

**THỰC TRẠNG QUẢN LÝ SỰ HÀI LÒNG CỦA BỆNH NHÂN
NGOẠI TRÚ VỀ DỊCH VỤ KHÁM CHỮA BỆNH TẠI
KHOA KHÁM BỆNH, BỆNH VIỆN SÀI GÒN - ITO PHÚ NHUẬN,
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH NĂM 2023**

Phan Văn Ngọc^{1*}, Lê Nguyễn Quyên²

1. Bệnh viện Sài Gòn - ITO Phú Nhuận

2. Bệnh viện Trung Vương

*Email: bsphanngoc@gmail.com

Ngày nhận bài: 15/8/2024

Ngày phản biện: 19/9/2024

Ngày duyệt đăng: 25/9/2024

TÓM TẮT

Đặt vấn đề: Chất lượng dịch vụ là yếu tố quan trọng nhất quyết định sự tồn tại của bệnh viện, được thể hiện ở nhiều khía cạnh về mặt hiệu quả trong việc chăm sóc người bệnh. **Mục tiêu nghiên cứu:** 1. Mô tả thực trạng sự hài lòng của bệnh nhân ngoại trú đến khám bệnh tại Khoa khám bệnh, Bệnh viện Sài Gòn - ITO Phú Nhuận. 2. Một số yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của bệnh nhân ngoại trú tại Khoa khám bệnh, Bệnh viện Sài Gòn - ITO Phú Nhuận. **Đối tượng và phương pháp nghiên cứu:** Mô tả cắt ngang, kết hợp với nghiên cứu định lượng và định tính, cỡ mẫu 250 bệnh nhân tham gia nghiên cứu. **Kết quả:** Tỷ lệ hài lòng chung của bệnh nhân ngoại trú tại khoa Khám bệnh là 91,5%. Trong đó, sự hài lòng về khả năng tiếp cận là 92,1%, sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị đạt tỷ lệ 92,7%, cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh đạt tỷ lệ 85,6%, sự hài lòng thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đạt tỷ lệ 93,5%, hài lòng đối với kết quả cung cấp dịch vụ 93,6%. **Kết luận:** Mức độ hài lòng của bệnh nhân về dịch vụ khám chữa bệnh tại khoa khám bệnh khá cao.

Từ khóa: Chất lượng dịch vụ, khám chữa bệnh, ngoại trú.

ABSTRACT

**CURRENT STATUS OF OUTPATIENT SATISFACTION MANAGEMENT
OF MEDICAL EXAMINATION AND TREATMENT SERVICES AT
MEDICAL EXAMINATION DEPARTMENT, SAIGON - ITO PHU NHUAN
HOSPITAL, HO CHI MINH CITY IN 2023**

Phan Van Ngoc^{1*}, Le Nguyen Quyen²

1. Sai Gon - ITO Phu Nhuan hospital

2. Trung Vuong hospital

Background: Service quality is the most important factor determining the survival of a hospital, expressed in many aspects of efficiency in patient care. **Objective:** 1. To describe the current state of satisfaction of outpatients coming for medical examination at the Department of Medical Examination, SaiGon - ITO Phu Nhuan Hospital, 2. Some factors affecting the satisfaction of outpatients at the Medical Examination Department, SaiGon - ITO Phu Nhuan Hospital. **Materials and methods:** A cross-sectional descriptive combined with quantitative and qualitative study was conducted with a sample size of about 250 patients. **Results:** The satisfaction rate of outpatients about the quality of health care services at the Outpatient Department was 91.5%. In which, an accessibility satisfaction was 92.1%, transparency of information and medical examination and treatment procedures reached 92.7%, facilities and equipments for patients reached 85.6%, satisfaction,

behavioral attitude, professional capacity of health workers reached the rate of 93.5%, satisfaction with the quality results of service delivery 93.6%. **Conclusion:** The level of patient satisfaction with medical examination and treatment services at the Outpatient Department were high.

Keywords: Service quality, medical examination and treatment, outpatient.

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Chất lượng dịch vụ (CLDV) là yếu tố quan trọng nhất quyết định sự tồn tại của bệnh viện, được thể hiện ở nhiều khía cạnh về mặt hiệu quả, việc chăm sóc bệnh nhân phải thực hiện theo đúng qui trình và tiêu chuẩn đã được bệnh viện quy định. Quy trình phải thích hợp với bệnh nhân và an toàn không gây biến chứng cho bệnh nhân. Sự hài lòng của bệnh nhân ngày nay đã trở thành một trong những khía cạnh quan trọng trong việc đánh giá các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của bệnh viện [1], [2].

