

INPATIENT SATISFACTION WITH SURGICAL EXAMINATION AND TREATMENT SERVICES AT THANH BA DISTRICT HEALTH CENTER, PHU THO PROVINCE IN 2024

Vi Ngoc Nguyen^{1*}, Ngo Toan Anh², Nguyen Hoai Linh³, Ngo Van Toan⁴

¹Thanh Ba District Medical Center, Phu Tho Province - Zone 11, Thanh Ba Town, Thanh Ba Dist, Phu Tho Province, Vietnam

²National Hospital of Obstetrics and Gynecology - 43 Trang Thi, Hang Bong Ward, Hoan Kiem Dist, Hanoi City, Vietnam

³Institute for Medicine Pharmacy Science Technology and Community Health -
Medist Building, 71 Phuong Mai, Phuong Mai Ward, Dong Da Dist, Hanoi City, Vietnam

⁴Hanoi Medical University - 1 Ton That Tung, Kim Lien Ward, Dong Da Dist, Hanoi City, Vietnam

Received: 17/12/2024

Revised: 05/01/2025; Accepted: 24/04/2025

ABSTRACT

Objective: The objective of the study was to describe the satisfaction of inpatients with surgical examination and treatment services at Thanh Ba District Health Center, Phu Tho Province in 2024 and some related factors.

Method: A cross-sectional descriptive study design with analysis on 382 surgical patients. Data collection techniques as well as quantitative data collection tools were applied according to Decision No. 3869/QĐ-BYT dated August 28, 2019 of the Ministry of Health on promulgating forms and instructions for surveying patient and medical staff satisfaction.

Results: The rate of inpatient surgical treatment had a fairly high satisfaction rate, accounting for 87.5% -92.9% depending on the criteria groups. The average satisfaction score was also very high, from 4.21 - 4.47 points (out of 5 maximum points). Patients with low educational level and without health insurance card have lower satisfaction with medical examination and treatment service than other patients.

Conclusion: Satisfaction of inpatients with surgical examination and treatment services at Thanh Ba District Health Center is high. Health Center need to focus on improving facilities and take measures to improve satisfaction with patients with low educational level and without health insurance card.

Keywords: Inpatient satisfaction; surgical treatment, factors, Thanh Ba District Health Center, 2024.

*Corresponding author

Email: ngotoanh85@gmail.com Phone: (+84) 931686600 <https://doi.org/10.52163/yhc.v66i3.2514>

THỰC TRẠNG HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ VỀ DỊCH VỤ KHÁM CHỮA BỆNH NGOẠI KHOA TẠI TRUNG TÂM Y TẾ HUYỆN THANH BA, TỈNH PHÚ THỌ NĂM 2024

Vi Ngọc Nguyên^{1*}, Ngô Toàn Anh², Nguyễn Hoài Linh³, Ngô Văn Toàn⁴

¹Trung tâm Y tế huyện Thanh Ba, tỉnh Phú Thọ - Khu 11, Thị trấn Thanh Ba, H. Thanh Ba, Tỉnh Phú Thọ, Việt Nam

²Bệnh viện Phụ sản Trung ương - 43 Tràng Thi, P. Hàng Bông, Q. Hoàn Kiếm, Tp. Hà Nội, Việt Nam

³Viện Khoa học Công nghệ Y dược và Sức khỏe Cộng đồng MEDIST -

Tòa nhà Medist 71 Phương Mai, P. Phương Mai, Q. Đống Đa, Tp. Hà Nội, Việt Nam

⁴Trường Đại học Y Hà Nội - 1 Tôn Thất Tùng, P. Kim Liên, Q. Đống Đa, Tp. Hà Nội, Việt Nam

Ngày nhận bài: 17/12/2024

Chỉnh sửa ngày: 05/01/2025; Ngày duyệt đăng: 24/04/2025

TÓM TẮT

Mục tiêu: Mô tả sự hài lòng của người bệnh nội trú về dịch vụ khám chữa bệnh ngoại khoa tại Trung tâm Y tế huyện Thanh Ba, tỉnh Phú Thọ năm 2024 và một số yếu tố liên quan.

Phương pháp: Thiết kế nghiên cứu mô tả cắt ngang có phân tích trên 382 người bệnh ngoại khoa. Kỹ thuật thu thập số liệu cũng như bộ công cụ thu thập số liệu định lượng được áp dụng theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ Y tế về việc ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế.

