

## BÀI BÁO NGHIÊN CỨU GÓC

**Đánh giá sự hài lòng của người bệnh về chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại khoa khám bệnh, Bệnh viện đa khoa huyện Yên Sơn, tỉnh Tuyên Quang năm 2016**Tạ Văn Tình<sup>1</sup>, Nguyễn Đức Thành<sup>2\*</sup>, Công Ngọc Long<sup>2</sup>**TÓM TẮT**

**Mục tiêu:** Sự hài lòng của người bệnh là một trong các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại các bệnh viện. Nghiên cứu nhằm đánh giá sự hài lòng của người bệnh về các dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh và một số yếu tố liên quan tại bệnh viện đa khoa huyện Yên Sơn, tỉnh Tuyên Quang tháng 12 năm 2016.

**Phương pháp nghiên cứu:** Nghiên cứu cắt ngang có phân tích, kết hợp nghiên cứu định tính, được thực hiện với mô hình SERVQUAL.

**Kết quả:** Kết quả cho thấy người bệnh tương đối hài lòng với chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại khoa khám bệnh bệnh viện huyện Yên Sơn, tỉnh Tuyên Quang, điểm trung bình hài lòng là 3,99 trên 5. Những khía cạnh: đảm bảo, đáp ứng, cảm thông có điểm trung bình hài lòng thấp nhất tương ứng 3,91; 3,95 và 3,96. Tuổi, trình độ học vấn, nam giới của người bệnh là những yếu tố liên quan đến sự hài lòng với chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh.

**Kết luận:** Nghiên cứu khuyến nghị lãnh đạo bệnh viện huyện Yên Sơn lập và thực hiện kế hoạch cải thiện sự hài lòng của người bệnh đối với công tác khám bệnh, chữa bệnh, chú trọng vào 03 khía cạnh: đảm bảo, đáp ứng, cảm thông và những nội dung của hai khía cạnh hữu hình và tin tưởng có điểm trung bình hài lòng thấp dưới 4.

**Từ khóa:** Sự hài lòng, chất lượng, dịch vụ khám, chữa bệnh

**ĐẶT VẤN ĐỀ**

Trong hệ thống y tế, bệnh viện đóng vai trò quan trọng trong việc chăm sóc sức khỏe (CSSK) nhân dân. Trong 07 chức năng của bệnh viện, thực hiện công tác cấp cứu - khám chữa bệnh và phòng bệnh đối với người bệnh là 02 chức năng quan trọng nhất. Duy trì và nâng cao chất lượng cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho nhân dân đóng một vai trò hết sức quan trọng, đảm bảo cho bệnh viện hoạt động có hiệu quả (1). Ngày nay, các bệnh viện cung cấp dịch vụ chăm sóc sức

khỏe cho nhân dân theo định hướng kinh tế thị trường. Vì vậy, thuật ngữ truyền thống “người bệnh” đã và đang được thay đổi theo cách gọi mới. Tại các bệnh viện công và tư, thuật ngữ “khách hàng” được sử dụng thay thế cho thuật ngữ “người bệnh”, vốn đã được sử dụng trong nhiều thập kỷ qua. “Khách hàng” ở đây bao gồm tất cả những cá nhân sử dụng các dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Cũng như các cơ sở y tế nói chung, mục tiêu cơ bản của bệnh viện trong công tác chăm sóc sức khỏe là làm hài lòng khách hàng, thoả mãn những khách hàng hiện tại cũng như các khách hàng tiềm



\*Địa chỉ liên hệ: Nguyễn Đức Thành  
Email: ndt@huph.edu.vn

<sup>1</sup> Bệnh viện đa khoa huyện Yên Sơn,  
Tuyên Quang

<sup>2</sup> Trường Đại học Y tế công cộng

Ngày nhận bài: 20/09/2017

Ngày phản biện: 28/10/2017

Ngày đăng bài: 27/11/2017

năng bằng cách đáp ứng tốt các nhu cầu của họ. Cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe làm cho khách hàng hài lòng là điều kiện tiên quyết sự tồn tại và phát triển của một cơ sở y tế nói chung và bệnh viện nói riêng (2). Đáp ứng được nhu cầu/sự kỳ vọng, mong chờ của khách hàng, làm khách hàng hài lòng thì bệnh viện đã đạt được “chất lượng dịch vụ” cung cấp (3). Chính vì vậy, Bộ Y tế đã ban hành bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam năm 2013 phiên bản 1.0 với quan điểm chỉ đạo là: “*Lấy người bệnh làm trung tâm của hoạt động chăm sóc và điều trị*” và điều chỉnh ban hành phiên bản 2.0 năm 2016 bao gồm tiêu chí yêu cầu các bệnh viện đánh giá sự hài lòng của khách hàng (4).

