

SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ TẠI BỆNH VIỆN ĐẠI HỌC Y THÁI BÌNH NĂM 2023

Phạm Tuấn Đạt^{1*}, Nguyễn Tuấn Huy²,
Vũ Minh Anh¹

TÓM TẮT

Mục tiêu: Đánh giá sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Đại học Y Thái Bình

Phương pháp nghiên cứu: Thiết kế nghiên cứu mô tả cắt ngang, kết hợp nghiên cứu định tính thực hiện trên 200 người bệnh điều trị tại khu nội trú bệnh viện Đại học Y Thái Bình trong khoảng thời gian từ tháng 03/2023 đến tháng 04/2023.

Kết quả: Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh điều trị nội trú là 99%. Điểm trung bình hài lòng với một số khía cạnh về chất lượng điều trị nội trú tại bệnh viện là 4,24 tương đương với 84,8% mức hài lòng của người bệnh. Người bệnh tại Thái Bình có tỷ lệ hài lòng cao hơn so với người bệnh đến từ các tỉnh thành khác. Người bệnh vào viện lần thứ nhất có tỉ lệ hài lòng cao hơn so với người bệnh vào viện ≥ 2 lần, có nghĩa thống kê với $p < 0,05$.

Kết luận: Bệnh viện Đại học Y Thái Bình có chất lượng dịch vụ điều trị tốt (đều được đánh giá tốt đều lớn hơn 80%) trong các nội dung về Thủ tục hành chính và hướng dẫn ban đầu khi nhập viện, cơ sở vật chất, điều kiện vệ sinh môi trường bệnh viện, thái độ ứng xử của NVYT, chất lượng cung cấp dịch vụ, kết quả và chi phí điều trị được người bệnh đánh giá. Bệnh viện cần tiếp tục phấn đấu giữ vững và nâng cao.

Từ khóa: Người bệnh, hài lòng.

SATISFACTION OF PATIENTS TREATED IN RESIDENTIAL AREA THAI BINH MEDICAL UNIVERSITY HOSPITAL IN 2023

ABSTRACT

Objectives: Evaluating the satisfaction of patients treated at the inpatient ward of Thai Binh Medical University Hospital.

Method: A cross-sectional descriptive study, coupled with qualitative research, was conducted on a sample of 200 inpatient patients at Thai Binh

University Hospital during the period from March 2023 to April 2023.

Results: The overall patient satisfaction rate for inpatient care is 99%. The average satisfaction score for various aspects of inpatient care quality at the hospital is 4,24, equivalent to an 84,8% satisfaction rate among patients. Patients at Thai Binh University Hospital exhibit a higher satisfaction rate compared to patients from other provinces and cities. Moreover, first-time inpatients express a higher level of satisfaction in contrast to those who have been admitted two or more times, with statistical significance at $p < 0,05$.

Conclusion: Thai Binh University Hospital consistently maintains a high-quality level of service, with ratings exceeding 80% in various categories such as Administrative Procedures and Initial Guidance upon Admission, Infrastructure, Hospital Environment Cleanliness, Healthcare Staff Attitude, Service Quality, Treatment Outcomes, and Cost. The hospital is encouraged to persist in its efforts to sustain and enhance this exceptional level of care.

Key words: Patient; satisfaction.

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Sự hài lòng của người bệnh được xem là một trong những tiêu chí quan trọng trong đánh giá chất lượng chăm sóc sức khỏe hiện nay. Chính vì vậy, việc cải thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ nhằm hướng tới sự an toàn và hài lòng của người bệnh đang là một thách thức lớn đối với các cơ sở khám, chữa bệnh nói riêng và toàn ngành y tế nói chung [1].

Trên thế giới và tại Việt Nam, đã có nhiều đề tài về sự hài lòng của người bệnh với tỉ lệ hài lòng tương đối cao, con số này có khi lên tới 90-95%, nghiên cứu của Jenkison và cộng sự năm 2002 tại các trung tâm chăm sóc sức khỏe ở Oxford, Hoa Kỳ (90%) nghiên cứu tại Bệnh viện Việt Đức của Vũ Hoàng Anh, năm 2015 (95,2%) [2], [3]. Tuy nhiên, câu hỏi đặt ra là liệu sự hài lòng với tỉ lệ cao đó có phản ánh đúng chất lượng dịch vụ của cơ sở y tế không? Liệu sự hài lòng đó có đúng với các cơ sở y tế khác không? Tại sao vẫn còn một tỉ lệ nhỏ người bệnh có cảm nhận chưa hài lòng, vậy nguyên nhân sâu xa của sự không hài lòng đó là