Kết quả: Tỷ lệ người bệnh điều trị nội trú ngoại khoa có tỷ lệ hài lòng khá cao, chiếm tỷ lệ từ 87,5%-92,9% tùy theo các nhóm tiêu chí hài lòng. Điểm trung bình hài lòng cũng rất cao từ 4,21-4,47 điểm (trên 5 điểm tối đa). Những người bệnh có trình độ văn hóa thấp và không có thẻ bảo hiểm y tế có sự hài lòng với dịch vụ khám chữa bệnh ngoại khoa thấp có ý nghĩa so với những người bệnh khác.

Kết luận: Sự hài lòng của người bệnh nội trú về dịch vụ khám chữa bệnh ngoại khoa khá cao. Bệnh viện cần tập trung vào nâng cao cơ sở vật chất và có những biện pháp nhằm nâng cao sự hài lòng với những người bệnh có trình độ văn hóa thấp và không có thẻ bảo hiểm y tế.

Từ khóa: Người bệnh nội trú; ngoại khoa, yếu tố ảnh hưởng, Trung tâm Y tế, Thanh Ba, 2024 .

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe hiện nay với quan điểm lấy người bệnh là trung tâm, đặc biệt chú ý đến sự hài lòng của người bệnh ngày càng được quan tâm trong ngành y tế và được coi là sự sống còn của cơ sở y tế. Sự hài lòng của người bệnh là mục đích chính của công tác quản lý chất lượng cơ sở khám chữa bệnh. Một số nghiên cứu ở Iraq và Ấn Độ cho thấy chỉ có khoảng 40-60% người bệnh nội trú hài lòng với dịch vụ được cung cấp [1], [2]. Tại Việt Nam, kết quả của một số nghiên cứu cho thấy sự hài lòng chung của người bệnh về cung cấp dịch vụ y tế ngày càng được cải thiện, dao động trong khoảng từ 46-86% [3], [4]. Cải tiến chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh, nâng cao sự hài lòng của người bệnh là nhiệm vụ trọng tâm của cơ sở khám chữa bệnh, được tiến hành thường xuyên liên tục và ổn định dựa trên cơ sở pháp luật, cơ sở khoa học với các bằng chứng cụ thể

và đáp ứng nhu cầu thực tiễn, nâng cao chất lượng của cơ sở khám chữa bệnh nhằm đáp ứng mong đợi của người bệnh [5].

Khám chữa bệnh ngoại khoa là một trong số những chuyên ngành đòi hỏi chất lượng dịch vụ y tế tốt nhất cho người bệnh. Sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ khám chữa bệnh ngoại khoa nói riêng cũng như dịch vụ khám chữa bệnh nói chung là một khái niệm đa chiều, trong đó mức độ hài lòng phụ thuộc nhiều vào sự kỳ vọng của người bệnh, nhận thức chủ quan và trải nghiệm về dịch vụ chăm sóc sức khỏe [6]. Ngoài ra, còn có mối liên quan chặt chẽ giữa sự giao tiếp của nhân viên y tế (NVYT) và người bệnh, sự thiếu tự tin của NVYT, sự không hài lòng với dịch vụ tiếp đón và chi phí cũng như hiệu quả của điều trị. Những yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh đã được một số

*Tác giả liên hệ

Email: ngotoanh85@gmail.com Điện thoại: (+84) 931686600 <https://doi.org/10.52163/yhc.v66i3.2514>

ngiên cứu ở nước ngoài công bố. Tuy nhiên, tại Việt Nam, nghiên cứu về thực trạng hài lòng của người bệnh ngoại khoa và các yếu tố ảnh hưởng còn rất hạn chế và thường là nghiên cứu trên người bệnh nội trú nói chung chứ ít nghiên cứu trên các người bệnh theo từng chuyên khoa.

