

## ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH RA VIỆN VÀ MỘT SỐ YẾU TỐ LIÊN QUAN TẠI BỆNH VIỆN BỔNG QUỐC GIA LÊ HỮU TRÁC NĂM 2022

Nguyễn Thị Thu Hằng, Nguyễn Thị Thu Hà,  
Phạm Thị Huyền Trang, Nguyễn Thị Liên  
Bệnh viện Bổng Quốc gia Lê Hữu Trác

### TÓM TẮT

**Mục tiêu:** Đánh giá sự hài lòng người bệnh ra viện và xác định một số yếu tố liên quan tại Bệnh viện Bổng Quốc gia Lê Hữu Trác.

**Đối tượng và phương pháp nghiên cứu:** Tiến hành trên 373 người bệnh/ thân nhân làm thủ tục ra viện từ tháng 8/2022 đến tháng 1/2023 tại Bệnh viện Bổng Quốc gia Lê Hữu Trác. 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 4,3/5 điểm, cao nhất là tiêu chí kết quả cung cấp dịch vụ với 4,34/5 điểm và khả năng tiếp cận dịch vụ với 4,33/5 điểm, tiếp theo là thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn với 4,31/5 điểm. Thấp nhất là sự minh bạch thông tin và cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ với 4,28/5 điểm.

Tỷ lệ hài lòng chung là 86,1%; chỉ số hài lòng toàn diện là 50,7%; có 72,6% người bệnh chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác. Chưa thấy mối liên quan giữa sự hài lòng chung và tỷ số hài lòng toàn diện với một số đặc điểm chung người bệnh/ thân nhân ( $p > 0,05$ ).

**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 cần minh bạch thông tin hơn nữa đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của người bệnh.

**Từ khóa:** Hài lòng

### ABSTRACT

**Objective:** Research subjects and methods: Conducted on 373 patients/relatives undergoing discharge procedures from August 2022 to January 2023 at Le Huu Trac

National Burn Hospital. Cross-sectional, descriptive research with analysis, direct interviews with research subjects using pre-designed questionnaires.

**Results:** The average satisfaction score is 4.3/5 points, the highest is the service delivery results criteria with 4.34/5 points and service accessibility with 4.33/5 points, next is behavioral attitude and professional capacity with 4.31/5 points. The lowest is information transparency and facilities and service facilities with 4.28/5 points.

The overall satisfaction rate is 86.1%; Overall satisfaction index is 50.7%; 72.6% of patients will definitely come back or recommend it to others. There was no relationship between overall satisfaction and overall satisfaction ratio with general patient/relative information ( $p > 0.05$ ).

**Conclusion:** Patients and relatives of patients receiving inpatient treatment at Le Huu Trac National Burn Hospital have high confidence in the quality of Medical care at the Hospital. However, it is necessary to continue to invest more in infrastructure (bathrooms, toilets, food services, ensuring patient privacy) and need more information transparency to meet the growing needs. patient's height.

**Keywords:** Satisfied

## 1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Sự hài lòng của người bệnh là tiêu chí quan trọng để đánh giá chất lượng cung cấp dịch vụ y tế tại các cơ sở y tế. Khi sự hài lòng của người bệnh được tăng lên chứng tỏ cơ sở y tế đã có bước phát triển về mọi mặt, chất lượng khám bệnh, chữa bệnh được nâng cao, thỏa mãn nhu cầu của người bệnh. Bệnh viện Bông quốc gia Lê hữu Trác là bệnh viện chuyên khoa, tuyền cuối về chuyên ngành Bông, trong những năm qua Bệnh viện đã và đang không ngừng phấn đấu nâng cao trình độ chuyên môn, thái độ phục vụ, cơ sở vật chất để đáp ứng với nhu cầu ngày càng cao của người bệnh nhân. Khảo sát sự hài lòng của người bệnh là việc làm thường xuyên, nhằm phản ánh chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh. Chúng tôi tiến hành đề tài này với hai mục tiêu sau:

- Đánh giá sự hài lòng người bệnh ra viện tại Bệnh viện Bông Quốc gia Lê Hữu Trác năm 2022.

- Xác định một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh tại Bệnh viện Bông Quốc gia Lê Hữu Trác năm 2022.

