Tháng 5 (n = 80)	7 (8,8)	73 (91,2)	0,746
	Tháng 6 (n = 103)	11 (10,7)	92 (89,3)	
	Tháng 7 (n = 71)	8 (11,3)	63 (88,7)	
	Tháng 8 (n = 72)	9 (12,5)	63 (87,5)	
Khoa điều trị	Khoa BNL (n = 48)	4 (8,3)	44 (91,7)	0,054
	Khoa BTE (n = 62)	7 (11,3)	55 (88,7)	
	Khoa VLTL-PHCN (n = 31)	5 (12,1)	26 (83,9)	
	Khoa HSCC (n = 46)	5 (10,9)	41 (89,1)	
	TT LVT (n = 101)	9 (8,9)	92 (91,1)	
	TT PTTH TM & TT (n = 38)	5 (13,2)	33 (86,8)	
Giới	Nam (n = 186)	16 (8,6)	170 (91,4)	0,165
	Nữ (n = 140)	19 (13,6)	121 (86,4)	
Nhóm tuổi	18 - 60 tuổi (n = 263)	28 (10,6)	235 (89,4)	0,921
	> 60 tuổi (n = 63)	7 (11,1)	56 (88,9)	
Ngày điều trị (tính đến thời điểm khảo sát)	≤ 7 ngày (n = 53)	6 (11,3)	47 (88,7)	0,462
	8 - 14 ngày (n = 63)	8 (12,7)	55 (87,3)	
	14 - 20 ngày (n = 65)	7 (10,8)	58 (89,2)	
	21 - 30 ngày (n = 54)	5 (9,3)	49 (90,7)	
	≥ 30 ngày (n = 91)	9 (9,9)	82 (90,1)	
BHYT	Có (n = 310)	33 (10,6)	277 (89,4)	0,314
	Không (n = 16)	2 (12,5)	14 (87,5)	

**Nhận xét:** Tỷ lệ hài lòng chung không phụ thuộc các đặc điểm nghiên cứu đã nêu ( $n > 0,05$ ).

**Bảng 3.5. Chỉ số hài lòng toàn diện theo các đặc điểm (n = 326)**

Đặc điểm		Không hài lòng n, (%)	Hài lòng n, (%)	p
Người trả lời	NB (n = 84)	27 (32,1)	57 (67,9)	0,777
	TNNB (n = 242)	66 (27,3)	176 (72,7)	
Thời điểm khảo sát	Tháng 5 (n = 80)	19 (23,8)	61 (76,2)	0,182
	Tháng 6 (n = 103)	36 (34,9)	67 (65,1)	
	Tháng 7 (n = 71)	20 (28,2)	51 (71,8)	
	Tháng 8 (n = 72)	18 (25)	54 (75)	
Khoa điều trị	Khoa Bông Người lớn (n = 48)	11 (22,9)	37 (77,1)	0,001
	Khoa Bông Trẻ em (n = 62)	18 (29)	44 (71)	
	Khoa VLTL- PHCN (n = 31)	19 (61,3)	12 (38,7)	
	Khoa HSCC (n = 46)	10 (21,7)	36 (78,3)	
	TT LVT (n = 101)	20 (19,8)	81 (80,2%)	
	TT PTTH TM & TT (n = 38)	15 (39,5)	23 (60,5%)	
Giới	Nam (n = 186)	56 (30,1)	130 (69,9)	0,537
	Nữ (n = 140)	38 (27,1)	102 (71,8)	
Nhóm tuổi	18 - 60 tuổi (n = 263)	71 (27)	192 (73)	0,168
	> 60 tuổi (n = 63)	22 (34,9)	41 (65,1)	
Ngày điều trị (tại thời điểm khảo sát)	≤ 7 ngày (n = 53)	18 (33,9)	35 (66,1)	0,595
	8 - 14 ngày (n = 63)	16 (25,4)	47 (74,6)	
	14 - 20 ngày (n = 65)	14 (21,5)	51 (78,5)	
	21 - 30 ngày (n = 54)	18 (33,3)	36 (66,7)	
	≥ 30 ngày (n = 91)	27 (29,7)	64 (61,3)	
BHYT	Có (n = 310)	69 (28,4)	222 (71,6)	0,314
	Không (n = 16)	5 (31,2)	11 (68,8)	

