HIỆU QUẢ CAN THIỆP NÂNG CAO SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ KHÁM, CHỮA BỆNH BẢO HIỂM Y TẾ TẠI KHOA KHÁM BỆNH, TRUNG TÂM Y TẾ THÀNH PHỐ DĨ AN, TỈNH BÌNH DƯƠNG

Từ Tấn Thứ[1], Đào Văn Dũng[2], Trần Văn Hưởng[2], Võ Thị Kim Anh[2], Từ Hữu Chí[3], Nguyễn Thị Thanh Hoa[4], Trần Phương Nam[5]

TÓM TẮT

Nghiên cứu nhằm đánh giá hiệu quả can thiệp nâng cao sự hài lòng của người bệnh ngoại trú khám, chữa bệnh bảo hiểm y tế. Thiết kế nghiên cứu can thiệp cộng đồng có đối chứng được tiến hành trên 400 người bệnh ngoại trú trước và sau can thiệp từ tháng 4/2019 đến tháng 9/2022 tại Khoa Khám bệnh của Trung tâm Y tế thành phố Dĩ An (nhóm can thiệp), Khoa Khám bệnh của Trung tâm Y tế thị xã Bến Cát (nhóm đối chứng). Kết quả cho thấy, tỷ lệ người bệnh hài lòng về phương tiện hữu hình tăng từ 74,2% lên 91,3%, hài lòng về danh tiếng, uy tín của Khoa Khám bệnh tăng từ 47,2% lên 88,7%, năng lực phục vụ của nhân viên y tế tăng từ 45,7% lên 89,3%, mức độ tin cậy của người bệnh đối với Khoa Khám bệnh tăng từ 47,8% lên 89,5%, hài lòng về sự đồng cảm của nhân viên y tế tăng từ 49,2% lên 88,3%, hài lòng về đáp ứng của Khoa Khám bệnh tăng từ 66,5% lên 91,7% ở nhóm can thiệp vào thời điểm sau can thiệp đều cao hơn so với trước can thiệp (p<0,05). Mô hình can thiệp có hiệu quả trong việc nâng cao sự hài lòng của người bệnh ngoại trú khám, chữa bệnh bảo hiểm y tế.

Từ khóa: Khoa Khám bệnh, bảo hiểm y tế, hài lòng, người bệnh ngoại trú

SUMMARY

THE EFFECTIVENESS OF INTERVENTIONS TO IMPROVE THE SATISFACTION OF OUTPATIENTS WITH MEDICAL EXAMINATION AND TREATMENT COVERED BY HEALTH INSURANCE AT THE DEPARTMENT OF MEDICAL EXAMINATION, MEDICAL CENTER OF DI AN CITY, BINH DUONG PROVINCE

The study aimed to evaluate the effectiveness of the intervention to improve the satisfaction of outpatients with health insurance coverage. A controlled community intervention study was conducted on 400 outpatients before and after the intervention in each group from October 2018 to September 2022 at the Department of Medical Examination of Di An City Medical Center (intervention group), Medical Examination Department of Ben Cat Town Medical Center (control group). The results showed that the percentage of patients satisfied with the Department of Examination facilities increased from 74.2% to 91.3%, satisfied with the Department of Examination reputation increased from 47.2% to 88.7%, satisfied with the capacity of medical staff increased from 45.7% to 89.3%, satisfied with confidence level of the patients to the Department of Examination increased from 47.8% to 89.5%, satisfied with empathy of medical staff increased from 49.2% to 88.3%, satisfied with the the Department of Examination's fulfillment increased from 66.5% to 91.7%, in the intervention group at the time after the intervention was higher than before the intervention (p< 0.05). The intervention model is effective in improving the satisfaction of outpatients with health insurance coverage.

