

ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH TẠI BỆNH VIỆN ĐA KHOA TRUNG TÂM AN GIANG NĂM 2014

Nguyễn Thị Minh Thy, Nguyễn Bá Lâm, Võ Thanh Tùng -P. CĐT-QLCL BV An Giang
TÓM TẮT:

Mục tiêu: Đánh giá các yếu tố trên người bệnh ảnh hưởng đến sự hài lòng.

Thiết kế nghiên cứu: Nghiên cứu cắt ngang có phân tích.

Địa điểm: Bệnh viện Đa khoa An giang.

Đối tượng nghiên cứu : Các người bệnh đang nằm điều trị tại các khoa Sản, Nội tổng hợp, Nội thần kinh, Chấn thương chỉnh hình.

Kết quả: Tổng cộng có 1097 bệnh nhân, trong số này có 826 (75,3%) hài lòng và 271 (24,7%) không hài lòng. Sau khi hiệu chỉnh các yếu tố gây nhiễu trong mô hình hồi qui logistic đa biến gồm nhóm tuổi, nơi cư trú, nghề nghiệp, chức vụ, số ngày nhập viện, số lần nhập viện, có được thăm nuôi, số lượng người thăm. Kết quả nhận thấy bệnh nhân thuộc nhóm tuổi ($OR=0,012$; KTC 95% =0,484-14,884) $p=0,000$, nơi cư trú ($OR=0,328$; KTC 95% =0,35-0,895) $p=0,001$, có chức vụ ($OR=1,341$; KTC 95% =1,3410,737-2,440) $p=0,0044$, số ngày nhập viện ($OR=0,905$; KTC 95% =0,855-0,958) $p=0,001$, có được thăm nuôi ($OR=0,500$; KTC 95% =0,311-0,884) $p=0,016$, số lượng người thăm đông ($OR=1,012$; KTC 95% =1,0121,002-1,002) $p=0,022$ thường không hài lòng đối với bệnh viện.

Kết luận: nhóm tuổi, nơi cư trú, chức vụ, số ngày nhập viện, có được thăm nuôi, số lượng người thăm là 5 yếu tố độc lập dễ gây không hài lòng ở người bệnh.

ABSTRACT:

Objective: Study of patient problems are the risk factors for patient satisfaction

Study design: Cross sectional analytical study

Setting: An giang general hospital.

Participants: Patients admitted to department of General Internal Medicine, Neurology, obstetrics and Traumatology and Orthopedics

Results: Of 1097 patients, 826 (75,73%) patients felt satisfied and 271 (24,7%) patients felt dissatisfied. Using multivariate logistic regression model with adjusting all potential counfounders including patient's age group, address, number of hospitalization, social status and number of visitant were the independent risk factors for patient's satisfaction
Conclusion: Age, address, social status, number of hospitalization-day and number of visitant are likely increasing patient's satisfaction.

ĐẶT VẤN ĐỀ:

Y tế là một lĩnh vực dịch vụ, nên chỉ số hài lòng của người bệnh là tiêu chí dùng để đo lường sự đáp ứng của cơ sở y tế đối với những mong đợi của người bệnh. Sự kém hài lòng của người bệnh có quan hệ nhân quả với khiếu kiện và đây là nguyên nhân thúc đẩy ý định khiếu kiện. Khiếu kiện làm mất khách hàng trung thành, phá vỡ mối quan hệ thầy thuốc-người bệnh, làm giảm hình ảnh của ngành y tế, đồng thời làm gia tăng phí tổn y tế cho cả người bệnh và cơ sở y tế do phải đương đầu với khiếu kiện. Vì vậy, sự hài lòng của người bệnh là tài sản của BV trong nỗ lực nâng cao chất lượng dịch vụ và duy trì người bệnh là khách hàng thân thiện.

Trên thế giới, đã có nhiều nghiên cứu về sự hài lòng của người bệnh, từ các nước kinh tế đã và đang phát triển, đó là nhu cầu tất yếu phải có, với nhiều đề nghị cách nghiên cứu như mô hình SERVQUAL^[1.2.4], mà nhiều mô hình khác^[8], nhưng đều với mục đích nâng cao chất lượng phục vụ.

