

ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ VỀ DỊCH VỤ KHÁM CHỮA BỆNH TẠI TRUNG TÂM Y TẾ HUYỆN BÌNH LỤC NĂM 2022

TÓM TẮT

Mục tiêu: Đánh giá sự hài lòng của người bệnh nội trú tại Trung tâm Y tế huyện Bình Lục, tỉnh Hà Nam năm 2022.

Phương pháp nghiên cứu: Nghiên cứu mô tả cắt ngang được tiến hành với 212 người bệnh từ tháng 3 đến tháng 8 năm 2022

Kết quả: Điểm trung bình chung về sự hài lòng là $3,50 \pm 0,59$. Hài lòng về khả năng tiếp cận với tỷ lệ hài lòng từ 87,3% đến 89,2%; (điểm trung bình $3,7 \pm 0,75$ đến $3,82 \pm 0,79$); Hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh và điều trị chiếm tỷ lệ với tỷ lệ từ 88,7% đến 92,5% (điểm hài lòng trung bình từ $3,7 \pm 0,74$ đến $3,78 \pm 0,77$); Tỷ lệ hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh từ 87,3% đến 97,2%, (điểm hài lòng trung bình từ $3,89 \pm 0,85$ đến $3,59 \pm 0,67$); thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đạt mức độ hài lòng từ 86,3% đến 87,7% (điểm hài lòng trung bình từ $3,68 \pm 0,7$ đến $3,92 \pm 0,9$); kết quả cung cấp dịch vụ đạt tỷ lệ hài lòng từ 87,7% đến 92,0% (điểm hài lòng trung bình từ $3,64 \pm 0,74$ đến $3,72 \pm 0,75$ điểm). 52,8% chắc chắn quay lại, giới thiệu cho người khác. từ đó, trung tâm y tế huyện bình lục cần phải tăng cường nâng cao chất lượng khám chữa bệnh để nâng cao sự hài lòng đối với người bệnh.

Từ khóa: Hài lòng người bệnh, người bệnh nội trú, khám chữa bệnh

ABSTRACT

ASSESSMENT THE SATISFACTION OF INPATIENTS ABOUT MEDICAL EXAMINATION AND TREATMENT SERVICES AT BINH LUC DISTRICT MEDICAL CENTER IN 2022

Objective: Assess the satisfaction of inpatients at Binh Luc District Medical Center, Ha Nam province in 2022.

1. Trung tâm Y tế huyện Bình Lục tỉnh Hà Nam

2. Trường đại học Y Dược Thái Bình

*Chịu trách nhiệm chính: Lê Thị Hồng

Email: hongtrungtamyte@gmail.com

Ngày nhận bài: 15/11/2022

Ngày phản biện: 02/12/2022

Ngày duyệt bài: 06/12/2022

Lê Thị Hồng^{1*}, Lê Đức Cường², Ngô Văn Mạnh²

Method: Cross-sectional descriptive study conducted with 212 patients from March to August 2022

Results: The overall average score for satisfaction was $3,50 \pm 0,59$. Accessibility satisfaction with satisfaction rates ranging from 87,3% to 89,2%; (average satisfaction score from $3,7 \pm 0,75$ to $3,82 \pm 0,79$); Satisfaction with the transparency of information and medical examination and treatment procedures accounted for the proportion from 88,7% to 92,5% (average satisfaction score from $3,7 \pm 0,74$ to $3,78 \pm 0,77$); Satisfaction rate of facilities and facilities for patients ranges from 87,3% to 97,2%, (average satisfaction score from $3,89 \pm 0,85$ to $3,59 \pm 0,67$); behavior and professional capacity of health workers reached satisfaction levels from 86,3% to 87,7% (average satisfaction score from $3,68 \pm 0,7$ to $3,92 \pm 0,9$); service delivery results with satisfaction rates from 87,7% to 92,0% (average satisfaction score from $3,64 \pm 0,74$ to $3,72 \pm 0,75$ points). 52,8% are sure to come back, recommend to others. Since then, Binh Luc District Medical Center needs to improve the quality of medical examination and treatment to improve satisfaction for patients.

