

Tạp chí
Y tế Công Cộng

Vietnam Journal of Public Health

Cơ quan Ngôn luận của Hội Y tế Công cộng Việt Nam



Tạp chí Y tế Công cộng

Hội Y tế Công cộng Việt Nam xuất bản

Vietnam Journal of Public Health Published by Vietnam Public Health Association

Tổng biên tập:

GS. Lê Vũ Anh

Phó tổng biên tập:

GS. Colin W.Binns (Curtin University)

Ban biên tập:

GS. Andy H.Lee (Curtin University)

PGS.TS. Đỗ Văn Dũng (Đại học Y Dược thành phố HCM)

GS. Guy Lanza (The State University of New York, United States)

TS. Lê Cự Linh (Trường Đại học VinUni)

PGS.TS. Hoàng Văn Minh (Trường Đại học Y tế Công cộng)

GS. Juhwan Oh (Seoul National University)

GS. Kevin Mulvey (SAMHSA/Northeastern University)

GS. Lembit Sihver (Technische Universität Wien – Atominstitut)

GS. Mike Capra (University of Queensland, Australia)

TS. Nguyễn Ngọc Bích (Trường Đại học Y tế Công cộng)

PGS.TS. Nguyễn Thanh Hương (Trường Đại học Y tế Công cộng)

TS. Phạm Đức Phúc (Trường Đại học Y tế công cộng)

PGS.TS. Phạm Việt Cường (Trường Đại học Y tế Công cộng)

TS. Phùng Trí Dũng (Griffith University, Australia)

TS. Trần Thị Tuyết Hạnh (Trường Đại học Y tế Công cộng)

GS. Trude Bennett (University of North Carolina, United States)

PGS.TS. Vũ Thị Hoàng Lan (Trường Đại học Y tế Công cộng)

Hội đồng cố vấn:

GS. Đặng Nguyên Anh (Viện Hàn lâm Khoa học xã hội Việt Nam)

PGS.TS. Jennifer S. Hirsch (Columbia University)

GS. Nguyễn Công Khẩn (Bộ Y tế)

GS. Nguyễn Văn Tuấn (Garvan Institute)

Tòa soạn:

Phòng 503 - 504, Nhà E1, Khu Ngoại giao đoàn Trung Tự.

Số 06 Đặng Văn Ngữ, Đống Đa, Hà Nội.

Điện thoại: 024.37368065/ Fax: 024.37366265

Email: tapchiytcc@vpha.org.vn

Giấy phép số: 531/GP-BTTTT. Cấp ngày: 24-04-2009



Tạp chí Y tế Công cộng

ISSN 1859 - 1132

Số 56, tháng 09/2021

MỤC LỤC

- Mối liên quan giữa nhiệt độ và số ca nhập viện do mắc một số bệnh đường hô hấp ở tỉnh Điện Biên giai đoạn 2012 -2019: phân tích chuỗi thời gian.** [6]

Đồng Thị Hồng Nhung, Phạm Văn Mẫn, Nguyễn Thị Trang Nhung

- Thực trạng hài lòng người bệnh đến khám chữa bệnh ngoại trú tại khoa Khám bệnh bệnh viện Phú Nhuận 6 tháng đầu năm 2020** [15]

Lê Minh Thi, Hoàng Đức Quyền, Tô Thị Thu Hà

- Thực trạng nghiện internet và một số yếu tố liên quan của sinh viên trường Đại học Y – Dược, Đại học Huế năm 2018** [25]

Hồ Thị Linh Đan, Nguyễn Thị Hồng Hải, Nguyễn Thị Mai, Nguyễn Võ Trà Mi, Trần Thị Hoa, Trần Thị Thanh Hồng, Võ Ngọc Hồng Phúc, Tôn Nữ Nam Trân, Trần Thị Quỳnh Tâm, Trần Thị Mỹ Huyền, Phan Văn Thắng, Hà Minh Phương, Nguyễn Thị Minh Hòa, Trịnh Thị Việt Hằng, Võ Thị Tố Nga, Hồ Hoàng Nhi, Nguyễn Thị Cẩm Nhi, Châu Nguyên Đan, Phạm Thị Thu Hà, Nguyễn Đức Dân, Trịnh Ngọc Tấn, Hoàng Tuấn Anh, Nguyễn Hoàng Minh, Võ Ngọc Hà My, Hoàng Hữu Hải, Nguyễn Thanh Gia, Trần Bình Thắng, Lê Đình Dương, Trần Anh Quốc, Trần Đình Trung, Hoàng Hữu Khôi, Nguyễn Minh Tú

- Kiến thức, thái độ về quản lý vệ sinh kinh nguyệt của học sinh nữ 10-18 tuổi** [36]

Bùi Thị Tú Quyên, Phan Đình Hiệp, Bùi Thị Ngọc, Nguyễn Thị Ngân, Lê Minh Thi

- Thực hành về sử dụng hóa chất bảo vệ thực vật của người dân xã Thanh An, huyện Điện Biên, tỉnh Điện Biên, năm 2019** [49]

Trịnh Khánh Linh, Trần Như Nguyên, Nguyễn Thị Hoàng Ngân, Đoàn Thị Cẩm Anh, Nguyễn Thị Thảo, Nguyễn Thị Hường, Đỗ Thị Diệu Linh, Lê Khánh Linh.