Keywords: Department of Examination, Health Insurance, Satisfaction, Outpatients

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh bảo hiểm y tế từ tuyến y tế cơ sở đến tuyến trung ương luôn là mục tiêu hàng đầu của Ngành Y tế. Sự hài lòng của người bệnh được xem là chỉ số có giá trị trong đánh giá chất lượng của các cơ sở y tế. Tại Việt Nam, đánh giá sự hài lòng người bệnh là phương pháp thường quy và là một trong 83 tiêu chí của Bộ Y Tế đánh giá chất lượng bệnh viện [1]. Tuy nhiên, kết quả khảo sát thường chỉ được sử dụng để tính tổng điểm trung bình phục vụ cho mục đích chấm điểm chung đối với mạng lưới các bệnh viện trong cả nước. Trong bối cảnh tự chủ tài chính, việc thu hút và giữ chân người bệnh bằng cách liên tục cải tiến chất lượng dịch vụ là một yêu cầu sống còn đối với các cơ sở y tế. Tại Bình Dương, các Trung tâm Y tế tuyến huyện chưa đánh giá được thực trạng và chưa tìm các biện pháp tích cực nhằm nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh trong môi trường cạnh tranh hiện nay dẫn đến tình trạng kém phát triển, không phát huy được hiệu quả trong khám chữa bệnh và không thực hiện được mục tiêu phát triển nền y tế công bằng. Vì vậy, chúng tôi thực hiện nghiên cứu này với mục tiêu là đánh giá hiệu quả can thiệp nâng cao sự hài lòng của người bệnh ngoại trú khám, chữa bệnh bảo hiểm y tế tại Khoa Khám bệnh,

[1]*Sở Y tế tỉnh Bình Dương;*
[2]*Trường Đại học Thăng Long;*
[3]*Bệnh viện đa khoa Sài Gòn An Tây – Bến Cát, Bình Dương*
[4]*Phòng khám đa khoa Đại Minh Phước-Bến Cát, Bình Dương*
[5]*Bệnh viện đa khoa Nam Anh – Dĩ An, Bình Dương*
Chịu trách nhiệm chính: Từ Tấn Thứ
Email: drtutanthu@gmail.com
Ngày nhận bài: 12.6.2023
Ngày phản biện khoa học: 11.8.2023
Ngày duyệt bài: 22.8.2023

Trung tâm Y tế thành phố Dĩ An, tỉnh Bình Dương từ 2019 - 2022.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Đối tượng nghiên cứu. Người bệnh có thẻ bảo hiểm y tế đến khám, chữa bệnh ngoại trú tại Khoa Khám bệnh của Trung tâm Y tế thành phố Dĩ An (nhóm can thiệp), Khoa Khám bệnh của Trung tâm Y tế thị xã Bến Cát (nhóm đối chứng), tỉnh Bình Dương.

Thời gian và địa điểm. Nghiên cứu được thực hiện tại Khoa Khám bệnh của Trung tâm Y tế thành phố Dĩ An (nhóm can thiệp), Khoa Khám bệnh của Trung tâm Y tế thị xã Bến Cát (nhóm đối chứng), tỉnh Bình Dương từ tháng 4/2019 đến tháng 9/2022.

Thiết kế nghiên cứu. Nghiên cứu can thiệp cộng đồng có đối chứng.

Cỡ mẫu. Cỡ mẫu nghiên cứu được tính theo công thức sau:

$$n = \frac{\left\{Z_{1-\alpha/2}\sqrt{2\bar{p}(1-\bar{p})} + Z_{1-\beta}\sqrt{p_1(1-p_1) + (p_2(1-p_2)}\right\}^2}{(p_1 - p_2)^2}$$

