

# **ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH ĐẾN KHÁM VÀ ĐIỀU TRỊ NGOẠI TRÚ TẠI KHOA KHÁM BỆNH - BỆNH VIỆN ĐKTT AN GIANG**

*Nguyễn Thị Tuyết Mai, Đặng Văn Thanh, Huỳnh Thị Thắm  
Khoa Khám Bệnh, Bệnh viện ĐKTT An Giang*

## **TÓM TẮT:**

**Mục tiêu:** *Đánh giá sự hài lòng của người bệnh đến khám và điều trị ngoại trú tại Khoa Khám Bệnh - Bệnh viện đa khoa trung tâm An Giang.*

**Phương pháp nghiên cứu:** *mô tả cắt ngang, cỡ mẫu 300 bệnh nhân tham gia nghiên cứu.*

**Kết quả nghiên cứu:** *cho thấy mức độ sự hài lòng của người bệnh chiếm tỷ lệ rất cao đối với bác sĩ (100%), điều dưỡng (96%), hộ lý (76%) và nhân viên bảo vệ (75%).*

**Kết luận:** *Sự hài lòng của người bệnh đối với BS, ĐD chiếm tỷ lệ cao, hộ lý và nhân viên bảo vệ còn thấp. Nhưng vẫn còn một số mặt khách quan còn hạn chế như: thời gian chờ lãnh thuốc BHYT và thực hiện các cận lâm sàng còn lâu, thuốc BHYT không ổn định và thủ tục thu tiền tạm ứng còn rườm rà...*

## **ABSTRACT**

**Objectives:** *To assess the level of patients satisfaction to the general center An Giang hospital*

**Method:** *A cross-sectional descriptive study was conducted with sample size about 300 patients.*

**Results:** *The level of patient satisfaction to the hospital's serving were high in which physician' serving (100%), nursing (96%), nurses (76%) and protection ( 75%)*

**Conclusion:** *The level of patient satisfaction to the hospital's serving were high in which physician' and nursing' serving but nurses and protection' serving were low.*

## **I. ĐẶT VẤN ĐỀ:**

Đánh giá sự hài lòng của người bệnh đến khám và điều trị ngoại trú là đánh giá toàn diện về uy tín và chất lượng khám chữa bệnh của Khoa Khám Bệnh nói riêng và của Bệnh viện ĐKTT An Giang nói chung, nhằm giúp khoa cải cách những mặt còn hạn chế mà người bệnh chưa được hài lòng để phục vụ và nâng cao chất lượng khám chữa bệnh ngày càng tốt hơn. Mục tiêu: Đánh giá sự hài lòng của người bệnh đến khám và điều trị ngoại trú tại Khoa Khám Bệnh - Bệnh viện đa khoa trung tâm An Giang.

## II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU:

### 1. Đối tượng:

Bệnh nhân ngoại trú,  $\geq 18$  tuổi đến khám và điều trị từ tháng 1 đến tháng 9 -2014 tại Khoa Khám Bệnh – Bệnh viện ĐKTTAG.

### 2. Tiêu chuẩn chọn mẫu

- Những bệnh đồng ý tham gia nghiên cứu

### 3. Tiêu chuẩn loại trừ:

- Bệnh nhân bệnh nặng
- Bệnh nhân không hợp tác tham gia nghiên cứu
- Mắc bệnh cảm điếc bẩm sinh
- Rối loạn tâm thần

### 4. Thiết kế nghiên cứu:

Nghiên cứu mô tả cắt ngang.

### 5. Cỡ mẫu: $n = 300$

### 6. phương pháp chọn mẫu

Chúng tôi tiến hành nghiên cứu bằng bộ câu hỏi soạn sẵn, phỏng vấn trực tiếp bệnh nhân

Mỗi ngày, chúng tôi bóc thăm được 1 phòng khám chuyên khoa cần khảo sát, sau đó chúng tôi chọn 5 bệnh nhân có mã số bệnh nhân chẵn đầu tiên. Chọn những bệnh nhân có đủ tiêu chí để trao đổi về yêu cầu của nhóm nghiên cứu, giải thích mục đích và ý nghĩa của nghiên cứu để bệnh nhân yên tâm; hướng dẫn bệnh nhân cách phân biệt bác sĩ, điều dưỡng, hộ lý; đồng thời bảo đảm các câu trả lời của bệnh nhân không ảnh hưởng gì đến họ. Sau đó giải thích các câu hỏi cho bệnh nhân và phỏng vấn trực tiếp bệnh nhân.

