# SỰ HÀI LÒNG CỦA BỆNH NHÂN SỬ DỤNG DỊCH VỤ Y TẾ Ở CÁC BỆNH VIỆN CÔNG LẬP TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ CẦN THƠ

***Cao Minh Chu[1], Võ Văn Thắng[2], Nguyễn Tấn Đạt[3], Võ Thanh Hùng[4]***

*(1) Nghiên cứu sinh Trường Đại học Y Dược – Đại học Huế, chuyên ngành Y tế Công cộng*

*(2) Khoa Y tế Công cộng, Trường Đại học Y Dược Huế*

*(3) Khoa Y tế Công Cộng, Trường Đại học Y Dược Cần Thơ*

*(4) Khoa Y, Trường Cao Đẳng Y tế Cần Thơ*

**Tóm tắt**

**Đặt vấn đề:** Đánh giá sự hài lòng của người bệnh khi sử dụng dịch vụ y tế tại các bệnh viện đa khoa công lập ở thành phố Cần Thơ theo bộ tiêu chí mới 2016 và sự khác biệt về sự hài lòng của bệnh nhân ở 7 bệnh viện đa khoa công lập quận/huyện và thành phố Cần Thơ theo mẫu khảo sát sự hài lòng người bệnh của Bộ Y tế năm 2016. **Đối tượng và phương pháp nghiên cứu:** Nghiên cứu cắt ngang nhằm đánh giá sự hài lòng của người bệnh tại 7 bệnh viện đa khoa công lập tại thành phố Cần Thơ với đối tượng nghiên cứu gồm 1.069 bệnh nhân điều trị ngoại trú và 882 bệnh nhân điều trị nội trú. **Kết quả:** Trung bình điểm đánh giá sự hài lòng của bệnh nhân sử dụng dịch vụ ngoại trú và nội trú ở mức 4 (hài lòng hoặc tốt). Hầu hết các bệnh viện đáp ứng được khoảng từ 80% mong đợi của bệnh nhân. Trên 95% bệnh nhân nhận định có khả năng sẽ quay lại, hoặc chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác. Tuy nhiên, vẫn còn một số bệnh nhân đánh giá một vài tiêu chí mức rất không hài lòng hoặc rất kém và không hài lòng hoặc kém, và một số bệnh nhân chắc chắn không bao giờ quay lại hoặc không muốn quay lại. Sự khác biệt về sự hài lòng giữa các bệnh viện là có ý nghĩa thống kê (p<0,001). **Kết luận:** Nhằm mục đích nâng cao sự hài lòng của bệnh nhân đối với các bệnh viện đa khoa công lập trên địa bàn thành phố Cần Thơ, ngành y tế Cần Thơ cần chú ý đến việc triển khai các đợt tập huấn cho bệnh viện về việc nâng cao chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của bệnh nhân đặc biệt đối với các bệnh viện xa trung tâm thành phố Cần Thơ.

***Từ khóa****: hài lòng, dịch vụ y tế, bệnh viện công lập, Cần Thơ*

**Abstract**

## SATISFACTION OF PATIENTS WHO USE MEDICAL SERVICES IN PUBLIC HOSPITALS IN CAN THO CITY

*Cao Minh Chu [1], Vo Van Thang[2], Nguyen Tan Dat[3], Vo Thanh Hung[4]*

*(1) PhD student of Hue University of Medicine and Pharmacy - Hue University*

*(2) Faculty of Public health- Hue University of Medicine and Pharmacy*

*(3) Faculty of Public health - Can Tho University of Medicine and Pharmacy*

*(4) Faculty of Medicine, Can Tho Medical College*

**Objectives:** To assess patients' satisfaction with using public health services in public hospitals in Can Tho city according to the new 2016 criteria and compare the patient satisfaction in 7 public hospitals in Can Tho and Can Tho city according to the Health Ministry's 2016 patient satisfaction survey. **Materials and Methods**: A cross-sectional study was applied to assess the service quality of 7 general public hospitals in Can Tho City with the study subjects included 1069 outpatient and 882 inpatient. **Results:** The average of patients' satisfaction with outpatient and residential services in 7 hospitals at the district and provincial levels was only at 4 (satisfied or good). Most hospitals meet about 80% of patients' expectations. More than 95% of the patients are likely to return, or will come back or refer others to the hospitals. However, there are still some patients who rate some very dissatisfactory or very poor and unhappy or poor criteria, and some patients are unlikely to return or refuse to come back. The difference in satisfaction between hospitals is statistically significant (p<0.001). **Conclusion:** In order to improve patients' satisfaction with public hospitals in Can Tho city, interventions should be developed to improve the quality of hospitals. Attention should be paid to the implementation of hospital training sessions on improving service quality and patient satisfaction.