1. Trường Đại học Y Dược Thái Bình

2. Trường Đại học VinUni

*Tác giả liên hệ: Phạm Tuấn Đạt

Email: dr.tuandatpham@gmail.com

Ngày nhận bài: 12/10/2023

Ngày phản biện: 16/10/2023

Ngày duyệt bài: 18/10/2023

gì? Nguyên nhân dẫn đến sự chưa hài lòng của người bệnh đến từ hệ thống y tế nói chung hay đến từ đặc thù riêng của từng cơ sở y tế? Đó chính là những gì mà các nhà quản lý cần quan tâm để có thể cải thiện chất lượng dịch vụ y tế của cơ sở.

Trong xu hướng chung của ngành, Bệnh viện Đại học Y Thái Bình cần từng bước cải thiện chất lượng khi cung cấp các dịch vụ khám và điều trị bệnh. Song song với cải thiện cơ sở vật chất, nâng cao năng lực cán bộ, phản hồi về sự hài lòng của người bệnh khi sử dụng dịch vụ điều trị ngoại trú và nội trú tại các khoa cần được xem là một trong những vấn đề ưu tiên của bệnh viện. Bởi vậy, nhằm góp phần nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ, đảm bảo sự hài lòng của người bệnh, hạn chế những lý do khiến người bệnh không hài lòng với các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại Bệnh viện Đại học Y Thái Bình, chúng tôi thực hiện nghiên cứu: “Sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Đại học Y Thái Bình” với mục tiêu: Đánh giá sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Đại học Y Thái Bình.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng, thời gian, địa điểm nghiên cứu

2.1.1. Đối tượng nghiên cứu

Là những người bệnh điều trị nội trú hoặc điều trị ngoại trú tại khu điều trị nội trú bệnh viện Đại học Y Thái Bình trong khoảng thời gian từ tháng 03/2023 đến tháng 04/2023.

* Tiêu chuẩn lựa chọn:

- Người bệnh ≥ 18 tuổi.
- Người bệnh có thời gian điều trị tối thiểu 48 giờ, được phỏng vấn tại thời điểm ra viện.
- Có khả năng trả lời câu hỏi; với những người bệnh không thể trả lời câu hỏi thì người nhà người bệnh sẽ cùng tham gia trả lời. Với điều kiện người nhà người bệnh cũng đáp ứng các tiêu chuẩn trên.
- Người bệnh đồng ý tham gia vào nghiên cứu.

* Tiêu chuẩn loại trừ:

- Những người bệnh không thỏa mãn ít nhất 1 tiêu chuẩn nói trên.

2.1.2. Thời gian nghiên cứu

Từ tháng 03/2023 đến tháng 05/2023, trong đó thời gian thu thập số liệu là 02 tháng (tháng 03/2023 và tháng 04/2023).

2.1.3. Địa điểm nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện tại các khoa có buồng điều trị tại Bệnh viện Đại học Y Thái Bình bao gồm Nội, Ngoại, Chấn thương, Phụ Sản, Mắt, Y học cổ truyền, Phục hồi chức năng.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

2.2.1. Thiết kế nghiên cứu

Thiết kế nghiên cứu mô tả cắt ngang, kết hợp nghiên cứu định tính.

2.2.2. Cỡ mẫu nghiên cứu

Cỡ mẫu cho nghiên cứu định lượng

Cỡ mẫu được tính theo công thức:

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

Trong đó:

- n : là cỡ mẫu cần thiết
- α : Mức ý nghĩa thống kê (Chọn $\alpha = 0,05$ ứng với độ tin cậy 95% thay vào bảng ta được $Z_{(1-\alpha/2)} = 1,96$)
- p : là tỷ lệ hài lòng của người bệnh, theo một nghiên cứu tại Bệnh viện Đại học Y Hà Nội của Nguyễn Thị Thủy, năm 2016 là 86,5% [7] $\rightarrow p = 0,865$.
- $q = 1 - p = 0,135$
- là sai số mong muốn giữa mẫu nghiên cứu và quần thể.

Từ công thức trên, tính được $n = 180 + 20$ (dự phòng 10% số người bệnh từ chối tham gia nghiên cứu) = 200 người.