Trên thế giới và trong nước đã có nhiều nghiên cứu đánh giá sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh (CLDVKBCB), sử dụng các công cụ đo lường SERVQUAL với 05 yếu tố sự hữu hình, sự tin cậy, sự đáp ứng, sự đảm bảo và sự cảm thông (5-9). Bệnh viện cũng đã xây dựng và ban hành quy trình khám chữa bệnh riêng phù hợp với điều kiện hoạt động của Bệnh viện (10) theo hướng dẫn quy trình chuẩn của Bộ Y tế ban hành kèm theo Quyết định 1313/QĐ-BYT (11). Tuy nhiên, từ sau khi thực hiện qui trình khám chữa bệnh, bệnh viện chưa thực hiện nghiên cứu đánh giá sự hài lòng của khách hàng về các dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh. Chính vì vậy, nghiên cứu này được tiến hành nhằm xác định sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh và một số yếu tố liên quan tại khoa khám bệnh, bệnh viện đa khoa huyện Yên Sơn, tỉnh Tuyên Quang năm 2016.

## PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

### Thiết kế nghiên cứu

Nghiên cứu mô tả cắt ngang được sử dụng để đánh giá sự hài lòng về CLDVKBCB của người bệnh.

### Địa điểm và thời gian nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện tại khoa khám bệnh của Bệnh viện huyện Yên Sơn, tỉnh Tuyên Quang. Thời gian tiến hành nghiên cứu từ tháng 03 năm 2016 đến tháng 08 năm 2016.

### Đối tượng nghiên cứu

Trong nghiên cứu này, đối tượng nghiên cứu là những người đến khám bệnh, chữa bệnh tại khoa khám bệnh, Bệnh viện huyện Yên Sơn, tỉnh Tuyên Quang. Các đối tượng là người bệnh cấp cứu, chữa bệnh, người bệnh hôn mê không được chọn vào nghiên cứu. Đối tượng là trẻ em thì bố hoặc mẹ hoặc người chăm sóc trực tiếp cũng là đối tượng của nghiên cứu này.

### Cỡ mẫu, chọn mẫu

Cỡ mẫu trong nghiên cứu được tính theo công thức:

$$n = Z^2 \frac{p(1-p)}{(1 - \alpha/2) d^2}$$

Trong đó: n là cỡ mẫu nghiên cứu, Z: Hệ số tin cậy, với mức ý nghĩa  $\alpha = 0,05$  thì  $Z = 1,96$ , p: Ước tính có 71,5% người bệnh hài lòng theo nghiên cứu của Trịnh Thị Mến thì  $p = 0,715$  (9), d: là sai số cho phép, ở nghiên cứu này chúng tôi lấy  $d = 0,06$ . Thay các giá trị trên ta tính được cỡ mẫu  $n = 217$ , ước tính 10% dự phòng người bệnh từ chối tham gia nghiên cứu thì số mẫu cần nghiên cứu là 238. Thực tế nghiên cứu đã tiến hành trên 238 đối tượng. Các đối tượng nghiên cứu được chọn ngẫu nhiên theo số lượng người bệnh đến khám bệnh, chữa bệnh. Do buổi sáng thường đông người bệnh đến khám nên 08 người bệnh được chọn buổi sáng và 04 người bệnh được chọn vào buổi chiều. Một ngày chọn khoảng 12 người, chọn đến khi đủ 238 đối tượng.

