

Khảo sát mức độ hài lòng của bệnh nhân điều trị nội trú tại Bệnh viện Trung ương Quân đội 108

LÊ THỊ QUẾ*
TRỊNH THỊ HUYỀN**
NGUYỄN THỊ THOẠI***

Tóm tắt

Trong nghiên cứu này, nhóm tác giả tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của bệnh nhân điều trị nội trú tại Bệnh viện Trung ương Quân đội 108. Kết quả cho thấy, họ khá hài lòng với chất lượng dịch vụ tại Bệnh viện. Nghiên cứu cũng chỉ ra rằng độ tuổi, giới tính, diện khám bệnh, thời gian điều trị... không ảnh hưởng đến mức độ hài lòng. Trong khi đó, phòng điều trị lại có ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của người bệnh.

Từ khóa: sự hài lòng, người bệnh, quản lý chất lượng, Bệnh viện Trung ương Quân đội 108

Summary

In this study, the authors conduct a survey on the satisfaction level of patients undergoing inpatient treatment at 108 Military Central Hospital. The results show that they are quite satisfied with the Hospital's service quality. Age, gender, subjects, duration of treatment... do not affect their satisfaction level. However, treatment room has an influence on their satisfaction level.

Keywords: satisfaction, patients, quality management, 108 Military Central Hospital

GIỚI THIỆU

Thực hiện Quyết định số 6859/QĐ-BYT, ngày 18/11/2016 của Bộ Y tế về việc đánh giá chất lượng các bệnh viện và Công văn số 1356/KCB-QLCL, ngày 21/11/2016 của Cục Quản lý khám, chữa bệnh - Bộ Y tế về việc yêu cầu các bệnh viện tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế định kỳ hàng năm, trong thời gian qua, các sở y tế và bệnh viện trên toàn quốc đã tích cực triển khai hoạt động khảo sát sự hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế, làm cơ sở cho việc cải tiến chất lượng bệnh viện. Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 cũng không ngoại lệ. Trong bài viết này, nhóm tác giả tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của người bệnh nội trú qua điện thoại, từ đó đánh giá mức độ hài lòng của họ đối với Bệnh viện.

PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Để đánh giá sự hài lòng của người bệnh, nhóm tác giả đã gọi tới 1.243 số

điện thoại, trong đó có 621 cuộc gọi khảo sát thành công và đồng ý tham gia nghiên cứu. Thời gian khảo sát từ tháng 01/2021 đến tháng 6/2021. Đối tượng nghiên cứu bao gồm: (i) Người bệnh đến điều trị nội trú tại Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 vào thời điểm nghiên cứu và đã kết thúc điều trị nội trú; (ii) Người bệnh trên 15 tuổi có khả năng giao tiếp tốt. Đối với người bệnh dưới 15 tuổi, người lớn tuổi và không có khả năng giao tiếp tốt, nhóm tác giả tiến hành phỏng vấn người nhà (là người thường xuyên bên cạnh, trực tiếp chăm sóc cho người bệnh trong quá trình điều trị nội trú).

Nhóm tác giả sử dụng bộ câu hỏi khảo sát mức độ hài lòng của Bộ Y tế qua hệ thống phần mềm IPCC, dữ liệu cơ bản được chiết xuất từ hệ thống phần mềm quản lý Bệnh viện, sau đó được gắn vào chiến dịch gọi điện. Bộ câu hỏi gồm 2 phần: (1) Thông tin chung của người bệnh; (2) Đánh giá mức độ hài lòng thông qua: khả năng tiếp cận; sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh và điều trị; cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh; thái độ ứng xử của nhân viên y tế; năng lực chuyên môn của nhân viên y tế; kết quả cung cấp dịch vụ. Đối với mỗi câu hỏi, người bệnh trả lời bằng 5 mức độ hài lòng, với Mức độ 1: Rất không hài lòng; Mức độ 2: Không hài lòng; Mức độ 3: Bình thường; Mức độ 4: Hài lòng; Mức độ 5: Rất hài lòng.