- Thực trạng tuân thủ các hướng dẫn phòng bệnh viêm đường hô hấp cấp COVID-19 của người bệnh ngoại trú và một số yếu tố liên quan tại Bệnh viện Đại học Y Dược TP Hồ Chí Minh, năm 2021** [59]

Lê Ngọc Quỳnh Anh, Trương Phi Hùng, Trương Quang Tiến, Nguyễn Thành Luân, Đỗ Thị Bé My, Lê Minh Đạt



Viet Nam Journal of Public Health

Published by Viet Nam Public Health Association

ISSN 1859 - 1132

Issue 56, 09/2021

CONTENTS

Association between ambient temperature and hospital admissions for respiratory diseases in Dien Bien province, Vietnam from 2012 to 2019: a time-series analysis. [6]

Dong Thi Hong Nhung, Pham Van Man, Nguyen Thi Trang Nhung [15]

Out-patient's satisfaction at the Department of Examination of Phu Nhuan hospital in the first six months of 2020

Le Minh Thi, Hoang Duc Quyen, To Thi Thu Ha [25]

Prevalence of internet addiction and some associated factors in students at University of Medicine and Pharmacy, Hue University in 2018

Ho Thi Linh Dan, Nguyen Thi Hong Hai, Nguyen Thi Mai, Nguyen Vo Tra Mi, Tran Thi Hoa, Tran Thi Thanh Hong, Vo Ngoc Hong Phuc, Ton Nu Nam Tran, Tran Thi Quynh Tam, Tran Thi My Huyen, Phan Van Thang, Ha Minh Phuong, Nguyen Thi Minh Hoa, Trinh Thi Viet Hang, Vo Thi To Nga, Ho Hoang Nhi, Nguyen Thi Cam Nhi, Chau Nguyen Dan, Pham Thi Thu Ha, Nguyen Duc Dan, Trinh Ngoc Tan, Hoang Tuan Anh, Nguyen Hoang Minh, Vo Ngoc Ha My, Hoang Huu Hai, Nguyen Thanh Gia, Tran Binh Thang, Le Dinh Duong, Tran Anh Quoc, Tran Dinh Trung, Hoang Huu Khoi, Nguyen Minh Tu

Knowledge and attitude of menstrual hygiene management among female students between 10-18 years old [36]

Bui Thi Tu Quyen, Phan Dinh Hiep, Bui Thi Ngoc, Nguyen Thi Ngan, Le Minh Thi [49]

Practice on using pesticides by people in Thanh An commune, Dien Bien district, dien bien province, 2019

Trinh Khanh Linh, Tran Nhu Nguyen, Nguyen Thi Hoang Ngan, Doan Thi Cam Anh, Nguyen Thi Thao, Nguyen Thi Huong, Do Thi Dieu Linh, Le Khanh Linh.

Status of compliance with guidelines for prevention of acute respiratory infections COVID-19 by outpatients and some related factors at University Medical Center HCMC, 2021 [59]

Le Ngoc Quynh Anh, Truong Phi Hung, Truong Quang Tien, Nguyen Thanh Luan, Do Thi Be My, Le Minh Dat

Thực trạng hài lòng người bệnh đến khám chữa bệnh ngoại trú tại khoa Khám bệnh bệnh viện Phú Nhuận 6 tháng đầu năm 2020

Lê Minh Thi¹, Hoàng Đức Quyền², Tô Thị Thu Hà³

TÓM TẮT

Đặt vấn đề: Nghiên cứu nhằm mô tả thực trạng hài lòng người bệnh đến khám chữa bệnh (KCB) ngoại trú tại khoa khám bệnh và xác định những thuận lợi, khó khăn trong trong cung cấp dịch vụ khám chữa bệnh ngoại trú tại khoa khám bệnh của bệnh viện quận Phú Nhuận năm 2020.

Phương pháp: Nghiên cứu mô tả cắt ngang kết hợp định lượng và định tính. Nghiên cứu định lượng sử dụng số liệu thứ cấp về hài lòng của người bệnh trong 2 quý đầu năm 2020, và nghiên cứu định tính phỏng vấn sâu lãnh đạo bệnh viện, nhân viên tổ quản lý chất lượng bệnh viện và người bệnh. Phân tích định lượng theo bộ tiêu chí đánh giá hài lòng người bệnh ngoại trú của Bộ Y tế, và phân tích định tính theo chủ đề, làm rõ các kết quả định lượng.

Kết quả: Đa phần người dân đến KCB ngoại trú tại Khoa Khám bệnh đều hài lòng về bệnh viện tỷ lệ 90,63%, với điểm trung bình chung cho 5 tiêu chí đánh giá là 4,62. Điểm trung bình của nhóm câu hỏi cao nhất thuộc nhóm thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế và kết quả cung cấp dịch vụ. Điểm trung bình thấp nhất thuộc nhóm cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh. Tổng điểm trung bình giữa người bệnh sử dụng BHYT và không sử dụng BHYT có sự chênh lệch không đáng kể.

Khuyến nghị: Bệnh viện Phú Nhuận cần đầu tư nâng cấp, sửa chữa và mở rộng cơ sở vật chất, hạ tầng, nhằm cải thiện niềm tin và sự hài lòng của người bệnh.

Từ khóa: hài lòng, khám chữa bệnh ngoại trú, Bệnh viện Phú Nhuận, Thành phố Hồ Chí Minh

Out-patient's satisfaction at the Department of Examination of Phu Nhuan hospital in the first six months of 2020

Le Minh Thi¹, Hoang Duc Quyen², To Thi Thu Ha³

SUMMARY

Introduction: The study aims to assess the of out-patient's satisfaction at the Department of

Examination in the Department of Examination, Phu Nhuan district Hospital in the first six month of 2020.

