

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

Ngô Trí Tuấn¹, Nguyễn Cao Duy¹, Phan Tùng Lĩnh¹, Nguyễn Trọng Phương Phương¹
Nguyễn Hà Thu¹, Nguyễn Ngọc Quang Lâm¹ và Đoàn Thị Cẩm Anh^{1,✉}

¹Trường Đại học Y Hà Nội

²Bệnh viện Thận Hà Nội

Trong những năm gần đây, chất lượng dịch vụ y tế tại các bệnh viện ngày càng được quan tâm, chú trọng. Nhằm cung cấp bằng chứng về nâng cao chất lượng quản lý dịch vụ y tế của các bệnh viện, chúng tôi tiến hành nghiên cứu khảo sát sự hài lòng của người bệnh với dịch vụ y tế tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Thận Hà Nội. Nghiên cứu cắt ngang tiến hành trên 409 người bệnh đến khám bệnh tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Thận Hà Nội từ tháng 01/2023 đến tháng 05/2023. Phương pháp thu thập số liệu trực tiếp bằng phỏng vấn bộ câu hỏi, dựa theo mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh theo Quyết định 3869/QĐ-BYT năm 2019 của Bộ Y tế ban hành. Kết quả nghiên cứu cho thấy 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. Nghiên cứu chỉ ra mối tương quan có ý nghĩa thống kê giữa nơi ở, thu nhập, nghề nghiệp, và việc quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến điểm hài lòng toàn diện của đối tượng nghiên cứu với độ tin cậy 95%.

Từ khóa: Sự hài lòng, người bệnh, chất lượng dịch vụ y tế, khoa khám bệnh, bệnh viện thận, Hà Nội.

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Hiện nay, chất lượng dịch vụ chăm sóc sức khỏe người bệnh tại các bệnh viện đã được nâng lên nhiều so với các năm trước đây nhưng tình trạng quá tải tại các bệnh viện vẫn còn tồn tại gây ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh đối với dịch vụ y tế tại bệnh viện. Theo Tổ chức Y tế Thế giới (WHO) năm 2020, sự hài lòng của người bệnh là động lực thúc đẩy các cơ sở khám chữa bệnh nâng cao dịch vụ chăm sóc người khám chữa bệnh. Sự hài lòng của người bệnh được xem như một yếu tố then chốt phản ánh chất lượng chăm sóc sức khỏe và góp phần tham gia giải quyết nhiều

khía cạnh khác nhau của dịch vụ chăm sóc y tế.¹ Nhiều nghiên cứu đã chỉ ra rằng mức độ hài lòng của người bệnh đối với bệnh viện phụ thuộc nhiều vào thái độ của nhân viên y tế và thời gian chờ đợi của người bệnh. Những năm gần đây, có nhiều nghiên cứu đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh đối với chất lượng dịch vụ y tế tại nhiều cơ sở y tế khác nhau. Một nghiên cứu tại Bệnh viện Y Dược Cổ truyền tỉnh Đồng Nai năm 2022 đã chỉ ra rằng mức độ hài lòng của người bệnh là cao, cụ thể người bệnh đánh giá ở mức rất tốt (89,9%) và tốt (10,0%); điểm hài lòng chung đạt 4,77/5 điểm.² Bên cạnh những nghiên cứu này, tại các cơ sở y tế cũng có các khảo sát định kỳ theo yêu cầu quản lý chất lượng của Bộ Y tế. Tuy nhiên, những khảo sát này thực hiện với cỡ mẫu nhỏ so với số lượng người bệnh đến khám nên kết quả khảo sát còn chưa thực sự toàn diện.