*, **, ***, Bệnh viện Trung ương Quân đội 108

Ngày nhận bài: 11/10/2021; Ngày phản biện: 11/11/2021; Ngày duyệt đăng: 20/11/2021

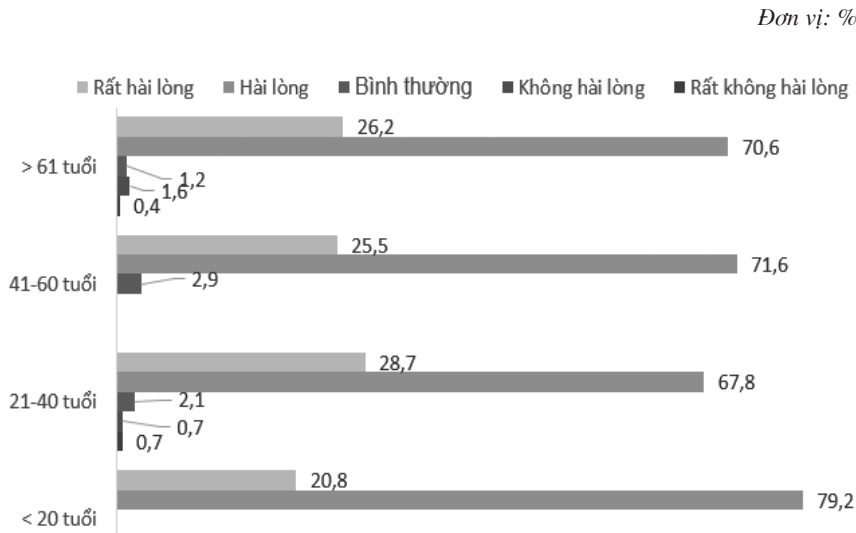
BẢNG 1: MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CHUNG CỦA NGƯỜI BỆNH/NGƯỜI NHÀ BỆNH NHÂN TRONG QUÁ TRÌNH KHÁM, CHỮA BỆNH

Nội dung		Số lượng	Tỷ lệ (%)	Điểm tuyệt đối (X ± Số đư)
Mức độ hài lòng	Rất không hài lòng	2	0,3	4,21±0,54
	Không hài lòng	5	0,8	
	Bình thường	12	1,9	
	Hài lòng	438	70,5	
	Rất hài lòng	164	26,4	

BẢNG 2: MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH/NGƯỜI NHÀ BỆNH NHÂN THEO 6 CHỈ SỐ CỦA BỘ Y TẾ TRONG QUÁ TRÌNH KHÁM, CHỮA BỆNH

Câu hỏi	Rất không hài lòng		Không hài lòng		Bình thường		Hài lòng		Rất hài lòng		Điểm tuyệt đối
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Sự hài lòng của người bệnh về khả năng tiếp cận	1	0,2	4	0,6	10	1,6	442	71,2	164	26,4	4,23±0,52
Sự hài lòng của người bệnh về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh và điều trị	1	0,2	3	0,5	8	1,3	446	71,8	163	26,2	4,23±0,5
Sự hài lòng của người bệnh về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	1	0,2	3	0,5	12	1,9	438	70,5	167	26,9	4,23±0,51
Sự hài lòng của người bệnh về thái độ ứng xử	3	0,5	9	1,4	8	1,3	433	69,7	168	27,1	4,21±0,58
Sự hài lòng của người bệnh về năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	2	0,3	4	0,6	9	1,4	440	70,9	166	26,7	4,23±0,53
Sự hài lòng của người bệnh về kết quả cung cấp dịch vụ	1	0,2	3	0,5	11	1,8	443	71,3	163	26,2	4,23±0,51

BIỂU ĐỒ 1: MỐI LIÊN QUAN GIỮA ĐỘ TUỔI VÀ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH



Nguồn: Kết quả khảo sát của nhóm tác giả

Số liệu sau khi thu thập được phân tích bằng phần mềm SPSS 20.0. Các phân tích thống kê mô tả được sử dụng để đưa ra kết quả nghiên cứu.

