

THỰC TRẠNG VÀ MỘT SỐ YẾU TỐ LIÊN QUAN ĐẾN MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ TẠI BỆNH VIỆN VIỆT - NHẬT NĂM 2021

Trần Thị Lý¹, Lê Văn Nhân², Nguyễn Thị Kim Chung³

TÓM TẮT

Đặt vấn đề: Theo Tổ chức Y tế Thế giới (WHO), chất lượng dịch vụ y tế tác động đến sự hài lòng của người bệnh (NB) và ngược lại sự hài lòng của NB có thể đánh giá được hiệu quả của dịch vụ do bệnh viện (BV) và Ngành y tế cung cấp. Do vậy, NB chính là đối tượng trực tiếp xác định việc đánh giá uy tín chất lượng cung cấp dịch vụ ở BV. **Mục tiêu:** Xác định thực trạng và một số yếu tố liên quan đến mức độ hài lòng của NB điều trị nội trú đối với dịch vụ khám, chữa bệnh (KCB) tại bệnh viện Việt-Nhật. **Phương pháp:** Điều tra cắt ngang, nghiên cứu định lượng. **Kết quả:** Nghiên cứu thu thập thông tin từ 303 NB điều trị nội trú tại 6 khoa thuộc bệnh viện Việt-Nhật thông qua phỏng vấn bằng phiếu. Kết quả nghiên cứu cho thấy 5/5 lĩnh vực đều có tỷ lệ hài lòng đạt trên 80%. **Kết luận:** Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh điều trị nội trú đạt ở mức khá cao (82,3%). Điểm trung bình là $4,11 \pm 0,57$. Ba yếu tố liên quan đến mức độ hài lòng của NB điều trị nội trú là giới tính, tuổi và đối tượng khám chữa bệnh có bảo hiểm y tế ($p < 0,05$).

Từ khóa: Sự hài lòng, người bệnh nội trú, các yếu tố liên quan

SUMMARY

THE STATUS AND SOME FACTORS RELATED TO SATISFACTION OF INPATIENTS AT VIETNAM - JAPAN HOSPITAL IN 2021

Background: According to the World Health Organization (WHO), the quality of health services affects patient satisfaction (NB) and conversely, patient satisfaction can be assessed by the effectiveness of services provided by the hospital. Therefore, patient is the direct object of determining the assessment of the reputation and quality of service delivery at the hospital. **Objectives:** Determining the status and some factors related to inpatient satisfaction at Vietnam-Japan hospital. **Methods:** Cross-sectional survey, quantitative research. **Results:** This study collected information from 303 inpatients at 6 departments of the Vietnam-Japan hospital through questionnaire interviews. Research results show that 5/5 fields have satisfaction rates of over 80%. **Conclusion:** The overall satisfaction rate of inpatients is quite high (82.3%). The average score

is $4,11 \pm 0,57$. Three factors related to the satisfaction of inpatients are sex, age and with health insurance ($p < 0,05$).

Keywords: Satisfaction, inpatient, related factors.

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong Y văn cho rằng sự hài lòng của người bệnh nghĩa là được đáp ứng các nhu cầu/sự mong đợi, kỳ vọng về chăm sóc sức khỏe. Mức độ hài lòng của người bệnh (NB) là thước đo đánh giá uy tín, chất lượng cung cấp dịch vụ của các cơ sở y tế.

Ngày nay, khi đề cập đến chất lượng KCB các nhà quản lý bệnh viện không chỉ quan tâm đến chất lượng chuyên môn mà còn quan tâm đến chất lượng dịch vụ, bao gồm cơ sở vật chất, trang thiết bị, môi trường và đặc biệt là mối quan hệ ứng xử giữa NB, người nhà NB và nhân viên y tế (NVYT). Mặc dù ngành y tế nói chung, các bệnh viện nói riêng, trong thời gian qua đã triển khai một số biện pháp nhằm nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ, đáp ứng nhu cầu NB, tuy nhiên NB vẫn còn những phản hồi chưa tích cực từ NB về chất lượng của hầu hết các BV, đặc biệt là các BV công [3]. Do vậy, xác định mức độ hài lòng của NB đến khám, điều trị tại các bệnh viện trong bối cảnh hiện nay là vô cùng cần thiết và có ý nghĩa, nhằm cung cấp bằng chứng, làm cơ sở đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng KCB, đáp ứng sự hài lòng và nguyện vọng của NB ngày càng tốt hơn.

