

PEOPLE'S SATISFACTION WITH THE VOLUNTEER MEDICAL EXAMINATION PROGRAM OF THE FACULTY OF MEDICINE, DAI NAM UNIVERSITY IN PO LY NGAI COMMUNE, HOANG SU PHI DISTRICT, HA GIANG PROVINCE IN 2024

Vu Dinh Nam

Dai Nam University - 1 Xom Street, Phu Lam Ward, Ha Dong Dist, Hanoi, Vietnam

Received: 10/09/2024

Revised: 13/09/2024; Accepted: 04/10/2024

ABSTRACT

Objective: Describe people's satisfaction with the voluntary medical examination program of the Faculty of Medicine, Dai Nam University in Po Ly Ngai commune, Hoang Su Phi district, Ha Giang province in 2024.

Subject and method: A cross-sectional descriptive study included 238 eligible and consenting residents in the voluntary medical examination program of the Faculty of Medicine, Dai Nam University in 2024.

Results: This study showed that people were very satisfied with the voluntary medical examination program (overall assessment: 4.85 ± 0.35 points) (satisfaction rate $> 96\%$). In particular, people were most satisfied with the paraclinical implementation stage (4.85 ± 0.36 points) and least satisfied with the program communication approach stage (4.71 ± 0.45 points). The satisfaction rate in the reception stage, paraclinical implementation stage, facilities, and overall assessment of the voluntary medical examination program reached 100%, and the satisfaction rate of people in the program communication approach stage was the lowest at 96.63%.

Conclusion: The overall satisfaction level of people coming to the free medical examination in Po Ly Ngai commune, Hoang Su Phi district, Ha Giang province is 4.85/5 points, in which the satisfaction rate of people in general assessment in all stages of the program reached 100%. In particular, people are most satisfied with the physical facilities (4.87 ± 0.45 points) and least satisfied with the program communication access (4.71 ± 0.45 points).

Keywords: People's satisfaction, voluntary medical examination, Faculty of Medicine, Dai Nam University.

*Corresponding author

Email: namvd@dainam.edu.vn **Phone:** (+84) 862784018 **Https://doi.org/10.52163/yhc.v65i6.1667**

SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN VỀ CHƯƠNG TRÌNH KHÁM BỆNH TÌNH NGUYỆN CỦA KHOA Y, TRƯỜNG ĐẠI HỌC ĐẠI NAM TẠI XÃ PỜ LY NGÀI, HUYỆN HOÀNG SU PHÌ, TỈNH HÀ GIANG NĂM 2024

Vũ Đình Nam

Trường Đại học Đại Nam - 1 P. Xóm, P. Phú Lâm, Q. Hà Đông, Tp. Hà Nội, Việt Nam

Ngày nhận bài: 10/09/2024

Chỉnh sửa ngày: 13/09/2024; Ngày duyệt đăng: 04/10/2024

TÓM TẮT

Mục tiêu: Mô tả sự hài lòng của người dân về chương trình khám bệnh tình nguyện của khoa Y, trường Đại học Đại Nam tại xã Pờ Ly Ngài, huyện Hoàng Su Phì, tỉnh Hà Giang năm 2024.

Đối tượng và phương pháp nghiên cứu: Nghiên cứu mô tả cắt ngang gồm 238 người dân tham gia đạt tiêu chuẩn và đồng ý tham gia nghiên cứu trong chương trình khám bệnh tình nguyện của khoa Y, trường Đại học Đại Nam năm 2024.

Kết quả: Nghiên cứu này đã cho thấy người dân rất hài lòng về chương trình khám bệnh tình nguyện (đánh giá chung: $4,85 \pm 0,35$ điểm) (tỷ lệ hài lòng > 96%). Trong đó, người dân hài lòng nhất ở khâu thực hiện cận lâm sàng ($4,85 \pm 0,36$ điểm) và ít hài lòng nhất ở khâu tiếp cận truyền thông chương trình ($4,71 \pm 0,45$ điểm). Tỷ lệ hài lòng trong các khâu tiếp đón, khâu thực hiện cận lâm sàng, cơ sở vật chất, đánh giá chung trong chương trình khám bệnh tình nguyện đạt 100%, và tỷ lệ hài lòng của người dân trong khâu tiếp cận truyền thông chương trình thấp nhất với 96,63%.

Kết luận: Mức độ hài lòng chung của người dân đến khám bệnh miễn phí tại xã Pờ Ly Ngài, huyện Hoàng Su Phì, tỉnh Hà Giang là 4,85/5 điểm, trong đó tỷ lệ hài lòng của người dân đánh giá chung trong toàn bộ các khâu của chương trình đạt 100%. Trong đó, người dân hài lòng nhất ở khâu cơ sở vật chất ($4,87 \pm 0,45$ điểm) và hài lòng thấp nhất ở khâu tiếp cận truyền thông chương trình ($4,71 \pm 0,45$ điểm).