Method: *Cross-sectional study applying mix method. Secondary data of patient's satisfaction in the first six month of 2020. Qualitative study applied in-depth interviews with hospital leaders, hospital quality management team staff, and patients. Quantitative data was analysed and compared with the patient's satisfaction standards of the Vietnamese Ministry of Health. Qualitative data was coded and interpreted by themes.*

Results: *The majority of people who went to outpatient care at the Faculty of Examination were satisfied with the hospital (90.63%, the mean score of service quality is 4.63). The highest mean score belongs to the dimesion of Behavior, professional capacity of health workers and results of service provision. The lowest mean score belongs to the dimension of infrastructure, facilities and instrument. The mean score between of service quality among the patients using health insurance and not using health insurance has a negligible difference.*

Recommendations: *Phu Nhuan Hospital needs to upgrade and expand the facilities and infrastructure in order to improve patient's confidence and satisfaction.*

Keywords: *satisfaction, outpatient care, Phu Nhuan Hospital, Ho Chi Minh City*

Tác giả:

1. Trường Đại học Y tế Công cộng, Hà Nội
2. Bệnh viện Phú Nhuận, Thành phố Hồ Chí Minh
3. Viện Y dược học dân tộc Thành phố Hồ Chí Minh, Thành phố Hồ Chí Minh

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Khi xã hội ngày càng phát triển nhu cầu con người ngày càng cao, việc đáp ứng nhu cầu con người trong công tác khám chữa bệnh và chăm sóc sức khỏe tại bệnh viện lại càng cần phải hoàn thiện và phát triển về mọi mặt.¹ Chất lượng dịch vụ y tế tác động đến hài lòng của người bệnh và ngược lại hài lòng của người bệnh có thể đánh giá được hiệu quả của các dịch vụ do bệnh viện và ngành y tế cung cấp.

Trong những năm qua, ngành y tế Việt Nam đã có nhiều cố gắng triển khai thực hiện các chủ trương, chính sách của Đảng, Nhà nước

và đạt được nhiều thành tựu quan trọng trong công tác chăm sóc và bảo vệ sức khỏe cho nhân dân. Mục tiêu lớn nhất của các bệnh viện đang hướng tới hiện nay là sự hài lòng của người bệnh nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ. Bên cạnh đó, công tác tổ chức, triển khai thực hiện hoạt động khảo sát hài lòng người bệnh được quan tâm đúng mức để đạt được kết quả phù hợp với thực tiễn, giúp bệnh viện xác định được những vấn đề tồn tại và triển khai các hoạt động cải tiến nhằm nâng cao chất lượng bệnh viện. Chất lượng dịch vụ có thể đánh giá qua nhiều tiêu chí khác nhau, trong đó, đánh giá thông qua hài

lòng của người bệnh (khách hàng) là cần thiết và khách quan. Kể từ 2017, đánh giá chất lượng bệnh viện và hài lòng của người bệnh được đưa vào quy trình thường xuyên, trong đó bao gồm đánh giá hài lòng của người bệnh theo quý. Các bệnh viện sử dụng bộ công cụ đánh giá theo quy định của Bộ Y tế.¹

Bệnh viện (BV) Phú Nhuận trước đây là bệnh viện tuyến quận, đóng vai trò quan trọng trong công tác giảm tải bệnh viện cho các bệnh viện tuyến trên tại Thành phố Hồ Chí Minh, với số lượng bệnh nhân đến khám mỗi ngày hơn 1000 lượt.² Bệnh viện tọa lạc trên trục đường giao thông thuận lợi, cửa ngõ vào sân bay Tân Sơn Nhất, khu dân cư đông đúc, xung quanh có nhiều bệnh viện đa khoa, dân số khoảng 180.000 người³ giáp ranh với quận Tân Bình, Gò Vấp, Bình Thạnh, Quận 1, Quận 3. Bệnh viện có diện tích khuôn viên 2.862 m², gồm 04 phòng và 17 khoa với tổng số nhân viên là hơn 190 người.² Tổng số giường bệnh là 100, với tổng số lượt khám ngoại trú là 1000 - 1300 lượt ngoại trú/ ngày và khoảng 20 lượt cấp cứu/ ngày.² Kể từ 2020, bệnh viện quận Phú Nhuận đổi tên thành bệnh viện Phú Nhuận, trực thuộc Sở Y tế thành phố Hồ Chí Minh. Bệnh viện bắt đầu đánh giá hài lòng người bệnh từ 2017 theo hướng dẫn. Tỷ lệ hài lòng chung tại bệnh viện từ 82,5% (2017) đến 87,5% (2019).² Từ đầu 2020, bệnh viện quận Phú Nhuận được đổi tên thành bệnh viện Phú Nhuận (tuyến thành phố, trực thuộc Sở Y tế). Do vậy, chúng tôi thực hiện nghiên cứu này để tìm hiểu những nỗ lực trong công tác tổ chức khảo sát hài lòng người bệnh trong tình hình mới với 02 mục tiêu:

1. Mô tả sự hài lòng người bệnh đến khám chữa

bệnh ngoại trú tại khoa Khám bệnh bệnh viện Phú Nhuận 6 tháng đầu năm 2020.

2. Xác định một số thuận lợi và khó khăn trong công tác nâng cao sự hài lòng của người bệnh đến khám chữa bệnh ngoại trú tại khoa Khám bệnh bệnh viện Phú Nhuận 6 tháng đầu năm 2020.