***Keywords:*** *Satisfaction, Inpatient, Outpatient, Service, Medical, Can Tho*

*Địa chỉ liên hệ: Cao Minh Chu, email: drcaominhchu@gmail.com*

*Ngày nhận bài: 5/10/2017; Ngày đồng ý đăng: 8/11/2017; Ngày xuất bản: 16/11/2017*

*DOI: 10.34071/jmp.2017.5.19*

## 1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Năm 2016, Bộ Y tế ban hành bộ tiêu chí mới được ban hành theo quyết định số 6858/QĐ-BYT [2] vào ngày 18/11/2016 có những sửa đổi bổ sung so với bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện, được ban hành ngày 03/12/2013 theo quyết định số 4858/QĐ-BYT [1]. Tuy nhiên, có rất ít công trình nghiên cứu đánh giá sự hài lòng của bệnh nhân một cách đầy đủ các tiêu chí trên tất cả các đối tượng người bệnh ngoại trú, nội trú và cả nhân viên y tế. Chỉ có một vài nghiên cứu đánh giá sự hài lòng ở một bệnh viện hoặc chỉ trên người bệnh nội trú như Dương Văn Lợt (2016), Sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại trung tâm y tế huyện Đăk Glei trong tháng 6 năm 2016 [5] và Lê Thanh Chiến (2015): Nghiên cứu sự hài lòng của người bệnh về khám, chữa bệnh tại 3 bệnh viện đa khoa hạng I thuộc Sở Y tế thành phố Hồ Chí Minh và hiệu quả một số biện pháp can thiệp (2010 - 2012) [3]. Và của Hồ Bạch Nhật (2015): nghiên cứu sự hài lòng của bệnh nhân nội trú đối với chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh của các bệnh viện tại thành phố Long Xuyên [6]. Tuy nhiên, nghiên cứu của Lê Thanh Chiến và Hồ Bạch Nhật dựa theo tiêu chí của của Bộ Y tế trước đó. Do đó cần có nghiên cứu đánh giá trên bộ tiêu chí mới. Nghiên cứu của chúng tôi nhằm tìm hiểu bộ tiêu chí mới là công cụ để đo lường chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh, giúp định hướng, và hỗ trợ bệnh viện cải tiến chất lượng trong đó có đánh giá sự hài lòng của bệnh nhân. Chúng tôi thử tiến hành nghiên cứu với các mục tiêu nhằm đánh giá sự hài lòng của người bệnh khi sử dụng dịch vụ y tế tại các bệnh viện đa khoa (BVĐK) công lập ở thành phố Cần Thơ theo bộ tiêu chí mới 2016 và sự khác biệt về sự hài lòng của bệnh nhân ở 7 bệnh viện đa khoa công lập quận/huyện và thành phố Cần Thơ theo mẫu khảo sát sự hài lòng người bệnh của Bộ Y tế năm 2016.

## 2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

### 2.1. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu gồm bệnh nhân điều trị nội trú và ngoại trú tại các bệnh viện đa khoa công lập của thành phố Cần Thơ.

### 2.2. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu cắt ngang đánh giá sự hài lòng của người bệnh trên tất cả 7 bệnh viện đa khoa công lập trên 9 quận/huyện thuộc thành phố Cần Thơ vào giữa tháng 11 năm 2016 tại Cần Thơ.

Số lượng bệnh nhân được thu thập ở mỗi bệnh viện được thu thập theo quyết định số 6859/QĐ-BYT/2016 của bộ trưởng Bộ y tế [2]. Đối với bệnh viện có từ 500 lượt đến 4999 lượt khám trong 1 ngày và có lượng người bệnh nội trú dưới từ 1000 đến 2999 lượt ngày, thu thập tối thiểu 200 bệnh nhân nội trú và 200 bệnh nhân ngoại trú. Đối với bệnh viện có số lượng người bệnh dưới 1000 lượt/ngày, và có từ 100 đến 499 lượt khám trong một ngày, thu thập số liệu ít nhất 100 bệnh nhân nội trú và ngoại trú. Chỉ có bệnh viện đa khoa thành phố Cần Thơ (ĐK TPCT) là đủ chỉ tiêu thu thập ít nhất trên 200 bệnh nhân ngoại trú và 200 bệnh nhân nội trú, 6 bệnh viện tuyến quận/huyện còn lại điều chó chỉ tiêu thu thập ít nhất là 100 bệnh nhân ngoại trú và 100 bệnh nhân nội trú. Nên tổng mẫu cho 7 bệnh viện quận/huyện và thành phố là ít nhất 800 bệnh nhân ngoại trú và 800 bệnh nhân nội trú. Thực tế chúng tôi thu thập số liệu trên 1069 bệnh nhân ngoại trú và 882 bệnh nhân nội trú. Đối với bệnh nhân nội trú, chúng tôi tiến hành thu thập trên 1069 bệnh nhân sau khi họ hoàn thành việc khám chữa bệnh và sau khi hoàn thành việc mua thuốc tại nhà thuốc bệnh viện. Đối với bệnh nhân nội trú, thu thập dữ liệu được tiến hành trên 882 bệnh nhân sau khi bệnh nhân được nhập viện ít nhất 02 ngày tại bệnh viện.