Từ khóa: hài lòng người dân, khám bệnh tình nguyện, khoa Y, trường Đại học Đại Nam.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Theo Tổ chức Y tế Thế giới (WHO), chất lượng dịch vụ y tế ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh và sự hài lòng của người bệnh cũng có thể đánh giá được hiệu quả của các dịch vụ y tế[1]. Sự hài lòng của người bệnh là một trong những tiêu chí quan trọng trong đánh giá uy tín, chất lượng phục vụ của dịch vụ y tế, là thước đo phản ánh kết quả đầu ra của các dịch vụ y tế. Bằng chứng từ một nghiên cứu đánh giá có hệ thống của Doyle C và cộng sự cho thấy sự hài lòng của người bệnh có sự ảnh hưởng tích cực đến sự an toàn, mức độ hiệu quả lâm sàng, việc tuân thủ điều trị theo khuyến nghị và việc sử dụng các dịch vụ sàng lọc của người bệnh[2]. Các nghiên cứu khác cũng đã chỉ ra rằng sự hài lòng của người bệnh có ảnh hưởng tích cực đến kết quả điều trị của người bệnh[3].

Tại Việt Nam, vào năm 2016 Bộ Y tế đã ban hành Quyết định số 6858/QĐ-BYT “Bộ tiêu chí chất lượng bệnh

viện Việt Nam” bao gồm 83 tiêu chí thì trong đó có 19 tiêu chí hướng tới việc đánh giá sự hài lòng của người bệnh[4]. Theo nghiên cứu của Đinh Diệu Hồng và cộng sự tại Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 cho thấy tỷ lệ hài lòng đạt 88,8% , tương ứng là mức độ hài lòng tốt[5]. Nhóm tác giả Nguyễn Huy Ngọc khảo sát tại Bệnh viện Nhi đồng 2 năm 2023 cũng cho thấy tỷ lệ hài lòng của người bệnh đạt 94,4% với điểm trung bình là 4,47[6]. Ngoài những dịch vụ khám bệnh tại các cơ sở y tế, nhiều chương trình khám bệnh tình nguyện đã được triển khai và tổ chức nhằm hỗ trợ những người dân ở vùng sâu, vùng xa có cơ hội được tiếp cận chăm sóc sức khỏe ban đầu miễn phí. Các chương trình được thực hiện bởi đội ngũ y bác sĩ và các sinh viên tình nguyện trong khối ngành sức khỏe với mục đích sàng lọc, phòng chống các yếu tố nguy cơ, dự phòng và phát hiện sớm các bệnh lý không lây nhiễm cho người dân.

*Tác giả liên hệ

Email: namvd@dainam.edu.vn Điện thoại: (+84) 862784018 <https://doi.org/10.52163/yhc.v65i6.1667>

Nghiên cứu mô tả sự hài lòng của người dân về chương trình khám bệnh tình nguyện rất hiếm. Tuy nhiên theo nghiên cứu của tác giả Lê Thị Ngọc Anh và cộng sự khảo sát sự hài lòng của người dân về chương trình khám bệnh tình nguyện của trường Đại học Y Hà Nội tại xã Cẩm Lương, huyện Cẩm Thủy, tỉnh Thanh Hóa cho thấy điểm trung bình mức độ hài lòng đạt 4,75/5, tương ứng mức độ hài lòng tốt[7].

Chúng tôi nhận thấy sự hài lòng của người dân đối với các chương trình khám bệnh tình nguyện rất quan trọng nhằm cung cấp các thông tin có giá trị và cải thiện về các chương trình khám bệnh miễn phí sau này, khắc phục các thiếu sót và nâng cao quy trình tổ chức, chăm sóc sức khỏe tình nguyện cho người dân. Do vậy, nghiên cứu này được thực hiện với mục tiêu: *Mô tả sự hài lòng của người dân về chương trình khám bệnh tình nguyện của khoa Y, trường Đại học Đại Nam tại xã Pờ Ly Ngài, huyện Hoàng Su Phì, tỉnh Hà Giang năm 2024 để tìm hiểu sâu hơn về lĩnh vực này.*

2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Thiết kế nghiên cứu: Mô tả cắt ngang

2.2. Địa điểm và thời gian nghiên cứu

- Thời gian nghiên cứu: Từ tháng 6/2024 đến hết tháng 8/2024.

- Thời gian thu thập mẫu: Trong ngày 25/07 diễn ra chương trình khám bệnh tình nguyện tại xã Pờ Ly Ngài, huyện Hoàng Su Phì, tỉnh Hà Giang.