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Thống kê mô tả cho thấy, người bệnh phân bố tương đối đều ở các nhóm tuổi, trừ nhóm < 20 tuổi; người bệnh nam nhiều hơn nữ, tỷ lệ nam/nữ là 1,4/1; tỷ lệ người bệnh ở thành thị chiếm đa số (67,3%), chủ yếu ở khoảng cách dưới 100 km so với Bệnh viện... Điều trị nhiều nhất là ở các khoa nội, chiếm 50,3% tại các phòng bệnh phổ thông với ngày điều trị trung bình cao nhất ở nhóm 3-6 ngày (50,6%).

Đánh giá mức độ hài lòng chung của người bệnh trong quá trình khám, chữa bệnh, kết quả khảo sát ở Bảng 1 cho thấy, tỷ lệ người bệnh hài lòng chung với dịch vụ của Bệnh viện đạt 96,9% (trong đó có 70,5% hài lòng và 26,5% rất hài lòng).

Kết quả ở Bảng 2 cũng chỉ ra, tỷ lệ người bệnh hài lòng với 6 chỉ tiêu của Bộ Y tế đều đạt mức khá cao, trên 96%. Trong đó, cao nhất là sự hài lòng của người bệnh về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh và điều trị, đạt 98% (trong đó có 71,8% hài lòng và 26,2% rất hài lòng), điểm tuyệt đối là 4,23±0,5. Trong 6 chỉ tiêu trên, thì sự hài lòng của người bệnh về thái độ ứng xử là thấp nhất 96,8% (69,7% hài lòng và 27,1% rất hài lòng), điểm tuyệt đối đạt 4,21±0,58.

Trong đó, người bệnh dưới 20 tuổi có tỷ lệ hài lòng cao nhất 100% (79,2% hài lòng và 20,8% rất hài lòng). Nhóm tuổi từ 21-40 và trên 61 tuổi có tỷ lệ hài lòng cũng khá cao, trên 96% (Biểu đồ 1).

Nhìn chung, tỷ lệ hài lòng của nữ giới (73,7% hài lòng và 23,9% rất hài lòng) cao hơn tỷ lệ hài lòng của nam giới (68,4% hài lòng và 28,1% rất hài lòng) (Biểu đồ 2). Tuy nhiên, tỷ lệ này lại không có ý nghĩa thống kê do P = 0,581.

Thời gian điều trị cũng ảnh hưởng không nhỏ đến mức độ hài lòng của người bệnh. Nhóm người bệnh có thời gian điều trị 7-10 ngày có mức độ hài lòng tuyệt đối (73,6% hài lòng và 26,4% rất hài lòng). Trong khi đó, người bệnh có thời gian điều trị trên 10 ngày có mức độ hài lòng thấp nhất với 73,7% (63,2% hài lòng và 10,5% rất hài lòng) (Biểu đồ 3). Mặc dù vậy, thời gian điều trị lại không có ý nghĩa thống kê do P > 0,05.

Theo kết quả ở Bảng 3, nhóm người bệnh thuộc diện bảo hiểm y tế khác có mức độ hài lòng thấp nhất trong các nhóm nghiên cứu với tỷ lệ 96,5% (69,3% hài lòng và 27,2% rất hài lòng). Theo tìm hiểu của nhóm tác giả, nguyên nhân là

do nhóm bảo hiểm y tế khác đang hiểu nhầm rằng, họ sẽ được hưởng toàn bộ chế độ khi đi điều trị nội trú, mà không phải chi trả chi phí ngoài danh mục bảo hiểm y tế. Tương tự như giới tính và thời gian điều trị, các diện khám bệnh không có ý nghĩa thống kê do $P > 0,05$.