## 2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

### 2.1. Đối tượng nghiên cứu

373 người bệnh/ thân nhân làm thủ tục ra viện đồng ý tham gia khảo sát tại Bệnh viện Bông Quốc gia Lê Hữu Trác từ tháng 8/2022 đến tháng 1/2023.

**Tiêu chuẩn lựa chọn đối tượng nghiên cứu:**

- Người bệnh/thân nhân người bệnh  $\geq$  18 tuổi

- Tinh thần tỉnh táo, có khả năng đọc và viết bằng tiếng Việt, đủ khả năng trả lời câu hỏi trên phiếu khảo sát và đồng ý tham gia 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: Lựa chọn mẫu ngẫu nhiên. Những trường hợp đủ tiêu chuẩn lựa chọn sẽ được hướng dẫn thực hiện phiếu khảo sát tại các khoa vào ngày hôm trước bệnh nhân làm thủ tục ra viện, hoặc vào buổi sáng người bệnh làm thủ tục ra viện.

- Công cụ thu thập thông tin: Khai thác sự hài lòng người bệnh bằng phiếu thiết kế sẵn theo biểu mẫu số 1 ban hành kèm theo Quyết định 3869/QĐ-BYT của Bộ Y tế ngày 28/8/2019 (*Phần phụ lục*). Mỗi đối tượng nghiên cứu là người bệnh hoặc thân nhân người bệnh tương ứng với 1 phiếu khảo sát.

- Phương pháp thu thập thông tin: Phòng vấn trực tiếp người bệnh hoặc thân nhân người bệnh theo bộ câu hỏi soạn sẵn trong phiếu "Phiếu đánh giá sự hài lòng bệnh nhân ra viện tại bệnh viện bồng quốc gia năm 2022", sau khi đã giải thích rõ ràng mục đích, nội dung của việc khảo sát điều tra. người bệnh hoặc thân nhân người bệnh trả lời phiếu khảo sát được phép dấu tên và trả lời bằng cách đánh dấu (X) vào ô đã lựa chọn.

- Sau khi thu thập được toàn bộ thông tin, nghiên cứu viên sẽ tiến hành thống kê.

- Các số liệu được trình bày dưới dạng số lượng và tỷ lệ phần trăm (%).

### 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 =  $\text{Tổng số người có toàn bộ câu trả lời ở mức 4 hoặc 5} \times 100 / \text{Mẫu số} = \text{Tổng số người được khảo sát (Tỷ số loại trừ những người có bất kỳ câu trả lời nào ở mức 1, 2, 3)}$ .

**2.2.3. 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 của người bệnh, kiểm định bằng T- Student,  $p < 0,05$  được coi là có ý nghĩa thống kê.

**3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU****Bảng 3.1. Nguồn thông tin của người bệnh về Bệnh viện (n = 373)**

| TT        | Nguồn thông tin                     | Số lượng (n) | Tỷ lệ (%) |
|-----------|-------------------------------------|--------------|-----------|
| 1         | Qua phương tiện thông tin đại chúng | 139          | 37,2      |
| 2         | Người quen, người nhà giới thiệu    | 234          | 62,8      |
| Tổng cộng |                                     | 373          | 100       |

*Nhận xét:* Người bệnh biết đến bệnh viện chủ yếu qua người quen, người nhà giới thiệu (62,8%), còn lại là qua các

phương tiện thông tin đại chúng như: báo in, ti vi, nghe đài, qua Facebook, Zalo và đọc báo điện tử. Kết quả nghiên cứu cho chúng ta thấy chính sự hài lòng và hiệu quả điều trị của mỗi người bệnh sau khi ra viện sẽ được người bệnh, thân nhân ghi nhận và sẽ sẵn sàng giới thiệu cho người khác. Do đó việc không ngừng nâng cao năng lực chuyên môn và thái độ phục vụ người bệnh thực sự rất cần thiết.