2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP

2.1. Địa điểm nghiên cứu: Bệnh viện Phú Nhuận, thành phố Hồ Chí Minh

2.2. Thời gian thu thập số liệu: tháng 8 tới tháng 9 năm 2020

2.3. Đối tượng thu thập thông tin:

Định lượng: Báo cáo thứ cấp tại bệnh viện thực hiện khảo sát quý I và II năm 2020 với mỗi đợt 450 người bệnh khám ngoại trú, bao gồm bệnh nhân có và không có bảo hiểm y tế, đồng ý tham gia nghiên cứu.

Đối tượng nghiên cứu định tính: lãnh đạo bệnh viện, cán bộ quản lý chất lượng, cán bộ khoa khám và bệnh nhân ngoại trú.

2.3. Thiết kế: Nghiên cứu mô tả cắt ngang, kết hợp định lượng và định tính.

2.4. Cỡ mẫu và phương pháp chọn mẫu:

Nghiên cứu định lượng: sử dụng báo cáo thứ cấp khảo sát hài lòng người bệnh tại bệnh viện quý 1 và quý 2 năm 2020.^{4,5} Mẫu khảo sát theo mẫu của Bộ Y tế.¹ Phiếu khảo sát đánh giá mỗi đợt 450 người bệnh gồm 5 nội dung lớn bao gồm tính tiếp cận (A), sự minh bạch thông tin và thủ tục khám chữa bệnh (B), Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ (C), thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn cán bộ y tế (D) và kết quả cung cấp dịch vụ (E), và kết luận về phần trăm

sự hài lòng so với mong đợi.

Nghiên cứu định tính: Phòng vấn 1 lãnh đạo bệnh viện, 2 cán bộ phòng quản lý chất lượng, 2 cán bộ y tế khoa khám bệnh và 5 bệnh nhân ngoại trú. Người phỏng vấn là nghiên cứu viên độc lập bên ngoài bệnh viện, phỏng vấn thực hiện với bệnh nhân khi đã hoàn thành khám chữa bệnh ngoại trú. Thời gian phỏng vấn là 30 phút/cuộc.

2.5. Phương pháp thu thập thông tin

Thu thập số liệu và rà soát tài liệu thứ cấp (báo cáo, thống kê, số liệu sẵn có của bệnh viện). Thông tin thu thập bao gồm: Thông tin về các kết quả khảo sát hài lòng người bệnh 2 quý đầu năm 2020 Theo mẫu này thang điểm Likert từ 1 đến 5, điểm càng cao tương ứng với tỷ lệ hài lòng càng cao.

Nghiên cứu áp dụng kỹ thuật phỏng vấn sâu 5 cán bộ y tế của bệnh viện và 5 bệnh nhân ngoại trú về thực trạng hài lòng người bệnh đến khám chữa bệnh ngoại trú tại khoa Khám bệnh bệnh viện quận Phú Nhuận. Các cuộc phỏng vấn sâu với cán bộ bệnh viện và bệnh nhân ngoại trú được thực hiện trong khuôn khổ tuần kiến tập bệnh viện của học viên thạc sỹ quản lý bệnh viện, mọi đối tượng được xin phép bằng miệng, đảm bảo dữ liệu cho mục đích học tập và nghiên cứu. Mục đích phỏng vấn sâu nhằm làm rõ các thông tin về 5 nội dung hài lòng người bệnh (từ Rất không hài lòng, không hài lòng, trung bình, hài lòng và rất hài lòng) như trong hướng dẫn của Bộ Y tế¹, và các giải thích của họ về các điểm chưa hài lòng theo 5 nhóm nội dung tính tiếp cận (A), sự minh bạch thông tin và thủ tục khám chữa bệnh (B), Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ (C), thái độ ứng xử và năng lực

chuyên môn cán bộ y tế (D) và kết quả cung cấp dịch vụ (E).

2.6. Phân tích số liệu

Số liệu thu thập, phân tích và xử lý số liệu bằng phần mềm Excel: tính tổng, tính tỷ lệ phần trăm để so sánh giữa các đợt.

Thông tin định tính: Số liệu nghiên cứu định tính được xử lý bằng phương pháp mã hóa theo chủ đề: băng ghi âm các cuộc phỏng vấn được nhóm nghiên cứu đánh lại bằng file word, làm sạch dữ liệu và phân loại, mã hóa theo từng chủ đề, sau đó tóm tắt vào bảng tổng hợp trích dẫn minh họa.

2.7. Đạo đức nghiên cứu:

Nghiên cứu thực hiện trong khuôn khổ tuần kiến tập bệnh viện của học viên thạc sỹ quản lý bệnh viện của trường Đại học Y tế Công cộng tại bệnh viện Phú Nhuận. Số liệu định lượng (thứ cấp) của bệnh viện do ban giám đốc đồng ý cung cấp theo khảo sát đã thực hiện trước đó. Số liệu sơ cấp (phỏng vấn sâu/thảo luận nhóm) đối với cán bộ y tế và người bệnh thu được nằm trong khuôn khổ của tuần kiến tập 9/2020. Người bệnh và cán bộ y tế đồng ý tham gia thảo luận/phỏng vấn sâu theo giấy mời của bệnh viện. Nhóm nghiên cứu tuân thủ đạo đức nghiên cứu, mã hóa tên và mã hóa các cuộc phỏng vấn sâu, đảm bảo tên của những người tham gia được giấu kín.