Trong đó: n là cỡ mẫu tối thiểu cho mỗi nhóm (can thiệp và chứng); α: mức ý nghĩa thống kê với độ tin cậy là 95% (α = 0,05); β: xác suất của việc phạm phải sai lầm loại II. Chọn β = 0,1. $Z_{(\alpha,\beta)}$ = 1,28; p_1: Tỷ lệ hài lòng của người bệnh ngoại trú khám, chữa bệnh bảo hiểm y tế tại Khoa Khám bệnh, Trung tâm Y tế trước can thiệp là 63,1%, làm tròn p_1 = 0,70 [6]; p_2: Tỷ lệ mong muốn đạt được sự hài lòng của người bệnh ngoại trú về chất lượng khám bệnh, chữa bệnh BHYT tại Khoa Khám bệnh của Trung tâm Y tế sau can thiệp, p_2 = 0,8. Thay các giá trị vào công thức, tính được n = 392 người, làm tròn là 400 người. Cỡ mẫu tối thiểu ở mỗi Khoa Khám bệnh trước và sau can thiệp là n = 400 người. Khảo sát trên 400 người trước can thiệp và 400 người sau can thiệp ở mỗi Khoa Khám bệnh.

Biến số nghiên cứu. Tổ chức thực hiện các hoạt động can thiệp dựa theo Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng Phòng khám Đa khoa của Sở Y tế thành phố Hồ Chí Minh (Phiên bản 3.0) vào năm 2019 [5]. Bộ Tiêu chí gồm 23 tiêu chí, từ 1 đến 23, mỗi tiêu chí có thang điểm 5 tương tự như Tiêu chí chất lượng bệnh viện của Bộ Y Tế, nhằm mục đích nâng cao chất lượng khám chữa bệnh, hướng đến sự hài lòng của người bệnh [5].

Đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh ngoại trú về chất lượng khám, chữa bệnh với 6 khía cạnh sau: (1) Phương tiện hữu hình; (2) Danh tiếng, uy tín của Khoa Khám bệnh; (3) Năng lực phục vụ của NVYT; (4) Sự tin cậy đối với Khoa Khám bệnh; (5) Sự đồng cảm của NVYT; (6) Sự đáp ứng của Khoa Khám bệnh.

Phương pháp xử lý số liệu. Số liệu được nhập bằng Epidata 3.0, được làm sạch và phân tích bằng phần mềm Stata/IC14.0. So sánh kết quả trước - sau dựa trên phương pháp so sánh 2 tỷ lệ, dùng test χ^2. Đánh giá hiệu quả can thiệp thông qua chỉ số khác biệt trong khác biệt (difference in difference, viết tắt là DID hoặc DD).

Đạo đức nghiên cứu. Nghiên cứu nhận được sự chấp thuận của Hội đồng Đạo đức Viện Vệ sinh dịch tễ Trung ương theo Quyết định số 17/2018/HĐĐĐ ngày 02 tháng 10 năm 2018, được sự cho phép của Sở Y tế tỉnh Bình Dương, Trung tâm Y tế thành phố Dĩ An, Trung tâm Y tế thị xã Bến Cát. Đối tượng nghiên cứu được cung cấp thông tin đầy đủ và lấy ý kiến đồng thuận trước khi tham gia, được bảo mật thông tin cá nhân và đảm bảo các quyền lợi khác.

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Khảo sát 400 người trước can thiệp và 400 người sau can thiệp ở mỗi Khoa Khám bệnh, kết quả cho thấy các đặc điểm về giới tính, dân tộc, nghề nghiệp, trình độ học vấn của người bệnh ở nhóm can thiệp và nhóm đối chứng tại thời điểm trước can thiệp và sau can thiệp đều không có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê (p > 0,05).

Bảng 1. Hiệu quả can thiệp nâng cao sự hài lòng về khía cạnh phương tiện hữu hình và danh tiếng của Khoa Khám bệnh

Khía cạnh hài lòng		Nhóm can thiệp (Khoa Khám bệnh, TTYT Dĩ An)			Nhóm đối chứng (Khoa Khám bệnh, TTYT Bến Cát)			HQ CT	Chỉ số DD
		TCT (n=400)	SCT (n=400)	p	TCT (n=400)	SCT (n=400)	p		
(1) Phương tiện hữu hình	Chỗ ngồi chờ khám	85,7	98,1	< 0,01	79,8	82,3	0,37	11,3	9,9
	Khu vực công cộng	81,2	95,5	< 0,01	82,0	83,6	0,57	15,7	12,7
	Giờ khám, chẩn đoán, xét nghiệm	82,7	96,2	< 0,01	79,8	82,7	0,28	12,7	8,1
	Vị trí khoa Khám bệnh	88,2	93,7	< 0,01	78,0	79,8	0,54	3,9	3,7
	Trang thiết bị chẩn đoán	81,7	97,3	< 0,01	79,8	80,0	0,93	18,8	15,4

