

SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ TẠI KHOA PHỤC HỒI CHỨC NĂNG BỆNH VIỆN CHỢ RẪY NĂM 2022 VÀ MỘT SỐ YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG

Trương Văn Hiền¹, Vũ Thụy Nam Phương¹, Tống Hồ Ngọc Anh¹

TÓM TẮT

Đặt vấn đề: Sự hài lòng của người bệnh là thước đo quan trọng để đánh giá chất lượng dịch vụ của các cơ sở y tế. Khảo sát sự hài lòng và tìm hiểu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh, làm cơ sở để đưa ra các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh của khoa Phục hồi Chức năng bệnh viện Chợ Rẫy là điều cần thiết.

Mục tiêu: Mô tả sự hài lòng và phân tích các yếu tố ảnh hưởng tới sự hài lòng của người bệnh ngoại trú tại khoa Phục hồi Chức năng bệnh viện Chợ Rẫy năm 2022.

Đối tượng và phương pháp nghiên cứu: Thiết kế mô tả cắt ngang. Phỏng vấn 175 người bệnh ngoại trú đến điều trị tại khoa Phục hồi chức năng từ tháng 3/2022 đến tháng 8/2022, sử dụng bộ câu hỏi Sự hài lòng của người bệnh ngoại trú do Bộ y tế ban hành năm 2017 (mẫu 2)

Kết quả: Tuổi trung bình của nhóm nghiên cứu là 54 ± 12 . Tỷ lệ nam/nữ là 0,59. Tỷ lệ người bệnh có BHYT là 84,6%. Tỷ lệ hài lòng về khả năng tiếp cận là 82,1%, về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám, điều trị VLTL là 82,3%, về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh là 80,5%, về thái độ ứng xử, năng lực

chuyên môn của nhân viên y tế là 89,1%, về kết quả cung cấp dịch vụ là 89,7%. Sự hài lòng chung ở 5 khía cạnh nghiên cứu là 84,7%

Kết luận: Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh đến điều trị tại khoa PHCN khá cao. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh có thể kể đến là: tuổi, giới, thời gian được bác sĩ khám và tư vấn, thái độ giao tiếp và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.

Từ khóa: sự hài lòng, khoa phục hồi chức năng, người bệnh ngoại trú.

SUMMARY

SATISFACTION OF OUTPATIENTS IN REHABILITATION DEPARTMENT OF CHO RAY HOSPITAL AND ASSOCIATED FACTORS IN 2022

Introduction: The satisfaction of patients is an important measurement to evaluate the medical service. Surveying the satisfaction and affected factors is necessary for improving the quality of examining and treating in the Rehabilitation department.

Objectives: Described the satisfaction of outpatients in Rehabilitation department in 2022 and determined some associated factors.

Methods and Materials: a cross-sectional study. 175 outpatients were interviewed in the department of Rehabilitation, from March, 2022 to August, 2022. We used the questionnaire of Ministry of Health which issued in 2017 (form 2)

Results: The average age 54 ± 12 . Ratio male/female was 0,59. Ratio of patients have health insurance was 84,6%. The satisfaction of

¹Khoa Phục hồi chức năng - Bệnh viện Chợ Rẫy

Chịu trách nhiệm chính: Trương Văn Hiền
SĐT: 0907999234.

Email: hientruong1977@gmail.com

Ngày nhận bài: 22/12/2023

Ngày phản biện khoa học: 10/01/2024

Ngày duyệt bài: 25/02/2024

inpatients about the approaching was 82,1%, about specific information and examining procedure was 82,3%, facilities was by 80,5%, attitude and skills of medical staff was 89,1%, in terms of service delivery results was 89,7%. The overall satisfaction in 5 research aspects was 84,7%

Conclusion: The overall satisfaction rate of patients coming to the rehabilitation department is quite high. Factors affecting to patient's satisfaction can be mentioned as: age, gender, the duration to be examined and consulted by doctors, attitude and professional skills of medical staff.

Keywords: satisfaction, Rehabilitation department, outpatients.