**Bảng 3.2. Kết quả khảo sát hài lòng theo các chỉ số (n = 373)**

| Tiêu chí                  | Kết quả |
|---------------------------|---------|
| Điểm hài lòng trung bình  | 4,30    |
| Tỷ lệ hài lòng chung      | 86,1%   |
| Chỉ số hài lòng toàn diện | 50,7%   |

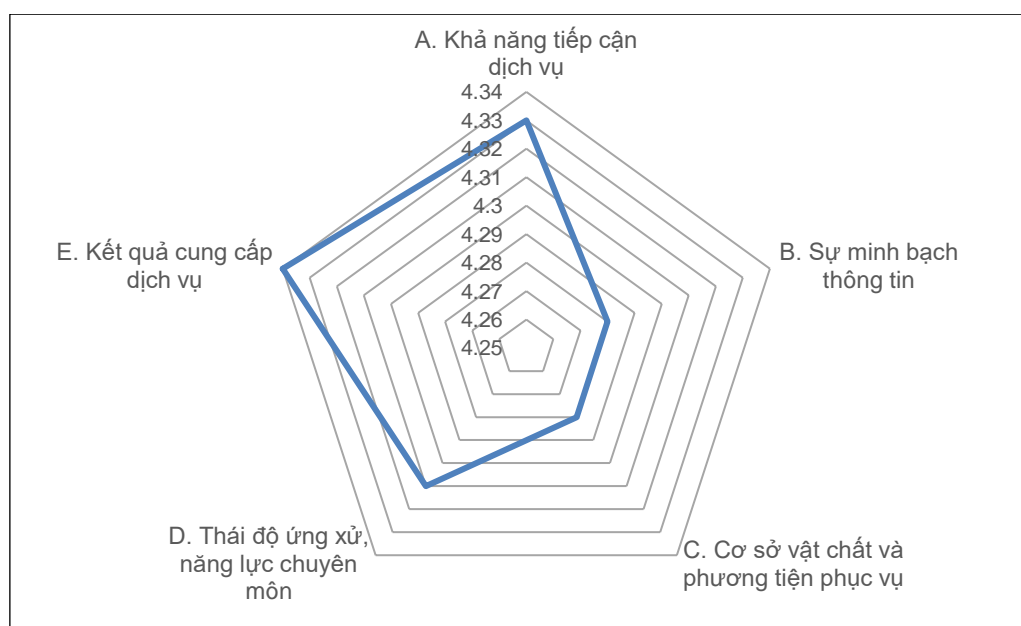
*Nhận xét:* Điểm hài lòng trung bình, cũng như tỷ lệ hài lòng chung là khá cao. Tuy nhiên, chỉ số hài lòng toàn diện còn thấp (50,7%).

**Bảng 3.3. Điểm hài lòng trung bình theo từng khía cạnh (n = 373)**

| Tiêu chí                              | Mức 1 điểm | Mức 2 điểm | Mức 3 điểm | Mức 4 điểm | Mức 5 điểm | Tổng điểm | TB   |
|---------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------|------|
| Khả năng tiếp cận dịch vụ             | 95         | 22         | 190        | 424        | 1134       | 8075      | 4,33 |
| Sự minh bạch thông tin                | 92         | 29         | 192        | 505        | 1047       | 7981      | 4,28 |
| Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ | 162        | 48         | 401        | 835        | 1911       | 14356     | 4,28 |
| Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn   | 155        | 45         | 365        | 822        | 1970       | 14478     | 4,31 |
| Kết quả cung cấp dịch vụ              | 86         | 8          | 186        | 487        | 1098       | 8098      | 4,34 |

*Nhận xét:* Kết quả cung cấp dịch vụ, khả năng tiếp cận dịch vụ được đánh giá cao nhất (lần lượt là 4,34 và 4,33), tiếp theo là thái độ ứng xử, năng lực chuyên

môn của nhân viên y tế (4,31), thấp nhất là sự minh bạch thông tin và cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ (cùng 4,28 điểm).