### Biến số nghiên cứu

Các biến số của nghiên cứu bao gồm đặc điểm nhân khẩu xã hội học của đối tượng nghiên cứu như tuổi, giới, trình độ học vấn, thu nhập. Bên cạnh đó, các biến số chính đo lường sự hài

lòng dựa theo mô hình SERVQUAL đã được chuẩn hóa và sử dụng đo lường sự hài lòng tại bệnh viện tuyến huyện (9). Mô hình với 05 yếu tố/khía cạnh bao gồm 22 biến số/tiểu mục: (1) Khía cạnh hữu hình với 04 tiểu mục, bao gồm những điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị, trang phục và ứng xử của nhân viên y tế, môi trường xung quanh khu khám bệnh; (2) Khía cạnh tin tưởng với 05 tiểu mục, bao gồm những tiểu mục đánh giá khả năng thực hiện các dịch vụ đã cam kết một cách đáng tin cậy và chính xác; (3) Khía cạnh đáp ứng với 04 tiểu mục bao gồm các tiểu mục đánh giá sự sẵn sàng giúp đỡ người bệnh và cung cấp các dịch vụ kịp thời; (4) Khía cạnh đảm bảo với 04 tiểu mục, bao gồm các tiểu mục đánh giá kiến thức và sự hòa nhã của nhân viên y tế cũng như khả năng của họ trong việc tạo lòng tin, sự tin nhiệm cho người bệnh và (5) Khía cạnh cảm thông với 05 tiểu mục, bao gồm các tiểu mục đánh giá mức độ quan tâm chăm sóc của nhân viên y tế dành cho người bệnh.

### **Kỹ thuật, công cụ và quy trình thu thập số liệu**

Nghiên cứu sử dụng phương pháp phát vấn để thu thập số liệu. Thời gian thu thập số liệu là 20 ngày, mỗi ngày phát vấn 12 người bệnh, riêng ngày cuối cùng phát vấn 10 người bệnh. Người bệnh sau khi hoàn thành qui trình khám bệnh, chữa bệnh được mời vào phòng giao ban tại khoa khám bệnh, được giải thích về mục đích của nghiên cứu và thực hiện phát vấn. Thang đo Likert với 05 mức độ được sử dụng để đo lường sự hài lòng của đối tượng nghiên cứu: (mức 1 điểm): Rất không hài lòng; (mức 2 điểm): Không hài lòng; (mức 3 điểm): Bình thường; (mức 4 điểm): Hài lòng và (mức 5 điểm): Rất hài lòng.

### **Xử lý và phân tích số liệu**

Số liệu thu thập được nhập vào EpiData và xuất sang phần mềm SPSS phiên bản 20 để xử lý. Kỹ thuật thống kê mô tả giá trị trung bình, độ lệch chuẩn được sử dụng để mô tả sự hài lòng. Biến đo lường sự hài lòng chung được tổ hợp từ 22 tiểu mục. Điểm trung bình

của biến tổ hợp được tính là điểm trung bình của 22 tiểu mục. Điểm trung bình  $\geq 4$  được coi là người bệnh hài lòng và  $< 4$  là chưa hài lòng. Tuổi của người bệnh được mã hóa thành biến phân loại, chia làm 03 nhóm:  $< 30$ ; 30-59 và  $\geq 60$ . Việc phân loại 3 nhóm như vậy để đảm bảo số đơn vị mẫu trong các nhóm tương đồng nhau. Phân tích hồi qui tuyến tính đa biến được sử dụng để phân tích mối liên quan giữa biến hài lòng chung với một số yếu tố liên quan như: tình trạng có thể bảo hiểm, tuổi dưới hoặc bằng 30, trình độ học vấn cao đẳng trở lên, giới tính là nam giới, nghề nghiệp là nông dân, số lần đi khám là lần đầu khám bệnh. Hệ số hồi qui (b) và mức ý nghĩa p được sử dụng để biểu thị độ mạnh của các mối liên quan.

### **Đạo đức nghiên cứu**

Nghiên cứu đã được thông qua Hội đồng đạo đức của Trường Đại học Y tế công cộng theo số 246/2016/YTCC-HD3. Các đối tượng nghiên cứu đã kí vào giấy đồng ý tham gia nghiên cứu.

