

SATISFACTION OF PARENTS WITH CHILDREN UNDER 5 YEARS OLD WITH MEDICAL SERVICES AT HANOI VACCINATION AND NUTRITION COUNSELING CENTER, IN 2025

Mai Thi Thanh Thuy¹, Nguyen Dinh Can¹, Dao Thi Lan Huong², Le Hoang Oanh³, Ha Thi Yen³, Dao Truong Giang^{4*}

¹*Viet Duc Institute of Nutrition - Dong Tru village, Dong Anh commune, Hanoi, Vietnam*

²*Ministry of Health - 138A Giang Vo, Giang Vo ward, Hanoi, Vietnam*

³*Hoa Binh University - 8 Bui Xuan Phai, Tu Liem ward, Hanoi, Vietnam*

⁴*Military Hospital 103, Vietnam Military Medical University - 261 Phung Hung, Ha Dong ward, Hanoi, Vietnam*

Received: 24/09/2025

Revised: 02/10/2025; Accepted: 21/01/2026

ABSTRACT

Objective: Assess the level of satisfaction of parents at a vaccination center in Hanoi, thereby proposing solutions to improve service quality.

Subjects and methods: Cross-sectional descriptive study on 401 parents with children under 5 years old who came to the Hanoi Vaccination and Nutrition Counseling Center for vaccination from October 2024 to June 2025. The study assessed the level of satisfaction of participants based on many aspects such as accessibility, facilities, staff attitudes and service outcomes. The final objective was to measure overall satisfaction, the need to return to use the service and the ability to recommend the center to others.

Results: Based on the research results, the overall satisfaction rate of parents with the service at the center was very high (97.3%). The satisfaction rate in all aspects was assessed at over 94%, in which the facilities and service means were rated the highest (97.5%).

Conclusion: The quality of vaccination services at the Hanoi Vaccination and Nutrition Counseling Center has been recognized and highly appreciated by the public.

Keywords: Vaccination center, nutrition consultation, satisfaction, medical services.

*Corresponding author

Email: giangle127@gmail.com Phone: (+84) 982061883 <https://doi.org/10.52163/yhc.v67iCD1.4274>



SỰ HÀI LÒNG CỦA CHA MẸ CÓ CON DƯỚI 5 TUỔI VỀ DỊCH VỤ Y TẾ TẠI TRUNG TÂM TIÊM CHỦNG VÀ TƯ VẤN DINH DƯỠNG HÀ NỘI, NĂM 2025

Mai Thị Thanh Thuỷ¹, Nguyễn Đình Căn¹, Đào Thị Lan Hương², Lê Hoàng Oanh³, Hà Thị Yến³, Đào Trường Giang^{4*}

¹Viện Dinh dưỡng Việt Đức - thôn Đông Trù, xã Đông Anh, Hà Nội, Việt Nam

²Bộ Y tế - 138A Giảng Võ, phường Giảng Võ, Hà Nội, Việt Nam

³Trường Đại học Hòa Bình - 8 Bùi Xuân Phái, phường Từ Liêm, Hà Nội, Việt Nam

⁴Bệnh viện Quân y 103, Học viện Quân y - 261 Phùng Hưng, phường Hà Đông, Hà Nội, Việt Nam

Ngày nhận bài: 24/09/2025

Ngày chỉnh sửa: 02/10/2025; Ngày duyệt đăng: 21/01/2026

TÓM TẮT

Mục tiêu: Đánh giá mức độ hài lòng của các bậc cha mẹ tại một trung tâm tiêm chủng ở Hà Nội, từ đó đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ.

Đối tượng và phương pháp: Nghiên cứu mô tả cắt ngang trên 401 cha mẹ có con dưới 5 tuổi đến tiêm chủng tại Trung tâm Tiêm chủng và Tư vấn dinh dưỡng Hà Nội từ tháng 10/2024 đến tháng 6/2025. Nghiên cứu đánh giá mức độ hài lòng của đối tượng tham gia dựa trên nhiều khía cạnh như khả năng tiếp cận, cơ sở vật chất, thái độ nhân viên và kết quả dịch vụ. Mục tiêu cuối cùng là đo lường sự hài lòng chung, nhu cầu quay lại sử dụng dịch vụ và khả năng giới thiệu trung tâm cho người khác.

Kết quả: Dựa trên kết quả nghiên cứu, tỷ lệ hài lòng chung của các bậc cha mẹ về dịch vụ tại trung tâm là rất cao (97,3%). Tỷ lệ hài lòng ở tất cả các khía cạnh được đánh giá đều trên 94%, trong đó cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ được đánh giá cao nhất (97,5%).