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Cùng với sự phát triển kinh tế - xã hội, nhu cầu của con người về nâng cao chất lượng cuộc sống cũng ngày một nâng tầm, đặc biệt nhất là nâng cao sức khỏe của chính con người. Vì vậy, khoa học kỹ thuật không ngừng cải tiến, trong đó các cơ sở khám chữa bệnh cũng thay đổi theo hướng tích cực. Bệnh viện (cơ sở khám chữa bệnh) là nơi cung cấp dịch vụ y tế và người bệnh là khách hàng đặc biệt, do đó, người bệnh có quyền yêu cầu được cung cấp dịch vụ y tế tốt nhất, hiệu quả nhất, thái độ phục vụ ân cần nhất của nhân viên y tế. Xem người bệnh là trung tâm và nhu cầu của họ cần được đáp ứng một cách tốt nhất, đó chính là mục tiêu hàng đầu mà dịch vụ y tế cần phải hướng đến.

Đánh giá sự hài lòng của người bệnh là thước đo về chất lượng của việc cung cấp dịch vụ y tế, và cũng chính là động lực thúc đẩy phát triển cơ sở cung cấp dịch vụ y tế. Trên thế giới cũng như ở Việt Nam đã có nhiều nghiên cứu về đánh giá sự hài lòng người bệnh trên tổng thể người bệnh nội trú,

ngoại trú và sự hài lòng của người bệnh trong lĩnh vực khám và điều trị phục hồi chức năng.

Bệnh viện Chợ Rẫy là bệnh viện hạng đặc biệt, trực thuộc Bộ Y tế. Trong những năm qua, bệnh viện không ngừng nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ khám chữa bệnh cho người bệnh, có nhiều nghiên cứu về sự hài lòng của người bệnh theo tiêu chí của Bộ Y tế, nhưng chưa có tác giả nào nghiên cứu riêng về khía cạnh hài lòng của người bệnh khám và điều trị phục hồi chức năng tại bệnh viện Chợ Rẫy. Vậy người bệnh ngoại trú của khoa Phục hồi Chức năng có hài lòng về dịch vụ này không? Và những yếu tố nào ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ tại khoa Phục hồi Chức năng? Nhằm xác định mức độ hài lòng của người bệnh và tìm hiểu một số yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng đối với việc cung cấp dịch vụ khám và điều trị phục hồi chức năng tại bệnh viện, từ đó làm cơ sở để tìm ra giải pháp nhằm nâng cao chất lượng khám, điều trị của khoa Phục hồi Chức năng nói riêng và của bệnh viện Chợ Rẫy nói chung. Thiết nghĩ, đây là việc cần thiết nên chúng tôi tiến hành thực hiện nghiên cứu đề tài "*Sự hài lòng của người bệnh ngoại trú tại khoa Phục hồi chức năng - bệnh viện Chợ Rẫy năm 2022 và các yếu tố ảnh hưởng*".

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Đối tượng nghiên cứu

Tất cả người bệnh được điều trị ngoại trú tại khoa Phục hồi Chức năng - bệnh viện Chợ Rẫy. Nghiên cứu được thực hiện từ tháng 03/2022 đến tháng 08/2022.

Tiêu chuẩn lựa chọn

Người bệnh trên 18 tuổi đến điều trị ngoại trú tại khoa Phục hồi Chức năng - bệnh viện Chợ Rẫy.

Người bệnh đồng ý tham gia vào nghiên cứu.

Ngày thứ 2 sau khi người bệnh đến điều trị ngoại trú.

Tiêu chuẩn loại trừ

Người bệnh hạn chế nghe nói, không hiểu được câu hỏi của người phỏng vấn

Phương pháp nghiên cứu

Thiết kế nghiên cứu: Nghiên cứu mô tả cắt ngang

Cỡ mẫu: thuận tiện cho nghiên cứu, trong thời gian từ tháng 03/2022 đến tháng 08/2022, tác giả đã chọn ra được 175 bệnh nhân phù hợp để đưa vào nghiên cứu.

Đề thu thập thông tin sự hài lòng của người bệnh khám và điều trị tại khoa Phục hồi Chức năng- bệnh viện Chợ Rẫy, nghiên cứu tiến hành tìm hiểu trên đối tượng điều trị ngoại trú với bộ công cụ tham khảo là bộ câu hỏi Sự hài lòng của người bệnh ngoại trú (mẫu 2 - Bộ Y tế: phiếu khảo sát sự hài lòng người bệnh ngoại trú)

Các biến số nghiên cứu

Thông tin chung có 9 biến số

Các câu hỏi phát vấn trong bộ câu hỏi sự hài lòng của Bộ Y tế, gồm 31 biến số.

Bộ công cụ: Đánh giá sự hài lòng sẽ dựa trên 5 mục lớn trong đó có 31 tiêu mục của Bộ Y tế ban hành.

