



Sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Trung tâm Y tế huyện Tân Kỳ tỉnh Nghệ An năm 2023

Vũ Thị Thu Thủy¹

¹Trường Đại học Y Khoa Vinh

TÓM TẮT

Mục tiêu: Đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Trung tâm Y tế huyện Tân Kỳ trong năm 2023. **Đối tượng và phương pháp nghiên cứu:** Sử dụng thiết kế mô tả cắt ngang trên 107 người bệnh điều trị nội trú sử dụng bộ câu hỏi khảo sát hài lòng người bệnh nội trú theo quyết định 3869/2019/QĐ-BYT của Bộ Y tế tại trung tâm y tế huyện Tân Kỳ, từ tháng 01 đến tháng 09 năm 2023. **Kết quả:** Tỷ lệ hài lòng chung đạt 92,1%. Hài lòng cao nhất ghi nhận ở kết quả cung cấp dịch vụ, đạt 99,6%, trong khi tỷ lệ không hài lòng cao nhất thuộc về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ, chỉ đạt 81,7%. **Kết luận:** Mức độ hài lòng của người bệnh điều trị nội trú nhìn chung ở mức tương đối cao.

Từ khóa: Sự hài lòng, người bệnh nội trú, Trung tâm Y tế huyện Tân Kỳ.

Satisfaction of inpatient at Tan Ky district Medical Center, Nghe An province, 2023

Vũ Thị Thu Thủy¹

¹Vinh Medical University

ABSTRACT

Objective: To evaluate the satisfaction level of inpatients at Tan Ky District Medical Center in 2023. **Methods:** A cross-sectional descriptive study was conducted on 107 inpatients using the inpatient satisfaction survey questionnaire as outlined in Decision No. 3869/2019/QĐ-BYT by the Ministry of Health. The study took place at Tan Ky District Medical Center from January to September 2023. **Results:** The overall satisfaction rate was 92.1%. The highest satisfaction was observed in service delivery outcomes, reaching 99.6%, while the lowest satisfaction rate was related to infrastructure and facilities, at only 81.7%. **Conclusion:** The satisfaction level of inpatients was generally relatively high.

Keywords: Patient satisfaction, Inpatient, Tan Ky District Medical Center.

ĐẶT VẤN ĐỀ

Sự phát triển của đời sống kinh tế - xã hội kéo theo nhu cầu chăm sóc sức khỏe của người dân ngày càng đa dạng. Chất lượng chăm sóc sức khỏe không chỉ phụ thuộc vào máy móc, trang thiết bị mà còn chịu ảnh hưởng từ nhiều yếu tố khác như kiến thức, thái độ của nhân viên y tế, kỹ năng chuyên môn, và quy trình chăm sóc hiệu quả. Mức độ hài lòng của người bệnh và thân nhân đóng vai trò là nguồn thông tin quan trọng, góp phần định hướng và phát triển bệnh viện ¹.

Nghiên cứu thực trạng hài lòng của người bệnh điều trị Nội trú của tác giả Vũ Văn Du và cộng sự tại bệnh viện Phụ Sản Trung ương cho thấy tỷ lệ hài lòng chung 84,8% ², nghiên cứu của Phan Thị Huyền Trang cho kết quả tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh nội trú về cung cấp dịch vụ y tế đạt 87,6%. Trong đó, tỷ lệ hài lòng về khả năng tiếp cận là 90,4%. Tỷ lệ hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị đạt 90,8%. Tỷ lệ hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh đạt 82,5%. Tỷ lệ hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đạt 91,7%. Tỷ lệ hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ đạt 85,2% ³.

