

**SỰ HÀI LÒNG VỀ DỊCH VỤ KHÁM CHỮA BỆNH
(Trường hợp bệnh nhân ngoại trú tại bệnh viện
đa khoa ở Thành phố Hồ Chí Minh)**

HOÀNG THỊ NGỌC*
NGUYỄN ĐỨC CHIẾN**

Chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh là nhân tố quan trọng tác động nhiều đến sự hài lòng của bệnh nhân. Từ khảo sát 200 bệnh nhân ngoại trú (phỏng vấn trực tiếp 10 người), độ tuổi 18 - 60 tuổi (năm 2019) đến khám chữa bệnh tại Bệnh viện Đa khoa khu vực Hóc Môn (TPHCM), bài viết phân tích sự hài lòng của bệnh nhân đối với chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh; trên cơ sở đó khuyến nghị thêm về chất lượng dịch vụ như: tăng cường đổi mới cơ sở vật chất phục vụ khám chữa bệnh; cải thiện hơn nữa thái độ ứng xử của nhân viên y tế tại bệnh viện; xây dựng quy trình khám bệnh công khai tại bệnh viện và trên trang web cũng như qua các kênh mà người dân dễ dàng tiếp cận để nâng cao sự hài lòng của bệnh nhân.

Từ khóa: dịch vụ khám chữa bệnh, bệnh nhân ngoại trú, Bệnh viện Đa khoa Hóc Môn
Nhận bài ngày: 09/02/2025; *đưa vào biên tập:* 12/02/2025; *phản biện:* 11/3/2025; *duyet đăng:* 12/4/2025

1. DẪN NHẬP

Bệnh viện Đa khoa Khu vực Hóc Môn⁽¹⁾ là bệnh viện đa khoa cửa ngõ phía tây bắc của TPHCM, là bệnh viện xếp hạng II trực thuộc Sở Y tế TPHCM, có chức năng tiếp nhận điều trị cho người bệnh tại địa phương và các khu vực lân cận. Bệnh viện Đa khoa Khu vực Hóc Môn lấy sự hài lòng của bệnh

nhân là mục đích chính của hoạt động quản lý chất lượng bệnh viện. Hoạt động nâng cao chất lượng hướng tới sự hài lòng bệnh nhân của bệnh viện được thực hiện xuyên suốt, tiến hành thường xuyên, liên tục và đi vào ổn định dựa trên cơ sở pháp luật, khoa học, đáp ứng nhu cầu thực tiễn nhằm thỏa mãn mong đợi của bệnh nhân và thân nhân bệnh nhân. Trên thực tế, khám chữa bệnh tại các cơ sở y tế và Bệnh viện Đa khoa Khu vực Hóc Môn ngày càng được nâng cao.

* Bệnh viện Đa khoa Khu vực Hóc Môn.
** Viện Xã hội học và Tâm lý học, Viện Hàn lâm Khoa học xã hội Việt Nam.

Nhằm góp phần tiếp tục nâng cao hơn chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Bệnh viện Đa khoa Khu vực Hóc Môn (TPHCM), dựa trên dữ liệu khảo sát thực tế, bài viết tìm hiểu sự hài lòng về dịch vụ khám chữa bệnh của bệnh nhân ngoại trú và khuyến nghị một số giải pháp.

2. TỔNG QUAN NGHIÊN CỨU

Thực tế cho thấy, sự hài lòng của bệnh nhân có sự ảnh hưởng trực tiếp đến sự lựa chọn dịch vụ khám chữa bệnh của họ và sự cạnh tranh giữa các bệnh viện, các cơ sở cung cấp dịch vụ y tế.

Có nhiều nhà nghiên cứu trong và ngoài nước quan tâm đến chủ đề đánh giá sự hài lòng của bệnh nhân đối với chất lượng khám chữa bệnh.

Trong nước, luận án *Sự hài lòng của bệnh nhân về khám, chữa bệnh tại 3 bệnh viện đa khoa hạng I thuộc Sở Y tế TPHCM và hiệu quả một số biện pháp can thiệp (2010 - 2012)* của Lê Thanh Chiến (2015) xác định tỷ lệ bệnh nhân hài lòng chung về khám chữa bệnh của bệnh viện là 95,2%. Những yếu tố chính ảnh hưởng đến sự không hài lòng của bệnh nhân tại 3 bệnh viện này là cơ sở vật chất; thủ tục hành chính; điều dưỡng chăm sóc. Trong đó, sự hài lòng của bệnh nhân phụ thuộc chủ yếu vào điều dưỡng chăm sóc.

Nghiên cứu ảnh hưởng của các nhân tố đến sự hài lòng của bệnh nhân đối với dịch vụ khám chữa bệnh tại bệnh viện Hoàn Mỹ thành phố Đà Nẵng năm 2013 của Đặng Hồng Anh (2013)

đã chỉ ra các yếu tố dịch vụ tại bệnh viện được bệnh nhân khá hài lòng như: thời gian chờ đợi khám chữa bệnh nhanh chóng; kết quả khám chữa bệnh được gửi trả theo đúng thời gian; các khoản phí, lệ phí khám chữa bệnh luôn được công khai đầy đủ và phù hợp. Nghiên cứu của nhóm tác giả Nguyễn Thị Hồng Thu, Nguyễn Thị Hoa, Phạm Đình Đạt và Nguyễn Thị Huyền Trang (2016) tại khoa Khám bệnh Bệnh viện Tim Hà Nội cho thấy, tỷ lệ bệnh nhân hài lòng với chất lượng tổng thể và hiệu quả của dịch vụ tại bệnh viện lần lượt là 95% và 95,3%. Nghiên cứu cũng đã chỉ ra số lần đến khám của bệnh nhân có mối tương quan thuận với mức độ hài lòng về thời gian chờ tiếp cận dịch vụ.

