

ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI CHĂM SÓC TRẺ DƯỚI 5 TUỔI VỀ DỊCH VỤ TIÊM CHỦNG TẠI THỊ XÃ NGHI SƠN TỈNH THANH HÓA, NĂM 2022

TÓM TẮT

Mục tiêu: Nghiên cứu nhằm mô tả sự hài lòng của người chăm sóc trẻ (NCST) dưới 5 tuổi về dịch vụ tiêm chủng tại các phòng tiêm chủng trên địa bàn thị xã Nghi Sơn, Thanh Hóa năm 2022.

Phương pháp: Nghiên cứu mô tả cắt ngang. Tiến hành phỏng vấn đối tượng nghiên cứu theo bộ câu hỏi cấu trúc sẵn có. Bộ câu hỏi gồm 2 phần: phần thông tin chung và phần thông tin đánh giá việc sử dụng dịch vụ tiêm chủng.

Kết quả: 77,5% NCST hài lòng về khả năng tiếp cận dịch vụ, 82,9% NCST hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục hành chính, 75,6% NCST hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ, 93,7% NCST hài lòng về thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn, 76,5% NCST hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ, với tiêu chí dự phòng COVID-19 là 73,7%. 72,4% NCST hài lòng chung về dịch vụ tiêm chủng.

Kết luận: Tỷ lệ hài lòng chung của NCST về dịch vụ tiêm chủng tại các phòng tiêm khá cao. Các phòng tiêm cần phải chú trọng về khả năng tiếp cận dịch vụ, minh bạch thông tin và thủ tục hành chính, nâng cấp cơ sở vật chất, nâng cao năng lực chuyên môn và thái độ ứng xử cho nhân viên y tế từ đó nâng cao mức độ hài lòng của NCST về dịch vụ tiêm chủng.

Từ khóa: Tiêm chủng, sự hài lòng, dịch vụ, người chăm sóc trẻ.

ABSTRACT

ASSESSMENT OF THE SATISFACTION OF CAREGIVERS WHO LOOK AFTER CHILDREN UNDER 5 YEARS OF AGE ON VACCINATION SERVICES IN NGHI SON CITY, THANH HOA PROVINCE IN 2022

Objective: The study objective to describe the satisfaction of caregivers of children under 5 years

1. Trung tâm y tế huyện Nghi Sơn, Thanh Hóa

2. Trường Đại học Y Dược Thái Bình

*Chịu trách nhiệm chính: Mai Công Long

Email: bslongytcc89@gmail.com

Ngày nhận bài: 30/9/2022

Ngày phản biện: 10/10/2022

Ngày duyệt bài: 13/10/2022

Mai Công Long^{1*}, Phạm Văn Trọng²

of age on vaccination services at vaccination clinics in Nghi Son town, Thanh Hoa in 2022.

Methods: Cross-sectional descriptive study. Interviewing research subjects according to available structured questionnaires. The questionnaire consists of two parts: general information and evaluation information on the use of vaccination services.

Results: 77.5% of caregivers who are satisfied with service accessibility, 82.9% of caregivers who are satisfied with information transparency and administrative procedures, 75.6% of caregivers who are satisfied with facilities and facilities service, 93.7% of caregivers who are satisfied with the attitude and professional capacity, 76.5% of caregivers who are satisfied with the service delivery results, with the criterion of COVID-19 prevention is 73.7%. 72.4% of caregivers who are generally satisfied with vaccination services.

Conclusion: The overall satisfaction rate of caregivers about vaccination services at the vaccination clinics is quite high. The injection clinics need to focus on service accessibility, transparency of information and administrative procedures, upgrading facilities, improving professional capacity and behavior for medical staff from there. improve the satisfaction level of child care providers about vaccination services.

Keywords: Vaccination, satisfaction, services, caregivers.

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Để phòng bệnh, trẻ cần phải được tiêm chủng đầy đủ và đúng lịch. Vacxin và tiêm chủng góp phần quan trọng để đạt được mục tiêu thiên niên kỷ của Liên hợp quốc về giảm tỷ lệ tử vong cho trẻ dưới 5 tuổi trên toàn thế giới. WHO và UNICEF cảnh báo về việc tình trạng tiêm chủng giảm xuống trong dịch COVID-19. Có nhiều nguyên nhân gây ra sự gián đoạn này, vì vậy cần phải phục hồi dịch vụ tiêm chủng để các quốc gia có thể tiếp tục chương trình tiêm chủng thường xuyên trong dịch COVID-19, bằng cách tuân thủ những quy định về

phòng chống dịch cũng như cung cấp các trang thiết bị bảo vệ cho cán bộ y tế [1].