Số liệu thu thập bằng bộ câu hỏi tự điền dâu tên, người phát phiếu thu thập số liệu là 02 bác sỹ y học dự phòng vừa tốt nghiệp, không phải là nhân viên thuộc 7 bệnh viện nghiên cứu, được tập huấn kỹ thuật thu mẫu trước khi thu thập chính thức.

### 2.3. Cỡ mẫu nghiên cứu:

Đối tượng nghiên cứu gồm 1.951 bệnh nhân, với 1069 bệnh nhân điều trị ngoại trú và 882 bệnh nhân điều trị nội trú.

### 2.4. Phương pháp thu thập thông tin và các biến số.

Phương pháp chọn mẫu thuận tiện, thu thập thông qua phiếu tự tự điền. Đối với bệnh nhân nội trú chỉ thu thập thông tin đối với những bệnh nhân nội trú nằm điều trị từ 2 ngày trở lên. Đối với bệnh nhân ngoại trú, được thu thập thông tin trong quá trình bệnh nhân đợi nhận thuốc hoặc thanh toán viện phí.

Phiếu thu thập thông tin đánh giá sự hài lòng của người bệnh nội trú và ngoại trú của Bộ Y tế năm 2016 bao gồm 7 nhóm nội dung được phân bố sau đây: Nhóm A: Khả năng tiếp cân (5 biến số); Nhóm B: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (5 biến số); Nhóm C: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (9 biến số); Nhóm D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (7 biến số); Nhóm E: Kết quả cung cấp dịch vụ (4 biến số), Nhóm G1: Đánh giá phần trăm đáp ứng so với mong đợi của bệnh nhân; và Nhóm G2: Đánh giá sự quay trở lại hoặc giới thiệu của bệnh nhân.

Mỗi biến số được đánh giá theo 5 mức độ hài lòng hoặc nhận xét từ rất kém đến rất tốt. Mỗi tiêu

chí được chấm điểm như sau [4]: Mức 1: Rất không hài lòng hoặc rất kém, đạt 1 điểm; Mức 2: không hài lòng hoặc kém, đạt 2 điểm; Mức 3: Bình thường hoặc trung bình, đạt 3 điểm; Mức 4: Hài hòng hoặc tốt, đạt 4 điểm; Mức 5: Rất hài lòng hoặc rất tốt, đạt 5 điểm.

**2.5. Phương pháp xử lý số liệu**

Thống kê mô tả tổng điểm trung bình (TB), độ lệch chuẩn (SD) sự hài lòng của bệnh nhân ngoại trú và nội trú, trung bình điểm sự hài lòng theo tiêu chí nhóm A, B, C, D, E và trung bình điểm hài lòng theo tiêu chí đại diện cho các bệnh viện. Phép kiểm định ANOVA và Chi quare (khi bình phương) so sánh sự khác biệt về sự hài lòng giữa các bệnh viện ở mức ý nghĩa thống kê ở mức $\alpha = 0,05$.

## 3. KẾT QUẢ

### 3.1. Đặc điểm đối tượng nghiên cứu

**Bảng 3.1.** Đặc điểm đối tượng nghiên cứu tại 7 bệnh viện đa khoa

| Tiêu chí | BVĐK TPCT | BVĐK Ô Môn | BVĐK Thốt Nốt | BVĐK Vĩnh Thạnh | BVĐK Cái Răng | BVĐK Phong Điền | BVĐK Thới Lai |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Bệnh nhân ngoại trú (n=1069)** | | | | | | | |
| Tuổi TB (SD) | 41,60 (17,66) | 52,50 (15,03) | 44,75 (19,08) | 48,60 (17,17) | 45,61 (17,44) | 48,43 (18,21) | 51,23 (15,95) |
| **Giới tính** | | | | | | | |
| Nam n (%) | 139 (56,73) | 67 (33,50) | 81 (40,50) | 50 (48,08) | 50 (50,00) | 47 (42,73) | 50 (45,45) |
| Nữ n (%) | 106 (43,37) | 133 (66,50) | 119 (59,50) | 54 (51,92) | 50 (50,00) | 63 (57,27) | 60 (54,55) |
| **Bảo hiểm y tế** | | | | | | | |
| Có n (%) | 173 (70,61) | 189 (94,50) | 134 (67,00) | 85 (81,73) | 72 (72,00) | 94 (85,45) | 105 (95,45) |
| Không n (%) | 72 (29,39) | 11 (5,50) | 66 (33,00) | 19 (18,27) | 28 (28,00) | 16 (14,55) | 5 (4,55) |
| **Tổng** n (%) | **245 (100,00)** | **200 (100,00)** | **200 (100,00)** | **104 (100,00)** | **100 (100,00)** | **110 (100,00)** | **110 (100,00)** |
| **Bệnh nhân nội trú (n=882)** | | | | | | | |
| Tuổi TB (SD) | 54,80 (19,88) | 56,27 (21,42) | 55,46 (20,04) | 46,73 (20,24) | 59,16 (19,70) | 62,30 (15,90) | 54,41 (21,97) |
| **Giới tính** | | | | | | | |
| Nam n (%) | 114 (54,29) | 36 (32,73) | 33 (23,57) | 50 (45,05) | 45 (44,55) | 32 (32,00) | 45 (40,91) |
| Nữ n (%) | 96 (45,71) | 74 (67,27) | 107 (76,43) | 61 (54,95) | 56 (55,45) | 68 (68,00) | 65 (59,09) |
| **Bảo hiểm y tế** | | | | | | | |
| Có n (%) | 188 (89,52) | 100 (90,91) | 132 (94,29) | 108 (97,30) | 96 (95,05) | 99 (99,00) | 104 (94,55) |
| Không n (%) | 22 (10,48) | 10 (9,09) | 8 (5,71) | 3 (2,70) | 5 (4,95) | 1 (1,00) | 6 (5,45) |
| **Tổng** n (%) | **210 (100,00)** | **110 (100,00)** | **140 (100,00)** | **111 (100,00)** | **101 (100,00)** | **100 (100,00)** | **110 (100,00)** |

