

# **BÁO CÁO ĐIỀU TRA SỰ HÀI LÒNG CỦA BỆNH NHÂN TẠI 12 BỆNH VIỆN CÔNG LẬP TỈNH KHÁNH HÒA NĂM 2015**

---

## **1. ĐẶT VẤN ĐỀ**

Đã có nhiều nghiên cứu khẳng định sự liên quan giữa chất lượng bệnh viện và sự hài lòng của bệnh nhân. Bolus [3] cho rằng nghiên cứu sự hài lòng của bệnh nhân là không thể thiếu được trong quá trình quản lý chất lượng bệnh viện. Các nghiên cứu cho thấy bệnh nhân hài lòng với bệnh viện sẽ chủ động và hợp tác trong điều trị, tuân thủ chế độ điều trị của thầy thuốc [2]. Ngoài ra, nghiên cứu sự hài lòng của bệnh nhân còn giúp cho các nhà quản lý phát hiện những mặt còn thiếu sót trong các dịch vụ, nhằm cải thiện chất lượng hoạt động của bệnh viện.

Nghiên cứu cũng cho thấy mức độ hài lòng của bệnh nhân cao có liên quan chặt chẽ với sự cải thiện sức khỏe của bệnh nhân và sự hữu hiệu trong hoạt động của bệnh viện [19]. Bệnh nhân hài lòng với bệnh viện sẽ giúp nhân viên y tế cảm thấy hài lòng với công việc của mình, tăng cường niềm tin của bệnh nhân vào bệnh viện và do đó, cải thiện sự tuân thủ chế độ điều trị [11, 16]. Do đó, đánh giá sự hài lòng của bệnh nhân là nhiệm vụ không thể thiếu trong quá trình điều hành và quản lý bệnh viện. Chính vì vậy, Thông tư 19/2013/TT-BYT ngày 12/7/2013 của Bộ Y tế về hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh tại bệnh viện đã quy định tại điều 9: việc thăm dò và đánh giá sự hài lòng của người bệnh, người nhà người bệnh là một trong những nội dung đánh giá chất lượng bệnh viện.

Mối liên quan giữa sự hài lòng của bệnh nhân và các yếu tố xã hội có liên quan cho thấy sự không đồng nhất giữa các nghiên cứu. Một số nghiên cứu cho thấy bệnh nhân là nam giới và người lớn tuổi có mức độ hài lòng cao hơn so với nữ giới và người trẻ [7-9, 18]. Ngược lại, nghiên cứu của Priporas và cs [17] cho thấy người trẻ có xu hướng hài lòng cao hơn so với người

lớn tuổi. Một số nghiên cứu không cho thấy sự khác biệt nào về giới tính, tuổi cũng như các đặc điểm xã hội khác trong sự hài lòng của bệnh nhân [4, 21].

Vấn đề đặt ra trong các nghiên cứu sự hài lòng của bệnh nhân là sử dụng thang đo nào để đánh giá sự hài lòng. Nhiều thang đo đã được sử dụng, nhưng chỉ có một số thang đo được đánh giá là có tính giá trị và độ tin cậy. Chỉ những thang đo được đánh giá đầy đủ độ tin cậy và tính giá trị mới có thể phản ánh đầy đủ và đúng thực chất các yếu tố liên quan đến sự hài lòng của bệnh nhân liên quan đến chất lượng dịch vụ bệnh viện. Thang đo SERVPERF [5, 6], là phần “cảm nhận” (perceptions) của thang đo SERVQUAL [13-15] đã được nhiều nghiên cứu xác nhận tính giá trị và độ tin cậy.

Nghiên cứu này áp dụng thang đo được xây dựng dựa trên thang đo SERVPERF, đã được thử nghiệm độ tin cậy và tính giá trị để đánh giá sự hài lòng của bệnh nhân đã được điều trị nội trú tại 12 bệnh viện công lập thuộc tỉnh Khánh Hòa trong năm 2015.

## **2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐIỀU TRA**

### ***2.1. Đối tượng điều tra***

Đối tượng điều tra là bệnh nhân hoặc người nhà bệnh nhân trong trường hợp bệnh nhân già yếu, bệnh nhân là trẻ em, tự nguyện tham gia; không bao gồm những bệnh nhân hoặc người nhà không có hoặc hạn chế khả năng về ngôn ngữ hoặc tâm thần.

### ***2.2. Phương pháp chọn mẫu***

Đối tượng điều tra được chọn theo hình thức chọn mẫu ngẫu nhiên đối với những bệnh nhân hoặc người nhà đang điều trị nội trú tại các bệnh viện.

### ***2.3. Cỡ mẫu***

Cỡ mẫu được ấn định bởi Sở Nội vụ là 810, được phân bổ cho 12 bệnh viện, mỗi bệnh viện ấn định cỡ mẫu là 70, riêng 2 bệnh viện miền núi cỡ mẫu 60.

## **2.4. Công cụ điều tra**

Sử dụng thang đo PSS được phát triển từ thang đo SERVPERF đã được kiểm định tính giá trị và độ tin cậy [1, 10]. Thang đo này bao gồm 5 tiêu chí cấu thành sự hài lòng của bệnh nhân. 5 tiêu chí này được xem là 5 tiêu chí để đánh giá và xác định sự hài lòng của bệnh nhân đối với các dịch vụ tại 12 bệnh viện. Các tiêu chí cụ thể cùng với các tiêu mục của từng tiêu chí như sau:

### **(1) Sự bảo đảm chất lượng dịch vụ (Assurance)**

- Khi Ông (Bà) có vấn đề bệnh tật cần giải quyết, bác sĩ tỏ ra quan tâm để giải quyết cho Ông (Bà)
- Điều dưỡng hoặc nữ hộ sinh là những người có chuyên môn tốt
- Bác sĩ chẩn đoán bệnh chính xác
- Điều dưỡng hoặc nữ hộ sinh luôn luôn lịch sự, nhã nhặn với Ông (Bà)
- Bác sĩ luôn luôn lịch sự, nhã nhặn với Ông (Bà)
- Cách cư xử của nhân viên Bệnh viện tạo được sự tự tin cho bệnh nhân
- Bác sĩ của Bệnh viện là những người có chuyên môn tốt
- Bác sĩ có quan tâm đến (Ông) Bà
- Điều dưỡng hoặc nữ hộ sinh có quan tâm đến Ông (Bà)

### **(2) Sự đáp ứng của nhân viên y tế đối với yêu cầu của bệnh nhân (Responsiveness)**

- Bác sĩ quá bận rộn đến nỗi không đáp ứng được yêu cầu của Ông (Bà)
- Thủ tục hành chính của Bệnh viện làm mất nhiều thời gian
- Thời gian chờ đợi để làm xét nghiệm và/hoặc chụp film, siêu âm là quá lâu
- Mất quá nhiều thời gian cho thủ tục xuất viện
- Điều dưỡng hoặc nữ hộ sinh quá bận rộn đến nỗi không đáp ứng được ngay yêu cầu của Ông (Bà)
- Bệnh viện quá đông đúc bệnh nhân

- Thủ tục chuyển viện quá phức tạp

### (3) Cơ sở vật chất (Tangible)

- Bệnh viện có đủ giường cho bệnh nhân nằm
- Bệnh viện có máy móc và trang thiết bị hiện đại
- Các khoa phòng thì sạch sẽ

### (4) Sự tin cậy (Reliability)

- Giờ giấc làm việc của Bệnh viện là thuận tiện cho bệnh nhân
- Khi Ông (Bà) có vấn đề bệnh tật cần giải quyết, điều dưỡng hoặc nữ hộ sinh tỏ ra quan tâm để giải quyết cho Ông (Bà)
- Điều dưỡng hoặc nữ hộ sinh luôn sẵn sàng giúp đỡ Ông (Bà)

### (5) Sự cảm thông (Empathy)

- Hộ lý luôn sẵn sàng giúp đỡ Ông (Bà)
- Ông (Bà) được khám bệnh ngay, không phải chờ đợi lâu
- Hộ lý luôn luôn lịch sự, nhã nhặn với Ông (Bà)
- Thủ tục nhập viện thì đơn giản

Toàn bộ thang đo có hệ số tin cậy Cronbach Alpha = 0,88 và có giá trị khi kiểm tra mối tương quan và hồi quy với biến hài lòng khác. Thang đo gồm 26 câu như phụ lục đính kèm. Mỗi câu hỏi được lượng giá bằng thang điểm Likert 5 mức, với 1 mức trung gian, theo thứ tự tăng dần: Rất không đồng ý, không đồng ý, trung dung, đồng ý và rất đồng ý.

Thang đo sử dụng năm 2014 gồm 6 tiêu chí: (a) Tiếp cận dịch vụ; (b) Điều kiện tiếp đón và phục vụ; (c) sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế; (d) Kết quả dịch vụ; (e) Chi phí dịch vụ; và (f) Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi.

## ***2.5. Thời gian điều tra***

Điều tra được tiến hành từ tháng 8 - 9 năm 2015.

## ***2.6. Phương pháp phân tích***

Số liệu được nhập bằng chương trình Microsoft Excel với 2 lần nhập số liệu với 2 files số liệu khác nhau, chuyển đổi sang phần mềm EpiData để kiểm tra tính chính xác của 2 bộ số liệu bằng chức năng Validate Duplicate Files, sau đó chuyển đổi sang Stata để phân tích bằng phần mềm này (Stata version 12.0).