Tại Việt Nam lợi ích của tiêm chủng thực sự vô cùng to lớn. Chương trình tiêm chủng mở rộng đã được Bộ Y tế và các tổ chức quốc tế đánh giá là một trong những chương trình Y tế công cộng hiệu quả và thành công nhất ở Việt Nam [2]. Tiêm chủng ở trẻ em dưới 5 tuổi là một trong những hoạt động mà hầu như người dân nào cũng sử dụng và tác động trực tiếp đến quyền lợi của người dân. Có nhiều giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ để phục vụ công tác tiêm chủng ở trẻ em dưới 5 tuổi ngày càng tốt hơn. Một trong những giải pháp đó là thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ tiêm chủng của các cơ sở y tế, qua đó nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân để đề ra những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung cấp dịch vụ của các cơ sở tiêm chủng, nâng cao chất lượng tiêm chủng cho trẻ.

Thị xã Nghi Sơn, Thanh Hóa hiện nay có 31 điểm tiêm chủng mở rộng tại các xã/phường, chúng tôi tiến hành nghiên cứu đánh giá sự hài lòng của người chăm sóc trẻ dưới 5 tuổi về dịch vụ tiêm chủng tại thị xã Nghi Sơn tỉnh Thanh Hóa năm 2022.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

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

2.1.1. Địa điểm: thực hiện tại các xã/phường trên địa bàn thị xã Nghi Sơn, Thanh Hóa.

2.1.2. Đối tượng nghiên cứu

Người chăm sóc trẻ (NCST) là cha, mẹ, người trực tiếp chăm sóc trẻ đưa trẻ đi tiêm chủng tại các phòng tiêm chủng trên địa bàn thị xã Nghi Sơn, Thanh Hóa. Chỉ phỏng vấn 01 người chăm sóc trẻ đại diện cho nhiều người chăm sóc trẻ nếu đi cùng.

• Tiêu chuẩn lựa chọn:

- Là người chăm sóc của trẻ dưới 5 tuổi đến tiêm chủng tại phòng tiêm
- Người đưa trẻ đến tiêm chủng
- Người tham gia phải là người bình thường, không bị mắc các bệnh về tâm thần, cảm, dietic tình trạng sức khỏe đáp ứng đủ cho việc trả lời phỏng vấn và đồng ý tham gia nghiên cứu.

• Tiêu chuẩn loại trừ:

- Không hợp tác trong quá trình nghiên cứu

- Không đủ sức khỏe tinh thần và trí tuệ, tình trạng sức khỏe không đáp ứng đủ cho việc trả lời phỏng vấn và đồng ý tham gia nghiên cứu

2.1.3. Thời gian: Nghiên cứu được thực hiện từ tháng 3/2022 đến 6/2022.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

2.2.1. Thiết kế nghiên cứu: thiết kế nghiên cứu dịch tễ học mô tả với cuộc điều tra cắt ngang

2.2.2. Cỡ mẫu và phương pháp chọn mẫu

Cỡ mẫu: Số người chăm sóc trẻ dưới 5 tuổi được chọn tham gia vào nghiên cứu được tính theo công thức tính cỡ mẫu cho một tỷ lệ:

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

$p = 0,879$ - là tỷ lệ hài lòng với dịch vụ tiêm chủng trong nghiên cứu thực hiện tại Hải Phòng của tác giả Trần Thị Bích Hồi [3].

Với các dữ kiện trên, thay số vào công thức ta có $n = 296$ người. Cộng thêm 5% dự phòng không hoàn thành bộ câu hỏi hoặc bỏ cuộc. Cỡ mẫu cuối cùng là 310 đối tượng. Thực tế điều tra 315 đối tượng.

• Phương pháp chọn mẫu

Do đặc thù của nghiên cứu không thể biết trước được ai sẽ là người đưa trẻ đến tiêm chủng nên phương pháp chọn mẫu là phương pháp chọn mẫu thuận tiện. Nhóm nghiên cứu có mặt tại các phòng tiêm chủng vào các ngày làm việc.

Trong nghiên cứu này áp dụng phối hợp một số phương pháp chọn mẫu với nhau: chọn mẫu phân tầng, chọn mẫu cụm và chọn mẫu ngẫu nhiên đơn.

- Chọn địa bàn nghiên cứu: chủ động chọn thị xã Nghi Sơn

- Chọn xã/phường: Thị xã Nghi Sơn được chia thành 2 khu vực: khu vực ven biển bao gồm 16 phường, khu vực ven núi không có biển bao gồm 15 xã.

+ Lập danh sách các phường tại khu vực ven biển. Bốc thăm ngẫu nhiên lấy 5 phường.

+ Lập danh sách các xã tại khu vực ven núi không có biển. Bốc thăm ngẫu nhiên lấy 5 xã.

- Chọn đối tượng điều tra: Chọn toàn bộ người chăm sóc trẻ đưa trẻ đến tiêm chủng theo đúng tiêu chuẩn chọn mẫu và loại mẫu vào nghiên cứu cho đến khi đủ cỡ mẫu là 31 người chăm sóc trẻ/ 1

phòng tiêm chủng mở rộng tại xã/phường để điều tra. Như vậy, 10 xã/ phường sẽ chọn đủ 310 đối tượng theo cỡ mẫu đã tính toán.