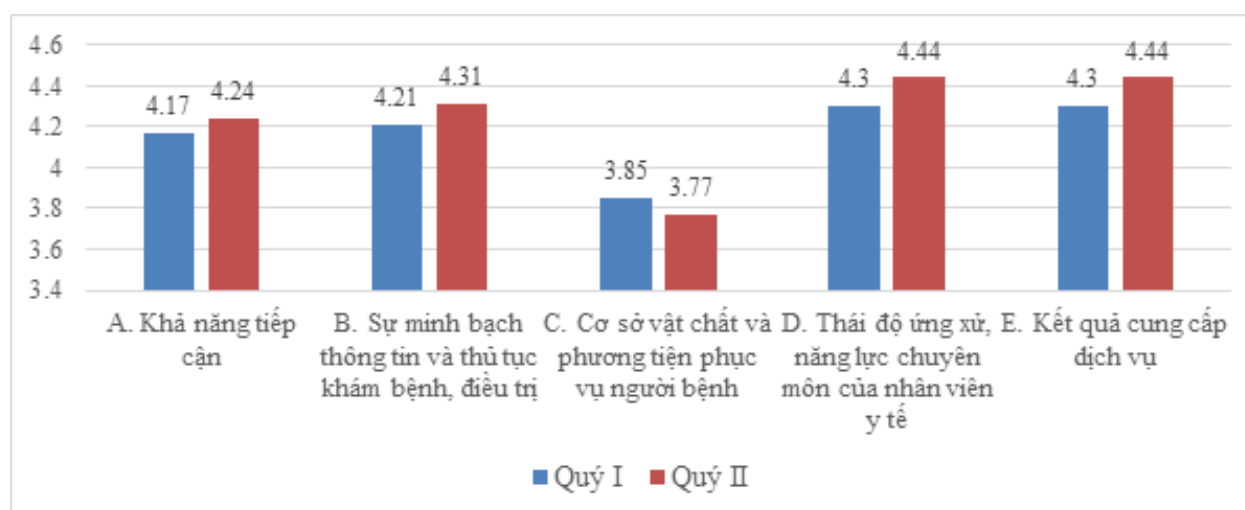
3. Kết quả

Trong 6 tháng đầu năm 2020, sau 02 đợt tổ chức khảo sát hài lòng người bệnh, bệnh viện Phú Nhuận đã ghi nhận được kết quả đối với bệnh nhân ngoại trú, mỗi đợt với 450 người bệnh ngoại trú. Tổng số có 900 người bệnh tham gia,

với nữ 468 (52%) và nam (48%). Tuổi trung bình của người bệnh là 42,5 người bệnh tham gia khảo sát có khoảng tuổi từ 19 tới 72 tuổi. Điểm hài lòng cụ thể như sau:

Bảng 1: Điểm hài lòng của người bệnh

Nội dung	Tỷ lệ hài lòng (n=900)
Hài lòng chung	90,62%
Hài lòng so với mong đợi	93,27%
Tỷ lệ sẽ quay lại	100%



Biểu đồ 2. Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú quý I và quý II năm 2020

Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú quý I và quý II năm 2020 cho thấy điểm trung bình của nhóm câu hỏi cao nhất thuộc nhóm (D) Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế và nhóm (E) Kết quả cung cấp dịch vụ với 4.3 ở quý I và 4.44 ở quý II. Điểm trung bình của nhóm câu hỏi thấp nhất thuộc nhóm (C) Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh với 3.85 ở quý I và 3.77 ở quý II.

Hài lòng người bệnh ngoại trú được đánh giá dựa trên 5 nhóm câu hỏi và tiến hành phân tích dựa theo đối tượng bệnh nhân ngoại trú có sử dụng và không sử dụng thẻ bảo hiểm y tế:

Điểm trung bình hài lòng của người bệnh khám ngoại trú tại bệnh viện đạt 4,63 điểm dựa

trên 5 tiêu chí. Kết quả bảng 2 trình bày sự hài lòng của người bệnh theo đối tượng sử dụng và không dùng thẻ bảo hiểm y tế.

Bảng 2. Sự hài lòng người bệnh theo đối tượng có sử dụng và không sử dụng thẻ BHYT quý I và quý II năm 2020

Đối tượng người bệnh	Sử dụng thẻ BHYT	Đợt khảo sát	Nhóm câu hỏi					
			A	B	C	D	E	Trung bình
Ngoại trú	Có	Quý I	4.78	4.56	3.65	4.75	4.85	4.52
		Quý II	4.98	4.91	3.73	5.00	4.97	4.72
	Không	Quý I	5.00	4.814	3.69	4.94	4.83	4.65
		Quý II	4.80	4.80	3.40	4.87	4.91	4.56

Kết quả bảng 1 cho thấy hầu hết người bệnh đều hài lòng với điểm trung bình rất cao về A- khả năng tiếp cận (vị trí trung tâm và gần khu vực dân cư sinh sống), D-thái độ, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế và E-Kết quả cung cấp dịch vụ. Cả hai nhóm có bảo hiểm và không bảo hiểm y tế đều không hài lòng về cơ sở vật chất bệnh viện với điểm thấp nhất. Sự khác biệt giữa hai nhóm là không đáng kể. Trong nhóm điểm về cơ sở vật chất có 8 câu hỏi về⁽¹⁾ phòng/ sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông.⁽²⁾ Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt,⁽³⁾ Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên,⁽⁴⁾ Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống,⁽⁵⁾ Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật,⁽⁶⁾ Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ,⁽⁷⁾ Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp và⁽⁸⁾ Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân. Trong 8 tiêu chí trên, các tiêu chí^{(1), (2), (6), (7)} có điểm thấp nhất do lượng bệnh nhân quá đông (1000-1300 NB/ngày) so với tương

quan cơ sở vật chất bệnh viện (2862m²) và cơ sở vật chất (nhà cửa) cũ do là bệnh viện tuyến quận không được nâng cấp nhiều.