## **KẾT QUẢ**

### **Đặc điểm chung của các đối tượng nghiên cứu**

Bảng 1 cho thấy trên 238 đối tượng nghiên cứu, các nhóm tuổi dưới 30, từ 30 đến 59 và trên 60 tuổi chiếm tỷ lệ tương đương nhau. Về giới tính, tỷ lệ nữ (55,9%) nhiều hơn nam (44,1%). Về trình độ học vấn chủ yếu là học phổ thông cơ sở chiếm 38,7%, thấp nhất là trình độ từ Cao đẳng/Đại học/trên Đại học chiếm 5,9%. Về nghề nghiệp, đa số các đối tượng là nông dân chiếm 38,7%, cán bộ hưu trí chiếm 27,3%, thấp nhất là cán bộ công chức, viên chức, công nhân chiếm 15,5%. Về tình trạng tham gia bảo hiểm y tế, hầu hết các đối tượng đều có thể bảo hiểm, chiếm tỷ lệ 98,7%, chỉ có 1,3% là không có bảo hiểm y tế. Số lần khám bệnh trong 6 tháng đầu năm, số bệnh nhân đi khám từ 2 lần trở lên (67,6%) cao gấp 2 lần số bệnh nhân khám lần đầu.

**Bảng 1. Đặc điểm chung của các đối tượng nghiên cứu**

| <b>Đặc điểm</b>               | <b>Tần số</b> | <b>Tỷ lệ %</b> |
|-------------------------------|---------------|----------------|
| <b>Tuổi</b>                   | (n=238)       |                |
| < 30                          | 89            | 37,4           |
| 30 - <59                      | 75            | 31,5           |
| ≥60                           | 74            | 31,1           |
| <b>Giới tính</b>              | (n=238)       |                |
| Nam                           | 105           | 44,1           |
| Nữ                            | 133           | 55,9           |
| <b>Trình độ học vấn</b>       | (n=238)       |                |
| Tiểu học                      | 32            | 13,4           |
| Phổ thông cơ sở               | 92            | 38,7           |
| Phổ thông trung học           | 65            | 27,3           |
| Trung cấp                     | 35            | 14,7           |
| Cao đẳng/đại học/trên đại học | 14            | 5,9            |
| <b>Nghề nghiệp</b>            | (n=238)       |                |
| Nông dân                      | 92            | 38,7           |
| Công chức, viên chức          | 37            | 15,5           |
| Cán bộ hưu trí                | 65            | 27,3           |
| Khác                          | 44            | 18,5           |
| <b>Bảo hiểm y tế</b>          | (n=238)       |                |
| Có                            | 235           | 98,7           |
| Không                         | 03            | 1,3            |
| <b>Số lần khám bệnh</b>       | (n=238)       |                |
| Lần đầu                       | 77            | 32,4           |
| ≥2 lần                        | 161           | 67,6           |

### **Sự hài lòng của người bệnh nhận dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại khoa khám bệnh Bệnh viện huyện Yên Sơn, tỉnh Tuyên Quang năm 2016**

Điểm trung bình sự hài lòng chung của thang đo là 3,99 trên 5 (Bảng 2). Ở khía cạnh hữu hình, người bệnh chưa hài lòng với cơ sở vật chất và trang thiết bị của khoa khám bệnh (điểm trung bình 3,72). Người bệnh hài lòng nhất với thái độ trong giao tiếp ứng xử của nhân viên y tế. Ở khía cạnh tin tưởng, người bệnh chưa hài lòng với phương pháp điều trị và những lời hứa của nhân viên y tế, với điểm trung bình tương ứng là 3,85 và 3,87. Người bệnh hài lòng nhất với nội dung chi phí khám bệnh hợp lý. Ở khía cạnh đáp ứng, người bệnh chưa hài lòng với việc họ được

đáp ứng những nhu cầu chính đáng và thông báo về thời gian chờ đợi nhận các dịch vụ, điểm hài lòng với ứng là 3,79 và 3,86. Ở khía cạnh đảm bảo, người bệnh chưa hài lòng với việc bác sĩ khám bệnh cẩn thận và kiến thức của nhân viên y tế khi giải đáp các thắc mắc, điểm trung bình hài lòng tương ứng là 3,64 và 3,95. Và cuối cùng ở khía cạnh cảm thông, người bệnh chưa hài lòng với việc chăm sóc của nhân viên y tế, đối xử chu đáo của nhân viên y tế và việc bố trí thời gian khám bệnh, chữa bệnh. Điểm hài lòng tương ứng là 3,97, 3,87 và 3,92.