	Đồng phục	83,4	93,6	< 0,01	83,5	84,0	0,85	11,6	9,7
	Nhà vệ sinh	80,8	92,7	< 0,01	78,7	79,8	0,73	13,3	10,8
	Hài lòng chung	74,2	91,3	< 0,01	77,5	79,4	0,49	20,6	15,2
(2) Danh tiếng, uy tín của Khoa Khám bệnh	Tổ chức khám từ thiện, câu lạc bộ	54,9	90,1	< 0,01	53,8	55,8	0,57	60,4	33,2
	Sinh hoạt câu lạc bộ	53,4	92,4	< 0,01	51,2	57,8	0,06	60,1	32,4
	Đăng ký thăm khám dài hạn	64,3	91,6	< 0,01	59,8	63,3	0,31	36,6	23,8
	Giới thiệu dịch vụ	58,7	94,3	< 0,01	57,3	63,3	0,08	50,2	29,6
	Đường dây nóng, hộp thư góp ý	55,2	97,1	< 0,01	55,8	62,3	0,06	64,3	35,4
	Hài lòng chung	47,2	88,7	< 0,01	46,5	51,8	0,14	76,5	36,2

Về phương tiện hữu hình, sau can thiệp tỷ lệ người bệnh ngoại trú khám, chữa bệnh bảo hiểm y tế tại Khoa Khám bệnh, Trung tâm Y tế thành phố Dĩ An hài lòng tăng từ 74,2% lên 91,3% với p < 0,01 và tăng lên một cách có ý nghĩa thống kê so với tỷ lệ này (79,4%) tại nhóm đối chứng – Khoa Khám bệnh, Trung tâm Y tế thị xã Bến Cát với p < 0,001. Chỉ số hiệu quả can thiệp là 20,6%; chỉ số thay đổi khác biệt DD là 15,2%.

Về danh tiếng, uy tín của Khoa Khám bệnh, sau can thiệp tỷ lệ người bệnh ngoại trú khám, chữa bệnh bảo hiểm y tế tại Khoa Khám bệnh, Trung tâm Y tế thành phố Dĩ An hài lòng tăng từ 47,2% lên 88,7% với p < 0,01 và tăng lên một cách có ý nghĩa thống kê so với tỷ lệ này (51,8%) tại nhóm đối chứng – Khoa Khám bệnh, Trung tâm Y tế thị xã Bến Cát với p < 0,001. Chỉ số hiệu quả can thiệp là 76,5%; chỉ số thay đổi khác biệt DD là 36,2%.

Bảng 2. Hiệu quả can thiệp nâng cao sự hài lòng về khía cạnh năng lực phục vụ của nhân viên y tế và sự tin cậy đối với Khoa Khám bệnh