Tác giả liên hệ: Đoàn Thị Cẩm Anh

Trường Đại học Y Hà Nội

Email: camanh79.hmu@gmail.com

Ngày nhận: 27/07/2023

Ngày được chấp nhận: 21/08/2023

Tại Hà Nội, Bệnh viện Thận Hà Nội là cơ sở y tế chuyên khoa điều trị các bệnh lý về thận - tiết niệu. Vì là bệnh viện chuyên khoa của Sở Y tế Hà Nội nên hầu hết bệnh nhân đến khám và điều trị tại bệnh viện thường đã được kiểm tra tổng quát, khám sức khỏe tại các bệnh viện đa khoa trước đó nên trải nghiệm của người bệnh đến thăm khám cũng có sự so sánh, đối chiếu giữa các bệnh viện. Mặt khác, Khoa Khám bệnh của Bệnh viện Thận Hà Nội phụ trách khám chữa bệnh ngoại trú và chọn lọc người bệnh vào điều trị nội trú. Tại đây, người bệnh sau khi hoàn tất thủ tục thăm khám thường có những cảm nhận về khoa cũng như toàn bệnh viện, điều đó cũng ảnh hưởng đến những lần khám tiếp theo cũng như giới thiệu cho những người xung quanh. Vì vậy, việc đánh giá sự hài lòng của người bệnh với chất lượng dịch vụ y tế tại Khoa Khám bệnh là điều vô cùng cần thiết. Nhằm cung cấp bằng chứng về nâng cao chất lượng quản lý và đánh giá sự hài lòng của người bệnh với dịch vụ y tế tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Thận Hà Nội, chúng tôi tiến hành nghiên cứu “Sự hài lòng của người bệnh với dịch vụ y tế tại Khoa Khám bệnh Bệnh viện Thận Hà Nội năm 2023 và một số yếu tố liên quan” với 2 mục tiêu sau:

1) Mô tả sự hài lòng của người bệnh về chất lượng dịch vụ y tế tại Khoa Khám bệnh Bệnh viện Thận Hà Nội năm 2023.

2) Phân tích một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh về chất lượng dịch vụ y tế tại Khoa Khám bệnh Bệnh viện Thận Hà Nội năm 2023.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP

1. Đối tượng

Đối tượng nghiên cứu là người bệnh đến thăm khám tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Thận Hà Nội.

Tiêu chuẩn lựa chọn:

- Người bệnh đã kết thúc đợt khám chữa bệnh ngoại trú tại bệnh viện.

- Có đủ năng lực hành vi dân sự, có khả năng nghe và hiểu nội dung câu hỏi phỏng vấn.

Tiêu chuẩn loại trừ:

- Đối tượng từ chối tham gia trả lời câu hỏi nghiên cứu.

- Đối tượng người bệnh là nhân viên y tế của bệnh viện.

2. Phương pháp

Thiết kế nghiên cứu

Nghiên cứu mô tả cắt ngang.

Thời gian và địa điểm nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Thận Hà Nội, từ tháng 01/2023 đến tháng 05/2023; trong đó, thời gian thu thập số liệu từ tháng 02/2023 đến tháng 04/2023.

Cỡ mẫu

Cỡ mẫu được tính bằng công thức ước lượng một tỷ lệ trong quần thể:

$$n = Z_{1-\alpha/2}^2 \frac{p(1-p)}{\epsilon^2 \cdot p^2}$$

Trong đó:

n: Cỡ mẫu nghiên cứu.

$Z_{1-\alpha/2} = 1,96$ (Độ tin cậy 95%).

ϵ : Sai số tương đối (Lấy $\epsilon = 0,05$).

p: Chọn $p = 0,806$ theo nghiên cứu của tác giả Trần Văn Thiện năm 2021.³

Thay vào công thức ta được cỡ mẫu là 370. Dự phòng 5% sai số dự kiến, cỡ mẫu cần thu thập là 407. Trên thực tế chúng tôi thu thập được 409 đối tượng nghiên cứu.

