

BÀI BÁO NGHIÊN CỨU GÓC

Chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh và một số yếu tố ảnh hưởng tại khoa khám bệnh, bệnh viện đa khoa quận Gò Vấp, thành phố Hồ Chí Minh năm 2021

Bùi Duy Hưng¹, Nguyễn Đức Thành², Phạm Thị Huyền Chang^{2*}

TÓM TẮT

Mục tiêu: Nghiên cứu đánh giá chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Khoa khám bệnh Bệnh viện đa khoa Quận Gò Vấp thông qua cảm nhận của người bệnh năm 2021 và phân tích một số yếu tố ảnh hưởng.

Phương pháp nghiên cứu: Nghiên cứu cắt ngang kết hợp định tính và định lượng sử dụng bộ công cụ SERVPERF với thang đo Likert trên 250 người bệnh đến khám chữa bệnh.

Kết quả: Nghiên cứu ghi nhận điểm trung bình chất lượng dịch vụ là 3,94 so với chuẩn điểm 5. Công tác đào tạo, phát triển nhân lực, cơ sở vật chất, trang thiết bị hiện đại, quy trình khám chữa bệnh một cửa thuận tiện là những ảnh hưởng tốt đến chất lượng dịch vụ. Việc chờ đợi trong khâu lấy thuốc và tương tác giao tiếp của nhân viên y tế đôi lúc chưa phù hợp tác động không tốt đến chất lượng dịch vụ.

Kết luận: Dịch vụ tại Khoa khám bệnh chưa được người bệnh đánh giá có chất lượng, khoa khám bệnh cần tính toán xác định số lượng nhân lực phù hợp, cải thiện khâu lấy thuốc cũng như xây dựng các chế tài trong xử lý vi phạm để cải thiện chất lượng và phục vụ nhu cầu ngày càng cao của người bệnh.

Từ khóa: Chất lượng dịch vụ, khoa khám bệnh, SERVPERF.

ĐẶT VẤN ĐỀ

Chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh (KCB) là một trong những mối quan tâm hàng đầu của ngành y tế tại các nước trên thế giới cũng như tại Việt Nam. Mục đích cuối cùng của chất lượng dịch vụ nhằm giúp cho bệnh nhân cải thiện tình trạng bệnh tật, đảm bảo sự an toàn cho tính mạng và sức khỏe đồng thời với đó là các trải nghiệm tích cực trong quá trình sử dụng dịch vụ tại các cơ sở khám chữa bệnh (1). Một số yếu tố ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ bao gồm số lượng và chất lượng nhân lực, cơ sở vật chất và trang thiết bị y tế, kiểm tra, giám sát thực hiện công việc, lương thưởng, thực hiện qui trình khám bệnh, chữa bệnh (2-4).

Bệnh viện quận Gò Vấp là bệnh viện đa khoa hạng II, có 300 giường nội trú, với số lượt khám chữa bệnh ngoại trú khoảng 2000-2500 người bệnh một ngày. Qua công tác kiểm tra bệnh viện cuối năm 2020, lãnh đạo bệnh viện thu nhận những thông tin của người bệnh phản ánh về một số vấn đề về dịch vụ khám chữa bệnh tại khoa khám bệnh như người bệnh còn phải chờ đợi lâu, tương tác và giao tiếp của nhân viên y tế với người bệnh chưa tốt. Vì vậy, chúng tôi tiến hành nghiên cứu “**Cảm nhận của người bệnh về chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh và một số yếu tố ảnh hưởng tại khoa khám bệnh tại bệnh viện đa khoa quận Gò Vấp, thành phố Hồ Chí Minh năm 2021**” nhằm mô tả chất lượng dịch vụ và phân tích một số yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ.



*Địa chỉ liên hệ: Phạm Thị Huyền Chang

Email: pthc@huph.edu.vn

¹ Bệnh viện Đa khoa Quận Gò Vấp

² Trường Đại học Y tế công cộng

Ngày nhận bài: 14/10/2021

Ngày phản biện: 20/12/2021

Ngày đăng bài: 28/02/2022

Mã DOI: <https://doi.org/10.38148/JHDS.0601SKPT21-083>

PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Thiết kế nghiên cứu: Nghiên cứu cắt ngang phân tích, kết hợp định lượng và định tính.