Khía cạnh hài lòng		**Nhóm can thiệp (Khoa Khám bệnh, TTYT Dĩ An)**			**Nhóm đối chứng (Khoa Khám bệnh, TTYT Bến Cát)**			**HQ CT**	**Chỉ số DD**
		TCT (n=400)	**SCT (n=400)**	**p**	**TCT (n=400)**	**SCT (n=400)**	**p**		
(3) Năng lực phục vụ của NVYT	Tư vấn cho người bệnh	73,2	94,8	< 0,01	70,4	71,5	0,76	27,9	20,5
	Xác định vấn đề ở giai đoạn sớm	70,7	96,0	< 0,01	68,2	70,2	0,54	32,9	23,3
	Lưu trữ hồ sơ bệnh án	61,8	91,8	< 0,01	62,7	63,9	0,71	46,6	28,8
	Thái độ nhân viên y tế	54,8	90,5	< 0,01	55,4	58,4	0,39	59,7	32,7
	Chuyển đến bác sĩ chuyên khoa	58,7	92,5	< 0,01	58,0	60,8	0,43	52,8	31
	Hài lòng chung	45,7	89,3	< 0,01	46,5	47,4	0,78	93,5	42,7
(4) Sự tin cậy đối với Khoa Khám bệnh	Theo dõi, thăm khám theo định kỳ	63,6	93,1	< 0,01	65,1	70,3	0,11	38,4	24,3
	Thái độ thiện chí giải quyết mâu thuẫn	65,1	89,9	< 0,01	64,4	69,5	0,13	30,2	19,7
	Bác sĩ hỏi thăm, lập hồ sơ theo dõi	63,6	94,5	< 0,01	62,3	67,9	0,09	39,6	25,3
	Thông báo rõ ràng	70,5	93,6	< 0,01	68,9	73,5	0,16	26,1	18,5
	Hài lòng chung	47,8	89,5	< 0,01	47,2	52,0	0,18	77,1	36,9

Về năng lực phục vụ của NVYT, sau can thiệp tỷ lệ người bệnh ngoại trú khám, chữa bệnh bảo hiểm y tế tại Khoa Khám bệnh, Trung tâm Y tế thành phố Dĩ An hài lòng tăng từ 45,7% lên 89,3% với p < 0,01 và tăng lên một cách có ý nghĩa thống kê so với tỷ lệ này (47,4%) tại nhóm đối chứng – Khoa Khám bệnh, Trung tâm Y tế thị xã Bến Cát với p < 0,001. Chỉ số hiệu quả can thiệp là 93,5%; chỉ số thay đổi khác biệt DD là 42,7%.

Về sự tin cậy đối với Khoa Khám bệnh, sau can thiệp tỷ lệ người bệnh ngoại trú khám, chữa bệnh bảo hiểm y tế tại Khoa Khám bệnh, Trung tâm Y tế thành phố Dĩ An hài lòng tăng từ 47,8% lên 89,5% với p < 0,01 và tăng lên một cách có ý nghĩa thống kê so với tỷ lệ này (52,0%) tại nhóm đối chứng – Khoa Khám bệnh, Trung tâm Y tế thị xã Bến Cát với p < 0,001. Chỉ số hiệu quả can thiệp là 77,1%; chỉ số thay đổi khác biệt DD là 36,9%.

Bảng 3. Hiệu quả can thiệp nâng cao sự hài lòng về khía cạnh Sự đồng cảm của nhân viên y tế và sự đáp ứng của Khoa Khám bệnh

Khía cạnh hài lòng		Nhóm can thiệp (Khoa Khám bệnh, TTYT Dĩ An)			Nhóm đối chứng (Khoa Khám bệnh, TTYT Bến Cát)			HQ CT	Chỉ số DD
		TCT (n=400)	SCT (n=400)	p	TCT (n=400)	SCT (n=400)	p		
(5) Sự đồng cảm của NVYT	Hệ thống bệnh án riêng	68,7	90,8	< 0,01	63,8	65,1	0,71	30,1	20,8
	Lắng nghe ý kiến, quan điểm	63,9	90,8	< 0,01	68,8	74,3	0,08	34,1	21,4
	Sinh hoạt câu lạc bộ người bệnh	67,5	95,5	< 0,01	69,8	71,5	0,59	39,0	26,3
	Bác sĩ đến nhà khám đinh kỳ	75,4	96,0	< 0,01	75,6	76,3	0,80	26,4	19,9
	Khám kỹ, cho lời khuyên phù hợp	80,1	95,3	< 0,01	81,3	85,1	0,16	14,3	11,4
	Hài lòng chung	49,2	88,3	< 0,01	48,7	54,4	0,10	67,8	33,4
(6) Sự đáp ứng của Khoa Khám bệnh	Được khám ngay khi đến lượt	76,7	93,4	< 0,01	73,7	74,9	0,69	20,1	15,5
	Có thời gian trả lời, hướng dẫn người bệnh	75,8	94,2	< 0,01	74,9	76,7	0,56	21,9	16,6
	Giúp đỡ, tạo điều kiện người bệnh	69,8	98,1	< 0,01	74,0	75,6	0,63	38,4	26,7
	Tiếp nhận trả lời điện thoại	73,8	97,2	< 0,01	72,6	74,3	0,58	29,4	21,7
	Hài lòng chung	66,5	91,7	< 0,01	64,1	65,7	0,60	35,4	23,6