Tại Việt Nam, kinh tế đang phát triển, nhu cầu cuộc sống có chất lượng ngày càng cao dần, nên theo đó ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh. Nên dù còn ít, nhưng đã dần xuất hiện nhiều nghiên cứu về sự hài lòng của người bệnh, như các nghiên cứu của Phạm Nhật Yên (2008)^[10], Bùi Thị Thu Hương (2009)^[6], Nhữ Ngọc Thanh^[9]. Tăng Thị Lưu (2011)^[7], Đặng Hồng Anh (2013)^[3].

Do sự hài lòng hoặc không hài lòng của người bệnh là vấn đề hết sức phức tạp, nó gắn với những mong đợi của người bệnh, tình trạng sức khỏe, đặc điểm cá nhân cũng như những đặc trưng ở mỗi hệ thống y tế quốc gia^[5]. Trên mỗi cá nhân người bệnh, sự đồng cảm đối với bệnh viện có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng chung của bệnh nhân, tạo nên sự tin cậy đối với bệnh viện, tạo nên tâm lý yên tâm điều trị.

Tại bệnh viện Đa Khoa Trung tâm An Giang, chúng tôi tiến hành nghiên cứu những yếu tố có thể ảnh hưởng đến sự đồng cảm của người bệnh, góp phần ảnh hưởng đến sự hài lòng của bệnh nhân. Qua đó, tìm ra yếu tố nào là chủ yếu có liên quan, để có thái độ tiếp xúc cụ thể hơn trên mỗi bệnh nhân nhằm mang lại hiệu quả tâm lý điều trị tốt nhất cho người bệnh.

Các yếu tố đồng cảm trên người bệnh có thể ảnh hưởng đến sự hài lòng bao gồm tuổi, giới tính, nghề nghiệp, nơi cư trú, kinh tế gia đình, chức vụ trong công việc, tính chất bệnh lý đang điều trị, số ngày nhập viện, số lần nhập viện, diện thanh toán tiền viện phí, anh em đông hay ít có được thăm nuôi, số lượng người thăm, thành phần của người thăm, thời gian người thăm đến thăm trong ngày.

PHƯƠNG PHÁP :

Thiết kế nghiên cứu: Nghiên cứu cắt ngang có phân tích.

Địa điểm nghiên cứu: Khoa Sản, Khoa Nội Tổng hợp, Khoa Nội thần kinh và Khoa Chấn thương chỉnh hình thuộc Bệnh viện Đa khoa Trung tâm An giang.

Đối tượng tham gia: Lấy dữ liệu ngẫu nhiên của 1097 bệnh nhân đang nằm điều trị tại 4 khoa từ tháng 4 đến tháng 8 năm 2014. Các người bệnh được phỏng vấn và thu thập thông tin theo biểu mẫu câu hỏi đã soạn sẵn gồm: tuổi, giới tính, nghề, nơi cư trú, kinh tế gia đình, chức vụ trong công việc, số ngày nhập viện, số lần nhập viện, diện thanh toán tiền viện phí, anh em đông hay ít, có được thăm nuôi không, số lượng người thăm, thành phần của người thăm và thời gian người thăm đến thăm trong ngày.

Các biến nghiên cứu:

Biến kết cục: Sự hài lòng của người bệnh đối với bệnh viện.

Biến dự đoán:

Tuổi : được chia thành các nhóm, theo thứ tự là dưới 30, nhóm từ 30 đến 59 và nhóm lớn hơn 60 tuổi.

Giới tính : phái nam và nữ.

Nghề : là ngành nghề của bệnh nhân, gồm làm nông, buôn bán, công nhân viên chức.

Nơi cư trú : gồm bệnh nhân ở gần (trong thành phố Long Xuyên) hoặc ở xa (ngoài thành phố Long Xuyên).

Kinh tế gia đình : gồm nghèo, khá và giàu.

Chức vụ trong công việc : là người có chức quyền hay không có.

Số ngày nhập viện : là số ngày từ lúc nhập viện đến ngày lấy mẫu

Lần nhập viện : là số lần đã đến nhập viện nội trú tại bệnh viện An Giang

Diện thanh toán tiền viện phí : gồm nhóm bệnh nhân được cơ quan Bảo Hiểm Y Tế chi trả viện phí và nhóm tự chi trả.