**Biểu đồ 3.1. Điểm hài lòng trung bình theo từng khía cạnh**

**Bảng 3.4. Khả năng quay lại điều trị và giới thiệu người bệnh khác (n = 373)**

| Stt  | Nhận định của người bệnh                      | Số lượng | Tỷ lệ (%) |
|------|---|----------|-----------|
| 1    | Chắc chắn không quay lại                      | 05       | 1,3       |
| 2    | Không muốn quay lại nhưng ít sự lựa chọn khác | 08       | 2,2       |
| 3    | Muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác         | 07       | 1,9       |
| 4    | Có thể quay lại                               | 82       | 21,9      |
| 5    | Chắc chắn quay lại, giới thiệu cho người khác | 271      | 72,7      |
| Tổng |   | 373      | 100       |

*Nhận xét:* Đa số người bệnh/thân nhân hài lòng với Bệnh viện, có 72,7% số khảo sát đánh giá chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác. Tuy nhiên, vẫn còn 1 số không muốn quay lại hoặc muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác.

**Bảng 3.5. Mối liên quan giữa các yếu tố với mức độ hài lòng chung về bệnh viện (n = 373)**

| Đặc điểm đối tượng khảo sát |           | Hài lòng chung về bệnh viện |                | OR (95%CI)         | p     |
|-----------------------------|-----------|-----------------------------|----------------|--------------------|-------|
|                             |           | Không hài lòng n (%)        | Hài lòng n (%) |                    |       |
| Nghề nghiệp                 | Công chức | 13 (22,0%)                  | 46 (78,0%)     | 1,99 (0,99 - 4,02) | 0,050 |
|                             | Nghề khác | 39 (12,4%)                  | 275 (87,6%)    |                    |       |
| Trình độ học vấn            | ≤ THPT    | 19 (14,8%)                  | 108 (85,2%)    | 1,12 (0,61 - 2,06) | 0,716 |
|                             | > THPT    | 33 (13,5%)                  | 212 (86,5%)    |                    |       |

| Đặc điểm đối tượng khảo sát |             | Hài lòng chung về bệnh viện |                | OR<br>(95%CI)         | P     |
|-----------------------------|-------------|-----------------------------|----------------|-----------------------|-------|
|                             |             | Không hài lòng n (%)        | Hài lòng n (%) |                       |       |
| Tuổi                        | > 30        | 37 (14,8%)                  | 213 (85,2%)    | 1,25<br>(0,66 - 2,38) | 0,495 |
|                             | ≤ 30        | 15 (12,2%)                  | 108 (87,8%)    |                       |       |
| Giới tính                   | Nam         | 29 (15,3%)                  | 161 (84,7%)    | 1,25<br>(0,70 - 2,26) | 0,453 |
|                             | Nữ          | 23 (12,6%)                  | 160 (87,4%)    |                       |       |
| Thời gian điều trị          | ≥ 1 tháng   | 14 (14,9%)                  | 80 (85,1%)     | 1,11<br>(0,57 - 2,15) | 0,758 |
|                             | < 1 tháng   | 38 (13,6%)                  | 241 (86,4%)    |                       |       |
| Số lần nằm điều trị         | ≥ 2 lần     | 4 (14,3%)                   | 24 (85,7%)     | 1,03<br>(0,34 - 3,10) | 0,956 |
|                             | Lần đầu     | 48 (13,9%)                  | 297 (86,1%)    |                       |       |
| Bệnh lý mắc kèm             | Có          | 8 (11,6%)                   | 61 (88,4%)     | 0,78<br>(0,35 - 1,73) | 0,533 |
|                             | Không       | 44 (14,5%)                  | 260 (85,5%)    |                       |       |
| Khó khăn trong sinh hoạt    | Khó khăn    | 24 (16,4%)                  | 122 (83,6%)    | 1,40<br>(0,78 - 2,52) | 0,264 |
|                             | Bình thường | 28 (12,3%)                  | 199 (87,7%)    |                       |       |

*Nhận xét:* Chưa tìm thấy mối liên quan sát với mức độ hài lòng chung của người giữa các đặc điểm đối tượng được khảo bệnh/ thân nhân người bệnh về Bệnh viện.