2.2.3. Bién số, chỉ số, kỹ thuật và công cụ thu thập thông tin

Bién số nghiên cứu được xác định dựa trên Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện của Bộ Y tế, và có tham khảo bộ công cụ hướng dẫn đánh giá sự hài lòng của người bệnh và người nhà người bệnh theo Quyết định số 4939/QĐ - BYT của bộ Y tế ký ngày 15/9/2016. Bao gồm:

- Tỷ lệ đối tượng hài lòng về khả năng tiếp cận
- Tỷ lệ hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục hành chính
- Tỷ lệ hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ
- Tỷ lệ hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế
- Tỷ lệ hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ
- Tỷ lệ hài lòng về các biện pháp dự phòng Covid -19
- Tỷ lệ hài lòng về các tiêu chí

2.2.4. Chỉ số chính và tiêu chí đánh giá sự hài lòng trong nghiên cứu

• Tỷ lệ khách hàng hài lòng

$$\text{Tỷ lệ \% hài lòng của NCST} = \frac{\text{Số NCST trả lời từ hài lòng trở lên}}{\text{Tổng số NCST tham gia nghiên cứu}} \times 100\%$$

2.2.5. Thu thập số liệu

Công cụ thu thập số liệu

Phiếu điều tra được thiết kế sẵn, là một bộ câu hỏi cấu trúc gồm 2 phần chính:

- + *Phần 1. Thông tin chung về NCST.*
- + *Phần 2. Tìm hiểu sử dụng dịch vụ y tế và sự hài lòng của NCST* gồm: 27 câu hỏi tương ứng với 27 tiểu mục đánh giá 06 yếu tố (khả năng tiếp cận; cơ sở vật chất; thái độ ứng xử, kỹ năng làm việc; kết quả cung cấp dịch vụ và các biện pháp dự phòng COVID-19 khi đưa trẻ đi tiêm chủng) sử dụng thang đo Likert 5 mức độ, điều tra thử rồi chỉnh sửa cho phù hợp về nội dung và từ ngữ.

Quy trình thu thập số liệu

Đối tượng nghiên cứu sau khi tiêm chủng xong, đã hoàn tất các thủ tục, khi chờ theo dõi sau tiêm, sẽ được mời tham gia phỏng vấn bằng phiếu điều

tra trực tiếp ngay tại phòng theo dõi sau tiêm. Điều tra viên có nhiệm vụ giải đáp rõ ràng các thắc mắc của khách hàng về bộ câu hỏi trong quá trình điều tra.

Thời gian tiến hành khảo sát: Những ngày triển khai tiêm chủng mở rộng tại xã, phường theo kế hoạch (ngày 8,9 và 16 hàng tháng), buổi sáng từ 8h - 11h và buổi chiều từ 14h - 17h mỗi ngày cho đến khi đủ số phiếu cần thiết.

Điều tra viên kiểm tra và làm sạch số liệu ngay sau khi hoàn tất bộ câu hỏi, trường hợp thông tin bị thiếu sót, điều tra viên hỏi lại khách hàng và bổ sung ngay trước khi khách hàng ra về.

2.2.6. Xử lý và phân tích số liệu

Số liệu sau khi thu thập được làm sạch và nhập vào máy tính bằng phần mềm Epidata 3.1. Các phân tích được thực hiện bằng phần mềm SPSS.

- Thống kê mô tả được sử dụng để mô tả đặc điểm chung của đối tượng khách hàng, tính điểm trung bình hài lòng và tỷ lệ phần trăm khách hàng hài lòng đối với từng tiểu mục.

- Các biến số đánh giá sự hài lòng được đo bằng thang điểm Likert với 5 mức độ từ 1 - 5 điểm: "rất không hài lòng" (1 điểm), "không hài lòng" (2 điểm), "bình thường" (3 điểm), "hài lòng" (4 điểm) đến "rất hài lòng" (5 điểm).

- Các yếu tố hài lòng của khách hàng về dịch vụ tiêm chủng được phân chia thành 6 yếu tố là khả năng tiếp cận, sự minh bạch thông tin và thủ tục hành chính, cơ sở vật chất, thái độ ứng xử và kỹ năng làm việc của NVYT, kết quả cung cấp dịch vụ, các biện pháp dự phòng COVID-19 khi đưa trẻ đi tiêm chủng.

2.2.7. Đạo đức nghiên cứu

Đề tài nghiên cứu được Hội đồng xét duyệt đề cương của Trường Đại học Y Dược Thái Bình thông qua theo Quyết định số 404/ QĐ-YDTB ngày 29-3-2022. Đề tài cũng đã được UBND Thị xã Nghi Sơn, Trung tâm Y tế Thị xã Nghi Sơn, Thanh Hóa cho phép thực hiện. Đối tượng nghiên cứu được giải thích về mục đích và nội dung của nghiên cứu, đồng ý tham gia nghiên cứu. Nghiên cứu đảm bảo tính bảo mật thông tin và tính vô danh trong nghiên cứu, chỉ phục vụ mục đích nghiên cứu, không phục vụ cho bất kỳ một mục đích nào khác.