Từ phân tích nêu trên, chúng tôi tiến hành thực hiện đề tài: "Thực trạng và một số yếu tố liên quan đến mức độ hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại bệnh viện Việt-Nhật, năm 2021" với các mục tiêu nghiên cứu như sau:

1. Xác định mức độ hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại bệnh viện Việt-Nhật, năm 2021.
2. Phân tích một số yếu tố liên quan mức độ hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại bệnh viện Việt-Nhật, năm 2021.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu

Người bệnh điều trị nội trú: Đủ 18 tuổi, có đủ năng lực trả lời câu hỏi, tham gia tất cả các bước trong hoạt động KCB tại BV (khám bệnh, xét nghiệm, điều trị,..).

2.2. Địa điểm nghiên cứu: Bệnh viện Việt-

¹Bệnh viện Phổi Trung ương

²Đại học Văn Hiến

³Bệnh viện Việt Nhật

Chịu trách nhiệm chính: Nguyễn Thị Kim Chung

Email: kimchungnguyen2022@gmail.com

Ngày nhận bài: 5.12.2022

Ngày phản biện khoa học: 12.01.2023

Ngày duyệt bài: 7.2.2023

Nhật, tỉnh Bắc Ninh

2.3. Thời gian nghiên cứu: Từ tháng 3/2021 – 5/2021.

2.4. Thiết kế nghiên cứu: Nghiên cứu mô tả cắt ngang có phân tích, nghiên cứu định lượng

2.5. Cỡ mẫu và cách chọn mẫu:

- Áp dụng công thức tính cỡ mẫu:

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

n: Cỡ mẫu tối thiểu cần thiết.

$Z_{1-\alpha/2}$: Hệ số tin cậy = 1,96 với $\alpha=0,05$.

p: Tỷ lệ ước lượng trong các nghiên cứu tương ứng đã công bố ($p = 0,768$) [4]

d: Là sai số mong muốn hoặc sai số cho phép ($d=0,05$).

- Cỡ mẫu thực tế nghiên cứu: 303

- Cách chọn mẫu:

+ Bước 1: Chọn 6 khoa có người bệnh điều trị nội trú

+ Bước 2: Lập danh sách toàn bộ NB nội trú đủ điều kiện tham gia nghiên cứu

+ Bước 3: Chọn 303 NB theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên đơn từ danh sách đã lập tại bước 2.

2.6. Phương tiện nghiên cứu

- Phiếu phỏng vấn người bệnh: Thang đo sự hài lòng của NB bao gồm 31 tiểu mục thuộc 5 lĩnh vực:

+ Nhóm A: Khả năng tiếp cận trong KCB: Từ A1 đến A5

+ Nhóm B: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị: Từ B1 đến B5

+ Nhóm C: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh: Từ C1 đến C9

+ Nhóm D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT: Từ D1 đến D7

+ Nhóm E: Kết quả cung cấp dịch vụ: Từ E1 đến E5

- Thang đo Likert về mức độ hài lòng của NB đối với từng tiểu mục được áp dụng với thang điểm từ 1 điểm đến 5 điểm: (1 điểm-Rất không hài lòng; 2 điểm-Không hài lòng; 3 điểm-Bình thường/Không rõ; 4 điểm-Hài lòng; 5 điểm-Rất hài lòng).

2.7. Xử lý và phân tích số liệu

- Làm sạch, mã hoá và nhập bằng phần mềm Epi Data 3.1, sau đó xử lý thống kê bằng phần mềm SPSS 18.0.

- Phân tích mô tả (tỷ lệ phần trăm, trung bình, độ lệch chuẩn) được sử dụng để mô tả đặc điểm chung của ĐTNC và mức độ hài lòng của NB.

- Thống kê phân tích: Kiểm định χ^2 được sử dụng để xem xét mối liên quan giữa các biến.

2.8. Tiêu chí đánh giá sự hài lòng

- Đo lường mức độ hài lòng của NB dựa trên thang đo Likert với 05 mức độ, theo giá trị trung bình trong thang đo Anderson ta có, giá trị khoảng cách = (maximum – minimum)/n = (5-1)/5 = 0,8.