Trung tâm Y tế huyện Tân Kỳ đã có những bước phát triển đáng kể, với chất lượng khám chữa bệnh ngày càng được nâng cao. Tuy nhiên, vẫn tồn tại những hạn chế cần được khắc phục để cải thiện chất lượng phục vụ. Nhằm đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh chúng tôi đã tiến hành nghiên cứu chuyên đề: “*Khảo sát mức độ hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Trung tâm Y tế huyện Tân Kỳ năm 2023*” với mục tiêu: *Đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Trung tâm Y tế huyện Tân Kỳ năm 2023.*

ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Đối tượng nghiên cứu:

Người bệnh điều trị nội trú hoặc người nhà chăm sóc người bệnh tại Trung tâm Y tế huyện Tân Kỳ tỉnh Nghệ An trong thời gian từ tháng 01/2023 đến hết tháng 9/2023.

Tiêu chuẩn lựa chọn:

- Người được khảo sát là người bệnh hoặc người nhà người bệnh đủ 18 tuổi trở lên điều trị nội trú tại bệnh viện (nằm viện ít nhất 3 ngày).

- Đồng ý tự nguyện tham gia nghiên cứu.

Tiêu chuẩn loại trừ:

- Nhân viên y tế hoặc người nhà của nhân viên y tế.

- Đối tượng trả lời chưa đủ 18 tuổi, không đủ năng lực trả lời câu hỏi, người mắc các bệnh rối loạn tâm thần, câm, điếc.

- Các trường hợp người bệnh cấp cứu.

- Không tự nguyện, từ chối trả lời câu hỏi nghiên cứu.

Thời gian và địa điểm nghiên cứu:

Nghiên cứu được thực hiện từ tháng 01 năm 2023 đến tháng 9 năm 2023 tại Trung tâm Y tế huyện Tân Kỳ tỉnh Nghệ An.

Phương pháp nghiên cứu:

Nghiên cứu mô tả cắt ngang.

Cỡ mẫu áp dụng công thức:

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

Trong đó:

n: Là cỡ mẫu.

$Z_{1-\alpha/2}$: Hệ số tin cậy phụ thuộc vào ngưỡng xác suất α (Với $\alpha = 0,05$ thì $Z_{1-\alpha/2} = 1,96$).

$p = 0,9429$: Tỷ lệ người bệnh hài lòng theo nghiên cứu của Vũ Thủy Nguyên¹. d: Độ sai lệch mong muốn trong nghiên cứu này chúng tôi chọn $d = 0,05$.

Với các dữ liệu trên chúng tôi tính được $n = 87$.

Trên thực tế chúng tôi nghiên cứu trên 107 người.

Phương pháp chọn mẫu:

Áp dụng phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên đơn, lập danh sách tất cả người bệnh/người nhà chăm sóc người bệnh điều trị nội trú đáp ứng tiêu chuẩn lựa chọn trong thời gian nghiên cứu, sử dụng phép tính ngẫu nhiên trên phần mềm Excel để lựa chọn đối tượng phỏng vấn.

Công cụ thu thập số liệu và cách đánh giá:

Theo mẫu phiếu số 1 của Quyết định số 3869/QĐ-BYT của Bộ Y tế về việc ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế ban hành ngày 28 tháng 8 năm 2019⁴ gồm 2 phần:

Phần I: Thông tin chung người bệnh bao gồm: Tuổi, giới, số ngày nằm viện, BHYT.

Phần II: Đánh giá việc sử dụng y tế bao gồm 05 khía cạnh đánh giá:

A. Khả năng tiếp cận: có 05 tiêu chí đánh giá.

B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh điều trị: có 5 tiêu chí đánh giá.

C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh: có 9 tiêu chí đánh giá.

D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế: có 7 tiêu chí đánh giá.

E. Kết quả cung cấp dịch vụ: có 5 tiêu chí đánh giá.

* Thang đo mức độ hài lòng của khách hàng đối với chất lượng chăm sóc sức khỏe được dựa trên thang điểm Likert với các mức độ từ: “1 - Rất không hài lòng hoặc rất kém”; “2 - Không hài lòng hoặc kém”; “3 - Bình thường hoặc trung bình”; “4 - Bình thường hoặc trung bình”; “5 - Rất hài lòng hoặc rất tốt”.