- Địa điểm nghiên cứu: Xã Pờ Ly Ngài, huyện Hoàng Su Phì, tỉnh Hà Giang.

2.3. Đối tượng nghiên cứu

- **Tiêu chuẩn lựa chọn:** Toàn bộ người dân tham gia chương trình khám bệnh tình nguyện của khoa Y, trường Đại học Đại Nam tại xã Pờ Ly Ngài, huyện Hoàng Su Phì, tỉnh Hà Giang.

- **Tiêu chuẩn loại trừ:** Người dân đến khám bệnh nhưng từ chối tham gia nghiên cứu.

2.4. Cỡ mẫu, chọn mẫu

- Cỡ mẫu: Toàn bộ người dân đủ tiêu chuẩn lựa chọn tại chương trình khám bệnh tình nguyện tại xã Pờ Ly Ngài, huyện Hoàng Su Phì, tỉnh Hà Giang, thực tế chúng tôi thu thập được 238 người dân đạt tiêu chuẩn.

- Cách chọn mẫu: Chọn mẫu thuận tiện

2.5. Biến số/ chỉ số/ Nội dung/ chủ đề nghiên cứu

- Thông tin chung:

+ Tuổi của đối tượng nghiên cứu là biến số liên tục, tính từ năm sinh của người dân đến năm tiến hành nghiên cứu là năm 2024.

+ Giới tính sinh học là biến số nhị giá, chia làm 2 giá

trị nam và nữ.

+ Tuổi là biến số liên tục, được chia thành 5 nhóm tuổi: 30 - 40; 40 - 50; 50 - 60; 60 -70 và > 70.

+ Nghề nghiệp là biến danh mục, gồm 3 nhóm: Công viên chức; làm ruộng; khác (buôn bán, hưu trí, công nhân).

+ Trình độ học vấn là biến số thứ tự, chia làm 4 giá trị: Không đi học; Học đến cấp 1; Học đến cấp 2; Học đến cấp 3; Trung cấp trở lên.

- Đánh giá sự hài lòng của người dân về chương trình khám bệnh tình nguyện gồm 8 phần:

+ Khâu tiếp cận truyền thông chương trình.

+ Khâu đón tiếp: Được hướng dẫn về quy trình khám bệnh; Thời gian đến lượt thăm khám; Được chăm sóc, hỗ trợ khi đến lượt khám.

+ Khâu khám sàng lọc.

+ Khâu khám tổng quát: Thăm khám của bác sĩ; Sự giải thích và tư vấn của bác sĩ.

+ Khâu thực hiện cận lâm sàng.

+ Khâu phát thuốc.

+ Cơ sở vật chất: Thiết bị y tế và thuốc; Cơ sở vật chất khác (ghế, ô, quạt...).

+ Đánh giá chung: Thái độ của bác sĩ, sinh viên; Đáp ứng được mong đợi; Quay lại vào chương trình tiếp theo.

- Thang đo Likert về mức hài lòng của người dân đối với từng mục được áp dụng với thang điểm từ 1 điểm đến 5 điểm (Rất không hài lòng - Rất hài lòng). Trong đó, 1 là Rất không hài lòng, 2 là Không hài lòng; 3 là Bình thường; 4 là Hài lòng; 5 là Rất hài lòng.

- Quy ước dựa trên giá trị trung bình của thang đo Anderson (1988): Rất không hài lòng (1,00 - 1,80); Không hài lòng (1,81 - 2,60); Bình thường (2,61 - 3,40); Hài lòng (3,41 - 4,20); Rất hài lòng (4,21 - 5,00).[8]

* Cách tính điểm hài lòng

- Các lựa chọn trả lời của người dân từ 1 đến 5 trong các câu hỏi khảo sát hài lòng được tính điểm tương ứng từ 1 điểm đến 5 điểm.

- Điểm hài lòng trung bình chung bằng điểm trung bình của tất cả các mẫu phiếu khảo sát (so với điểm tối đa là 5).

- Công thức tính điểm hài lòng trung bình chung:

+ Tỷ số = [(Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ 1) / (Tổng số câu hỏi)] + [(Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ 2) / (Tổng số câu hỏi)] + [(Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ n) / (Tổng số câu hỏi)].

+ Mẫu số = Tổng số người được khảo sát.

- Điểm trung bình của từng khía cạnh bằng điểm trung

bình các câu hỏi thuộc từng khía cạnh của tất cả các mẫu phiếu khảo sát (so với điểm tối đa là 5).

* Cách tính tỷ lệ hài lòng:

- Cách tính tỷ lệ hài lòng chung (tối đa 100%):

+ Tỷ số = $\{[(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 1}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 2}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ n}) / (\text{Tổng số câu hỏi})]\} \times 100$.

+ Mẫu số = Tổng số người được khảo sát.