## III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU:

### 1. Đặc điểm đối tượng nghiên cứu:

- Tuổi trung bình:  $40 \pm 13$
- Lớn tuổi nhất: 75
- Nhỏ tuổi nhất: 22
- Tỷ lệ nữ 87,2%, nam : 12,8%. Tỷ lệ nữ /nam là: 6,8

## 2. Kết quả nghiên cứu:

*Bảng 1: Các yếu tố nhân khẩu xã hội học liên quan sự hài lòng:*

<b>Nghề nghiệp</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Công chức	127	41,8
Làm ruộng	12	3,9
Nghề khác	161	54,3

<b>Học vấn</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
≤ Cấp 2	139	45,7
> Cấp 2	161	54,3

*Bảng 2: Mức độ hài lòng của người bệnh với nhân viên:*

	<b>Rất hài lòng</b>	<b>Hài lòng</b>	<b>Không chắc chắn</b>	<b>Không hài lòng</b>	<b>Rất không hài lòng</b>
<b>Bảo vệ</b>		225 75%		75 25%	
<b>NV hướng dẫn</b>		300 100%			
<b>NV nhận bệnh</b>		288 96%		12 4%	
<b>Bác sĩ</b>		300 100%			
<b>Điều dưỡng</b>	12 4%	288 96%			
<b>Hộ lý</b>		228 76%		72 24%	

Nhận xét: Thái độ của BS, ĐD và nhân viên hướng dẫn ở bảng này được đánh giá cao nhất (100%). Nhân viên bảo vệ và hộ lý là hai đối tượng tiếp xúc trước khi bệnh nhân khám bệnh nên bị phàn nàn nhiều nhất: bảo vệ (75%), hộ lý (76%), nên cần xem lại và chấn chỉnh cho tốt hơn.

*Bảng 3: Đánh giá về giá cả dịch vụ:*

<b>Giá dịch vụ</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Quá cao	0	0
Cao	8	2,6
Phù hợp	292	97,4

Nhận xét: Bệnh nhân đánh giá về mặt giá cả dịch vụ của bệnh viện phù hợp đến (97,4%). Tuy nhiên, vẫn còn (2,6%) cho rằng giá dịch vụ vẫn còn cao, mặc dù bệnh viện áp dụng giá các dịch vụ y tế theo quy định của Bộ Tài chính và Bộ Y tế.

**Bảng 4: Đánh giá về thời gian chờ thực hiện cận lâm sàng:**

<b>Thời gian chờ khám</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
< 2 giờ	127	42,3
> 2 giờ	173	57,7

Nhận xét: Về mặt thời gian chờ để thực hiện các cận lâm sàng, thì do yếu tố khách quan khoa Xét nghiệm vừa nội trú vừa ngoại trú lưu lượng bệnh đến ngày càng cao. Trên > 2h chiếm đến (57,7%), điều này còn làm phiền hà bệnh nhân nên cần phải có những biện pháp chấn chỉnh nhằm rút ngắn thời gian chờ thực hiện cận lâm sàng.

**Bảng 5: Đánh giá về công tác khám chữa bệnh của bác sĩ:**

<b>Công tác KCB</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Chu đáo – tận tình	225	75
Chấp nhận được	75	25

Nhận xét: Bệnh nhân đánh giá Bác sĩ khám bệnh chu đáo tận tình chiếm (75%) nhưng vẫn còn 25% bệnh nhân cho là chấp nhận được. Thực tế, BS khoa khám trung bình hơn 60 bệnh nhân/ngày, áp lực rất nhiều nên cần xem xét để chấn chỉnh thêm, nhằm phục vụ bệnh nhân được tốt hơn.

**Bảng 6: Đánh giá về sự hướng dẫn giải thích của bác sĩ:**

<b>Hướng dẫn, giải thích</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Thoả đáng	299	99,6
Chưa thoả đáng	1	0,4

Nhận xét: Đánh giá sự giải thích của bác sĩ chiếm tỷ lệ rất cao (99,6%), điều này nói lên sự tận tâm của bác sĩ, giải thích cho bệnh nhân rất thoả đáng.