Tiêu chuẩn xác định một số tiêu chí nghiên cứu:

- Điểm hài lòng trung bình được tính bằng tổng số điểm chia cho tổng số câu hỏi

- Cách tính tỷ lệ hài lòng chung:

+ 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.

Phương pháp thống kê và xử lý số liệu:

Số liệu sau khi làm sạch được nhập vào phần mềm epidata 3.1 và phân tích trên phần mềm SPSS 25.0 cho các thông tin về thống kê mô tả và thống kê phân tích.

Đạo đức nghiên cứu:

Đề tài được Ban Giám đốc Trung tâm Y tế Tân Kỳ cho phép thực hiện, các số liệu chỉ phục vụ công tác nghiên cứu khoa học.

KẾT QUẢ

Bảng 1. Đặc điểm của đối tượng nghiên cứu (n = 107)

Đặc điểm		n	%
Tuổi	50 tuổi trở xuống	79	73,8
	> 50 tuổi	28	26,2
Trình độ học vấn	Tiểu học và trung học cơ sở	38	35,5
	Trung học phổ thông	46	43,0
	Đại học	20	18,7
	Sau đại học	3	2,8
Nghề nghiệp	Sinh viên	12	11,2
	Cán bộ, viên chức	22	20,6
	Nông dân	51	47,7
	Khác	22	20,6
Khoảng cách đến bệnh viện	≤ 10km	40	37,4
	Hơn 10km	67	62,6

Đa số người bệnh từ 50 tuổi trở xuống chiếm 73,8%. Trình độ học vấn chủ yếu là THPT (43,0%) và Tiểu học & THCS (35,5%). Nghề nghiệp chủ yếu là nông dân (47,7%). Khoảng cách đến bệnh viện trên 10km chiếm 62,6%.

Bảng 2. Tỷ lệ đối tượng nghiên cứu tham gia phỏng vấn tại các khoa phòng

Khoa	n	%
Hồi sức cấp cứu -Nhi	16	14,9
Y học cổ truyền – Phục hồi chức năng	22	20,5
Nội tổng hợp	23	21,5
Liên chuyên khoa	17	15,8
Chăm sóc sức khỏe sinh sản	14	13,3
Ngoại tổng hợp	15	14,0
Tổng	107	100

Tỷ lệ đối tượng nghiên cứu tham gia phỏng vấn khá đồng đều và có ở hầu hết các khoa. Trong đó khoa Nội tổng hợp chiếm tỷ lệ cao nhất (21,5%) và khoa chăm sóc sức khỏe sinh sản thấp nhất với 13,3%.

Bảng 3. Mức độ hài lòng theo cảm nhận của đối tượng nghiên cứu (n = 107)

	Đặc điểm	n	%
Mức độ hài lòng theo cảm nhận của đối tượng nghiên cứu	≤ 50%	1	0,9
	50,1% đến 75%	7	6,5
	75,1% đến 90%	77	72,0
	> 90%	22	20,6

Có 77 người đối tượng nghiên cứu đánh giá mức độ hài lòng từ 75,1% đến 90%. Trên 90% có 22 người bệnh đánh giá. Còn hài lòng dưới 75% có 8 người bệnh đánh giá.