Keywords: Patient satisfaction, inpatient, medical examination and treatment

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Sự hài lòng của người bệnh là một trong những nội dung chính của công tác quản lý chất lượng bệnh viện. Sự hài lòng của người bệnh là cơ sở để các bệnh viện xây dựng và hoàn thiện các dịch vụ chăm sóc sức khỏe nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng cao của người dân. Ở một số cơ sở y tế, đặc biệt là các bệnh viện tuyến quận/ huyện, chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh vẫn chưa đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe của người bệnh [1]. Để có cơ sở thực hiện cải tiến, nâng cao chất lượng nhằm cung ứng dịch vụ y tế an toàn, chất lượng, hiệu quả và mang lại sự hài lòng cao nhất

có thể cho người bệnh phù hợp với tình hình thực tế tại Trung tâm, chúng tôi thực hiện nghiên cứu với mục tiêu Đánh giá sự hài lòng của người bệnh nội trú tại Trung tâm Y tế huyện Bình Lục, tỉnh Hà Nam năm 2022.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Địa điểm, đối tượng và thời gian nghiên cứu

Địa điểm nghiên cứu: Trung tâm y tế huyện Bình Lục

Đối tượng nghiên cứu:

- Người bệnh/ người nhà người bệnh
- Cán bộ Y tế đang làm việc tại Trung tâm Y tế huyện Bình Lục

Tiêu chuẩn lựa chọn.

+ Người bệnh đang điều trị nội trú tại TTYT huyện Bình Lục; người chăm sóc những người bệnh trên có thời gian nằm viện điều trị được ít nhất 2 ngày (48 giờ) trước thời điểm nghiên cứu.

Tiêu chuẩn loại trừ.

+ Những người bệnh nặng không thể trả lời câu hỏi phỏng vấn; những người có vấn đề về tâm thần hoặc những người bị câm, điếc; những người từ chối tham gia nghiên cứu. Người bệnh và người nhà người bệnh chưa đủ 18 tuổi.

Thời gian nghiên cứu: Từ tháng 3 năm 2022 đến tháng 8 năm 2022.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

Thiết kế nghiên cứu

Nghiên cứu được thiết kế theo phương pháp dịch tễ học mô tả thông qua một cuộc điều tra ngang.

Cỡ mẫu: Đánh giá sự hài lòng của người bệnh đang điều trị nội trú tại TTYT huyện Bình Lục được áp dụng công thức tính cỡ mẫu cho nghiên cứu mô tả sau:

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

Trong đó:

n: cỡ mẫu nghiên cứu (người bệnh)

Z: Hệ số tin cậy (với độ tin cậy 95%, = 1,96)

p: tỷ lệ người bệnh hài lòng về công tác khám chữa bệnh tại bệnh viện, p ước tính bằng 93,3% theo kết quả nghiên cứu sự hài lòng của người bệnh nội trú tại bệnh viện Quân Y 105 năm 2018 [2], như vậy $p=0,93$

d: Sai số tuyệt đối. Trong nghiên cứu này chọn $d = 0,035$

Thay các dữ liệu vào công thức tính được $n=197$ (người bệnh). Thực tế chúng tôi đã điều tra được 212 người bệnh.

Phương pháp chọn mẫu

Do số lượng bệnh nhân điều trị nội trú của trung tâm ít, không đủ để đáp ứng được cỡ mẫu ngay tại một thời điểm, nên chúng tôi sẽ điều tra những đối tượng nghiên cứu đáp ứng được các tiêu chuẩn lựa chọn và loại trừ đến khi đủ cỡ mẫu thì dừng lại.

Phương pháp thu thập thông tin

- Phòng vấn NB bằng bộ câu hỏi đã được thiết kế sẵn (do Bộ Y tế ban hành theo quyết định 3869 phụ lục 1) phát cho người bệnh và người nhà người bệnh tự điền [3].

- Trước khi điều tra, chúng tôi tiến hành tập huấn cho điều tra viên; sau khi tập huấn cho điều tra viên, chúng tôi cho điều tra viên điều tra thử; sau khi điều tra thử, chúng tôi có ghi chép lại những khó khăn, vướng mắc và chỉnh sửa lại bộ câu hỏi cho hợp lý.

2.3. Xử lý số liệu

- Các số liệu của đề tài nghiên cứu sẽ được nhập máy tính và phân tích dựa trên phần mềm Epi Data 1 và SPSS 20.0, sử dụng các thuật toán thống kê trong y học.