Những thuận lợi và khó khăn của bệnh viện trong nâng cao hài lòng của NB

Công tác KCB và điều trị ngoại trú tại khoa Khám bệnh bệnh viện Quận Phú Nhuận chiếm hơn 90% trong tổng số bệnh nhân đến khám và điều trị tại bệnh viện. Số lượng bệnh nhân đến khám và điều trị ngoại trú cũng tăng dần qua các năm (số liệu thống kê từ năm 2013 đến năm 2019).

Thuận lợi

Bệnh viện đạt điểm cao trong các tiêu mục A (khả năng tiếp cận), B (minh bạch thông tin), D (thái độ ứng xử), E (cung cấp dịch vụ). Do vị trí của bệnh viện ở vị trí trung tâm nên điểm tiếp cận luôn đạt ở mức rất cao. Điểm minh bạch thông tin cũng đạt kết quả hài lòng tốt do bệnh viện có trang web và các bảng giá, bảng chỉ dẫn rõ ràng. Về thái độ và kết quả cung cấp dịch vụ của cán bộ y tế, theo lời một bệnh nhân (NB) ngoại trú, người bệnh được hướng dẫn cụ thể, nhiệt tình và thời gian chờ đợi cũng không

lâu: “Đến khoa Khám bệnh BHYT người bệnh được chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn cụ thể, tận tình, thủ tục đăng ký khám, thanh toán phí đơn giản nhanh chóng trong thời gian chờ khám, có nơi ngồi chờ khám đầy đủ” (PVS-NB2).

Ngoài ra, về phía bác sĩ điều trị tại Khoa khám bệnh cũng cho biết: “Khoa đã phối hợp tốt với các khoa lâm sàng và cận lâm sàng và các bộ phận khác đảm bảo thực hiện tốt nhiệm vụ khám và điều trị cho người bệnh. Khoa ứng dụng công nghệ thông tin, bác sĩ kê đơn kết nối được với cả khoa Dược, khoa Xét nghiệm và quầy thu viện phí, hệ thống lấy số tự động tạo rất nhiều thuận lợi và giảm được thời gian chờ của bệnh nhân, góp phần vào sự hài lòng của người bệnh. Mỗi khu vực khám bệnh công khai qui trình khám cụ thể rõ ràng để người bệnh thuận lợi trong chọn lựa dịch vụ khám phù hợp. Quầy tiếp nhận đăng ký khám và thu phí riêng biệt, không gây ra ùn tắc và chờ lâu cho bệnh nhân. Tại các phòng khám, thông tin của bệnh nhân chờ khám cũng hiện lên rõ ràng, cả những bệnh nhân đã được gọi mà chưa vào khám cũng được đưa lên để bệnh nhân biết được đã đến lượt mình hay chưa” (PVS-NV2).

Người bệnh và người nhà người bệnh có thể tìm thấy các thông tin cần thiết về hoạt động của bệnh viện tại trang tin điện tử của bệnh viện với các thông tin bổ ích về y học thường thức, các quy định, chính sách của nhà nước về hoạt động y tế,... Ngoài ra, tại trang tin điện tử của bệnh viện, người bệnh có thể đặt lịch khám trực tiếp, cũng như phản hồi những thông tin, thắc mắc của mình trong quá trình đến khám và điều trị tại bệnh viện.

Khó khăn

Tuy nhiên, điểm về cơ sở vật chất (mục C) của bệnh viện còn chưa cao. So với năm 2019, tỷ lệ này tăng không đáng kể chủ yếu do điểm cơ sở vật chất do khách hàng đánh giá chưa được cải thiện. Bệnh viện nằm ở vị trí trung tâm, có nhiều bệnh nhân nhưng cơ sở vật chất còn chật hẹp, thiếu phòng ốc phục vụ cho công tác KCB và điều trị cho người bệnh với số lượng quá lớn (1000-1300 người bệnh ngoại trú/ngày). Đặc biệt là bệnh viện hầu như không có khuôn viên, khu vực sân phía trước phải sử dụng cho người bệnh để xe, gây ra khói bụi, ồn ào và khó di chuyển trong khuôn viên bệnh viện. Người bệnh phải di chuyển khó khăn trong không gian rất hẹp từ sân (để xe) vào khu vực khám, chữa bệnh. Điều này đặc biệt khó khăn hơn khi tổ chức khám trong giai đoạn bắt đầu thực hiện khai báo, giãn cách do Covid-19.

Một số bệnh nhân cho biết thêm về lý do chưa hài lòng với cơ sở vật chất của bệnh viện: “Bệnh viện chật hẹp, bệnh nhân ngày một tăng chỗ giữ xe không đáp ứng đủ, các bệnh nhân lớn tuổi phải di chuyển khó khăn. Bên cạnh đó, bệnh viện đang nâng cấp cũng gây ra tiếng ồn, khói bụi của khu vực để xe và các công trình lân cận” (PVS-NB4).

Đối với số lượng người bệnh đến khám ngày một tăng, thì số lượng nhân sự trong khoa còn hạn chế (06 bác sĩ, 07 điều dưỡng), một người phải thực hiện nhiều đầu công việc. Tuy nhiên, các nhân viên trong khoa luôn tích cực, cố gắng và chủ động phối hợp tốt với các khoa lâm sàng và cận lâm sàng để chất lượng phục vụ ngày một nâng cao. Tuy vậy, vẫn còn phản ánh của bệnh nhân về thái độ giao tiếp ứng xử của nhân

viên và chất lượng nguồn nhân lực.