Kết quả nghiên cứu của Trần Văn Thế (2017) về một số yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của bệnh nhân đến khám và điều trị ngoại trú tại khoa Khám bệnh Bệnh viện Đa khoa Trà Cú thì tỷ lệ hài lòng về thời gian tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe là 61,22% với bệnh nhân có bảo hiểm y tế và 54,82% với bệnh nhân không có bảo hiểm y tế; tỷ lệ hài lòng về giao tiếp, tương tác với nhân viên y tế của bệnh viện là 58,65%; tỷ lệ hài lòng về giao tiếp và tương tác với bác sĩ là 57,75%; tỷ lệ hài lòng về cơ sở vật chất trang thiết bị, dụng cụ y tế là 63,25%; sự hài lòng của bệnh nhân đối với kết quả điều trị là 56%; tỷ lệ hài lòng chung của bệnh nhân đến khám chữa bệnh ngoại trú đạt tỷ lệ 80,15%.

Nghiên cứu của nhóm tác giả Phạm Trí Dũng, Lê Thị Thu Hà, Bùi Thị Thu Hương và Lý Thị Ngọc Trinh (2009) tại khoa Khám bệnh của ba bệnh viện: Đa khoa Thanh Miện (tỉnh Hải Dương), Đa khoa Tiên Du (tỉnh Bắc Ninh) và Điều dưỡng và phục hồi chức năng (tỉnh Đồng Tháp) cho thấy, hai khía cạnh có điểm trung bình thấp nhất là khía cạnh đảm bảo và tin tưởng, hai khía cạnh này phản ánh trình độ chuyên môn của nhân viên y tế, khả năng thực hiện dịch vụ khám chữa bệnh tại bệnh viện.

Qua các nghiên cứu cho thấy, để cải thiện chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh cần quan tâm đến ý kiến của bệnh nhân. Những yếu tố chính ảnh hưởng đến sự không hài lòng của bệnh nhân tại bệnh viện thường là: cơ sở vật chất; thủ tục hành chính; điều dưỡng chăm sóc, trình độ chuyên môn của nhân viên y tế, khả năng thực hiện dịch vụ khám chữa bệnh tại bệnh viện.

3. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

3.1. Cơ sở lý luận

3.1.1. Một số khái niệm

Theo quy định tại Khoản 1 Điều 2 Luật Khám bệnh, chữa bệnh: “Khám bệnh là việc hỏi bệnh, khai thác tiền sử bệnh, thăm khám thực thể, khi cần thiết thì chỉ định làm xét nghiệm cận lâm sàng, thăm dò chức năng để chẩn đoán và chỉ định phương pháp điều trị phù hợp đã được công nhận”.

Tại Khoản 2 Điều 2 Luật Khám bệnh, chữa bệnh quy định: “Chữa bệnh là

việc sử dụng phương pháp chuyên môn kỹ thuật đã được công nhận và thuốc đã được phép lưu hành để cấp cứu, điều trị, chăm sóc, phục hồi chức năng cho người bệnh”.

Chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh: Khám chữa bệnh là loại hình dịch vụ đòi hỏi an toàn, hiệu quả, công bằng và phát triển; lấy bệnh nhân làm trung tâm. Chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh bao gồm chất lượng kỹ thuật và chất lượng chức năng. Trong đó, chất lượng kỹ thuật liên quan đến kỹ thuật, chuyên môn; chất lượng chức năng liên quan đến chất lượng dịch vụ.

Bệnh nhân ngoại trú: Các trường hợp điều trị ngoại trú: Tại Điều 57 Luật Khám bệnh, chữa bệnh quy định: “Bệnh nhân không cần điều trị nội trú. Bệnh nhân sau khi đã điều trị nội trú ổn định nhưng phải theo dõi và điều trị tiếp sau khi ra khỏi cơ sở khám bệnh, chữa bệnh”.

Sự hài lòng: Theo Fitzpatrick (1993), sự hài lòng của bệnh nhân là một phần quan trọng và được chấp nhận rộng rãi như một thước đo về hiệu quả chăm sóc. Sự hài lòng của bệnh nhân là thái độ của họ về những kinh nghiệm chăm sóc sức khỏe. Sự hài lòng của bệnh nhân xuất phát từ quan điểm tự nhiên trong đó nhấn mạnh nhiều đến cảm xúc hơn là khía cạnh hữu hình. Đánh giá các phản ứng liên quan đến cảm xúc của người bệnh là phương pháp để nhận biết sự hài lòng của họ, phản ứng liên quan đến cảm xúc chính là phản ánh của người bệnh đối với dịch vụ y tế. Denis Dohert

(2003) cho rằng sự hài lòng của bệnh nhân là thái độ của họ về một trải nghiệm chăm sóc sức khỏe. Có thể thấy, những kinh nghiệm, trải nghiệm của bệnh nhân về chăm sóc sức khỏe đóng vai trò rất lớn trong việc quyết định sự hài lòng của họ.

3.1.2. Tiêu chí đánh giá sự hài lòng của người bệnh

Tiêu chí của WHO và những tiêu chí được áp dụng trong nghiên cứu về sự hài lòng của bệnh nhân đã công bố trên y văn của thế giới cho thấy có các tiêu chí cơ bản thường được sử dụng khi đánh giá sự hài lòng của bệnh nhân dựa trên 4 vấn đề sau:

(1) Sự hài lòng của bệnh nhân khi tiếp cận dịch vụ, bệnh nhân được nhận các dịch vụ chấp nhận được về thời gian như: Lịch hẹn, thời gian chờ, giá cả phù hợp thu nhập, thủ tục thanh toán nhanh chóng.

(2) Sự hài lòng của bệnh nhân khi giao tiếp, tương tác với nhân viên y tế. Bệnh nhân được nhân viên y tế thăm khám, điều trị, chăm sóc, thông tin và tư vấn với thái độ hòa nhã, thân thiện, bệnh nhân được cảm thông và được nhân viên y tế sẵn sàng giúp đỡ.

(3) Sự hài lòng của bệnh nhân về cơ sở hạ tầng, trang thiết bị y tế, dụng cụ y khoa mà bệnh nhân được sử dụng hay được hưởng.

(4) Sự hài lòng của bệnh nhân đối với kết quả khám, phát hiện và chữa bệnh cho họ.