Về sự đồng cảm của NVYT, sau can thiệp tỷ lệ người bệnh ngoại trú khám, chữa bệnh bảo hiểm y tế tại Khoa Khám bệnh, Trung tâm Y tế thành phố Dĩ An hài lòng tăng từ 49,2% lên 88,3% với p < 0,01 và tăng lên một cách có ý nghĩa thống kê so với tỷ lệ này (54,4%) tại nhóm đối chứng – Khoa Khám bệnh, Trung tâm Y tế thị xã Bến Cát với p < 0,001. Chỉ số hiệu quả can thiệp là 67,8%; chỉ số thay đổi khác biệt DD là 33,4%.

Về sự đáp ứng của Khoa Khám bệnh, sau can thiệp tỷ lệ người bệnh ngoại trú khám, chữa bệnh bảo hiểm y tế tại Khoa Khám bệnh, Trung tâm Y tế thành phố Dĩ An hài lòng tăng từ 66,5% lên 91,7% với p < 0,01 và tăng lên một cách có ý nghĩa thống kê so với tỷ lệ này (65,7%) tại nhóm đối chứng – Khoa Khám bệnh, Trung tâm Y tế thị xã Bến Cát với p < 0,001. Chỉ số hiệu quả can thiệp là 35,4%; chỉ số thay đổi khác biệt DD là 23,6%.

IV. BÀN LUẬN

Phương tiện hữu hình: Tỷ lệ người bệnh hài lòng về phương tiện hữu hình cao hơn so với trước can thiệp. Sau can thiệp hài lòng của người bệnh tăng từ 74,2% lên 91,3% tại Khoa Khám bệnh, Trung tâm Y tế thành phố Dĩ An. Trong khía cạnh khả năng đáp ứng, tỷ lệ người bệnh hài lòng cao là yếu tố về chỗ ngồi chờ khám tăng từ 85,7% lên 98,1%. Tại Khoa Khám bệnh đã bố trí chỗ ngồi chờ khám với đầy đủ ghế ngồi, nhà vệ sinh sạch sẽ, sách báo, tạp chí để tạo không khí thoải mái cho người bệnh và người nhà trong khi chờ đợi tiếp cận dịch vụ y tế. Tỷ lệ người bệnh hài lòng về phương tiện hữu hình trong nghiên cứu của chúng tôi cao hơn kết quả của Võ Tứ Cường và cộng sự (2021) tại Bệnh viện Đa khoa Tiểu Cần, Trà Vinh là 58,1% [2], Nguyễn Thị Hồng Hoa và cộng sự (2022) tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Bưu điện cơ sở 1 là 75,6% [4], Vũ Duy Tùng và cộng sự (2023) tại Khoa Khám Bệnh, Bệnh viện Bà Rịa, tỷ lệ người bệnh hài lòng cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ là 76,8% [8].

Danh tiếng, uy tín của Khoa Khám bệnh: Tỷ lệ người bệnh hài lòng về danh tiếng, uy tín của Khoa Khám bệnh cao hơn so với trước can thiệp. Sau can thiệp hài lòng của người bệnh tăng từ 47,2% lên 88,7% tại Khoa Khám bệnh, Trung tâm Y tế thành phố Dĩ An. Trong khía cạnh khả năng đáp ứng, tỷ lệ người bệnh hài lòng cao là yếu tố về đường dây nóng, hộp thư góp ý tăng từ 55,2% lên 97,1%. Chất lượng dịch vụ không chỉ ảnh hưởng đến hình ảnh của Trung tâm y tế đối với công chúng, mà còn quyết định đến sự hài lòng của người bệnh, chất lượng dịch vụ sẽ trở thành một lợi thế cạnh tranh, giúp cho Trung tâm Y tế tạo nên sự khác biệt, hình thành một thương hiệu chất lượng và đáng tin cậy.