Sử dụng thang điểm Likert

Thang đo mức độ hài lòng của người bệnh đối với chất lượng chăm sóc sức khỏe được dựa trên thang điểm Likert với các mức từ “rất không hài lòng” (1 điểm), “không hài lòng” (2 điểm), “bình thường” (3 điểm), “hài lòng” (4 điểm), cho đến “rất hài lòng” (5 điểm).

- Nhóm chưa hài lòng gồm 3 mức độ: Mức 1, mức 2 và mức 3 (từ 1 đến 3 điểm).

- Nhóm hài lòng gồm 2 mức độ: Mức 4 và mức 5 (từ 4 đến 5 điểm)

Thang đo sự hài lòng của người bệnh bao gồm 31 tiêu mục, thuộc 5 nhóm yếu tố, tổng cộng 155 điểm. Từ điểm, nhóm nghiên cứu tính tỉ lệ hài lòng chung và tỉ lệ hài lòng cho từng nhóm yếu tố.

- Nhóm chưa hài lòng đạt từ 31 điểm đến dưới 124 điểm.

- Nhóm hài lòng đạt từ 124 điểm đến 155 điểm.

Xử lý và phân tích số liệu

Xử lý số liệu: Số liệu được xử lý trên máy tính bằng phần mềm SPSS 20.0, các số liệu được mã hoá dạng số hoặc theo thang điểm của từng biến số.

Phần thống kê mô tả: sử dụng phương pháp thống kê mô tả, tính tỉ lệ phần trăm, giá trị trung bình độ lệch chuẩn để mô tả sự hài lòng qua thang điểm Likert 5 khía cạnh.

Y đức: Nghiên cứu chỉ được tiến hành sau khi hội đồng Y đức của bệnh viện Chợ Rẫy chấp nhận.

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Có 175 bệnh nhân đang điều trị ngoại trú tại khoa Phục hồi chức năng thỏa mãn tiêu chí lựa chọn nghiên cứu và được tiến hành phỏng vấn từ ngày điều trị thứ 2 sau nhập viện. Toàn bộ phiếu khảo sát được được trả lời đầy đủ thông tin.

Kết quả nghiên cứu cho thấy, tại thời điểm nghiên cứu, tỉ lệ hài lòng chung ở 5 khía cạnh chiếm tỉ lệ cao nhất là 66,04%, tỉ lệ rất hài lòng chiếm 18,7%, tỉ lệ bình thường chiếm 14,08% và tỉ lệ không hài lòng ở 5 khía cạnh chung chiếm 1,18% (Bảng 1). Trong đó tỉ lệ hài lòng chung ở nội dung kết quả cung cấp dịch vụ có tỉ lệ hài lòng cao nhất 89,7% (Bảng 2), còn nội dung cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh có tỉ lệ hài lòng chung theo đánh giá của người bệnh là thấp nhất chiếm tỉ lệ 80,5% (Bảng 3).

Bảng 1: Sự hài lòng chung ở 5 khía cạnh nghiên cứu (n=175)

Nội dung	Tỉ lệ %					
	RKHL	KHL	BT	HL	RHL	HLC
Hài lòng chung của 5 khía cạnh	0	1,18	14,08	66,04	18,7	84,74
Khả năng tiếp cận	0	1,2	16,7	70,8	11,3	82,1
Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	0	1,7	16	69,8	12,5	82,3
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	0	2,4	17,1	62,8	17,7	80,5
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	0	0	10,9	62,8	26,3	89,1
Kết quả cung cấp dịch vụ	0	0,6	9,7	64	25,7	89,7

Bảng 2: Kết quả cung cấp dịch vụ (n=175)

Nội dung câu hỏi	Tỉ lệ %					
	RKHL	KHL	BT	HL	RHL	HLC
Kết quả cung cấp dịch vụ	0	0,6	9,7	64	25,7	89,7
Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng Ông, Bà	0	0,6	5,1	57,1	37,1	94,2
Các hóa đơn, phiếu thu và kết quả khám bệnh được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, minh bạch và được giải thích nếu có thắc mắc	0	0	5,7	59,4	34,9	94,3
Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	0	0,6	6,9	56	36,6	92,6
Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	0	0	6,3	54,3	39,4	93,7

Bảng 3: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (n=175)