Địa điểm và thời gian nghiên cứu: Khoa khám bệnh, bệnh viện Đa khoa quận Gò Vấp thành phố Hồ Chí Minh, từ tháng 3/2021 đến tháng 10/2021.

Đối tượng nghiên cứu

Định lượng: Bệnh nhân khám tại khoa khám bệnh, bệnh viện Đa khoa quận Gò Vấp tự nguyện đồng ý tham gia nghiên cứu, ngoại trừ người bệnh là nhân viên hoặc người nhà của nhân viên bệnh viện.

Định tính: Lãnh đạo bệnh viện, trưởng khoa khám bệnh, bác sĩ làm việc tại khoa khám bệnh, điều dưỡng trưởng khoa khám bệnh.

Cỡ mẫu, chọn mẫu

Định lượng: Cỡ mẫu được tính theo công thức:

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

Trong đó: $Z_{1-\alpha/2} = 1,96$ là hệ số tin cậy với $\alpha = 0,05$ của khoảng tin cậy 95%.

$p = 0,8$ là tỷ lệ người bệnh cảm nhận chất lượng dịch vụ tốt (2).

d : Khoảng sai số chấp nhận được $d = 0,05$

Dự phòng cỡ mẫu 5%, tổng cỡ mẫu dự kiến là 260 đối tượng, thực tế đã điều tra được 250 đối tượng. Chọn mẫu thuận tiện, mỗi ngày 10 người bệnh đến sử dụng dịch vụ tại khoa khám bệnh, bệnh viện Đa khoa quận Gò Vấp trong thời gian từ tháng 7/2021 – 8/2021.

Định tính: Chọn mẫu có chủ đích, tiến hành 14 cuộc phỏng vấn sâu với lãnh đạo bệnh viện, trưởng khoa khám bệnh, điều dưỡng trưởng khoa khám bệnh, 05 bác sĩ khoa khám bệnh và 06 người bệnh đến khám tại khoa khám bệnh. Người bệnh được chọn chủ đích

có cân đối về tuổi, giới tính, công việc, trình độ học vấn, số lần khám bệnh.

Biến số nghiên cứu

Định lượng: Bao gồm các biến về đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu và các nhóm biến số cảm nhận của người bệnh theo 5 câu phân dịch vụ: sự hữu hình (4 tiểu mục), sự tin tưởng (5 tiểu mục), sự đáp ứng (4 tiểu mục), sự đảm bảo (4 tiểu mục) và sự cảm thông (5 tiểu mục).

Định tính: Gồm các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh như nhân lực, chế độ lương thưởng, cơ sở vật chất, trang thiết bị, quy trình KCB, công tác kiểm tra giám sát,...

Kỹ thuật, công cụ và quy trình thu thập số liệu

Định lượng: Sử dụng bộ công cụ dựa trên mô hình SERVPERF, đo lường bằng thang đo Likert với 5 mức độ để phát vấn cho 250 người bệnh. Mỗi đợt phát vấn mất khoảng 30 phút.

Định tính: Nghiên cứu viên trực tiếp tiến hành phỏng vấn sâu. Các cuộc phỏng vấn sâu được tiến hành dự kiến 45-60 phút.

Xử lý và phân tích số liệu:

Định lượng: Số liệu được mã hóa, làm sạch được nhập bằng phần mềm Epidata 3.1 và phân tích bằng phần mềm SPSS 18.0. Áp dụng các kỹ thuật thống kê mô tả (tỷ lệ phần trăm, giá trị trung bình, độ lệch chuẩn). Điểm trung bình của từng khía cạnh chất lượng dịch vụ được tính bằng cách cộng tổng điểm của các câu hỏi theo từng khía cạnh và chia theo số câu hỏi theo từng khía cạnh.

Định tính: Các thông tin định tính được tách bằng, mã hoá theo chủ đề, tổng hợp, phân tích và trích dẫn phù hợp theo các chủ đề.

Đạo đức nghiên cứu: Nghiên cứu này đã được triển khai sau khi được thông qua Hội

đồng đạo đức Trường Đại học Y tế công cộng, Hà Nội với số quyết định 302/2021/YTCC-HD3 ngày 01 tháng 07 năm 2021.