**Nhận xét:** Chỉ số hài lòng toàn diện không phụ thuộc các yếu tố ĐTNC là NB/TNNB, thời điểm khảo sát, giới tính, lứa tuổi của ĐTNC, ngày nằm điều trị (tại thời điểm khảo sát), NB có BHYT hay không,

nhưng có sự khác biệt ( $p = 0,001$ ) giữa các khoa điều trị: Trung tâm LVT có chỉ số hài lòng toàn diện cao nhất (80,2%), tiếp đến lần lượt là Khoa HSCC (78,3%), BNL (77,1%), thấp nhất ở Khoa VLTL-PHCN (38,7%).

**Bảng 3.6. Khả năng quay lại điều trị và giới thiệu bệnh nhân khác (n = 326)**

Nhận định của người bệnh	Số lượng	Tỷ lệ
Chắc chắn không bao giờ quay lại	3	0,9%
Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác	0	0,0%
Muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác	01	0,3%
Có thể sẽ quay lại	41	12,6%
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	281	86,2%

*Nhận xét:* Đa số bệnh nhân đều hài lòng với Bệnh viện, có đến 86,2% NB, TNNB đánh giá chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác.

**Bảng 3.7. Các ý kiến khác của bệnh nhân**

Ý kiến	Số lượng
Bác sỹ nhiệt tình quan tâm tới bệnh nhân	02
Cảm ơn bác sỹ rất nhiều, chắc chắn sẽ quay lại lần sau	03
Cảm ơn khoa điều trị	02
Cơ sở của người bệnh chưa hợp lý, chưa đa dạng	04

*Nhận xét:* Có 11 ý kiến thêm của người bệnh, trong đó 07 ý kiến phản hồi tích cực (63,6%) và 04 ý kiến (36,4%) về chất lượng cơ sở phục vụ NB chưa tốt.

## 4. BÀN LUẬN

### 4.1. Về sự hài lòng của người bệnh và thân nhân người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Bông Quốc gia Lê Hữu Trác

Lắng nghe phản hồi của người sử dụng dịch vụ trong lĩnh vực chăm sóc sức khỏe để cải thiện chất lượng dịch vụ y tế

vẫn là một cách tiếp cận mới mẻ với nhiều quốc gia trên thế giới. Ngay ở các nước phát triển, khảo sát hài lòng người bệnh mang tính bắt buộc và được tiêu chuẩn hóa, áp dụng đồng bộ tại các bệnh viện công trong toàn quốc cũng chỉ mới bắt đầu từ thập kỷ 1990.

Năm 1985, Irwin Press và Rod Ganey, hai giáo sư của Đại học Notre Dame đã lần đầu tiên giới thiệu và tiến hành khảo sát hài lòng người bệnh cho các bệnh viện. Ở Việt Nam, kể từ thời điểm Bộ trưởng Bộ Y tế ký ban hành Thông tư số 19/2013/TT-BYT ngày 12 tháng 7 năm 2013, ngành y tế đã triển khai đo lường sự hài lòng của người bệnh đối với chất lượng phục vụ khám, chữa bệnh ở các cơ sở khám chữa bệnh công lập, chú trọng đánh giá và quản lý chất lượng theo bộ 83 tiêu chí của Bộ Y tế.

Hiện nay, chúng ta đã thống nhất sử dụng các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh ban hành kèm theo Quyết định 3869/QĐ-BYT ngày 28 tháng 8 năm 2019 của Bộ Y tế. Về nội dung, năm lĩnh vực được khảo sát đã bao phủ các nội dung tổng hợp về các vấn đề mà người bệnh nội trú quan tâm, cũng như các vấn đề có khả năng ảnh hưởng tới trải nghiệm của người bệnh trong cơ sở y tế. Câu hỏi được đặt khoa học, ngắn gọn, các thông tin thu thập được có giá trị giúp các bệnh viện tiếp tục cải tiến chất lượng phục vụ khám, chữa bệnh [1].