- Tỷ lệ hài lòng theo từng khía cạnh: Áp dụng cách tính tương tự.

* Cách tính tỉ lệ không hài lòng: Được xác định bằng cách lấy 100% trừ đi tỉ lệ hài lòng tương ứng.

2.6. Kỹ thuật, công cụ và quy trình thu thập số liệu

- Công cụ thu thập số liệu

Phiếu khảo sát được xây dựng dựa trên bộ câu hỏi - Quyết định số 4939/QĐ-BYT ngày 15 tháng 9 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế về đo lường sự hài lòng của người bệnh đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2016-2020. Bộ câu hỏi của chúng tôi được chỉnh sửa và bổ sung để phù hợp với chương trình khám bệnh tình nguyện tại tỉnh Hà Giang.

Bộ câu hỏi gồm 2 phần (22 câu): Phần thông tin của đối

tượng nghiên cứu (8 câu hỏi) và phần đánh giá sự hài lòng của người dân về chương trình (14 câu hỏi) gồm: Khâu tiếp cận truyền thông chương trình (1 câu hỏi), khâu đón tiếp gồm (3 câu hỏi), khâu khám sàng lọc (1 câu hỏi), khâu khám tổng quát (2 câu hỏi), khâu thực hiện cận lâm sàng (1 câu hỏi), khâu phát thuốc (1 câu hỏi), cơ sở vật chất (2 câu hỏi) và mục đánh giá chung (3 câu hỏi).

- Phương pháp thu thập thông tin

Nghiên cứu viên sử dụng bảng câu hỏi phỏng vấn trực tiếp sau khi người dân tham gia tất cả các khâu của chương trình khám bệnh tình nguyện.

2.7. Xử lý và phân tích số liệu

Sau khi thu thập, nghiên cứu xử lý ban đầu bằng phần mềm Microsoft Excel 365, tiếp tục phân tích bằng phần mềm STATA 16, số liệu định lượng được xử lý bằng các phương pháp thống kê: Tính tần suất, tỷ lệ %.

2.8. Đạo đức nghiên cứu

Nghiên cứu được sự đồng ý của Bệnh viện Đa khoa khu vực Hoàng Su Phì, tỉnh Hà Giang và khoa Y, trường Đại học Đại Nam. Trước khi tham gia nghiên cứu, tất cả các đối tượng nghiên cứu sẽ được cung cấp thông tin rõ ràng liên quan đến mục tiêu và nội dung nghiên cứu. Đối tượng tự nguyện tham gia vào nghiên cứu, được quyền rút khỏi nghiên cứu. Các thông tin thu thập được tất cả các đối tượng chỉ phục vụ cho mục đích nghiên cứu và hoàn toàn được giữ bí mật.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Đặc điểm thông tin chung của đối tượng

Bảng 1. Đặc điểm dân số học của đối tượng nghiên cứu (n = 238)

	Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ (%)
1. Giới tính	Nam	102	42,6
	Nữ	136	57,4
2. Dân tộc	Nùng	234	98,3
	Kinh	4	1,7
3. Tuổi	≤ 40	127	53,4
	> 40	111	46,6
4. Nghề nghiệp	Công viên chức	28	11,7
	Làm ruộng	143	59,8
	Khác (buôn bán, hữu trí, công nhân)	67	28,5

Nội dung		Số lượng	Tỷ lệ (%)
5. Trình độ học vấn	Không đi học	3	1,26
	Học đến cấp 1	50	21,01
	Học đến cấp 2	106	44,54
	Học đến cấp 3	47	19,75
	Trung cấp trở lên	32	13,44
6. Tham gia BHYT	Có	234	98,2
	Không	4	1,8
7. Gia đình chính sách xã hội	Hộ nghèo	107	45,24
	Hộ cận nghèo	53	22,3
	Không thuộc gia đình chính sách	78	32,46