- Kết quả nghiên cứu được trình bày dưới dạng bảng, biểu đồ

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Bảng 1. Mức độ hài lòng của người bệnh về khả năng tiếp cận (n = 212)

Thông tin	Không hài lòng		Hài lòng		Điểm trung bình	
	SL	%	SL	%	$\bar{X}$	SD
Sơ đồ, biển báo	27	12,7	185	87,3	3,80	0,77
Thời gian thăm	26	12,3	186	87,7	3,82	0,79
Đánh số khối nhà	27	12,7	185	87,3	3,73	0,76
Lối đi, hành lang	26	12,3	186	87,7	3,70	0,75
Gọi NVYT khi cần	23	10,8	189	89,2	3,78	0,75

Qua khảo sát đối tượng nghiên cứu mức độ hài lòng của về khả năng tiếp cận với các thông tin như sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường; thời gian thăm nuôi; khối nhà, buồng bệnh để tìm và gọi, hỏi được nhân viên y tế khi cần thiết thì được người bệnh đánh giá ở mức hài lòng với tỷ lệ từ 87,3% đến 89,2%; điểm hài lòng trung bình đạt từ $3,7 \pm 0,75$ đến $3,82 \pm 0,79$.

Bảng 2. Mức độ hài lòng của người bệnh về minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (n = 212)

Thông tin công khai	Không HL		Hài lòng		Điểm trung bình	
	SL	%	SL	%	$\bar{X}$	SD
Quy trình nhập viện	24	11,3	188	88,7	3,78	0,77
Nội quy khi nằm viện	19	9,0	193	91,0	3,73	0,70
Bệnh và PP điều trị	17	8,0	195	92,0	3,74	0,71
Giải thích, tư vấn đầy đủ	20	9,4	192	90,6	3,70	0,74
Công khai thuốc và chi phí	16	7,5	196	92,5	3,75	0,71

Bảng 2 cho biết mức độ hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám và chữa bệnh của người bệnh. Các yếu tố như: Quy trình, thủ tục nhập viện; nội quy và thông tin khi nằm viện; bệnh và phương pháp điều trị; được giải thích, tư vấn rõ ràng, đầy đủ và Được công khai thuốc và chi phí được người bệnh đánh giá chung ở mức hài lòng với tỷ lệ từ 88,7% đến 92,5%; mức điểm hài lòng trung bình từ $3,7 \pm 0,74$ đến $3,78 \pm 0,77$.

Bảng 3. Mức độ hài lòng của người bệnh về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (n = 212)

Thông tin	Không hài lòng		Hài lòng		Điểm trung bình	
	SL	%	SL	%	$\bar{X}$	SD
Đầy đủ thiết bị nhiệt độ	6	2,8	206	97,2	3,59	0,67
Đầy đủ chăn, ga, gối, đệm	28	13,2	184	86,8	3,42	0,75
Đầy đủ thiết bị nhà VS	12	5,7	200	94,3	3,35	0,62
Đảm bảo an ninh trật tự	28	13,2	184	86,8	3,65	0,88
Đầy đủ quần áo sạch	29	13,7	183	86,3	3,52	0,84
Đầy đủ nước uống	11	5,2	201	94,8	3,47	0,60
Đảm bảo quyền riêng tư	23	10,8	189	89,2	3,59	0,73
Căn tin đầy đủ-chất lượng	14	6,6	198	93,4	3,67	0,69
Khuôn viên đảm bảo	27	12,7	185	87,3	3,89	0,85

Đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh tại trung tâm cho thấy người bệnh đánh giá về cơ sở vật chất tại trung tâm khá tốt; với tỷ lệ hài lòng từ 87,3% đến 97,2%, mức điểm hài lòng trung bình từ $3,89 \pm 0,85$ đến $3,59 \pm 0,67$.

Bảng 4. Mức độ hài lòng của người bệnh về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế ($n = 212$)

Thông tin	Không hài lòng		Hài lòng		Điểm trung bình	
	SL	%	SL	%	$\bar{x}$	SD
Thái độ của NVYT đúng mực	26	12,3	186	87,7	3,93	0,88
Thái độ của nhân viên phục vụ đúng mực	29	13,7	183	86,3	3,92	0,90
Được NVYT tôn trọng, công bằng	27	12,7	185	87,3	3,76	0,79
NVYT hợp tác tốt trong quá trình điều trị	26	12,3	186	87,7	3,72	0,78
Được BS thăm khám tại phòng	26	12,3	186	87,7	3,77	0,77
Được tư vấn về bệnh, theo dõi và phòng ngừa biến chứng	26	12,3	186	87,7	3,68	0,70
NVYT không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng	27	12,7	185	87,3	3,75	0,78

Qua bảng 4 cho thấy người bệnh đánh giá về thái độ đúng mực của NVYT với tỷ lệ hài lòng từ 86,3% đến 87,7%; mức điểm hài lòng trung bình từ $3,68 \pm 0,7$ đến $3,92 \pm 0,9$.