Anh em đông hay ít : số lượng anh em ruột trong gia đình.

Có được thăm nuôi không : gồm nhóm người bệnh trong lần nhập viện này có người thăm nuôi hay rất ít người thăm hỏi (ít hơn 3 người thăm mỗi ngày)

Số lượng người thăm : là bệnh nhân tự ước lượng số người đã thăm trong đợt điều trị này.

Thành phần của người thăm : là bà con hay bạn bè.

Thời gian người thăm đến thăm trong ngày : là những giờ bệnh viện cho phép người thân vào thăm bệnh nhân, gồm : 5-7 giờ sáng, 11-13 giờ trưa, 14-16 giờ chiều và 17-18 giờ tối.

Phân tích và xử lý số liệu:

Các số liệu được trình bày bằng tỉ lệ cho các biến nhị phân. Các biến số có phân phối chuẩn được trình bày bằng trung bình và độ lệch chuẩn. Các biến số không có phân phối chuẩn được trình bày bằng trung vị và khoảng tứ phân vị.

Dùng mô hình hồi qui logistic đa biến đưa vào một lượt để hiệu chỉnh các biến nhiễu gồm: tuổi, giới tính, nghề, nơi cư trú, kinh tế gia đình, chức vụ trong công việc, tính chất bệnh lý đang điều trị, số ngày nhập viện, số lần nhập viện, diện thanh toán tiền viện phí, anh em đông hay ít, có được thăm nuôi không, số lượng người thăm, thành phần của người thăm và thời gian người thăm đến thăm trong ngày. Tất cả các yếu tố dự đoán đều được xét đến hiện tượng cộng tuyến hoặc tương tác giữa các yếu tố. Các test có khác biệt có ý nghĩa thống kê khi $p < 0,05$. Dữ liệu được xử lý bằng phần mềm SPSS 16.0.

KẾT QUẢ:

Có tất cả 1097 bệnh nhân, trong đó có 826 (75,3%) hài lòng và 271 (24,7%) không hài lòng với bệnh viện An Giang. Tuổi trung bình của bệnh nhân giữa nhóm hài lòng là 46,07

và nhóm không hài lòng là 33,43 ($p=0,026$). Các đặc điểm nhân khẩu học và kinh tế xã hội giữa 2 nhóm được trình bày trong bảng 1.

Bảng 1. Đặc điểm nhân khẩu- xã hội học của nhóm người bệnh hài lòng và người bệnh không hài lòng.

Các biến	Nhóm không hài lòng (n= 271)		OR (KTC 5%) ¹	Giá trị p
	Số ca	Tỉ lệ %		
Nhóm Tuổi				0,000
<30 (n=322)	112	34,8	62,4(15,226-255,736)	0,000
30-59 (n=539)	157	29,1	48,086(11,809-195,813)	0,000
>=60 (n=236)	2	0,8	1	
Giới				
Nam (n=404)	94	8,57	0,884(0,663-1,178)	0,400
Nữ (n=693)	177	16,12	1	
Nghề nghiệp BN				0,004
Buôn bán (n=697)	183	17,95	0,787(0,466-1,327)	0,369
Làm nông(n=328)	52	4,74	0,47(0,270-0,843)	0,011
CNV chức (n=72)	36	3,28	1	
Nơi cư trú				
Xa bệnh viện (n=839)	187	69,00	0,594(0,437-0,808)	0,001
Gần bệnh viện (n=258)	84	32,60	1	
Kinh tế				0,084
Khá (n=695)	182	67,16	1,347(0,991-1,831)	0,057
Giàu (n=47)	15	05,04	1,780(0,916-3,460)	0,089
Nghèo (n=355)	74	27,31	1	
Chức vụ				
Có chức vụ (n=148)	46	16,97	1,451(0,994-2,120)	0,054
Không có chức vụ (n=949)	225	83,03	1	
Số ngày nhập viện	1108	21,62	0,905	0,001
Số lần nhập viện	409	22,26	0,999	0,989
Diện điều trị				
Thu phí (n=263)	62	22,88	0,922(0,667-1,277)	0,626
BHYT (n=834)	209	77,12		
Đồng anh em				
Có đồng anh em (n=804)	195	71,96	0,914(0,673-1,243)	0,567
Có ít anh em (n= 293)	96	28,04		
Được thăm nuôi			0,500	0,000
Có (n=974)	230	84,87	0,618(0,413-0,925)	0,019