Tham khảo các tiêu chí trên, dựa trên những hướng dẫn cụ thể trong công

tác quản lý khám bệnh của Bộ Y tế, nghiên cứu này đưa ra các tiêu chí đánh giá theo 5 vấn đề sau:

(1) Sự hài lòng của bệnh nhân về sự thuận tiện trong khám chữa bệnh: Bệnh nhân cảm thấy hài lòng về các bảng hướng dẫn - chỉ dẫn, sự di chuyển thuận tiện khi đi khám, chữa bệnh, cách bố trí các điểm khám hợp lý, việc giải quyết các thủ tục hành chính nhanh chóng, kịp thời.

(2) Sự hài lòng của bệnh nhân về chi phí khám chữa bệnh: Bệnh nhân hài lòng về chi phí khám chữa bệnh và các chi phí xét nghiệm, siêu âm, Xquang, chi phí cùng chi trả bảo hiểm y tế.

(3) Sự hài lòng của người bệnh về thời gian chờ đợi khám chữa bệnh: Bệnh nhân cảm thấy hài lòng về thời gian chờ đợi đăng ký khám bệnh, đóng tiền viện phí, chờ Bác sĩ thăm khám, thực hiện các xét nghiệm, siêu âm, X Quang, trả kết quả xét nghiệm, X Quang, gặp lại bác sĩ khám ban đầu.

(4) Sự hài lòng của bệnh nhân về cơ sở vật chất và trang thiết bị y tế: Sự hài lòng của bệnh nhân đối với cơ sở hạ tầng, trang thiết bị, dụng cụ y khoa mà bệnh nhân được sử dụng.

(5) Sự hài lòng của bệnh nhân về thái độ ứng xử, hướng dẫn của nhân viên y tế ở các bộ phận liên quan đến hoạt động khám chữa bệnh: tại quầy hướng dẫn, tại khoa khám bệnh, tại nơi thu viện phí, tại phòng xét nghiệm, siêu âm, X Quang.

3.2. Phương pháp nghiên cứu và mẫu khảo sát

Nghiên cứu điều tra thu thập số liệu trên địa bàn nghiên cứu bằng cách phỏng vấn trực tiếp bằng bản hỏi.

Mẫu khảo sát được chọn theo phương pháp chọn mẫu thuận tiện với số lượng mẫu đại diện là 200 bệnh nhân ngoại trú độ tuổi từ 18 đến 60 tuổi của Bệnh viện Đa khoa Khu vực Hóc Môn. Mẫu lấy ở khu vực Khoa khám bệnh của bệnh viện từ tháng 4 đến tháng 6 năm 2019.

Đa số bệnh nhân ngoại trú được chọn khảo sát có trình độ học vấn thấp, 44,5% có trình độ trung học cơ sở, 40% là trung học phổ thông, trung cấp và đại học chiếm tỷ lệ rất thấp; tỷ lệ có sử dụng bảo hiểm y tế là 98%, điều này chứng tỏ đa số người đến khám chữa bệnh có sự quan tâm và đầu tư cho vấn đề sức khỏe cá nhân; 57,5%, bệnh nhân nữ quan tâm đến chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại bệnh viện, trong khi nam bệnh nhân là 42,5%.

Bệnh nhân ngoại trú được khảo sát chủ yếu là mắc các bệnh cấp tính (chiếm 45,5%) và các bệnh mãn tính

(chiếm 54,5%), không có bệnh nhân mắc bệnh hiểm nghèo (0%). Đồng thời, họ chủ yếu là người dân sinh sống, làm việc trên địa bàn huyện Hóc Môn (chiếm 89,5%), người thuộc các vùng lân cận huyện Hóc Môn chiếm 11,5%.

Để có thêm thông tin, nghiên cứu cũng tiến hành các quan sát thực tế tại khu vực bệnh nhân ngoại trú đang khám chữa bệnh với các công cụ hỗ trợ để thu thập thông tin, ghi nhận thông tin (như chụp ảnh) về các quá trình khám chữa bệnh của bệnh nhân tại đây.

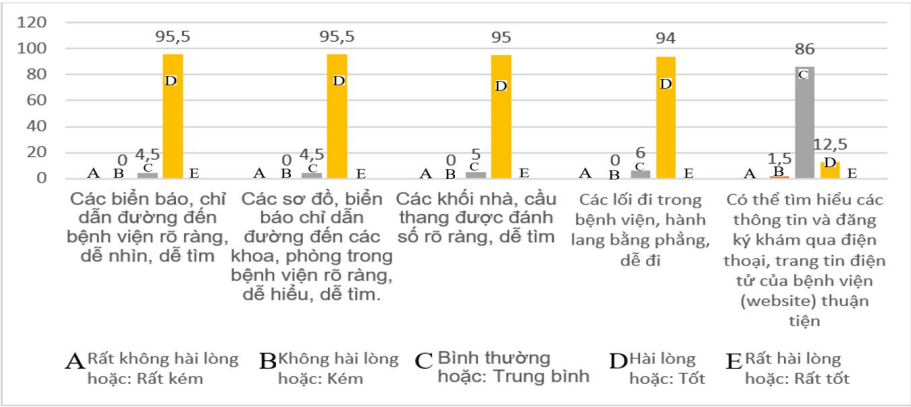
Ngoài ra, nghiên cứu còn phân tích các tài liệu về xã hội học y tế, tài liệu của Đảng và Nhà nước về vấn đề y tế, các báo cáo của ngành y tế, đặc biệt tại TPHCM và Bệnh viện Đa khoa Khu vực Hóc Môn.