**Bảng 2. Sự hài lòng với chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh**

| <b>Biến số</b>                                            | <b>Điểm trung bình</b> | <b>Độ lệch chuẩn</b> |
|-----------------------------------------------------------|------------------------|----------------------|
| <b>Khía cạnh hữu hình</b>                                 |                        |                      |
| Môi trường khoa khám bệnh                                 | 4,13                   | 0,51                 |
| Trang phục của nhân viên y tế                             | 4,29                   | 0,65                 |
| Cơ sở vật chất, trang thiết bị của khoa khám bệnh         | 3,72                   | 0,64                 |
| Thái độ trong giao tiếp ứng xử của nhân viên y tế         | 4,36                   | 0,54                 |
| <b><i>Hài lòng chung về khía cạnh hữu hình</i></b>        | <b>4,13</b>            | <b>0,58</b>          |
| <b>Khía cạnh tin tưởng</b>                                |                        |                      |
| Kết quả chẩn đoán và điều trị thường chính xác            | 4,0                    | 0,69                 |
| Chi phí khám, chữa bệnh hợp lý                            | 4,39                   | 0,67                 |
| Cung cấp thông tin về tình trạng bệnh và điều trị         | 4,0                    | 0,59                 |
| Sự tin tưởng vào phương pháp điều trị                     | 3,85                   | 0,77                 |
| Nhân viên y tế luôn thực hiện đúng những gì đã hứa        | 3,87                   | 0,67                 |
| <b><i>Hài lòng chung về khía cạnh tin tưởng</i></b>       | <b>4,02</b>            | <b>0,65</b>          |
| <b>Khía cạnh đáp ứng</b>                                  |                        |                      |
| Đáp ứng yêu cầu chính đáng của người bệnh                 | 3,79                   | 0,63                 |
| Được thông báo về thời gian chờ đợi thực hiện các dịch vụ | 3,86                   | 0,67                 |
| Sự sẵn sàng nhanh chóng của các dịch vụ                   | 4,12                   | 0,68                 |
| Sự sẵn sàng giúp đỡ người bệnh                            | 4,02                   | 0,69                 |
| <b><i>Hài lòng chung về khía cạnh đáp ứng</i></b>         | <b>3,95</b>            | <b>0,65</b>          |
| <b>Khía cạnh đảm bảo</b>                                  |                        |                      |
| Tôn trọng sự riêng tư của người bệnh                      | 3,97                   | 0,62                 |
| Bác sĩ khám bệnh tỉ mỉ cẩn thận                           | 3,64                   | 0,53                 |
| Trình độ chuyên môn của bác sĩ                            | 4,06                   | 0,59                 |
| Kiến thức của nhân viên y tế khi giải đáp thắc mắc        | 3,95                   | 0,58                 |
| <b><i>Hài lòng chung về khía cạnh đảm bảo</i></b>         | <b>3,91</b>            | <b>0,57</b>          |
| <b>Khía cạnh cảm thông</b>                                |                        |                      |
| Sự đồng cảm, cảm thông chia sẻ của nhân viên y tế         | 4,02                   | 0,87                 |
| Sự phù hợp của việc chăm sóc y tế đối với người bệnh      | 3,97                   | 0,78                 |
| Nhân viên y tế đối xử với người bệnh tận tình chu đáo     | 3,87                   | 0,79                 |
| Thời gian khám, chữa bệnh bố trí phù hợp                  | 3,92                   | 0,79                 |
| Nhân viên y tế luôn đặc biệt chú ý tới người bệnh         | 4,01                   | 0,74                 |
| <b><i>Hài lòng chung về khía cạnh cảm thông</i></b>       | <b>3,96</b>            | <b>0,81</b>          |
| <b>Hài lòng chung</b>                                     | <b>3,99</b>            | <b>0,65</b>          |

**Một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại khoa khám bệnh, Bệnh viện huyện Yên Sơn, Tuyên Quang****Bảng 3. Một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng về CLDVKBCB**

| Biến số                   | Mô hình hồi qui tuyến tính |           |
|---------------------------|----------------------------|-----------|
|                           | Hệ số b (độ lệch chuẩn)    | Giá trị p |
| Có thẻ bảo hiểm           | -0,09 (0,23)               | 0,165     |
| <30 tuổi                  | -0,38 (0,07)               | 0,000     |
| Trình độ cao đẳng trở lên | -0,22 (0,08)               | 0,001     |
| Nam                       | -0,22 (0,08)               | 0,001     |
| Nông dân                  | 0,43 (0,08)                | 0,555     |
| Lần đầu khám bệnh         | 0,34 (0,06)                | 0,630     |