Trong 1.069 bệnh nhân đang điều trị được khảo sát về sự hài lòng dịch vụ điều trị ngoại trú, độ tuổi trung bình dao động từ 41 đến gần 53 tuổi, số lượng nữ bệnh nhân nhiều hơn số lượng nam giới ngoại trừ là ở Bệnh viện đa khoa (BVĐK) Cái Răng số lượng nam và nữ là như nhau, và BVĐK thành phố Cần Thơ số lượng bệnh nhân nam nhiều hơn nữ.

Trong 882 bệnh nhân đang điều trị nội trú được khảo sát về sự hài lòng dịch vụ nội trú, độ tuổi trung bình của bệnh nhân dao động từ 46,7 đến 62,3 tuổi.

Lượng bệnh nhân nữ ở hầu hết các bệnh viện là nhiều hơn nam trừ BVĐK thành phố Cần Thơ số lượng bệnh nhân nam nhiều hơn nữ. Số bệnh nhân có sử dụng bảo hiểm y tế có tỷ lệ cao dao động từ 67% đến 95% ở bệnh nhân sử dụng dịch vụ ngoại trú, và từ 89,5% đến 99% ở bệnh nhân điều trị nội trú.

**Bảng 3.2.** Sự hài lòng về việc sử dụng dịch vụ y tế của bệnh nhân nội trú và ngoại trú tại 7 bệnh viện đa khoa công lập tuyến quận/huyện và thành phố Cần Thơ năm 2016

| Tiêu chí | BVĐK TPCT (TB ± SD) | BVĐK Ô Môn (TB ± SD) | BVĐK Thốt Nốt (TB ± SD) | BVĐK Vĩnh Thạnh (TB ± SD) | BVĐK Cái Răng (TB ± SD) | BVĐK Phong Điền (TB ± SD) | BVĐK Thới Lai (TB ± SD) | p *(ANOVA)* |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Bệnh nhân ngoại trú** | | | | | | | | |
| **A** | 4,05 ± 0,65 | 4,29 ± 0,48 | 4,07 ± 0,52 | 3,98 ± 0,67 | 4,06 ± 0,35 | 3,61 ± 0,31 | 4,04 ± 0,41 | **<0,001** |
| **B** | 3,95 ± 0,67 | 4,16 ± 0,32 | 4,21 ± 0,60 | 4,13 ± 0,57 | 3,89 ± 0,38 | 3,69 ± 0,33 | 3,90 ± 0,42 | **<0,001** |
| **C** | 4,07 ± 0,67 | 4,13 ± 0,41 | 4,11 ± 0,63 | 4,16 ± 0,69 | 3,99 ± 0,43 | 3,75 ± 0,33 | 4,23 ± 0,34 | **<0,001** |
| **D** | 4,06 ± 0,72 | 4,43 ± 0,52 | 4,45 ± 0,55 | 4,35 ± 0,57 | 4,06 ± 0,40 | 3,80 ± 0,39 | 3,83 ± 0,47 | **<0,001** |
| **E** | 4,10 ± 0,66 | 4,37 ± 0,50 | 4,46 ± 0,61 | 4,11 ± 0,64 | 4,01 ± 0,39 | 3,89 ± 0,36 | 4,06 ± 0,41 | **<0,001** |
| **31 TC** | 4,04 ± 0,61 | 4,24 ± 0,33 | 4,23 ± 0,50 | 4,14 ± 0,56 | 3,98 ± 0,31 | 3,73 ± 0,28 | 4,02 ± 0,28 | **<0,001** |
| **Bệnh nhân nội trú** | | | | | | | | |
| **A** | 4,39 ± 0,49 | 4,40 ± 0,32 | 4,06 ± 0,46 | 4,41 ± 0,36 | 4,30 ± 0,39 | 3,83 ± 0,33 | 4,35 ± 0,46 | **<0,001** |
| **B** | 4,41 ± 0,51 | 4,37 ± 0,29 | 4,02 ± 0,39 | 4,39 ± 0,38 | 4,14 ± 0,47 | 3,84 ± 0,35 | 4,18 ± 0,46 | **<0,001** |
| **C** | 4,28 ± 0,53 | 4,27 ± 0,33 | 3,99 ± 0,34 | 4,27 ± 0,45 | 4,02 ± 0,42 | 3,49 ± 0,32 | 4,01 ± 0,36 | **<0,001** |
| **D** | 4,46 ± 0,49 | 4,39 ± 0,32 | 4,09 ± 0,40 | 4,42 ± 0,35 | 4,32 ± 0,81 | 3,95 ± 0,33 | 4,06 ± 0,36 | **<0,001** |
| **E** | 4,45 ± 0,50 | 4,37 ± 0,34 | 4,07 ± 0,38 | 4,40 ± 0,36 | 4,16 ± 0,44 | 3,81 ± 0,37 | 4,11 ± 0,38 | **<0,001** |
| **31 TC** | 4,39 ± 0,45 | 4,35 ± 0,26 | 4,04 ± 0,32 | 4,37 ± 0,30 | 4,18 ± 0,39 | 3,76 ± 0,23 | 4,12 ± 0,27 | **<0,001** |