**Bảng 6. Mối liên quan giữa các yếu tố với mức độ hài lòng toàn diện về bệnh viện (n = 373)**

| Đặc điểm đối tượng khảo sát |             | Hài lòng toàn diện về BV |                | OR<br>(95%CI)         | P     |
|-----------------------------|-------------|--------------------------|----------------|-----------------------|-------|
|                             |             | Không hài lòng n (%)     | Hài lòng n (%) |                       |       |
| Nghề nghiệp                 | Công chức   | 35 (59,3%)               | 24 (40,7%)     | 1,62<br>(0,92 - 2,84) | 0,094 |
|                             | Nghề khác   | 149 (47,5%)              | 165 (52,5%)    |                       |       |
| Trình độ học vấn            | ≤ THPT      | 60 (46,9%)               | 68 (53,1%)     | 0,86<br>(0,56 - 1,32) | 0,493 |
|                             | > THPT      | 124 (50,6%)              | 121 (49,4%)    |                       |       |
| Tuổi                        | > 30        | 127 (50,8%)              | 123 (49,2%)    | 1,20<br>(0,78 - 1,84) | 0,418 |
|                             | ≤ 30        | 57 (46,3%)               | 66 (53,7%)     |                       |       |
| Giới tính                   | Nam         | 90 (47,4%)               | 100 (52,6%)    | 0,85<br>(0,57 - 1,28) | 0,440 |
|                             | Nữ          | 94 (51,4%)               | 89 (48,6%)     |                       |       |
| Thời gian điều trị          | ≥ 1 tháng   | 45 (47,9%)               | 49 (52,1%)     | 0,93<br>(0,58 - 1,48) | 0,744 |
|                             | < 1 tháng   | 139 (49,8%)              | 140 (50,2%)    |                       |       |
| Số lần nằm điều trị         | ≥ 2 lần     | 14 (50,0%)               | 14 (50,0%)     | 1,03<br>(0,48 - 2,22) | 0,941 |
|                             | Lần đầu     | 170 (49,3%)              | 175 (50,7%)    |                       |       |
| Bệnh lý mắc kèm             | Có          | 34 (49,3%)               | 35 (50,7%)     | 1,00<br>(0,59 - 1,68) | 0,992 |
|                             | Không       | 150 (49,3%)              | 154 (50,7%)    |                       |       |
| Khó khăn trong sinh hoạt    | Khó khăn    | 72 (49,3%)               | 74 (50,7%)     | 1,00<br>(0,66 - 1,51) | 0,996 |
|                             | Bình thường | 112 (49,3%)              | 115 (50,7%)    |                       |       |

*Nhận xét:* Chưa tìm thấy mối liên quan giữa các đặc điểm đối tượng được khảo sát với mức độ hài lòng toàn diện của người bệnh/ thân nhân về Bệnh viện.

#### 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.

Ở Việt Nam, kể từ thời điểm Bộ Y tế 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 Tiêu chí chất lượng bệnh viện 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 [2].

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].

Nghiên cứu của chúng tôi tiến hành trên 373 người nhà/thân nhân ra viện sau quá trình nằm điều trị tại Bệnh viện Bông Quốc gia Lê Hữu Trác trong thời gian từ tháng 8/2022 đến tháng 1/2023. 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 4,3/5 điểm, tỷ lệ hài lòng chung là 86,1%; chỉ số hài lòng toàn diện là 50,7%; cao nhất là tiêu chí kết quả cung cấp dịch vụ với 4,34/5 điểm và khả năng tiếp cận dịch vụ với 4,33/5 điểm, tiếp theo là thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn với 4,31/5 điểm. Thấp nhất là sự minh bạch thông tin và cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ với 4,28/5 điểm, có 72,6% người bệnh chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác. Kết quả khảo sát của chúng tôi về cơ bản cao hơn công bố của Ngô Trí Tuấn tại Bệnh viện Thận Hà Nội (2023): điểm hài lòng chung của đối tượng nghiên cứu về chất lượng khám chữa bệnh tại khoa Khám bệnh là 4,24/5 điểm. Hơn 85% người bệnh có tỷ lệ hài lòng chung với dịch vụ y tế tại khoa

Khám bệnh. Trong đó, 38,4% người bệnh hài lòng toàn diện với các tiêu chí [6].

Kết quả nghiên cứu của chúng tôi tương đương với kết quả khảo sát của các tác giả như Nguyễn Văn Bằng (2022): Tỷ lệ hài lòng chung về dịch vụ khám chữa bệnh 80,1% [3]; của Niên Thị Thiện Mỹ (2021-2022): Điểm hài lòng trung bình chung 4,1/5 điểm; tuy nhiên chỉ số hài lòng toàn diện là 87,28% cao hơn nghiên cứu của chúng tôi [5].