2.3. Chỉ số chính và tiêu chí đánh giá sự hài lòng của người bệnh

Để đo lường sự hài lòng của người bệnh nội trú về DVYT đã sử dụng tại Bệnh viện Đại học Y Thái Bình, bộ thang đo Likert với 5 mức độ, từ rất không hài lòng (1 điểm) đến rất hài lòng (5 điểm) đã được sử dụng trong nghiên cứu. Nội dung bộ câu hỏi để đánh giá sự hài lòng của người bệnh dựa trên Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện Việt Nam (phiên bản 2.0) (Ban hành kèm theo Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế) có điều chỉnh và bổ sung những yếu tố cho phù hợp và kết quả là bộ công cụ đánh giá sự hài lòng của người bệnh gồm 26 câu hỏi chia thành 5 nhóm yếu tố:

- Hài lòng về thủ tục hành chính và hướng dẫn ban đầu khi nhập viện: 4 tiểu mục
- Hài lòng về cơ sở vật chất, điều kiện vệ sinh môi trường bệnh viện: 7 tiểu mục
- Hài lòng về thái độ ứng xử của NVYT: 5 tiểu mục

- HÀi lòng về chất lượng cung cấp dịch vụ: 6 tiêu mục
 - HÀi lòng về kết quả và chi phí điều trị: 4 tiêu mục
- Với mỗi yếu tố, sự hài lòng của NB được đánh giá qua điểm trung bình:

Điểm trung bình các tiêu mục của yếu tố "X"

$$= \frac{\text{Tổng số điểm tất cả các tiêu mục của "X"}}{\text{Tổng số tiêu mục của "X"}}$$

Sự hài lòng chung của người bệnh trong nghiên cứu được tìm hiểu qua 02 câu hỏi về: tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi và việc quay trở lại khám hoặc giới thiệu cho người khác đến. Tuy nhiên, để đảm bảo tính khách quan, sự hài lòng chung của NB tham gia nghiên cứu còn được đánh giá qua trung bình tổng điểm hài lòng của tất cả 26 tiêu mục của 05 yếu tố trên.

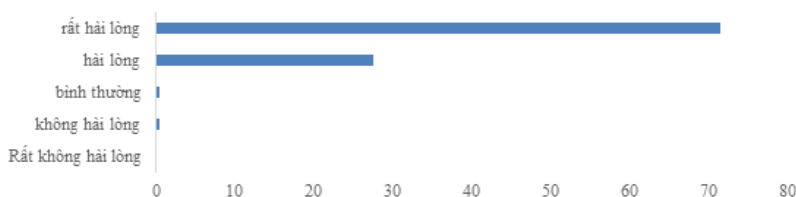
Trung bình tổng điểm hài lòng của NB nội trú

$$= \frac{\text{Tổng số điểm của 26 tiêu mục của 05 yếu tố}}{26 \text{ tiêu mục}}$$

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Đa số bệnh nhân trong nghiên cứu là người cao tuổi (>60 tuổi) chiếm khoảng 51%, lứa tuổi từ 18 đến 40 chiếm 13% và lứa tuổi từ 40 đến 60 tuổi chiếm khoảng 36%. Tỷ lệ nam chiếm 41,5%; nữ chiếm 58,5%. Tỷ lệ người bệnh nội trú sinh sống ở thành thị và nông thôn lần lượt là 56,5% và 43,5%.

Trình độ học vấn cấp phổ thông chiếm chủ yếu với 77,5%, trong khi người bệnh có trình độ học vấn cao đẳng và đại học lần lượt là 17,5% và 5%. Tỷ lệ người bệnh là nông dân, lao động tự do, buôn bán lẻ chiếm 50%; tiếp đến là hưu trí với 24%; 19,5% là công nhân, viên chức, doanh nghiệp tư nhân và thấp nhất là nhóm sinh viên, thất nghiệp với 6,5%.