Nghiên cứu của chúng tôi được tiến hành trên 326 NB, TNNB đang điều trị nội trú tại các khoa lâm sàng của Bệnh viện Bông Quốc gia Lê Hữu Trác trong thời gian từ tháng 4 đến tháng 8/2020. Với đặc thù là bệnh viện chuyên khoa tuyến cuối nên các đối tượng được khảo sát đa dạng về độ tuổi, nghề nghiệp, trình độ học vấn và đến từ nhiều khu vực khác nhau trong cả nước.



Kết quả nghiên cứu của chúng tôi cho thấy, điểm hài lòng trung bình là 4,55/5 điểm, tỷ lệ hài lòng là 97,5%, tỷ lệ hài lòng toàn diện là 71,5% tương đương với kết quả nghiên cứu của nhiều tác giả khác như Hoàng Ngọc Trung là (96,83%) [3] và Ngô Thị Tuyết (97,4%) [4].

Theo Báo cáo chính sách chỉ số hài lòng người bệnh của Bộ Y tế tháng 3/2018: Kết quả khảo sát gần 3000 bệnh nhân nội trú và người nhà đi theo chăm sóc ở 29 bệnh viện năm 2017 cho thấy, chỉ số hài lòng người bệnh trung bình đạt 3,98/5 điểm, trong đó có những bệnh viện đạt mức cao như Bệnh viện Bà Rịa - Vũng Tàu (4,65 điểm), Bệnh viện Từ Dũ/Tp. HCM (4,4 điểm) [1].

Kết quả nghiên cứu của chúng tôi cao hơn một số tác giả khác như Nguyễn Ngọc Phước (2014): Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú và người nhà người bệnh về chất lượng dịch vụ y tế tại Viện Tim mạch - Bệnh viện Bạch Mai năm 2014 là 84,1% [5].

Theo Nguyễn Thị Lưu Hồng (2018), điểm hài lòng trung bình của người bệnh nội trú tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Quảng Trị năm 2017 theo 5 khía cạnh điều tra từ 3,5 - 4,6/5 điểm [6].

Trần Thị Hồng Cẩm (2017), tiến hành khảo sát người bệnh nội trú tại 12 bệnh viện bao gồm tuyến trung ương (4), tuyến tỉnh (4), tuyến quận, huyện (4) trải khắp cả nước trong năm 2015 cho thấy: Tỷ lệ hài lòng với chất lượng dịch vụ KCB (mức 4, 5) chiếm 67,8%; điểm hài lòng chung trung bình là  $3,82 \pm 0,74$  [7].

Tuy nhiên, cũng rất khó so sánh chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh giữa các bệnh viện vì do thời điểm khảo sát, tiêu chí khảo sát, cũng như đối tượng khảo sát ở các bệnh viện là khác nhau, không có sự đồng nhất. Quan điểm cho rằng việc so

sánh chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh giữa các khoa trong một bệnh viện hay giữa các bệnh viện với nhau rất khó khăn, vì bệnh nhân của các khoa, các bệnh viện khác nhau có các đặc điểm nhân khẩu học, tình trạng bệnh tật khác nhau, từ đó có tác động tích cực hoặc tiêu cực đến đánh giá và mức độ hài lòng của người bệnh trong khi những nhân tố này nằm ngoài khả năng kiểm soát của bệnh viện [1].

Nghiên cứu của chúng tôi cũng cho thấy, mức độ đáp ứng của Bệnh viện so với mong đợi của người bệnh là 96,8%; có đến 86,2% phiếu khảo sát khẳng định chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác cho thấy sự tín nhiệm cao của người bệnh và thân nhân với Bệnh viện.

Theo Bộ Y tế (2018), khảo sát tại 29 bệnh viện trong cả nước năm 2017 cho thấy mức độ hài lòng của người bệnh nội trú với chất lượng phục vụ khám, chữa bệnh đạt mức 79,6% so với kỳ vọng. Nhiều nhà nghiên cứu gần đây định nghĩa hài lòng người bệnh là mức độ tương đồng giữa kỳ vọng của người bệnh về dịch vụ khám, chữa bệnh lý tưởng và kết quả thực tế người bệnh nhận thức [1]. Các nghiên cứu triển khai tại Mỹ cho thấy mối quan hệ tích cực giữa sự hài lòng và kì vọng: Những khách hàng có nhiều kì vọng đối với các dịch vụ chăm sóc sức khỏe có chất lượng và hài lòng với dịch vụ khám chữa bệnh nhận được sẽ có xu hướng quay trở lại và giới thiệu cơ sở KCB này với người khác hơn so với những người có kì vọng thấp hơn [7].