Tuy điểm thái độ và cung cấp dịch vụ chung cao, cũng còn một số ý kiến về thái độ của nhân viên làm thủ tục bảo hiểm y tế (BHYT). Có một ý kiến bệnh nhân (NB5) cho rằng: “Trong quá trình tiếp nhận người bệnh tại quầy BHYT các cô không niềm nở, đôi lúc một còn cau có” (PVS-NB5).

Lãnh đạo bệnh viện đã nhấn mạnh: “Việc xây dựng nguồn nhân lực dù đã được quan tâm, nhưng chất lượng vẫn còn hạn chế, chưa đáp ứng đủ tiêu chuẩn. Năng lực thực hiện các kỹ thuật chuyên môn đã được cải thiện, nhưng vẫn chưa đáp ứng được nhu cầu ngày càng cao của người dân. Hoạt động cải tiến chất lượng, thực hiện các giải pháp can thiệp đã được đầu tư, nhưng cần đi vào chiều sâu, phát triển bền vững” (PVS-LĐ).

4. Bàn luận

Nhìn chung, qua kết quả đánh giá chất lượng tại bệnh viện, điểm có xu hướng tăng lên theo thời gian. Khảo sát đánh giá điểm hài lòng của người bệnh rất cao trên 90%, bao gồm cả 3 tiêu chí hài lòng chung, hài lòng hơn mong đợi và bệnh nhân dự định quay lại khám tiếp lần sau. Kết quả này cao hơn so với các khảo sát trước đây cũng tại bệnh viện này khi bệnh viện chỉ là bệnh viện tuyến quận, tuy nhiên, tỷ lệ hài lòng so với đầu năm 2019 không đáng kể, điểm thấp duy trì ở nội dung cơ sở vật chất, khuôn viên bệnh viện.

So với kết quả đánh giá của các nghiên cứu tại các bệnh viện khác, kết quả này cao hơn. Ví dụ, tỷ lệ hài lòng chung tại bệnh viện đa khoa Tiểu Cần, Cần Thơ⁷ cùng thời gian chỉ đạt 41,9%,

tỷ lệ hài lòng của bệnh viện đa khoa Thủ Đức⁸ là 82,3% hoặc bệnh viện trung ương quân đội 108 là 83,1%.⁹ So với các báo cáo công bố, tỷ lệ hài lòng chung chỉ kém hơn so với khoa khám xương bệnh viện Việt Đức, Hà Nội¹⁰ là 94,6%. Điều này cho thấy bệnh viện Phú Nhuận đã có những cải thiện đáng kể nhằm nâng cao chất lượng bệnh viện cũng như thực hiện nhiều biện pháp nhằm cải thiện hài lòng người bệnh. Tương tự như vậy, điểm đánh giá hài lòng hai quý đầu năm 2020 cũng cho thấy sự cải thiện sau 3 tháng, dù bệnh viện đặt trong bối cảnh thực hiện khám chữa bệnh trong thời kỳ Covid-19.

Khi so sánh với các bối cảnh tại các bệnh viện công khác, người bệnh khám thẻ bảo hiểm y tế thường gặp nhiều vấn đề liên quan tới hành chính, chờ đợi hay kết quả hài lòng chất lượng dịch vụ.⁷⁻⁹ Dù trong nghiên cứu định tính, vẫn còn có sự phàn nàn về tiếp nhận người bệnh đến làm thủ tục tại quầy bảo hiểm y tế. Tuy nhiên, trong nghiên cứu này, sự khác biệt điểm giữa nhóm người bệnh có thẻ bảo hiểm y tế và không có thẻ bảo hiểm y tế không đáng kể. Điểm đánh giá hài lòng chung khá tương đồng ở tất cả các tiêu chí cũng như điểm trung bình chung. Điều này cho thấy bệnh viện đã nỗ lực nhằm nâng cao chất lượng khám chữa bệnh, cải thiện các thủ tục hành chính và dịch vụ cho người bệnh có thẻ bảo hiểm y tế.

Trong các tiêu chí đánh giá tại Bệnh viện Phú Nhuận, tiêu chí đánh giá cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh có điểm thấp nhất. Điều này có thể giải thích do bệnh viện có cơ sở quá chật trong khi lượng bệnh nhân tới bệnh viện quá đông. Với diện tích chưa đầy

3000m² cho cả khối văn phòng, khoa nội trú, ngoại trú và sân gửi xe, rõ ràng cơ sở vật chất chưa đáp ứng nhu cầu cho lượng khám chữa bệnh ngoại trú từ 1000 - 1300 bệnh nhân/ngày. Lượng bệnh nhân này của bệnh viện gần xấp xỉ với lượng bệnh nhân của bệnh viện tuyến I hoặc tuyến đặc biệt. Do vậy, nhu cầu mở rộng bệnh viện và giảm tải về không gian bệnh viện là cần thiết nhằm cải thiện hài lòng của người bệnh ở tiêu chí B- tiêu chí về cơ sở vật chất và trang thiết bị bệnh viện.

Nghiên cứu này không so sánh về kết quả với các nghiên cứu thực hiện tại nước ngoài vì tiêu chí đánh giá khác.^{11,12} Các tiêu chí về sạch sẽ (môi trường) như nhau. Tuy nhiên, đối với các nghiên cứu quốc tế, tiêu chí về giao tiếp được chi tiết với từng nhóm cán bộ y tế như bác sỹ, điều dưỡng và nhân viên tiếp đón riêng. Tiêu mục về tính đáp ứng của bệnh viện, hướng dẫn ra viện (thường của nhân viên công tác xã hội và bác sỹ), tính yên tĩnh của bệnh viện, mức độ tin tưởng không có bảng kiểm của Bộ Y tế.