Phương pháp phân tích tham số được áp dụng khi phân tích kết quả thang đo PSS [12, 20]. Điểm của từng tiêu chí hài lòng được tính là điểm trung bình của các câu cấu thành tiêu chí đó. Điểm của toàn bộ thang đo PSS là điểm trung bình của 26 câu của thang đo PSS. Điểm trung bình cũng được phân loại thành 5 mức độ như sau:

Từ 1 - 1,8 : Rất không hài lòng, tương đương với mức 1 của thang 5 điểm Likert

Từ 1,81 - 2,6 : Không hài lòng, tương đương với mức 2 của thang 5 điểm Likert

Từ 2,61 - 3,4 : Trung dung, tương đương với mức 3 của thang 5 điểm Likert

Từ 3,41 - 4,2 : Hài lòng, tương đương với mức 4 của thang 5 điểm Likert

từ 4,21 - 5 : Rất hài lòng, tương đương với mức 5 của thang 5 điểm Likert

## **3. KẾT QUẢ VÀ BÀN LUẬN**

### ***3.1. Đặc điểm mẫu điều tra***

Có tổng cộng 810 phiếu được phát ra để điều tra sự hài lòng của bệnh nhân và/hoặc người nhà bệnh nhân đối với dịch vụ khám chữa bệnh của 12 bệnh viện trong tỉnh Khánh Hòa (trừ Bệnh viện chuyên khoa Tâm thần). Đặc điểm cơ bản của mẫu được trình bày tại Bảng 1.

**Bảng 1: Đặc điểm của mẫu điều tra**

<i>Đặc điểm</i>	<i>Số lượng</i>	<i>Tỉ lệ %</i>
Giới		
Nam	338	41,7
Nữ	472	58,3
Tuổi (min: 18, max: 88)	46,7 ± 17,7	
< 30 tuổi	182	22,5
30-39 tuổi	131	16,2
40-49 tuổi	120	14,8
50-59 tuổi	179	22,1
≥ 60 tuổi	198	24,4
Dân tộc		
Kinh	676	83,5
Raglai	113	13,9
Khác	21	2,6
Tôn giáo		
Có	513	63,3
Không	297	36,7
Tình trạng hôn nhân		
Độc thân	92	11,4
Có vợ/chồng	640	79,0
Ly dị	14	1,7
Góa	64	7,9
Nghề nghiệp		

<i>Đặc điểm</i>	<i>Số lượng</i>	<i>Tỉ lệ %</i>
Không	43	5,3
Làm nông	283	34,9
Làm biển	32	3,9
Công nhân	94	11,6
Giáo viên	10	1,2
Viên chức NN	28	3,5
Khác	320	39,5
<b>Trình độ học vấn</b>		
Tiểu học	234	28,9
THCS	296	36,5
PTTH	145	17,9
> PTTH	53	6,5
Không biết chữ	69	8,5
Không trả lời	13	1,6

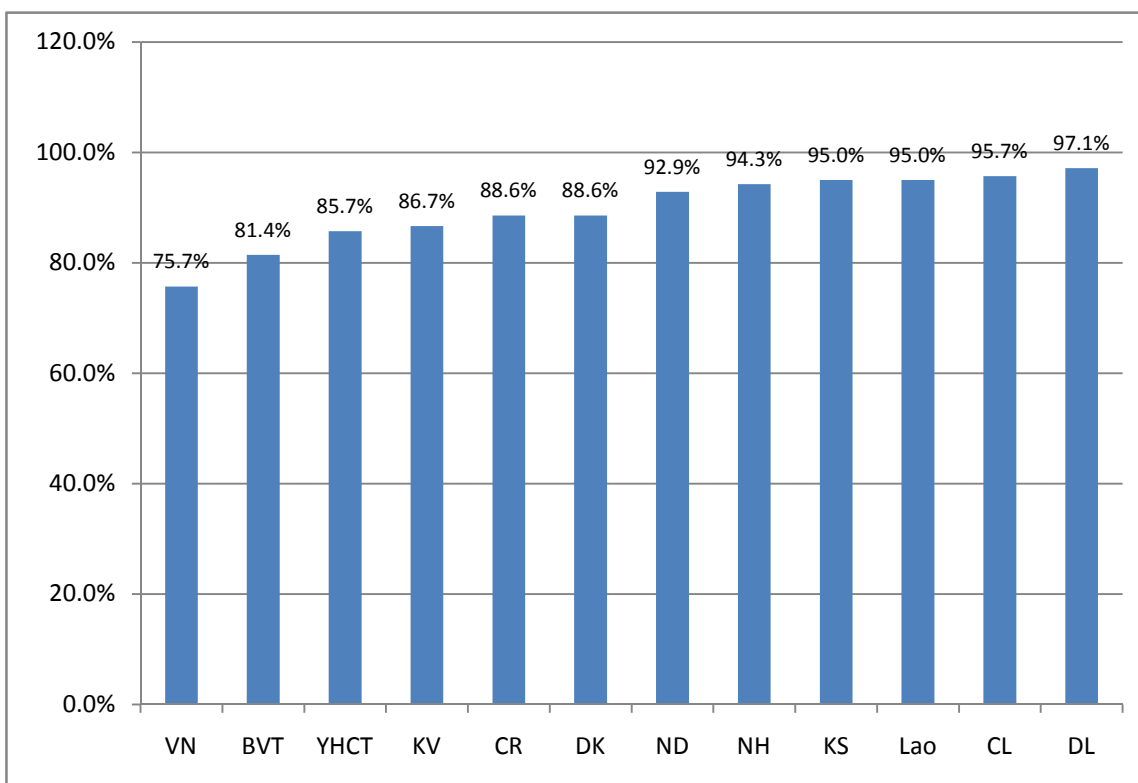
### ***3.2. Sự hài lòng nói chung đối với 12 bệnh viện***

Sự hài lòng nói chung được đánh giá qua thang đo PSS 26 tiêu mục. Với thang đo Likert 5 điểm, gộp điểm 4 và 5 xem như hài lòng, kết quả cho thấy tỉ lệ hài lòng của bệnh nhân và/hoặc người nhà bệnh nhân đối với 12 Bệnh viện công lập thuộc tỉnh Khánh Hòa là 89,6% với 95% khoảng tin cậy từ 87,3% đến 91,6%. Phân tích tỉ lệ hài lòng của bệnh nhân theo từng bệnh viện được trình bày tại Bảng 2.

**Bảng 2: Tỷ lệ hài lòng của bệnh nhân theo các bệnh viện**

<i>Bệnh viện</i>	<i>n</i>	<i>Hài lòng</i>	<i>Tỷ lệ %</i>	<i>95% CI</i>	
				<i>Dưới</i>	<i>Trên</i>
Bệnh viện ĐK tỉnh	70	57	81,4	70,3	89,7
Bệnh viện Cam Lâm	70	67	95,7	88,0	99,1
Bệnh viện Cam Ranh	70	62	88,6	78,7	94,9
Bệnh viện Diên Khánh	70	62	88,6	78,7	94,9
Bệnh viện Khánh Sơn	60	57	95,0	86,1	98,9
Bệnh viện Khánh Vĩnh	60	52	86,7	75,4	94,1
Bệnh viện Ninh Diêm	70	65	92,9	84,1	97,6
Bệnh viện Ninh Hòa	70	66	94,3	86,0	98,4
Bệnh viện Vạn Ninh	70	53	75,7	64,0	85,2
Bệnh viện YHCT	70	60	85,7	75,3	92,9
Bệnh viện Lao	60	57	95,0	86,1	98,9
Bệnh viện Da liễu	70	68	97,1	90,1	99,6
<b><i>Toàn tỉnh</i></b>	<b><i>810</i></b>	<b><i>726</i></b>	<b><i>89,6</i></b>	<b><i>87,3</i></b>	<b><i>91,6</i></b>

Xếp mức độ hài lòng theo thứ tự tăng dần, cho thấy Bệnh viện Vạn Ninh có tỷ lệ bệnh nhân hài lòng thấp nhất: 75,7% và tỷ lệ cao nhất thuộc về Bệnh viện Da liễu: 97,1%. Bệnh viện đa khoa tỉnh có tỷ lệ bệnh nhân hài lòng thấp thứ 2 trong toàn tỉnh, chỉ đạt 81,4%. Tuy nhiên, do cỡ mẫu của từng bệnh viện là quá nhỏ (chỉ từ 60 – 70 bệnh nhân) cho nên khoảng tin cậy rất rộng, và do đó phản ánh không thực sự chính xác thực tế hài lòng của bệnh nhân.



**Hình 1: Tỷ lệ hài lòng của bệnh nhân đối với 12 bệnh viện**

Có thể thấy qua Hình 1, 2 bệnh viện chuyên khoa tuyến tỉnh (Lao, Da liểu) đều nằm trong nhóm có mức độ hài lòng của bệnh nhân cao nhất. Tuy nhiên, Bệnh viện chuyên khoa Y học cổ truyền và phục hồi chức năng lại có tỉ lệ hài lòng ở mức thấp. Đối với 2 huyện miền núi, Bệnh viện Khánh Sơn có tỉ lệ hài lòng cao hơn Khánh Vĩnh (95% so với 86,7%). Đối với bệnh viện tuyến huyện thì Cam Lâm có tỉ lệ bệnh nhân hài lòng cao nhất (95,7%), sau đó là Ninh Diêm và Diên Khánh. Đối với 2 bệnh viện đa khoa khu vực tuyến tỉnh, Bệnh viện Ninh Hòa có tỉ lệ hài lòng cao hơn Cam Ranh (94,3% so với 88,6%).