Khoa Ngoại tổng hợp Trung tâm Y tế huyện Thanh Ba, tỉnh Phú Thọ hiện nay có 40 giường bệnh nội trú, với 07 bác sĩ và 15 điều dưỡng. Khoa ngoại được bệnh viện đầu tư nhiều trang thiết bị, công nghệ hiện đại và kết hợp nhiều kỹ thuật cao mà hiện nay đang được áp dụng trên thế giới. Sự hài lòng của người bệnh phản ánh trực tiếp chất lượng chăm sóc sức khỏe và liên quan trực tiếp tới sự tín nhiệm của người dân về dịch vụ chăm sóc y tế. Do vậy, cần chủ động nghiên cứu sự hài lòng của người bệnh với các dịch vụ y tế chuyên khoa nhằm đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng của người bệnh.

Mục tiêu nghiên cứu: *Mô tả sự hài lòng của người bệnh nội trú về dịch vụ khám chữa bệnh ngoại khoa tại Trung tâm Y tế huyện Thanh Ba, tỉnh Phú Thọ năm 2024 và một số yếu tố liên quan.*

2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Thiết kế nghiên cứu: Mô tả cắt ngang.

2.2. Thời gian và địa điểm: Thu thập số liệu từ ngày 01/5/2023 đến hết 31/12/2023 vào các ngày từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần tại khoa Ngoại, Tại Trung Tâm Y tế huyện Thanh Ba, tỉnh Phú Thọ.

2.3. Đối tượng nghiên cứu: Người bệnh sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh tại khoa Ngoại, Tại Trung Tâm Y tế huyện Thanh Ba, tỉnh Phú Thọ. Người bệnh từ 18 tuổi trở lên, có khả năng trả lời được các câu hỏi được phát vấn khách quan và đảm bảo tính pháp lý và đồng ý tự nguyện tham gia nghiên cứu.

2.4. Cỡ mẫu và chọn mẫu: Cỡ mẫu là 382 người bệnh được tính toán dựa trên các thông số α : hệ số tin cậy ở mức xác suất 95%; tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh 60% [7]; d: là sai số tuyệt đối là 5%. Áp dụng phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên đơn. Sử dụng danh sách người bệnh ra viện hàng ngày từ phần mềm quản lý bệnh viện lập thành danh sách để lựa chọn phòng vấn. Tiến hành đánh số thứ tự từ 1 cho đến hết danh sách người bệnh ra viện hàng ngày. Sử dụng phần mềm Epi open để chọn ra từ 3-5 người bệnh từ danh sách ra viện hàng ngày trên. Thời gian thu thập số liệu từ ngày 01/5/2023 đến hết 31/12/2023 vào các ngày từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần.

2.5. Kỹ thuật, công cụ và quy trình thu thập số: Kỹ thuật thu thập số liệu cũng như bộ công cụ thu thập số liệu định lượng được áp dụng theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ Y tế về việc ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế [8]. Mức độ hài lòng của NB đối với chất lượng chăm sóc sức khỏe được dựa trên

thang điểm Likert với 05 mức độ hài lòng: Mức 1: Rất không hài lòng (tương ứng 1 điểm); Mức 2: Không hài lòng (tương ứng 2 điểm); Mức 3: Bình thường; không đánh giá (tương ứng 3 điểm); Mức 4: Hài lòng (tương ứng 4 điểm); Mức 5: Rất hài lòng (tương ứng 5 điểm). Mức độ Hài lòng chung có thể chia thành 2 loại: (1) Hài lòng (tính từ 3-5 điểm); (2) Không hài lòng (tính từ 1-2 điểm).

2.6. Phương pháp xử lý, phân tích số liệu: Số liệu được nhập liệu bằng phần mềm Epidata 3.1 và xử lý, phân tích bằng phần mềm SPSS 20.0. Thống kê mô tả bao gồm: tần số và tỷ lệ % theo lứa tuổi, giới tính, nghề nghiệp; tần số và tỷ lệ phần trăm hài lòng đối với mỗi khía cạnh nghiên cứu. Trung bình, độ lệch chuẩn các biến định lượng như: tuổi, thời gian nằm viện... Tỷ số chênh (OR) và 95% CI được sử dụng để tìm mối tương quan giữa hài lòng với một số yếu tố nhân khẩu học, đặc điểm nằm viện

2.7. Đạo đức trong nghiên cứu: Được sự đồng ý của Hội đồng thông qua đề cương Viện đào tạo Y học Dự phòng và Y tế Công cộng, Đại học Y Hà Nội và Hội đồng Khoa học Kỹ thuật, Trung Tâm Y Tế Huyện Thanh Ba, tỉnh Phú Thọ. Tôn trọng đối tượng nghiên cứu, mọi thông tin có liên quan đến danh tính cá nhân đều được bảo mật hoàn toàn, và chỉ dùng cho mục đích nghiên cứu.