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Bảng 1. Tỷ lệ đối tượng hài lòng về khả năng tiếp cận

Vùng Khả năng tiếp cận	Ven biển (n=155)		Ven núi (n=160)		Chung (n=315)	
	SL	%	SL	%	SL	%
Biển báo, chỉ dẫn đến phòng tiêm rõ ràng, dễ tìm	144	92,9	153	95,6	297	94,3
Khối nhà, cầu thang, tên phòng đánh số rõ ràng, dễ quan sát	138	89,0	149	93,1	287	91,1
Lối đi trong phòng tiêm, hành lang bằng phẳng, dễ đi	141	91,0	153	95,6	294	93,3
Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký qua điện thoại, trang tin điện tử của phòng tiêm thuận tiện	148	95,5	148	92,5	296	94,0
Thời gian, thời điểm cung cấp dịch vụ dễ tiếp cận	137	88,4	145	90,6	282	89,5

Có 94,3% cho thấy các biển báo, chỉ dẫn đường đến phòng tiêm rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm. 91,1% cho rằng khối nhà, cầu thang, tên phòng được đánh số rõ ràng, dễ quan sát. 93,3% cho rằng các lối đi trong phòng tiêm, hành lang bằng phẳng, dễ đi. 94% có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký qua điện thoại, trang tin điện tử của phòng tiêm thuận tiện. và 89,5% đồng ý thời gian, thời điểm cung cấp dịch vụ dễ tiếp cận.

Bảng 2. Tỷ lệ hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục hành chính

Vùng Thông tin	Ven biển (n=155)		Ven núi (n=160)		Chung (n=315)	
	SL	%	SL	%	SL	%
Quy trình, thủ tục đăng ký nhanh chóng, thuận tiện	145	93,5	156	97,5	301	95,6
Thông tin cần thiết về tiêm chủng rõ ràng, đầy đủ	128	82,6	155	96,9	283	89,8
Giải thích thông tin phòng bệnh, liều lượng, đường tiêm	149	96,1	156	97,5	305	96,8
Công khai về giá vacxin	129	83,2	140	87,5	269	85,4

Có 95,6% đồng ý quy trình, thủ tục đăng ký nhanh chóng, thuận tiện. 89,8% cho rằng thông tin cần thiết về tiêm chủng được niêm yết rõ ràng, đầy đủ. 96,8% cho rằng được giải thích về thông tin phòng bệnh, liều lượng, đường tiêm cụ thể chi tiết trước khi trẻ tiêm.

Bảng 3. Tỷ lệ hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ

Vùng Thông tin	Ven biển (n=155)		Ven núi (n=160)		Chung (n=315)	
	SL	%	SL	%	SL	%
Phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ; thoáng mát về mùa hè, ấm áp về mùa đông	137	88,4	136	85,0	273	86,7
Phòng chờ có đủ ghế ngồi và sử dụng tốt	138	89,0	142	88,8	280	88,9
Có quạt/điều hòa đầy đủ, hoạt động thường xuyên	129	83,2	133	83,1	162	83,2
Được bảo đảm sự riêng tư khi khám, tư vấn	134	86,5	145	90,6	279	88,6
Bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp	124	80,0	137	85,6	261	82,9

Có 86,7% hài lòng về tiêu chí phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ; thoáng mát về mùa hè, ấm áp về mùa đông. 88,9% hài lòng về tiêu chí phòng chờ có đủ ghế ngồi và sử dụng tốt. 88,6% hài lòng về tiêu chí được bảo đảm sự riêng tư khi khám, tư vấn... và 82,9% hài lòng về tiêu chí khu tiêm chủng bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp.

Bảng 4. Tỷ lệ hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

Thông tin	Vùng	Ven biển (n=155)		Ven núi (n=160)		Chung (n=315)	
		SL	%	SL	%	SL	%
Nhân viên y tế có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực		150	96,8	158	98,8	308	97,8
Nhân viên phục vụ có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực		148	95,5	157	98,1	305	96,8
Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm		149	96,1	155	96,9	304	96,5
Năng lực chuyên môn bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi		153	98,7	156	97,5	309	98,1

Có 97,8% hài lòng nhân viên y tế có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực. 96,8% hài lòng về tiêu chí nhân viên phục vụ (điều dưỡng, bảo vệ) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực. 96,5% được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm và 98,1% hài lòng về tiêu chí năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.

