

SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH TẠI KHOA KHÁM BỆNH, BỆNH VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC TRÀ VINH

ThS. Nguyễn Thị Hồng Tuyền*, BS. Nguyễn Thị Kiều Lan,
CN. Nguyễn Thị Ánh Trúc

Trường Đại học Y Dược Cần Thơ

*Email: hongtuyen@gmail.com

TÓM TẮT

Bài báo nghiên cứu mức độ hài lòng của người bệnh đến khám tại Khoa Khám Bệnh Bệnh viện Trường Đại học Trà Vinh từ tháng 8 đến tháng 12 năm 2022. Nghiên cứu mô tả tỉ lệ hài lòng cao của người bệnh đối với các dịch vụ y tế cung cấp, bao gồm khả năng tiếp cận, minh bạch thông tin, cơ sở vật chất, thái độ ứng xử của nhân viên y tế, kết quả điều trị, và chi phí dịch vụ. Đặc biệt, tỷ lệ hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ rất cao với 99,1% người bệnh hài lòng. Tuy nhiên, vẫn còn tồn tại một số vấn đề cần được cải thiện như thời gian chờ đợi và thông tin về giá dịch vụ. Nghiên cứu nhấn mạnh tầm quan trọng của việc nâng cao chất lượng dịch vụ y tế để đáp ứng nhu cầu và kỳ vọng của người bệnh.

Từ khóa: *Hài lòng bệnh nhân, Dịch vụ y tế, Bệnh viện Trường Đại học Trà Vinh, Chất lượng dịch vụ.*

ABSTRACT

The study investigates the satisfaction level of patients visiting the Outpatient Department of Trà Vinh University Hospital from August to December 2022. It describes a high satisfaction rate among patients regarding the healthcare services provided, including accessibility, transparency of information, facilities, staff behavior, treatment outcomes, and service costs. Notably, the satisfaction rate concerning service outcomes was exceptionally high, with 99.1% of patients satisfied. However, there are areas for improvement, such as waiting times and information on service costs. The study emphasizes the importance of improving healthcare service quality to meet patients' needs and expectations.

Keywords: *Patient satisfaction, Healthcare services, Trà Vinh University Hospital, Service quality.*

1. GIỚI THIỆU

Sự hài lòng của người bệnh là một tiêu chí quan trọng để đánh giá kết quả dịch vụ y tế của cơ sở khám chữa bệnh. Bộ Y tế quy định, Bệnh viện căn cứ theo định kỳ ít nhất 3 tháng một lần tổ chức lấy ý kiến, khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của bệnh nhân đến khám tại Khoa Khám bệnh. Ngoài ra, các bệnh viện có thể điều chỉnh bộ công cụ phù hợp với cơ sở khám chữa bệnh khác nhau. Khoa

Khám bệnh của Bệnh viện là nơi tiếp xúc đầu tiên đến người bệnh; chất lượng phục vụ tại nơi này đóng vai trò to lớn quyết định đến việc người bệnh có hài lòng đến chất lượng dịch vụ y tế của cả bệnh viện. Để đáp ứng tốt nhu cầu chăm sóc sức khỏe của người bệnh đến khám tại Khoa Khám bệnh Bệnh viện Trường Đại học Trà Vinh, cũng như nâng cao năng lực phục vụ người bệnh và chất lượng bệnh viện, chúng tôi thực hiện đề

tài này với hy vọng những thông tin thu được sẽ góp phần trong công tác lập kế hoạch nâng cao sự hài lòng của người bệnh.