3. KẾT QUẢ

3.1. Một số đặc trưng cá nhân của người bệnh

Bảng 1. Đặc trưng cá nhân

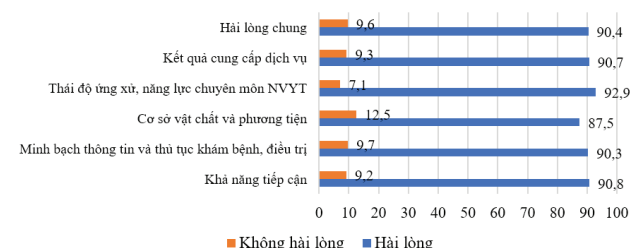
Đặc trưng cá nhân	Số lượng	Tỷ lệ
Nhóm tuổi		
<30 tuổi	34	8,9
30-39 tuổi	61	16,0
40-59 tuổi	65	17,0
>59 tuổi	222	58,1
Giới tính		
Nam	214	56,0
Nữ	168	44,0
Trình độ học vấn		
Từ PTTH trở lên	318	83,3
Dưới PTTH	64	16,7
Tình trạng hôn nhân		
Đã kết hôn	351	91,8
Chưa lập gia đình	29	7,7
Ly hôn	2	0,5

Đặc trưng cá nhân	Số lượng	Tỷ lệ
Bảo hiểm y tế		
Có BHYT	369	96,6
Không	13	3,4
Tình trạng kinh tế		
Không nghèo	364	95,2
Nghèo/Cận nghèo	18	4,8
Nơi ở		
Thành thị	61	16,0
Nông thôn	321	84,0
Thời gian điều trị		
<3 ngày	70	18,3
3-7 ngày	248	64,9
> 7 ngày	64	16,7
Thời gian nằm viện trung bình	5,15±2,51 ngày	
Khoảng cách từ nhà đến bệnh viện		
<5 km	94	24,6
5-10 km	239	62,5
>10 km	53	13,9

Trong số 382 người bệnh nội trú. Nhóm tuổi có tỷ lệ cao nhất từ 60 tuổi trở lên (58,1%), tiếp theo là nhóm 40-59 tuổi (17,0%), nhóm tuổi 30-39 (16,0%) và thấp nhất là nhóm 18-29 tuổi (8,9%). Nam giới chiếm tỷ lệ (56,0%) cao hơn nữ giới (44,0%). Trình độ học vấn chủ yếu từ THPT trở lên chiếm (83,3%). Tỷ lệ người bệnh có vợ/chồng cao nhất (91,8%), chưa lập gia đình là (7,7%). Tỷ lệ người bệnh nội trú tham gia bảo hiểm y tế rất cao (96,6%), chỉ có (3,4%) không có bảo hiểm y tế. Điều kiện kinh tế người bệnh chủ yếu hộ không nghèo (95,2%), chỉ có 4,8% là hộ nghèo và cận nghèo. Khu vực sống thành thị chiếm 16,0% và nông thôn là 84,0%.

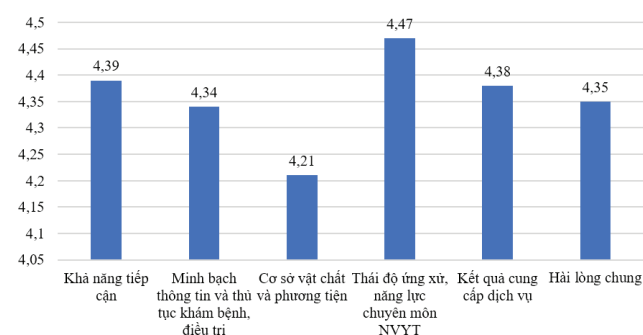
Thời gian điều trị của người bệnh nội trú chủ yếu từ 3-7 ngày (64,9%), tiếp theo < 3 ngày (18,3%), 16,7% điều trị >7 ngày. Thời gian nằm viện trung bình $5,15 \pm 2,51$ ngày, thời gian nằm viện dài nhất 12 ngày và ngắn nhất 1 ngày. Khoảng cách từ nhà đến viện chủ yếu 5-10km (62,3%), <5km là (24,6%), >10km là (13,9%)