- Do đó, ý nghĩa của điểm trung bình (DTB), tỷ lệ và mức hài lòng như sau:

Mức hài lòng	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
Giá trị điểm số	1,00 – 1,80	1,81 – 2,60	2,61 – 3,40	3,41 – 4,20	4,21 – 5,00
Tỷ lệ %	<36	36,2-52,0	52,2-68,0	68,2-84,0	84,2-100,0
Mức đánh giá	Rất thấp	Thấp	Trung bình	Cao	Rất cao

- Mức độ hài lòng của NB được chia thành 2 nhóm:

+ **Nhóm "Hài lòng"**: Điểm trung bình các nội dung $\geq 3,41$ điểm.

+ **Nhóm "Chưa hài lòng"**: Điểm trung bình các nội dung < 3,41 điểm.

- Cách tính tỷ lệ hài lòng theo các công thức sau:

a. Tính điểm trung bình theo từng câu hỏi (DTB_{CH}) với n người:

$$\sum_{i=1}^5 d_i \cdot n_j$$

$$DTB_{CH} = \frac{\quad}{n}$$

d_i : điểm thứ i của từng câu hỏi; n_j : người thứ j ($j=1-n$)

b. Tính điểm trung bình chung (TBC) với m câu hỏi:

$$\sum_{i=1}^m DTB_i$$

$$TBC = \frac{\quad}{m}$$

DTB_i : điểm trung bình của câu hỏi thứ i

c. Tỷ lệ hài lòng

Tỷ lệ hài lòng

$$\frac{TBC \text{ qua khảo sát}}{5 (\text{điểm tối đa})} \times 100$$

2.9. Đạo đức trong nghiên cứu:

- NB được giải thích về mục đích, nội dung của nghiên cứu trước khi tiến hành phỏng vấn và chỉ tiến hành khi có sự chấp nhận hợp tác tham gia của NB.

- Mọi thông tin về NB được giữ kín. Các số liệu, thông tin thu thập được chỉ phục vụ cho mục đích nghiên cứu, không phục vụ cho mục đích nào khác.

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Thông tin chung về đối tượng nghiên cứu

Bảng 3.1: Thông tin chung về người bệnh (n=303)

Đặc điểm cá nhân		Tần số	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	135	44,6
	Nữ	168	55,4
Tuổi	Dưới 20 tuổi	71	23,4
	20 – 39 tuổi	69	22,8
	40 - 60 tuổi	95	31,4
	trên 60	71	22,4
BHYT	BHYT	237	78,2
	Không BHYT	66	21,8

NB là nữ giới nhiều hơn NB là nam giới với tỷ lệ lần lượt là 55,4% và 44,6%. Phân bố nhóm tuổi trong mẫu nghiên cứu khá đồng đều (khoảng 22-23%), tập trung nhiều hơn ở nhóm từ 40 đến 60 tuổi, chiếm gần 1/3 tổng số mẫu (31.4%). Khoảng 1/5 người bệnh đến khám không có bảo hiểm y tế.

3.2. Mức độ hài lòng của NB nội trú với dịch vụ KCB

Bảng 3.2. Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú đối với dịch vụ KCB tại bệnh viện (n=303)

Các nhóm tiêu chí đánh giá	Điểm TB± SD	Tỷ lệ %
Nhóm A: Khả năng tiếp cận	4,01±0,57	80,2
Nhóm B: Sự minh bạch thông	4,15±0,58	82,9

Bảng 3.3. Một số yếu tố liên quan đến mức độ hài lòng của người bệnh nội trú tại Bệnh viện Việt-Nhật (n=303), phân tích đơn biến

Yếu tố liên quan	Hài lòng		Không hài lòng		OR	95%CI	p	
	Tần số	%	Tần số	%				
Giới tính	Nam	127	94,1	8	5,9	0,19	0,04 – 0,92	<0,05
	Nữ	166	98,8	2	1,2			
Tuổi	≤ 20 tuổi	65	91,5	6	8,5	0,19	0,05 – 0,69	<0,05
	> 20 tuổi	228	98,3	4	1,7			
BHYT	Có	232	97,9	5	2,1	3,80	1,07 – 13,56	<0,05
	Không	61	92,4	5	7,6			

Kết quả bảng trên cho thấy:

Giới tính: NB nội trú là nam giới có thể chỉ có mức độ hài lòng với chất lượng dịch vụ KCB tại bệnh viện bằng 0,19 lần so với NB là nữ giới (p<0,05).

