

KHẢO SÁT TỶ LỆ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH ĐỐI VỚI DỊCH VỤ XÉT NGHIỆM TẠI BỆNH VIỆN ĐẠI HỌC Y DƯỢC THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Nguyễn Chí Vinh¹, Mai Thị Bích Chi¹, Nguyễn Hữu Huy¹,
Đinh Thị Huyền¹, Nguyễn Thị Hồng¹, Nguyễn Thị Băng Sương^{1,2}

TÓM TẮT

Mở đầu: Việc cung cấp chất lượng chăm sóc sức khỏe hiệu quả và lấy bệnh nhân làm trung tâm là điều quan trọng hàng đầu. Sự hài lòng của bệnh nhân là một trong những chỉ số thiết yếu của quản lý sức khỏe, có thể giúp cải thiện chất lượng dịch vụ trong các cơ sở chăm sóc sức khỏe. Do vậy, nghiên cứu xác định mức độ hài lòng của bệnh nhân đối với các dịch vụ ngoại trú được cung cấp tại bệnh viện sẽ giúp nhân viên y tế nhận thức được những thiếu sót và cải thiện công tác chăm sóc cho bệnh nhân tốt hơn, đồng thời phát triển chất lượng dịch vụ y tế tại bệnh viện nói chung. **Mục tiêu:** Đánh giá mức độ hài lòng của bệnh nhân ngoại trú đối với dịch vụ xét nghiệm tại Bệnh viện Đại học Y Dược TP.HCM ở các khâu: Tiếp nhận, lấy máu, trả kết quả. **Đối tượng và phương pháp:** Nghiên cứu mô tả cắt ngang hàng loạt ca, đánh giá bằng phiếu khảo sát được tiến hành tại Khoa Xét Nghiệm – Bệnh viện Đại học Y Dược Thành phố Hồ Chí Minh từ 01/2021 đến 12/2021. **Kết quả:** Qua khảo sát và đánh giá sự hài lòng của 487 lượt bệnh nhân với tỷ lệ 67,89% nữ và 32,11% nam với độ tuổi trung bình là 45,16 ± 12,35. Tỷ lệ hài lòng chung năm 2021 đạt 95,12%, trong đó mức độ hài lòng khâu tiếp nhận, chuẩn bị là 96,95%; trong thời gian lấy máu là 96,1%; về thời gian trả kết quả là 96,3%. **Kết luận:** Tỷ lệ hài lòng của người bệnh đối với các dịch vụ của khoa Xét nghiệm – Bệnh viện Đại học Y dược đều tăng so với năm 2020. Áp dụng các tiêu chuẩn tại khoa xét nghiệm đều phù hợp với thực tiễn mà mang lại sự hài lòng cho bệnh nhân

Từ khóa: dịch vụ xét nghiệm, hài lòng khách hàng

SUMMARY

ASSESSMENT OF OUTPATIENTS SATISFACTION OF THE QUALITY OF TESTING SERVICES AT UNIVERSITY MEDICAL CENTER IN HO CHI MINH CITY

Background: Delivering effective and patient-centered quality care is of paramount importance. Patient satisfaction is one of the essential indicators of health management, which can help improve service quality in healthcare facilities. Therefore, research to determine the level of patient satisfaction with outpatient services provided at the hospital will help

¹Bệnh viện Đại học Y Dược TP.Hồ Chí Minh

²Đại học Y Dược TP.Hồ Chí Minh

Chịu trách nhiệm chính: Mai Thị Bích Chi

Email: chi.mtb@umc.edu.vn

Ngày nhận bài: 6.01.2023

Ngày phản biên khoa học: 22.2.2023

Ngày duyệt bài: 9.3.2023

medical staff to recognize shortcomings and improve patient care. and at the same time develop the quality of medical services at the hospital in general.

Objective: Assessing the satisfaction of outpatients with testing services at the University of Medical Center in Ho Chi Minh City at the following stages: Register, collecting sample, returning results.