Biểu đồ 1. Mức độ hài lòng của người bệnh điều trị nội trú

Nhận xét: Kết quả nghiên cứu từ biểu đồ trên cho thấy có tới 99% người bệnh điều trị nội trú cho biết rất hài lòng với dịch vụ điều trị nội trú của Bệnh viện trong đó có 71,5% số người bệnh cho biết hoàn toàn hài lòng và 27,5% số người bệnh hài lòng với dịch vụ của bệnh viện. Vẫn còn 0,5% người bệnh cho rằng chất lượng dịch vụ của bệnh viện bình thường; 0,5% người bệnh không hài lòng và không có người bệnh nào rất không hài lòng đối với đối với các khía cạnh của Bệnh viện Đại học Y Thái Bình

Bảng 1. Mức hài lòng và điểm trung bình về thủ tục hành chính và hướng dẫn ban đầu khi nhập viện của người bệnh điều trị tại khu nội trú Bệnh viện Đại học Y Thái Bình

TT	Nội dung	Điểm trung bình (TB)	Độ lệch chuẩn (SD)	Mức hài lòng (%)
	Thủ tục hành chính và hướng dẫn ban đầu khi nhập viện	4,3	0,69	85,96

TT	Nội dung	Điểm trung bình (TB)	Độ lệch chuẩn (SD)	Mức hài lòng (%)
1	Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	4,28	0,68	85,6
2	Phổ biến rõ ràng, đầy đủ những nội quy, những thông tin cần thiết khi nằm viện	4,26	0,66	85,2
3	Giải thích rõ ràng và đầy đủ về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị	4,27	0,69	85,4
4	Thông báo và giải thích chi phí cho đợt điều trị	4,18	0,74	83,6
5	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc điều trị bệnh trong suốt quá trình nằm viện	4,5	0,7	90

Nhận xét: Điểm trung bình hài lòng với một số khía cạnh về thủ tục hành chính và hướng dẫn ban đầu khi nhập viện là 4,3 tương đương với 85.96% mức hài lòng của người bệnh. Cao nhất là được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc điều trị bệnh trong suốt quá trình nằm viện với 90% và thấp nhất đối với vấn đề thông báo và giải thích chi phí cho đợt điều trị là 83.6%

Bảng 2. Mức hài lòng và điểm trung bình về cơ sở vật chất, điều kiện vệ sinh môi trường bệnh viện của người bệnh điều trị tại khu nội trú Bệnh viện Đại học Y Thái Bình

TT	Nội dung	Điểm trung bình (TB)	Độ lệch chuẩn (SD)	Mức hài lòng (%)
	Cơ sở vật chất, điều kiện vệ sinh môi trường bệnh viện	4.22	0,71	84,46
1	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	4,25	0,75	85
2	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn tới các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	4,32	0,66	86,4
3	Buồng bệnh khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị phù hợp với điều trị nội trú	4,19	0,75	83,8
4	Khu vệ sinh thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt	4,09	0,78	81,8
5	Đảm bảo an toàn, an ninh làm cho người bệnh yên tâm khi nằm viện	4,31	0,63	86,2
6	Người bệnh được đảm bảo sự riêng tư trong quá trình điều trị bệnh	4,25	0,68	85

Nhận xét: Điểm trung bình hài lòng với một số khía cạnh về cơ sở vật chất, điều kiện vệ sinh môi trường bệnh viện là 4,22 tương đương với 84.46% mức hài lòng của người bệnh. Cao nhất là các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn tới các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm với 86.4% và thấp nhất đối với vấn đề khu vệ sinh thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt là 81.8%

Bảng 3. Mức hài lòng và điểm trung bình về thái độ ứng xử của NVYT của người bệnh điều trị tại khu nội trú Bệnh viện Đại học Y Thái Bình

TT	Nội dung	Điểm trung bình (TB)	Độ lệch chuẩn (SD)	Mức hài lòng (%)
	Thái độ ứng xử của NVYT	4,44	0,61	88,8
1	Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4,46	0,63	89,2
2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4,42	0,6	88,4
3	Người bệnh được NVYT tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	4,42	0,6	88,4
4	Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	4,46	0,58	89,2
5	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết	4,43	0,61	88,6
6	NVYT không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng	4,42	0,65	88,4

Nhận xét: Điểm trung bình hài lòng với một số khía cạnh về thái độ ứng xử của NVYT là 4,4 tương đương với 88.8% mức hài lòng của người bệnh. Cao nhất là vấn đề bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời và bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời với 89.2% và thấp nhất đối với vấn đề khu vệ sinh thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt NVYT không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng, Người bệnh được NVYT tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ và Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực là 88.4%

Bảng 4. Mức hài lòng và điểm trung bình về chất lượng cung cấp dịch vụ của người bệnh điều trị tại khu nội trú Bệnh viện Đại học Y Thái Bình