2. TỔNG QUAN NGHIÊN CỨU

Thuật ngữ “hài lòng” (satisfaction) có nguồn gốc từ thuật ngữ Latin “satis” nghĩa là “đủ”, hàm ý một việc gì đó được đáp ứng đầy đủ theo như mong đợi, nhu cầu, hoặc kỳ vọng, và không còn gì để phàn nàn [1]. Sự hài lòng của người bệnh là thước đo chất lượng và kết quả dịch vụ y tế của các cơ sở khám, chữa bệnh; là cảm nhận chủ quan của người bệnh giữa mong muốn và hiện thực. Sự hài lòng của người bệnh phục thuộc vào rất nhiều yếu tố khác nhau, cho nên đến hiện tại vẫn chưa có thang đo nào được đánh giá là hoàn chỉnh. Lê Nguyễn Đoan Khôi và cộng sự [2] thông qua khảo sát 200 người bệnh điều trị tại các bệnh viện tuyến huyện ở Cần Thơ, nhằm xác định mô hình mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của người bệnh đối với dịch vụ y tế của các bệnh viện tuyến quận huyện tại Thành phố Cần Thơ, bằng việc sử dụng thang đo SERVQUAL. Kết quả nghiên cứu cho thấy rằng, chất lượng dịch vụ y tế được hình thành trên cơ sở các thành phần như (1) Thời gian khám chữa bệnh, (2) Nhân viên khám chữa bệnh, (3) Kết quả khám chữa bệnh, (4) Chi phí khám chữa bệnh, (5) Sự đảm bảo. Ngoài ra, kết quả nghiên cứu cũng chỉ ra rằng, chất lượng dịch vụ là yếu tố tác động trực tiếp và cùng chiều đến sự hài lòng của bệnh nhân đối với dịch vụ y tế của các bệnh viện tuyến quận huyện tại Thành phố Cần Thơ. Trần Thị Cẩm Tú

và cộng sự (2012) [3] nghiên cứu về sự hài lòng của người bệnh về công tác khám chữa bệnh tại Bệnh viện Trung ương Huế. Bằng cách thu thập thông tin cần khảo sát trên 845 người bệnh điều trị nội trú từ 18 tuổi trở lên, bốc thăm ngẫu nhiên trong số người bệnh xuất viện trong từng ngày để phỏng vấn. Kết quả nghiên cứu cho thấy 86,4% người bệnh hài lòng chung về dịch vụ khám chữa bệnh tại bệnh viện. Về tiếp cận dịch vụ, sự thuận tiện trong khám chữa bệnh 86,9%; về thời gian chờ sử dụng dịch vụ 85,2%; về chi phí khám chữa bệnh, xét nghiệm 67,4%; về giao tiếp, tương tác với nhân viên y tế 83,5%; về giao tiếp, tương tác với Bác sĩ 87,9%; về cơ sở vật chất, phục vụ vệ sinh 82,0%; về kết quả điều trị 89,4%. 13,6% người bệnh không hài lòng chung chủ yếu liên quan đến các yếu tố về thời gian chờ đợi, hướng dẫn người bệnh chưa rõ ràng, thủ tục nhập viện và thanh toán viện phí chậm. Một số yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ khám chữa bệnh tại bệnh viện như học vấn, độ tuổi, khả năng giao tiếp với nhân viên y tế, người bệnh sống tại Huế. Phùng Thị Hồng Hà và cộng sự (2012) [4], thông qua phỏng vấn 204 người bệnh điều trị tại Bệnh viện Việt Nam-Cu Ba, Đồng Hới, Quảng Bình nhằm đánh giá sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ y tế, bằng việc sử dụng thang đo SERVQUAL cùng với kết hợp sáu nhân tố phù hợp tại BV: (1) Cơ sở vật chất - kỹ thuật của bệnh viện; (2) Quy trình khám chữa bệnh; (3) Đội ngũ cán bộ y tế; (4) Hiệu quả công tác khám

chữa bệnh; (5) Các dịch vụ hỗ trợ và (6) nghiên cứu chỉ ra ba nhân tố chủ yếu quyết định sự hài lòng của người bệnh là đội ngũ cán bộ y tế, chất lượng khám chữa bệnh và chi phí chữa bệnh. Lê Thị Kim Ngân và cộng sự (2014) [5] đánh giá mức độ hài lòng của 100 người bệnh tại Bệnh viện Đa Khoa Trung ương Cần Thơ, các tác giả đã đưa ra bốn nhân tố và 18 biến phù hợp được tiếp tục nghiên cứu liên quan đến sự hài lòng của người bệnh, đó là (1) đáp ứng, (2) chất lượng chăm sóc, (3) chất lượng khám và điều trị, (4) yếu tố hữu hình. Nghiên cứu còn cho thấy sự hài lòng của bệnh nhân có sự khác nhau ở các nhóm trình độ học vấn, và sức khỏe sau khi xuất viện. Wetmore (2014) [6] nghiên cứu về sự hài lòng của bệnh nhân với khả năng tiếp cận và chăm sóc liên tục trong một phòng khám y học gia đình học thuật đa ngành, tại Trung tâm Y tế Gia đình Victoria ở London, Ontario. Bằng phương pháp lấy mẫu ngẫu nhiên phân tầng gồm 600 bệnh nhân thường xuyên đến khám tại trung tâm, nhóm nghiên cứu nhận được 301 câu trả lời. Với tỷ lệ phản hồi là 50%, thì 88% người được hỏi khá, rất, hoàn toàn hài lòng với dịch vụ chăm sóc, NB lớn tuổi có xu hướng hài lòng cao hơn so với bệnh nhân trẻ tuổi. Yếu tố làm giảm sự hài lòng của bệnh nhân đến khám tại trung tâm liên quan đến thời gian chờ đợi lâu hơn so với cuộc hẹn. Adissu (2020) [7] nghiên cứu sự hài lòng của người bệnh với các dịch vụ điều trị ARV và các yếu tố liên quan tại trung tâm y tế thị trấn Gondar, Tây Bắc Ethiopia. Kết quả cho thấy sự hài lòng chung của người bệnh đối với