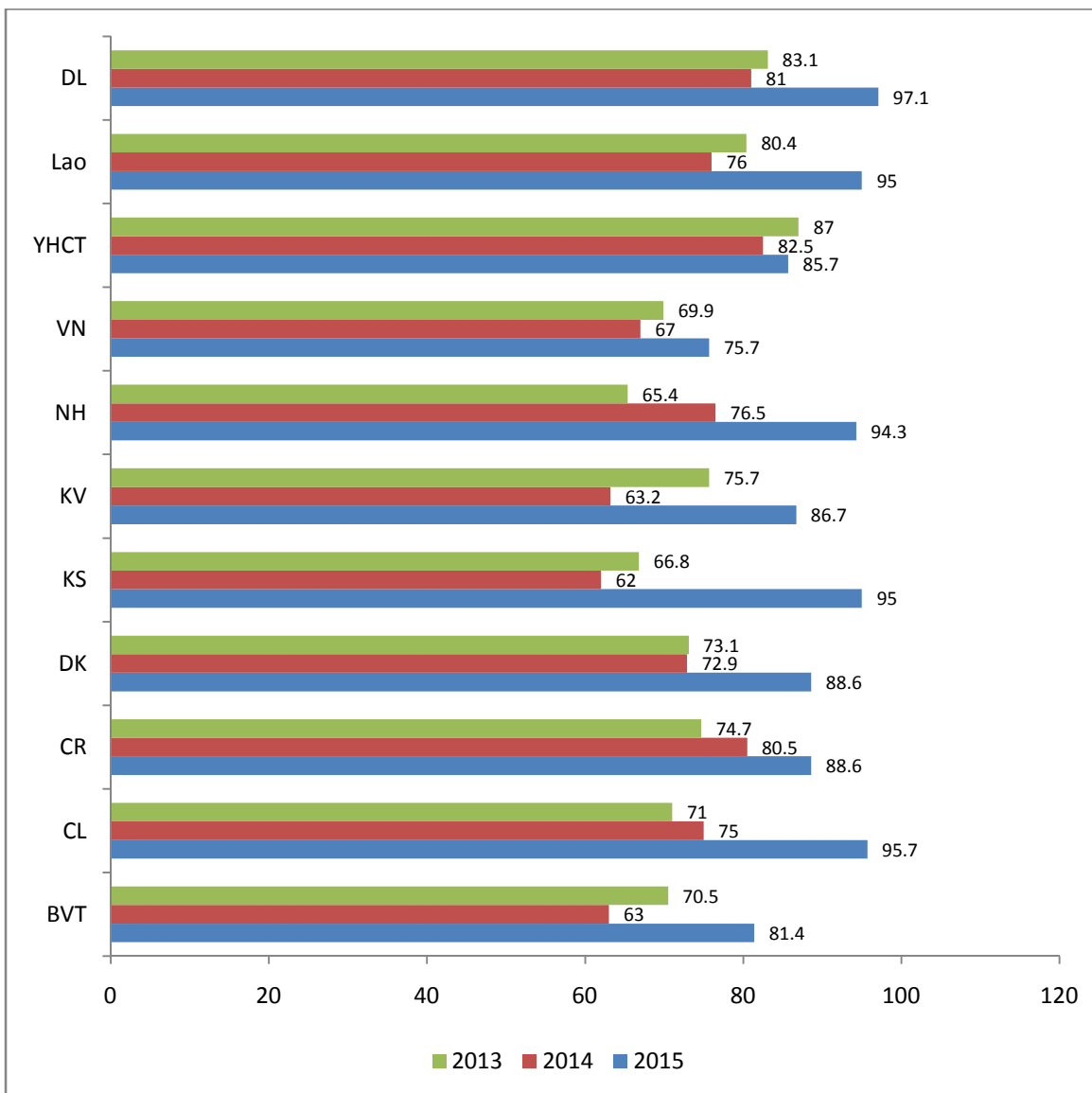
So sánh với năm 2013 và 2014 về mức độ hài lòng nói chung của từng bệnh viện, kết quả cho thấy tại Bảng 3.

**Bảng 3: So sánh sự hài lòng của bệnh nhân của các bệnh viện qua 3 năm 2013-2015**

<i>Bệnh viện</i>	<i>2015</i>	<i>2014</i>	<i>2013</i>
Bệnh viện ĐK tỉnh	81,4	63,0	70,5
Bệnh viện Cam Lâm	95,7	75,0	71,0
Bệnh viện Cam Ranh	88,6	80,5	74,7
Bệnh viện Diên Khánh	88,6	72,9	73,1
Bệnh viện Khánh Sơn	95,0	62,0	66,8
Bệnh viện Khánh Vĩnh	86,7	63,2	75,7
Bệnh viện Ninh Diêm	92,9	-	-
Bệnh viện Ninh Hòa	94,3	76,5	65,4
Bệnh viện Vạn Ninh	75,7	67,0	69,9
Bệnh viện YHCT	85,7	82,5	87,0
Bệnh viện Lao	95,0	76,0	80,4
Bệnh viện Da liễu	97,1	81,0	83,1

Hình 2 biểu thị tỉ lệ hài lòng của bệnh nhân đối với dịch vụ khám chữa bệnh của 11 bệnh viện qua 3 năm: từ 2013 đến 2015. Riêng Bệnh viện đa khoa khu vực Ninh Diêm do không thực hiện khảo sát 2 năm gần đây nên không có số liệu để so sánh.

Có 3 bệnh viện: Ninh Hòa, Cam Ranh và Cam Lâm có tỉ lệ hài lòng của bệnh nhân tăng qua 3 năm. Các bệnh viện khác có sự giảm tỉ lệ này vào năm 2014 nhưng tăng trở lại và tăng hơn các năm trước vào năm 2015, trừ Bệnh viện YHCT tỉ lệ hài lòng năm 2015 có giảm so với năm 2013 (85,7% so với 87%).



**Hình 2: So sánh tỉ lệ hài lòng của bệnh nhân đối với 11 bệnh viện trong 3 năm**

### ***3.3. Sự hài lòng nói chung của toàn tỉnh xếp theo từng tiêu chí***

Phân tích điểm trung bình của các tiêu chí của sự hài lòng cho thấy điểm trung bình cao nhất ở tiêu chí sự tin cậy (4,01) và thấp nhất ở tiêu chí "sự đáp ứng" (3,42), nhưng khi đối chiếu với điểm Likert tương ứng thì tựu trung cả 5 tiêu chí đều thể hiện sự hài lòng (Bảng 4). Tuy nhiên, đối với tiêu chí sự đáp ứng, điểm trung bình ở giới hạn giữa hài lòng (3,41 - 4,2) và trung dung (2,61 - 3,40), cho nên có thể nói "sự đáp ứng" là tiêu chí ít hài lòng nhất của bệnh nhân. Đối

chiều với các câu hỏi cấu thành tiêu chí này cho thấy sự đáp ứng của bác sĩ, điều dưỡng đối với nhu cầu bệnh nhân cùng với thủ tục hành chính là các vấn đề ảnh hưởng đến sự hài lòng của bệnh nhân nhiều nhất.

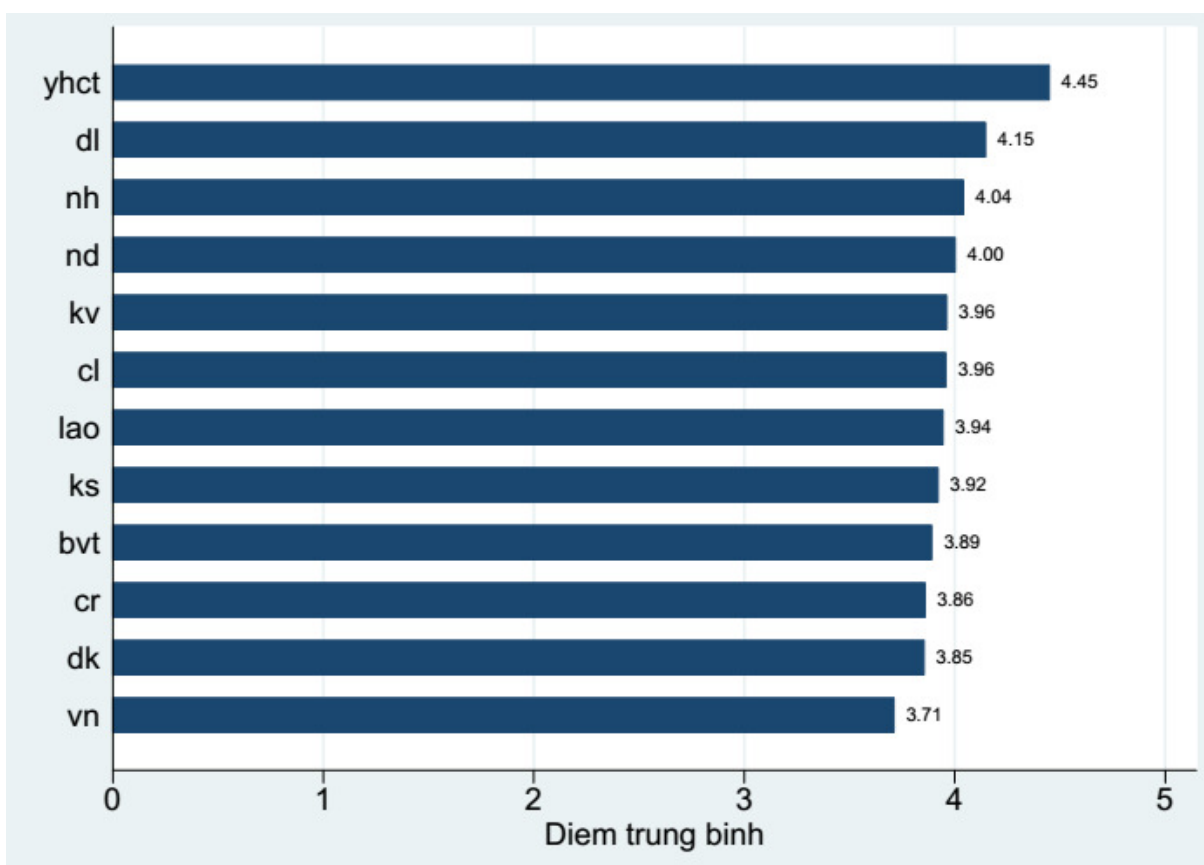
**Bảng 4: Điểm trung bình của các tiêu chí cấu thành sự hài lòng của bệnh nhân**