3.2. Sự hài lòng của người bệnh



Biểu đồ 1. Tỷ lệ người bệnh hài lòng về dịch vụ khám chữa bệnh nội trú tại khoa ngoại, Trung tâm y tế huyện Thanh Ba (n=382)

Tỷ lệ người bệnh đánh giá hài lòng điều trị nội trú ngoại khoa tại bệnh viện là 90,6%, có 9,4% không hài lòng. Tỷ lệ hài lòng về “Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế” cao nhất với 92,9%. Tỷ lệ hài lòng về “Cơ sở vật chất và phương tiện” thấp nhất với 87,5%.



Biểu đồ 2. Điểm trung bình hài lòng các tiêu chí và hài lòng chung

Điểm trung bình hài lòng chung là 4,35/5 điểm. Nhóm tiêu chí “thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế” có điểm trung bình hài lòng cao nhất (4,47/5 điểm). Nhóm tiêu chí về “Cơ sở vật chất và phương tiện” có điểm trung bình hài lòng thấp nhất $4,21 \pm 0,31$ (4,21/5 điểm).

3.3. Một số yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh

Bảng 2. Mối liên quan giữa sự hài lòng của người bệnh với đặc điểm cá nhân của người bệnh nội trú (n=382)

Yếu tố	Hài lòng (SL; %)	Không hài lòng (SL; %)	Phân tích đơn biến		Phân tích đa biến	
			OR	95% CI	OR	95% CI
Tuổi						
18-39	86 (90,5)	9 (9,5)	1		1	
40-59	121 (88,3)	16 (11,7)	0,79	0,22-1,62	0,59	0,21-1,64
≥ 60	139 (92,6)	11 (7,3)	1,32	0,38-3,42	1,09	0,36-3,29

Yếu tố	Hài lòng (SL; %)	Không hài lòng (SL; %)	Phân tích đơn biến		Phân tích đa biến	
			OR	95% CI	OR	95% CI
Giới tính						
Nam	195 (91,1)	19 (8,8)	1		1	
Nữ	151 (89,9)	17 (10,1)	0,86	0,42-1,73	0,83	0,40-1,71
Tình trạng hôn nhân						
Đã kết hôn	320 (91,2)	31 (8,8)	1		1	
Chưa kết hôn/ góa/ly dị/ ly thân	26 (83,9)	5 (16,1)	0,50	0,12-1,45	0,44	0,12-1,52
Trình độ học vấn						
Không đi học/ TH	2 (22,2)	7 (77,8)	1		1	
THCS/THPT	34 (9,1)	339 (90,9)	2,84	1,78-24,2	4,26	1,75-24,0
Chỗ ở						
Thành thị	53 (88,3)	7 (1,7)	1		1	
Nông thôn	292 (91,0)	29 (9,0)	1,35	0,53-3,14	1,48	0,48-4,51
Kinh tế gia đình						
Nghèo/cận nghèo	16 (88,9)	2 (11,1)	1		1	
Trung bình/ Khá	330 (90,6)	34 (9,3)	1,21	0,26-5,50	1,18	0,24-5,80
Khoảng cách đến bệnh viện						
< 10km	85 (90,4)	9 (9,6)	1		1	
10-50km	217 (91,2)	21 (8,8)	1,09	0,48-2,48	0,86	0,29-2,49
> 50km	44 (88,0)	6 (12,0)	0,77	0,25-2,3	0,66	0,19-2,27
Có thể BHYT						
Không	10	3	1		1	
Có	336 (91,1)	33 (8,9)	3,05	1,08-11,6	2,75	1,09-10,9
Thời gian nằm viện						
≤ 7 ngày	289 (90,9)	29 (9,1)	1		1	
> 7 ngày	57 (89,1)	7 (10,9)	0,78	0,32-1,89	1,09	0,59-2,01

Phân tích hồi quy đa biến cho thấy người bệnh có trình độ học vấn THCS/THPT hài lòng với dịch vụ khám chữa bệnh ngoại khoa cao gấp 4,26 lần so với người bệnh không đi học/tiểu học có ý nghĩa thống kê $p < 0,05$ (OR=2,84; 95% CI: 1,56-14,2). Người bệnh có sử dụng bảo hiểm y tế hài lòng với dịch vụ khám chữa bệnh cao gấp 2,75 lần so với người bệnh không sử dụng bảo hiểm, có ý nghĩa thống kê $p < 0,05$ (OR=3,05; 95% CI: 1,08-11,6). Chưa có mối liên quan giữa các yếu tố như kinh tế hộ gia đình, khoảng cách tới bệnh viện, thời gian nằm viện đến sự hài lòng của người bệnh.