Chi phí khám chữa bệnh. Kết luận dịch vụ điều trị ARV là 75,4% thấp hơn mục tiêu chung của cả nước là 85%. Yếu tố quyết định sự hài lòng của người bệnh đến khám phụ thuộc nhiều vào việc đi lại mất nhiều thời gian, tuổi cao, không có bảng chỉ dẫn và hướng dẫn đến phòng khám ART.

3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

3.1. Đối tượng nghiên cứu

Người đến khám bệnh tại Khoa Khám bệnh thuộc Bệnh viện Trường Đại học Trà Vinh.

3.2. Địa điểm và thời gian nghiên cứu

Nghiên cứu được tiến hành tại Khoa Khám bệnh thuộc Bệnh viện Trường Đại học Trà Vinh từ 8/2022 đến 12/2022.

3.3. Thiết kế nghiên cứu

Nghiên cứu mô tả cắt ngang.

3.4. Cỡ mẫu và phương pháp chọn mẫu

Cỡ mẫu: Sử dụng công thức tính cỡ mẫu ước lượng một tỷ lệ:

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

Trong đó: n: cỡ mẫu; α : Xác suất sai lầm loại 1 ($\alpha = 0,05$);

$Z_{1-\alpha/2}$: Giá trị từ phân bố chuẩn với $\alpha = 0,05$ nên $Z_{1-\alpha/2} = 1,96$;

p: Tỷ lệ tham khảo = 0,825 (Theo kết quả nghiên cứu của Võ Tứ Cường (2021) [8] sự hài lòng của bệnh nhân ngoại trú tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Đa Khoa Tiểu Cần, Trà Vinh năm 2020, tỷ lệ sự hài lòng chung của người bệnh tại Khoa khám bệnh là 82,5%);

d: Sai số tuyệt đối, chọn bằng 0,05. Thay vào công thức, $n = 222$ người bệnh.

Phương pháp chọn mẫu: Thuận tiện.

3.5 Phương pháp thu thập số liệu và các biến số chính

- *Phương pháp thu thập số liệu:*

Công cụ thu thập số liệu là bảng câu hỏi tự điền. Điều tra viên mời người bệnh đồng ý tham gia khảo sát tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Trường Đại học Trà Vinh để xin thực hiện cuộc phỏng vấn.

- *Các nhóm biến số chính:* Sự hài lòng của người bệnh được đánh giá bằng bộ công cụ do Bộ Y tế ban hành khảo sát hài lòng dành cho người bệnh. Với mẫu phiếu được điều chỉnh phù hợp dành cho người bệnh ngoại trú với 7 yếu tố cơ bản: (1) Khả năng tiếp cận, (2) Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị, (3) Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh, (4) Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế, (5) Kết quả cung cấp dịch vụ, (6) Đánh giá tỉ lệ đáp ứng sự hài lòng, (7) Khả năng tái sử dụng dịch vụ [9].