<i>Tiêu chí</i>	<i>Trung bình</i>	<i>SD</i>	<i>Điểm Likert</i>
Sự bảo đảm chất lượng	3,98	0,43	4
Sự đáp ứng	3,42	0,49	4
Cơ sở vật chất	3,75	0,50	4
Sự tin cậy	4,01	0,48	4
Sự cảm thông	3,91	0,47	4
<b>Thang đo PSS</b>	<b>3,80</b>	<b>0,34</b>	<b>4</b>

### **3.4. Điểm trung bình sự hài lòng xếp theo từng tiêu chí ở 12 Bệnh viện**

#### 3.4.1. Sự đảm bảo chất lượng

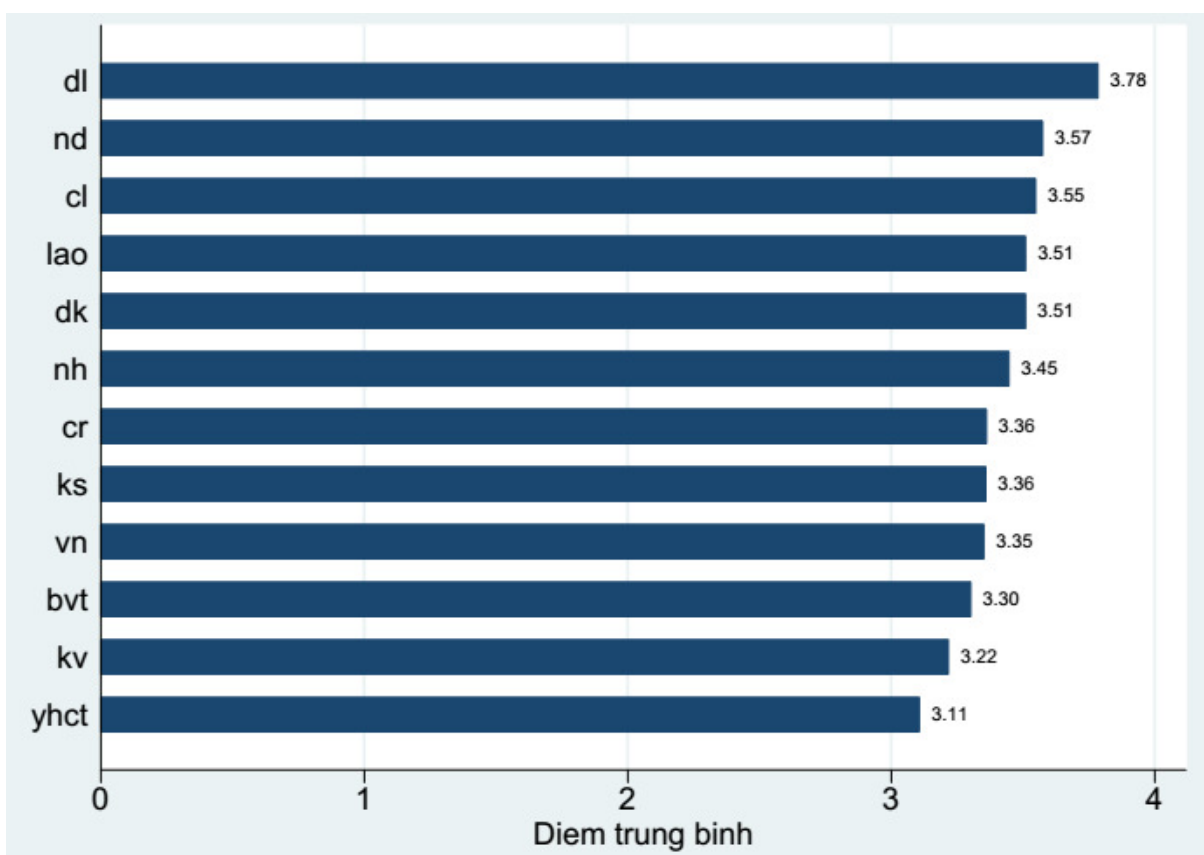
Ở tiêu chí này, Bệnh viện YHCT đạt điểm trung bình cao nhất với 4,45 điểm. Thấp nhất ở tiêu chí này thuộc về Bệnh viện Vạn Ninh: 3,71 điểm nhưng vẫn ở mức hài lòng (từ 3,41 – 4,2). Các bệnh viện đạt điểm trung bình từ 4 trở lên bao gồm Bệnh viện YHCT, Da liễu, ĐKKV Ninh Hòa, ĐKKV Ninh Diêm, Khánh Vĩnh và Cam Lâm (Hình 3). Trừ Bệnh viện Vạn Ninh, các bệnh viện còn lại đạt mức trung bình của tiêu chí này tương đương 3,9 điểm. Kết quả này, đối chiếu với những tiểu mục cấu thành tiêu chí cho thấy bệnh nhân hài lòng với trình độ chuyên môn của bác sĩ và điều dưỡng cũng như hài lòng với sự quan tâm của cán bộ y tế đối với tình trạng bệnh của họ.



**Hình 3: Điểm trung bình tiêu chí sự đảm bảo chất lượng theo 12 bệnh viện**

### 3.4.2. Sự đáp ứng của nhân viên y tế đối với yêu cầu của bệnh nhân

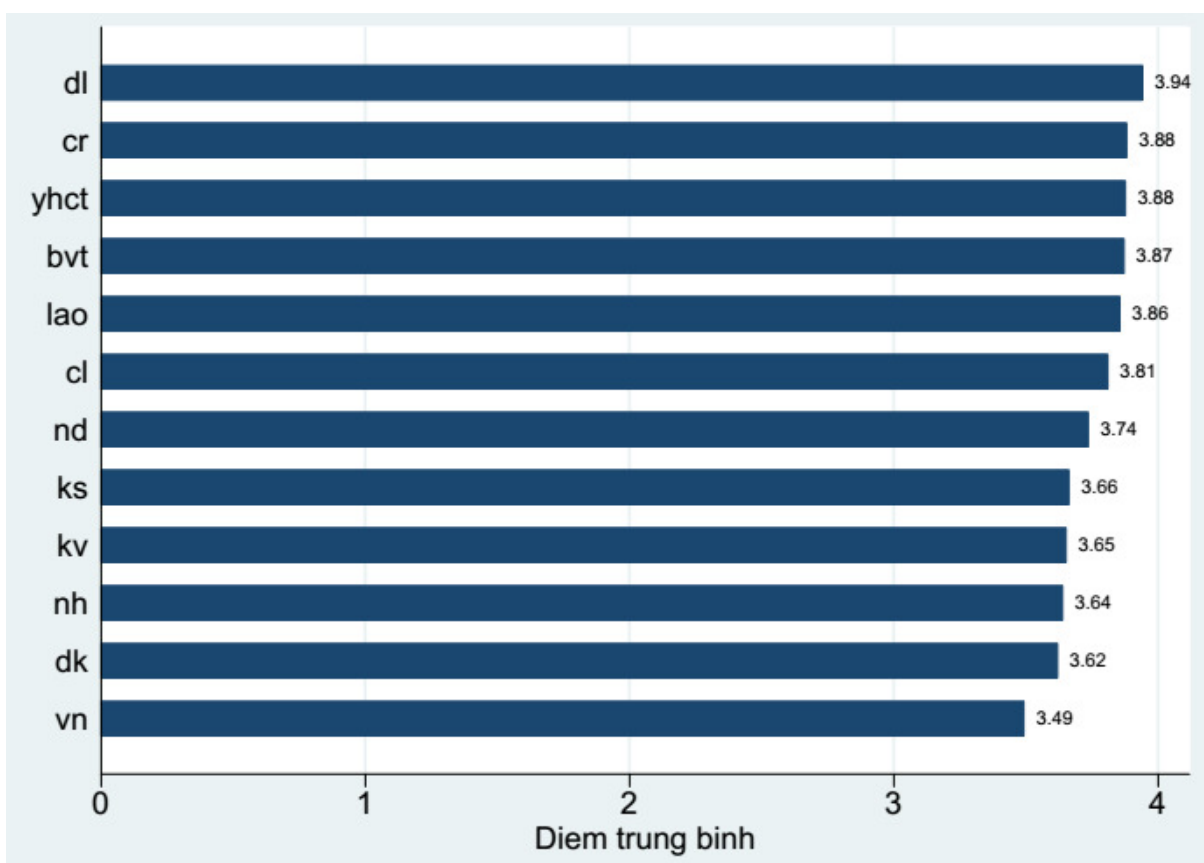
Tiêu chí này liên quan trực tiếp đến thời gian chờ đợi của bệnh nhân đối với sự đáp ứng của bác sĩ và điều dưỡng, thời gian chờ đợi làm các thủ tục xét nghiệm, thời gian làm thủ tục hành chính. Đây là tiêu chí đạt điểm trung bình thấp nhất trong số 5 tiêu chí khảo sát, chỉ đạt 3,98 điểm. Tại các bệnh viện, ngược lại với tiêu chí trên, tiêu chí đáp ứng yêu cầu của bệnh nhân tại Bệnh viện YHCT có điểm trung bình xếp thấp nhất trong 12 bệnh viện, chỉ đạt 3,11 điểm, không đủ để xếp loại hài lòng. Cao nhất trong tiêu chí này thuộc Bệnh viện Da liễu với 3,78 điểm. Không có Bệnh viện nào đạt điểm trung bình từ 4 trở lên. Bệnh viện đa khoa tỉnh cũng chỉ đạt điểm trung bình 3,3, xếp thứ 3 từ dưới lên về sự hài lòng đối với tiêu chí này. Tổng cộng có 6 bệnh viện không đạt mức hài lòng cho tiêu chí đáp ứng yêu cầu của bệnh nhân. Đó là các bệnh viện YHCT, Khánh Vĩnh, đa khoa tỉnh, Vạn Ninh, Khánh Sơn và Cam Ranh (Hình 4).