Kiểm định T-Test cho kết quả $P < 0,05$ (Bảng 4), chứng tỏ có sự khác biệt về mức độ hài lòng của người bệnh theo loại phòng điều trị. Hay nói cách khác, phòng điều trị là một trong những yếu tố tác động đến sự hài lòng của người bệnh tại Bệnh viện.

Về cơ bản, điều trị nội trú tại Bệnh viện đã đáp ứng mong đợi của người bệnh. 82% người bệnh đánh giá, đợt điều trị nội trú đã đáp ứng được trên 80% so với mong đợi ban đầu và 1% người bệnh cho rằng, đợt điều trị đáp ứng được < 40% so với mong đợi ban đầu của họ.

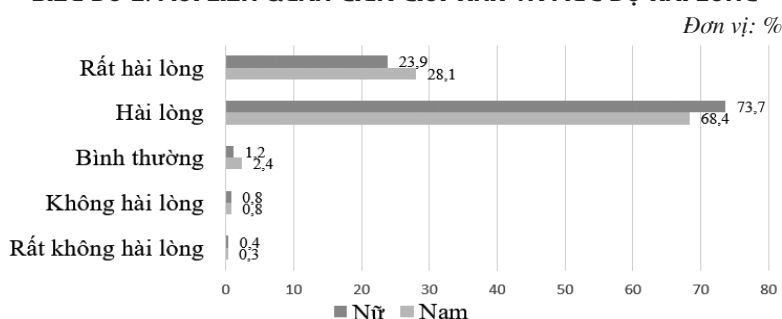
Do đó, có đến 93,1% người bệnh khẳng định, chắc chắn họ sẽ quay lại Bệnh viện khi có nhu cầu sử dụng dịch vụ y tế hoặc giới thiệu cho người khác (Biểu đồ 4).

THẢO LUẬN VÀ HÀM Ý

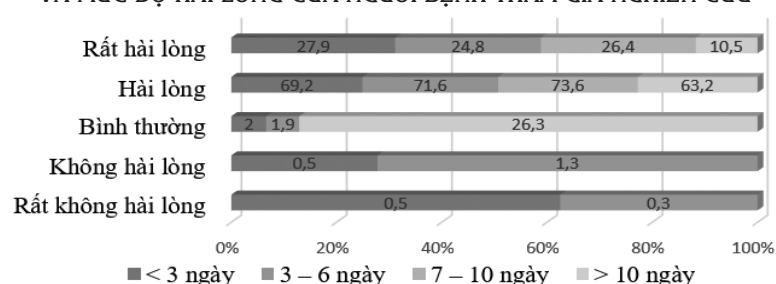
Kết quả nghiên cứu cho thấy, mức độ hài lòng chung với kết quả cung cấp dịch vụ của bệnh nhân nội trú tại Bệnh viện đạt 4,21 điểm, tương đương với kết quả nghiên cứu của tác giả Nguyễn Thị Thùy Linh (2019) vào thời điểm tháng 5/2018 tại Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 và cao hơn so với kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện của Bộ Y tế tại Bệnh viện Bạch Mai năm 2020-2021. Cụ thể, theo kết quả khảo sát tại Bệnh viện Bạch Mai, chỉ có 74% (đạt mức 3,5) người bệnh nội trú hài lòng về Bệnh viện (N. Dung, 2021). Ngoài ra, kết quả khảo sát của nhóm tác giả tại Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 cũng cao hơn kết quả khảo sát tại Bệnh viện 199 - Bộ Công an (Vũ Đình Thanh, 2021).

