

SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ TẠI KHOA XÉT NGHIỆM BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH TIỀN GIANG NĂM 2023

Nguyễn Văn Quảng¹, Đỗ Quang Thành², Tạ Văn Trâm²

TÓM TẮT

Một nghiên cứu cắt ngang tiến hành tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tiền Giang năm 2023 trên 381 đối tượng người bệnh nhằm xác định tỉ lệ hài lòng của người bệnh ngoại trú đối với hoạt động, dịch vụ xét nghiệm và các yếu tố liên quan. Kết quả ghi nhận tỉ lệ hài lòng chung của người bệnh ngoại trú đối với dịch vụ xét nghiệm tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tiền Giang là 93,7%. Kết quả hài lòng đối với từng yếu tố trong đánh giá hài lòng là: 92,9% đối với yếu tố “Sự tin cậy”, 95,8% đối với yếu tố “Sự đáp ứng”, 91,86% đối với yếu tố “Năng lực phục vụ”, 87,4% đối với yếu tố “Sự hữu hình” và 94% đối với yếu tố “Sự đồng cảm”.

Từ khóa: hài lòng, dịch vụ xét nghiệm, người bệnh, Tiền Giang

SUMMARY

OUTPATIENT SATISFACTION AT THE TEST DEPARTMENT OF TIEN GIANG PROVINCE GENERAL HOSPITAL IN 2023

A cross-sectional study conducted at Tien Giang Provincial General Hospital in 2023 on 381 patients to determine the satisfaction rate of outpatients with testing activities, services and

related factors. The results recorded that the overall satisfaction rate of outpatients with testing services at Tien Giang Provincial General Hospital was 93.7%. Satisfaction results for each factor in the satisfaction assessment are: 92.9% for the factor "Reliability", 95.8% for the factor "Responsiveness", 91.86% for the factor "Service capacity", 87.4% for factor "Tangibility" and 94% for factor "Empathy".

Keywords: satisfaction, testing services, patients, Tien Giang.

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Sự hài lòng của bệnh nhân ngoại trú đối với dịch vụ xét nghiệm là yếu tố quan trọng trong đánh giá chất lượng của cơ sở y tế [1]. Đánh giá này không chỉ giúp nâng cao chất lượng dịch vụ y tế mà còn tạo ra sự nhận thức về quyền lợi của người dân trong việc sử dụng dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Sự hài lòng của bệnh nhân cũng ảnh hưởng đến sự lựa chọn cơ sở khám chữa bệnh và tạo ra sự trung thành của bệnh nhân. Tuy nhiên, việc đánh giá sự hài lòng cần xét đến cả cảm nhận của bệnh nhân và bác sĩ lâm sàng để có cái nhìn toàn diện về chất lượng dịch vụ xét nghiệm [6]. Hiện tại, tại Việt Nam, vẫn còn ít nghiên cứu về sự hài lòng của bệnh nhân ngoại trú đối với dịch vụ xét nghiệm, điều này góp phần hạn chế trong việc đánh giá tổng thể chất lượng dịch vụ y tế.

Mục tiêu nghiên cứu:

Mô tả sự hài lòng của người bệnh đối với dịch vụ xét nghiệm tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tiền Giang, năm 2023.

¹Bệnh viện Hùng Vương

²Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tiền Giang

Chịu trách nhiệm chính: Nguyễn Văn Quảng

ĐT: 0939067868

Email: nguyenvanquanghv72@gmail.com

Ngày nhận bài: 01/4/2024

Ngày phản biện khoa học: 15/4/2024

Ngày duyệt bài: 24/4/2024

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng: người bệnh ngoại trú đến sử dụng dịch vụ xét nghiệm tại khoa Xét nghiệm, Bệnh viện Đa khoa Tỉnh Tiền Giang

Tiêu chí lựa chọn: người bệnh trên 18 tuổi, có đủ năng lực để trả lời các câu hỏi điều tra và đồng ý tham gia nghiên cứu.