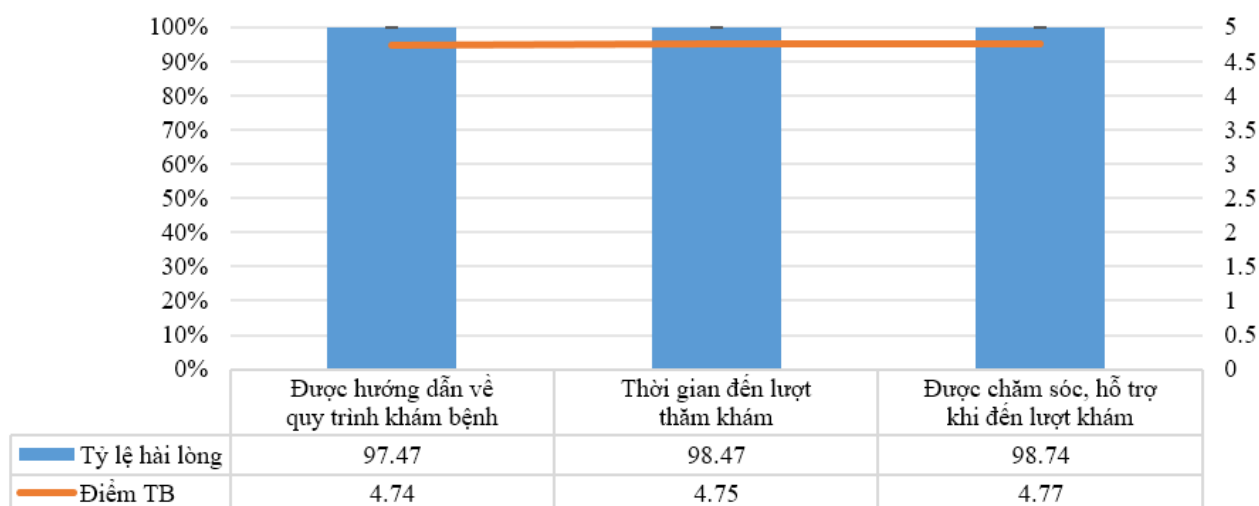
Bảng 1 cho thấy tổng có 238 người tham gia, trong đó nam chiếm 42,6%, nữ chiếm 57,4%. Phần lớn người tham gia thuộc dân tộc Nùng chiếm 98,3%. Người tham gia thuộc độ tuổi từ 30 - 40 chiếm tỷ lệ cao nhất 53,4%. Đa số người tham gia làm ruộng, chiếm 59,8%. Trình độ học vấn của người tham gia chủ yếu học đến cấp 2, chiếm 44,54%. Phần lớn người tham gia nghiên cứu có bảo hiểm y tế chiếm 98,2%, không có chiếm 1,8 %. Phần lớn thuộc hộ gia đình chính sách xã hội, chiếm 67,54% trong đó 45,24% thuộc hộ nghèo, 22,3% hộ cận nghèo và hộ không thuộc hộ gia đình chính sách chiếm 32,46%.

3.2 Mô tả sự hài lòng của người dân về chương trình khám bệnh tình nguyện

Bảng 2. Sự hài lòng của người dân về chương trình khám bệnh tình nguyện

Nội dung	TB ± SD	Tỷ lệ hài lòng của người dân (%)
Khâu tiếp cận truyền thông chương trình	4,71 ± 0,45	96,63
Khâu tiếp đón	4,78 ± 0,34	100
Khâu khám sàng lọc	4,82 ± 0,42	98,74
Khâu khám tổng quát	4,82 ± 0,45	98,74
Khâu thực hiện cận lâm sàng	4,85 ± 0,36	100
Khâu phát thuốc	4,82 ± 0,68	98,67
Cơ sở vật chất	4,87 ± 0,45	100
Đánh giá chung	4,85 ± 0,34	100
TB sự hài lòng người dân về dịch vụ khám bệnh	4,85 ± 0,4	100

Bảng 2 cho thấy phần lớn người tham gia nghiên cứu đánh giá các khâu của chương trình khám bệnh tình nguyện là rất tốt: khâu tiếp cận truyền thông chương trình (4,71 ± 0,45), khâu đón tiếp (4,78 ± 0,34), khâu khám sàng lọc (4,82 ± 0,42), khâu khám tổng quát (4,82 ± 0,45), khâu thực hiện cận lâm sàng (4,85 ± 0,36), khâu phát thuốc (4,82 ± 0,68), cơ sở vật chất (4,87 ± 0,45), đánh giá chung (4,85 ± 0,34). Đa số người tham gia nghiên cứu đánh giá trung bình sự hài lòng về chương trình khám bệnh tình nguyện là rất tốt (4,85 ± 0,4). Tỷ lệ hài lòng của người dân của các khâu trong chương trình đều rất cao (> 96%); khâu tiếp đón, khâu thực hiện cận lâm sàng, cơ sở vật chất và đánh giá chung trong chương trình khám bệnh tình nguyện đạt tỷ lệ hài lòng tuyệt đối (100%).



Biểu đồ 1. Sự hài lòng của người dân về khâu tiếp đón

Biểu đồ 1 cho thấy tỷ lệ hài lòng trong khâu tiếp đón chiếm tỷ lệ rất cao từ 97,47% - 98,74%, trong đó được chăm sóc, hỗ trợ khi đến lượt khám chiếm tỷ lệ hài lòng 98,74%, tương ứng với đó là $4,77 \pm 0,34$, được hướng dẫn về quy trình khám bệnh chiếm tỷ lệ hài lòng 97,47% tương ứng $4,74 \pm 0,36$.