Không có (n=123)	41	15,13		
Số người thăm nuôi	4362	27,45	0,022	1,012
Thành phần thăm				0,225
Bạn bè (n=426)	166	42,80	1,372(0,984-1,914)	0,062
Đồng nghiệp (n=57)	17	06,27	1,558(0,836-2,903)	0,162
Hàng xóm (n=264)	63	23,25	1,149(0,785-1,682)	0,474
Con cháu (n=350)	75	27,68		
Thời gian đến thăm				0,754
11h - 13h (n=389)	10	03,69	1,008(0,478-2,124)	0,984
14h - 16h (n=246)	91	33,58	1,041(0,484-2,239)	0,918
17h - 19h (n=419)	59	21,77	1,189(0,567-2,493)	0,646
5h - 7h (n=43)	111	40,96		

1: Odds ratio và khoảng tin cậy 95%

Trong phân tích hồi qui logistic đơn biến, các biến có khác biệt có ý nghĩa thống kê gồm: Nhóm tuổi, nơi cư trú, chức vụ, số ngày nhập viện, có được thăm nuôi, số lượng người thăm. thì tỉ lệ than phiền nhiều hơn. Sự khác biệt có ý nghĩa thống kê với $p < 0,05$. Kết quả phân tích hồi qui đa biến được trình bày trong bảng 2.

Bảng 2. Kết quả phân tích hồi qui logistic đa biến

Các biến	Hệ số hồi qui	OR (KTC 95%) ¹	Giá trị p
Nhóm tuổi	-4,413	0,012(0,484-14,884)	0,000
Giới ³	0,152	1,164(0,663-1,178)	0,400
Nghề	-1,497	0,224(1,022-2,234)	0,175
Nơi cư trú ³	-1,114	0,328(0,35-0,895)	0,001
Kinh tế	-0,758	0,480 (0,401-1,430)	0,083
Chức vụ ³	0,294	1,341(0,737-2,440)	0,044
Số ngày nhập viện	-0,100	0,905(0,855-0,958)	0,001
Số lần nhập viện	0,161	0,851(0,746-0,972)	0,989
Diện điều trị ³	-0,081	0,922(0,667-1,277)	0,626
Đồng anh em ³	0,119	1,126(0,800-1,586)	0,497
Có được thăm nuôi ³	-0,693	0,500(0,311-0,884)	0,016
Số người thăm nuôi ²	0,012	1,012(1,002-1,002)	0,022
Thành phần thăm	-1,299	0,273(0,984-1,914)	0,816
Thời gian thăm	-1,194	0,303(0,478-2,124)	0,705

1: Odds ratio và khoảng tin cậy 95%; 2: Biến số; 3: biến nhị phân

Qua mô hình phân tích hồi qui logistic đa biến, sau khi hiệu chỉnh các yếu tố có khả năng gây nhiễu là nhóm tuổi, nơi cư trú, nghề nghiệp, chức vụ, số ngày nhập viện, số lần nhập viện, có được thăm nuôi, số lượng người thăm, thì bệnh nhân thuộc nhóm tuổi (OR=0,012; KTC 95% =0,484-14,884) $p=0,000$, nơi cư trú (OR=0,328; KTC 95% =0,35-

0,895) $p=0,001$, chức vụ ($OR=1,341$; KTC 95% $=1,3410,737-2,440$) $p=0,0044$, số ngày nhập viện ($OR=0,905$; KTC 95% $=0,855-0,958$) $p=0,001$, có được thăm nuôi ($OR=0,500$; KTC 95% $=0,311-0,884$) $p=0,016$, số lượng người thăm ($OR=1,012$; KTC 95% $=1,0121,002-1,002$) $p=0,022$ là những yếu tố độc lập làm bệnh nhân thường không hài lòng với bệnh viện.