Trên thế giới đã có nhiều bài viết nghiên cứu về sự hài lòng của bệnh nhân về dịch vụ khám chữa bệnh và các yếu tố liên quan đến sự hài lòng của bệnh nhân đối với bệnh viện. Việc đánh giá sự hài lòng của bệnh nhân nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và cung cấp dịch vụ y tế, cũng như quyền được hưởng những dịch vụ y tế tốt nhất của bệnh nhân trong quá trình khám và điều trị tại bệnh viện [2], [3], [4].

Tại Việt Nam, chất lượng dịch vụ y tế tại các bệnh viện ngày càng được nâng cao, tinh thần phục vụ bệnh nhân đang có những bước chuyển biến tích cực. Trong những năm gần đây một số cơ sở y tế nhận được sự đánh giá thấp của người bệnh, do chất lượng phục vụ giảm sút sau thời gian dài lấy được uy tín [1], [5], [6]. Do vậy, nghiên cứu này được thực hiện với 2 mục tiêu: 1) Mô tả thực trạng sự hài lòng của bệnh nhân ngoại trú đến khám bệnh tại khoa Khám bệnh, bệnh viện Sài Gòn - ITO Phú Nhuận, Thành phố Hồ Chí Minh năm 2023. 2) Một số yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của bệnh nhân ngoại trú tại khoa Khám bệnh, bệnh viện Sài Gòn - ITO Phú Nhuận, Thành phố Hồ Chí Minh năm 2023.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu

- Tiêu chuẩn lựa chọn:

+ Tất cả bệnh nhân trên 18 tuổi đến khám và điều trị ngoại trú tại khoa Khám bệnh (KKB), Bệnh viện Sài Gòn - ITO Phú Nhuận, thành phố Hồ Chí Minh.

+ Số liệu thứ cấp về số lượng bệnh nhân tới khám và điều trị, các xét nghiệm và một số thông tin khác trong thời gian 12 tháng từ tháng 01/2023 đến tháng 12/2023.

+ Người bệnh được lựa chọn ngẫu nhiên và chấp nhận tham gia nghiên cứu.

- **Tiêu chuẩn loại trừ:** Những người bệnh không đồng ý tham gia vào nghiên cứu hoặc không có mặt tại thời điểm triển khai thu thập số liệu của nghiên cứu.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

- **Thiết kế nghiên cứu:** Nghiên cứu mô tả cắt ngang, kết hợp với nghiên cứu định lượng và định tính.

- **Cỡ mẫu:** Số bệnh nhân nghiên cứu được tính theo công thức:

$$n = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 P(1-P)}{d^2}$$

Trong đó:

n: Cỡ mẫu tối thiểu

α : Xác suất sai lầm loại I, chọn $\alpha = 0,05$.

$Z_{1-\alpha/2}$: Trị số từ phân phối chuẩn, với $\alpha = 0,05$ thì $Z_{1-\alpha/2} = 1,96$.

P: Trị số mong muốn 80,4% (*).

d: Sai số cho phép, $d = 0,05$

$$n = \frac{3,8416 \times 0,804 \times 0,196}{0,0025} = 242,1$$

Số lượng bệnh nhân khảo sát trong nghiên cứu là 250.

(*) Theo kết quả nghiên cứu của tác giả: Nguyễn Thị Hồng Hoa (2020). Tỷ lệ hài lòng chung của bệnh nhân ngoại trú về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại khoa Khám bệnh là 80,4% [6].

- Phương pháp chọn mẫu:

Nghiên cứu định lượng: Chọn mẫu ngẫu nhiên hệ thống:

+ Tất cả đơn vị mẫu trong một tháng: 3900 bệnh nhân. Trung bình mỗi ngày khoa Khám bệnh tiếp nhận khám và điều trị ngoại trú cho 150 bệnh nhân, khoa Khám bệnh hoạt động từ thứ 2 đến thứ 7 hàng tuần, do đó tổng lượt khám khoảng 3900 người bệnh.

+ Khoảng cách mẫu $k = N/n = 3900/250 = 15,6$ gần bằng 16.

+ Mỗi ngày, cứ mỗi 16 bệnh nhân, chúng tôi chọn ngẫu nhiên một bệnh nhân trong số đó và tiến hành phỏng vấn.

+ Nếu người bệnh không nằm trong tiêu chuẩn chọn bệnh, chúng tôi chọn người tiếp theo trong cùng nhóm.

+ Chúng tôi tiến hành thu thập mẫu vào 2 khung giờ: Sáng từ 9-11 giờ, chiều từ 14-16 giờ, từ thứ 2 đến thứ 7 hàng tuần, kết thúc lấy mẫu khi đủ số lượng bệnh nhân tham gia nghiên cứu.