Phương pháp chọn mẫu

Phương pháp chọn mẫu thuận tiện, lựa chọn tất cả người bệnh đến thăm khám tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Thận Hà Nội trong khoảng thời gian từ tháng 01/2023 đến tháng

05/2023, đủ tiêu chuẩn tham gia nghiên cứu. Người bệnh sau khi hoàn tất quy trình khám được mời tham gia phỏng vấn bằng bộ câu hỏi cấu trúc có sẵn.

Biến số nghiên cứu

Gồm 2 phần tương ứng với 2 mục tiêu nghiên cứu:

Mục tiêu 1: Các biến số về sự hài lòng của người bệnh đối với dịch vụ y tế tại Khoa Khám bệnh bao gồm: điểm hài lòng, hài lòng chung, hài lòng theo từng khía cạnh, và hài lòng toàn diện. Các biến số này được thu thập dựa trên mẫu phiếu và khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế theo Quyết định 3869/QĐ-BYT năm 2019, bảng câu hỏi đánh giá theo thang điểm Likert với các mức độ từ 1 - “rất không hài lòng”, 2 - “không hài lòng”, 3 - “phân vân”, 4 - “hài lòng” và 5 - “rất hài lòng”.

Mục tiêu 2: Xác định một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh đối với dịch vụ y tế tại Khoa Khám bệnh, bao gồm:

- Đặc điểm chung, gồm các biến số: tuổi, giới, nơi ở, dân tộc, nghề nghiệp, trình độ học vấn, thu nhập bình quân 1 tháng, khoảng cách di chuyển tới bệnh viện.

- Khả năng quay trở lại hoặc giới thiệu người khác đến thăm khám tại bệnh viện khi có nhu cầu; và tỉ lệ phần trăm đáp ứng của bệnh viện so với mong đợi ban đầu khi đến thăm khám bệnh.

Phương pháp thu thập thông tin

Tiến hành thu thập thông tin nghiên cứu bằng phương pháp phỏng vấn trực tiếp dựa trên bộ câu hỏi có sẵn. Điều tra viên thu thập số liệu là các cán bộ y tế của Bệnh viện Thận Hà Nội và Viện đào tạo Y học dự phòng và Y tế công cộng, Trường Đại học Y Hà Nội. Tất cả điều tra viên được tập huấn, hướng dẫn sử dụng bộ công cụ trước khi tham gia phỏng vấn người bệnh.

Xử lý số liệu

Số liệu đã thu thập sẽ được làm sạch và nhập liệu bằng phần mềm EpiData 3.1, sau đó phân tích thống kê bằng phần mềm Stata 16.0 với các test thống kê y học. Mô hình hồi quy Logistic được sử dụng để xác định một số yếu tố liên quan đến chỉ số hài lòng toàn diện (hài lòng/ không hài lòng) của người bệnh đối với dịch vụ y tế tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Thận Hà Nội. Mức ý nghĩa thống kê với $p < 0,05$.

Cách đánh giá sự hài lòng:

- *Cách tính điểm hài lòng (điểm tối đa là 5):*

Cách 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 điểm. Điểm hài lòng trung bình chung bằng điểm trung bình của tất cả các mẫu phiếu khảo sát (so với điểm tối đa là 5). Công thức tính điểm hài lòng trung bình chung:

+ $Tỉ\ số = \frac{[(\text{Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ 1}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ 2}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + \dots + [(\text{Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ n}) / (\text{Tổng số câu hỏi})]}{n}$

+ $Mẫu\ số = \text{Tổng số người được khảo sát.}$

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

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

+ $Mẫu\ số = \text{Tổng số người được khảo sát.}$

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

- *Cách tính chỉ số hài lòng toàn diện:*

+ $Tỉ\ số = \{(\text{Người thứ 1 có toàn bộ các câu$

trả lời hài lòng ở mức 4 hoặc 5) + (Người thứ 2 có toàn bộ các câu trả lời hài lòng ở mức 4 hoặc 5) + (Người thứ n có toàn bộ các câu trả lời hài lòng ở mức 4 hoặc 5}} x 100.