3.6. Xử lý số liệu

Bảng 1. Sự hài lòng đối với khả năng tiếp cận dịch vụ ($n = 222$)

STT	Tiêu chí	Hài lòng		Chưa hài lòng	
		Số lượng	%	Số lượng	%
1	Biển chỉ dẫn	208	93,7	14	6,3
2	Sơ đồ tại sảnh chờ rõ ràng	203	91,4	19	5,6
3	Hướng dẫn của nhân viên dễ hiểu	205	92,3	17	7,7
4	Thông báo về thời gian khám bệnh rõ ràng	200	90,1	22	9,9
5	Thông báo về thời gian nhận kết quả cận lâm sàng	196	88,3	26	11,7
6	Đáp ứng nhu cầu cần được hỗ trợ	198	89,2	24	10,8
7	Hài lòng đối với tiếp cận dịch vụ	219	98,6	3	1,4

Bảng 1 cho thấy người bệnh hài lòng với dịch vụ khám chữa bệnh chiếm tỷ lệ khác cao (trên 85%); có đến 98,6%

Số liệu được mã hóa, làm sạch trước khi nhập vào phần mềm Excel, sau đó chuyển sang phần mềm Stata 17 để phân tích thống kê. Phân tích thống kê mô tả đối với biến định tính: Tính số lượng, tỷ lệ %.

3.7. Đạo đức nghiên cứu

Nghiên cứu này sẽ được tiến hành trên cơ sở: Được sự cho phép của Hội đồng Khoa học và Ban Giám Hiệu trường Đại học Trà Vinh. Các đối tượng đưa vào nghiên cứu được giải thích rõ ràng mục đích của nghiên cứu và đồng ý tham gia. Chuẩn bị kỹ lưỡng công cụ, phương tiện thu thập số liệu và người thu thập số liệu được tập huấn kỹ. Nghiên cứu được thực hiện không gây ảnh hưởng hoặc tổn thương đến thể chất và tinh thần của đối tượng tham gia nghiên cứu. Cam kết của người thu thập, xử lý số liệu phải giữ bí mật cá nhân của đối tượng nghiên cứu.

4. KẾT QUẢ VÀ BÀN LUẬN

người bệnh hài lòng về khả năng tiếp cận dịch vụ. Trong đó người bệnh hài lòng về thời gian thông báo nhận kết

quả cận lâm sàng là 88,3%; hài lòng đáp ứng nhu cầu hỗ trợ 89,2%. Kết quả cao này có thể là do sự quan tâm của lãnh đạo bệnh viện về công tác giao tiếp và sự tận tâm của nhân viên y tế khoa khám. Lý do hài lòng về thời gian chờ

nhận kết quả cận lâm sàng chưa cao có thể là do số lượng người bệnh nhiều, nhu cầu về xét nghiệm kiểm tra sức khỏe càng nhiều nên bệnh viện chưa thể đáp ứng nhanh chóng và kịp thời đúng thời gian quy định.

Bảng 2. Sự hài lòng về sự công khai, minh bạch ($n = 222$)

STT	Tiêu chí	Hài lòng		Chưa hài lòng	
		Số lượng	%	Số lượng	%
1	Quy trình khám bệnh thông báo công khai	207	93,2	15	6,8
2	Được giải thích rõ ràng về tình trạng bệnh tật	204	91,9	18	8,1
3	Được giải thích rõ ràng về phương pháp điều trị	207	93,2	15	6,8
4	Được giải thích rõ diễn biến bệnh tật	196	88,3	26	11,7
5	Được giải thích rõ ràng về sự cần thiết của các xét nghiệm, cận lâm sàng	203	91,4	19	8,6
6	Được tư vấn, giải thích rõ ràng về giá dịch vụ trước khi thực hiện các xét nghiệm cận lâm sàng	179	80,6	43	19,4
7	Giá dịch vụ y tế được niêm yết ở vị trí dễ quan sát	138	62,2	84	37,8
8	Sự công khai, minh bạch	221	99,5	1	0,5
9	Quy trình khám bệnh thông báo công khai	207	93,2	15	6,8

Bảng 2 trình bày tỷ lệ hài lòng về các nội dung công khai, minh bạch. Tỷ lệ hài lòng các nội dung dao động từ 62,2% đối với “Giá dịch vụ y tế được niêm yết ở vị trí dễ quan sát”; 80,6% đối với “Được tư vấn, giải thích rõ ràng về giá dịch vụ trước khi thực hiện các xét nghiệm cận lâm sàng” đến 99,55% đối với “Sự công khai, minh bạch”. người bệnh hài lòng về sự công khai, minh bạch. Rõ ràng có một tỷ lệ khá thấp hài

lòng về giá dịch vụ được niêm yết công khai ở vị trí dễ quan sát. Việc công khai minh bạch thông tin cho người bệnh không phải là vấn đề khó thực hiện, chỉ cần có sự quan tâm là có thể thực hiện được. Thông tin này thiết nghĩ là rất có giá trị trong việc giúp cải thiện sự hài lòng cho người bệnh đến khám. Hơn nữa, việc tư vấn về giá dịch vụ cũng quan trọng, cần được nhân viên y tế có trách nhiệm chú ý đến.