Nội dung	Tỉ lệ %					
	RKHL	KHL	BT	HL	RHL	HLC
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	0	2,4	17,1	62,8	17,7	80,5
Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông	0	0,6	9,1	58,3	32	90,3
Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt	0	1,7	7,4	60	30,9	90,9
Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên	0	2,9	9,1	50,3	37,7	88,0
Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	0	5,1	8	58,9	28	86,9
Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật	0	0,6	6,9	57,7	34,9	92,6
Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	0	5,1	21,1	47,4	26,3	73,7
Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	0	1,7	12,6	53,7	32	85,7
Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân	0	1,7	8,6	53,1	36,6	89,7

IV. BÀN LUẬN

Khoa Phục hồi Chức năng - bệnh viện Chợ Rẫy hiện nay được biết đến như khoa đặc thù, hỗ trợ và điều trị bệnh mãn tính, chủ yếu người già. Với tiến bộ của khoa học, khoa góp phần điều trị cho nhiều dạng bệnh: sau tai biến, chấn thương, phẫu thuật, và cả suy tim, suy thận..., nhất là các bệnh thoái hoá cột sống thắt lưng, cổ, khớp vai, khớp gối. Khoa đã góp phần điều trị cho NB cũng như đem lại thu nhập cho bệnh viện, vì vậy việc đánh giá sự hài lòng của NB để lấy đó làm thước đo củng cố, phát triển khoa và bệnh viện. Khoa Phục hồi Chức năng là một trong những khoa của bệnh viện có số lượng NB ngoại trú đến khám và điều trị rất đông. Mỗi ngày có đến hàng trăm NB điều trị tại khoa, nên áp lực công việc của khoa cũng rất nặng nề.

Nghiên cứu trên 175 người bệnh đến khám và điều trị tại khoa Phục hồi Chức năng – bệnh viện Chợ Rẫy, có các yếu tố ảnh hưởng tích cực như: năng lực chuyên môn của nhân viên y tế: Tỷ lệ này đạt khá cao 95,5%, nhân viên khoa Phục hồi Chức năng có thái độ giao tiếp tốt, cũng như tôn trọng, xử sự công bằng với tất cả người bệnh. Vì vậy khoa Phục hồi Chức năng cần duy trì và phát huy về năng lực chuyên môn, nâng cao chất lượng điều trị người bệnh. Theo sự đánh giá của người bệnh nhân viên khoa Phục hồi Chức năng có thái độ hòa nhã, nhẹ nhàng, giúp đỡ tận tình từng người bệnh, đối xử công bằng và hòa đồng từng người bệnh, giúp người bệnh xóa đi tâm lý e ngại khi tiếp xúc với nhân viên y tế, vì người bệnh đến khoa Phục hồi chức năng đa phần là những bệnh nhân có bệnh lý lâu ngày nên ảnh hưởng đến tâm lý rất nhiều.

Ngoài những yếu tố tích cực thì trong nghiên cứu 175 người bệnh thì tác giả cũng

ghi nhận một số vấn đề còn tồn tại trong khoa Phục hồi Chức năng bệnh viện Chợ Rẫy khi phỏng vấn trực tiếp từng nhóm người bệnh như: khoa Phục hồi Chức năng có cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ (tỷ lệ hài lòng chung 80,5%) không đáp ứng đủ nhu cầu của người bệnh, không có phòng khám riêng, không có bác sỹ trực thường xuyên, tiếng ồn phát ra từ âm thanh tập lớp dưỡng sinh ảnh hưởng đến những người xung quanh.

Việc đánh giá sự hài lòng của người bệnh đã chỉ ra được những ưu, khuyết điểm, những việc còn tồn đọng tại khoa Phục hồi Chức năng, nó làm cơ sở cho phương hướng sửa đổi trong tương lai vì đây là thước đo khả năng, phương thức cung cấp dịch vụ y tế của khoa Phục hồi chức năng. Nó cũng chỉ ra phát triển theo hướng nào là tốt nhằm đáp ứng nhu cầu người bệnh trong thành phố cũng như các tỉnh lân cận. Đây là thước đo về việc cung cấp dịch vụ y tế cũng là động lực thúc đẩy bệnh viện phát triển về mọi mặt: cơ sở vật chất, trang thiết bị, thái độ ứng xử, giao tiếp cũng như khả năng chuyên môn của nhân viên y tế và nhân viên phục vụ, kể cả quy trình quản lý và việc quản lý bệnh viện theo đà phát triển của xã hội.