Lưu ý: Tử số loại trừ những người có trả lời bất kì câu nào ở mức 1, 2, 3.

+ Mẫu số = Tổng số người được khảo sát.

- Cách tính tỉ lệ không hài lòng: Được xác định bằng cách lấy 100% trừ đi tỉ lệ hài lòng tương ứng.

3. Đạo đức nghiên cứu

Nghiên cứu đã nhận được sự cho phép của lãnh đạo tại Bệnh viện Thận Hà Nội và Khoa Khám bệnh của bệnh viện. Tất cả đối tượng tham gia nghiên cứu là hoàn toàn tự nguyện, được đảm bảo bí mật các thông tin cá nhân. Các thông tin thu thập chỉ dành cho mục đích nghiên cứu và tuyệt đối không sử dụng với mục đích khác.

2. Sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ y tế tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Thận Hà Nội

Bảng 1. Điểm trung bình về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh (n = 409)

Khía cạnh đánh giá	Trung bình	SD
Khả năng tiếp cận	4,21	0,68
Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,21	0,65
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,04	0,69
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	4,56	0,34
Kết quả cung cấp dịch vụ	4,45	0,34
Điểm trung bình	4,24	0,34

Đánh giá sự hài lòng của đối tượng nghiên cứu về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại

III. KẾT QUẢ

1. Đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu

Kết quả cho thấy đối tượng nghiên cứu là nam chiếm tỉ lệ cao hơn nữ với 62,4%. Độ tuổi trung bình của người tham gia là 50,0; và tập trung ở nhóm tuổi từ 30 đến dưới 60 tuổi. Đa số người tham gia sống ở thành thị (72,4%). Dân tộc kinh chiếm đa số (97,3%). Trình độ học vấn dưới trung học phổ thông và trung học phổ thông chiếm 4/5 tổng số người bệnh tham gia. Người bệnh tham gia nghiên cứu chủ yếu là hưu trí (33,5%), làm việc tự do (30,3%) và công nhân, nông dân (21,5%); nhóm còn lại là học sinh, sinh viên (7,3%); cán bộ, viên chức (5,4%); và các công việc khác. Mức thu nhập bình quân đầu người/tháng của đối tượng nghiên cứu là $6,6 \pm 7,1$ triệu đồng. Khoảng cách di chuyển từ nhà đến bệnh viện của người bệnh trung bình là $29,8 \pm 42,5$ km.

Khoa Khám bệnh, điểm trung bình là 4,24/ tối đa 5 điểm.

Bảng 2. Tỷ lệ hài lòng chung và chỉ số hài lòng toàn diện về chất lượng dịch vụ y tế (n = 409)

Đặc điểm	Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%
Khả năng tiếp cận	98	24,0	311	76,0
Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	94	23,0	315	77,0
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	143	35,0	266	65,0
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	22	5,4	387	94,6
Kết quả cung cấp dịch vụ	65	15,9	344	84,1
Tỷ lệ hài lòng chung		14,8		85,2
Chỉ số hài lòng toàn diện	252	61,6	157	38,4

Gần 95% đối tượng nghiên cứu hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế. Tuy nhiên, có hơn 1/3 đối tượng không hài lòng với cơ sở vật chất và phương

tiện phục vụ người bệnh tại Khoa Khám bệnh. Tỷ lệ hài lòng của người bệnh đối với chất lượng dịch vụ y tế tại bệnh viện là 85,2% và chỉ số hài lòng toàn diện là 38,4%.