BÀN LUẬN:

Phòng vãn 1097 bệnh nhân đang nằm điều trị tại 4 khoa gồm Sản, Nội tổng hợp, Nội thần kinh và Chấn thương chỉnh hình bệnh viện An giang, trong số này có 826 (75,3%) hài lòng và 271 (24,7%) không hài lòng.

Các yếu tố giới, nghề nghiệp, kinh tế gia đình, số lần nhập viện, gia đình đông anh em, thành phần người thăm nuôi không có sự khác biệt giữa 2 nhóm.

Kết quả phân tích hồi qui logistic đa biến cho thấy 5 yếu tố có khác biệt có ý nghĩa thống kê giữa nhóm hài lòng và không hài lòng gồm bệnh nhân thuộc nhóm tuổi, nơi cư trú, chức vụ, số ngày nhập viện, có được thăm nuôi, số lượng người thăm.

Trong nghiên cứu của Nhữ Ngọc Thanh tại BV Nhi Hải Dương, Hà Nội 2013^[9], ghi nhận sự hài lòng từ cha và mẹ em bé thì có kết quả giống với nghiên cứu của chúng tôi là có sự khác nhau về mức độ hài lòng giữa các nhóm tuổi.

Chúng tôi không so sánh sự hài lòng với các nghiên cứu nước ngoài, do sự khác biệt về xã hội, tín ngưỡng và điều kiện kinh tế, nên so sánh sẽ không có ý nghĩa nhiều trong nghiên cứu.

Kết luận: Bệnh nhân thuộc nhóm tuổi, nơi cư trú, chức vụ, số ngày nhập viện, có được thăm nuôi, số lượng người thăm là những yếu tố độc lập làm bệnh nhân thường không hài lòng với bệnh viện. Cần có nhiều nhiều nghiên cứu sâu hơn để khẳng định sự phát hiện này.

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

- 1 Ahmad and Samreen. Assesing the service quality of some selected hospitals in Karachi based the SERVQUAL model, Pakistan review, Juny, 266 – 314, 2011

- 2 Ahuja et al , Study of service quality management with SERVQUAL model: An empirical study of GOVT/NGO`S eye hospitals in Haryana, Indian journal of comerce and management studies, 2(2) 310 - 318 2011
- 3 Anh Đặng Hồng, Nghiên cứu ảnh hưởng của các nhân tố đến sự hài lòng của bệnh nhân nổi với dịch vụ khám chữa bệnh tại bệnh viện Đa khoa Đà Nẵng, Luận văn Thạc Sĩ Quản Trị Kinh Doanh, Đại học Đà Nẵng,MS 60.34.05, 2013
- 4 Brahmbhatt.M, Barser.N & Joshi.G.N (2011), Adapting the SERVQUAL scale to hospital service: An empirical investigation of patients` perception of service quality, International Journal of Multidisciplinary Research, 1(8), 27 -42, 2011
- 5 Ford, Robert C., Bach, Susa, Ngày 12/03/2013, Tổ chức Y tế Thế giới - WHO
- 6 Hương Bùi Thị Thu, Đánh giá sự hài lòng của bệnh nhân tại khoa khám bệnh, Bệnh viện Đa khoa Tiên Du Bắc Ninh, Luận văn Thạc sĩ Y tế công cộng, Đại học Y tế công cộng, 2009
- 7 Lưu Tăng Thị, Nghiên cứu sự hài lòng của bệnh nhân nổi với bệnh viện Đa khoa Đà Nẵng, Luận văn Thạc Sĩ Quản Trị Kinh Doanh, Đại học Đà Nẵng,MS 60.34.05, 2011
- 8 Mostafa (2005) An empirical study of patients expectations and satisfactions in 9Egyptian hospitals, International journal of health care quality assurance, 18 (7), 516 – 532
- 9 Thanh Nhữ Ngọc, Ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ tới sự hài lòng của bệnh nhân tại BV Nhi Hải Dương, Luận văn Thạc Sĩ chuyên ngành: Quản trị Kinh doanh, 2013
- 10 Yên Phạm Nhật, Đánh giá sự hài lòng của người bệnh về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại khoa Khám, chữa bệnh theo yêu cầu của bệnh viện Bạch Mai năm 2008, Luận văn Thạc sĩ Y tế công cộng, Đại học Y tế công cộng, 2008