Bảng 5. Tỷ lệ hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ

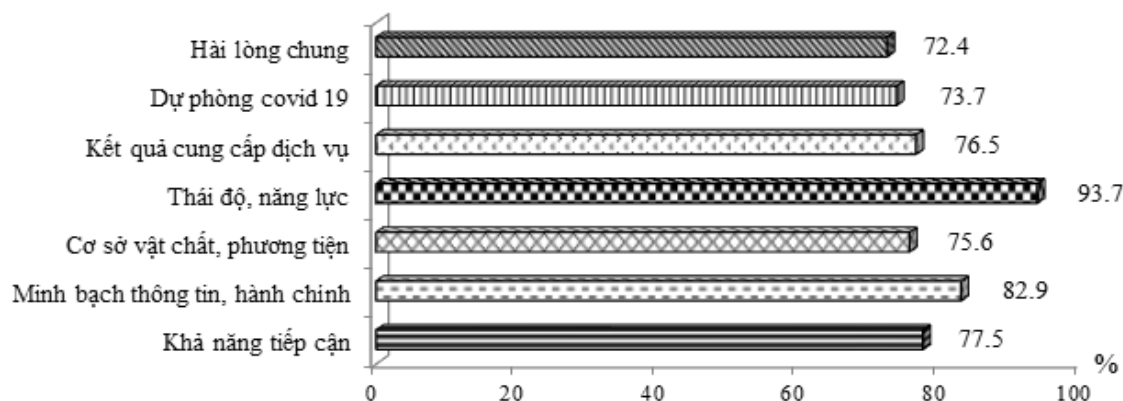
Thông tin	Vùng	Ven biển (n=155)		Ven núi (n=160)		Chung (n=315)	
		SL	%	SL	%	SL	%
Tiêm và hướng dẫn theo dõi sau tiêm đầy đủ		153	98,7	156	97,5	309	98,1
Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng		114	73,5	128	80,0	242	76,8
Tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.		145	93,5	153	95,6	298	94,6
Kết quả tiêm đáp ứng được nguyện vọng		150	96,8	154	96,2	304	96,5

Kết quả cho thấy 98,1% hài lòng về tiêu chí tiêm và hướng dẫn theo dõi sau tiêm đầy đủ. 94,6% tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế và 96,5% cho rằng kết quả tiêm chủng đáp ứng được nguyện vọng. Tuy nhiên tiêu chí trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng mới chỉ đạt hài lòng ở mức 76,8%.

Bảng 6. Hài lòng về các biện pháp dự phòng COVID-19

Thông tin	Vùng	Ven biển (n=155)		Ven núi (n=160)		Chung (n=315)	
		SL	%	SL	%	SL	%
CBYT hướng dẫn biện pháp dự phòng COVID-19 khi đưa trẻ đi tiêm		142	91,6	153	95,6	295	93,7
Không quá 20 người/điểm tiêm trong cùng thời điểm và không quá 50 đối tượng/điểm tiêm chủng/buổi tiêm chủng		128	82,6	140	87,5	268	85,1
Trẻ ốm, sốt/có biểu hiện viêm đường hô hấp, tư vấn không đưa trẻ đi tiêm		147	94,8	155	96,9	302	95,9
Khai báo y tế, không có dấu hiệu nghi ngờ nhiễm hay có tiền sử tiếp xúc gần với ca bệnh trong vòng 14 ngày.		139	89,7	152	95,0	291	92,4
Đảm bảo khoảng cách, theo quy tắc 1 chiều		119	76,8	120	75,0	239	75,9

Có 93,7% hài lòng về tiêu chí CBYT hướng dẫn biện pháp dự phòng COVID-19 khi đưa trẻ đi tiêm. 95,9% hài lòng với tiêu chí khi trẻ ốm, sốt/có biểu hiện viêm đường hô hấp, chủ động tư vấn không đưa trẻ đi tiêm. 92,4% hài lòng về tiêu chí khai báo y tế, không có các dấu hiệu nghi ngờ nhiễm COVID-19 hay có tiền sử tiếp xúc gần với ca bệnh trong vòng 14 ngày. 75,9% hài lòng với tiêu chí đảm bảo khoảng cách, theo quy tắc 1 chiều.



Biểu đồ 1. Tỷ lệ hài lòng các yếu tố riêng lẻ và hài lòng chung

Kết quả biểu đồ trên cho thấy, tiêu chí thái độ, năng lực của nhân viên y tế có mức hài lòng chiếm cao nhất là 93,7%; tiếp đến là tiêu chí minh bạch về thông tin, thủ tục hành chính với 82,9%; tiêu chí khả năng tiếp cận dịch vụ là 77,5%; hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ là 76,5%; hài lòng về cơ sở vật chất phương tiện là 75,6%; hài lòng về tiêu chí dự phòng COVID-19 là 73,7%.