Bảng 3. Khả năng quay trở lại khám bệnh hoặc giới thiệu cho người khác và đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh của bệnh viện so với mong đợi của người bệnh

	Tần số (n)	Tỷ lệ (%)
Khả năng quay trở lại khám bệnh hoặc giới thiệu cho người khác		
Không muốn quay trở lại	47	11,5
Có thể sẽ quay lại	180	44,0
Chắc chắn quay lại hoặc giới thiệu người khác	182	44,5
Bệnh viện đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi (86,9 ± 8,3 %)		
Từ 70 đến 80%	143	35,0
Từ trên 80% đến 90%	174	42,5
Trên 90%	92	22,5

Nghiên cứu cho thấy 44,5% đối tượng chắc chắn quay lại hoặc giới thiệu cho người khác đến khám bệnh nếu có nhu cầu. Tuy nhiên, hơn 10% người bệnh cho biết không muốn quay trở lại bệnh viện. Bệnh viện đáp ứng được khoảng 86,9% so với mong đợi của người bệnh trước

khi đến khám tại bệnh viện. Hơn nữa, phần trăm bệnh viện đáp ứng so với mong đợi nhỏ nhất là 70%.

3. Một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng toàn diện của người bệnh về dịch vụ y tế tại Khoa Khám bệnh Bệnh viện Thận Hà Nội

Bảng 4. Một số yếu tố liên quan đến chỉ số hài lòng toàn diện của đối tượng nghiên cứu

Yếu tố liên quan	OR	95%CI
Tuổi		
Dưới 30 tuổi	1	
Từ 30 đến dưới 60 tuổi	0,76	0,32; 1,8
Từ đủ 60 tuổi trở lên	1,02	0,35; 3,0
Giới		
Nam	1	
Nữ	1,39	0,91; 2,13
Nơi ở		
Thành thị	1	
Nông thôn	1,66**	1,03; 2,65
Dân tộc		
Kinh	1	
Khác	1,42	0,41; 4,98
Thu nhập (triệu đồng)		
Dưới 05 triệu	1	
Từ 05 đến dưới 10 triệu	1,58	0,76; 3,29
Từ 10 triệu trở lên	2,57*	1,73; 5,39
Khoảng cách di chuyển (km)		
Dưới 10	1	
Từ 10 đến 30	1,01	0,64; 1,61
Trên 30	0,99	0,57; 1,73
Trình độ học vấn		
THPT	1	
Dưới THPT	1,04	0,64; 1,69
Đại học/Cao đẳng	1,34	0,72; 2,50
Sau đại học	0,74	0,22; 2,47
Nghề nghiệp		
Công nhân, nông dân	1	
Cán bộ, viên chức	1,25	0,43; 3,64

Yếu tố liên quan	OR	95%CI
Hưu trí	2,11*	1,13; 4,79
Học sinh, sinh viên	1,68	0,49; 5,73
Tự do	1,26	0,65; 2,44
Khác	2,58	0,51; 13,13
Quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác		
Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn	1	
Có thể sẽ quay lại	1,43	0,69; 2,97
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	2,65***	1,80; 6,40
Bệnh viện đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi		
Từ 70 đến 80%	1	
Từ trên 80 đến 90%	1,08	0,60; 1,95
Trên 90%	1,27	0,58; 2,80

*p < 0,1; **p < 0,05; ***p < 0,01

Bảng trên cho thấy người bệnh đến từ nông thôn hài lòng toàn diện về dịch vụ y tế cao hơn 1,66 lần so với nhóm người bệnh ở thành thị (OR = 1,66; 95%CI: 1,03; 2,65). Nhóm đối tượng có thu nhập từ 10 triệu đồng trở lên hài lòng hơn so với nhóm có thu nhập dưới 5 triệu đồng/ tháng (OR = 2,57; 95%CI: 1,73; 5,39). Người bệnh là hưu trí có sự hài lòng tốt hơn so với nhóm người bệnh là công nhân, nông dân (OR = 2,11; 95%CI: 1,13; 4,79). Ngoài ra, những đối tượng cho rằng chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người thân, bạn bè đến khám khi có nhu cầu khám bệnh có sự hài lòng hơn so với nhóm không muốn quay lại (OR= 2,65; 95%CI: 1,80; 6,40).