Materials and method: A cross-sectional descriptive study of a series of cases, assessed by questionnaires, was conducted at the Laboratory Department - University of Medical Center in Ho Chi Minh City from 01/2021 to 12/2021. **Results:** Satisfaction assessment of 487 patients with the rate of 67,89% female and 32,11% male with the average age of 45,16 ± 12,35. The overall satisfaction rate in 2021 will reach 95,12%, of which the level of satisfaction at the reception and preparation stages is 96,95%; during blood collection is 96,1%; on time to return results is 96,3%. **Conclusion:** The satisfaction rate of the internal customer group for the services of the Laboratory Department - University of Medical Center Ho Chi Minh City has increased compared to 2020. Applying the standards at the laboratory bring satisfaction to customer.

Keywords: testing service, customer satisfaction

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Sự hài lòng của bệnh nhân được định nghĩa là bao gồm cả thái độ và nhận thức tích cực của bệnh nhân về các khía cạnh khác nhau của chăm sóc sức khỏe và là một yếu tố quan trọng trong việc đánh giá dịch vụ của bệnh viện [6, 7]. Đó là mức độ mà một bệnh nhân đánh giá sự trải nghiệm của họ đối với việc chăm sóc sức khỏe có hiệu quả, mang lại lợi ích cho nhu cầu và mong đợi của họ. Sự hài lòng của người bệnh là thước đo thành công của dịch vụ do cơ sở y tế cung cấp. Nếu bệnh nhân không hài lòng với đơn vị khác hoặc chỉ đến khi thực sự bị bắt buộc. Đo lường sự hài lòng của bệnh nhân đã trở thành một phần không thể thiếu trong các chiến lược quản lý bệnh viện nhằm đảm bảo và công nhận chất lượng ở hầu hết các quốc gia [2]. Một trong những cách hiện đại nhất để điều tra chất lượng chăm sóc là đo lường ý kiến khách hàng bên trong với tư cách là người sử dụng dịch vụ. Việc đánh giá sự hài lòng của người bệnh ngoại trú như một chỉ số đánh giá rất quan trọng để hiểu được mong đợi của họ, xác định nhu cầu và mong đợi với hệ thống y tế [6]. Tại Việt Nam, đánh giá này được thực hiện định kỳ hàng năm

thông qua công tác kiểm định chất lượng dịch vụ, bởi các Cấp và đơn vị chuyên môn đối với từng bệnh viện, cơ sở y tế nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người bệnh nói chung [3]. Do vậy, mỗi bệnh viện đều có chương trình hay dự án nội bộ cho việc đánh giá sự hài lòng của khách hàng bên trong và khách hàng bên ngoài đối với các dịch vụ xét nghiệm. Tuy nhiên, việc đo lường sự hài lòng là hạn chế hoặc không đáng tin cậy ở nhiều nơi, mà một trong những nguyên nhân của sự hạn chế này là do phương thức và sử dụng công cụ đánh giá chưa phù hợp [3,5]. Dựa trên sự thiết yếu trong việc đánh giá hài lòng của người bệnh đối với dịch vụ xét nghiệm, mỗi năm, Khoa Xét nghiệm Bệnh viện Đại học Y Dược TP.HCM đều thực hiện đánh giá, thống kê khảo sát để cải tiến chất lượng.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: Tất cả người từ đủ 18 tuổi trở lên, đến khám bệnh ngoại trú và được chỉ định thực hiện xét nghiệm tại Khoa Xét nghiệm, bệnh viện Đại học Y Dược TP.HCM năm 2021.

Tiêu chí chọn mẫu:

- Có chỉ định thực hiện xét nghiệm máu
- Từ 18 đến 70 tuổi
- Đồng ý tham gia nghiên cứu

Tiêu chí loại ra:

- Thuộc các đối tượng ưu tiên hoặc bệnh nặng, nằm băng ca, di chuyển bằng xe lăn.
- Không hoàn thành bộ câu hỏi.
- Rời khỏi nghiên cứu

Cỡ mẫu: Áp dụng công thức tính cỡ mẫu ước lượng một tỉ lệ trong dân số:

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

Trong đó: n: cỡ mẫu tối thiểu cần thiết.