Bảng 4. Điểm trung bình chung: Tính trong toàn nhóm từ A đến E

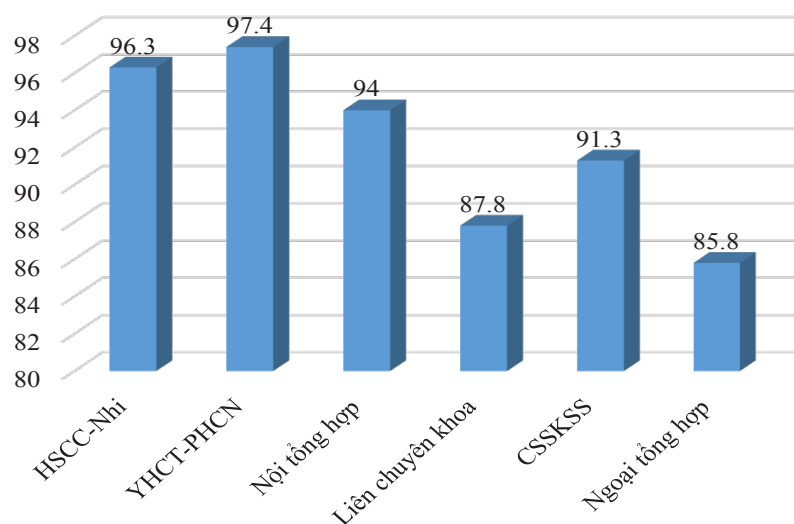
Mục	Tiêu chí đánh giá	Điểm TB
A	Khả năng tiếp cận	4,11
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,14
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	3,95
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,32
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4,32
Điểm trung bình chung		4,17

Qua bảng 4 cho thấy điểm trung bình chung của đối tượng nghiên cứu là 4,17, trong đó nhất mục D “Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế” và mục E “Kết quả cung cấp dịch vụ” có điểm trung bình cao nhất là 4,32; và thấp nhất là mục C “cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh” là 3,95 điểm.

Bảng 5. Tỷ lệ hài lòng chung: tính trong toàn nhóm từ A đến E

Mục	Tiêu chí hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
A	Khả năng tiếp cận	90,8
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	92,2
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	81,7
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	96,1
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	99,6
Hài lòng chung (%)		92,1

Bảng 5 cho thấy theo đánh giá của đối tượng nghiên cứu thì tỷ lệ hài lòng chung là 92,1%. Tỷ lệ hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ chiếm tỷ lệ cao nhất đạt 99,6%. Trong khi đó tỷ lệ hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh chỉ đạt 81,7%.



Biểu đồ 1. Tỷ lệ hài lòng của đối tượng nghiên cứu theo các khoa phòng

Tỷ lệ hài lòng chung tại các khoa phòng đa số trên 80% và phân bố đều trên các khoa phòng. Thấp nhất là tại khoa Ngoại tổng hợp chỉ có 85,8%. Cao nhất là khoa YHCT-PHCN với 97,4%.

BÀN LUẬN

Độ tuổi trung bình của đối tượng nghiên cứu tham gia khảo sát là 40,5 tuổi (cao nhất 90 tuổi, thấp nhất 6 tuổi), cao hơn so với nghiên cứu của Omoronyia F.R. và cộng sự tại Calabar, nơi độ tuổi trung bình chỉ đạt 33,5⁵. Phần lớn người bệnh có trình độ học vấn từ THPT (43,0%) hoặc Tiểu học và THCS (35,5%), và đa số nằm viện trên 5 ngày (70,0%), giúp họ có đủ thời gian để đưa ra đánh giá thực tế về chất lượng điều trị tại trung tâm. Tuy nhiên, một số yếu tố còn ảnh hưởng đến việc tiếp cận dịch vụ y tế, như khoảng cách xa hơn 10 km (62,6%) và nghề nghiệp chủ yếu là nông dân (47,7%). Người bệnh được phân bố đều giữa các khoa, trong đó cao nhất là khoa Nội tổng hợp (21,5%) và thấp nhất là khoa Ngoại tổng hợp (14,0%), cho phép đánh giá toàn diện mức độ hài lòng trong toàn bệnh viện và so sánh giữa các khoa.

Theo hướng dẫn của Bộ Y tế (Quyết định số 3869/QĐ-BYT, ngày 28/8/2019),

mức độ hài lòng của người bệnh được đánh giá dựa trên 5 yếu tố: khả năng tiếp cận, sự minh bạch thông tin và thủ tục khám chữa bệnh, cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ, thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế, cùng với kết quả cung cấp dịch vụ⁴.