V. KẾT LUẬN

Từ kết quả khảo sát 175 đối tượng đến khám và điều trị tại khoa Phục hồi Chức năng – bệnh viện Chợ Rẫy năm 2022 cho thấy: đối tượng nghiên cứu chủ yếu ở nhóm tuổi trên 50, nữ nhiều hơn nam, phần lớn đối tượng có gia đình, nghề nghiệp nhiều nhất là nông dân đến khám, điều trị VLTL tại bệnh viện chủ yếu là tin tưởng vào trình độ chuyên môn, thái độ phục vụ của nhân viên y tế.

Sự hài lòng và các yếu tố của sự hài lòng

Tỉ lệ hài lòng chung ở 5 khía cạnh của người bệnh khi đến khám và điều trị tại Khoa Phục hồi chức năng, Bệnh viện Chợ Rẫy là 84,74%, trong đó:

- Tỉ lệ người bệnh hài lòng với yếu tố khả năng tiếp cận là 82,4%.

- Tỉ lệ người bệnh hài lòng về yếu tố minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị là 82,5%.

- Tỉ lệ người bệnh hài lòng về yếu tố cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh là 80,5%.

- Tỉ lệ người bệnh hài lòng về yếu tố thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế là 89,2%

- Tỉ lệ người bệnh hài lòng về yếu tố kết quả cung cấp dịch vụ là 89,7%

VI. KIẾN NGHỊ

- Khoa Phục hồi Chức năng nên có phòng khám riêng cho bệnh nhân, để thuận tiện trong quá trình khám và tư vấn điều trị cho từng người bệnh

- Có bác sỹ luôn túc trực tại phòng khám, giúp bệnh nhân được tiếp cận dịch vụ nhanh hơn

- Sắp xếp lớp dưỡng sinh mỗi buổi sáng phù hợp hơn hoặc điều chỉnh âm thanh cho phù hợp, tránh ảnh hưởng đến những người bệnh khác đang điều trị tại khoa.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. **Aisha Jalil** (2017), "Patient satisfaction with doctor-patient interactions: a mixed methods study among diabetes mellitus patients in Pakistan". Journal of American, pp.23-25.
2. **Bạch Xuân Thủy** (2017), "Sự hài lòng của người bệnh ngoại trú về dịch vụ khám chữa

bệnh tại khoa khám bệnh Trung tâm y tế huyện Trần Yên tỉnh Yên Bái năm 2017" , luận văn chuyên khoa II tổ chức quản lý y tế, Hà Nội."

3. **Bộ Y tế** (2014), "Quản lý chất lượng bệnh viện", Nhà xuất bản Y học, Hà Nội.
4. **Huỳnh Công Sơn** (2015), "Đánh giá sự hài lòng của người bệnh có bảo hiểm y tế khám ngoại trú và các yếu tố liên quan tại bệnh viện đa khoa Thành phố Cần Thơ năm 2015", Luận văn Thạc sĩ Quản lý bệnh viện, Trường Đại học Y tế công cộng, Hà Nội.
5. **Nguyễn Quốc Việt** (2016), "Đánh giá sự hài lòng của người bệnh và một số giải pháp cải thiện dịch vụ khám bệnh tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Chinh hình và Phục hồi chức năng Thành phố Hồ Chí Minh", Luận văn chuyên khoa II Tổ chức quản lý Y tế, trường Đại học Y tế Công cộng Hà nội.
6. **Nguyễn Thị Long Biên** (2017), "Đánh giá sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ khám bệnh tại khoa khám, Bệnh viện đa khoa khu vực cù lao Minh, huyện Mỏ Cày Nam, Tỉnh Bến Tre năm 2017", luận văn chuyên khoa II tổ chức quản lý y tế, Trường Đại học Y tế công cộng Hà Nội.
7. **Nguyễn Văn Chung** (2015), "Khảo sát sự hài lòng của người bệnh và thân nhân người bệnh đến khám và điều trị nội trú tại bệnh viện Quân y 110 năm 2015", Luận văn Thạc sĩ Quản lý bệnh viện, Trường Đại học Y tế công cộng, Hà Nội.
8. **Vương Quan Thành** (2016), "Sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ khám bệnh ngoại trú tại khoa khám bệnh và giải pháp cải thiện tại bệnh viện quân dân y Đồng Tháp năm 2016", luận văn chuyên khoa II tổ chức quản lý y tế, Hà Nội.