**Bảng 7: Đánh giá về công tác chăm sóc của điều dưỡng:**

<b>Công tác chăm sóc</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Chu đáo – tận tình	215	71,7
Chấp nhận được	85	28,3

Nhận xét: Số lượt bệnh nhân đến khám tại khoa rất đông, nhưng đánh giá của bệnh nhân về công tác điều dưỡng chiếm khá cao (71,7%), thể hiện tinh thần thái độ phục vụ bệnh nhân rất tốt nhưng vẫn còn mức chấp nhận được đạt (27,3%), nên điều dưỡng cần phải chấn chỉnh lại để phục vụ người bệnh và thân nhân được tốt hơn.

**Bảng 8: Đánh giá về vệ sinh:**

<b>Vệ sinh</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Sạch sẽ	228	76
Chấp nhận được	72	24

Nhận xét: Về công tác vệ sinh tại khoa, mặc dù lưu lượng bệnh đến khoa rất cao nhưng hộ lý khoa vẫn cố gắng đảm bảo, sạch sẽ chiếm (76%). Song song đó, yếu tố chấp nhận được chiếm (24%) cũng có nhiều nguyên nhân làm cho người bệnh chưa hoàn toàn chấp nhận là do ý thức của một số người khi đến khám bệnh tại khoa như: xả rác, khạc nhổ bừa bãi....

**Bảng 9: Đánh giá về không gian khám bệnh:**

<b>Không gian</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Rộng rãi	9	3
Vừa đủ sinh hoạt	74	24,6
Chật hẹp	217	72,4

Nhận xét: Người bệnh cho rằng không gian khoa còn chật hẹp (chiếm 72,4%), số lượng bệnh nhân đông, thêm người nhà, người đi thăm nuôi bệnh nội trú và khi đi làm cận lâm sàng + lãnh thuốc không cùng chiều

**Bảng 10: Đánh giá về bảng biểu hướng dẫn:**

<b>Bảng biểu hướng dẫn</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Đầy đủ	300	100
Chưa đầy đủ	0	0

Nhận xét: Về bảng biểu hướng dẫn được bệnh nhân đánh giá rất cao (100%), đây là nguồn thông tin cho bệnh nhân nắm rõ tất cả các hoạt động của khoa và bệnh viện.

**Bảng 11: Đánh giá chung của bệnh nhân:**

<b>Đánh giá chung</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Hài lòng	291	97
Trung bình	9	3

Nhận xét: Bệnh nhân hài lòng cao chiếm tỷ lệ rất cao đạt đến (97%) về mọi mặt, trung bình chiếm (3%), chúng ta cũng cần phải xem lại để bệnh nhân được thoải mái hơn.

**Bảng 12: Đánh giá về chất lượng khám và điều trị:**

<b>Chất lượng khám và điều trị</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Hài lòng cao	285	95
Trung bình	15	5

Nhận xét: Bệnh nhân đến khám bệnh tại khoa đánh giá về chất lượng khám và điều trị tỷ lệ hài lòng rất cao (95%), đây là một tiêu chí rất quan trọng mà khoa đề ra nhằm phục vụ cho bệnh nhân được tốt hơn và tin cậy nhiều hơn.

**Bảng 14: Đánh giá về những mặt chưa hài lòng của bệnh nhân (ý kiến khác):**

<b>Ý kiến chưa hài lòng khác</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Không có ý kiến	6	2
Lãnh thuốc BHYT lâu	253	84,3
Thuốc BHYT không ổn định (lúc có, lúc không)	255	75
Tạm ứng tiền nhận sổ lãnh thuốc rườm rà	228	76
Cận lâm sàng đợi lâu	75	25

Nhận xét:

- Nơi tạm ứng tiền nhận sổ để lãnh thuốc BN cho là rườm rà chiếm 76%, thu tiền tạm ứng làm lại quy trình mới theo Bộ Y tế (1313) nên tạm thời chưa đi vào nề nếp, cần xem lại quy trình để cải tiến rút ngắn thời gian và công đoạn để không gây phiền hà cho bệnh nhân.
- Thời gian chờ đợi nhận kết quả cận lâm sàng và lãnh thuốc BHYT còn khá lâu, lần lượt chiếm 84,3% và 25%. Đây cũng là một trong những khó khăn mà khoa phải cố gắng kết hợp cùng với các chuyên khoa như Xét nghiệm, CĐHA và khoa Dược, nhằm giảm mức không hài lòng của bệnh nhân xuống mức thấp nhất.