Năng lực phục vụ của nhân viên y tế: Tỷ lệ người bệnh hài lòng về năng lực phục vụ của nhân viên y tế cao hơn so với trước can thiệp.

Sau can thiệp hài lòng của người bệnh tăng từ 45,7% lên 89,3% tại Khoa Khám bệnh, Trung tâm Y tế thành phố Dĩ An. Trong khía cạnh khả năng đáp ứng, tỷ lệ người bệnh hài lòng cao là yếu tố về xác định vấn đề ở giai đoạn sớm tăng từ 70,7% lên 96,0%. Tỷ lệ người bệnh hài lòng về năng lực phục vụ của nhân viên y tế trong nghiên cứu của chúng tôi cao hơn kết quả của Vũ Duy Tùng và cộng sự (2023) tại Khoa Khám Bệnh, Bệnh viện Bà Rịa là 83,5% [8]. Hầu hết người bệnh đến Trung tâm Y tế thành phố Dĩ An đều hài lòng với chất lượng phục vụ ở thái độ phục vụ của nhân viên rất thân thiện, ân cần; các khâu dịch vụ đều được tư vấn rõ ràng, cặn kẽ; và quy trình dịch vụ của khoa hợp lý, rõ ràng. Kết quả này cho thấy sự nỗ lực, quyết tâm của Ban lãnh đạo và các cán bộ, nhân viên của Khoa khám bệnh, Trung tâm Y tế thành phố Dĩ An đã ra quyết định, thực hiện một cách nghiêm túc. Hàng năm đội ngũ cán bộ, nhân viên y tế luôn được Ban lãnh đạo quan tâm tạo điều kiện cho tham gia các khóa đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn và được học tập về y đức, quy tắc giao tiếp, ứng xử trong khi làm việc.

Sự tin cậy đối của người bệnh đối với Khoa Khám bệnh: Tỷ lệ người bệnh hài lòng về sự tin cậy đối của người bệnh đối với Khoa Khám bệnh cao hơn so với trước can thiệp. Sau can thiệp hài lòng của người bệnh tăng từ 47,8% lên 89,5% tại Khoa Khám bệnh, Trung tâm Y tế thành phố Dĩ An. Trong khía cạnh khả năng đáp ứng, tỷ lệ người bệnh hài lòng cao là yếu tố về bác sĩ hỏi thăm, lập hồ sơ theo dõi người bệnh tăng từ 63,6% lên 94,5%.

Sự đồng cảm của nhân viên y tế: Người bệnh hài lòng về việc lắng nghe ý kiến người bệnh, khám kỹ và đưa ra lời khuyên phù hợp. Sau can thiệp hài lòng của người bệnh tăng từ 49,2% lên 88,3% tại Khoa Khám bệnh, Trung tâm Y tế thành phố Dĩ An. Kết quả của nghiên cứu tương đồng với một số nghiên cứu ở Việt Nam [7], [3], tỷ lệ người bệnh hài lòng với nhân viên y tế vẫn được đánh giá rất cao, bởi chính người bệnh thật sự cảm nhận được sự đồng cảm quan tâm và giúp đỡ từ phía nhân viên y tế. Trung tâm Y tế vẫn rất cần nâng cao hơn nữa sự đồng cảm của nhân viên y tế đối với người bệnh nhằm cải thiện hơn sự hài lòng người bệnh.