KẾT QUẢ

Đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu

Trong tổng số 250 người bệnh tham gia nghiên cứu, nhóm tuổi 45-60 chiếm tỷ lệ cao nhất, 38%, sau đó đến nhóm tuổi >60, 34% và thấp nhất là nhóm tuổi 18-45 chiếm 28,0%. Về giới tính, đối tượng nghiên cứu là nam chiếm tỷ lệ (66,0%) gấp 2 lần so với đối tượng nghiên cứu là nữ (34,0%). Về trình độ học vấn, đối tượng nghiên cứu có trình độ

trung cấp trở lên chiếm tỷ lệ cao nhất (46,8%). Các đối tượng trình độ phổ thông trung học (22,8%) và trung học cơ sở (18,4%). Các đối tượng có trình độ tiểu học trở xuống chiếm tỷ lệ thấp nhất (12,0%). Về nghề nghiệp, các đối tượng là công chức, viên chức chiếm tỷ lệ cao nhất, 26,8%. Tiếp đến là đối tượng cán bộ hưu, 25,6%, lao động tự do chiếm 23,2%, công nhân chiếm 14,4% và thấp nhất là nông dân chiếm 10%. Về kinh tế, tỷ lệ đối tượng thuộc diện không nghèo chiếm 92,0%, gấp hơn 10 lần đối tượng thuộc diện nghèo.

Đánh giá của người bệnh về chất lượng dịch vụ điều trị nội trú tại Bệnh viện đa khoa Quận Gò Vấp, TP. Hồ Chí Minh

Bảng 1. Điểm trung bình chất lượng dịch vụ theo thang đo SERPERF (n=250)

Nội dung	Đánh giá	
	Điểm trung bình (TB)	Độ lệch chuẩn(SD)
Khía cạnh hữu hình	4,0	0,67
Môi trường khoa khám bệnh sạch sẽ	4,0	0,65
Trang phục của nhân viên khoa khám bệnh phù hợp	4,0	0,70
Khoa khám bệnh tiện nghi	3,9	0,66
Khoa khám bệnh có trang thiết bị hiện đại và sẵn sàng phục vụ người bệnh	4,1	0,72
Khía cạnh tin cậy	3,9	0,70
Người bệnh thấy an toàn khi KCB tại khoa khám bệnh	3,9	0,72
Chi phí khám, chữa bệnh hợp lý	3,8	0,71
Sự lo lắng về sức khoẻ của người bệnh được quan tâm giải quyết	3,9	0,63
Người bệnh được cung cấp thông tin về tình trạng bệnh và điều trị	4,0	0,68
“Người bệnh luôn tin tưởng vào phương pháp điều trị”	3,9	0,74
Khía cạnh đáp ứng	4,0	0,70
Nhân viên khoa khám bệnh luôn sẵn sàng giúp đỡ, đáp ứng yêu cầu chính đáng của bệnh nhân	3,9	0,72
Người bệnh được thông báo thời gian chờ nhận dịch vụ	4,1	0,71
Các dịch vụ đều sẵn sàng phục vụ người bệnh một cách nhanh chóng	4,0	0,70

Người bệnh luôn được sẵn sàng giúp đỡ	4,0	0,68
Khía cạnh đảm bảo	4,0	0,68
Sự riêng tư của người bệnh luôn được tôn trọng	3,9	0,69
Bác sĩ khám bệnh tỉ mỉ cẩn thận	4,0	0,65
“Bác sĩ có trình độ chuyên môn tốt”	4,0	0,66
NVYT có đủ kiến thức để giải đáp thắc mắc	4,1	0,72
Khía cạnh cảm thông	3,8	0,70
Sự đồng cảm, cảm thông chia sẻ của NVYT	3,7	0,72
Người bệnh được quan tâm chăm sóc, giải quyết khó khăn	3,7	0,73
Người bệnh được đối xử tận tình chu đáo	3,8	0,75
Thời gian khám, chữa bệnh bố trí phù hợp	3,7	0,69
Người bệnh dễ dàng gặp nhân viên y tế, trao đổi những khó khăn để được giải quyết	4,1	0,68
Điểm trung bình chất lượng dịch vụ	3,94	0,69

Bảng 1 cho thấy trong 5 khía cạnh đo lường chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại khoa khám bệnh bệnh viện Đa khoa quận Gò Vấp, thì có 3 khía cạnh được người bệnh đánh giá có chất lượng: **Hữu hình, đáo ứng và đảm bảo** có điểm trung bình 4,0 trên tổng điểm 5 và độ lệch chuẩn lần lượt là 0,67; 0,7 và 0,68. Còn 2 khía cạnh người bệnh không đánh giá là có chất lượng là: **Tin cậy và cảm thông không**, 2 khía cạnh này có điểm trung bình là 3,9 và 3,8.