#### **IV. BÀN LUẬN:**

- Kết quả nghiên cứu của chúng tôi, người bệnh hài lòng với công tác điều trị, chăm sóc, phục vụ của nhân viên y tế được người bệnh hài lòng là 97%, tương đương với tác giả Phan Thị Thanh Thủy và cộng sự [5], nghiên cứu 430 bệnh nhân tại Thừa Thiên Huế, người bệnh hài lòng với công tác điều trị, chăm sóc, phục vụ của nhân viên y tế được người bệnh hài lòng là 98,2%.
- Tuy nhiên kết quả nghiên cứu của chúng tôi sự hài lòng của người bệnh với công tác điều trị, chăm sóc, phục vụ của nhân viên y tế được người bệnh hài lòng là 97%, cao hơn tác giả Lê Thành Tài và cộng sự [4], nghiên cứu 205 bệnh nhân cho thấy sự hài lòng của người bệnh là 81,5%. Theo nghiên cứu của chúng tôi sự hài lòng của người bệnh cao hơn tác giả Phạm Thị Tân Mỹ và cộng sự [3], nghiên cứu 234 bệnh nhân tại Tây Ninh, cho thấy sự hài lòng người bệnh 89,7%.
- Kết quả nghiên cứu của chúng tôi cao hơn các tác giả này, có thể do thời điểm nghiên cứu khác nhau, cỡ mẫu khác nhau, các tác giả này nghiên cứu bệnh nhân ngoại trú và nội trú.

#### **V. KẾT LUẬN:**

Qua kết quả khảo sát 300 bệnh nhân ngoại trú tại Khoa Khám Bệnh – Bệnh viện đa khoa trung tâm An Giang, chúng tôi rút ra một số kết luận sau:

- Đánh giá sự hài lòng của người bệnh đối với BS, ĐD chiếm tỷ lệ cao
- Hộ lý và nhân viên bảo vệ chiếm tỷ lệ còn thấp.
- Chỉ còn một số mặt khách quan còn hạn chế.

#### **VI. KIẾN NGHỊ:**

- Đối với cơ quan BHXH: Cải cách thủ tục hành chính, giảm bớt một số thủ tục như: hình ảnh in lên thẻ BHYT, rà soát lại các thẻ BHYT (1 đối tượng có nhiều thẻ).

- Kiến nghị các cấp: Cung cấp thuốc đầy đủ đảm bảo số lượng để phục vụ người bệnh được tốt hơn.

#### **TÀI LIỆU THAM KHẢO:**

1. Phạm Thị Huyền và cộng sự, “*Khảo sát sự hài lòng của người nhà bệnh nhân đối với giao tiếp của điều dưỡng tại bệnh viện Tâm thần TW1*”, Tạp chí Y học thực hành.
2. Tăng Thị Lư (2011), *Nghiên cứu sự hài lòng của bệnh nhân đối với bệnh viện Đa khoa Đà Nẵng*, Luận văn thạc sĩ, Đại học Đà Nẵng
3. Phạm Thị Tân Mỹ và cộng sự, “*Khảo sát sự hài lòng của người bệnh, người nhà người bệnh điều trị nội trú tại bệnh viện Vạn Ninh năm 2011*”, Tạp chí Y học TPHCM
4. Lê Thành Tài và cộng sự (2008), “*Khảo sát sự hài lòng của bệnh nhân nội trú tại bệnh viện Tai Mũi Họng Cần Thơ*”, Tạp chí Y học TPHCM.
5. Phan Thị Thanh Thủy, Hồ Như và cộng sự, “*Khảo sát mức độ hài lòng của người bệnh nội trú tại bệnh viện Nam Đông, tỉnh Thừa Thiên Huế năm 2012*”, Tạp chí Y học TPHCM.