**Hình 4: Điểm trung bình tiêu chí sự đáp ứng theo 12 bệnh viện**

### 3.4.3. Cơ sở vật chất

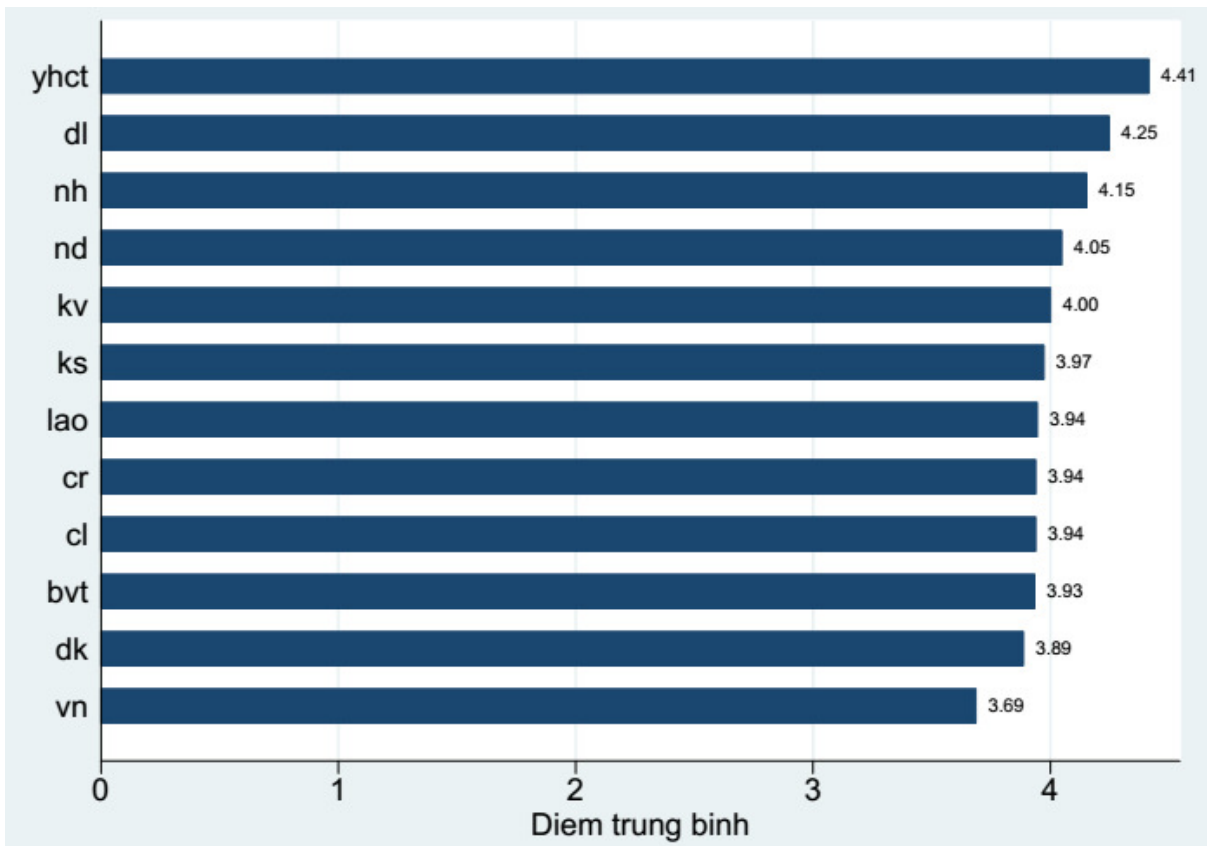
Tiêu chí cơ sở vật chất bao gồm có đủ giường nằm, sạch sẽ, và trang thiết bị. Bệnh viện Da liễu được đánh giá cao nhất với điểm trung bình là 3,94; thấp nhất là bệnh viện Vạn Ninh với điểm trung bình là 3,49, mặc dù Bệnh viện Vạn Ninh vừa mới đưa cơ sở mới vào hoạt động 2 năm nay. Bệnh viện Diên Khánh cũng mới đưa cơ sở mới vào hoạt động hơn 1 năm nay nhưng tiêu chí cơ sở vật chất vẫn xếp thấp thứ 2, sau Bệnh viện Vạn Ninh. Tuy nhiên, nhìn chung, bệnh nhân hài lòng với cơ sở vật chất của các bệnh viện.



**Hình 5: Điểm trung bình tiêu chí cơ sở theo 12 bệnh viện**

#### 3.4.4. Sự tin cậy

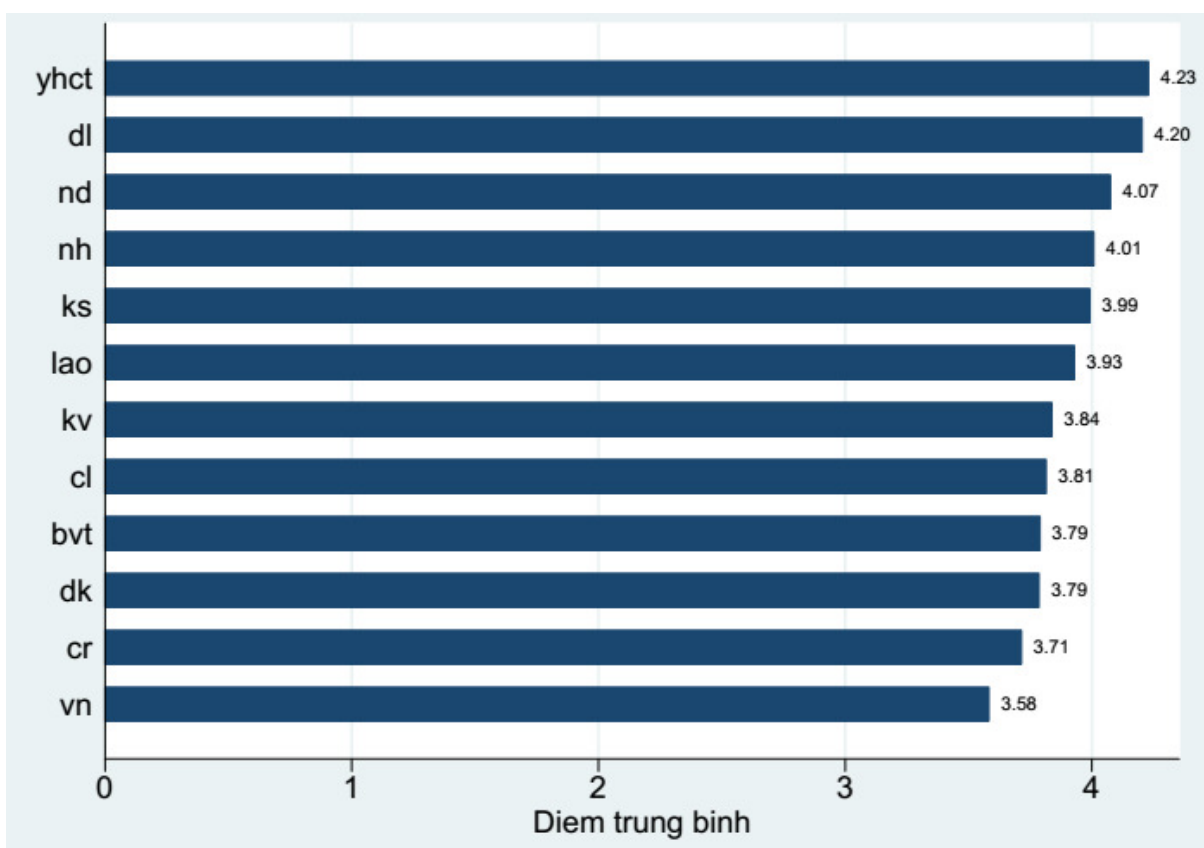
Điểm trung bình chung của tiêu chí này là 4,01 (Bảng 4), là số điểm khá cao, đạt mức hài lòng chung. Tiêu chí này đánh giá chủ yếu về tinh thần và thái độ phục vụ của điều dưỡng và giờ giấc làm việc của bệnh viện. Bệnh viện YHCT xếp cao nhất với điểm trung bình đạt 4,41 điểm. Bệnh viện Vạn Ninh lần nữa được xếp cuối với điểm trung bình đạt 3,69 nhưng cũng đủ để xếp mức hài lòng với tiêu chí này. Bệnh viện đa khoa tỉnh cũng chỉ xếp thứ 3 (từ dưới lên) với điểm trung bình đạt 3,93 điểm (Hình 6). Nhìn chung, đối với tiêu chí sự tin cậy, mức độ hài lòng chung của bệnh nhân đạt 4,01 (Bảng 4), được đánh giá là đã làm hài lòng bệnh nhân.