Bảng 3 cung cấp thông tin về mối liên quan giữa điểm trung bình hài lòng CLDVKBCB với các yếu tố liên quan khi được phân tích hồi qui đa biến. Tuổi dưới 30 là yếu tố tác động nhiều nhất tới điểm trung bình hài lòng. Những đối tượng nghiên cứu có tuổi dưới 30 có điểm trung bình hài lòng thấp hơn 0,38 điểm so với những đối tượng nhóm tuổi lớn hơn. Trình độ học vấn và đối tượng là nam giới là yếu tố tác động nhiều thứ hai tới điểm trung bình hài lòng. Những đối tượng có trình độ cao đẳng trở lên có điểm trung bình hài lòng thấp hơn 0,22 điểm so với những đối tượng nghiên cứu có trình độ học vấn thấp hơn. Những đối tượng là nam giới có điểm trung bình hài lòng thấp hơn 0,22 điểm so với những đối tượng là nữ giới. Các yếu tố liên quan khác không có mối liên quan có ý nghĩa thống kê với điểm trung bình hài lòng. Các yếu tố liên quan được phân tích giải thích 16,0% sự biến thiên về điểm trung bình hài lòng CLDVKBCB.

**BÀN LUẬN**

Để cải thiện chất lượng công tác chăm sóc sức khỏe nhân dân, Bộ Y tế đã ban hành hướng dẫn quy trình khám bệnh, chữa bệnh (11), bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện phiên

bản 2.0 năm 2016 (4), thông tư 07/2014/TT-BYT qui định về qui tắc ứng xử của người lao động trong các cơ sở y tế (12) yêu cầu các bệnh viện cải thiện chất lượng dịch vụ, làm hài lòng khách hàng. Bên cạnh đó, nâng cao chất lượng chăm sóc sức khỏe tại tuyến cơ sở cũng là một trong những giải pháp nhằm giải quyết tình trạng quá tải ở những bệnh viện tuyến trên (2). Bệnh viện huyện Yên Sơn, Tuyên Quang đã thực hiện nghiêm túc những văn bản của Bộ Y tế ban hành. Chính vì vậy, kết quả đo lường sự hài lòng của bệnh viện là khá khả quan. Nghiên cứu của chúng tôi đã chỉ ra rằng người bệnh đã tương đối hài lòng với CLDVKBCB tại bệnh viện huyện Yên Sơn, Tuyên Quang (điểm trung bình sự hài lòng chung của thang đo là 3,99 trên 5). Trong đó, người bệnh đã hài lòng với khía cạnh hữu hình, khía cạnh tin tưởng, điểm trung bình hài lòng tương ứng là 4,13 và 4,02. Mặc dù điểm trung bình hài lòng tương đối cao, nhưng người bệnh chưa thật sự hài lòng với khía cạnh đáp ứng, khía cạnh đảm bảo và khía cạnh cảm thông, tương ứng 3,95, 3,91 và 3,96. Những kết quả này cao hơn so với nghiên cứu ở những bệnh viện khác cùng tuyến (7). Điều này, có thể cho thấy tiến độ cải thiện chất lượng dịch vụ là khác nhau ở các bệnh viện trên cả nước. Nghiên cứu ở một

số quốc gia đang phát triển cũng cho thấy sự hài lòng của khách hàng liên quan chặt chẽ với sự tương tác, giao tiếp và sự đáp ứng của nhân viên y tế (13).