Mặc dù vậy, con số này thấp hơn so với mức chung của cả nước (đạt mức 4,45) trên mục Khảo sát hài lòng tại website: chatluongbenhvien.vn. Điều này có thể được giải thích là, Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 đang tiếp tục đẩy mạnh công tác phòng, chống dịch Covid-19, kiểm soát chặt chẽ người nhà ra, vào trung tâm phức hợp và đặc biệt là tại các khoa điều trị nội trú. Trong giai đoạn này, Bệnh viện ban hành Chỉ thị số

BIỂU ĐỒ 2: MỐI LIÊN QUAN GIỮA GIỚI TÍNH VÀ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG



BIỂU ĐỒ 3: MỐI LIÊN QUAN GIỮA THỜI GIAN ĐIỀU TRỊ VÀ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH THAM GIA NGHIÊN CỨU



BẢNG 3: MỐI LIÊN QUAN GIỮA CÁC DIỆN KHÁM BỆNH VÀ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH THAM GIA NGHIÊN CỨU

Nội dung			Hài lòng chung					Tổng
			Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng	
Đối tượng	Bảo hiểm y tế khác	(n)	2	5	9	318	125	459
		(%)	0,4	1,1	2	69,3	27,2	100
	Bảo hiểm y tế quân đội	(n)	0	0	0	1	0	1
		(%)	0	0	0	100	0	100
	Bảo hiểm y tế quân nhân	(n)	0	0	1	32	15	48
		(%)	0	0	2,1	66,7	31,2	100
	Bảo hiểm y tế quân hưu	(n)	0	0	1	28	8	37
		(%)	0	0	2,7	75,7	21,6	100
	Bảo hiểm y tế trách nhiệm sỹ quan	(n)	0	0	0	12	4	16
		(%)	0	0	0	75	25	100
	Dịch vụ	(n)	0	0	1	42	9	52
		(%)	0	0	1,9	80,8	17,3	100
	Trẻ em dưới 6 tuổi	(n)	0	0	0	5	3	8
		(%)	0	0	0	62,5	37,5	100
P = 0,99								

$P = 0,99$

BẢNG 4: HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH THEO LOẠI PHÒNG ĐIỀU TRỊ

Nội dung			Hài lòng chung					Tổng
			Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng	
Phòng nằm điều trị	Phổ thông	(n)	2	5	9	302	106	424
		(%)	0,5	1,2	2,1	71,2	25	100
	Tự nguyện	(n)	0	0	1	126	54	181
		(%)	0	0	0,6	69,6	29,8	100
	Cả phổ thông và tự nguyện	(n)	0	0	2	7	2	11
		(%)	0	0	18,2	63,6	18,2	100
P = 0.005								

$P = 0,005$

Nguồn: Kết quả khảo sát của nhóm tác giả

BIỂU ĐỒ 4: NHU CẦU KHÁM, CHỮA NHỮNG BỆNH TƯƠNG TỰ, HOẶC QUAY TRỞ LẠI, HOẶC GIỚI THIỆU CHO NGƯỜI KHÁC ĐẾN SAU KHI ĐÃ ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ TẠI BỆNH VIỆN



Nguồn: Kết quả khảo sát của nhóm tác giả

2303/CT-BV, ngày 10/5/2021 về việc triển khai cấp bách công tác phòng, chống dịch Covid-19 trong tình hình mới, trong đó có nội dung yêu cầu: “Chỉ cho phép đăng ký 01 người nhà ở lại chăm sóc đối với trường hợp bệnh nhân nặng. Người nhà ở lại phải khai báo y tế, khai thác rõ yếu tố dịch tễ, bắt buộc xét nghiệm Covid-19 trước khi ở lại buồng bệnh và đăng ký ăn với Điều dưỡng trưởng và được phục vụ dịch vụ ăn tại buồng bệnh. Người nhà người bệnh tuyệt đối không được đi ra khỏi khoa cho đến khi bệnh nhân ra viện. Khi cần hỗ trợ thì báo cho nhân viên khoa”. Chỉ thị ban hành là đúng với tinh thần “chống dịch như chống giặc” của Chính phủ, tuy nhiên trong quá trình triển khai đã gặp phải những phản ứng của người bệnh và người nhà bệnh nhân. Sau khi được nhân viên y tế và

nhân viên công tác xã hội phối hợp tư vấn giải thích, thì đa số người bệnh và người nhà bệnh nhân đã chấp hành nghiêm Chỉ thị số 2303/CT-BV của Bệnh viện.