Bảng 5. Mức độ hài lòng của người bệnh về kết quả cung cấp dịch vụ ($n = 212$)

Thông tin	Không hài lòng		Hài lòng		Điểm trung bình	
	SL	%	SL	%	$\bar{x}$	SD
Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc	26	12,3	186	87,7	3,72	0,75
Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại	24	11,3	188	88,7	3,64	0,74
Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng	17	8,0	195	92,0	3,70	0,68
Mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	26	12,3	186	87,7	3,67	0,73
Giá cả dịch vụ y tế	26	12,3	186	87,7	3,70	0,73

Bảng 5 cho thấy sự đánh giá của người bệnh về giá cả dịch vụ y tế; mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế và cấp phát thuốc, hướng dẫn người bệnh sử dụng thuốc; trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại và kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng đạt ở mức hài lòng với điểm trung bình mức độ hài lòng từ $3,64 \pm 0,74$ đến $3,72 \pm 0,75$ điểm, vẫn còn một số lượng không nhỏ người bệnh đánh giá chất lượng của dịch vụ ở mức kém.

Bảng 6. Điểm đánh giá sự hài lòng chung của người bệnh (n = 212)

Nội dung	Min	Max	± SD
Khả năng tiếp cận	2,00	5,00	3,77 ± 0,71
Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh và điều trị	2,00	5,00	3,74 ± 0,63
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	2,00	5,00	3,57 ± 0,58
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	1,71	5,00	3,79 ± 0,73
Kết quả cung cấp dịch vụ	1,29	3,43	2,63 ± 0,47
Chung	1,89	4,53	3,50 ± 0,59

Bảng 6 đánh giá sự hài lòng chung của người bệnh cho thấy yếu tố về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT được đánh giá cao nhất với điểm trung bình $3,79 \pm 0,73$; và thấp nhất là kết quả cung cấp dịch vụ $2,63 \pm 0,47$. Điểm trung bình chung về sự hài lòng là $3,50 \pm 0,59$

Bảng 7. Nhu cầu khám chữa bệnh trong thời gian tới (n = 212)

Khoa	SL	Tỷ lệ (%)
Chắc chắn quay lại, giới thiệu cho người khác	112	52,8
Có thể sẽ quay lại	61	28,8
Muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác	13	6,1
Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn	19	9,0
Chắc chắn không quay lại	7	3,3

Kết quả bảng 7 cho thấy có 52,8% người bệnh chắc chắn sẽ quay lại khám chữa bệnh, giới thiệu cho người khác đến trung tâm; 28,8% có thể sẽ quay lại; vẫn còn 3,3% người bệnh không có ý định quay lại trung tâm điều trị.

IV. BÀN LUẬN

Khả năng tiếp cận

Qua khảo sát đối tượng nghiên cứu mức độ hài lòng của về khả năng tiếp cận với các thông tin như sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường; thời gian thăm nuôi; khối nhà, buồng bệnh dễ tìm và gọi, hỏi được nhân viên y tế khi cần thiết thì được người bệnh đánh giá ở mức hài lòng từ 87,7% (điểm TB: $3,50 \pm 0,59$). Với điểm trung bình cao nhất là $3,82 \pm 0,79$, đó là thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng; sau đó là đến sơ đồ biển báo với điểm trung bình là $3,80 \pm 0,77$, và thấp nhất là điểm về các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi với $3,70 \pm 0,75$ điểm.

Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

Đánh giá mức độ hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám và chữa bệnh của người bệnh. Các yếu tố như: Quy trình, thủ tục nhập viện; nội quy và thông tin khi nằm viện; bệnh và phương pháp điều trị; được giải thích, tư vấn rõ ràng, đầy đủ và được công khai thuốc và chi phí được người bệnh đánh giá chung ở mức hài lòng từ 86,8% ($3,57 \pm 0,58$)

Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

Đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh tại trung tâm cho thấy đây là nhóm có tỷ lệ hài lòng thấp nhất trong các nhóm trên. Với nhóm cung cấp đầy đủ thiết bị nhà vệ sinh chỉ đạt 3,35 điểm trung bình; mặc dù vậy nhưng tỷ lệ hài lòng vẫn chiếm khá cao, điều này có thể lý giải là số điểm mà người bệnh đánh giá tập trung chủ yếu ở mức bình thường. mức độ hài lòng và rất hài lòng chiếm tỷ lệ rất thấp. Có thể lý giải tương tự đối với các yếu tố còn lại trong nhóm cơ sở vật chất này.

Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

Một trong những yếu tố quan trọng để đánh giá sự hài lòng của người bệnh đó chính là thái độ ứng xử, giao tiếp, năng lực chuyên môn bác sỹ, điều dưỡng, nhân viên phục vụ; sự quan tâm, chăm sóc, phục vụ của nhân viên y tế; người bệnh nhận được sự tư vấn về điều trị, về cách chăm sóc, về cách phòng tránh biến chứng rồi chế độ ăn, chế độ luyện tập; và một điều nữa đó chính là không sách nhiễu, gợi ý bồi dưỡng. Điều này được chúng tôi mô tả qua bảng 4 SHL của người bệnh được bác sỹ thăm khám tại phòng, và nhân viên phục vụ được đánh giá khá tốt và tương đương nhau (chiếm tỷ lệ 87,0% và 86,0%); người bệnh được NVYT tôn trọng; NVYT hợp tác tốt trong quá trình điều trị chiếm tỷ lệ lần lượt là 87,3%; 83,2%; 87,7% hài lòng; với những yếu tố trên, vẫn còn khoảng hơn 10% người bệnh nào cảm thấy không hài lòng. Đây cũng là một vấn đề mà trung tâm Y tế huyện Bình Lục cần chú trọng, tìm hiểu tâm tư nguyện vọng của người bệnh để từ đó khắc phục tối đa nhất những điểm chưa hài lòng đó nhằm hướng tới một cơ sở y tế lý tưởng, đáp ứng nhu cầu người bệnh cao nhất có thể.

Kết quả cung cấp dịch vụ

Hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ được thể hiện ở bảng 5; kết quả cho thấy sự đánh giá của người bệnh về giá cả dịch vụ y tế; mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế và cấp phát thuốc, hướng dẫn người bệnh sử dụng thuốc; trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại và kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng đạt ở mức hài lòng với điểm trung bình mức độ hài lòng từ 3,6 điểm trở lên mặc dù vậy, vẫn còn một số lượng không

nhỏ người bệnh đánh giá chất lượng của dịch vụ ở mức kém.

Để có cái nhìn tổng quát về SHL của NB, chúng tôi đã đưa ra bảng 6 điểm đánh giá sự hài lòng chung của người bệnh cho thấy yếu tố về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT được đánh giá cao nhất với điểm trung bình $3,79 \pm 0,73$; và thấp nhất là kết quả cung cấp dịch vụ $2,63 \pm 0,47$. Điểm trung bình chung về sự hài lòng là $3,50 \pm 0,59$. Kết quả nghiên cứu của chúng tôi thấp hơn so với kết quả nghiên cứu của tác giả Lê Minh Thi cùng cộng sự tại khoa khám bệnh bệnh viện quận Phú Nhuận cho hay, điểm trung bình về SHL là 4,62 cho cả 5 tiêu chí với điểm trung bình cao nhất thuộc về nhóm thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế và kết quả cung cấp dịch vụ [6].

Sự kỳ vọng của NB dựa trên thông tin mà họ có thể thu thập được từ các nguồn khác nhau, như các chuẩn mực văn hóa nơi họ sinh ra và lớn lên; trải nghiệm của cá nhân về dịch vụ y tế; quan điểm của gia đình, bạn bè và ảnh hưởng của truyền thông. Sự quan tâm và trải nghiệm của cá nhân đối với các vấn đề sức khỏe có thể nâng cao nhận thức của bản thân về cơ hội chăm sóc, tiêu chuẩn chăm sóc và điều trị và làm cho họ có các kỳ vọng tương ứng. Thiếu trải nghiệm và kiến thức cũng có nghĩa là họ sẽ ít mong đợi hơn và không có kì vọng nhất định và như vậy, sự hài lòng của họ sẽ đạt được đến mức chăm sóc tối thiểu. Từ đó, chúng tôi cũng đã phỏng vấn người bệnh tại trung tâm y tế huyện Bình Lục cho thấy chất lượng dịch vụ khám và chữa bệnh tại đây đã đáp ứng được khoảng từ 40%-100% nhu cầu khám chữa bệnh; trong đó 80% là tần suất xuất hiện cao nhất và trung bình là $80,21 \pm 9,83\%$. Kết quả này của chúng tôi tương đồng với kết quả nghiên cứu của tác giả Dương Thị Hồng Liên và cộng sự với điểm hài lòng chung về chất lượng chăm sóc của điều dưỡng, hộ sinh chiếm 83,5%. Người bệnh hài lòng về công tác chăm sóc tinh thần là 87,9%, kỹ năng chuyên môn của điều dưỡng và nữ hộ sinh là 84,3%; mối quan hệ giữa người bệnh và điều dưỡng, hộ sinh là 80,7%; tư vấn, giáo dục cho người bệnh là 85,9% và công tác vệ sinh bệnh viện còn thấp 72,4% [7].