Mức độ hài lòng trung bình về “khả năng tiếp cận” đạt 90,8%, cao hơn nghiên cứu của Trần Mạnh Hùng năm 2022 tại Trung tâm Y tế huyện Lục Ngạn Tỉnh Bắc Giang với tỷ lệ hài lòng đạt 82,4%⁶, nhưng tương đương với kết quả nghiên cứu của Phan Thị Huyền Trang tại trung tâm y tế huyện EA H’Leo, tỉnh Đắk Lắk là 90,4%³. Các tiêu chí trong nhóm này có tỷ lệ hài lòng khá đồng đều, nổi bật là “Các lối đi trong bệnh viện bằng phẳng, dễ đi”. Tuy nhiên, một số người bệnh đánh giá thấp tiêu chí “Có thể tìm hiểu thông tin và đăng ký khám qua điện thoại hoặc website” do hạn chế trong việc tiếp cận thông tin qua các kênh này.

Mức độ hài lòng trung bình về “sự minh bạch thông tin và thủ tục khám chữa bệnh” đạt 92,2%. Kết quả nghiên cứu này cao hơn nghiên cứu của Trần Mạnh Hùng (83,5%)⁶ và Nguyễn Thị Tứ Niên (62,9%)⁷. Tuy nhiên, Kết quả nghiên cứu của chúng tôi thấp hơn so với Nghiên cứu thực hiện tại Bệnh viện Thành Phố Thủ Đức với tỷ lệ hài lòng là 96,5%⁸. Tiêu chí “Được giải thích, tư vấn rõ ràng trước khi thực hiện các xét nghiệm” đạt mức hài lòng cao nhất (99%), trong khi thời gian chờ đợi kết quả xét nghiệm và chụp chiếu được đánh giá thấp hơn, do lượng bệnh nhân tại trung tâm đông dẫn đến quá tải.

Cơ sở vật chất của trung tâm được cải thiện nhưng mức độ hài lòng chỉ đạt 81,7%, thấp nhất trong các nhóm tiêu chí, kết quả này tương đương Phan Thị Huyền Trang tại trung tâm y tế huyện EA H'Leo, tỉnh Đắk Lắk (82,5%)³ nhưng thấp hơn nghiên cứu tại Bệnh viện Thành Phố Thủ Đức với tỷ lệ hài lòng là 89,9%⁸, cao hơn nghiên cứu của Nguyễn Thị Tố Uyên và Nông Thị Lan với 80,7%⁹. Một số tiêu chí như “Nhà vệ sinh sạch sẽ” và “Được cung cấp nước uống đầy đủ” có tỷ lệ hài lòng thấp (57,9%-75,5%), do những yếu tố như cơ sở vật chất xuống cấp, ý thức vệ sinh chung và thiếu hụt nhân sự trong công tác vệ sinh.

Tinh thần, thái độ, kỹ năng giao tiếp và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đạt tỷ lệ hài lòng cao (96,1%), kết quả này cao hơn một số nghiên cứu của các tác giả Trần Mạnh Hùng (89,4%)⁶, Nguyễn Thị Tố Uyên và Nông Thị Lan (90,4%)⁹. Điều này nhờ vào sự quan tâm của Ban Giám đốc trung tâm trong việc đào tạo cả về chuyên môn lẫn kỹ năng giao tiếp cho nhân viên.

Kết quả cung cấp dịch vụ đạt tỷ lệ hài lòng gần tuyệt đối, với các tiêu chí đều trên 99,1%. Trình độ chuyên môn của cán bộ y tế

được nâng cao thông qua các chương trình đào tạo trực tuyến và hợp tác với bệnh viện tuyến trên, cùng với việc trang bị máy móc hiện đại và cập nhật thường xuyên, đã mang lại sự an tâm và tin tưởng cao cho người bệnh khi đến khám và điều trị tại trung tâm.