4. BÀN LUẬN

Tổ chức Y tế Thế giới và Bộ Y tế đánh giá sự hài lòng của người bệnh bao gồm: cơ sở vật chất của dịch vụ, sự giúp đỡ của các nhân viên hỗ trợ, các nguồn thông tin, năng lực của đội ngũ nhân viên, giá dịch vụ, sự phù hợp của dịch vụ so với nhu cầu của họ, tính sẵn có của dịch vụ, thời gian chờ đợi, hiệu quả của dịch vụ [8-9]. Kết quả nghiên cứu của chúng tôi cho thấy tỷ lệ người bệnh đánh giá hài lòng điều trị nội trú ngoại khoa tại bệnh viện là 90,6%. Tỷ lệ hài lòng về “Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế” cao nhất với 92,9%. Tỷ lệ hài lòng về “Cơ sở vật chất và phương tiện” thấp nhất với 87,5%. So với các nghiên cứu khác tại Việt Nam trước đây cũng như các nghiên cứu ở các quốc gia đang phát triển, kết quả nghiên cứu của chúng tôi về sự hài lòng của người bệnh ngoại khoa tại Trung tâm y tế huyện Thanh Ba, tỉnh Phú Thọ cao hơn [1-5]. Điều này có thể được giải thích là sự đầu tư của Trung tâm y tế cho công tác khám chữa bệnh tốt hơn, nhiều cán bộ được tập huấn, đi học thêm về chuyên khoa ngoại, lãnh đạo Trung tâm y tế quan tâm nhiều hơn, luôn coi sự hài lòng của người bệnh là sự “sống còn” của Trung tâm y tế. Trong thời gian vừa qua Trung tâm y tế cũng đã đầu tư nhiều nguồn lực cho khoa ngoại. Sự phát triển về hệ thống trang thiết bị, sạch sẽ, ghế ngồi thoải mái, không gian có tivi, điều hoà hay sách báo để đọc đã ảnh hưởng đáng kể tới sự hài lòng của người bệnh cũng được đề cập trong một nghiên cứu khác của người bệnh [10]. Mặc dù điểm trung bình hài lòng chung là khá cao 4,35/5 điểm, nhưng vẫn có sự khác biệt về các nhóm tiêu chí hài lòng như “thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế” có điểm trung bình hài lòng cao nhất (4,47/5 điểm). Nhóm tiêu chí về “Cơ sở vật chất và phương tiện” có điểm trung bình hài lòng thấp nhất $4,21 \pm 0,31$ (4,21/5 điểm). Mặc dù sự hài lòng của người bệnh với dịch vụ khám chữa bệnh của Trung tâm y tế khá cao nhưng vẫn còn khoảng 14,4% người bệnh vẫn nói rằng có thể họ sẽ quay lại bệnh viện. Đây cũng là điểm Trung tâm y tế cũng cần phải cải thiện và đầu tư thêm để có thể thu hút được nhiều người bệnh hơn nữa.

Có khá nhiều các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh nói chung cũng như người bệnh ngoại khoa nói riêng. Kết quả nghiên cứu của chúng tôi cho thấy người bệnh có trình độ học vấn cao hơn hài lòng với dịch vụ khám chữa bệnh cao gấp 4,26 lần so với người bệnh không đi học/tiểu học có ý nghĩa thống kê $p < 0,05$ (OR=2,84; 95% CI: 1,56-14,2). Andersons cho biết những người bệnh có trình độ học vấn cao thường nhận được những ưu tiên hay thuận lợi hơn với những nhà chuyên môn và họ nhìn nhận những bác sỹ như những người ngang hàng. Sự hài lòng của người bệnh cao hơn ở nhóm người có trình độ đại học và cũng đồng thời chỉ ra rằng những người người có trình độ văn hoá và điều kiện kinh tế thấp thường có sự lựa chọn ít hơn trong dịch vụ y tế. Do đó cũng có thể dẫn đến những cảm giác tiêu cực cho người bệnh [11]. Trong nghiên cứu của chúng tôi người bệnh có sử dụng bảo hiểm y tế hài lòng với dịch vụ khám chữa bệnh cao gấp 2,75