*A: Khả năng tiếp cận; B: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị; C: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh; D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế; E: Kết quả cung cấp dịch vụ; TB: Trung bình; SD: Độ lệch chuẩn.*

**Khả năng tiếp cận**

Điểm trung bình khả năng tiếp cận của các bệnh viện ở mức hài lòng hoặc tốt (khoảng 4.0 trên tổng số 5 điểm), riêng BVĐK Phong Điền có điểm thấp nhất (3,61 do bệnh nhân ngoại trú đánh giá và 3,89 do bệnh nhân nội trú nhận xét). Sự khác biệt về khả năng tiếp cận của các bệnh viện khác nhau có ý nghĩa thống kê (p<0,001).

**Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị**

Điểm trung bình Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị ở mức khoảng 4.0 trên tổng số 5 điểm cho 6 trong 7 bệnh viện tuyến quận huyện được đánh giá, riêng BVĐK Cái Răng và BVĐK Phong Điền chỉ có 3,69 và 3,84 tương ứng với sự đánh giá của bệnh nhân ngoại trú và ngoại trú. Sự khác biệt về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị của các bệnh viện khác nhau có ý nghĩa thống kê (p<0,001).

**Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh**

Về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh các bênh viện có điểm trung bình ở mức 3,75 (ngoại trú) và 3,84 (nội trú) (BVĐK Phong Điền) đến 4,16 (ngoại trú) và 4,27 (nội trú) (BVĐK Vĩnh Thạnh) trên tổng số 5 điểm.

Sự khác biệt về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh của các bệnh viện khác nhau có ý nghĩa thống kê (p<0,001).

**Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế**

Trung bình thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế được đánh giá thấp nhất ở mức 3,80 (ngoại trú) ở BVĐK Phong Điền và 3,84 ở BVĐK Thới Lai (ngoại trú) đến cao nhất ở mức 4,46 (nội trú) ở BVĐK TP Cần Thơ trên tổng số 5 điểm. Sự khác biệt về thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế của các bệnh viện khác nhau có ý nghĩa thống kê (p<0,001).

**Kết quả cung cấp dịch vụ:**

Trung bình kết quả cung cấp dịch vụ ở mức từ 3,80 ở người bệnh ngoại trú và 3,81 ở người bệnh nội trú ở BVĐK Phong Điền đến 4,45 ở người bệnh ngoại trú ở BVĐK TP Cần Thơ và 4,46 ở người bệnh nội trú ở BVĐK Thốt Nốt trên tổng số 5 điểm. Sự khác biệt về kết quả cung cấp dịch vụ của các bệnh viện khác nhau có ý nghĩa thống kê (p<0,001).

**Trung bình điểm hài lòng trên tổng số 31 tiêu chí đánh giá sự hài lòng**

Trung bình điểm của 31 tiêu chí đánh giá sự hài lòng của bệnh nhân sử dụng dịch vụ ngoại trú và nội trú của BVĐK Phong Điền chỉ đạt 3,73 và 3,76 (chưa đủ mức 4: hài lòng hoặc tốt), còn lại các bệnh viện khác đều đạt mức từ 3,98 (BVĐK Cái Răng) đến 4,24 (BVĐK Ô Môn) về sự hài lòng sử dụng dịch vụ y tế ngoại trú và từ 4,04 (BVĐK Thốt Nốt) đến 4,39 (BVĐK thành phố Cần Thơ) về sự hài lòng sử dụng sử dụng dịch vụ y tế điều trị nội trú, sự hài lòng về sử dụng dịch vụ y tế giữa các bệnh viện là có ý nghĩa thống kê (p<0,001) (Bảng 3.2).