$Z_{(1-\frac{\alpha}{2})} = 1,96$ tương ứng với $\alpha = 0,05$ (khoảng tin cậy 95%).

- p: Tỉ lệ người bệnh hài lòng.
- d: độ mong muốn chính xác
- m: độ sai số của nghiên cứu

Hiện tại, chưa có nghiên cứu đánh giá sự hài lòng của người bệnh là khách hàng bên ngoài đối với dịch vụ xét nghiệm, do đó, nghiên cứu chọn $p=0,5$ cho cỡ mẫu lớn nhất với kỳ vọng kết quả nghiên cứu có tối thiểu 50% bệnh nhân (ở khoảng tin cậy 95%) hài lòng với tất cả dịch vụ

Từ công thức trên, cỡ mẫu tính được là 487 người

Thiết kế nghiên cứu. Cắt ngang mô tả

hàng loạt ca

Phương thức thực hiện

- Thực hiện khảo sát độc lập, mù đơn. Người giám sát đánh giá: không trực thuộc Khoa xét nghiệm.

- Tất cả dữ liệu đều được mã hóa.

- Xây dựng bộ câu hỏi phỏng vấn cấu trúc, thay chỗ với thang Likert 5 điểm lượng giá.

Đánh giá cả 3 bộ phận: tiếp nhận, lấy máu, trả kết quả.

Xử lý kết quả. Dữ liệu được nhập bằng phần mềm Excel và phân tích bằng phần mềm SPSS 20.0. Mỗi liên quan có ý nghĩa thống kê khi $p < 0,05$ với khoảng tin cậy 95%. Các biến số nền, biến nhị giá được mô tả bằng tần số và tỉ lệ.

Vấn đề y đức. Nghiên cứu đã thông qua hội đồng y đức theo quyết định số 49/GCN-HĐĐĐ ngày 14 tháng 6 năm 2022

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Đặc điểm chung cỡ mẫu nghiên cứu

Bảng 1: Đặc điểm giới tính, nhóm tuổi, nghề nghiệp

	Số lượng (N)	Tỷ lệ phần trăm (%)
Giới tính		
Nam	156	32,11
Nữ	331	67,89
Nhóm tuổi		
< 40 tuổi	175	35,83
40 – 60 tuổi	125	25,76
>60 tuổi	187	38,41
Nghề nghiệp		
Nhân viên văn phòng	62	12,67
Lao động tự do	210	43,12
Nghỉ hưu, lớn tuổi	215	44,21

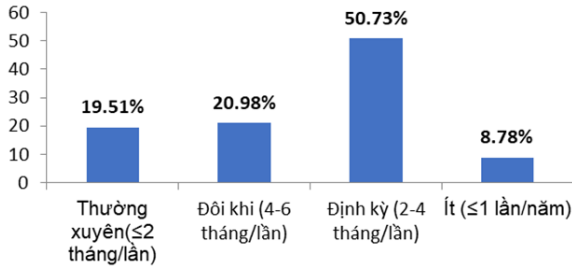
Có 487 lượt bệnh nhân được đưa vào nghiên cứu, tỷ lệ giới tính nữ/nam là 3/1 với phần trăm tương ứng 67,89% và 32,11%; độ tuổi trung bình là $45,16 \pm 12,35$, trong đó tỷ lệ phần trăm ở các nhóm tuổi có sự phân bố đồng đều (nhóm < 40 tuổi là 35,83%; nhóm 40 – 60 tuổi là 38,41% và nhóm > 60 tuổi là 25,76%). Trong phân nhóm nghề nghiệp, nhóm lao động tự do (buôn bán, làm ruộng...) và nhóm bệnh nhân lớn tuổi, già yếu chiếm tỷ lệ cao nhất tương ứng là 43,12% và 44,21%

Mức độ thường xuyên sử dụng dịch vụ tại Khoa Xét nghiệm trong vòng 12 tháng.