Nghiên cứu định tính: Chọn ngẫu nhiên, phỏng vấn sâu:

+ Phó giám đốc chuyên môn.

+ Trưởng khoa Khám bệnh.

+ Điều dưỡng trưởng khoa Khám bệnh.

Tiến hành thảo luận nhóm: Thảo luận nhóm 5 người bệnh đến khám và điều trị ngoại trú tại khoa Khám bệnh. Đây là phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên, nội dung phỏng vấn, thảo luận nhóm hoàn toàn được giữ bí mật chỉ phục vụ cho mục đích nghiên cứu.

- Nội dung nghiên cứu

+ Sự hài lòng của bệnh nhân được mô tả theo thang điểm Likert gồm 5 mức độ: Rất không hài lòng; không hài lòng; bình thường; hài lòng; rất hài lòng.

+ Điểm trung bình xác định hài lòng theo 5 nhóm tiêu chí: Khả năng tiếp cận; sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị; cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh; thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế; kết quả cung cấp dịch vụ.

+ Cách tính điểm hài lòng: Theo Quyết định 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ Y tế về Ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế [5].

- **Phương pháp thu thập số liệu:** Bộ câu hỏi nghiên cứu đã soạn sẵn.

- **Phương pháp xử lý số liệu:** Phần mềm SPSS 20.0.

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu

Bảng 1. Đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu

STT	Đặc điểm chung của bệnh nhân	Tần số (n)	Tỷ lệ (%)
1	Tuổi (tuổi NN – LN; Trung bình)	Nhỏ nhất 18, lớn nhất 76; TB: $46,5 \pm 12,6$	
2	Giới tính		
	Nam	118	47,2
	Nữ	132	52,8
3	Nơi ở		
	TP HCM	96	38,4
	Tỉnh/thành phố khác	154	61,6
4	Trình độ học vấn		
	THPT trở xuống	93	37,2
	Trung học nghề - Cao đẳng	68	35,6
	Đại học - sau Đại học	89	27,2
5	Nghề nghiệp		
	Sinh viên	22	8,8
	Nông dân	32	12,8
	Công nhân	74	29,6
	Cán bộ, công chức nhà nước	95	38,0
	Khác	27	10,8
6	Lý do chọn nơi khám chữa bệnh		
	Thái độ phục vụ ở đây tốt	246	98,4
	Trình độ chuyên môn giỏi	217	86,8
	Không mất nhiều thời gian	87	34,8
7	Số lần đến khám trong 12 tháng qua		
	Lần đầu	71	28,4
	≥ 2 lần	179	71,6

Nhận xét: Bệnh nhân nữ giới cao hơn so với nam giới, bệnh nhân đến từ các tỉnh khác cao hơn ở TP. HCM; bệnh nhân có nghề nghiệp là cán bộ, công chức nhà nước chiếm tỷ lệ cao nhất; bệnh nhân có trình độ từ trung học phổ thông trở xuống chiếm tỷ lệ cao nhất; bệnh nhân đến bệnh viện để khám chữa bệnh do nhân viên y tế tại bệnh viện có thái độ phục vụ tốt và nhân viên y tế tại bệnh viện có trình độ chuyên môn giỏi và số lần KCB trong 12 tháng qua số bệnh nhân đến khám chữa bệnh trên 2 lần chiếm tỷ lệ khá cao.

3.2. Sự hài lòng của bệnh nhân ngoại trú tại khoa Khám bệnh

Bảng 2. Tỷ lệ hài lòng chung về dịch vụ khám chữa bệnh

Số TT	Khía cạnh đánh giá	Hài lòng	Không hài lòng	Điểm TB	Độ lệch chuẩn
		Tỷ lệ (%)	Tỷ lệ (%)		
A	Khả năng tiếp cận	92,1%	7,9	4,53	0,65
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	92,7%	7,3	4,56	0,55
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	86,2%	13,8	4,45	0,59
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	93,5%	6,5	4,67	0,55

Số TT	Khía cạnh đánh giá	Hài lòng	Không hài lòng	Điểm TB	Độ lệch chuẩn
		Tỷ lệ (%)	Tỷ lệ (%)		
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	93,2%	6,8	4,57	0,68
Tỷ lệ hài lòng chung về dịch vụ KCB		91,5%	8,5%	4,56	0,61

Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng chung khá cao (91,5%; 4,56 điểm), cao nhất thuộc về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế; thấp nhất thuộc về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh.