Thời gian và địa điểm nghiên cứu

Thời gian nghiên cứu: Từ tháng 10 năm 2023 đến tháng 01 năm 2024.

Địa điểm nghiên cứu: Nghiên cứu được tiến hành tại khoa xét nghiệm Bệnh viện Đa khoa Tỉnh Tiền Giang,

Phương pháp nghiên cứu

Thiết kế nghiên cứu: nghiên cứu cắt ngang mô tả

Cỡ mẫu định lượng

Áp dụng công thức tính cỡ mẫu ước lượng một tỷ lệ ta có:

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

Trong đó: n: cỡ mẫu, $Z_{1-\alpha/2} = 1,96$ (hệ số tin cậy ở mức 95%); $d = 0,05$ (độ chính xác mong muốn); $p = 0,81$ (theo nghiên cứu tác giả Ngô Thị Kim Giàu nghiên cứu về sự hài lòng của người bệnh ngoại trú tại khoa khám bệnh, Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tiền Giang đạt tỷ lệ hài lòng chung 81,1%). Cỡ mẫu tối thiểu cần có 236. Thực tế cỡ mẫu chúng tôi thu được là 381 người bệnh.

Công cụ thu thập số liệu: Dựa vào thực tế dịch vụ xét nghiệm của Bệnh viện và mô hình SERQUAL, nghiên cứu xây dựng bộ câu hỏi phỏng vấn đánh giá sự hài lòng của người bệnh ngoại trú đối với dịch vụ xét nghiệm, bao gồm 5 thành phần và 20 biến quan sát, thang đo Likert chia thành 05 mức độ để đánh giá. Tiến hành nghiên cứu định lượng, thực hiện khảo sát đối với nhóm khách hàng là người bệnh nhằm đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh đối với dịch vụ xét nghiệm.

Quy trình thu thập số liệu: Nhóm nghiên cứu gồm 03 người: 01 kỹ thuật viên trưởng khoa Xét nghiệm; 01 điều dưỡng hành chánh của khoa và nghiên cứu viên. Nghiên cứu viên tập huấn cho 02 điều tra viên là kỹ thuật viên trưởng khoa Xét nghiệm và 01 điều dưỡng hành chánh của khoa nắm rõ mục đích cuộc điều tra; cách chọn đối tượng nghiên cứu; nội dung bộ câu hỏi; các mức độ hài lòng theo thang điểm Likert; kỹ năng tiến hành điều tra theo bộ câu hỏi. Điều tra viên thực nghiệm trên 50 người bệnh, rà soát kỹ từng câu hỏi đảm bảo từng đối tượng nghiên cứu thấy dễ hiểu trước khi tiến hành điều tra thu thập số liệu chính thức.

Phương pháp phân tích số liệu: phân tích bằng phần mềm excel 2010.

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Đánh giá hài lòng của người bệnh ngoại trú về dịch vụ xét nghiệm

Bảng 1. Đặc điểm của đối tượng nghiên cứu (n=381)

Đặc điểm của đối tượng nghiên cứu	Tần số	Tỉ lệ (%)
Độ tuổi		
Dưới 25 tuổi	5	1,3
Từ 25 đến dưới 40 tuổi	69	18,1
Từ 40 tuổi trở lên	307	80,6

Giới tính		
Nam	230	60,4
Nữ	151	39,6
Nghề nghiệp		
Nông dân	160	42,0
Lao động tự do	191	50,1
Cán bộ, công nhân viên chức	30	7,9
Nơi ở		
Thành thị	150	39,4
Nông thôn	231	60,6
Trình độ học vấn		
THCS	259	68,0
THPT	60	15,7
Trên THPT	62	16,3

Về đối tượng nghiên cứu là người bệnh tham gia nghiên cứu, độ tuổi từ 40 tuổi trở lên chiếm đa số mẫu nghiên cứu với 80,6%. Nam giới có tỉ lệ cao hơn so với nữ giới (60,4% so với 39,6%). Nghề nghiệp chủ yếu có mẫu nghiên cứu là lao động tự do với 50,1%, nơi sinh sống chủ yếu ở nông thôn với 60,6%. Về trình độ học vấn chiếm đa số là trình độ THCS với 68,0%.