Có sự khác biệt về kết quả nghiên cứu của chúng tôi so với các nghiên cứu khác do sự khác nhau về thời điểm khảo sát, tại các bệnh viện khác nhau, đối tượng khảo sát khác nhau không có sự đồng nhất. Chính vì vậy cũng rất khó so sánh chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh giữa các bệnh viện. Mặc dù nghiên cứu của chúng tôi tỷ lệ hài lòng của người bệnh về Bệnh viện khá cao và có 72,6% người bệnh chắc chắn quay lại hoặc giới thiệu cho người khác, cho thấy sự tín nhiệm cao của người bệnh và thân nhân với Bệnh viện. Tuy nhiên, vẫn còn một số đánh giá không tốt về thái độ, giao tiếp ứng xử của nhân viên y tế; của 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. 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. Trong thời gian tới, Bệnh viện sẽ dần hoàn thiện bệnh án điện tử, tháo gỡ những bất cập để đảm bảo sự minh bạch thông tin cho người bệnh, cũng như nâng cấp cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ, để người bệnh hài lòng khi được nằm điều trị tại Bệnh viện.

Đáng chú ý là kết quả khảo sát của chúng tôi thấp hơn công bố của Đỗ Quang Hiếu (2020) cũng tại Bệnh viện Bông Quốc gia: Điểm hài lòng trung bình là 4,55/5 điểm, tỷ lệ hài lòng chung là 97,5%, chỉ số hài lòng toàn diện là 71,5% [4]. Theo chúng tôi, một trong những lý do của sự khác biệt này là Đỗ Quang Hiếu (2020) khảo sát người bệnh, thân nhân người bệnh đang nằm viện, còn chúng tôi là người bệnh ra viện, lúc này, người bệnh và thân nhân có thể phản ánh một cách chính xác, khách quan hơn. Mặt khác, điều này cũng cho thấy nhu cầu và kỳ vọng ngày càng cao của người bệnh và người nhà, đòi hỏi Bệnh viện Bông Quốc gia và các bệnh viện nói chung phải không ngừng nỗ lực cải tiến, nâng cao chất lượng công tác khám, chữa bệnh hướng tới sự hài lòng của người bệnh.

#### **4.2. Mối liên quan giữa các yếu tố đến sự hài lòng của người bệnh/ thân nhân người bệnh với Bệnh viện**

Kết quả nghiên cứu của chúng tôi cho thấy chưa tìm thấy mối liên quan giữa các yếu tố với tỷ lệ hài lòng toàn diện, cũng như tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh/ thân nhân người bệnh. 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 kỳ 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.

Mặc dù nghiên cứu được tiến hành trong thời gian ngắn, số liệu điều tra còn khá nhỏ nên chưa có một kết luận chính xác về chất lượng cung cấp dịch vụ y tế



và chăm sóc người bệnh của Bệnh viện, cũng như tìm ra yếu tố liên quan, tuy nhiên qua nghiên cứu của chúng tôi cũng giúp cho Bệnh viện có đánh giá tổng quan về chất lượng cung cấp dịch vụ y tế, cũng là cơ sở để điều chỉnh và nâng cao chất lượng điều trị, đổi mới phong cách, thái độ phục vụ, để hướng tới sự hài lòng của người bệnh.

## 5. KẾT LUẬN

Qua khảo sát 373 người bệnh/ thân nhân làm thủ tục ra viện từ tháng 8/2022 đến tháng 1/2023 tại Bệnh viện Bông Quốc gia Lê Hữu Trác, chúng tôi rút ra một số kết luận sau:

- Điểm hài lòng trung bình 4,3/5 điểm, cao nhất là tiêu chí kết quả cung cấp dịch vụ với 4,34/5 điểm và khả năng tiếp cận dịch vụ với 4,33/5 điểm, tiếp theo là thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn với 4,31/5 điểm. Thấp nhất là sự minh bạch thông tin và cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ với 4,28/5 điểm.

- Tỷ lệ hài lòng chung là 86,1%; chỉ số hài lòng toàn diện là 50,7%; có 72,6% người bệnh chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác. Chưa thấy mối liên quan giữa sự hài lòng chung và tỷ số hài lòng toàn diện với một số đặc điểm của người bệnh, thân nhân người bệnh.