Điểm trung bình chất lượng dịch vụ điều trị nội trú tại Trung tâm chẩn đoán và điều trị ung bướu là 3,94 trên thang điểm 5, độ lệch chuẩn 0,69.

Một số yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ

Một số yếu tố ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ từ phía người cung cấp dịch vụ bao gồm:

Nhân lực khoa khám bệnh BVĐK Gò Vấp đảm bảo sự phù hợp về số lượng, trình độ về chuyên môn, quản lý là yếu tố ảnh hưởng tích cực đến chất lượng dịch vụ, ngoại trừ vào một số thời điểm đông bệnh nhân. Bên cạnh đó,

tương tác và giao tiếp với người bệnh chưa tốt là yếu tố tác động tiêu cực do nhân viên y tế phải chịu nhiều áp lực công việc, nhất là trong bối cảnh chống đỡ với nạn dịch Covid-19. “Bệnh viện chúng tôi cũng như các bệnh viện khác phải đối phó với dịch Covid-19, nhân viên y tế phải chịu áp lực nhiều nên không tránh khỏi giao tiếp với người bệnh không phù hợp” (PVS LĐ KKB).

Đào tạo và phát triển nhân lực của bệnh viện là yếu tố tác động tích cực đến chất lượng dịch vụ thông qua các kế hoạch, quy trình đào tạo bồi dưỡng cán bộ viên chức, người lao động hàng năm, theo nhu cầu của các khoa-phòng và định hướng của Ban Giám đốc bệnh viện. Ngoài ra, bệnh viện luôn khuyến khích và hỗ trợ kinh phí cho các cán bộ, viên chức đi học với các loại hình đào tạo. “Bệnh viện luôn khuyến khích nhân viên bệnh viện đi học tập nâng cao trình độ. Các đối tượng đi học theo kế hoạch của bệnh viện thì được bệnh viện hỗ trợ 50% học phí sau khi mang bằng về” (PVS LĐ P.TCCB).

Cơ sở vật chất khang trang, rộng rãi, gọn gàng và sạch sẽ, **trang thiết bị** được đầu tư hiện đại,

và đáp ứng tiêu chuẩn của BHYT là những yếu tố ảnh hưởng tích cực tới chất lượng dịch vụ. *“Khoa khám bệnh của bệnh viện Gò Vấp được xây dựng và đưa vào sử dụng mới 4 năm nên cơ sở vật chất còn mới, đầu tư trang thiết bị hiện đại, đáp ứng tiêu chuẩn trang thiết bị mà Bộ Y tế qui định”* (PVS LĐBV). Ghế ngồi chờ khám đầy đủ, hệ thống quạt và điều hoà, tại khoa có màn hình hiện số thứ tự người bệnh đang khám tại từng phòng khám. Các biển chỉ dẫn tại khoa khám bệnh rõ ràng làm cho người bệnh dễ tìm nơi cần đến.

Qui trình khám chữa bệnh dù đã áp dụng qui trình khám chữa bệnh một cửa để tăng cường sự thuận tiện cho người dân đến khám đã đưa đến những tác động tích cực nhưng tại khâu chờ lấy thuốc còn lâu do người bệnh đông mà quầy phát thuốc lại chỉ có hạn lại tác động tiêu cực tới chất lượng dịch vụ của Bệnh viện *“Tôi khám bệnh xong, bác sĩ kê đơn và thanh toán rồi lấy thuốc và ra về, tuy nhiên tôi thấy có đông người bệnh chờ lấy thuốc, bản thân tôi phải chờ rất lâu, rất sốt ruột. Bệnh viện cần mở thêm quầy phát thuốc để người bệnh không phải chờ lâu”* (PVS người bệnh).