5. Kết luận và khuyến nghị

Chất lượng bệnh viện Phú Nhuận cải thiện đáng kể trong những năm qua. Tỷ lệ hài lòng của bệnh nhân khám chữa bệnh ngoại trú đạt cao 93%, điểm trung bình hài lòng bệnh nhân 6 tháng đầu năm 2020 đạt 4,63 điểm. Không có sự khác biệt giữa hài lòng của bệnh nhân nội trú và ngoại trú. Tuy nhiên, bệnh nhân chưa hài lòng với cơ sở vật chất tại bệnh viện do diện tích quá nhỏ và mật độ bệnh nhân đến khám quá đông so với bệnh viện.

Nghiên cứu khuyến nghị bệnh viện cần phân luồng người bệnh đến bệnh viện theo thời gian bằng cách xây dựng lịch hẹn bệnh nhân theo giờ (phút) online/bằng phần mềm tránh quá tải vào buổi sáng, sàng lọc bệnh nhân tại cửa và khuyến nghị lâu dài là mở rộng cơ sở vật chất cho bệnh viện. Bệnh viện cần sớm triển khai và hoàn thành dự án mở rộng và cải tạo cơ sở 2 nhằm đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh và điều trị đồng thời tiếp tục cải thiện các điểm về thái độ của CBYT đối với NB khám bảo hiểm y tế.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Y tế. Mẫu khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú. Cục khám chữa bệnh Bộ Y tế. http://kcb.vn/wp-content/uploads/2016/11/Phieu-2_H%C3%A0i-l%C3%B2ng-ng%C6%B0%E1%BB%9Dib%E1%BB%87nh-ngo%E1%BA%A1i-tr%C3%BA-2016-pdf.pdf
2. Bệnh viện quận Phú Nhuận. Báo cáo kết quả hoạt động của bệnh viện 6 tháng đầu năm 2020. Báo cáo bệnh viện Quận Phú Nhuận. 2020.
3. Cục Thống kê thành phố Hồ Chí Minh. Báo cáo tình hình kinh tế xã hội 01-2020. Website:

<https://www.gso.gov.vn/du-lieu-va-so-lieu-thong-ke/2020/01/bao-cao-tinh-hinh-kinh-te-xa-hoi-thang-01-nam-2020/> Thành phố Hồ Chí Minh. 2020.(truy cập 16/6/2021)

4. Bệnh viện quận Phú Nhuận. Báo cáo khảo sát hài lòng người bệnh quý I và quý II năm 2020. Báo cáo bệnh viện Quận Phú Nhuận. 2020.
5. Bệnh viện quận Phú Nhuận. Tài liệu quản lý chất lượng bệnh viện. Báo cáo bệnh viện Quận Phú Nhuận. 2020.
6. Bộ Y tế. Mẫu khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú. Cục khám chữa bệnh Bộ Y tế. <http://kcb.vn/wp-content/>

[uploads/2016/11/Phieu-2_H%C3%A0i-l%C3%B2ng-ng%C6%B0%E1%BB%9Dib%E1%BB%87nh-ngo%E1%BA%A1i-tr%C3%BA-2016-pdf.pdf](https://www.researchgate.net/publication/352161111/figure/fig/1/figure-fig1/161111111111111111/Phieu-2_H%C3%A0i-l%C3%B2ng-ng%C6%B0%E1%BB%9Dib%E1%BB%87nh-ngo%E1%BA%A1i-tr%C3%BA-2016-pdf.pdf)

7. Cường VT và cộng sự. Sự hài lòng của bệnh nhân ngoại trú tại khoa khám bệnh, bệnh viện đa khoa Tiểu Cần, Trà Vinh năm 2020. Tạp chí Y học Cộng đồng 62.1 .2021.

8. Minh QN, Long VT, Ánh KLT. and Văn QĐ, Sự hài lòng của người bệnh ngoại trú về dịch vụ khám chữa bệnh tại khoa khám bệnh, bệnh viện quận Thủ Đức năm 2019. Hệ thống quản lý khoa học công nghệ. 2020.

9. Khoa B T, Bình NT, Linh NTT, & LuậnVĐ. Nghiên cứu sự hài lòng của người bệnh ngoại trú tại Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 năm 2017. Tạp chí Y dược học lâm sàng 108, 13(3) 2018.

10. Anh, H. H., Vinh, Đ. X. Sự hài lòng và một số yếu tố liên quan của người bệnh điều trị nội trú tại khoa Khám xương và điều trị ngoại trú. Bệnh viện Việt Đức, năm 2020. Tạp chí Y học Dự phòng, 30(5), 2020: 152-160.

11. Practice and Buidar. Patient Satisfaction – Why it matters and how to improve It. 2019. Available at <https://www.practicebuilders.com/blog/patient-satisfaction-why-it-matters-and-how-to-improve-it/>

12. Imam, S.Z., Syed, K.S., Ali, S.A. *et al.* Patients' satisfaction and opinions of their experiences during admission in a tertiary care hospital in Pakistan – a cross sectional study. *BMC Health Serv Res* 7, 161 (2007). <https://doi.org/10.1186/1472-6963-7-16>.

Hội Y tế Công cộng Việt Nam
503-504, E1, Khu ngoại giao đoàn Trung Tự
6 Đặng Văn Ngữ, Đống Đa, Hà Nội.
Tel: (84-24) 3736 6265
Fax: (84-24) 3736 6265
E-mail: vpha@vpha.org.vn
Website: <http://www.vpha.org.vn>