Bảng 2. Đánh giá về yếu tố “Sự tin cậy” (n=381)

Nội dung	Tỉ lệ hài lòng (%)	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
Có báo cáo kết quả XN rõ ràng	95,5	4,3	0,54
Công khai quy trình XN	89,2	4,2	0,61
NB nhận được thông tin đầy đủ về tình trạng bệnh và được hướng dẫn trở lại khoa lâm sàng	96,8	4,3	0,51
NB cảm thấy tin tưởng vào kỹ thuật XN	96,2	4,4	0,70
Hài lòng chung về yếu tố “Sự tin cậy”	92,9	4,3	0,46

Nghiên cứu ghi nhận điểm đánh giá sự hài lòng chung đối với yếu tố “Sự tin cậy” theo đánh giá của người bệnh là $4,3 \pm 0,46$ điểm, tương đương tỉ lệ hài lòng chung là 92,9%. Trong số các nội dung đánh giá về yếu tố “Sự tin cậy”, tỉ lệ hài lòng cao nhất ở nội dung tin tưởng vào kỹ thuật xét nghiệm với 96,2% và thấp nhất ở nội dung người bệnh nhận được thông tin đầy đủ về tình trạng bệnh và được hướng dẫn trở lại khoa lâm sàng với 89,2%.

Bảng 3. Đánh giá về yếu tố “Sự đáp ứng” (n=381)

Nội dung	Tỉ lệ hài lòng (%)	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
NB được khám theo đúng thứ tự	95,5	4,42	0,57
NB được thông báo chính xác về thời gian khám và trả kết	94,7	4,41	0,58

qua XN			
Tổ chức thực hiện dịch vụ linh hoạt	96,3	4,43	0,55
Dịch vụ XN đáp ứng kịp thời	93,2	4,41	0,61
Hài lòng chung về yếu tố “Sự đáp ứng”	95,8	4,42	0,54

Nghiên cứu ghi nhận điểm đánh giá hài lòng trung bình đối với yếu tố “Sự đáp ứng” theo đánh giá của người bệnh là $4,42 \pm 0,54$ điểm, tương đương tỉ lệ hài lòng chung là 95,8%. Đối với yếu tố “Sự đáp ứng”, tỉ lệ hài lòng chung cao nhất ghi nhận ở nội dung tổ chức thực hiện dịch vụ linh hoạt, thấp nhất ở nội dung Dịch vụ xét nghiệm đáp ứng kịp thời với tỉ lệ 93,2%.

Bảng 4. Đánh giá về yếu tố “Năng lực phục vụ” (n=381)

Nội dung	Tỉ lệ hài lòng (%)	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
NVYT luôn tỏ ra lịch sự, tôn trọng vấn đề riêng tư của NB	92,91	4,4	0,67
NVYT thực hiện cuộc khám một cách tỉ mỉ, toàn diện	98,91	4,99	0,7
NB tin tưởng vào NVYT	90,29	4,3	0,67
NVYT có kiến thức tốt để trả lời những câu hỏi của NB	95,8	4,5	0,61
Hài lòng chung về “Năng lực phục vụ”	91,86	4,66	0,48

Nghiên cứu ghi nhận điểm đánh giá hài lòng trung bình đối với yếu tố “Năng lực phục vụ” theo đánh giá của người bệnh là $4,66 \pm 0,48$ điểm, tương đương tỉ lệ hài lòng chung là 91,86%. Tỉ lệ hài lòng chung cao nhất ghi nhận ở nội dung nhân viên y tế thực hiện cuộc khám một cách tỉ mỉ, toàn diện với 98,91%, thấp nhất ở nội dung Người bệnh tin tưởng vào nhân viên y tế với 90,29%.