Lương của nhân viên BVĐK quận Gò Vấp so với các bệnh viện khác ở mức trung bình khá là yếu tố ảnh hưởng tiêu cực tới chất lượng dịch vụ dù lương đã được chi trả theo hệ số mà Nhà nước qui định, các khoản thu nhập tăng thêm được chi trả theo qui định của bệnh viện và lãnh đạo thành phố. Hàng tháng, bệnh viện triển khai đánh giá thực hiện công việc đối với các nhân viên y tế theo tiêu chí: kết quả thực hiện công việc chuyên môn, ý thức tổ chức kỷ luật, phẩm chất đạo đức...và dựa vào một số tiêu chí như trình độ chuyên môn, vị trí quản lý, kiêm nhiệm... *“Bệnh viện có triển khai đánh giá thực hiện công việc cho nhân viên y tế hàng tháng. Thu nhập tăng thêm sẽ được chi trả theo mức độ hoàn thành công việc. Công thức tính thu nhập tăng thêm còn dựa vào một số tiêu chí như trình độ chuyên môn, vị trí quản lý, kiêm nhiệm”* (PVS LĐ P.TCCB).

Giám sát, kiểm tra là yếu tố tác động tích cực tới chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Bệnh viện đa khoa quận Gò Vấp, giám sát kiểm tra được thực hiện thông qua hội đồng quản lý chất lượng. Hàng quý, nhân viên phòng Quản lý Chất lượng sẽ phối hợp với nhân viên các phòng Kế hoạch Tổng hợp, Hành chính Quản trị... đi kiểm tra các khoa, phòng về việc thực hiện các tiêu chí. Tuy nhiên, khi phát hiện ra các vấn đề thì chế tài áp dụng lại chưa đủ mạnh, vẫn chủ yếu là nhắc nhở. *“Bệnh viện quận Gò Vấp chúng tôi thực hiện công tác giám sát và kiểm tra định kỳ. Tuy nhiên, khi phát hiện nhân viên mắc lỗi làm sai thì cũng chỉ nhắc nhở là chính, chưa có hình thức xử phạt”* (PVS LĐBV).

BÀN LUẬN

Mô tả chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh

Điểm trung bình chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh BVĐK Quận Gò Vấp năm 2021 là 3,94 được người bệnh đánh giá thông qua 5 khía cạnh: hữu hình, tin cậy, đáp ứng, đảm bảo và cảm thông. Kết quả này thấp hơn với kết quả 4,34 điểm của tác giả Trần Hà Diễm nghiên cứu tại bệnh viện phụ sản Mê Kông năm 2019 (5), nghiên cứu của Nguyễn Bích Hương (2019) ở KKB của Viện Y học Dân tộc (6) và nghiên cứu của Ogunnowo năm 2015 tại Lagos, Nigeria là 4,20 (7). Kết quả này cao hơn kết quả của Võ Duy Thức nghiên cứu về chất lượng dịch vụ tại KKB bệnh viện Ung Bướu năm 2020 (8). Sự khác nhau có thể giải thích do mô hình bệnh viện công lập và tư nhân khác nhau, giữa bệnh viện chuyên khoa và bệnh viện đa khoa, việc triển khai việc cung cấp dịch vụ khám chữa bệnh khác nhau tại khoa khám bệnh của các bệnh viện.

Phân tích một số yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh

Yếu tố nhân lực ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại bệnh viện Đa

khoa quận Gò Vấp cũng tương tự như các bệnh viện công lập khác tại thành phố Hồ Chí Minh (6). Về số lượng nhân lực, nhiều bệnh viện trong đó có BVĐK Quận Gò Vấp tính số nhân lực cần thiết theo Thông tư 08/2007/TT-BYT-BNV dựa trên số giường bệnh kế hoạch (9), mà không theo tinh thần của Nghị định 41/2012/NĐ-CP và Thông tư 14/2012/TT-BNV của Bộ Nội vụ Hướng dẫn thực hiện Đề án vị trí việc làm (10),(11), điều này làm cho BV chưa khắc phục được hạn chế thiếu nhân lực vào thời điểm cao điểm khi người bệnh đông.

Tương tác và giao tiếp với người bệnh là chủ đề đóng vai trò quan trọng trong chất lượng dịch vụ. Trong bối cảnh Covid-19, nhân viên bệnh viện nói chung và khoa khám bệnh nói riêng phải chịu áp lực nhiều trong công việc, nên không tránh khỏi giao tiếp chưa phù hợp với người bệnh. Nhưng, người bệnh cũng cần phải thông cảm và thấu hiểu cho công việc của các nhân viên y tế trong bối cảnh đối phó với Covid-19 cho dù họ có những cử chỉ và lời nói chưa phù hợp.

Cán bộ y tế được đào tạo nâng cao năng lực sẽ góp phần cải thiện chất lượng chuyên môn cũng như chất lượng dịch vụ. Nhận thức được tầm quan trọng, bệnh viện đã luôn luôn trú trọng vào việc đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ cho cán bộ y tế.