4. MỨC ĐỘ HÀI LÒNG VỀ DỊCH VỤ KHÁM CHỮA BỆNH CỦA BỆNH NHÂN NGOẠI TRÚ

4.1. Sự thuận tiện trong khám chữa bệnh

Về khả năng tiếp cận

Hình 1. Mức độ hài lòng về khả năng tiếp cận dịch vụ khám chữa bệnh



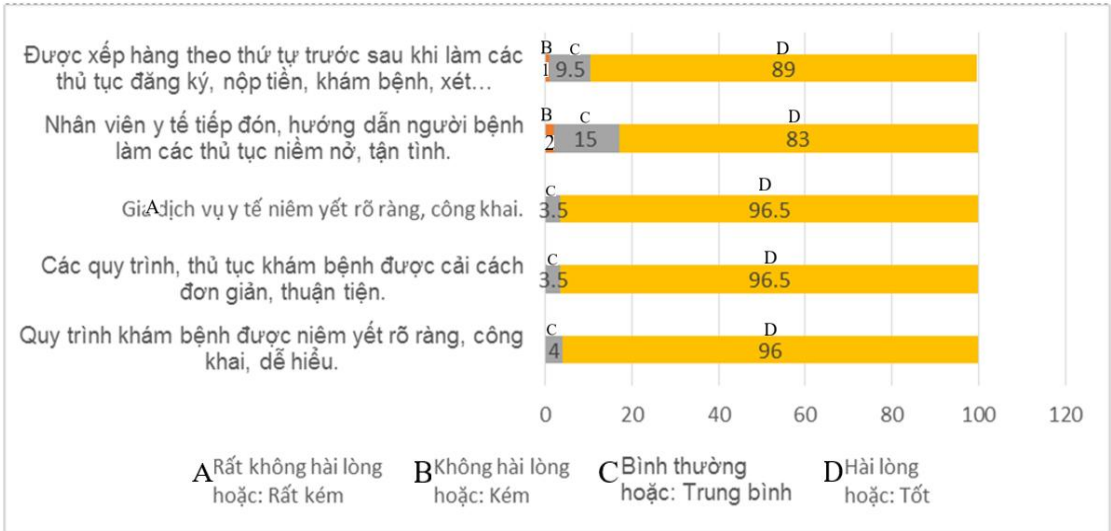
Nguồn: Các tác giả, xử lý từ dữ liệu khảo sát năm 2019.

Về khả năng tiếp cận các thông tin, biển báo, sơ đồ,... tại bệnh viện, phần lớn bệnh nhân hài lòng, đánh giá tốt về cách tiếp cận thông tin mà bệnh viện đưa ra, dễ hiểu, dễ nắm bắt và phù hợp cho đa số đối tượng đến khám chữa bệnh. Tuy nhiên, việc tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) chưa đáp ứng được yêu cầu của đa số bệnh nhân, 86% người được hỏi hài lòng với điều này chỉ với mức độ bình thường, 12,5% ý kiến không hài lòng.

Thông tin, thủ tục khám bệnh, điều trị

Nhìn chung các thông tin, thủ tục khám bệnh, điều trị tại bệnh viện được phần lớn người được hỏi (trên 90%) đánh giá hài lòng/tốt. Tuy nhiên, về vấn đề tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình có đến 15% chưa hài lòng (trung bình) và có 2% đánh giá là kém, không hài lòng. Bên cạnh đó, việc xếp hàng theo thứ tự để làm thủ tục, đăng ký cũng có tỷ lệ chưa hài lòng (trung bình) là 9,5% và đánh giá kém (không hài lòng) là 1%.

Hình 2. Mức độ hài lòng về thông tin, thủ tục khám bệnh, điều trị



Nguồn: Các tác giả, xử lý từ dữ liệu khảo sát năm 2019.

Qua thực tế quan sát cho thấy, nhiều bệnh nhân không xếp hàng theo thứ tự để làm thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm. Mặc dù bệnh viện có hệ thống gọi số thứ tự tự động nhưng vẫn còn hiện tượng chen lấn, tập trung gây ách tắc tại các điểm đăng ký, từ đó gây nên tâm lý ức chế,

khó chịu dẫn đến không hài lòng của nhiều bệnh nhân.

4.2. Thời gian chờ khám chữa bệnh

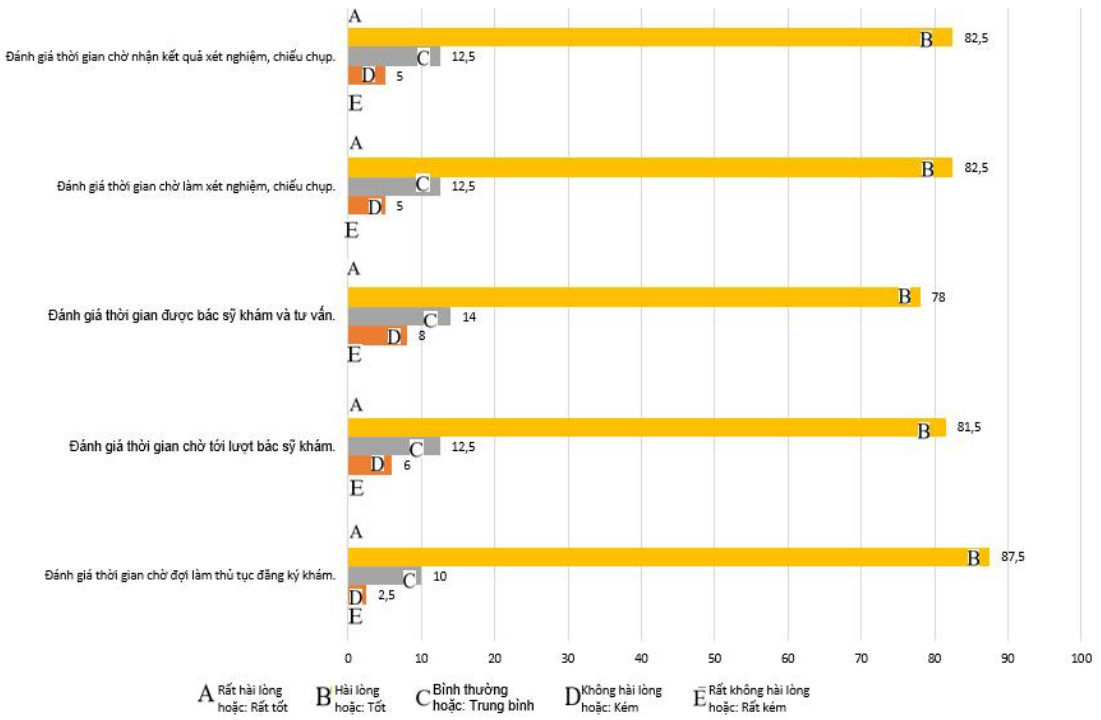
Thời gian chờ trong quá trình khám chữa bệnh tại bệnh viện được đa số bệnh nhân đánh giá ở mức hài lòng (tốt), với phần lớn thời gian chờ ở các khâu khám chữa bệnh đạt tỷ lệ hài

lòng trên 80%. Tuy nhiên, mục thời gian chờ được bác sĩ khám và tư vấn có tới 14% người được hỏi chưa thật sự hài lòng và có tới 8% bệnh nhân không hài lòng.