Bảng 5. Đánh giá về yếu tố “Sự hữu hình” (n=381)

Nội dung	Tỉ lệ hài lòng (%)	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
Nơi ngồi chờ sạch sẽ, vệ sinh, các phòng lấy mẫu ngăn nắp	94,2	4,5	0,64
NVYT ăn mặc sạch sẽ, gọn gàng	93,44	4,4	0,65
Trang thiết bị, phương tiện chẩn đoán đầy đủ	96,3	4,4	0,61
NVYT vui vẻ, hoà nhã khi tiếp xúc với NB	90,55	4,4	0,7
Hài lòng chung về yếu tố “Sự hữu hình”	87,4	4,45	0,51

Nghiên cứu ghi nhận điểm đánh giá hài lòng trung bình đối với yếu tố “Sự hữu hình” theo đánh giá của người bệnh là $4,45 \pm 0,51$ điểm, tương đương tỉ lệ hài lòng chung là 87,4%. Trong đó, tỉ lệ hài lòng chung cao nhất là trang thiết bị, phương tiện chẩn đoán đầy đủ với 96,3% và thấp nhất ở nội dung nhân viên y tế vui vẻ, hòa nhã khi tiếp xúc với người bệnh với 90,55%.

Bảng 6. Đánh giá về yếu tố “Sự đồng cảm” (n=381)

Nội dung	Tỉ lệ hài lòng (%)	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
NVYT khoa XN giải thích rõ ràng và yêu cầu hợp tác khi	90,3	4,5	0,7

thực hiện kỹ thuật XN			
NVYT khoa XN chia sẻ, động viên trước những lo lắng về bệnh tật	95,5	4,85	0,61
NVYT luôn sẵn lòng giúp đỡ NB	96,1	4,87	0,6
Thời gian thực hiện kỹ thuật XN phù hợp, đáp ứng kịp thời cho NB	95,3	4,4	0,80
Hài lòng chung về yếu tố “Sự đồng cảm”	94,0	4,57	0,46

Nghiên cứu ghi nhận điểm đánh giá hài lòng trung bình đối với yếu tố “Sự đồng cảm” theo đánh giá của người bệnh là $4,57 \pm 0,46$ điểm, tương đương tỉ lệ hài lòng chung là 94,0%. Trong đó, tỉ lệ hài lòng chung cao nhất ghi nhận ở nội dung nhân viên y tế luôn sẵn lòng giúp đỡ người bệnh với 96,1% và thấp nhất ở nội dung nhân viên y tế khoa Xét nghiệm giải thích rõ ràng và yêu cầu hợp tác khi thực hiện kỹ thuật xét nghiệm với 90,3%.

So sánh giữa các yếu tố đánh giá đối với hài lòng người bệnh, nghiên cứu ghi nhận tỉ lệ người bệnh hài lòng cao nhất đối với yếu tố về “Sự đáp ứng” và “Sự đồng cảm” lần lượt là 95,8%, 94,0%, sau đó tới “Năng lực phục vụ” là 91,86%, thấp nhất là “Sự hữu hình” 87,4%.

Bảng 7. Hài lòng chung của người bệnh về dịch vụ xét nghiệm

Nội dung	Tỉ lệ hài lòng (%)	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
Hài lòng chung	93,7	4,75	0,64

Nghiên cứu ghi nhận tỉ lệ HL chung của người bệnh đối với dịch vụ xét nghiệm là 93,7%, điểm trung bình HL chung là $4,75 \pm 0,64$ điểm.