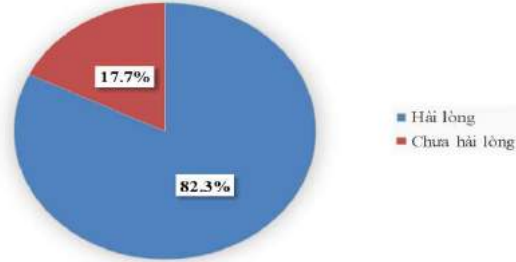
Tuổi: NB nội trú dưới 20 tuổi có thể chỉ có

Bảng 3.4. Một số yếu tố liên quan đến mức độ hài lòng của người bệnh nội trú tại bệnh viện Việt-Nhật (n=303) (phân tích đa biến)

Các yếu tố liên quan	Hệ số	Sai chuẩn	p	OR	95% CI
Giới tính (nam giới)	-1,33	0,82	0,10	0,26	0,05 – 1,32
Tuổi (dưới 20 tuổi)	-1,66	0,69	0,02	0,19	0,05 – 0,74
Có sử dụng BHYT	1,39	0,68	0,04	4,03	1,06 – 15,35

tin và thủ tục KCB		
Nhóm C: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ	4,09±0,61	81,8
Nhóm D: Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn	4,21±0,51	84,2
Nhóm E: Kết quả cung cấp dịch vụ	4,10±0,66	82,1
Chung	4,11±0,35	82,3

Mức độ hài lòng chung của người bệnh nội trú đối với dịch vụ KCB tại bệnh viện được trình bày trên biểu đồ sau:



Biểu đồ 3.1. Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú (n=303)

Bảng 3.2 và biểu đồ 3.1 cho thấy tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh nội trú đạt ở mức cao (82,3%) với mức điểm trung bình 4,11. Nhóm D có tỷ lệ NB hài lòng cao nhất (84,2%) với mức điểm trung bình là 4,21. Các nhóm lĩnh vực còn lại đều có tỷ lệ NB hài lòng đạt trên 80% và điểm trung bình trên 4,0.

3.3. Một số yếu tố liên quan đến mức độ hài lòng của NB nội trú với dịch vụ KCB

mức độ hài lòng với chất lượng dịch vụ KCB tại bệnh viện bằng 0,19 lần so với NB từ 20 tuổi trở lên (p<0,05).

BHYT: NB nội trú thuộc đối tượng KCB theo thẻ BHYT có thể có mức độ hài lòng cao gấp 3,80 lần NB không có thẻ BHYT (p<0,05).

Đối tượng dưới 20 tuổi và có BHYT là yếu tố có liên quan đến sự hài lòng của người bệnh về chất lượng dịch vụ KCB tại bệnh viện ($p < 0,05$)

IV. BÀN LUẬN

Người bệnh đến khám và điều trị nội trú tại bệnh viện Việt-Nhật đa dạng về độ tuổi, cao nhất là nhóm tuổi 40-60 (31,4%), NB là nữ giới chiếm tỷ lệ cao hơn 55,4%, tỷ lệ NB có thẻ BHYT 78,2%. Kết quả này tương đồng với một số nghiên cứu đã công bố.

Mức độ hài lòng chung của NB nội trú đối với dịch vụ KCB cao (82,3%), điểm trung bình 4,11. Có sự chênh lệch đáng kể về mức độ hài lòng chung của NB đối với dịch vụ KCB ở các nghiên cứu, cụ thể trong nghiên cứu của tác giả Bùi Dương Văn tỷ lệ hài lòng chung của NB là 62% [2], trong khi tỷ lệ này trong nghiên cứu của tác giả Nguyễn Văn Đông đạt 75,4% [5] và nghiên cứu của tác giả Nguyễn Văn Phi lên tới 97,8%. Điều này có thể do đặc thù, điều kiện, cơ chế hoạt động của mỗi bệnh viện khác nhau nên khả năng đáp ứng nhu cầu KCB cũng khác nhau. Ngoài ra, do cách tính điểm phân nhóm hài lòng/chưa hài lòng của mỗi nghiên cứu khác nhau nên kết quả nghiên cứu khác nhau. Trong nghiên cứu này, mức điểm "nhóm hài lòng" là trên 3,4 điểm, cao hơn mức điểm của 1 số nghiên cứu là từ 3 điểm trở lên [3] [5].