Nghiên cứu cũng chỉ ra rằng, tuổi tác, giới tính, diện khám bệnh thời gian điều trị... không ảnh hưởng đến mức độ hài lòng ($P > 0,05$). Trong khi đó, phòng điều trị lại có tác động đến mức độ hài lòng của người bệnh trong quá trình khám và điều trị ($P < 0,05$).

Tỷ lệ người bệnh hài lòng với 6 chỉ số của Bộ Y tế đều đạt trên 96%. Trong đó cao nhất là sự hài lòng của người bệnh về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh và điều trị là 98% (71,8% hài lòng, 26,2% rất hài lòng), điểm tuyệt đối là $4,23 \pm 0,5$. Sự hài lòng của người bệnh về thái độ ứng xử là thấp nhất với 96,8% (69,7% hài lòng, 27,1% rất hài lòng), điểm tuyệt đối là $4,21 \pm 0,58$.

Dựa trên kết quả nghiên cứu, nhóm tác giả khuyến nghị, Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 cần công bố kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh để người dân theo dõi, giám sát và tham khảo khi ra quyết định lựa chọn cơ sở khám, chữa bệnh cho bản thân và người nhà. Đồng thời, tổ chức các buổi đào tạo kỹ năng giao tiếp, ứng xử với người bệnh/người nhà bệnh nhân cho nhân viên toàn Bệnh viện. Ngoài ra, Bệnh viện cần tiếp tục đẩy mạnh việc triển khai, phát huy tối đa vai trò của mạng lưới công tác xã hội tại các đơn vị. □

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Y tế (2013). *Thông tư số 19/2013/ TT-BYT, ngày 12/7/2013 hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện*
2. Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 (2021). *Chỉ thị số 2303/CT-BV, ngày 10/5/2021 về việc triển khai cấp bách công tác phòng chống dịch COVID-19 trong tình hình mới*
3. Cục Khoa học công nghệ và Đào tạo - Bộ Y tế (2013). *Quyết định số 123/QĐ-K2ĐT, ngày 27/9/2013 ban hành Chương trình và tài liệu đào tạo “Chăm sóc người bệnh toàn diện”*
4. Cục Quản lý khám bệnh, chữa bệnh (2016). *Công văn số 382/KCB-ĐD, ngày 11/4/2016 về việc nâng cao chất lượng chăm sóc hướng tới sự hài lòng của người bệnh*
5. Bùi Tuấn Khoa (2019). Kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh ngoại trú tại 15 bệnh viện năm 2018-2019, *Tạp chí Y dược Lâm sàng 108*, tập 14, số đặc biệt tháng 5/2019, 22-29
6. Nguyễn Thị Thùy Linh (2019). Kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú tại Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 năm 2018, *Tạp chí Y dược Lâm sàng 108*, tập 14, số đặc biệt tháng 5/2019, 30-38
7. N. Dung (2021). *Bệnh viện Bạch Mai: 51% nhân viên hài lòng về lãnh đạo*, truy cập từ <https://nld.com.vn/suc-khoe/benh-vien-bach-mai-51-nhan-vien-hai-long-ve-lanh-dao-20210416075955774.htm>
8. Vũ Đình Thanh (2021). *Khảo sát mức độ hài lòng với dịch vụ y tế ở bệnh nhân nội tiết rối loạn chuyển hóa điều trị nội trú tại Bệnh viện 199*, truy cập từ <https://demacvn.com/khao-sat-muc-do-hai-long-voi-dich-vu-y-te-o-benh-nhan-noi-tiet-roi-loan-chuyen-hoa-dieu-tri-noi-tru-tai-benh-vien-199/>