Trong khía cạnh *Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế*, tuy nhận được điểm hài lòng 4,63/5 điểm, đứng hàng thứ hai, nhiều ý kiến phản hồi cảm ơn khoa điều trị, cảm ơn bác sỹ điều trị, tuy nhiên vẫn còn 17 phiếu đánh giá mức 2, 34 phiếu đánh giá mức 3 đối với các tiêu chí khảo sát; chủ yếu là tiêu chí

D2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực, kết quả này cũng tương đương với kết quả của các nghiên cứu khác [3], [5], [8]. Điều này đòi hỏi Bệnh viện phải chú trọng, thường xuyên tập huấn, nhắc nhở về ý thức, về giao tiếp ứng xử không chỉ cho đội ngũ nhân viên y tế, mà cho cả đội ngũ hộ lý, bảo vệ, kế toán,... của Bệnh viện.

Đối với khía cạnh **Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh**, điểm hài lòng là thấp nhất, đạt 4,42 điểm, với 2 phiếu rất không hài lòng, 8 phiếu không hài lòng và 160 phiếu đánh giá trung bình, chủ yếu là các tiêu chí về nhà vệ sinh, nhà tắm, căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu và bảo đảm sự riêng tư; phản ánh đúng thực trạng cơ sở vật chất của Bệnh viện hiện nay. Hy vọng, những bất cập về cơ sở vật chất sẽ được lãnh đạo Bệnh viện quan tâm tháo gỡ trong thời gian tới.

#### 4.2. Một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh và thân nhân người bệnh điều trị nội trú

Kết quả nghiên cứu của chúng tôi cho thấy, tỷ lệ hài lòng chung của NB và TNNB trong khảo sát chưa thấy có mối liên hệ với đặc điểm đối tượng nghiên cứu là NB hay TNNB, giới tính, lứa tuổi, thời điểm khảo sát, thời gian nằm viện (tính đến thời điểm nghiên cứu), khoa điều trị, NB có BHYT hay không (bảng 3.4).

Tuy nhiên, đối với tỷ số hài lòng toàn diện thì có mối liên hệ mật thiết với khoa điều trị ( $p = 0,001$ ), trong đó tỷ lệ hài lòng toàn diện cao nhất là tại Trung tâm Liền vết thương (80,2%), tiếp đến lần lượt là Khoa Hồi sức Cấp cứu (78,3%), Khoa Điều trị Bỏng Người lớn (77,1%), thấp nhất ở Khoa VLTL-PHCN (38,7%) (Bảng 3.5). Có thể thấy, sự hài lòng là một khái niệm tương đối, nó là sự đánh giá của người bệnh về

dịch vụ nhận được so với tiêu chuẩn đánh giá chủ quan trước khi tiếp cận và sử dụng dịch vụ. Do đó, việc quan tâm tới truyền thông cho khách hàng về việc chăm sóc hợp lý để điều chỉnh những kì vọng của họ sao cho phù hợp hơn với điều kiện thực tế tại các bệnh viện có thể cung cấp được là cần thiết [7]. Như ở trên chúng tôi đã phân tích quan điểm cho rằng việc so sánh chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh giữa các khoa trong một bệnh viện hay giữa các bệnh viện với nhau rất khó khăn [1].

Mặt khác, trong khuôn khổ nghiên cứu này, số liệu điều tra còn khá nhỏ, trong thời gian ngắn nên cũng chưa thể đánh giá chất lượng cung cấp dịch vụ y tế và chăm sóc sức khỏe giữa các trung tâm, khoa lâm sàng của Bệnh viện. Tuy nhiên, điều này cũng giúp cho Bệnh viện, cũng như các đơn vị tự điều chỉnh nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng điều trị, đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh.