Bảng 3. Thời gian chờ cung cấp dịch vụ ($n = 222$)

Đặc điểm	Số lượng	%
Thời gian chờ đợi đến lượt khám bệnh		
Dưới 15 phút	70	31,5
Từ 15 đến 30 phút	119	53,6
30 phút trở lên	33	14,9

Thời gian bác sĩ khám bệnh		
Dưới 15 phút	120	54,1
Từ 15 đến 30 phút	86	38,7
30 phút trở lên	16	7,2
Thời gian chờ được thực hiện dịch vụ xét nghiệm, X quang, siêu âm...		
Dưới 15 phút	75	33,8
Từ 15 đến 30 phút	125	56,3
30 phút trở lên	22	9,9
Thời gian chờ nhận kết quả dịch vụ xét nghiệm, X quang, siêu âm...		
Dưới 15 phút	51	23,0
Từ 15 đến 30 phút	119	53,6
30 phút trở lên	52	23,4

Bảng 4. Sự hài lòng về thời gian chờ ($n = 222$)

STT	Tiêu chí	Hài lòng		Chưa hài lòng	
		Số lượng	%	Số lượng	%
1	Thời gian chờ đến lượt khám bệnh	189	85,1	33	14,9
2	Thời gian khám bệnh	207	93,2	15	6,8
3	Thời gian chờ thực hiện cận lâm sàng	181	81,5	41	18,5
4	Thời gian chờ nhận kết quả cận lâm sàng	161	72,5	61	27,5
5	Thời gian chờ	211	95,1	11	4,9

Bảng 3 cho thấy người bệnh phải chờ trên 30 phút để được khám, thực hiện cận lâm sàng và nhận nhận kết quả cận lâm sàng lần lượt là 14,9%; 9,9% và 23,4%. Thời gian chờ dưới 30 phút được xem là tối ưu. Bảng 4 ghi nhận có đến 95,1% người bệnh hài lòng về thời gian chờ; 72,5% người bệnh hài lòng về thời gian chờ nhận kết quả cận lâm sàng; 81,5% người bệnh hài lòng với thời gian chờ thực hiện cận lâm sàng và 85,1% người bệnh hài lòng với thời gian chờ đến lượt khám bệnh. Tỷ lệ hài lòng tương đối cao phù hợp với các nội dung khả năng tiếp cận; công khai, minh

bạch. Vấn đề người bệnh kém hài lòng với thời gian chờ không phải là vấn đề riêng của địa điểm nghiên cứu mà nó là vấn đề ở các bệnh viện khác. Nghiên cứu của Trần Thị Cẩm Tú [3] tại Bệnh viện Trung ương Huế năm 2012 cho biết mức độ hài lòng với thời gian chờ sử dụng dịch vụ y tế đạt tỷ lệ 85,2%. Mặc dù, Bộ Y tế đã ban hành các quy định, quy trình khám chữa bệnh ngoại trú và thời gian chờ tối đa ở mỗi giai đoạn của quy trình khám sức khỏe, nhưng có thể do tình trạng quá tải về số người bệnh cần sử dụng dịch vụ chăm sóc y tế, đặc biệt là

các ngày đầu tuần và cuối tuần làm cho thời gian chờ đợi của người bệnh kéo dài.