**Bảng 3.3.** Tỷ lệ phần trăm mức độ đáp ứng so với mong đợi trước khi tới khám bệnh

| Bệnh viện | Bệnh nhân ngoại trú | | p (ANOVA) | Bệnh nhân nội trú | | p (ANOVA) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Số lượng | Trung bình ± SD | | Số lượng | Trung bình ± SD | |
| BVĐK TPCT | 245 | 85,09 ± 12,87 | | 210 | 93,35 ± 8,47 | |
| BVĐK Ô Môn | 200 | 89,05 ± 9,24 | | 110 | 87,44 ± 6,71 | |
| BVĐK Thốt Nốt | 200 | 86,93 ± 12,83 | | 140 | 87,96 ± 6,10 | |
| BVĐK Vĩnh Thạnh | 104 | 87,29 ± 10,11 | **<0,001** | 111 | 93,92 ± 4,54 | **<0,001** |
| BVĐK Cái Răng | 100 | 86,32 ± 10,07 | | 101 | 87,52 ± 13,14 | |
| BVĐK Phong Điền | 110 | 84,66 ± 8,74 | | 100 | 79,25 ± 10,32 | |
| BVĐK Thới Lai | 110 | 80,83 ± 9,80 | | 110 | 85,27 ± 7,38 | |
| **Tổng cộng** | **1.069** | **86,02 ± 11,25** | | **882** | **88,55 ± 9,48** | |
| | | | | | | |

Hầu hết các bệnh viện được bệnh nhân ngoại trú nhận xét đạt mong đợi của bệnh nhân trước khi tới khám từ 80,83% (BVĐK Thới Lai) đến 89,05% (BVĐK Ô Môn), và đạt từ 79,25% (BVĐK (Phong Điền) đến 93,92% (BVĐK Vĩnh Thạnh). Sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về sự mong đợi của bệnh nhân ở các bệnh viện (p<0,001) (Bảng 3.3).

**Bảng 3.4.** Sự quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến bệnh viện của bệnh nhân ngoại trú tại 7 bệnh viện đa khoa công lập tuyến quận/huyện và thành phố Cần Thơ năm 2016

| Tiêu chí | ĐK TPCT n (%) | ĐK Ô Môn n (%) | ĐK Thốt Nốt n (%) | ĐK Vĩnh Thạnh n (%) | ĐK Cái Răng n (%) | ĐK Phong Điền n (%) | ĐK Thới Lai n (%) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Bệnh nhân ngoại trú** | | | | | | | |
| 1 | 3 (1,22) | 0 (0,0) | 0 (0,00) | 0 (0,00) | 0 (0,00) | 0 (0,0) | 0 (0,0) |
| 2 | 2 (0,82) | 0 (0,00) | 1 (0,50) | 0 (0,0) | 1 (1,00) | 5 (4,55) | 0 (0,0) |
| 3 | 113 (46,12) | 94 (47,00) | 28 (14,00) | 37 (35,58) | 60 (60,00) | 72 (65,45) | 14 (12,73) |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 127 (51,84) | 106 (53,00) | 171 (85,50) | 67 (64,42) | 39 (39,00) | 33 (30,00) | 96 (87,27) |
| **Tổng** | **245 (100)** | **200 (100)** | **200 (100)** | **104 (100)** | **100 (100)** | **110 (100)** | **110 (100)** |
| **Bệnh nhân nội trú** | | | | | | | |
| 1 | 1 (0,48) | 0 (0,00) | 0 (0,00) | 0 (0,00) | 0 (0,00) | 0 (0,00) | 0 (0,00) |
| 2 | 1 (0,48) | 0 (0,00) | 0 (0,00) | 1 (0,90) | 1 (0,99) | 0 (0,00) | 0 (0,00) |
| 3 | 1 (0,48) | 0 (0,00) | 0 (0,00) | 0 (0,00) | 0 (0,00) | 1 (1,00) | 0 (0,00) |
| 4 | 66 (31,43) | 76 (69,09) | 42 (30,00) | 2 (1,80) | 36 (35,64) | 59 (59,00) | 13 (11,82) |
| 5 | 141 (67,14) | 34 (30,91) | 98 (70,00) | 108 (97,30) | 64 (63,37) | 40 (40,00) | 97 (88,18) |
| **Tổng** | **210 (100)** | **110 (100)** | **140 (100)** | **111 (100)** | **101 (100)** | **100 (100)** | **110 (100)** |

**Bệnh nhân ngoại trú:** Mức 1: Chắc chắn không bao giờ quay lại; Mức 2: Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác; Mức 3: Có thể sẽ quay lại; Mức 4: Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác.

**Bệnh nhân nội trú:** Mức 1: Chắc chắn không bao giờ quay lại; Mức 2: Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác; Mức 3: Muốn chuyển sang bệnh viện khác; Mức 4: Có thể sẽ quay lại; Mức 5: Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác.

Hầu hết các bệnh nhân điều trị ngoại trú và nội trú ở 7 bệnh viện điều có nhận xét có thể sẽ quay lại, hoặc chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác. Chỉ có khoảng 2% bệnh nhân ở BVĐK TP Cần Thơ là chắc chắn không bao giờ quay lại hoặc không muốn quay lại và có 4,5% bệnh nhân ngoại trú ở BVĐK Phong Điền không muốn quay lại (Bảng 3.4).