Khoa khám bệnh bệnh viện Đa khoa quận Gò Vấp được xây dựng khang trang. Môi trường làm việc của khoa rộng rãi, gọn gàng và sạch sẽ tạo cảm giác thoải mái cho người bệnh đến khám. Các trang thiết bị tại khoa hiện đại, phục vụ cho khám chữa bệnh. Như vậy, có thể nói bệnh viện đã trang bị đầy đủ cơ sở vật chất, trang thiết bị cho khoa khám bệnh của bệnh viện, đáp ứng tốt tiêu chí A1.3 trong 83 tiêu chí về chất lượng bệnh viện (12).

Lương và thưởng là yếu tố ảnh hưởng nhiều đến chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh không những ở bệnh viện Đa khoa quận Gò

Vấp và còn ở các bệnh viện khác trong hệ thống bệnh viện công lập cũng như tư nhân. Thu nhập của cán bộ y tế bệnh viện được coi là trung bình khá so với các bệnh viện khác do đó họ phải làm thêm ngoài giờ mang tính cá nhân để tăng thêm thu nhập.

Giám sát, kiểm tra là chức năng của công tác quản lý, để duy trì và cải thiện chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh, thì lãnh đạo bệnh viện Đa khoa quận Gò Vấp cần xây dựng qui định xử phạt rõ ràng bằng vật chất cũng như phi vật chất, tạo sự công bằng cho tất cả các nhân viên trong bệnh viện. Một số bệnh viện đã đưa ra qui định xử phạt rất nghiêm và áp dụng cho tất cả cán bộ y tế bệnh viện, từ lãnh đạo đến nhân viên (13)(14).

Nghiên cứu có một số hạn chế như thu thập thông tin trong cơ sở khám chữa bệnh, người bệnh sẽ có xu hướng nói tốt về các dịch vụ nhất là những người bệnh còn quay lại bệnh viện. Nghiên cứu chỉ được thực hiện tại khoa khám bệnh nên kết quả này không đại diện cho cả bệnh viện hay các khoa khám bệnh của bệnh viện khác.

KẾT LUẬN

Kết quả đo lường chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh chưa được người bệnh cảm nhận tốt, điểm trung bình 3,94 điểm. Một số tiêu mục được người bệnh cảm nhận tốt như: KKB có TTB hiện đại và sẵn sàng phục vụ người bệnh; người bệnh được thông báo thời gian chờ nhận dịch vụ; người bệnh dễ dàng gặp NVYT, trao đổi những khó khăn để được giải quyết,... tuy nhiên còn một số khía cạnh chưa được cảm nhận tốt như: sự đồng cảm, cảm thông chia sẻ của NVYT; người bệnh được quan tâm chăm sóc, giải quyết khó khăn; thời gian khám, chữa bệnh bố trí phù hợp.

Yếu tố ảnh hưởng tích cực: Số lượng nhân lực tương đối đầy đủ; kế hoạch, qui trình đào tạo rõ ràng; cơ sở vật chất, trang thiết bị bệnh

viện khang trang, hiện đại; qui trình khám chữa bệnh một cửa thuận tiện; lương và thu nhập tăng thêm được chi trả dựa trên kết quả đánh giá thực hiện công việc có tiêu chí rõ ràng; giám sát và kiểm tra cung cấp dịch vụ khám chữa bệnh được thực hiện thường xuyên.

Yếu tố ảnh hưởng không tích cực: Khâu người bệnh chờ đợi lấy thuốc còn lâu; tương tác và giao tiếp của nhân viên y tế với người bệnh đôi lúc còn chưa phù hợp; thu nhập của nhân viên ở mức trung bình khá; công tác kiểm tra cung cấp dịch vụ chưa có chế tài cụ thể đủ hiệu lực sau khi kiểm tra.