Bảng 3. Sự hài lòng của người dân về khâu khám tổng quát

Khâu tiếp đón	Mức độ hài lòng									
	Rất không hài lòng		Không hài lòng		Bình thường		Hài lòng		Rất hài lòng	
	Số lượng	%	Số lượng	%	Số lượng	%	Số lượng	%	Số lượng	%
Thăm khám của bác sĩ	-	-	-	-	12	5,04	49	20,58	177	74,38
Sự giải thích và tư vấn của bác sĩ	-	-	-	-	14	5,88	72	30,24	152	63,88

Bảng 3 cho thấy sự hài lòng về khâu thăm khám tổng quát của bác sĩ chiếm tỷ lệ cao, trong đó rất hài lòng 74,38%, hài lòng 20,58%, bình thường 5,04%. Sự giải thích và tư vấn của bác sĩ cũng có tỷ lệ rất hài lòng và hài lòng cao chiếm đến trên 95%.

Bảng 4. Sự hài lòng của người dân về đánh giá chung

Khâu tiếp đón	Hài lòng (%)	Không hài lòng (%)	TB ± SD
Thái độ của bác sĩ, sinh viên	100	0	$4,84 \pm 0,32$
Đáp ứng được mong đợi	98,31	1,69	$4,84 \pm 0,32$
Quay lại vào chương trình tiếp theo	100	0	$4,92 \pm 0,34$

Bảng 4 cho thấy sự hài lòng của người dân về đánh giá chung trong đó thái độ của bác sĩ, sinh viên và quay lại vào chương trình tiếp theo chiếm đến 100%. Tuy nhiên sự hài lòng về đáp ứng được mong đợi mới chỉ chiếm được 98,31% tương ứng $4,84 \pm 0,32$.

4. BÀN LUẬN

Nghiên cứu này cho thấy tỷ lệ người dân đến khám tại chương trình khám bệnh tình nguyện đa dạng về độ tuổi, cao nhất là nhóm 30 - 40 tuổi (53,4%) và người tham gia là nữ giới chiếm tỷ lệ cao nhất (57,44%). Tương tự nghiên cứu của Lê Thị Ngọc Anh (2023) sự hài lòng của người dân về chương trình khám chữa bệnh tình nguyện

của trường Đại học Y Hà Nội tại xã Cẩm Lương, huyện Cẩm Thủy, tỉnh Thanh Hóa[7]. Trong nghiên cứu của chúng tôi, tỷ lệ đối tượng thuộc hộ nghèo và cận nghèo là 67,54%, cao hơn so với nghiên cứu của Võ Thị Kim Anh (2022) về sự hài lòng của người bệnh khám bệnh tại trạm y tế các xã thuộc huyện Bàu Bàng, Bình Dương (2,6%)[9]. Tỷ lệ người dân tham gia bảo hiểm y tế đến tham gia chương trình khám bệnh tình nguyện là 98,2%, cao hơn so với nghiên cứu của Trần Thị Lý (2021) có tỷ lệ người bệnh nội trú tham gia bảo hiểm y tế là (78,2%)[10]. Điều này cho thấy, mặc dù ở vùng sâu vùng xa nhưng người dân luôn có ý thức tham gia bảo hiểm y tế để dự phòng cho các trường hợp xấu về sức khỏe trong tương lai.

Nghiên cứu của chúng tôi cho thấy tất cả các khâu trong chương trình đều được người dân đánh giá cao, có điểm trung bình ở mức rất hài lòng ($4,85 \pm 0,40$) với tỷ lệ hài lòng trong các khâu đạt tỷ lệ rất tốt ($> 96\%$). Kết quả này cao hơn so với nghiên cứu của nhóm tác giả Châu Học Khiêm về khảo sát sự hài lòng về việc cấp phát thuốc cho bệnh nhân ngoại trú có bảo hiểm y tế tại trung tâm y tế huyện Phước Long năm 2022 ($4,110 \pm 0,771$)[11].