## \*KIẾN NGHỊ:

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

- Tăng cường công tác truyền thông về Bệnh viện.

- Đầu tư nâng cấp trang thiết bị, cơ sở vật chất, hạ tầng kỹ thuật.

## 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. Nguyễn Văn Bằng (2022). “Đánh giá sự hài lòng của bệnh nhân nội trú tại khoa phục hồi chức năng - bệnh viện đà nẵng năm 2022”, *Tạp chí Y học Việt Nam*, tập 526 số 1A (2023).
4. Đỗ Quang Hiếu (2020). “Khảo sát sự hài lòng người bệnh và thân nhân người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Bông Quốc gia Lê Hữu Trác năm 2020”, *Tạp chí Y học Thẩm hoa & Bông*, số 5 (2020).
5. Niền Thị Thiện Mỹ (2021-2022), “Sự hài lòng của người bệnh nội trú tại bệnh viện y được cổ truyền tuyên quang năm 2021-2022”, *Tạp chí Y học Việt Nam*, tập 522, số 1 (2023).
6. Ngô Trí Tuấn (2023), “Sự hài lòng của người bệnh với chất lượng dịch vụ y tế tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Thận Hà Nội năm 2023 và một số yếu tố liên quan”, *Tạp chí Nghiên cứu Y học, Trường đại học Y Hà Nội*, tập 169, số 8 (2023).

**PHỤ LỤC****BỆNH VIỆN BỎNG QUỐC GIA LÊ HỮU TRÁC****PHÒNG ĐIỀU DƯỠNG****PHIẾU ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG BỆNH NHÂN RA VIỆN  
TẠI BỆNH VIỆN BỎNG QUỐC GIA NĂM 2022**

(Anh (chị) vui lòng điền thông tin theo hướng dẫn sau đây, đánh dấu (x) vào lựa chọn của anh (chị), Vui lòng điền chính xác thông tin để giúp bệnh viện nâng cao chất lượng khám và điều trị cho bệnh nhân!)

Anh (chị) tự nguyện tham gia phiếu khảo sát :                      Có                       Không

**I. THÔNG TIN CHUNG****1. Anh (chị) hoặc người nhà đã nằm điều trị tại khoa nào?**

Khoa Hồi sức cấp cứu                Khoa Trẻ em                Khoa liên vết thương          
Khoa phục hồi chức năng                Khoa người lớn                Khoa phẫu thuật tạo hình       

**2. Nghề nghiệp của anh(chị) hoặc người nhà**

Công chức                              Nông dân                      Tự do                        
Công nhân                              Kinh doanh

**3. Trình độ học vấn của anh(chị) hoặc người nhà**

Sau đại học                              Cao đẳng                      Khác                        
Đại học                              Trung cấp

**4. Tuổi của anh(chị) hoặc người nhà**

Dưới 20 tuổi                              Từ 30 đến 40                      Trên 50                        
Từ 20 đến 30                              Từ 40 đến 50

**5. Giới tính của anh(chị) hoặc người nhà**

Nam                              Nữ                     

**6. Tổng số ngày điều trị tại viện của anh (chị) hoặc người nhà ?**

Dưới 1 tháng                              Từ 2 đến 3 tháng                        
Từ 1 đến 2 tháng                              Trên 3 tháng

**7. Anh (chị) hoặc người nhà có sử dụng thẻ bảo hiểm trong đợt điều trị này không?**

Có  Không

**8. Anh (chị) hoặc người nhà đã từng điều trị tại Bệnh viện Bỏng quốc gia ?**

Lần đầu  Lần thứ 2  Lần thứ 3  Trên 3 lần

**9. Anh (chị) hoặc người nhà có những bệnh kèm theo nào sau đây?**

Cao huyết áp  Bệnh về đường hô hấp  Không mắc bệnh kèm theo   
Tim mạch  Liệt nửa người  Bệnh khác   
Tiểu đường  Liệt toàn thân

**10. Anh (chị) hoặc người nhà có những khó khăn nào trong sinh hoạt hàng ngày?**

Ăn bằng miệng  Thị lực (mắt)  Bình thường   
Đi lại  Thính giác (tai)   
Cầm nắm  Khứu giác (mũi)