Khuyến nghị: BVĐK Quận Gò Vấp nên bố trí thêm quầy phát thuốc, nghiên cứu mở rộng dịch vụ để tăng thu nhập cho nhân viên cũng như xây dựng chế tài xử phạt những sai phạm trong khám chữa bệnh mạnh hơn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. WHO. Quality of Care: A process for making strategic choices in health systems. Geneva, Switzerland: WHO Press; 2006.
2. Nguyễn Văn Thám. Chất lượng dịch vụ chăm sóc da tại khoa khám - bệnh viện Da liễu thành phố Cần Thơ và một số yếu tố ảnh hưởng năm 2018 - Luận văn thạc sĩ quản lý bệnh viện 2018.
3. Phạm Ngọc Hưng. Đánh giá của khách hàng về chất lượng dịch vụ chẩn đoán trước sinh tại bệnh viện Phụ sản Hà Nội năm 2017- Luận văn thạc sĩ quản lý bệnh viện 2017.
4. Trần Văn Hải. Thực trạng chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh tại khoa truyền nhiễm bệnh viện quân khu 4 và một số yếu tố ảnh hưởng năm 2017 - Luận văn thạc sĩ quản lý bệnh viện 2017.
5. Trần Hà Diễm. Chất lượng dịch vụ bệnh viện phụ sản Mê Kông qua cảm nhận của khách hàng ngoại trú năm 2019 [Luận văn Thạc sĩ Quản lý bệnh viện]: Trường Đại học Y tế công cộng, Hà Nội.; 2019.
6. Nguyễn Bích Hương. Thực trạng chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh vj một số yếu tố ảnh hưởng tại khoa khám bệnh đa khoa Viện Y dược học Dân tộc, thành phố Hồ Chí Minh năm 2019 [Luận văn Thạc sĩ Quản lý bệnh viện]: Trường Đại học Y tế công cộng, Hà Nội.; 2019.
7. Ogunnowo BE, Olufunlayo TF, Sule SS. Client perception of service quality at the outpatient clinics of a General hospital in Lagos, Nigeria. *Pan Afr Med J.* 2015;22:68.
8. Võ Duy Thức. Chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại khoa khám bệnh tại bệnh viện Ung Bướu thành phố Hồ Chí Minh năm 2020 và một số yếu tố ảnh hưởng [Luận văn Thạc sĩ Quản lý bệnh viện]: Trường Đại học Y tế công cộng, Hà Nội.; 2020.
9. Bộ Nội vụ-Bộ Y tế. Thông tư liên tịch số 08/2007/TTLT-BYT-BNV Hướng dẫn định mức biên chế sự nghiệp trong các cơ sở Y tế nhà nước. 2007.
10. Nghị định số 41/2012/NĐ-CP Quy định về vị trí việc làm trong đơn vị sự nghiệp công lập, (2012).
11. Thông tư số 14/2012/TT-BNV Hướng dẫn thực hiện Nghị định số 41/2012/NĐ-CP ngày 08 tháng 5 năm 2012 của Chính Phủ quy định về vị trí việc làm trong đơn vị sự nghiệp công lập, (2012).
12. Bộ Y tế. Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam (Ban hành kèm theo Quyết định số 6858/QĐ-BYT, ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế). 2016.
13. Bệnh viện Bình Dân. Quyết định số 667/QĐ-BVBD về việc ban hành Quy chế bình xét thi đua hàng tháng của Bệnh viện Bình Dân, thành phố Hồ Chí Minh. 2018.
14. Bệnh viện đa khoa Đồng Tháp. Quy chế chi tiêu nội bộ. 2017.

Service quality of inpatient treatment services and its influenced factors at the Medical Examination Department, Go Vap district General Hospital, Ho Chi Minh City, 2021

Bui Duy Hung¹ Nguyen Duc Thanh², Pham Thi Huyen Chang²

¹Go Vap district General Hospital

²Hanoi University of Public Health

Objective: The aim of study is assessing the healthcare service quality through patient's perception and analyzing several effects on the quality of healthcare services. **Methods:** The descriptive cross-sectional study, using quantitative and qualitative method was conducted at the Outpatient Department, Go Vap district General Hospital. 250 selected patients filled the original SERVPERF questionnaire which consists 22 questions about 5 dimensions of service quality including Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Tangible. **Results:** The main finding showed that the mean score of all the domains is 3.94. The positive influences on healthcare service included: training and development of human resources, modern facilities and equipment, convenient one-stop medical examination and treatment process. The negative remarkable factor is the waiting in the drug dispensing process and the medical staff's communication is sometimes inappropriate. **Conclusions:** The hospital's service quality has not been evaluated well, the department needs to calculate and determine the appropriate number of human resources, improve the drug taking stage as well as develop sanctions in handling violations to improve quality and serve the increasing needs of patients.

Keywords: *Healthcare service quality, outpatient department, SERVPERF.*