Nghiên cứu sử dụng thiết kế nghiên cứu cắt ngang trên cỡ mẫu chưa lớn, vì vậy chưa đánh giá được một cách toàn diện về sự hài lòng của người bệnh nội trú ở những khía cạnh khác, vì vậy tác giả khuyến nghị nên áp dụng đồng thời nghiên cứu định lượng và định tính trên cỡ mẫu lớn hơn.

KẾT LUẬN

Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh nội trú khá cao đạt 92,1%. Trong đó, người bệnh nội trú hài lòng về khả năng tiếp cận: 91,59%; Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị: 90,33%; Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh: 88,99%; Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế: 94,87%; Kết quả cung cấp dịch vụ: 93,87%.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Vũ Thủy Nguyên, Trần Quốc Kham, Nguyễn Thị Hồng Duyên và cộng sự. Khảo sát hài lòng của người bệnh phẫu thuật về chăm sóc điều dưỡng tại các khoa Ngoại, bệnh viện Nhiệt đới trung ương năm 2023. Tạp chí y học Việt Nam, tập 534 (1), 2024. <https://doi.org/10.51298/vmj.v534i1.8079>.

2. Vũ Văn Du và cộng sự. Thực trạng hài lòng người bệnh điều trị nội trú tại bệnh viện Phụ Sản Trung ương năm 2020-2022. Tạp chí nghiên cứu y học, tập 172 (11), 2023, tr.217-223. <https://doi.org/10.52852/tencyh.v172i11.1947>.

3. Phan Thị Huyền Trang và Cộng sự. Sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú về việc sử dụng dịch vụ y tế tại trung tâm y tế

huyện EA H'LEO, tỉnh Đắk Lắk năm 2023. Tạp chí y học Việt Nam, tập 538 (3), 2024. <https://doi.org/10.51298/vmj.v538i3.9601>.

4. Bộ Y tế. Quyết định 3869/QĐ-BYT 2019 ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế. 2019.

5. Omoronyia F.R., Aina J.O., và Ogungbesan O.O. Patient Satisfaction With Psychiatric Nursing Care: A Survey in Calabar, Nigeria. J Psychosoc Nurs Ment Health Serv, 2020, 33(1). doi: 10.3928/02793695-20200305-01.

6. Trần Mạnh Hùng. Sự hài lòng của người bệnh nội trú về dịch vụ khám chữa bệnh và một số yếu tố ảnh hưởng tại Trung tâm Y tế Lục Ngạn, Bắc Giang năm 2022 [Luận văn Chuyên khoa II Tổ chức quản lý y tế]. Trường Đại học Y tế công cộng, Hà Nội. Tr.30-44. 2022.

7. Nguyễn Thị Tứ Niên. Sự hài lòng của người bệnh đến khám và điều trị nội trú tại Trung tâm Y tế huyện Tuy Phước, tỉnh Bình Định năm 2018 [Luận văn cử nhân y tế công cộng]. Đại học Y dược Thành phố Hồ Chí Minh, Thành phố Hồ Chí Minh. Tr.27-42. 2018.

8. Bệnh viện Thành phố Thủ Đức (2022). Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú và thân nhân người bệnh tại Bệnh viện quý I năm 2022. Retrieved 10/10/2023, from <https://benhvienthuduc.vn/wp-content/uploads/2022/05/Bao-cao-ket-qua-khao-sat-noi-tru-quy-1.2022-da-chuyen-doi.pdf>

9. Nguyễn Thị Tố Uyên và Nông Thị Lan. Sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú đối với dịch vụ khám chữa bệnh tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Cao Bằng. Tạp Chí Y học Việt Nam, 525(1A), 2023. <https://doi.org/10.51298/vmj.v525i1A.4957>.