IV. BÀN LUẬN

Đặc điểm của người bệnh

Nghiên cứu tiến hành trên 381 người bệnh sử dụng dịch vụ xét nghiệm tại bệnh

viện Đa khoa tỉnh Tiền Giang, ghi nhận chiếm đa số là độ tuổi từ 40 tuổi trở lên với 80,6%. Về giới tính, ghi nhận tỉ lệ nam giới có tỉ lệ cao hơn so với nữ giới (60,4% so với 39,6%). Về nghề nghiệp, nghiên cứu ghi nhận tỉ lệ mẫu nghiên cứu có nghề nghiệp là nông dân và lao động tự do chiếm đa số (42,0% và 50,1%). Về đặc điểm nơi ở của đối tượng đến khám, chủ yếu là đối tượng đến từ nông thôn với 60,6%. Điều này là hoàn toàn phù hợp với đặc thù người bệnh đến khám tại bệnh viện Đa khoa tỉnh Tiền Giang với hầu hết là những người từ trung niên trở lên. Kết quả của chúng tôi có sự tương đồng với các nghiên cứu trước đó khi đối tượng sử dụng các dịch vụ xét nghiệm có độ tuổi trung bình là 40 tuổi, tập trung ở nông thôn [4],[7],[8].

Đối với đặc điểm về trình độ học vấn, nghiên cứu ghi nhận có trình độ trung học cơ sở trở xuống là 68,0%, từ trung học phổ thông trở lên là 32,0%. Trình độ học vấn được ghi nhận là yếu tố có liên quan đến việc tự chăm sóc sức khỏe bản thân. Theo các nghiên cứu, trình độ học vấn cao, người dân có xu hướng quan tâm đến sức khỏe bản thân, hiểu biết nhiều hơn về sức khỏe và tự quyết định các vấn đề sức khỏe bản thân tốt hơn so với nhóm có trình độ học vấn thấp [4],[8].

Sự hài lòng của người bệnh ngoại trú về dịch vụ xét nghiệm

Sự hài lòng của người bệnh là một trong những chỉ số cơ bản phản ánh chất lượng của dịch vụ y tế. Tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tiền Giang, số lượt người bệnh ngoại trú sử dụng dịch vụ xét nghiệm hàng ngày đang ở mức cao, vượt quá mặt bằng chung của tỉnh. Đánh giá sự hài lòng của người bệnh ngoại trú về dịch vụ xét nghiệm là cơ sở quan trọng để hiểu rõ hơn về chất lượng của các dịch vụ đang triển khai. Mô hình phổ biến để đánh giá sự hài lòng là SERVQUAL, được ứng dụng rộng rãi trong nhiều lĩnh vực và quốc gia, bao gồm Việt Nam. Kết quả ghi nhận về yếu tố "Sự tin cậy" cho thấy điểm trung bình hài lòng chung là $4,3 \pm 0,46$ điểm, tương đương tỉ lệ hài lòng chung là 92,9%. Trong số các nội dung đánh giá về yếu tố "Sự tin cậy", tỉ lệ hài lòng cao nhất ở nội dung tin tưởng vào kỹ thuật xét nghiệm với 96,2% và thấp nhất ở nội dung người bệnh nhận được thông tin đầy đủ về tình trạng bệnh và được hướng dẫn trở lại khoa lâm sàng với 89,2%. Ở môi trường hiện tại, với sự phát triển của khoa học công nghệ, người bệnh có thể tự tìm hiểu nhiều thông tin về y tế, bao gồm cả các kỹ thuật xét nghiệm. Thông qua việc tìm kiếm thông tin, họ sẽ hiểu rõ hơn về các kỹ thuật, tăng sự tin tưởng. Tuy nhiên, nhân viên y tế vẫn cần cung cấp thông tin trực tiếp để đáp ứng nhu cầu của người bệnh, nhưng thực tế với số lượng bệnh nhân đông đúc, họ thường không có đủ thời gian để làm điều này. Đối với yếu tố "Sự đáp ứng", đây là yếu tố chính đánh giá mức độ cung ứng dịch vụ. Kết quả nghiên cứu ghi nhận tỉ lệ hài lòng chung là 95,8%, với điểm trung bình của các

nội dung đánh giá là $4,42 \pm 0,54$ điểm. Cần tăng cường các hình thức truyền thông, hướng dẫn để nâng cao sự hài lòng của người bệnh và tăng cường yếu tố "Sự tin cậy" đối với khoa xét nghiệm.