Hầu hết các nhóm lĩnh vực (5/5) đều có tỷ lệ NB hài lòng cao (trên 80%), trong đó nhóm D-Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT có tỷ lệ NB hài lòng cao nhất được đánh giá ở mức rất cao (84,2%); Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh (82,9%); Kết quả cung cấp dịch vụ (82,1%); Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ (81,8%); Khả năng tiếp cận dịch vụ (80,2%). Bệnh viện Việt-Nhật là bệnh viện tư, được thành lập năm 2012 nên cơ sở vật chất, trang thiết bị còn mới, ngoài ra đối tượng khách hàng của bệnh viện chủ yếu là người dân thuộc các xã lân cận của huyện Yên Phong, Bắc Ninh và công nhân của các công ty, nhà máy hoạt động trên địa bàn Khu công nghiệp Yên Phong, do vậy khả năng tiếp cận dịch vụ y tế thuận lợi hơn và mức độ hài lòng của NB đối với dịch vụ KCB cũng cao hơn [9].

Một số nghiên cứu chỉ ra rằng, sự hài lòng của NB chưa/ít có liên quan đến các yếu tố nhân khẩu học như: Tuổi, nghề nghiệp, trình độ học vấn, đối tượng KCB (có BHYT/không có BHYT). Tuy nhiên, trong nghiên cứu này, kết quả phân tích cho thấy yếu tố tuổi, giới tính và đối tượng KCB (có BHYT/không có BHYT) có liên quan đến

mức độ hài lòng của NB nội trú trong phân tích đơn biến và các yếu tố có BHYT và tuổi dưới 20 tuổi trong phân tích đa biến ($p < 0,05$). Các yếu tố liên quan thuộc về khả năng tiếp cận và cung cấp dịch vụ như: Thời gian chờ đợi KCB, thời gian điều trị, cơ sở vật chất,... chưa được chúng tôi nghiên cứu và phân tích trong nghiên cứu này.

V. KẾT LUẬN

Nghiên cứu thu thập và phân tích thông tin về sự hài lòng của 303 NB nội trú tại bệnh viện Việt-Nhật. Công cụ đo lường gồm 31 câu hỏi thuộc 5 nhóm lĩnh vực: (1) Khả năng tiếp cận dịch vụ y tế; (2) Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị; (3) Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB; (4) Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế; (5) Kết quả cung cấp dịch vụ. Thang đo Likert về mức độ hài lòng của NB đối với từng tiểu mục được áp dụng với thang điểm từ 1 đến 5.

Kết quả nghiên cứu cho thấy, mức độ hài lòng của NB nội trú được đánh giá ở mức cao (tỷ lệ hài lòng 82,3%, điểm trung bình 4,11). 5/5 nhóm lĩnh vực có tỷ lệ NB hài lòng đạt trên 80%, điểm trung bình trên 4,0. Ba yếu tố nhân khẩu học có liên quan đến sự hài lòng của NB nội trú gồm: Tuổi, giới tính, đối tượng KCB có BHYT.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. **Tran Thi Ly** (2020), "The current situation and some factors related to the satisfaction of patients who come for examination and treatment at some hospitals in Vietnam". Journal of Practical Medicine, Issue 4 (1131) 2020.
2. **Bui Thi Duong Van** (2011), Evaluation of patient satisfaction with medical examination and treatment activities at the National Lung Hospital in 2011, hospital management thesis, University of Public Health.
3. **Tran Thi Bich Hoi et al** (2019), "Satisfaction with expanded immunization services and some related factors among mothers with children under 1 year old at Commune Health Station, Vinh Bao district, Hai Phong province, 2019".
4. **Nguyen Van Dong** (2012), "Assessment of the current situation of supply, use and patient satisfaction with traditional medicine inpatient services at the Hospital of Traditional Medicine and Rehabilitation. in Khanh Hoa province in 2012", hospital management thesis, University of Public Health.
5. **Nguyen Van Phi et al** (2015), "Assessment of patient satisfaction at Cau Dien General Clinic, Tu Liem District, Hanoi Capital". The journal of preventive medicine, 4(164).
6. **Nguyen Tri Dung** (2014), "Research to assess patient satisfaction about medical examination and treatment services and some related factors at the medical examination department, Dong Thap general hospital". Hospital management thesis, University of Public Health.