Biểu đồ 1 cho thấy tỷ lệ phần trăm nhóm bệnh nhân tái khám định kỳ (2-4 tháng/lần) chiếm tỷ lệ cao nhất trong nhóm nghiên cứu với 50,73%; Nhóm bệnh nhân với tần ít (≤ 1 lần/năm) chiếm tỷ lệ thấp nhất với 8,78%. Kết quả này cũng

hoàn toàn phù hợp với tình hình thực tế khám chữa bệnh tại Bệnh viện Đại học Y Dược Tp.HCM

Mức độ thường xuyên sử dụng dịch vụ



Biểu đồ 1: Tỷ lệ tần suất thường xuyên sử dụng dịch vụ tại khoa Xét nghiệm

Tỷ lệ hài lòng ở khâu tiếp nhận

Bảng 1: Mức độ hài lòng trong thời gian chuẩn bị lấy máu

STT	Tiêu chí	Tỷ lệ hài lòng năm 2020	Tỷ lệ hài lòng năm 2021
1	Tỷ lệ hài lòng về các quy định ưu tiên (> 75 tuổi, mang thai, ngồi xe lăn...)	89,2	98,8
2	Tỷ lệ hài lòng về việc xếp hàng theo số thứ tự	83,2	95,6
3	Tỷ lệ hài lòng về vị trí chỗ ngồi chờ lấy máu	91,4	97,3
4	Tỷ lệ hài lòng về thời gian chờ lấy máu	86,1	96,1

Tỷ lệ hài lòng với chất lượng kết quả xét nghiệm: 1 là rất hài lòng, 2 là chấp nhận được, 3 là không hài lòng

Nhận xét: Kết quả khảo sát năm 2021 cho thấy tỷ lệ hài lòng trong thời gian chuẩn bị lấy máu đều tăng cao so với năm 2020 trên tất cả các tiêu chí: giải quyết các chế độ ưu tiên, xếp hàng theo số thứ tự, vị trí chỗ ngồi chờ, thời gian chờ lấy máu, sự khác biệt có ý nghĩa thống kê với $p < 0,05$

Tỷ lệ hài lòng về quy trình lấy máu

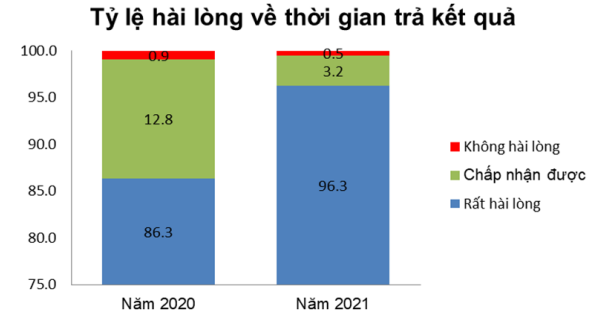
Bảng 2: Mức độ hài lòng trong thời gian lấy máu

STT	Tiêu chí	Tỷ lệ hài lòng năm 2020	Tỷ lệ hài lòng năm 2021
1	Tỷ lệ hài lòng về các câu hỏi đối chiếu thông tin tên, năm sinh (tuổi), địa chỉ trên phiếu chỉ định	82,2	97,3

2	Tỷ lệ hài lòng về tư thế ngồi lấy máu	90,2	95,6
3	Tỷ lệ chấp nhận cảm giác đau khi lấy máu	85,4	96,3
4	Tỷ lệ hài lòng về thái độ của điều dưỡng (ân cần, trấn an, dặn dò...)	90,1	95,1

Nhận xét: Khảo sát số liệu năm 2021 cho thấy, tỷ lệ hài lòng của bệnh nhân trong quá trình lấy máu thời gian trả kết quả xét nghiệm đều cải thiện so với năm 2020: 15,1% tỷ lệ hài lòng về việc đối chiếu các thông tin trên phiếu chỉ định; 5,4% về tư thế thoải mái, thuận tiện khi ngồi lấy máu; 10,9% tỷ lệ chấp nhận cảm giác đau khi lấy máu và 5% tỷ lệ hài lòng về thái độ phục vụ của điều dưỡng