Sự đáp ứng của Khoa Khám bệnh: Khám bệnh theo đúng quy trình là đảm bảo công bằng và quyền lợi cho mọi người đến khám. Với nhịp sống bận rộn, hối hả của xã hội hiện nay, đảm bảo đúng quy trình trong khám, chữa bệnh là một yếu tố không nhỏ làm nên sự hài lòng của người bệnh và người nhà người bệnh khi đến khám tại Trung tâm Y tế. Sau can thiệp hài lòng của người bệnh tăng từ 66,5% lên 91,7% tại Khoa Khám bệnh của Trung tâm Y tế thành phố Dĩ An. Trong khía cạnh khả năng đáp ứng, tỷ lệ người bệnh hài lòng cao là yếu tố về giúp đỡ, tạo điều kiện người bệnh tăng từ 69,8% lên 98,1%. Kết quả này cho thấy sự cải cách quyết liệt từ Ban lãnh đạo, đội ngũ nhân viên y tế để cung cấp các dịch vụ đáp ứng sự hài lòng của người bệnh.

V. KẾT LUẬN

Các hoạt động can thiệp đã cải thiện nâng cao sự hài lòng của người bệnh ngoại trú khám, chữa bệnh bảo hiểm y tế tại Khoa Khám bệnh. Kết quả nghiên cứu giúp các nhà quản lý y tế có thêm bằng chứng khoa học để đề xuất mở rộng tổ chức Khoa Khám bệnh dựa trên Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng Phòng khám Đa khoa của Sở Y tế thành phố Hồ Chí Minh khả thi và hiệu quả.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. **Bộ Y tế (2016),** Bộ tiêu chí chất lượng Việt Nam. Hà Nội, tr. 2-9.
2. **Võ Tứ Cường, Lưu Quốc Toản, Đặng Văn Giang, Trần Quốc Thắng, Phạm Ngọc Châu (2021),** "Sự hài lòng của bệnh nhân ngoại trú tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Đa khoa Tiểu Cần, Trà Vinh năm 2020". Tạp chí Y học cộng đồng, Tập 62, Số 1, tr.68-74.
3. **Cao Lập Đức, Tô Gia Kiên (2019),** "Đánh giá sự hài lòng của người bệnh khám ngoại trú tại trung tâm y tế thành phố Tây Ninh năm 2018". Tạp chí Y Học Thành phố Hồ Chí Minh, Tập 23, Số 2, tr.44-50.
4. **Nguyễn Thị Hồng Hoa, Phạm Huy Tuấn Kiệt (2022),** "Sự hài lòng của người bệnh điều trị ngoại trú tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Bưu Điện Cơ sở 1 năm 2020 và một số yếu tố liên quan". Tạp chí Y học Việt Nam, Tập 512, Số 2, tr.150-154.
5. **Sở y tế thành phố Hồ Chí Minh,** Hội đồng Quản lý chất lượng khám chữa bệnh (2019), "Tiêu chí chất lượng áp dụng cho phòng khám đa khoa trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh (Phiên bản 3.0)".
6. **Từ Tấn Thứ, Đào Văn Dũng, Trần Văn Hướng, Võ Thị Kim Anh, Nguyễn Hồng Chương Từ Hữu Chí Nguyễn Thị Thanh Hoa Phạm Phương Lan Phạm Thị Minh Phương (2019)** "Sự hài lòng của người bệnh về chất lượng khám, chữa bệnh ngoại trú tại các Khoa Khám bệnh Trung tâm Y tế tuyến huyện, tỉnh Bình Dương năm 2017". Tạp chí Y học dự phòng, Tập 29, Số 13, tr.103-111.
7. **Võ Chí Thương, Lương Khánh Duy, Trương Phi Hùng (2019),** "Sự hài lòng của người bệnh về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh ngoại trú tại bệnh viện nội và ngoại thành phố Hồ Chí Minh, năm 2018". Tạp chí Y Học Thành phố Hồ Chí Minh, Tập 23, Số 2, tr.193-199.
8. **Vũ Duy Tùng, Dương Phúc Lam (2023),** "Nghiên cứu tình hình hài lòng người bệnh ngoại trú về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh và đánh giá kết quả can thiệp tại bệnh viện Bà Rịa năm 2021 - 2022". Tạp chí Y Dược học Cần Thơ, Số 57, tr.50-56.