TT	Nội dung	Điểm trung bình (TB)	Độ lệch chuẩn (SD)	Mức hài lòng (%)
	Chất lượng cung cấp dịch vụ	4,29	0,67	85,8
1	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng	4,15	0,78	83
2	Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	4,38	0,63	87,6
3	Bác sỹ thăm khám, động viên thường xuyên trong quá trình điều trị	4,34	0,65	86,8
4	Công khai và hướng dẫn người bệnh cách sử dụng thuốc hàng ngày	4,34	0,63	86,8
5	Chất lượng chăm sóc trong quá trình điều trị đáp ứng được mong đợi	4,25	0,67	85
6	Tin tưởng về chất lượng DVYT	4,3	0,64	86

Nhận xét: Điểm trung bình hài lòng với một số khía cạnh về chất lượng cung cấp dịch vụ là 4,29 tương đương với 85.8% mức hài lòng của người bệnh. Cao nhất là vấn đề bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời với 87.6% và thấp nhất đối với vấn đề trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng là 83%

Bảng 3.5. Mức hài lòng và điểm trung bình về kết quả và chi phí điều trị của người bệnh điều trị tại khu nội trú Bệnh viện Đại học Y Thái Bình.

TT	Nội dung	Điểm trung bình (TB)	Độ lệch chuẩn (SD)	Mức hài lòng (%)
	Kết quả và chi phí điều trị	4,06	0,74	81,2
1	Kết quả điều trị	4,12	0,65	82,4
2	Chi phí điều trị phù hợp	4,01	0,74	80,2
3	Chi phí điều trị tương xứng với chất lượng dịch vụ	4,03	0,78	80,6
4	Chi phí điều trị tương xứng với kết quả điều trị	4,06	0,77	81,2

Nhận xét: Điểm trung bình hài lòng với một số khía cạnh về kết quả và điều trị là 4,06 tương đương với 81.2% mức hài lòng của người bệnh. Cao nhất là vấn đề Kết quả điều trị với 82.4% và thấp nhất đối với vấn đề chi phí điều trị phù hợp là 80.2%.

IV. BÀN LUẬN

Nghiên cứu của chúng tôi thu được kết quả cho thấy có tới 99% người bệnh điều trị tại khu nội trú cho biết rất hài lòng với dịch vụ điều trị của bệnh viện trong đó có 71,5% số người bệnh trả lời là hoàn toàn hài lòng và 27,5% số người bệnh hài lòng với dịch vụ của bệnh viện. Vẫn còn 0,5% người bệnh cho rằng chất lượng dịch vụ của bệnh viện bình thường; 0,5% người bệnh không hài lòng và không có người bệnh nào rất không hài lòng đối với các khía cạnh của Bệnh viện Đại học Y Thái Bình.

Kết quả này là một thành tựu đáng kể, thể hiện cam kết của Bệnh viện Đại học Y Thái Bình đối với việc cung cấp dịch vụ chất lượng và chăm sóc sức khỏe hàng đầu cho cộng đồng. Điều này cho thấy sự nỗ lực và tận tâm của nhân viên y tế và cơ sở y tế tại bệnh viện để đáp ứng nhu cầu và mong muốn của bệnh nhân. Mặc dù kết quả tổng thể vô cùng tích cực, việc theo dõi và tiếp tục cải thiện chất lượng dịch vụ vẫn rất cần thiết. Các phản hồi từ 0,5% bệnh nhân cho rằng chất lượng dịch vụ bình thường và 0,5% bệnh nhân không hài lòng cũng cung cấp thông tin quý báu để tập trung vào việc cải thiện và điều chỉnh các khía cạnh cụ thể của dịch vụ y tế. Việc nghiên cứu và phân tích những yếu điểm này có thể giúp đảm bảo rằng Bệnh viện Đại học Y Thái Bình duy trì và nâng cao chất lượng dịch vụ y

tế của mình, đồng thời tiếp tục đáp ứng sự tín nhiệm của cộng đồng trong việc cung cấp chăm sóc sức khỏe xuất sắc.

Nghiên cứu chi tiết hơn sự hài lòng của người bệnh với 28 khía cạnh chất lượng dịch vụ, cho thấy tất cả các khía cạnh về chất lượng dịch vụ của bệnh viện đạt trên 4 điểm tương đương với mức độ hài lòng trên 80%. Kết quả nghiên cứu cũng cho thấy trong số các chỉ số thể hiện sự hài lòng của người bệnh chưa có chỉ số nào thể hiện người bệnh không hài lòng hay rất không hài lòng. Điều này thể hiện rằng chất lượng dịch vụ tại Bệnh viện Đại học Y Thái Bình được đánh giá tốt và đều về tất cả khía cạnh.