Tỷ lệ hài lòng về thời gian trả kết quả



Biểu đồ 2: Tỷ lệ hài lòng về thời gian trả kết quả

Nhận xét: Khảo sát 487 lượt khách hàng ngoại trú sử dụng dịch vụ xét nghiệm trong năm 2020 và 2021, tỷ lệ về thời gian trả kết quả có sự cải thiện vượt trội từ 86,3% lên 96,3% trong vòng 1 năm. Bên cạnh đó, tỷ lệ không hài lòng không có sự thay đổi đáng kể với tỷ lệ tương ứng là 0,9% và 0,5%

IV. BÀN LUẬN

Phạm vi nghiên cứu của chúng tôi tập trung vào nhóm khách hàng là người bệnh ngoại trú đến khám và sử dụng dịch vụ tại khoa xét nghiệm Bệnh viện Đại học Y dược Tp. Hồ Chí Minh. Đặc điểm phân bố tỷ lệ theo độ tuổi là nhóm < 40 tuổi là 35,83%; nhóm 40 – 60 tuổi là 38,41% và nhóm > 60 tuổi là 25,76%; nhóm bệnh nhân thường xuyên sử dụng dịch vụ (2-4 tháng/lần) cũng chiếm tỷ lệ cao nhất trong nhóm nghiên cứu là 50,73%. Theo phân tích của Pini và cộng sự (2014) [9], đặc điểm về nhóm tuổi và trình độ học vấn có mối liên quan có ý nghĩa với sự đánh giá của họ đến chất lượng chất lượng dịch vụ y tế. Một yếu tố nữa là thời điểm sử dụng dịch vụ vào buổi sáng hay buổi chiều, các phân tích đều cho thấy trong cùng một khu vực

đều có sự khác biệt lớn về cảm nhận của người bệnh về cơ sở vật chất, điều này có thể được cho là số lượng tập trung đông vào buổi sáng tạo ra cảm giác chật chội và không gian chật hẹp.

Đánh giá tỷ lệ hài lòng trong thời gian chuẩn bị lấy máu. Các số liệu khảo sát năm 2021 đều cho thấy có sự cải thiện rõ rệt về mức độ hài lòng trên tất cả các tiêu chí, cụ thể là tăng đến 10% so với năm 2020 tỷ lệ khách hàng hài lòng với thời gian chờ lấy máu và thời gian trả kết quả. Kết quả này có được là sự nỗ lực của việc áp dụng các biện pháp cải tiến như tăng số bàn lấy máu, tăng cường giờ mở cửa phòng xét nghiệm, đẩy mạnh áp dụng công nghệ thông tin... Trên thực tế, vấn đề lớn trong tổ chức các hoạt động khám chữa bệnh ngoại trú là danh sách chờ các thủ tục hành chính và thời gian chờ đợi đến lượt, yếu tố này có ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng khách hàng và đóng vai trò lớn trong quyết định quay trở lại sử dụng dịch vụ. Theo kết quả báo cáo của một số khu vực khác như Hy Lạp, Ấn Độ... không tìm thấy mối quan hệ có ý nghĩa thống kê nào giữa sự hài lòng tổng thể với các đặc điểm nhân khẩu học, tuy nhiên việc phân tích các tham số riêng lẻ cho thấy xếp hạng dịch vụ phụ thuộc phần lớn vào tình trạng sức khỏe của bệnh nhân. Cụ thể, những cá nhân có tình trạng sức khỏe tốt sẽ có những đánh giá tích cực và cho điểm số cao hơn [5,7]

Đánh giá tỷ lệ hài lòng trong thời gian lấy máu. Các yếu tố để đánh giá sự hài lòng trong quá trình lấy máu chủ yếu tập trung vào thái độ và kỹ năng giao tiếp của nhân viên y tế. Nghiên cứu của Asres và cộng sự (2018) [3] cho thấy phần lớn bệnh nhân hài lòng với thái độ và kỹ năng giao tiếp của nhân viên cung cấp dịch vụ chăm sóc. Trái lại, nghiên cứu của Kamra (2016) [5] hay của Melese (2014) [6] thể hiện sự đánh giá không tốt của hầu hết bệnh nhân đối với hành vi của điều dưỡng.