**Hình 6: Điểm trung bình tiêu chí sự tin cậy theo 12 bệnh viện**

#### 3.4.5. Sự cảm thông

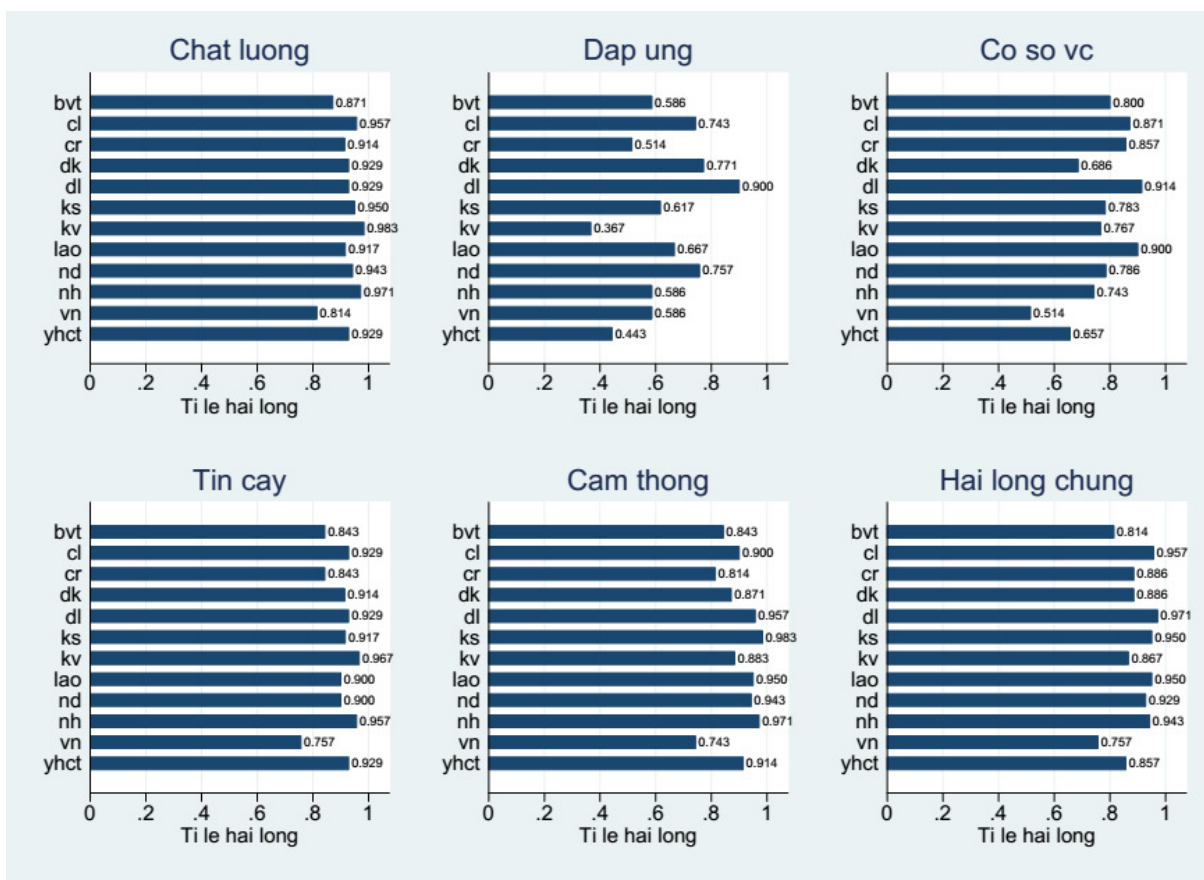
Tiêu chí này đánh giá sự phục vụ của hộ lý và thời gian chờ đợi để được khám bệnh. Điểm trung bình của tiêu chí này là 3,91 (Bảng 4). Trong số 12 bệnh viện được khảo sát thì Bệnh viện YHCT tiếp tục dẫn đầu với điểm trung bình đạt 4,23. Bệnh viện Vạn Ninh vẫn ở vị trí thấp nhất với điểm trung bình chỉ đạt 3,58, tuy nhiên cũng đạt đủ mức hài lòng (Hình 7). Bệnh viện đa khoa tỉnh cùng với Bệnh viện Diên Khánh đạt điểm thấp thứ 3, chỉ trên bệnh viện Cam Ranh, với điểm trung bình đạt 3,79.



**Hình 7: Điểm trung bình tiêu chí sự cảm thông theo 12 bệnh viện**

### ***3.5. Tỷ lệ hài lòng theo từng tiêu chí của từng bệnh viện***

Hình 8 minh họa cho tỉ lệ hài lòng theo 5 tiêu chí và tỉ lệ hài lòng chung cho 12 bệnh viện, xếp theo tên bệnh viện (trục tung). Nếu xét theo tỉ lệ hài lòng, các bệnh viện được phân hóa khá rõ, nhất là các tiêu chí sự đáp ứng và cơ sở vật chất.



**Hình 8: Tỷ lệ hài lòng theo từng tiêu chí tại 12 bệnh viện**

### 3.5.1. Sự đảm bảo chất lượng

Tiêu chí này có tỷ lệ hài lòng thấp nhất ở Bệnh viện Vạn Ninh (81,4%), cao nhất ở bệnh viện Khánh Vĩnh (98,3%). Bệnh viện đa khoa tỉnh, bệnh viện có tuyến chuyên môn cao nhất nhưng tỷ lệ hài lòng với chất lượng lại thấp thứ 2, sau bệnh viện Vạn Ninh (87,1%). Các bệnh viện khác đều có tỷ lệ hài lòng ở mức trên 90%. Nhìn tổng thể, tiêu chí sự đảm bảo chất lượng được bệnh nhân đánh giá cao với tỷ lệ hài lòng trên 80%, nhưng hầu hết (10/12 bệnh viện) có tỷ lệ hài lòng với tiêu chí này đều trên 90%.

### 3.5.2. Sự đáp ứng đối với yêu cầu của bệnh nhân

Đây là tiêu chí có sự phân hóa rõ nhất giữa các bệnh viện. Tiêu chí này liên quan đến thời gian chờ đợi sự đáp ứng của bác sĩ và điều dưỡng đối với yêu cầu của bệnh nhân và thủ tục hành

chính trong bệnh viện. Bệnh viện Khánh Vĩnh có tỉ lệ hài lòng đối với tiêu chí này chỉ đạt 36,7%. Bệnh viện YHCT xếp thấp thứ 2 với tỉ lệ hài lòng dưới 50% (44,3%). Có 5 bệnh viện khác đạt tỉ lệ hài lòng với tiêu chí này ở mức < 70% (BV Lao, Khánh Sơn, Vạn Ninh, Ninh Hòa, Cam Ranh và bệnh viện tỉnh). Bệnh viện Đa liễu có tỉ lệ bệnh nhân hài lòng với tiêu chí này cao nhất: 90%. Các bệnh viện Diên Khánh, Ninh Diêm và Cam Lâm xếp tiếp theo với các tỉ lệ lần lượt là 77,1%, 75,7% và 74,3%. Đây cũng chính là các bệnh viện đạt tỉ lệ hài lòng đối với tiêu chí này > 70%.

### 3.5.3. Cơ sở vật chất

Mặc dù là Bệnh viện mới đưa vào sử dụng nhưng tỉ lệ hài lòng của bệnh nhân với tiêu chí cơ sở vật chất (đủ giường nằm, sạch sẽ, trang thiết bị) của bệnh viện Vạn Ninh chỉ đạt 51,4%, thấp nhất trong 12 bệnh viện được khảo sát. Bệnh viện YHCT và Diên Khánh cũng xếp tỉ lệ hài lòng ở mức thấp: 65,7% và 66,6%. Bệnh viện đa khoa tỉnh đạt tỉ lệ 80%. Đứng đầu trong số 12 bệnh viện vẫn là bệnh viện Đa liễu với 91,4% bệnh nhân hài lòng với tiêu chí này. Xếp tiếp theo là Bệnh viện Lao, Cam Lâm và Cam Ranh với các tỉ lệ hài lòng lần lượt là 90%, 87,1% và 85,7%.

### 3.5.4. Sự tin cậy

Tiêu chí này phản ánh sự quan tâm của điều dưỡng đối với bệnh nhân. Tỉ lệ hài lòng đối với tiêu chí này ở các bệnh viện là tương đối đồng đều, không có sự chênh lệch lớn với tỉ lệ thấp nhất là 75,7% thuộc về bệnh viện Vạn Ninh. Trừ bệnh viện Cam Ranh và bệnh viện tỉnh đạt tỉ lệ hài lòng ở tiêu chí này là 84,3%, các bệnh viện còn lại đều đạt > 90% với tỉ lệ cao nhất thuộc về Bệnh viện Khánh Vĩnh (96,7%).

### 3.5.5. Sự cảm thông

Sự quan tâm của hộ lý và thời gian được khám bệnh ngay là nội dung của tiêu chí này. Tỉ lệ hài lòng của bệnh nhân đối với tiêu chí sự cảm thông được phân bố tương tự như tiêu chí sự tin

cây, trong đó tỉ lệ thấp nhất là 74,3% thuộc về bệnh viện Vạn Ninh. Bệnh viện đa khoa tỉnh xếp ở mức thấp thứ 3 (84,3%). Bệnh viện Khánh Sơn có tỉ lệ hài lòng cao nhất: 98,3%.

### 3.6. Phân tích đơn biến sự hài lòng theo từng tiêu chí

Điểm trung bình của các tiêu chí cấu thành sự hài lòng cũng như điểm trung bình của toàn bộ thang đo PSS được phân tích theo các tiêu chí liên quan được trình bày theo Bảng 5.