Xét về các tiêu mục cụ thể, người bệnh chưa hài lòng với cơ sở vật chất và trang thiết bị của khoa khám bệnh, với phương pháp điều trị và những lời hứa của nhân viên y tế, với việc họ được đáp ứng những nhu cầu chính đáng và thông báo về thời gian chờ đợi nhận các dịch vụ, với việc bác sĩ khám bệnh cẩn thận và kiến thức của nhân viên y tế khi giải đáp các thắc mắc, với việc chăm sóc của nhân viên y tế, đối xử chu đáo của nhân viên y tế và việc bố trí thời gian khám bệnh, chữa bệnh. Kết quả này tương tự như nghiên cứu khác (7, 9). Những kết quả này gợi ý bệnh viện huyện Yên Sơn cần chú trọng hơn nữa đầu tư trang thiết bị, qui định rõ thời gian chờ đợi, cải thiện tương tác với khách hàng. Không có sự khác biệt về sự hài lòng giữa người bệnh có thể và không có thể bảo hiểm. Điều này cho thấy bệnh viện đã thực hiện đúng theo Luật khám bệnh, chữa bệnh (14). Bên cạnh đó cũng không có sự khác biệt về sự hài lòng giữa những người bệnh khám lần đầu và khám nhiều lần. Điều này cho thấy, chất lượng dịch vụ của bệnh viện giữ vững theo thời gian. Kết quả này tương tự nghiên cứu khác trên thế giới (13). Mô hình phân tích hồi qui tuyến tính đa biến cho thấy các biến độc lập giải thích 16% sự biến thiên về điểm trung bình hài lòng CLDVKBCB. Đây có thể coi là mô hình không mạnh. Lý do có thể là, đa số các biến giải thích là các biến nhân khẩu học, không can thiệp được. Trong tương lai, cần có những nghiên cứu xác định các biến khác có thể can thiệp được đưa vào mô hình phân tích.

Nghiên cứu của chúng tôi còn có một số hạn chế. Nghiên cứu tiến hành trên một huyện, nên kết quả không suy rộng cho các bệnh viện huyện trong tỉnh. Số lượng đối tượng không có thể bảo hiểm y tế trong nghiên cứu chiếm

tỷ lệ rất thấp, do đó ảnh hưởng đến kết quả sự khác nhau về sự hài lòng giữa hai đối tượng với chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh. Nghiên cứu không khai thác các thông tin định tính, nên có thể phần nào chưa khai thác hết lý do hài lòng hay không hài lòng.

## KẾT LUẬN

Nghiên cứu sự hài lòng đối với chất lượng khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện huyện Yên Sơn, Tuyên Quang cho thấy người bệnh tương đối hài lòng. Một số nội dung người bệnh chưa hài lòng là cơ sở vật chất và trang thiết bị của khoa khám bệnh, phương pháp điều trị và những lời hứa của nhân viên y tế, đáp ứng những nhu cầu chính đáng và thông báo về thời gian chờ đợi nhận các dịch vụ, bác sĩ khám bệnh cẩn thận và kiến thức của nhân viên y tế khi giải đáp các thắc mắc, chăm sóc của nhân viên y tế, đối xử chu đáo của nhân viên y tế và việc bố trí thời gian khám bệnh, chữa bệnh. Bệnh viện cần duy trì những nội dung đã làm khách hàng hài lòng và có những can thiệp giải quyết những vấn đề khách hàng chưa hài lòng trên. Nghiên cứu cần được tiến hành trên các bệnh viện huyện tỉnh Tuyên Quang, áp dụng cả phương pháp định tính để thu được bức tranh toàn cảnh về sự hài lòng của khách hàng.

**Lời cảm ơn:** Nhóm tác giả xin cảm ơn lãnh đạo, các cán bộ quản lý bệnh viện huyện Yên Sơn, Tuyên Quang đã tạo điều kiện cho nhóm thực hiện nghiên cứu. Nhóm cũng đồng thời cảm ơn các khách hàng đã đồng ý tham gia trả lời các câu hỏi phỏng vấn.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Y tế. Quản lý dành cho lãnh đạo bệnh viện- Tài liệu thực thi bởi GIZ, Hà Nội. 2016.
2. Bộ Y tế. Báo cáo tổng quan ngành y tế 2015 - Tăng cường y tế cơ sở, hướng tới bao phủ chăm sóc sức khỏe toàn dân. 2015.
3. Ward KF, Rolland EP, Raymond A. Improving