Đánh giá sự hài lòng với nhân viên khoa xét nghiệm bệnh viện Đại học Y dược được khảo sát tập trung về tiếp nhận thông tin và phản hồi thông tin, kiến thức kỹ năng đưa ra lời khuyên tận tình, chuyên nghiệp và thái độ phục vụ (nhiệt tình, lịch sự, nhã nhặn). Các số liệu thống kê được thể hiện ở biểu đồ 2 đều cho thấy sự cải thiện về mức độ hài lòng của khách hàng trên tất cả các tiêu chí. Tuy nhiên, có thể mở rộng hướng nghiên cứu tập trung các tham số đánh giá những yếu tố liên quan đến sự hài lòng trong xử lý các tình huống cấp cứu hay sự hài lòng về thông báo từ chối mẫu và các vấn đề phát sinh

của bệnh nhân. Đồng thời, cần tăng cường hơn nữa các khóa tập huấn, đào tạo liên tục nhằm cập nhật kiến thức, rèn luyện thái độ, hành vi, tác phong chuyên nghiệp cho của nhân viên y tế

V. KẾT LUẬN

Nghiên cứu thực hiện khảo sát 487 lượt bệnh nhân với độ tuổi trung bình là $45,16 \pm 12,35$. Tỷ lệ hài lòng chung năm 2021 đạt 95,12%, trong đó mức độ hài lòng khâu tiếp nhận, chuẩn bị là 96,95%; trong thời gian lấy máu là 96,1%; về thời gian trả kết quả là 96,3%

Việc khảo sát các yếu tố riêng lẻ có khả năng đưa ra sự đánh giá tổng thể cho các dịch vụ ngoại trú

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. **Nguyễn Thị Kim Liên, Tôn Thanh Trà** (2018). Mức độ hài lòng của khách hàng về dịch vụ xét nghiệm tại bệnh viện Chợ Rẫy sau 2 năm áp dụng ISO 15189:2012. Tạp chí Y học TP. Hồ Chí Minh, 22(5), 143 – 148
2. **Ambelie YA** (2014). Patients' satisfaction and associated factors among private wing patients at Bahirdar Felege Hiwot Referral Hospital, North West Ethiopia. *Sci J of Public Health*, 2(5), 417–423.
3. **Asres AW, Hunegnaw WA, Ferede AG & Deneke HT** (2018). Assessment of patient satisfaction and associated factors in an outpatient department at Dangila primary hospital, Awi zone, Northwest Ethiopia, *Global Security: Health, Science and Policy*, 5:1, 57-64.
4. **Jinsoo H.** (2019). Measuring OPD patient satisfaction with different service delivery aspects at public hospitals in Pakistan. *Int J of Environ Res and Public Health*, 16(13), 2340
5. **Kamraa V, Singha H and De KK** (2016). Factors affecting patient satisfaction: an exploratory study for quality management in the health-care sector. *Total Quality Management*, 27(9), 1013– 1027.
6. **Melese T, Gebrehiwot Y, Bisetegna D, & Habte D.** (2014). Assessment of client satisfaction in labor and delivery services at a maternity referral hospital in Ethiopia. *Pan African Medical Journal*, 17, 76.
7. **Narinder K, & Saini, SS** (2013). Comparative assessment of satisfaction among outpatient department patients visiting secondary and tertiary level government hospitals of a district in Delhi. *Indian Journal of Community Medicine: Official Publication of Indian Association of Preventive & Social Medicine*, 38(2), 114–117.
8. **Prakash B** (2010). Patient Satisfaction. *Journal of Cutaneous and Aesthetic Surgery*, 3(3), 151–155.
9. **Pini A, Sarafis P, Malliarou M, Tsounis A, Igoumenidis M, Bamidis P, & Niakas D** (2014). Assessment of patient satisfaction of the quality of health care provided by outpatient services of an oncology hospital. *Global Journal of Health Science*, 6(5), 196–203.