3.3. Một số yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của bệnh nhân ngoại trú tại KKB

Bảng 3. Một số yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của bệnh nhân ngoại trú tại KKB

STT	Đặc điểm của người bệnh	Hài lòng		Không hài lòng		p
		n	Tỷ lệ (%)	n	Tỷ lệ (%)	
1	Nhóm tuổi					0,61
	18 – 49 tuổi	76	93,8	5	6,2	
	50 – 69 tuổi	142	94,6	8	5,5	
	≥ 70 tuổi	17	89,5	2	10,5	
2	Giới tính					0,35
	Nam	110	93,2	8	6,8	
	Nữ	127	96,2	5	3,8	
3	Nơi ở					0,43
	TP HCM	90	93,8	6	6,2	
	Tỉnh/thành phố khác	147	95,5	7	4,5	
4	Trình độ học vấn					0,38
	THPT trở xuống	87	93,5	6	6,5	
	Trung học nghề - Cao đẳng	63	92,6	5	7,4	
	Đại học - sau Đại học	84	94,4	5	5,6	
5	Nghề nghiệp					0,24
	Sinh viên	20	90,9	2	9,1	
	Nông dân	30	93,7	2	6,3	
	Công nhân	69	93,2	5	6,8	
	Cán bộ, công chức nhà nước	91	95,7	4	4,3	
	Khác	25	92,6	2	7,4	
6	Lý do chọn nơi KCB					0,04
	Thái độ phục vụ ở đây tốt	246	98,4	0	0	
	Trình độ chuyên môn giỏi	217	86,8	0	0	
	Không mất nhiều thời gian	87	34,8	0	0	
7	Số lần khám trong năm qua					0,03
	Lần đầu	65	91,5	6	8,5	
	≥ 2 lần	169	94,4	10	5,6	

Nhận xét: Không có sự khác biệt về tỷ lệ hài lòng giữa các nhóm tuổi, giới tính, nơi sống, trình độ học vấn và nghề nghiệp. Tuy nhiên, có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê ở nhóm bệnh nhân về chọn nơi khám chữa bệnh về thái độ phục vụ tốt và trình độ chuyên môn giỏi ($p=0,04$) và số lần đi khám trong năm qua từ 2 lần trở lên ($p=0,03$).

IV. BÀN LUẬN

4.1. Đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu

Trong số bệnh nhân khảo sát nhận thấy, bệnh nhân nữ giới cao hơn so với nam giới, bệnh nhân có tuổi nhỏ nhất là 18 tuổi và lớn nhất là 76 tuổi, phần lớn bệnh nhân đến từ các tỉnh khác (61,6%), kết quả này tương tự với một nghiên cứu khác tại Bệnh viện Bưu Điện cơ sở 1 Hà Nội (82,4%) [6]. Điều này có thể giải thích bởi Bệnh viện Sài Gòn - ITO Phú Nhuận đã có những chính sách và chiến lược lâu dài nhằm để thu hút số đông bệnh nhân từ các tỉnh khác đến bệnh viện để khám chữa bệnh chiếm tỷ lệ khá cao, mặc dù họ ở rất xa. Bệnh nhân đến khám tại bệnh viện từ lần 2 trở đi khá cao (71,6%; $p=0,03 < 0,05$), tương tự với nghiên cứu Nguyễn Thị Hồng Hoa [6]. Điều đó, chứng tỏ nếu bệnh viện đáp ứng được những yêu cầu của bệnh nhân trong khám chữa bệnh thì họ sẽ quay lại tái khám khi có bệnh hoặc giới thiệu người nhà đến bệnh viện để khám và tư vấn những vấn đề liên quan đến sức khỏe.

4.2. Sự hài lòng của bệnh nhân ngoại trú tại khoa khám bệnh

Theo kết quả nghiên cứu tỷ lệ hài lòng chung của bệnh nhân về dịch vụ khám chữa bệnh tại Khoa khám bệnh, Bệnh viện Sài Gòn - ITO Phú Nhuận (91,5%) và số điểm trung bình hài lòng chung là 4,56 điểm. Kết quả nghiên cứu của chúng tôi cao hơn nghiên cứu của các tác giả trong nước như Nguyễn Thị Hồng Hoa [6] và Đỗ Thị Thúy Diễm [7], lần lượt là 80,4%; 81%. Tác giả Spurgeon Raj Jaleem et al [8] tỷ lệ hài lòng chung của bệnh nhân tại khoa Khám bệnh là 90%. Để đạt được kết quả này ngoài việc không ngừng nâng cấp cơ sở hạ tầng và trang thiết bị, bệnh viện còn luôn chú trọng đến chuyên môn và nghiệp vụ cho nhân viên y tế, luôn hướng đến sự hài lòng của bệnh nhân khi khám chữa bệnh tại bệnh viện.