## 4. BÀN LUẬN

### Khả năng tiếp cận

Điểm trung bình khả năng tiếp cận của các bệnh viện ở mức hài lòng hoặc tốt (khoảng 4,0 trên tổng số 5 điểm), riêng BVĐK Phong Điền có điểm thấp nhất (3,61 do bệnh nhân ngoại trú đánh giá và 3,89 do bệnh nhân nội trú nhận xét). Hiện tại một số vị trí trong các bệnh viện đang trong giai đoạn nâng cấp sữa chữa nên không tránh khỏi sự phiền hà cho bệnh nhân trong việc đi lại tìm kiếm. Sự khác biệt về khả năng tiếp cận của các bệnh viện khác nhau có ý nghĩa thống kê (p<0,001). So với kết quả đánh giá khả năng tiếp cận từ công trình nghiên cứu của Dương Văn Lợt ở Trung tâm Y tế huyện Đăk Glei, sự hài lòng về khả năng tiếp cận của người bệnh nội trú là 4,1 [5]. Kết quả này cũng tương tự của chúng tôi ở các BVĐK công lập và thành phố, chỉ trừ BVĐK Phong Điền.

### Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

Điểm trung bình Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị ở mức khoảng 4,0 trở lên trên tổng số 5 điểm cho 6 trong 7 bệnh viện tuyến quận huyện được đánh giá, riêng BVĐK Cái Răng và BVĐK Phong Điền chỉ có 3,69 và 3,84 tương ứng với sự đánh giá của bệnh nhân ngoại trú và nội trú, sự khác biệt về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị của các bệnh viện khác nhau có ý nghĩa thống kê (p<0,001). Ngoại trừ BVĐK Cái Răng và BVĐK Phong Điền, 5 bệnh viện còn lại có kết quả tương tự như nghiên cứu của Dương Văn Lợt ở Trung tâm y tế huyện Đăk Glei 2016, sự hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị của người bệnh nội trú là 4,2 [5].

### Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

Về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh các bênh viện có điểm trung bình ở mức 3,75 (ngoại trú) và 3,84 (nội trú) (BVĐK Phong Điền) đến 4,16 (ngoại trú) và 4,27 (nội trú) (BVĐK Vĩnh Thạnh) trên tổng số 5 điểm. Sự khác biệt về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh của các bệnh viện khác nhau có ý nghĩa thống kê (p<0,001). Trong khi đó kết quả hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh của Trung tâm y tế huyện Đăk Glei 2016 là 4,1 [5].

### Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

Trung bình thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế được đánh giá thấp nhất ở mức 3,80 (ngoại trú) ở BVĐK Phong Điền và 3,84 ở BVĐK Thới Lai (ngoại trú) đến cao nhất mở mức 4,46 (nội trú) ở BVĐK TP Cần Thơ trên tổng số 5 điểm. Sự khác biệt về thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế của các bệnh viện khác nhau có ý nghĩa thống kê (p<0,001). Kết quả này cũng tương tự như nghiên cứu của Dương Văn Lợt ở Trung tâm y tế huyện Đăk Glei 2016, sự hài lòng về thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế của người bệnh nội trú là 4,3 [5], trừ BVĐK Phong Điền và BVĐK Thới Lai có mức điểm thấp hơn.

### Kết quả cung cấp dịch vụ

Trung bình kết quả cung cấp dịch vụ ở mức từ 3,80 ở người bệnh ngoại trú và 3,81 ở người bệnh nội trú ở BVĐK Phong Điền đến 4,45 ở người bệnh

ngoại trú ở BVĐK TP Cần Thơ và 4,46 ở người bệnh nội trú ở BVĐK Thốt Nốt trên tổng số 5 điểm. Sự khác biệt về kết quả cung cấp dịch vụ của các bệnh viện khác nhau có ý nghĩa thống kê (p<0,001). Trong khi đó kết hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ của Trung tâm y tế huyện Đăk Glei 2016 là 4,2 [5].

**Trung bình điểm hài lòng trên tổng số 31 tiêu chí đánh giá sự hài lòng**

Trung bình điểm của 31 tiêu chí đánh giá sự hài lòng của bệnh nhân sử dụng dịch vụ ngoại trú và nội trú của BVĐK Phong Điền chỉ đạt 3,73 và 3,76 (chưa đủ mức 4: hài lòng hoặc tốt), còn lại các bệnh viện khác đều đạt mức từ 3,98 (BVĐK Cái Răng) đến 4,24 (BVĐK Ô Môn) về sự hài lòng sử dụng dịch vụ y tế ngoại trú và từ 4,04 (BVĐK Thốt Nốt) đến 4,39 (BVĐK TP Cần Thơ) về sự hài lòng sử dụng sử dụng dịch vụ y tế điều trị nội trú, sự hài lòng về sử dụng dịch vụ y tế giữa các bệnh viện là có ý nghĩa thống kê (p<0,001).