Đồng thời, quan sát tại địa bàn nghiên cứu ghi nhận, bệnh nhân phải mất thời gian khá lâu để chờ làm thủ tục đăng ký khám bệnh, đặc biệt là đăng ký khám với bảo hiểm y tế tại bệnh viện. Để kịp thời gian, một số bệnh

nhân có mặt tại bệnh viện từ rất sớm, khoảng hơn 5 giờ sáng để được lấy số thứ tự, chờ đến 6 giờ 30 phút đăng ký khám bảo hiểm y tế. Nhiều bệnh nhân không xếp hàng theo thứ tự hoặc ngồi tại khu chờ để đợi đến số đã gây nên tình trạng ùn tắc tại các khâu làm thủ tục, dẫn đến sự phiền hà cho nhiều bệnh nhân khác, đây cũng là lý do từ chính một số bệnh nhân làm tăng sự không hài lòng ở các bệnh nhân ngoại trú.

Hình 3. Mức độ hài lòng về thời gian chờ đợi khám chữa bệnh

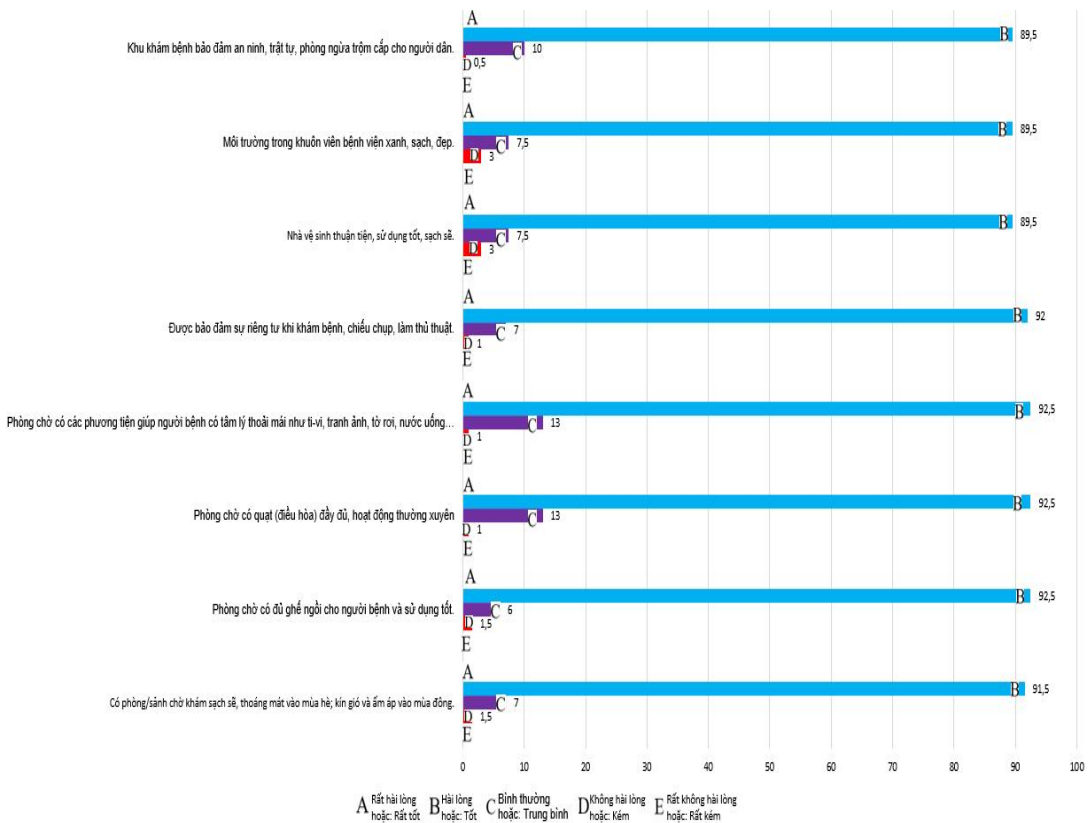


Nguồn: Các tác giả, xử lý từ dữ liệu khảo sát năm 2019.

4.3. Cơ sở vật chất, trang thiết bị y tế
Cơ sở vật chất, trang thiết bị y tế nhìn chung đảm bảo sự hài lòng của đa số bệnh nhân ngoại trú tại bệnh viện, với tỷ lệ đánh giá hài lòng bình quân của các nội dung trên 90%. Trong số đó, hai vấn đề đáng quan tâm là nhà vệ

sinh bệnh viện với đánh giá kém/ không hài lòng là 3%, đánh giá ở mức trung bình chiếm 7%; môi trường, khuôn viên bệnh viện cũng ở mức đánh giá tương tự. Đây là hai vấn đề đáng quan tâm trong nhóm cơ sở vật chất, trang thiết bị y tế bệnh viện.