IV. BÀN LUẬN

Hài lòng về khả năng tiếp cận

Nghiên cứu của chúng tôi có 77,5% người chăm sóc trẻ hài lòng khả năng tiếp cận dịch vụ. Thực tế cho thấy địa điểm nghiên cứu của chúng tôi được thực hiện tại 05 phường ven biển và 05 xã ven núi, đây đều là các xã/phường có trạm y tế được đầu tư về cơ sở hạ tầng, trang thiết bị, nhân lực và khả năng cung cấp, đáp ứng nhu cầu của người dân về các loại vắc xin chính vì vậy khả năng tiếp cận dịch vụ y tế cũng như tiêm chủng trên địa bàn khá thuận lợi. Kết quả này của chúng tôi cũng tương đồng với nghiên cứu của tác giả Nguyễn Quang Minh khi đánh giá sự hài lòng về sử dụng dịch vụ tiêm chủng tại Phòng tiêm chủng Viện đào tạo y học dự phòng & y tế công cộng, Đại học Y Hà Nội năm 2017 cho thấy cũng có 73% khách hàng hài lòng với khả năng tiếp cận [4]. Nghiên cứu của tác giả Worku Animaw về hài lòng tiêm chủng tại miền Nam Ethiopia cũng cho thấy 91,6% trả lời địa điểm tiêm chủng nằm ở khu vực cư trú của họ và khả năng tiếp cận điểm tiêm chủng khá dễ dàng với các phòng tiêm chủng được bố trí rõ ràng [5].

Về sự minh bạch thông tin và thủ tục hành chính

Tỷ lệ hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục hành chính là 82,9%. Trong đó đối với quy trình, thủ tục đăng ký nhanh chóng, thuận tiện có 95,6% hài lòng. Trước khi thực hiện tiêm chủng cho trẻ,

bác sĩ sẽ thăm khám kỹ lưỡng cho trẻ để đảm bảo điều kiện sức khỏe bình thường. Đồng thời bác sĩ sẽ tư vấn và giải thích rõ ràng, loại vắc xin trẻ tiêm đợt này, công dụng của vắc xin, liều lượng, đường tiêm, thời gian tiêm nhắc lại, các tác dụng phụ có thể gặp sau tiêm, hướng dẫn người chăm sóc trẻ cách xử trí khi gặp phải... Qua đó, người chăm sóc trẻ sẽ cập nhật thêm thông tin và kiến thức về tiêm chủng cho trẻ. Tiêu chí này trong nghiên cứu của chúng tôi cũng đạt tỷ lệ rất cao với tỷ lệ hài lòng là 96,8%. Kết quả này của chúng tôi cũng tương đồng nghiên cứu của tác giả Hồ Hữu Hoàng khi khảo sát sự hài lòng của bà mẹ về dịch vụ tiêm chủng mở rộng tại các Trạm Y tế xã, thị trấn huyện Phú Vang, cũng cho thấy 98,0% các bà mẹ được phỏng vấn cho biết trẻ được khám sàng lọc trước khi tiêm chủng ; 81,5% bà mẹ được tư vấn trước tiêm thường xuyên [6].

Về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ:

Điều 9, mục 3, Nghị định số 104/2016/NĐ-CP ngày 01 tháng 7 năm 2016 của Chính phủ quy định về hoạt động tiêm chủng quy định rất rõ về cơ sở vật chất và trang thiết bị đối với cơ sở tiêm chủng cố định. Trong đó quy định khu vực tiêm chủng phải bố trí đủ chỗ ngồi, bảo đảm che được mưa, nắng, kín gió và thông thoáng; Bảo đảm các điều

kiện về vệ sinh, đủ ánh sáng và bố trí theo nguyên tắc một chiều. Trong nghiên cứu của chúng tôi, sự hài lòng của người chăm sóc trẻ dưới 5 tuổi về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ: 86,7% hài lòng về tiêu chí phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ; thoáng mát về mùa hè, ấm áp về mùa đông. Kết quả này của chúng tôi cũng tương đồng với nghiên cứu của tác giả Ermias Dana thực hiện trên 404 bà mẹ/người chăm sóc trẻ sơ sinh năm 2018 tại miền Nam Ethiopia cũng cho thấy 89,7% hài lòng về sự tiện lợi của khu vực chờ, sự sạch sẽ của phòng tiêm chủng [7].

Trong nghiên cứu của chúng tôi có trên 80% hài lòng về tiêu chí phòng chờ có đủ ghế ngồi, có quạt và sử dụng tốt và 82,9% hài lòng về tiêu chí khu tiêm chủng bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp. Sự không thoải mái/không thuận lợi của khu vực chờ do không đủ chỗ ngồi hoặc quá đông, hoặc không có đủ quạt là những lý do chính làm giảm mức độ hài lòng của người chăm sóc đối với việc tiêm chủng cho trẻ.