Sự hài lòng của người bệnh của các bệnh viện công lập quận/huyện và thành phố Cần Thơ tương tự như kết quả tìm thấy về sự hài lòng của người bệnh nội trú tại Trung tâm y tế huyện Đăk Glei theo tác giả Dương Văn Lợt (2016) [5], riêng chỉ có BVĐK Phong Điền có mức hài lòng chung còn hơi thấp hơn (ngoại trú 3,73 và nội trú 3,76). Tuy nhiên, thời điểm nghiên cứu tại Trung tâm Y tế huyện Đăk Glei là tháng 6 và chỉ nghiên cứu trên người bệnh đang điều trị nội trú.

**Mức độ đáp ứng mong đợi**

Về mức độ đáp ứng so với mong đợi của bệnh nhân trước khi tới khám, hầu hết các bệnh viện được bệnh nhân ngoại trú nhận xét đạt mong đợi từ 80,83% (BVĐK Thới Lai) đến 89,05% (BVĐK Ô Môn), và đạt từ 79,25% (BVĐK Phong Điền) đến 93,92% (BVĐK Vĩnh Thạnh). Sự khác biệt về sự mong đợi ở các bệnh viện là có ý nghĩa thống kê (p<0,001).Kết quả nghiên cứu này cũng tương tự như đánh giá của tác giả Dương Văn Lợt về sự hài lòng của người bệnh nội trú tại Trung tâm Y tế huyện Đăk Glei (2016) [5], trừ BVĐK Phong Điền và ĐK Thới Lai, có nhận xét mong đợi ở bệnh nhân nội trú thấp hơn.

**Khả năng quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến bệnh viện**

Hầu hết các bệnh nhân điều trị ngoại trú và nội trú ở 7 bệnh viện điều có nhận xét có thể sẽ quay lại, hoặc chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác. Chỉ có khoảng 2% bệnh nhân ở BVĐK TP Cần Thơ là chắc chắn không bao giờ quay lại hoặc không muốn quay lại và có 4,5% bệnh nhân ngoại trú ở BVĐK Phong Điền không muốn quay lại. Kết quả nghiên cứu của chúng tôi cho kết quả cao hơn về Khả năng quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến bệnh viện cao hơn so với nghiên cứu của Dương Văn Lợt (2016) cho kết quả có 65,4% người bệnh khẳng định chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác đến khám chữa bệnh tại Trung tâm Y tế huyện Đăk Glei, có 31,7% người bệnh trả lời có thể quay trở lại khi có nhu cầu tương tự, có 0,8% người bệnh khẳng định chắc chắn sẽ không bao giờ quay trở lại và 0,8% người bệnh trả lời không muốn quay trở lại nhưng có ít sự lựa chọn [5].

## 5. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

Trung bình điểm đánh giá sự hài lòng của bệnh nhân sử dụng dịch vụ ngoại trú và nội trú của 7 bệnh viện đa khoa quận/huyện và thành phố Cần Thơ ở mức 4 (hài lòng hoặc tốt). Hầu hết các bệnh viện đáp ứng được khoảng từ 80% mong đợi của bệnh nhân. Trên 95% bệnh nhân nhận định có khả năng sẽ quay lại, hoặc chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác.Tuy nhiên, vẫn còn một số bệnh nhân đánh giá một vài tiêu chí mức rất không hài lòng hoặc rất kém và không hài lòng hoặc kém, và một số bệnh nhân chắc chắn không bao giờ quay lại hoặc không muốn quay lại.

Nhằm mục đích nâng cao sự hài lòng của bệnh nhân đối với các bệnh viện đa khoa công lập trên địa bàn thành phố Cần Thơ, ngành y tế Cần Thơ cần chú ý đến việc triển khai các đợt tập huấn cho bệnh viện về việc nâng cao chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của bệnh nhân đặc biệt cần chú ý đến các bệnh viện ở tuyến sâu và xa trung tâm thành phố Cần Thơ như BVĐK Phong Điền và BVĐK Thới Lai.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Y tế (2013), Quyết định số 4858/QĐ-BYT ngày 03 tháng 12 năm 2013 của Bộ Y tế về ban hành thí điểm Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện, Hà Nội.

2. Bộ Y tế (2016), Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế về Ban hành bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam, Hà Nội.

3. Lê Thanh Chiến (2015), Nghiên cứu sự hài lòng của

người bệnh về khám, chữa bệnh tại 3 bệnh viện đa khoa hạng I thuộc Sở Y tế thành phố Hồ Chí Minh và hiệu quả một số biện pháp can thiệp (2010 - 2012), Luận án Tiến sỹ, Học viện Quân Y, Hà Nội.

4. Cục Quản lý khám chữa bệnh (2016), Công văn số 1356/KCB-QLCL ngày 21 tháng 11 năm 2016 về Hướng dẫn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2016, Hà Nội.

5. Dương Văn Lợt và các cộng sự. (2016), "Sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Trung tâm Y tế huyện Đăk Glei trong tháng 6 năm 2016", Nghiên cứu khoa học cấp cơ sở, Sở Y tế tỉnh Kon Tom.

6. Hồ Bạch Nhật (2015), "Sự hài lòng của bệnh nhân nội trú đối với chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh của các bệnh viện tại thành phố Long Xuyên", Tạp chí Khoa học, Trường Đại học An Giang. 6(2), tr. 111-119.