IV. BÀN LUẬN

Bệnh viện Thận Hà Nội là đơn vị y tế đầu tiên trong nước chuyên sâu trong lĩnh vực thận học và lọc máu, bao gồm cả dịch vụ khám chữa bệnh cho những người bệnh tiết niệu, thận học và nam khoa. Chính vì vậy, với đặc thù là một

bệnh viện chuyên khoa nên Bệnh viện Thận Hà Nội có những đặc điểm riêng biệt với các bệnh viện đa khoa khác. Kết quả nghiên cứu cho thấy điểm trung bình về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Thận Hà Nội là 4,24/ tối đa 5 điểm. Kết quả trong nghiên cứu này tương đồng với nghiên cứu tại Bệnh viện Trung Ương Quân đội 108 của tác giả Lê Thị Thu Hải với điểm trung bình 5 khía cạnh tương ứng lần lượt là 4,17; 4,21; 4,30; 4,15; 4,39 và điểm chất lượng trung bình là 4,23.⁴ Nghiên cứu tại Bệnh viện quận Thủ Đức, thành phố Hồ Chí Minh cũng có kết quả tương tự, với điểm 5 khía cạnh lần lượt là 4,12; 4,07; 4,03, 4,17; 4,14 và điểm chất lượng trung bình là 4,11.⁵ Kết quả nghiên cứu thu được do đối tượng chủ yếu đến khám chữa bệnh chủ yếu là những người bệnh mắc bệnh mạn tính, diễn biến nhiều năm. Vì là bệnh viện chuyên khoa nên trước đó bệnh nhân đa số đều đã đi thăm khám và điều trị tại nhiều bệnh viện đa khoa trước đó nhằm phát hiện và sàng lọc bệnh,

sau đó mới được chuyển tiếp đến Bệnh viện Thận Hà Nội. Chính vì vậy, việc phải đi khám và điều trị nhiều nơi cũng khiến người bệnh và thân nhân vất vả hơn trong quá trình tham gia khám chữa bệnh, ảnh hưởng đến đánh giá sự hài lòng của người bệnh đối với dịch vụ y tế tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Thận Hà Nội.

Bệnh viện đáp ứng được khoảng 86,9% so với mong đợi của người bệnh trước khi đến khám tại bệnh viện. Kết quả này tương tự với nghiên cứu tại Bệnh viện quận Thủ Đức, thành phố Hồ Chí Minh với 84,14% đáp ứng so với mong đợi trước khi đến khám, tuy nhiên phần trăm nhỏ nhất đáp ứng là 40%.⁵ Trong khi đó, phần trăm Bệnh viện Thận Hà Nội đáp ứng so với mong đợi nhỏ nhất là 70%, phần lớn các mong đợi về việc khám chữa bệnh của người bệnh đều được Bệnh viện Thận Hà Nội đáp ứng. Điều này cho thấy việc được khám chữa bệnh chuyên khoa Thận - Tiết niệu tại Bệnh viện Thận Hà Nội giúp người bệnh khám bệnh đúng chuyên khoa bệnh của mình. Ngoài ra, chất lượng dịch vụ, thái độ, trình độ chuyên môn của cán bộ công nhân viên của bệnh viện tốt giúp nâng cao sự hài lòng của người bệnh, đồng thời cải thiện mức độ đáp ứng so với mong đợi trước khi đến khám.

Kết quả nghiên cứu cho thấy thu nhập và nghề nghiệp có mối liên quan đến sự hài lòng của người bệnh đối với dịch vụ y tế tại bệnh viện. Nhóm đối tượng có thu nhập từ 10 triệu đồng trở lên hài lòng gấp 2,57 lần nhóm có thu nhập dưới 5 triệu đồng/tháng. Người bệnh là hưu trí có sự hài lòng tốt hơn 2,11 lần so với nhóm người bệnh là công nhân, nông dân. Lý giải cho điều này, có thể thấy những người bệnh có nghề nghiệp tốt hơn, có nguồn thu nhập cao hơn sẽ có nhiều cơ hội để chi trả cho những dịch vụ y tế tốt hơn. Nhờ vậy, các dịch vụ y tế mà đối tượng nghiên cứu nhận được tại bệnh viện cũng tốt hơn nhóm đối tượng đã về