Về năng lực chuyên môn và thái độ ứng xử của nhân viên y tế

Ngành y là một ngành có liên quan trực tiếp đến sức khỏe và tính mạng con người, hơn nữa, nghề y là một nghề khoa học, đòi hỏi tính chính xác và mang tính thực hành rất cao nên đòi hỏi mỗi CBYT phải có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ vững vàng, chuyên nghiệp trong thực hành các nguyên tắc, quy chế khám bệnh, chữa bệnh. Trong nghiên cứu của chúng tôi, có 98,1% người đưa trẻ đi tiêm chủng hài lòng về tiêu chí năng lực chuyên môn của bác sĩ, điều dưỡng; trên 95% hài lòng nhân viên y tế, nhân viên phục vụ có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực. 96,5% được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm. Kết quả này cho chúng ta thấy các trạm y tế tuyến xã/phường tại huyện Nghi Sơn đã có những giải pháp để cải thiện quy tắc ứng xử của nhân viên y tế đối với người sử dụng dịch vụ, cần phát huy hơn nữa để thực hiện tốt hơn công tác tiêm chủng mở rộng trong thời gian tới. Nghiên cứu Trần Thị Bích Hôi mô tả sự hài lòng về dịch vụ tiêm chủng mở rộng trên 300 bà mẹ tại TYT xã, huyện Vĩnh Bảo, Hải Phòng năm 2019 cũng cho thấy tỷ lệ hài lòng về thái độ ứng xử của nhân viên y tế cũng rất cao trên 90% [3].

Về kết quả cung cấp dịch vụ

Nghiên cứu của chúng tôi cho thấy 98,1% người chăm sóc trẻ hài lòng về tiêu chí tiêm và hướng dẫn theo dõi sau tiêm đầy đủ. Tuy nhiên vẫn còn

một tỷ lệ nhỏ trẻ không được theo dõi sau tiêm đủ 30 phút tại trạm nguyên nhân do một số trạm y tế chật hẹp, thiếu phòng theo dõi, thiếu chỗ ngồi và không có sự theo dõi sát sao sau tiêm của CBYT dẫn đến tình trạng bà mẹ/người giám hộ chỉ chờ trẻ hết khóc rồi cho về, dẫn đến tỷ lệ hài lòng về tiêu chí này không đạt được tuyệt đối. Kết quả của chúng tôi cũng tương đồng kết quả nghiên cứu của tác giả Nguyễn Quang Minh cho thấy tỷ lệ hài lòng của tiểu mục tiêm và hướng dẫn theo dõi sau tiêm đầy đủ là 95,1% [4]. Tuy nhiên cao hơn so với nghiên cứu của tác giả GebreEyesus tại Ethiopia năm 2019 cho thấy tỷ lệ hài lòng về việc hướng dẫn theo dõi sau tiêm của nhân viên y tế chỉ là 69,3% [8].

Về các biện pháp dự phòng COVID-19

Đại dịch COVID-19 đang làm chậm lại các dịch vụ tiêm chủng thông thường cho trẻ em trên toàn thế giới và đe dọa những thành quả đạt được trong việc kiểm soát đối với các bệnh có thể phòng ngừa được bằng vắc xin trong hai thập kỷ qua. Các nghiên cứu đã cho thấy chương trình tiêm chủng đã bị gián đoạn đáng kể ở ít nhất 68 quốc gia, ảnh hưởng đến hơn 80 triệu trẻ em trên toàn thế giới, đặc biệt là ở các nước nghèo và kém phát triển. Trong thời điểm dịch bệnh COVID-19 diễn ra phức tạp, nhiều người chăm sóc trẻ băn khoăn, do dự về việc có nên đưa trẻ đến các cơ sở y tế để tiêm phòng các bệnh lý khác hay không vì lo lắng nguy cơ bị nhiễm bệnh. Tuy nhiên, WHO khuyến cáo rằng tất cả các loại vắc xin định kỳ phải được thực hiện theo lịch trình, ngay cả trong thời kỳ đại dịch COVID-19. Nghiên cứu của chúng tôi cho thấy 93,7% hài lòng về tiêu chí CBYT hướng dẫn biện pháp dự phòng COVID-19 khi đưa trẻ đi tiêm. 75,9% hài lòng với tiêu chí đảm bảo khoảng cách, theo quy tắc 1 chiều. Đối với các cơ sở không thực hiện được theo quy tắc 1 chiều, thì việc thực hiện tiêm chủng sẽ khó đạt tiêm chủng an toàn vì điểm tiêm không bố trí được theo đúng nguyên tắc một chiều, gây mất trật tự và dễ xảy ra nhầm lẫn giữa đối tượng đã tiêm và đối tượng chưa tiêm đồng thời không có đủ chỗ cho trẻ ở lại để theo dõi 30 phút sau tiêm và đặc biệt khi có phản ứng sau tiêm xảy ra tại trạm thì việc xử lý cũng gặp trở ngại.