4.3. Một số yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của bệnh nhân ngoại trú tại KKB

Qua phân tích cho thấy, trong 5 nhóm tiêu chí thì thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đóng vai trò rất quan trọng ảnh hưởng đến sự hài lòng của bệnh nhân ngoại trú tại khoa Khám bệnh. Trong nghiên cứu của chúng tôi tỷ lệ này là 93,5% và số điểm trung bình là 4,67/5 điểm, kết quả này tương tự với kết quả nghiên cứu của các tác giả Nguyễn Thị Hồng Hoa [6], Đỗ Thị Thúy Diễm [7] và Ngô Thị Kim Giàu [9] nhưng cao hơn nghiên cứu của Vũ Duy Tùng [10], kết quả nghiên cứu này là 88,9%. Cùng với quan điểm trên, tác giả Ling Liu và Jinming Fang [2] đã đưa ra nhận định thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng của bệnh nhân ngoại trú. Kết quả nghiên cứu định lượng cũng chưa tìm ra mối liên quan giữa các đặc điểm của bệnh nhân về tuổi, giới, trình độ học vấn, nghề nghiệp, lý do chọn nơi khám chữa bệnh, số lần khám bệnh và sự hài lòng về chất lượng dịch vụ.

V. KẾT LUẬN

Tỷ lệ hài lòng chung của bệnh nhân ngoại trú đến khám chữa bệnh tại khoa Khám bệnh, Bệnh viện Sài Gòn - ITO Phú Nhuận, Thành phố Hồ Chí Minh năm 2023 là 91,5% (điểm trung bình chung 4,56/5). Trong đó, tỷ lệ hài lòng của bệnh nhân cao nhất thuộc về khía cạnh thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế là 93,5% (điểm trung bình 4,67/5), thấp nhất thuộc về khía cạnh cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh là 85,6% (điểm trung bình 4,45/5).

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Y tế. Quản lý chất lượng bệnh viện. *Nhà xuất bản Y học Hà Nội*. 2016
 2. Bộ Y tế. Quyết định 3869/QĐ-BYT Ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế. *Bộ Y tế*. 2019.
 3. Larsen L. Not merely the absence of disease: A genealogy of the WHO's positive health definition. *History of the Human Sciences*. 2021 Apr 26. 35, 111–31.
 4. Liu L, Fang J. Study On Potential Factors of Patient Satisfaction: Based On Exploratory Factor Analysis. *Patient Prefer Adherence*. 2019 Nov 27. 13, 1983-94, doi: 10.2147/PPA.S228073.
 5. Nigist A, Begashaw M.G, Rediet H.A et al. Patient Satisfaction with Psychiatric Outpatient Care at University of Gondar Specialized Hospital: A Cross-Sectional Survey. *Psychiatry Journal*. 2019. 1-7, doi: 10.1155/2019/5076750.
 6. Nguyễn Thị Hồng Hoa, Phan Huy Tuấn Kiệt. Sự hài lòng của người bệnh điều trị ngoại trú tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Bưu điện cơ sở 1 năm 2020 và một số yếu tố liên quan. *Tạp chí Y học Việt Nam*. 2022. 512(2). <https://doi.org/10.51298/vmj.v512i2.2295>.
 7. Đỗ Thị Thúy Diễm, Trần Thiện Thuần, Lê Thị Kim Ánh, Ngô Bửu Thiệu. Nghiên cứu chất lượng khám chữa bệnh ngoại trú và một số yếu tố liên quan tại khoa Khám bệnh, Bệnh viện Đa khoa Tân Hưng năm 2023. *Tạp chí Y Dược học Cần Thơ*. 2023. (63), 244-251.
 8. Spurgeon Raj Jalem et al. Evaluation of Patient Satisfaction in Outpatient Department of a General Hospital in Mexico - A Questionnaire Based Study. *International Journal of Health Sciences and Research*. 2020. Vol.10; Issue:2.
 9. Ngô Thị Kim Giàu, Tạ Văn Trầm. Sự hài lòng của người bệnh ngoại trú tại khoa Khám bệnh, Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tiền Giang. *Tạp chí Y học Việt Nam*. 2023. 531(2).
 10. Vũ Duy Tùng, Dương Phúc Lam. Nghiên cứu tình hình hài lòng người bệnh ngoại trú về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh và đánh giá kết quả can thiệp tại Bệnh viện Bà Rịa năm 2021-2022. *Tạp chí Y Dược học Cần Thơ*. 2023. (57), 50-56. <https://doi.org/10.58490/ctump.2023i57.594>.
-