hưu, bị phụ thuộc hoặc những người thu nhập thấp. Người bệnh ở khu vực nông thôn hài lòng toàn diện về dịch vụ y tế cao hơn 1,66 lần so với nhóm người bệnh ở thành thị (95%CI: 1,03 - 2,65). Đối tượng sống ở khu vực thành thị thường được cung cấp dịch vụ với các loại hình khác nhau và có những đòi hỏi cao hơn. Vì vậy, khi tiếp cận với dịch vụ y tế, đối tượng sống tại khu vực thành thị có những yêu cầu khắt khe hơn so với những gì họ nhận được.

Kết quả nghiên cứu của chúng tôi cho thấy tuổi và giới tính không có mối liên quan với sự hài lòng của đối tượng nghiên cứu đối với chất lượng dịch vụ y tế tại bệnh viện ($p > 0,05$). Kết quả này phù hợp với nghiên cứu của tác giả Phạm Văn Sơn không có mối liên quan giữa các biến về tuổi với sự hài lòng của người bệnh tại bệnh viện Phục hồi chức năng Nghệ An.⁶ Tuy nhiên, nhiều nghiên cứu khác chỉ ra tuổi tác có mối liên quan đến sự hài lòng về chất lượng khám chữa bệnh của người bệnh. Cụ thể, những người có độ tuổi càng cao thì mức độ hài lòng về dịch vụ y tế lại càng thấp.^{7,8}

Ngoài ra, kết quả nghiên cứu còn cho thấy việc quay trở lại bệnh viện hoặc giới thiệu cho người khác đến sử dụng dịch vụ tại bệnh viện cũng liên quan đến điểm hài lòng trung bình của đối tượng nghiên cứu. Kết quả phù hợp bởi giữa sự hài lòng và việc quay trở lại tái khám, khám chữa bệnh hoặc giới thiệu bạn bè, người thân đến khám tại bệnh viện có mối liên hệ mật thiết với nhau. Những người có sự hài lòng tốt đối với chất lượng dịch vụ, trình độ chuyên môn và chất lượng kỹ thuật, dịch vụ của bệnh viện thì sẽ có xu hướng quay lại bệnh viện cũ để tiếp tục khám chữa bệnh nếu có nhu cầu chăm sóc sức khỏe. Ngược lại, những người mặc dù có nhu cầu chăm sóc sức khỏe nhưng lại không muốn quay lại bệnh viện cũ khám chữa bệnh thì trừ những trường hợp đặc biệt, nguyên nhân chủ yếu là do mức độ hài lòng về

chất lượng dịch vụ y tế thấp, bao gồm trình độ chuyên môn có nhân viên y tế, chi phí khám chữa bệnh, điều kiện trang thiết bị vật chất, hay thái độ phục vụ, hỗ trợ chăm sóc của cán bộ, nhân viên tại bệnh viện.

V. KẾT LUẬN

Phần lớn người bệnh hài lòng chung với dịch vụ y tế tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Thiện Hà Nội. Điểm hài lòng chung của đối tượng nghiên cứu về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh là 4,24/ tối đa 5 điểm. Có mối tương quan giữa nơi ở, thu nhập, nghề nghiệp, và việc quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến điểm hài lòng toàn diện của đối tượng nghiên cứu với chất lượng dịch vụ y tế tại Khoa khám bệnh.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Y tế. Quyết định 3869/QĐ-BYT 2019 về Ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế. Published online 2019. Accessed June 8, 2023. <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/The-thao-Y-te/Quyết-dinh-3869-QĐ-BYT-2019-mau-phiếu-va-huong-dan-khao-sat-hai-long-nguoi-benh-nhan-vien-y-te-425072.aspx>.
2. Phạm Văn Hậu, Đỗ Thị Mai Hương, Huỳnh Quang Huy. Khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú về chất lượng dịch vụ y tế tại Bệnh viện Y Dược cổ truyền tỉnh Đồng Nai năm 2022. *Tạp chí Dược Cổ truyền Việt Nam*. 2023; 49(2): 57-62.
3. Nguyễn Xuân Trường, Lê Xuân Dương, Đỗ Thanh Hòa, et al. Khảo sát tình trạng trầm cảm, lo âu, stress ở điều dưỡng viên Khoa