Yếu tố "Năng lực phục vụ" được đánh giá thông qua trải nghiệm của người bệnh khi tiếp xúc với nhân viên y tế. Kết quả ghi nhận tỉ lệ hài lòng chung là 91,86%, tuy thấp hơn so với một số nghiên cứu trước đó. Cần cải thiện kiến thức của nhân viên y tế để đáp ứng nhu cầu thông tin của người bệnh. Yếu tố "Hữu hình" được đánh giá thông qua cơ sở vật chất, thiết bị, trang phục và thái độ phục vụ của nhân viên y tế. Tỉ lệ hài lòng chung là 87,4%, với điểm trung bình là $4,45 \pm 0,51$ điểm. Cơ sở vật chất giúp gia tăng sự hài lòng, trong khi cần cải thiện hơn về thái độ của nhân viên y tế. Yếu tố "Đồng cảm" tập trung vào sự hỗ trợ và động viên của nhân viên y tế. Kết quả ghi nhận điểm trung bình là $4,57 \pm 0,46$ điểm, tỉ lệ hài lòng là 94,0%. Cần cung cấp thông tin và hướng dẫn chi tiết hơn cho người bệnh. Tóm lại, tỉ lệ hài lòng chung của người bệnh ngoại trú đối với dịch vụ xét nghiệm là 93,7%.

V. KẾT LUẬN

Sự hài lòng của người bệnh về tỉ lệ hài lòng chung của người bệnh ngoại trú đối với dịch vụ xét nghiệm tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tiền Giang là 93,7%. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh đối với hoạt động xét nghiệm bao gồm: chất lượng nguồn nhân sự thực hiện xét nghiệm, quy trình thực hiện dịch vụ xét nghiệm, cơ sở vật chất và trang thiết bị chẩn đoán.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. **Bộ Y tế** (2016). Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam (phiên bản 2.0) (Ban hành kèm theo Quyết định số 6858/QĐ-BYT, ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế).
2. **Phạm Đức Mục** (2016). “Nhận thức về đổi mới phong cách thái độ hướng đến sự hài lòng của người bệnh”. Hội Điều dưỡng Việt Nam.
3. **Lê Thị Hoàng Mỹ, Nguyễn Văn Vĩnh** (2023). Nghiên cứu thực trạng chất lượng xét nghiệm hóa sinh máu định lượng ở một số cơ sở y tế công lập tỉnh Vĩnh Long năm 2022-2023, Tạp chí Y dược học Cần Thơ.
4. **Hoàng Ngọc Quyên** (2020). “Chất lượng dịch vụ khám bệnh tại Trung tâm Chẩn đoán hình ảnh, Bệnh viện Hữu Nghị Việt Đức”. Học viện Khoa học và Xã hội.
5. **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. Trường Đại Học Y Tế Công cộng.
6. **Nguyễn Chí Vinh và các cộng sự** (2023). Khảo sát tỉ lệ hài lòng của nhân viên y tế đối với dịch vụ xét nghiệm tại bệnh viện Đại học Y dược Thành phố Hồ Chí Minh, Tạp chí Y học Việt Nam, 525(1A).
7. **Abebe DD, Temesgen MM, & Abozin AT** (2023). Clinicians' satisfaction with laboratory services and associated factors at public health facilities in Northeast Ethiopia. BMC Health Serv Res, 23(1), pp. 475.
8. **Aggarwal K, Jhajharia S, Pradhan T, & Acharya V** (2022). Evaluation of Patient Satisfaction with Clinical Laboratory and Phlebotomy Services in a NABL Accredited Laboratory in a Tertiary Care Hospital, Eastern India: A Cross-sectional Study, Journal of Clinical and Diagnostic Research, 16(5), pp. EC19-EC22.