Như vậy, qua các yếu tố đánh giá, nghiên cứu của chúng tôi cho thấy tỷ lệ hài lòng chung về dịch vụ tiêm chủng là 72,4%. Cao hơn nghiên cứu của tác giả Gebre Eyesus với sự hài lòng chung của bà mẹ đối với dịch vụ tiêm chủng trẻ em ở quận

Wadla, Bắc Wollo, Ethiopia là 68,2% [8]. Tuy nhiên lại thấp hơn nghiên cứu của tác giả Ermias Dana tại thành phố Hawassa, miền Nam Ethiopia cho thấy tỷ lệ hài lòng với dịch vụ tiêm chủng chung là 76,7% [7]. Nghiên cứu của tác giả Hồ Hữu Hoàng với tỷ lệ hài lòng chung là 74,2% [6]. Điều này có thể do, đa số các nghiên cứu có kết quả tỷ lệ hài lòng chung cao hơn được thực hiện tại các phòng, cơ sở tiêm chủng dịch vụ. Đây là các cơ sở được đầu tư hơn về trang thiết bị dụng cụ, đồng thời chất lượng dịch vụ tốt hơn, dịch vụ chăm sóc chuyên nghiệp và không tốn thời gian chờ đợi, tuy nhiên chi phí thường cao hơn. Bên cạnh đó có một điểm khác biệt trong nghiên cứu của chúng tôi so với các trên là nghiên cứu của chúng tôi được thực hiện trong giai đoạn dịch COVID-19 vẫn đang diễn biến phức tạp, bên cạnh các tiêu chí đánh giá mức độ hài lòng thông thường, còn tiêu chí đánh giá về các biện pháp phòng chống dịch của cơ sở tiêm chủng. Từ đó dẫn đến, kết quả hài lòng chung trong nghiên cứu của chúng tôi có thể thấp hơn.

V. KẾT LUẬN

- Sự hài lòng chung của người chăm sóc trẻ về dịch vụ tiêm chủng tại Thị xã Nghi Sơn chiếm tỷ lệ khá cao với 72,4%.

- Sự hài lòng của đối tượng về thái độ, năng lực của nhân viên y tế chiếm tỷ lệ cao nhất 93,7%; khu vực ven núi có số đối tượng hài lòng cao hơn so với ven biển (96,2% so với 61%)

- Tỷ lệ hài lòng của đối tượng với tiêu chí minh bạch về thông tin, thủ tục hành chính là 82,9%; trong đó đối tượng ở khu vực ven núi cũng có tỷ lệ hài lòng cao hơn so với khu vực ven biển (87,5% và 78,1%).

- Tỷ lệ hài lòng của đối tượng với tiêu chí khả năng tiếp cận dịch vụ là 77,5%; với tiêu chí kết quả cung cấp dịch vụ là 76,5%; với tiêu chí cơ sở vật chất phương tiện là 75,6%; với tiêu chí dự phòng COVID-19 là 73,7%. Trong đó các đối tượng ở các xã khu vực ven núi có xu hướng hài lòng cao hơn so với các phường khu vực ven biển.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. **UNICEF (2020)**, WHO and UNICEF warn of a decline in vaccinations during COVID-19.
2. **UNICEF (2015)**, Children and Sustainable Development.
3. **Trần Thị Bích Hòì (2021)**, “Sự hài lòng về dịch vụ tiêm chủng mở rộng và một số yếu tố liên quan ở các bà mẹ có con dưới 1 tuổi tại trạm y tế xã, huyện Vĩnh Bảo, Hải Phòng năm 2019”, Tạp chí y học dự phòng. 31(1), tr. 11-17.
4. **Nguyễn Quang Minh (2018)**, Sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ tiêm chủng tại Phòng tiêm chủng Viện đào tạo y học dự phòng & y tế công cộng, Đại học Y Hà Nội năm 2017, Luận văn thạc sĩ quản lý bệnh viện Viện đào tạo YHDP & YTCC, Đại học Y Hà Nội.
5. **Animaw W., et al. (2014)**, “Expanded program of immunization coverage and associated factors among children age 12-23 months in Arba Minch town and Zuria District, Southern Ethiopia, 2013”, BMC Public Health. 14, pp. 464-472.
6. **Hồ Hữu Hoàng (2016)**, Khảo sát sự hài lòng của bà mẹ có con dưới 1 tuổi về dịch vụ tiêm chủng mở rộng tại các Trạm Y tế xã, thị trấn huyện Phú Vang, năm 2016, Báo cáo đề tài nghiên cứu khoa học, Trung tâm y tế huyện Phú Vang, Thừa Thiên Huế.
7. **Dana E. and Asefa Y. (2021)**, “Satisfaction and its associated factors of infants’ vaccination service among infant coupled mothers/caregivers at Hawassa city public health centers”, Hum Vaccin Immunother. 17(3), pp. 797-804.
8. **GebreEyesus F. A. and Assimamaw N. T. (2020)**, “Maternal Satisfaction towards Childhood Immunization Service and Its Associated Factors in Wadla District, North Wollo, Ethiopia, 2019”, International Journal of Pediatrics. 2020(5), pp. 1-13.