V. KẾT LUẬN

- Mức độ hài lòng của về: khả năng tiếp cận được người bệnh đánh giá ở mức hài lòng với mức từ 87,7% (điểm TB: $3,50 \pm 0,59$); sự minh bạch thông tin và thủ tục khám và chữa bệnh của người bệnh đạt mức từ 88% trở lên; cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh được đánh giá hài lòng từ 86% trở lên; thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT được đánh giá hài lòng từ 86% trở lên; và kết quả cung cấp dịch vụ được đánh giá hài lòng cũng ở mức độ từ 87% trở lên.

- Sự hài lòng chung của người bệnh cho thấy yếu tố về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT được đánh giá cao nhất với điểm trung bình $3,79 \pm 0,73$; và thấp nhất là kết quả cung cấp dịch vụ ở mức bình thường. Điểm trung bình chung về sự hài lòng là $3,50 \pm 0,59$.

- 52,8% người bệnh chắc chắn sẽ quay lại khám chữa bệnh, giới thiệu cho người khác đến trung tâm; 28,8% có thể sẽ quay lại; vẫn còn 3,3% người bệnh không có ý định quay lại trung tâm điều trị.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. **Trần Thị Lý, Đặng Đức Nhu, Trần Quốc Thắng (2021)**. Mức độ hài lòng của người bệnh đến khám và điều trị tại các cơ sở y tế ở Việt Nam. Nghiên cứu tổng quan có hệ thống, giai đoạn 2010-2020, Tạp chí Y học cộng đồng số 62(5), tr.34-41.
2. **Cần Mạnh Hùng, Đào Xuân Vinh (2020)**. Đánh giá sự hài lòng của người bệnh đang điều trị nội trú tại bệnh viện Quân y 105 năm 2018, Tạp chí Y học và cộng đồng 60(7), tr.119-124.
3. **Bộ Y tế (2019)**. Quyết định 3869/QĐ-BYT về việc ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế
4. **Hồ Phương Thúy, Bàn Văn Hoàng, Nguyễn Ngọc Anh và CS (2020)**. Đánh giá sự hài lòng của người bệnh về công tác chăm sóc của điều dưỡng tại khoa khám bệnh bệnh viện đa khoa Tuyên Quang năm 2020, Tạp chí khoa học điều dưỡng 4(03), tr.6-16
5. **Võ Tứ Cường, Lưu Quốc Toàn, Đặng Văn Giang và CS (2021)**. Sự hài lòng của người bệnh ngoại trú tại khoa khám bệnh bệnh viện đa khoa Tiểu Cần, tỉnh Trà Vinh năm 2020, Tạp chí Y học cộng đồng số 62, tr. 68-74.
6. **Lê Minh Thi, Hoàng Đức Quyền, Tô Thị Thu Hà (2021)**. Thực trạng hài lòng người bệnh đến khám chữa bệnh ngoại trú tại khoa khám bệnh bệnh viện quận Phú Nhuận 6 tháng đầu năm 2020, Tạp chí Y tế công cộng số 56, tr. 25-35.
7. **Dương Hồng Liên, Nguyễn Viết Tú, Trần Thị Thanh Thảo (2020)**. Đánh giá sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú về chất lượng chăm sóc của điều dưỡng hộ sinh tại bệnh viện Đại học Y Dược Huế, Tạp chí y học Lâm sàng 63, tr. 108-114
8. **Nguyễn Thị Hoàng Yến, Võ Hồng Khôi, Nguyễn Ngọc Hòa (2021)**. Sự hài lòng của người bệnh về giao tiếp của điều dưỡng, Tạp chí Y học Việt Nam 51(1), tr.68-71.