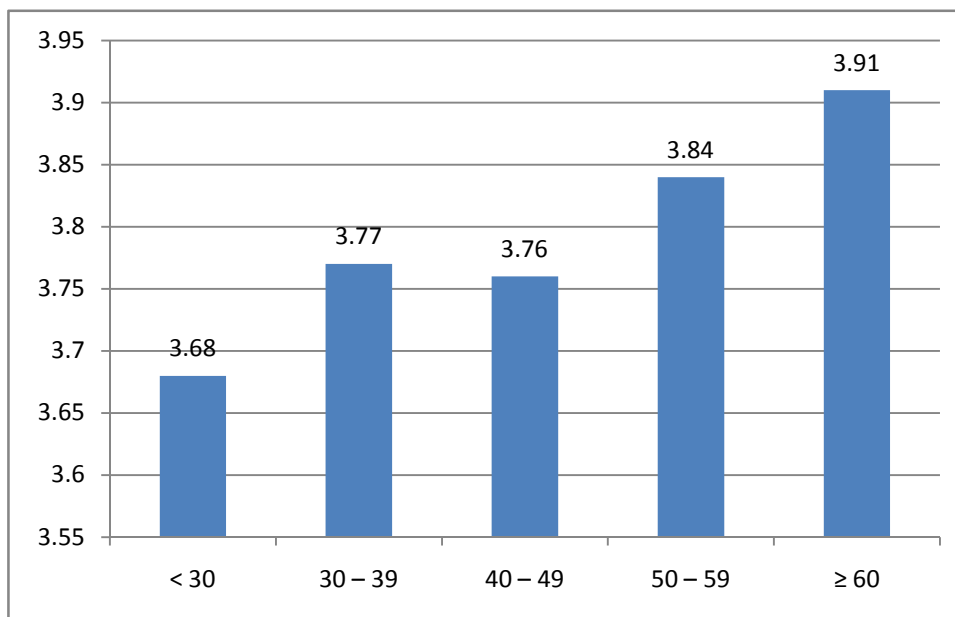
**Bảng 5: Phân tích điểm trung bình các tiêu chí hài lòng theo các yếu tố liên quan**

Tiêu chí	Bảo đảm chất lượng	Sự đáp ứng	Cơ sở vật chất	Sự tin cậy	Sự cảm thông	PSS
<b>Giới (n = 810)</b>						
Nam	3,96	3,43	3,76	4,01	3,93	3,80
Nữ	3,99	3,42	3,75	4,01	3,90	3,80
Giá trị p	0,43	0,77	0,62	0,96	0,38	0,96
<b>Nhóm tuổi (n = 810)</b>						
< 30	3,86	3,31	3,65	3,93	3,77	3,68
30 – 39	3,94	3,44	3,68	3,97	3,86	3,77
40 – 49	3,90	3,44	3,75	3,96	3,89	3,76
50 – 59	4,02	3,46	3,80	4,04	3,98	3,84
≥ 60	4,12	3,48	3,85	4,12	4,04	3,91
Giá trị p	0,00*	0,01*	0,00*	0,00*	0,00*	0,00*
p trend	0,00*	0,00*	0,00*	0,00*	0,0 <sup>δ*</sup>	0,00*
<b>Tình trạng hôn nhân (n = 732)</b>						
Độc thân	3,92	3,39	3,65	3,95	3,83	3,74
Có gia đình	3,98	3,42	3,76	4,01	3,92	3,80
Giá trị p	0,26	0,60	0,04*	0,24	0,08	0,10
<b>Nghề nghiệp</b>						
Không	3,84	3,33	3,60	3,81	3,70	3,65
Làm nông	4,01	3,33	3,79	4,02	3,93	3,79
Làm biên	4,05	3,50	3,57	3,97	3,96	3,82
Công nhân	3,80	3,41	3,68	3,94	3,79	3,70
Giáo viên	4,04	3,56	3,67	4,20	3,92	3,87
CNVC	4,05	3,30	3,72	4,08	3,89	3,79
Khác	4,01	3,52	3,78	4,06	3,96	3,85
Giá trị p	0,00*	0,00*	0,03*	0,02*	0,01*	0,00*
<b>Tôn giáo</b>						
Không	3,94	3,39	3,76	4,00	3,90	3,77
Có	4,00	3,45	3,75	4,02	3,92	3,81
Giá trị p	0,03*	0,10	0,71	0,44	0,48	0,07
<b>Bảo hiểm y tế (n = 810)</b>						
Không	3,85	3,43	3,69	3,92	3,85	3,73
Có	4,01	3,42	3,77	4,03	3,93	3,81
Giá trị p	0,00*	0,91	0,09	0,01*	0,09	0,01*

Tiêu chí	Bảo đảm chất lượng	Sự đáp ứng	Cơ sở vật chất	Sự tin cậy	Sự cảm thông	PSS
<b>Khoảng cách đến bệnh viện (n = 696)</b>						
≤ 5km	3,97	3,47	3,76	4,02	3,93	3,81
>5 – 10 km	3,98	3,40	3,70	4,01	3,93	3,79
>10-20 km	3,96	3,43	3,73	3,98	3,84	3,77
>20 km	4,09	3,28	3,82	4,14	4,03	3,84
Giá trị p	0,06	0,01*	0,28	0,04*	0,03*	0,5

\* Có ý nghĩa thống kê

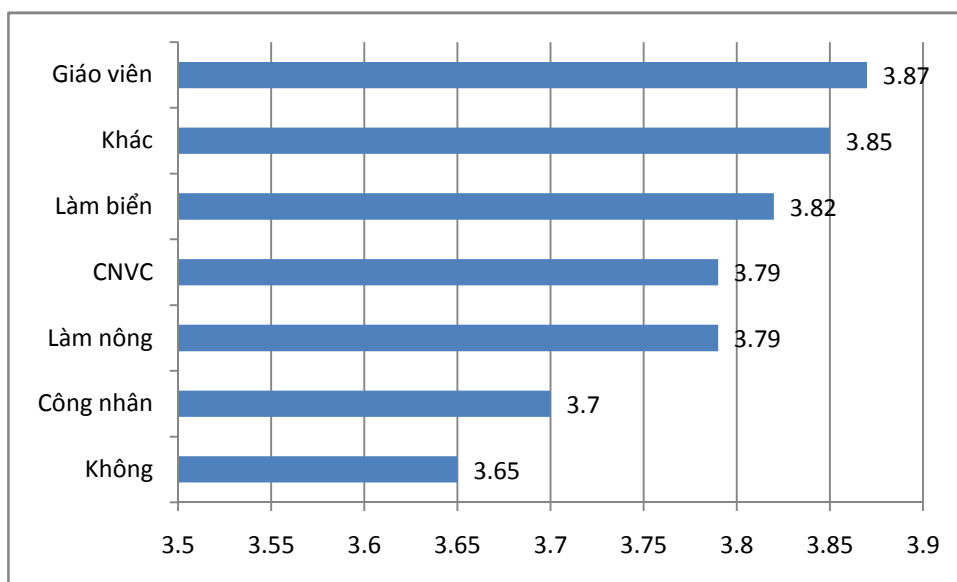
Kết quả phân tích đơn biến cho thấy không có sự khác biệt giữa nam và nữ về đánh giá sự hài lòng ở thang điểm PSS và từng tiêu chí cấu thành thang điểm này. Tuy nhiên, sự khác biệt là rõ rệt vào có ý nghĩa thống kê đối với nhóm tuổi ( $p < 0,01$ ). Theo đó, có biểu hiện xu hướng sự hài lòng tăng lên tỉ lệ thuận với nhóm tuổi (Hình 9). Phân tích xu hướng (trend analysis) đối với 5 tiêu chí cũng như toàn bộ thang điểm đều cho thấy có ý nghĩa thống kê ( $p < 0,01$ ).



**Hình 9: Điểm trung bình sự hài lòng theo nhóm tuổi của bệnh nhân**

Sự hài lòng đối với các bệnh viện không có sự khác biệt có ý nghĩa theo tình trạng hôn nhân và tôn giáo. Chỉ có tiêu chí sự đảm bảo chất lượng có điểm trung bình hài lòng cao hơn có ý nghĩa ở nhóm bệnh nhân có tôn giáo ( $p < 0,05$ ).

Đối với nhóm nghề nghiệp, phân tích cho thấy sự khác biệt điểm trung bình hài lòng chung của thang đo PSS và của cả 5 tiêu chí đều cho thấy có ý nghĩa thống kê. Theo điểm trung bình của thang đo PSS, nhóm bệnh nhân không có nghề nghiệp ổn định có điểm hài lòng thấp nhất. Cao nhất thuộc nhóm giáo viên và nhóm nghề nghiệp khác (Hình 10).



**Hình 10: Điểm trung bình sự hài lòng theo nghề nghiệp của bệnh nhân**

Nhóm bệnh nhân có thẻ BHYT có điểm trung bình hài lòng cao hơn có ý nghĩa so với nhóm không có BHYT. Điều này khẳng định lợi thế của BHYT trong cung cấp dịch vụ khám chữa bệnh tại các bệnh viện trong tỉnh.

Đối với khoảng cách từ nơi ở của bệnh nhân đến bệnh viện, phân tích theo 5 tiêu chí của sự hài lòng, kết quả cho thấy có 3 tiêu chí thể hiện sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về điểm trung bình hài lòng: sự đáp ứng, sự tin cậy và sự cảm thông ( $p < 0,05$ ). Tuy nhiên, phân tích xu hướng cho thấy không có ý nghĩa thống kê ở cả 3 tiêu chí này, cho nên kết quả điều tra chưa cho thấy mô hình rõ nét về mối liên quan giữa khoảng cách từ nhà bệnh nhân đến bệnh viện với sự hài lòng của bệnh nhân. Sự khác biệt không có ý nghĩa thống kê của điểm trung bình thang đo PSS ( $p > 0,05$ ) khẳng định nhận định này.

### 3.7. Phân tích hồi quy logistic đa biến

Phân tích hồi quy logistic dựa vào biến số phụ thuộc là sự hài lòng (dựa trên điểm trung bình thuộc nhóm 4 và 5 của thang điểm Likert). Các biến độc lập bao gồm nhóm tuổi, nghề nghiệp và BHYT là những biến liên quan có ý nghĩa thống kê với thang đo PSS.