Cấp cứu, các khoa hồi sức tại Bệnh viện Trung ương Quân đội 108, năm 2021. *J 108 - Clin Med Pharmacy*. 2021; 16(7). doi:10.52389/ydls.v16i7.911.

4. Lê Thị Thu Hải, Nguyễn Thị Hằng Bàn, Vũ Hải Vân. Đánh giá chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh ngoại trú tại Bệnh viện Trung Ương Quân Đội 108. *Tạp chí Y học Việt Nam*. 2021; 500(1).

5. Đào Thiên Phước, Võ Thị Kim Anh, Nguyễn Hồng Chương, Nguyễn Xuân Chi. Nhận thức, tâm lý và hành vi của người dân sử dụng dịch vụ y tế trong giai đoạn giãn cách xã hội phòng chống dịch Covid-19 tại Bệnh viện quận Thủ Đức, Thành phố Hồ Chí Minh năm 2020. *Tạp chí Y học Cộng đồng*. 2022; 63(2).

6. Phạm Văn Sơn. Một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh nội trú về chăm sóc dinh dưỡng tại Bệnh viện Phục hồi Chức năng Nghệ An năm 2021. *Tạp chí Khoa học Điều dưỡng*. 2023; 6(02): 125-131. doi:10.54436/jns.2023.02.607.

7. Võ Thị Kim Anh, Trần Văn Hưởng, Huỳnh Minh Chín, Đào Thiên Phước. Sự hài lòng của người bệnh và một số yếu tố liên quan đến sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh tại các Trạm y tế huyện Bàu Bàng, Bình Dương năm 2019. *Tạp chí Y học Việt Nam*, 514(2).

8. Niên Thị Thiện Mỹ, Nguyễn Hoàng Thanh. Sự hài lòng của người bệnh nội trú tại Bệnh viện Y dược Cổ truyền Tuyên Quang năm 2021-2022. *Tạp chí Y học Việt Nam*. 2023; 522(1). doi:10.51298/vmj.v522i1.4286.

Summary

OUT-PATIENTS' SATISFACTION WITH MEDICAL SERVICE AT THE MEDICAL EXAMINATION DEPARTMENT OF HANOI NEPHROLOGY HOSPITAL IN 2023 AND ASSOCIATED FACTORS

Hospital medical care quality has drawn increasing attention in recent years. We performed a survey to determine patient satisfaction with medical services at the Department of Examination, Hanoi Nephrology Hospital, to gather data that would support raising the standard of medical service management in hospitals. A cross-sectional study was conducted on 409 patients who visited the Department of Examination, Hanoi Nephrology Hospital from January 2023 to May 2023. Direct data collection was done through interviews using a questionnaire based on the form and instructions for assessing patient and medical staff satisfaction according to Decision 3869/QĐ-BYT in 2019 issued by the Ministry of Health. The results showed that the overall satisfaction score of the research subjects about the quality of medical examination and treatment at the Department of Examination is 4.24/5 points. The Department of Examination's medical staff consistently receives positive feedback from more than 85% of its patients where 38.4% of the patients assessed that they were fully satisfied with the criteria. The study showed a correlation between residence, income, occupation, and returning or referring others to the total satisfaction score of study subjects with 95% confidence.

Keywords: Satisfaction, patients, medical service quality, medical examination department, nephrology hospital, Hanoi.