### 5. KẾT LUẬN

Qua khảo sát hài lòng của 326 người bệnh, thân nhân người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Bỏng Quốc gia Lê Hữu Trác từ tháng 4 đến tháng 8/2020, chúng tôi rút ra một số kết luận sau:

- Điểm hài lòng trung bình là 4,55/5 điểm, cao nhất tiêu chí *Kết quả cung cấp dịch vụ* (4,66/5 điểm), tiếp theo là *Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế* (4,63/5 điểm), *Khả năng tiếp cận* (4,58/5 điểm), *Sự minh bạch thông tin và thủ tục KCB* (4,55/5 điểm), thấp nhất là *Cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ người bệnh* (4,42/5 điểm). Tỷ lệ hài lòng chung là 97,5%; chỉ số hài lòng toàn diện 71,5%; mức độ đáp ứng của Bệnh viện so với mong đợi của người bệnh đạt 96,8%; có 86,2% người bệnh chắc chắn sẽ quay lại

hoặc giới thiệu cho người khác.

- Chưa thấy mối liên quan giữa đặc điểm đối tượng (người bệnh/thân nhân người bệnh), độ tuổi, thời điểm khảo sát, thời gian nằm viện, có BHYT hay không, khoa điều trị với sự hài lòng chung của người bệnh, thân nhân người bệnh ( $p > 0,05$ ). Riêng tỷ số hài lòng toàn diện có mối liên quan mật thiết với khoa điều trị: cao nhất là tại Trung tâm LVT (80,2%), tiếp đến lần lượt là Khoa HSCC (78,3%), BNL (77,1%), thấp nhất ở Khoa VLTL-PHCN (38,7%) ( $p = 0,001$ ).

#### \*. KIẾN NGHỊ

- Duy trì thường xuyên công tác khảo sát đánh giá sự hài lòng của người bệnh tại Bệnh viện theo đúng quy định.

- Tăng cường đào tạo về giáo dục sức khỏe cho người bệnh, tập huấn kỹ năng giao tiếp cho toàn thể cán bộ, nhân viên, chiến sỹ trong toàn Bệnh viện.

- Đầu tư nâng cấp cơ sở vật chất hạ tầng, trang thiết bị, chú trọng nhà vệ sinh, nhà tắm, căng tin ăn uống và các điều kiện đảm bảo sự riêng tư của người bệnh, ...

#### TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. **Bộ Y tế (3/2018)**, Báo cáo chính sách chỉ số hài lòng người bệnh, tháng 3/2018.
2. **Bộ Y tế (2019)**, Quyết định 3869/QĐ-BYT ngày 28 tháng 8 năm 2019 ban hành các mẫu phiếu

và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế.

3. **Hoàng Ngọc Trung (2016)**, "Khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú tại bệnh viện đa khoa Trung ương Thái Nguyên năm 2015", *Tạp chí điều dưỡng Việt Nam*, số 14-2016, tr 118-123.
4. **Ngô Thị Tuyết (2016)**, "Khảo sát sự hài lòng của người bệnh đến khám bệnh tại khoa khám bệnh bệnh viện đa khoa Thái Nguyên", *Tạp chí điều dưỡng Việt Nam*, số 14-2016, tr 56-60.
5. **Nguyễn Ngọc Phước và CS (2014)**, Đánh giá sự hài lòng của người bệnh nội trú và người nhà người bệnh về chất lượng dịch vụ y tế tại Viện Tim mạch - Bệnh viện Bạch Mai năm 2014, <http://vnha.org.vn/upload/hoinghi/dh152016/nguyenngocphuc>.
6. **Nguyễn Thị Lưu Hồng (2018)**, Nâng cao sự hài lòng của bệnh nhân sử dụng dịch vụ điều trị nội trú tại Bệnh viện đa khoa tỉnh Quảng trị, Luận văn thạc sỹ quản lý kinh tế, Trường Đại học Kinh tế/Đại học Huế.
7. **Trần Thị Hồng Cẩm (2017)**, Đánh giá sự hài lòng của bệnh nhân về sử dụng dịch vụ khám, chữa bệnh tại một số bệnh viện công lập, Luận án tiến sĩ chuyên ngành xã hội học, Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh.
8. **Nguyễn Hữu Thắng và CS (2018)**, Sự hài lòng của người bệnh đối với chất lượng bệnh viện tại Việt Nam: Nghiên cứu tổng quan có hệ thống 2000 - 2015, *Tạp chí Y tế Công cộng*, số 45.