- Outpatient Health Care Quality: Understanding the Quality Dimensions. *Health Care Management Review* 2005;30(4):361-71.
4. Bộ Y tế. Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam (Ban hành kèm theo Quyết định số 6858/QĐ-BYT, ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế). 2016.
  5. Lê Thị Thu Hà. Thực trạng công tác khám chữa bệnh và sự hài lòng của người bệnh đối với chất lượng khám chữa bệnh tại khoa khám bệnh, Bệnh viện huyện Thanh Miện, tỉnh Hải Dương năm 2009. Luận văn Thạc sỹ Y tế công cộng, Trường Đại học Y tế công cộng, Hà Nội 2009.
  6. Regaira Martinez E, Sola Iriarte M, Goni Viguria R, Del Barrio Linares M, Margall Coscojuela MA, Asiain Erro MC. Care quality in intensive care evaluated by the patients using a service quality scale (SERVQUAL). *Enfermeria intensiva*. 2010 Jan-Mar;21(1):3-10. PubMed PMID: 20170830. Epub 2010/02/23. La calidad asistencial en cuidados intensivos evaluada por los pacientes mediante la escala SERVQUAL.
  7. Phạm Trí Dũng, Lê Thị Thu Hà, Bùi Thị Thu Hương, Lý Thị Ngọc Trinh. Nghiên cứu sự hài lòng của người bệnh ngoại trú về dịch vụ khám, chữa bệnh tại khoa khám bệnh của ba bệnh viện hạng III. *Tạp chí Y học thực hành*. 2011;756(3):25-8.
  8. Nguyễn Thị Oanh. Đánh giá sự hài lòng của người bệnh ngoại trú về dịch vụ khám, chữa bệnh tại Khoa khám bệnh của Bệnh viện Bộ Nông nghiệp. Luận văn Thạc sỹ Quản lý bệnh viện, Trường Đại học Y tế công cộng. 2013.
  9. Trịnh Thị Mến. Thực trạng khám chữa bệnh và sự hài lòng của người bệnh khám chữa bệnh ngoại trú tại Bệnh viện đa khoa Đông Hưng, Thái Bình. Luận văn thạc sỹ quản lý bệnh viện, Trường Đại học Y tế công cộng. 2014.
  10. Bệnh viện đa khoa huyện Yên Sơn. Báo cáo tổng kết công tác khám chữa bệnh năm 2014 và phương hướng nhiệm vụ năm 2015. 2014.
  11. Bộ Y tế. Quyết định số 1313/QĐ-BYT ngày 22/4/2013 về việc ban hành hướng dẫn quy trình khám bệnh tại khoa khám bệnh của bệnh viện 2013.
  12. Bộ Y tế. Thông tư số 07/2014/TT-BYT ngày 25/2/2014 quy định về quy tắc ứng xử của công chức, viên chức, người lao động làm việc tại các cơ sở y tế. 2014.
  13. Ali M, Qazi MS, Seuc A. Seeking what matters: determinants of clients' satisfaction in obstetric care services in Pakistan. *Journal of Ayub Medical College, Abbottabad : JAMC*. 2014 Oct-Dec;26(4):481-7. PubMed PMID: 25672170. Epub 2015/02/13. eng.
  14. Quốc Hội. Luật khám chữa bệnh, số 40/2009/QH12. 2009.

## **Patients' satisfaction with quality of care at department of therapeutic examination in Yen Son District Hospital, Tuyen Quang province**

**Ta Van Tinh<sup>1</sup>, Nguyen Duc Thanh<sup>2</sup>, Cong Ngoc Long<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>*Yen Son district hospital, Tuyen Quang province*

<sup>2</sup>*Hanoi University of Public Health*

Objective: Measuring patients' satisfaction with the quality of hospital healthcare services at department of therapeutic examination in Yen Son District Hospital, Tuyen Quang province. Methods: The cross sectional study was used to evaluate the patients' satisfaction with the quality of healthcare services and associated factors using the SERVQUAL model of 5 dimensions in Yen Son hospital, Tuyen Quang province in December, 2016. Main findings: patients were relatively satisfied with quality of healthcare services, the mean score of 3.99 over 5. The lowest mean scores of 3.91, 3.95, and 3.96 were respectively observed in the dimensions of assurance, responsiveness and sympathy. Age, education and male of the patients were factors associated with quality satisfaction of healthcare services. Conclusions: The findings suggested that the leaders and managers in Yen Son hospitals should develop and implement plans to improve the quality of healthcare services, especially focusing on the dimensions of assurance, responsiveness and sympathy and the items of the rest dimensions with the mean score under 4.

**Keywords:** *satisfaction, servqual, health care services*