Ngoài ra, nghiên cứu cho thấy công tác cơ sở vật chất có mức điểm cao nhất ($4,87 \pm 0,45$) với sự hài lòng của người dân đạt tỷ lệ tuyệt đối (100%). Yếu tố được đánh giá thấp nhất là nội dung tiếp cận truyền thông chương trình ($4,71 \pm 0,45$), với tỷ lệ hài lòng đạt 96,63%. Mức độ hài lòng của người dân về khâu tiếp đón được đánh giá rất hài lòng ($4,78 \pm 0,34$). Điều này cho thấy khâu tiếp đón tiếp người dân trong chương trình khám bệnh tình nguyện đã được tổ chức tốt, tạo cho người dân không gian thoải mái khi tham gia chương trình. Mức độ hài lòng của người dân đối với thái độ và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế trong các khâu khám sàng lọc, khám tổng quát và thực hiện cận lâm sàng đều được đánh giá rất hài lòng với điểm trung bình lần lượt là $4,82 \pm 0,42$; $4,82 \pm 0,45$; $4,85 \pm 0,36$. Khi so sánh mức độ hài lòng nghiên cứu này là cao hơn cả so với các nghiên cứu được thực hiện tại các bệnh viện y tế trên cả nước [5-7],[10]. Sự khác biệt này được giải thích do công tác khám bệnh miễn phí và khám bệnh tại môi trường bệnh viện khác nhau. Ở bệnh viện, nhân viên y tế đều phải tiếp xúc với số lượng bệnh nhân lớn, phải việc duy trì thái độ đúng mực và đáp ứng được đúng mong muốn của bệnh nhân khó khăn hơn so với việc khám bệnh tình nguyện trong một khoảng thời gian ngắn và số lượng người dân không quá lớn.

Nghiên cứu của chúng tôi cho thấy công tác của nhân viên y tế tại khâu phát thuốc cũng được người dân đánh giá là rất hài lòng ($4,82 \pm 0,68$), với tỷ lệ hài lòng 98,67%, cao hơn so với nghiên cứu của nhóm tác giả Hoàng Anh Tuấn tại Bệnh viện Quân đội Trung ương 108 năm 2021 với điểm trung bình 4,51[12]. Kết quả này cho thấy những người tham gia khám bệnh miễn phí trong chương trình có tỷ lệ hài lòng cao với thái độ của nhân viên y tế và chất lượng thuốc được nhận tại khâu cấp phát thuốc. Về cơ sở vật chất, mức độ hài

lòng của người dân trong chương trình khám bệnh tình nguyện là $4,87 \pm 0,45$. Khi so sánh với các nghiên cứu khác như của các nhóm tác giả Bùi Tuấn Khoa, Vũ Văn Du, Châu Học Khiêm thì chương trình này có sự đánh giá tốt hơn[11],[13],[14].

Tuy nghiên cứu của chúng tôi được thực hiện trong chương trình khám bệnh tình nguyện nhưng cho thấy mức độ hài lòng khi đánh giá chung toàn chương trình đã “đáp ứng được mong đợi” là rất cao $4,85 \pm 0,34$, đạt tỷ lệ hài lòng 100%. Khảo sát về câu hỏi quay trở lại chương trình có điểm trung bình $4,92 \pm 0,34$, với tỷ lệ hài lòng của người dân là 100% cho thấy những nỗ lực tổ chức các chương trình khám bệnh miễn phí cho người dân là cần thiết và cần được phát huy. Trong khi so sánh với các nghiên cứu khác về đánh giá sự hài lòng điều trị nội trú tại bệnh viện chỉ đạt từ 70 -94% trong nghiên cứu của Bùi Tuấn Khoa, Hoàng Anh Tuấn, Châu Học Khiêm [11],[12],[14].

Kết quả của nghiên cứu chính là động lực cho các chương trình khám bệnh tình nguyện của Khoa Y, trường Đại học Đại Nam nói riêng và các đoàn tình nguyện trên cả nước nói chung tiếp tục được triển khai và phát triển, để người dân được sàng lọc bệnh tật và chăm sóc sức khỏe ban đầu. Tuy nhiên, nghiên cứu của chúng tôi còn hạn chế về số lượng mẫu và thời gian lấy mẫu. Người dân tham gia nghiên cứu được yêu cầu trả lời bộ câu hỏi nghiên cứu ngay sau khi hoàn thành các quy trình thăm khám. Ngoài ra, việc phổ biến quy trình trong phần khảo sát cũng chưa thật sự sát sao và dễ hiểu đến người dân. Do đó, cần khắc phục trong công tác tiếp cận truyền thông và phổ biến kỹ quy trình cho người dân tham gia thăm khám bệnh tình nguyện.

5. KẾT LUẬN

Mức độ hài lòng chung của người dân đến khám bệnh miễn phí tại xã Pờ Ly Ngải, huyện Hoàng Su Phì, tỉnh Hà Giang là 4,85/5 điểm, trong đó tỷ lệ hài lòng của người dân đánh giá chung trong toàn bộ các khâu của chương trình đạt 100%. Trong đó, người dân hài lòng nhất ở khâu cơ sở vật chất ($4,87 \pm 0,45$ điểm) và hài lòng thấp nhất ở khâu tiếp cận truyền thông chương trình ($4,71 \pm 0,45$ điểm).