Nghiên cứu về điểm trung bình hài lòng, cho thấy điểm cao nhất ở 2 về thái độ ứng xử của NVYT: Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực, Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời. Bên cạnh đó điểm trung bình thấp nhất tại tiểu mục về chi phí điều trị. Điều này cho thấy rằng người bệnh đánh giá cao sự chuyên nghiệp và thái độ hướng dẫn của nhân viên y tế. Có thể thấy sự thấu hiểu, tôn trọng, và tư vấn tận tâm từ bác sỹ và điều dưỡng tại các khoa Bệnh viện Đại học Y Thái Bình đã giúp người bệnh cảm thấy an tâm, hài lòng và tin tưởng điều trị.

Mức độ hài lòng về khả năng cung cấp dịch vụ trong nghiên cứu của chúng tôi đạt chủ yếu là mức 4 và 5 (Hài lòng và Rất hài lòng) với tỷ lệ 93 %. Cao hơn so với nghiên cứu của Huỳnh Mỹ Thư với mức độ hài lòng chủ yếu ở mức 4 (Hài lòng) với tỷ lệ các tiêu chí trên 60% [5]. Nghiên cứu của Hoàng Thị Hồng Én [6] thì mức độ hài lòng chủ yếu ở mức 4 (Hài lòng) với tỷ lệ trên 50% và mức 3 (bình thường) với tỷ lệ các trên 30%. Không có phiếu nào ở mức 1 (Rất không hài lòng) và mức 2 (Không hài lòng). Điều này tương đồng với nghiên cứu của Hoàng Thị Hồng Én [6]. Đối với việc cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc: Khi người bệnh nằm điều trị tại các khoa, đều được phát một hộp đựng thuốc trên đó có ghi rõ thông tin người bệnh và điều dưỡng tại các khoa phát thuốc, hướng dẫn cụ thể mỗi ngày. Về trang thiết bị, vật tư y tế: Các khoa tại bệnh viện đều được cung cấp các trang thiết bị theo đề nghị và được Phòng Vật Tư Trang Thiết bị y tế kiểm tra, sửa chữa kịp thời khi có hư hỏng, thậm chí trang bị mới khi có nhu cầu nhằm đáp ứng quá trình chăm sóc, điều trị người bệnh.

V. KẾT LUẬN

Nội dung bệnh viện đã làm rất tốt (được đánh giá tốt đều lớn hơn 80%) cần tiếp tục phấn đấu giữ vững và nâng cao: Đó là các nội dung về thủ tục hành chính và hướng dẫn ban đầu khi nhập viện, cơ sở vật chất, điều kiện vệ sinh môi trường bệnh viện, thái độ ứng xử của NVYT, chất lượng cung cấp dịch vụ, kết quả và chi phí điều trị.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- 1. Bộ Y tế (2016).** Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện Việt Nam (phiên bản 2.0) (Ban hành kèm theo Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế).
- 2. Jenkinson C., Bruster S. et al (2002).** Patients' experiences and satisfaction with health care: results of a questionnaire study of specific aspects of care. *Qual Saf Health Care*, 11(4), 335 - 339.
- 3. Vũ Hoàng Anh (2015).** Sự hài lòng của người bệnh phẫu thuật bệnh lý cột sống tại viện chấn thương chỉnh hình - Bệnh viện Việt Đức, Luận văn thạc sỹ Quản lý bệnh viện, Trường Đại học Y Hà Nội.
- 4. Jing S., Guangu H., Jing M. et al (2015).** Consumer satisfaction with tertiary healthcare in China: findings from the 2015 China National Patient Survey. *International Journal for Quality in Health Care*, 29(2), 213–221
- 5. Huỳnh Mỹ Thư (2018),** Khảo sát mức độ hài lòng của người bệnh nội trú và thân nhân tại Bệnh viện Quận Thủ Đức TP. Hồ Chí Minh.
- 6. Hoàng Thị Hồng Én (2019),** Khảo sát sự hài lòng của người bệnh điều trị ngoại trú, nội trú, nhân viên y tế tại Trung Tâm Y tế huyện Tiên Lãng, tỉnh Hải Phòng.