**11. Nếu có nhu cầu khám, chữa những bệnh tương tự, Anh (chị) có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến không?**

Chắc chắn không  Có thể quay lại   
Không muốn nhưng ít lựa chọn khác  Chắc chắn quay lại   
Chuyển sang viện khác  Giới thiệu cho người khác

**12. Anh (chị) biết đến bệnh viện Bỏng qua kênh thông tin nào sau đây?**

Đọc báo in, xem ti vi, nghe đài  Người quen, người nhà giới thiệu   
Xem facebook, zalo, đọc báo điện tử

**13. Anh (chị) Đã biết những dịch vụ nào sau đây đang triển khai tại bệnh viện bỏng?**

Điều trị Vết Bỏng  Điều trị nám, tàn nhang, sẹo rỗ, mụn, da lão hóa, sẹo lồi...   
Điều trị vết loét lâu liền  Phẫu thuật nâng mũi, cắt mí, tạo hình thành bụng, ngực, hàm, cằm...   
Phục hồi chức năng bệnh nhân sau bỏng

**II. HÀI LÒNG BỆNH NHÂN VỀ BỆNH VIỆN**

Ông/Bà đánh dấu gạch chéo vào một số từ 1 đến 5, tương ứng với mức độ hài lòng hoặc nhận xét từ rất kém đến rất tốt cho từng câu hỏi dưới đây:

|  |                                    |  |                              |                      |
|--|------------------------------------|--|------------------------------|----------------------|
| 1  | 2                                  | 3                                      | 4                            | 5                    |
| Rất không hài lòng<br><i>hoặc: Rất kém</i> | Không hài lòng<br><i>hoặc: Kém</i> | Bình thường<br><i>hoặc: Trung bình</i> | Hài lòng<br><i>hoặc: Tốt</i> | <i>hoặc: Rất tốt</i> |

| Stt   | Nội dung   | Mức độ hài lòng |     |             |     |         |
|---|--|-----------------|-----|-------------|-----|---------|
|   |  | Rất kém         | Kém | Bình thường | Tốt | Rất tốt |
| 1   | Khả năng tiếp cận  |                 |     |             |     |         |
|   | Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm       | ①               | ②   | ③           | ④   | ⑤       |
|   | Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng   | ①               | ②   | ③           | ④   | ⑤       |
|   | Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm.                                    | ①               | ②   | ③           | ④   | ⑤       |
|   | Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.   | ①               | ②   | ③           | ④   | ⑤       |
| Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết | ①  | ②               | ③   | ④           | ⑤   |         |
| 2   | Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị  |                 |     |             |     |         |
|   | Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện  | ①               | ②   | ③           | ④   | ⑤       |
|   | Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.                  | ①               | ②   | ③           | ④   | ⑤       |
|   | Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.       | ①               | ②   | ③           | ④   | ⑤       |
|   | Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ. | ①               | ②   | ③           | ④   | ⑤       |

|   |  |   |   |   |   |   |
|---|--|---|---|---|---|---|
|   | Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị   | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 3 | Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh   |   |   |   |   |   |
|   | Buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi, hoặc điều hòa | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
|   | Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt.   | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
|   | Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.   | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
|   | Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện  | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
|   | Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ  | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
|   | Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh  | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
|   | Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại giường... có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng.  | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
|   | Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng   | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
|   | Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.   | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 4 | Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế   |   |   |   |   |   |
|   | Bác sĩ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực   | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
|   | Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.   | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
|   | Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ   | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
|   | Bác sĩ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời   | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
|   | Được bác sĩ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.   | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
|   | Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.  | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
|   | Được tư vấn, hướng dẫn chuẩn bị trước phẫu thuật   | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |

|   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
|   | Được tư vấn, hướng dẫn sau khi ra viện                            | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
|   | Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng                 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 5 | Kết quả cung cấp dịch vụ  |   |   |   |   |   |
|   | Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng      | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
|   | Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
|   | Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng                         | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
|   | Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.      | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
|   | Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.           | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |

Góp ý của anh (chị) để nâng cao chất lượng điều trị tại bệnh viện:

**Sốt liên hệ:**.....