Kết quả nghiên cứu này đã góp phần giúp các tổ chức tình nguyện có thêm cơ sở xây dựng nền tảng chiến lược, đảm bảo tốt công tác tổ chức các chương trình khám bệnh tình nguyện nhằm tăng sự hài lòng của người dân và giảm gánh nặng bệnh tật cho ngành y tế.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Karaca A, Durma Z. Patient satisfaction with the quality of nursing care. Nurs Open. 2019;6(2):535-545. doi:10.1002/nop2.237
- [2] Doyle C, Lennox L, Bell D. A systematic review of evidence on the links between patient experi-

- ence and clinical safety and effectiveness. *BMJ Open*. 2013;3 (1):e001570. doi:10.1136/bmjopen-2012-001570
- [3] Peterson KM, Huisinigh CE, Girkin C, et al. Patient satisfaction with care in an urban tertiary referral academic glaucoma clinic in the US. *Patient Prefer Adherence*. 2018;12:775-781. doi:10.2147/PPA.S162439
- [4] Bộ Y tế. Quyết định 6858/QĐ-BYT Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam 2016. Accessed December 28, 2023. <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/The-thao-Yte/Quyết-dinh-6858-QĐ-BYT-Bo-tieu-chi-chat-luong-benh-vien-Viet-Nam-2016-331011.aspx>
- [5] Đinh Diệu Hồng, Lưu Văn Trường, Trương Ngân Giang và cộng sự thực trạng và một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ khám chữa bệnh tại khoa răng bệnh viện trung ương quân đội 108 năm 2023. *Tạp chí nghiên cứu Y học*.2024;174 (1):294-302 doi.org/10.52852/tencyh.v174i1.2194.
- [6] Nguyễn Huy Ngọc, Lê Cao Anh Huy, Thái Thị Thanh Thủy, và cs. Thực trạng sự hài lòng của người nhà bệnh nhi điều trị ngoại trú tại Bệnh viện Nhi Đồng 2. *Tạp chí Y học Việt Nam*. 2023;528 (2). doi:10.51298/vmj.v528i2.6117.
- [7] Lê Thị Ngọc Anh, Nguyễn Diệp Anh, Trần Ngọc Anh và cs. Sự hài lòng của người dân về chương trình khám chữa bệnh tình nguyện của trường Đại học Y Hà Nội tại xã Cẩm Lương, huyện Cẩm Thủy, tỉnh Thanh Hóa năm 2023. *Tạp chí Y học Việt Nam*.2024;174 (1). doi.org/10.52852/tencyh.v174i1.2177.
- [8] Anderson JC, Gerbing DW. Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological Bulletin*. 1988;103 (3):411-423. doi:10.1037/0033-2909.103.3.411
- [9] Võ Thị Kim Anh, Trần Văn Hương, Huỳnh Minh Chín, và cs. Sự hài lòng của người bệnh và một số yếu tố liên quan đến sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh tại các trạm y tế huyện Bàu Bàng, Bình dương năm 2019. *Tạp chí Y học Việt Nam*. 2022;514 (2). doi:10.51298/vmj.v514i2.2656.
- [10] Trần Thị Lý, Lê Văn Nhân, Nguyễn Thị Kim Chung. Thực trạng và một số yếu tố liên quan đến mức độ hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại bệnh viện Việt - Nhật năm 2021. *Tạp chí Y học Việt Nam*. 2023;523 (2). doi:10.51298/vmj.v523i2.4536.
- [11] Châu Học Khiêm, Nguyễn Thị Thiên Trâm, Thái Khắc Minh. Khảo sát sự hài lòng về việc cấp phát thuốc cho bệnh nhân ngoại trú có bảo hiểm y tế tại trung tâm y tế huyện Phước Long năm 2022. *Tạp chí Y học Việt Nam*. 2022;520 (2). doi:10.51298/vmj.v520i2.4192.
- [12] Hoàng Anh Tuấn, Trịnh Thị Như Ngọc, Nguyễn Đức Trung, Đỗ Xuân Thắng, Nguyễn Việt Hùng. Đánh giá sự hài lòng của người bệnh đối với hoạt động cấp phát thuốc bảo hiểm y tế ngoại trú tại bệnh viện TWQĐ 108 năm 2021. *Tạp chí Y học Việt Nam*. 2022;514 (2). doi:10.51298/vmj.v514i2.2652.
- [13] Bùi Tuấn Khoa, Nguyễn Thanh Bình, Lê Hữu Lự, và cs. Kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú tại Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 năm 2017. *Journal of 108 - Clinical Medicine and Pharmacy*. Published online October 10, 2018. Accessed December.
- [14] Vũ Văn Du, Nguyễn Huy Tuấn, Nông Minh Hoàng, và cs. Hài lòng của người bệnh đến khám ngoại trú tại Bệnh viện Phụ sản Trung ương năm 2021. *Tạp chí Nghiên cứu Y học*. 2023;168 (7):226-236. doi:10.52852tencyh.v168i7.1763.