Bảng 5. Sự hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ (n = 222)

STT	Tiêu chí	Hài lòng		Chưa hài lòng	
		Số lượng	%	Số lượng	%
1	Lối đi trong bệnh viện không trơn trượt	172	77,5	50	22,5
2	Bố trí đầy đủ ghế ngồi chờ cho khách hàng	191	86,0	31	14,0
3	Các khu vực trong phòng khám khang trang, sạch sẽ, có thiết bị điều chỉnh nhiệt độ thích hợp	194	87,4	28	12,6
4	Ga gối tại phòng khám đầy đủ sạch sẽ	201	90,5	21	9,5
5	Nhà vệ sinh sạch sẽ, xà phòng, nước sạch rửa tay	200	90,1	22	9,9
6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng/lạnh	189	85,1	33	14,9
7	Phòng khám đảm bảo sự riêng tư	197	88,7	25	11,3
8	Môi trường, quang cảnh bệnh viện xanh	198	89,2	24	10,8
9	Môi trường bệnh viện sạch	196	88,3	26	11,7
10	Môi trường bệnh viện đẹp	199	89,6	23	10,4
11	Hài lòng về cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ	219	98,6	3	1,4

Bảng 5 cho thấy người bệnh hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh tại Bệnh viện Trường Đại học Trà Vinh đạt 98,6%. Trong đó, người bệnh hài lòng thấp với tình trạng của lối đi trong BV không trơn trượt, không đóng nước là 77,5%,

với 22,5% không hài lòng do tình trạng trời mưa gây trơn trượt. Tỷ lệ hài lòng của người bệnh về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh tùy thuộc vào điều kiện thực tế của từng bệnh viện và đánh giá khách quan của từng cá nhân người bệnh.

Bảng 6. Sự hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (n = 222)

ST T	Tiêu chí	Hài lòng		Chưa hài lòng	
		Số lượng	%	Số lượng	%
1	Nhân viên luôn có thái độ niềm nở, thân thiện	208	93,7	14	6,3
2	Được nhân viên tôn trọng, đối xử công bằng	204	91,9	18	8,1
3	Nhân viên xử lý công việc thành thạo	192	86,5	30	13,5
4	Được tư vấn sử dụng thuốc, chế độ ăn	181	81,5	41	18,5
5	Nhân viên không gợi ý, vói vĩnh quà	209	94,1	13	5,9
6	Trang phục của nhân viên gọn gàng, sạch đẹp	206	92,8	16	7,2
7	Hài lòng về thái độ ứng xử của nhân viên y tế	218	98,2	4	1,8

Tỷ lệ người bệnh hài lòng chung về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên là 98,2%. Trong đó, 18,5% người bệnh kém hài lòng vì chưa được nhân viên tư vấn sử dụng thuốc, chế độ ăn, chế độ vận động và dự phòng bệnh tật. 13,5% người bệnh kém hài lòng về việc nhân viên xử lý công việc

thành thạo, kịp thời nhu cầu của người bệnh. Cùng với sự phát triển của xã hội sự phát triển của ngành y tế vẫn chưa theo kịp với nhu cầu ngày càng cao của người bệnh. Sự thiếu hụt về lực lượng nhân viên y tế gây nên sự chậm trễ trong việc đáp ứng kịp thời như cầu của người bệnh tại tất cả các cơ sở y tế.

Bảng 7. Sự hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ (n = 222)

STT	Tiêu chí	Hài lòng		Chưa hài lòng	
		Số lượng	%	Số lượng	%
1	Được cấp phát, hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ	174	78,4	48	21,6
2	Trang thiết bị, vật tư y tế của Phòng khám đầy đủ, đáp ứng được nhu cầu	206	92,8	16	7,2
3	Kết quả khám bệnh đáp ứng được nguyện vọng	211	95,0	11	5,0
4	Người bệnh sẽ quay lại bệnh viện	220	99,1	2	0,9
5	Hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ	220	99,1	2	0,9

Bảng 7 cho thấy có đến 99,1% người bệnh hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ tại Bệnh viện Trường Đại học Trà Vinh. Trong đó người bệnh kém hài lòng nhất về việc được cấp phát và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ với mức độ hài lòng là 78,4%, do nhà thuốc

Bệnh viện không thể cung cấp đầy đủ các loại thuốc ngoài bảo hiểm cho người dân đến khám theo toa của bác sĩ. Sự hài lòng về kết quả điều trị của bệnh viện cũng đáp ứng được 95% nguyện vọng của người bệnh.