**Bảng 6: Phân tích hồi quy tuyến tính đa biến sự hài lòng với các yếu tố liên quan**

<i>Biến số</i>	<i>OR</i>	<i>95% CI dưới</i>	<i>95% CI trên</i>	$\beta_s$	<i>Giá trị p</i>
<b><i>Nhóm tuổi</i></b>					
< 30	Ref*				
30 – 39	0,97	0,50	1,86	-0,006	0,921
40 – 49	1,22	0,59	2,49	0,036	0,591
50 – 59	1,96	0,93	4,14	0,146	0,076
≥ 60	1,86	0,84	4,11	0,139	0,127
<b><i>Nghề nghiệp</i></b>					
Không	Ref*				
Làm nông	2,69	1,15	6,29	0,247	0,022*
Làm biển	1,41	0,41	4,85	0,035	0,587
Công nhân	1,27	0,52	3,12	0,041	0,596
Giáo viên	1,15	0,20	6,50	0,008	0,872
CNVC	1,49	0,41	5,45	0,038	0,547
Khác	3,38	1,40	8,16	0,311	0,007*
<b><i>BHYT</i></b>	1,57	0,90	2,75	0,090	0,112
<b><i>Hằng số</i></b>	2,066816	0,89	4,80	-	0,091

Ref\* Nhóm tham chiếu

Xem xét mô hình logistic đa biến này (Bảng 6) cho thấy yếu tố nghề nghiệp vẫn giữ được ý nghĩa thống kê với nhóm làm nông và nghề nghiệp khác có xu hướng hài lòng cao hơn nhóm không có nghề nghiệp từ 2,7 đến 3,4 lần. Các nhóm nghề nghiệp khác cũng cho thấy cao hơn về mức độ hài lòng nhưng chưa thể hiện rõ ý nghĩa thống kê, có thể do cỡ mẫu còn nhỏ. Xem xét hệ số beta chuẩn hóa cũng cho thấy 2 nhóm nghề nghiệp này có tác động mạnh nhất đến mô hình.

Ngoài ra, sự khác biệt có ý nghĩa về mức độ hài lòng giữa các nhóm tuổi trong phân tích đơn biến khi đưa vào mô hình đa biến thì không còn ý nghĩa, nhưng nhóm tuổi từ 50 – 59 tuổi biểu hiện tác động đáng kể đến mô hình ( $\beta_s = 0,146$ ), chỉ sau 2 nhóm nghề nghiệp nói trên.

BHYT trong mô hình đa biến cũng không có ý nghĩa thống kê, mặc dù giá trị OR gợi ý rằng bệnh nhân có BHYT sẽ hài lòng hơn gấp 1,6 lần so với bệnh nhân không tham gia BHYT.

#### **4. KẾT LUẬN**

- Tỷ lệ hài lòng của bệnh nhân đối với 12 bệnh viện công lập thuộc tỉnh Khánh Hòa năm 2015 là 89,6% (95% khoảng tin cậy là từ 87,3% đến 91,6%).
- Trừ bệnh viện Vạn Ninh chỉ đạt mức hài lòng ở tỷ lệ 75,7%, các bệnh viện khác đều đạt tỷ lệ > 80%. Có 6/12 bệnh viện (50%) đạt tỷ lệ hài lòng > 90%.
- Các bệnh viện Vạn Ninh, Bệnh viện đa khoa tỉnh và Bệnh viện YHCT và PHCN có tỷ lệ hài lòng thấp nhất (75,7%, 81,4% và 85,7%), trong khi các bệnh viện có tỷ lệ hài lòng cao nhất bao gồm Bệnh viện Da liễu, Bệnh viện Cam Lâm và Bệnh viện Lao và bệnh phổi (97,1%, 95,7% và 95%). Đối với 2 bệnh viện đa khoa khu vực tuyến tỉnh thì Bệnh viện Ninh Hòa có tỷ lệ hài lòng cao hơn Bệnh viện Cam Ranh (94,3%) so với 88,6%.
- Các hoạt động phục vụ liên quan đến tiêu chí "sự đáp ứng" có điểm trung bình hài lòng thấp nhất. Các hoạt động này bao gồm các thủ tục hành chính của bệnh viện (ra viện, thời gian chờ đợi xét nghiệm), bệnh viện quá tải bệnh nhân, sự đáp ứng của bác sĩ và điều dưỡng đối với yêu cầu của bệnh nhân.

- Tỷ lệ hài lòng thấp ở nhóm tuổi trẻ và có xu hướng gia tăng sự hài lòng đối với bệnh viện theo tuổi của bệnh nhân.
- Có sự khác biệt về sự hài lòng theo nhóm nghề nghiệp của bệnh nhân. Theo đó, tỷ lệ hài lòng thấp nhất ở nhóm không có nghề nghiệp ổn định.
- Bệnh nhân có tham gia BHYT hài lòng hơn so với bệnh nhân không tham gia BHYT.
- Nghề nghiệp của bệnh nhân và tuổi của họ là những yếu tố ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng về dịch vụ khám chữa bệnh của Bệnh viện.
- So sánh với các năm 2013 và 2014, tỷ lệ hài lòng của các bệnh viện đã tăng lên đáng kể.

Các bệnh viện có tỷ lệ hài lòng tăng cao so với năm 2014 bao gồm:

- Bệnh viện Khánh Sơn từ 62% lên 95%
- Bệnh viện Cam Lâm từ 75% lên 95,7%
- Bệnh viện Lao và bệnh phổi từ 76% lên 95%
- Bệnh viện Ninh Hòa từ 76,5% lên 94,3%
- Bệnh viện đa khoa tỉnh từ 63% lên 81,4%.

## **5. KIẾN NGHỊ**

Cần cải thiện các thủ tục hành chính liên quan đến nhập viện, chuyển viện, xuất viện, thời gian chờ đợi làm xét nghiệm của bệnh nhân.

Tiếp tục thực hiện các giải pháp nhằm làm giảm quá tải Bệnh viện nhằm cải thiện sự đáp ứng của bác sĩ và điều dưỡng đối với nhu cầu của bệnh nhân song song với việc giáo dục, giám sát tinh thần trách nhiệm và thái độ phục vụ của đội ngũ thầy thuốc.

Tăng tỷ lệ bao phủ BHYT cho các đối tượng.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Lê Tấn Phùng and G. FitzGerald, *Nghiên cứu đánh giá độ tin cậy và tính giá trị của thang đo đánh giá sự hài lòng của bệnh nhân tại Khánh Hòa*. Tạp chí Y tế công cộng, 2014. **30**: p. 46-51.
2. Aharony, L. and S. Strasser, *Patient Satisfaction: What we Know about and What we Still Need to Explore*. Medical Care Research and Review, 1993. **50**(1): p. 49-79.
3. Bolus, R. and J. Pitts, *Patient satisfaction: the indispensable outcome*. Manag Care, 1999. **8**: p. 24-28.
4. Choi, K.S., et al., *The service quality dimensions and patient satisfaction relationships in South Korea: comparisons across gender, age and types of service*. Journal of Services Marketing, 2005. **19**(3): p. 140-149.
5. Cronin, J.J. and S.A. Taylor, *Measuring service quality: a reexamination and extension*. The Journal of Marketing, 1992: p. 55-68.
6. Cronin, J.J. and S.A. Taylor, *SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality*. The Journal of Marketing, 1994. **58**(1): p. 125-131.
7. Hall, J. and M. Dornan, *Patient sociodemographic characteristics as predictors of satisfaction with medical care: a meta-analysis*. Soc Sci Med, 1990. **30**: p. 811 - 818.
8. Hargraves, J., et al., *Adjusting for patient characteristics when analyzing reports from patients about hospital care*. Med Care, 2001. **39**: p. 635 - 641.
9. Jaipaul, C. and G. Rosenthal, *Are older patients more satisfied with hospital care than younger patients?* J Gen Intern Med, 2003. **18**: p. 23 - 30.
10. Le, T.P. and G. FitzGerald, *Applying the SERVPERF Scale to evaluate Quality of Care in Two Public Hospitals at Khanh Hoa Province, Vietnam*. Asia Pacific Journal of Health Management, 2014. **9**(2): p. 66-76.
11. Mehta, S., *Service Quality as Predictor of Patient Satisfaction*. Journal of Health Management, 2011. **13**(2): p. 211-229.
12. Norman, G., *Likert scales, levels of measurement and the "laws" of statistics*. Advances in Health Sciences Education, 2010. **15**(5): p. 625-632.
13. Parasuraman, A., L.L. Berry, and V.A. Zeithaml, *Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale*. Journal of Retailing, 1991. **67**(4): p. 420.
14. Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, and L.L. Berry, *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Journal of Marketing, 1985. **49**(4): p. 41-50.
15. Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, and L.L. Berry, *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of Retailing, 1988.
16. Press, I., *Patient Satisfaction: Understanding and Managing the Experience of Care*. 2nd ed. ACHE Management Series. 2006, Chicago: Health Administration Press. 262.
17. Priporas, C.-v., C. Laspa, and I. Kamenidou, *Patient satisfaction measurement for in-hospital services: A pilot study in Greece*. Journal of Medical Marketing, 2008. **8**(4): p. 325-340.
18. Quintana, J., et al., *Predictors of patient satisfaction with hospital health care*. BMC Health Services Research, 2006. **6**(1): p. 102.
19. Rozenblum, R., et al., *The patient satisfaction chasm: the gap between hospital management and frontline clinicians*. BMJ Quality & Safety, 2012.

20. Sullivan, G.M. and A.R. Artino Jr, *Analyzing and interpreting data from Likert-type scales*. Journal of graduate medical education, 2013. **5**(4): p. 541-542.
21. Yordan, T., et al., *Determinants of patient satisfaction with an emergency department observation unit*. Hong Kong Journal of Emergency Medicine, 2012. **19**(3): p. 151.