Hình 4. Mức độ hài lòng về cơ sở vật chất, trang thiết bị y tế



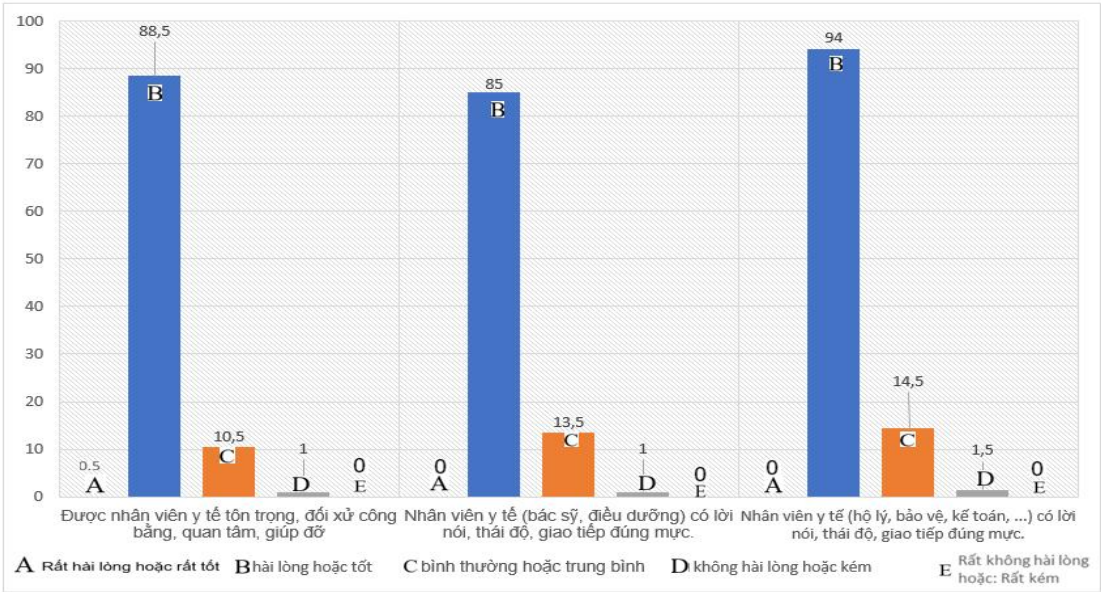
Nguồn: Các tác giả, xử lý từ dữ liệu khảo sát năm 2019.

Bệnh viện Đa khoa Khu vực Hóc Môn được thành lập dựa trên việc tái cấu trúc Trung tâm Y tế huyện theo Quyết định số 98/2007/QĐ-UBND TPHCM ban hành ngày 26/7/2007. Vào thời điểm khảo sát từ quan sát thực tế cho thấy, so với các bệnh viện huyện lân cận như bệnh viện Quận 12, Bệnh viện Đa khoa Khu vực Củ Chi thì Bệnh viện Đa khoa Khu vực Hóc Môn có cơ sở vật chất cũ hơn. Bệnh viện thường ngập nước vào mùa mưa do nằm ở vùng thấp, ảnh hưởng đến hoạt động khám chữa bệnh, gây khó khăn cho bệnh nhân và cả bệnh viện.

4.4. Thái độ ứng xử của nhân viên y tế

Nhìn chung, thái độ giao tiếp ứng xử của nhân viên y tế đáp ứng sự hài lòng của bệnh nhân ngoại trú, với mức độ hài lòng bình quân trên 85%. Tuy nhiên, vẫn còn một tỷ lệ bệnh nhân chưa hài lòng với thái độ giao tiếp ứng xử của nhân viên y tế, 13,5% người trả lời “bình thường” đối với bác sĩ, điều dưỡng; đối với nhân viên phục vụ tỷ lệ này là 14,5%. Đồng thời, đội ngũ nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán,...) có tỷ lệ người trả lời đánh giá không hài lòng cao nhất (1,5%).

Hình 5. Mức độ hài lòng về thái độ ứng xử của nhân viên y tế



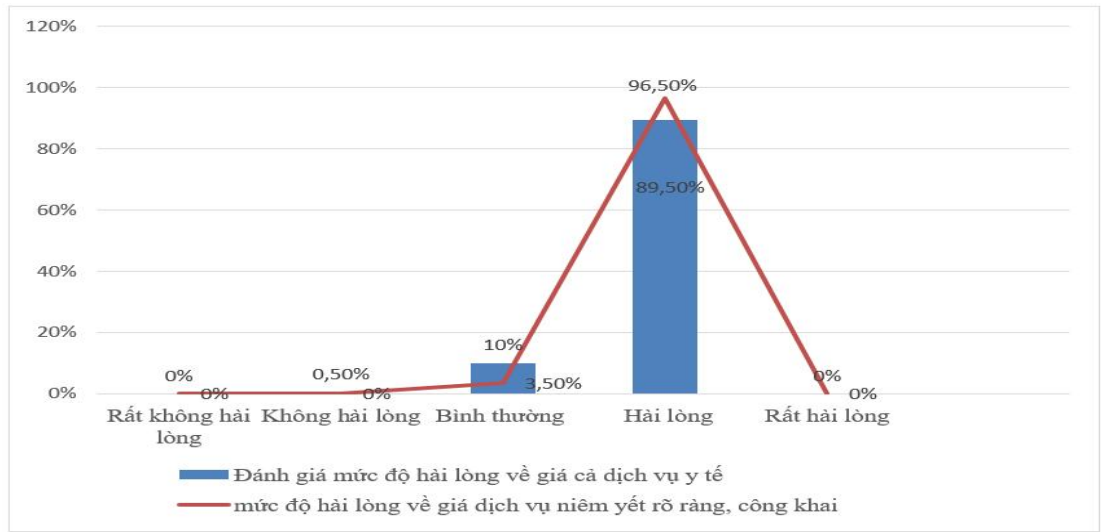
Nguồn: Các tác giả, xử lý từ dữ liệu khảo sát năm 2019.

Theo lý thuyết vai trò, nhân viên y tế giữ vai trò là người cung cấp dịch vụ khám chữa bệnh, có vai trò chữa đúng bệnh, đủ bệnh và đối xử với bệnh nhân theo đúng chuẩn mực quy định tại Luật Khám chữa bệnh. Do có bộ phận nhỏ nhân viên y tế của Bệnh

viện Đa khoa Khu vực Hóc Môn trong cách giao tiếp, ứng xử, chưa đáp ứng được kỳ vọng của bệnh nhân nên dẫn đến sự không hài lòng của bệnh nhân.

4.5. Chi phí khám chữa bệnh

Hình 6. Mức độ hài lòng về chi phí khám chữa bệnh



Nguồn: Các tác giả, xử lý từ dữ liệu khảo sát năm 2019.