Bảng 8. Sự hài lòng về chi phí khám bệnh, chữa bệnh (n = 222)

STT	Tiêu chí	Hài lòng		Chưa hài lòng	
		Số lượng	%	Số lượng	%
1	Giá các dịch vụ khám chữa bệnh, cận lâm sàng, xét nghiệm hợp lý	201	90,5	21	9,5
2	Chi phí khám chữa bệnh phù hợp	199	89,6	23	10,4
3	Hài lòng về chi phí khám bệnh, chữa bệnh	204	91,9	18	8,1

Tỷ lệ hài lòng với giá cả của dịch vụ là 91,9%; đây là một trong những nguyên nhân quan trọng dẫn đến tỷ lệ hài lòng chung bị giảm. Đa số người bệnh tiếp cận với dịch vụ y tế tại các cơ

sở công lập là người bệnh có thu nhập trung bình, làm cho người bệnh ngày càng không hài lòng về chi phí điều trị. Tuy nhiên, các bệnh viện có thể giảm chi phí điều trị bằng cách giảm thuốc

theo toa, thay thế thuốc có cùng được tính nhưng giá cả thấp hơn, hạn chế thực hiện các xét nghiệm cận lâm sàng không cần thiết để phù hợp với chính sách hướng tính đúng, tính đủ chi phí khám bệnh, chữa bệnh, từng bước tăng giá dịch vụ y tế về sát giá trị thực tế.

Nghiên cứu đã cung cấp thông tin mô tả có giá trị về sự hài lòng của người bệnh đến Khoa Khám bệnh của Bệnh viện Đại học Trà Vinh, tuy nhiên cũng chỉ mới dừng lại ở thống kê mô tả và chưa phân tích được các yếu tố liên quan. Nghiên cứu định tính cũng cần

thiết để làm rõ hơn nhưng thông tin định lượng được phát hiện trong nghiên cứu.

5. KẾT LUẬN

Tỷ lệ hài lòng của người bệnh đối với dịch vụ khám chữa bệnh của Bệnh viện Trường Đại học Trà Vinh tương đối cao, dao động từ 91,9% (về chi phí khám bệnh, chữa bệnh) đến 95,5% (về sự công khai minh bạch). Tuy nhiên, vẫn còn tồn tại một số vấn đề cần được cải thiện như thời gian chờ khám, chờ xét nghiệm và chờ trả kết quả xét nghiệm cần được chú ý cải thiện để nâng cao sự hài lòng của người bệnh. Nghiên cứu cũng nhấn mạnh tầm quan trọng của việc nâng cao chất lượng dịch vụ y tế để đáp ứng nhu cầu và kỳ vọng của người bệnh.

TÀI LIỆU TRÍCH DẪN

- [1] Parasuraman Arun, Berry Leonard L, and Zeithaml Valarie A (1991), *Understanding customer expectations of service*.
- [2] Lê Nguyễn Đoàn Khôi, Nguyễn Việt Thúy, and Đỗ Hữu Nghị (2014), “Mô hình mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của bệnh nhân đối với dịch vụ y tế của các bệnh viện tuyến quận huyện tại Thành phố Cần Thơ”, *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ* (33), 24–30 .
- [3] Trần Thị Cẩm Tú và cộng sự (2012), “Nghiên cứu sự hài lòng của người bệnh về công tác khám chữa bệnh tại bệnh viện Trung ương Huế năm 2012”.
- [4] Phùng Thị Hồng Hà and Trần Thị Thu Hiền (2012), “Đánh giá sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ y tế tại bệnh viện Việt Nam-Cu Ba Đồng Hới-Quảng Bình”, *Tạp chí khoa học*, 12–14 .
- [5] Lê Thị Kim Ngân và Lê Thị Trang (2014), “Đánh giá mức độ hài lòng của bệnh nhân điều trị nội trú về chất lượng dịch vụ tại bệnh viện Đa khoa Trung ương Cần Thơ”, *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ* (31), 8–16 .
- [6] Wetmore S. et al. (2014), “Patient satisfaction with access and continuity of care in a multidisciplinary academic family medicine clinic”, *Can Fam Physician*. 60(4), e230–6.
- [7] Adissu G., Biks G. A., and Tamirat K. S. (2020), “Patient satisfaction with antiretroviral therapy services and associated factors at Gondar town health centers, Northwest Ethiopia: an institution-based cross-sectional study”, *BMC Health Serv Res*. 20(1), 93.
- [8] Võ Tứ Cường et al. (2021), “Satisfaction of outpatients in ward of consulting room, Tieu Can general hospital, in Tra Vinh province in 2020”, *Tạp chí Y học Cộng đồng*, 62(1).
- [9] Bộ Y tế (2019), Quyết định 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 *Ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng Người bệnh và Nhân viên y tế*.