lần so với người bệnh không sử dụng bảo hiểm, có ý nghĩa thống kê $p < 0,05$ (OR=3,05; 95% CI: 1,08-11,6). Thực tế cho thấy, những người không có thẻ bảo hiểm y tế thường hay phàn nàn về giá dịch vụ y tế, đặc biệt là những người không có thẻ bảo hiểm y tế do họ phải chi trả toàn bộ chi phí khám chữa bệnh. Điều này hoàn toàn phù hợp với kết quả nghiên cứu của các nghiên cứu trong và ngoài nước [1-3]; [6], [9].

5. KẾT LUẬN

Tại Trung tâm y tế huyện Thanh Ba tỷ lệ người bệnh điều trị nội trú ngoại khoa có tỷ lệ hài lòng khá cao, chiếm tỷ lệ từ 87,5%-92,9% tùy theo các nhóm tiêu chí hài lòng. Điểm trung bình hài lòng cũng rất cao từ 4,21-4,47 điểm (trên 5 điểm tối đa). Những người bệnh có trình độ văn hóa thấp và không có thẻ bảo hiểm y tế có sự hài lòng với dịch vụ khám chữa bệnh thấp hơn những người bệnh khác. Bệnh viện cần tập trung vào nâng cao cơ sở vật chất và có những biện pháp nâng cao sự hài lòng với những người bệnh có trình độ văn hóa thấp và không có thẻ bảo hiểm y tế.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Alzolibani AA. Patient satisfaction and expectations of the quality of service of University affiliated dermatology clinics. JPHE. 2011;3(2):61-67.
- [2] Rajkumari, Bishwalata, Polly, Nula. Patient's satisfaction with care in a government health facility in North East India: A cross-sectional study. Journal of Medical Society. 2017;31(2):94-98.
- [3] Nguyễn Đức Thành, Bùi Công Sự, Nguyễn Nguyên Ngọc. Sự hài lòng của người bệnh nội trú về chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại Bệnh viện đa khoa huyện Krông Ana, tỉnh Đắk Lắk năm 2017. Tạp chí Khoa học Nghiên cứu Sức khỏe và Phát triển. 2018;Số 2-2018(tập 2):50-57.
- [4] Lê Văn Hà. Sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú về dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh và một số yếu tố ảnh hưởng tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Ninh Thuận năm 2018. Luận văn bác sỹ chuyên khoa II tổ chức quản lý y tế trường Đại học y tế Công Cộng. 2018.
- [5] Bộ Y tế. Thông tư hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại Bệnh viện, Số: 19/2013/TT-BYT. July 2013.
- [6] Mills I, Frost J, Cooper C, Moles DR, Kay E. Patient-centred care in general dental practice - a systematic review of the literature. BMC Oral Health. 2014;14(1):64. doi:10.1186/1472-6831-14-64
- [7] Nguyễn Văn Đại. Sự hài lòng về chất lượng dịch vụ của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện C Thái Nguyên năm 2019 và một số yếu tố ảnh hưởng. Luận văn thạc sỹ quản lý bệnh viện,

- trường Đại học y tế Công Cộng.:72-73.
- [8] Quyết định 3869/QĐ-BYT 2019 mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh nhân viên y tế. <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/The-thao-Y-te/Quyết-dinh-3869-QĐ-BYT-2019-mau-phieu-va-huong-dan-khao-sat-hai-long-nguoi-benh-nhan-vien-y-te-425072.aspx>. Accessed January 2, 2024.
- [9] Press SU. A Theory of Cognitive Dissonance | Leon Festinger [Internet]. [cited 2021 Mar 3]. <http://www.sup.org/books/title/?id=3850>
- [10] A review of patient satisfaction: an appraisal of recent literature | British Dental Journal [Internet]. [cited 2021 Mar 3]. Available from: <https://www.nature.com/articles/4800053>.
- [11] Anderson R. Patient expectations of emergency dental services: a qualitative interview study. Br Dent J. 2004;197(6):331-334;