Giá dịch vụ là yếu tố có vai trò quan trọng để dịch vụ của bệnh viện có thể tiếp cận sử dụng cho số đông cộng đồng và tạo ra sự tương ứng giữa chi phí – hiệu quả trong quá trình cung cấp dịch vụ khám chữa bệnh. Trên thực tế, Bệnh viện Đa khoa Khu vực Hóc Môn là bệnh viện công, có mức giá thu dịch vụ dựa trên quy định của ngành y tế, do đó vấn đề công khai, rõ ràng và thông tin đến với bệnh nhân về giá dịch vụ y tế.

Qua kết quả nghiên cứu cho thấy, đa số bệnh nhân ngoại trú hài lòng về giá cả dịch vụ y tế tại bệnh viện, chiếm đến 89,5%; và giá dịch vụ được niêm yết rõ ràng, công khai, mức hài lòng chiếm đa số với 96,5%.

Khả năng quay lại của bệnh nhân ngoại trú

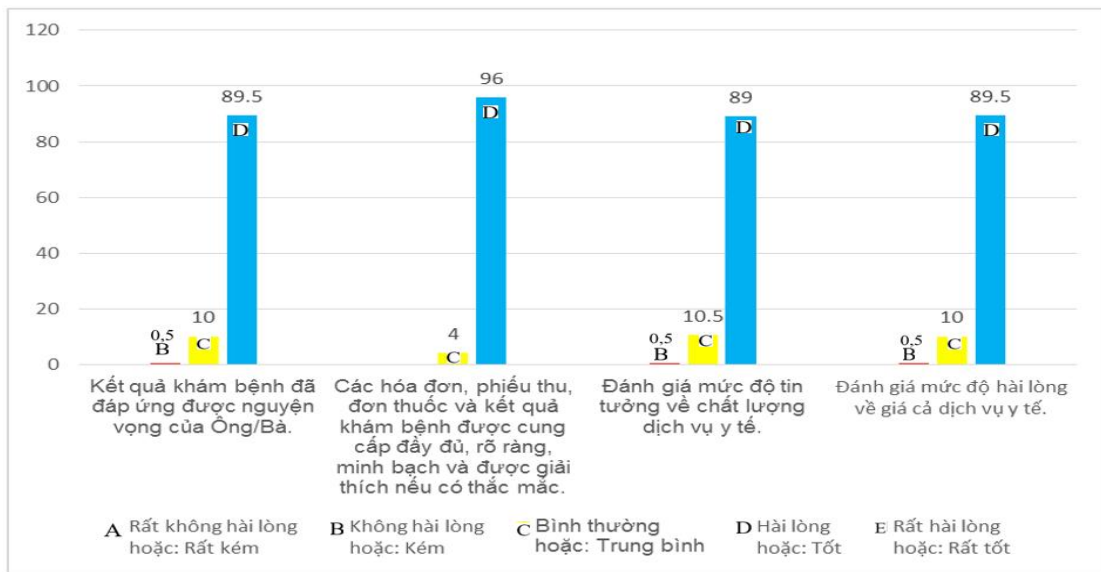
Kết quả cung cấp dịch vụ khám chữa bệnh ngoại trú nói chung của Bệnh

viện Đa khoa Khu vực Hóc Môn được đánh giá ở mức độ hài lòng khá cao, khoảng trên 90%, tỷ lệ không hài lòng thấp (0,5%). Kết quả nghiên cứu cho thấy, bệnh nhân khá hài lòng với những dịch vụ khám sức khỏe mà bệnh viện mang lại.

Với kết quả trên, số người được hỏi muốn quay lại khám chữa bệnh tại đây đạt tỷ lệ khá cao, đến 98,5%, trong đó tỷ lệ chắc chắn sẽ quay lại là 38% và tỷ lệ có thể sẽ quay lại là 60,5%. Bên cạnh đó, bệnh viện vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu, mong muốn của một bộ phận ít bệnh nhân, khiến họ không muốn quay lại sử dụng dịch vụ tại bệnh viện (1,5%).

Trên thực tế, đa số bệnh nhân ngoại trú được hỏi đã từng khám chữa bệnh tại bệnh viện và tiếp tục quay lại để điều trị bệnh ở đây.

Hình 7. Mức độ hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ khám chữa bệnh



Nguồn: Các tác giả, xử lý từ dữ liệu khảo sát năm 2019.

Hình 8. Tỷ lệ có ý định quay lại khám chữa bệnh của bệnh nhân ngoại trú



Nguồn: Các tác giả, xử lý từ dữ liệu khảo sát năm 2019.

Có thể nhận thấy, bệnh nhân có tỷ lệ hài lòng cao về dịch vụ khám chữa bệnh tại Bệnh viện Đa khoa Khu vực Hóc Môn. Theo lý thuyết sự lựa chọn hợp lý, điều này có nghĩa là bệnh nhân hài lòng về dịch vụ khám chữa bệnh tại bệnh viện và sau khi so sánh với các dịch vụ tại các bệnh viện khác, họ đánh giá dịch vụ khám chữa bệnh của nơi này phù hợp với nhu cầu, khả năng chi trả và thuận lợi về việc đi lại của mình.

Nghiên cứu cho thấy có mối tương quan giữa các đặc trưng của bệnh nhân với sự hài lòng về dịch vụ khám chữa bệnh. Bệnh nhân có trình độ thấp có sự hài lòng về dịch vụ khám chữa bệnh cao hơn so với bệnh nhân có trình độ đại học, cao đẳng, cụ thể kết quả nghiên cứu cho thấy tỷ lệ bệnh nhân có trình độ trung học cơ sở, trung học phổ thông, trung cấp chuyên nghiệp, đại học có tỷ lệ hài lòng về dịch vụ khám chữa bệnh lần lượt là:

44,5%; 40%; 1,5%; 0,5%; 8%. Bệnh nhân nữ có tỷ lệ hài lòng cao (57,5%) về dịch vụ khám chữa bệnh cao hơn với bệnh nhân nam (42,5).

5. KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ

Phần lớn bệnh nhân khám chữa bệnh ngoại trú tại Bệnh viện Đa khoa Khu vực Hóc Môn đều có tỷ lệ hài lòng cao đối với dịch vụ khám chữa bệnh ngoại trú của bệnh viện, trong đó cao nhất là hài lòng với nhóm thông tin, thủ tục khám bệnh và điều trị tại bệnh viện, tiếp đến là mức hài lòng với cơ sở vật chất, trang thiết bị y tế phục vụ cho dịch vụ khám chữa bệnh ngoại trú. Trong nhóm cơ sở vật chất, bệnh nhân hài lòng cao về việc bố trí, sắp xếp các phòng chờ khám bệnh đảm bảo sự riêng tư, thoải mái cho bệnh nhân trong lúc chờ đợi.

Nhóm thời gian chờ khám chữa bệnh có tỷ lệ hài lòng thấp nhất so với các nhóm khác qua khảo sát. Trong đó,

thời gian chờ được bác sĩ khám có tỷ lệ hài lòng thấp hơn thời gian cho các vấn đề còn lại.

Để nâng cao sự hài lòng về dịch vụ khám chữa bệnh của bệnh nhân ngoại trú, một số khuyến nghị về giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh phù hợp với nhu cầu ngày càng cao của bệnh nhân ngoại trú tại Bệnh viện là:

(i) Tăng cường công tác kiểm tra giám sát, cải cách thủ tục hành chính, tăng

cường nhân lực đặc biệt là bác sĩ có chuyên môn nghiệp vụ cao nhằm đảm bảo hoạt động khám chữa bệnh cho bệnh nhân.

(ii) Thực hiện giáo dục y đức, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng chăm sóc bệnh nhân cho nhân viên y tế trong Bệnh viện.

(iii) Tăng cường bảo vệ an ninh, trật tự tại bệnh viện. □

CHÚ THÍCH

⁽¹⁾ Bệnh viện Đa khoa Khu vực Hóc Môn là bệnh viện duy nhất tại huyện Hóc Môn trực thuộc Sở Y tế TPHCM, với 612 nhân viên, làm việc tại 32 phòng, khoa chuyên môn; trung bình mỗi ngày, tiếp nhận khoảng trên 1.700 lượt bệnh nhân ngoại trú khám chữa bệnh. Năm 2018 Thủ tướng Chính phủ ra Quyết định phê duyệt dự án Xây dựng mới Bệnh viện Đa khoa Khu vực Hóc Môn. Năm 2021 công trình khởi công xây dựng, dự kiến năm 2025 đưa vào sử dụng.

TÀI LIỆU TRÍCH DẪN

1. Bệnh viện Đa khoa Khu vực Hóc Môn. 2024. *"Báo cáo hoạt động năm 2024 và phương hướng, nhiệm vụ năm 2025"*.
2. Bệnh viện Đa khoa Khu vực Hóc Môn. 2018. *Định hướng phát triển ngành y tế TPHCM đến năm 2020 và tầm nhìn đến năm 2025*.
3. Denis Doherty. 2003. *Measurement of Patient Satisfaction Guideline: Health Strategy Implementation Project 2003*. The Health Boards Executive, Republic of Ireland.
4. Đặng Hồng Anh. 2013. *Nghiên cứu ảnh hưởng của các nhân tố đến sự hài lòng của bệnh nhân đối với dịch vụ khám chữa bệnh tại bệnh viện Hoàn Mỹ thành phố Đà Nẵng năm 2013*. Luận văn, Đại học Đà Nẵng.
5. Fitzpatrick. 1993. "Service Quality: The Evolution of a Concept". *International Journal of Hospitality Management*.
6. Lê Thanh Chiến. 2015. *Nghiên cứu sự hài lòng của bệnh nhân về khám, chữa bệnh tại 3 bệnh viện đa khoa hạng I thuộc Sở Y tế TPHCM và hiệu quả một số biện pháp can thiệp (2010 - 2012)*. Luận án, Học viện Quân y.
7. Nguyễn Thị Hồng Thu, Nguyễn Thị Hoa, Phạm Đình Đạt và Nguyễn Thị Huyền Trang. 2017. "Sự hài lòng của bệnh nhân ngoại trú về chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh tại

Bệnh viện Tim Hà Nội năm 2016”. *Tạp chí Y học Dự phòng*, tập 27, số 2 (190).

8. Phạm Trí Dũng, Lê Thị Thu Hà, Bùi Thị Thu Hương và Lý Thị Ngọc Trinh. 2009. *Nghiên cứu sự hài lòng của bệnh nhân ngoại trú về dịch vụ khám, chữa bệnh tại khoa Khám bệnh của ba bệnh viện hạng III, bao gồm: Bệnh viện Đa khoa Thanh Miện (tỉnh Hải Dương), Bệnh viện Đa khoa Tiên Du (tỉnh Bắc Ninh), Bệnh viện Điều dưỡng và Phục hồi chức năng (tỉnh Đồng Tháp) năm 2009*. Trường Cao đẳng Y tế Hà Đông, thư viện số.

9. Quốc hội. 2009. *Luật khám chữa bệnh*. Hà Nội.

10. Thủ tướng Chính phủ. 2018. *Quyết định phê duyệt chủ trương đầu tư dự án Xây dựng mới Bệnh viện Đa khoa Khu vực Hóc Môn (TPHCM)*. Hà Nội.

11. Trần Văn Thế. 2017. *Đánh giá sự hài lòng của bệnh nhân ngoại trú về dịch vụ khám chữa bệnh tại khoa Khám bệnh, Bệnh viện Đa khoa huyện Trà Cú, tỉnh Trà Vinh năm 2017*. Luận văn, Đại học Y tế cộng đồng.

12. Ủy ban nhân dân TPHCM. 2007. *Quyết định số 98/2007/QĐ-UBND ngày 26/7/2007 về việc Bệnh viện Hóc Môn được thành lập dựa trên việc tái cấu trúc Trung tâm Y tế huyện Hóc Môn*.

13. Ủy ban nhân dân TPHCM. 2018. *Quyết định số 4860/QĐ-UBND ngày 01/11/2018 về phê duyệt dự án Xây dựng mới Bệnh viện Đa khoa Khu vực Hóc Môn TPHCM*.