Kết luận: Chất lượng dịch vụ tiêm chủng tại Trung tâm Tiêm chủng và Tư vấn dinh dưỡng Hà Nội được người dân ghi nhận và đánh giá rất tích cực.

Từ khóa: Trung tâm tiêm chủng, tư vấn dinh dưỡng, sự hài lòng, dịch vụ y tế.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Chăm sóc sức khỏe chủ động, đặc biệt là tiêm chủng, là chìa khóa để phòng bệnh. Tại Việt Nam, Chương trình Tiêm chủng mở rộng sau hơn 40 năm đã đạt được những thành tựu to lớn như thanh toán bại liệt, loại trừ uốn ván sơ sinh và giảm đáng kể tỷ lệ mắc nhiều bệnh truyền nhiễm. Tuy nhiên, sự hài lòng của người dân với dịch vụ tiêm chủng lại chưa được nghiên cứu nhiều.

Nghiên cứu này được thực hiện nhằm đánh giá mức độ hài lòng của các bậc cha mẹ tại Trung tâm Tiêm chủng và Tư vấn dinh dưỡng Hà Nội, làm cơ sở đánh giá sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ tiêm chủng tại trung tâm, góp phần cung cấp các thông tin cho ban lãnh đạo, nhằm xây dựng định hướng, chính sách nâng cao chất lượng dịch vụ và phát triển trung tâm.

2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu

401 cha mẹ của trẻ dưới 5 tuổi đến tiêm chủng tại Trung tâm Tiêm chủng và Tư vấn dinh dưỡng Hà Nội (cơ sở 24X2, thôn Đông Trù, xã Đông Anh, Hà Nội), đáp ứng tiêu chuẩn sức khỏe và tự nguyện tham gia. Nhân viên y tế và người thân của họ bị loại trừ.

Phương pháp nghiên cứu được thực hiện theo thiết kế mô tả cắt ngang, tại địa điểm nêu trên, trong khoảng thời gian từ tháng 10/2024 đến tháng 6/2025.

Cỡ mẫu nghiên cứu:

Trong đó: $Z_{1-\alpha/2}$ là hệ số tin cậy, với $\alpha = 0,05$, có $Z_{1-\alpha/2} = 1,96$; $p = 0,75$ (tỷ lệ hài lòng chung của phụ huynh có con dưới 5 tuổi sử dụng dịch vụ tiêm chủng tại Phòng khám Đại học Quốc gia Hà Nội theo Nguyễn Phương Mai và cộng sự [1]); d là độ chính xác mong muốn ($d = 0,045$).

Thay các giá trị vào công thức, tính được $n = 355$. Lấy thêm 12% dự phòng mất mẫu và làm tròn số, cỡ mẫu là 400. Trong quá trình thu thập số liệu, chúng tôi lấy được $n = 401$.

Phương pháp chọn mẫu: thuận tiện.

2.2. Biến số, chỉ số nghiên cứu

- Tuổi, giới của trẻ.

- Thông tin chung của cha mẹ trẻ.

- Mô tả sự hài lòng của cha mẹ: khả năng tiếp cận; minh bạch thông tin thủ tục; cơ sở vật chất; thái độ của nhân viên y tế; kết quả cung cấp dịch vụ; đánh giá chung mức

*Tác giả liên hệ

Email: giangle127@gmail.com Điện thoại: (+84) 982061883 <https://doi.org/10.52163/yhc.v67iCD1.4274>

độ đáp ứng của trung tâm so với mong đợi; nhu cầu quay lại trung tâm để tiêm chủng; nhu cầu quay lại trung tâm để sử dụng các dịch vụ y tế khác; giới thiệu cho người khác.

2.3. Quy trình thu thập số liệu

Nhóm nghiên cứu được tập huấn bộ công cụ và tiến hành thu thập số liệu cho nghiên cứu theo các bước sau:

- Bước 1: Điều tra viên giới thiệu mục đích, mục tiêu của nghiên cứu cũng như các quyền lợi, sự tự nguyện của đối tượng khi tham gia vào nghiên cứu.

- Bước 2: Đối tượng đồng ý tham gia nghiên cứu đánh dấu vào mục thông tin đồng ý.

- Bước 3: Điều tra viên tiến hành phát vấn đối tượng theo bộ công cụ.

- Bước 4: Điều tra viên thu hồi phiếu, kiểm tra thông tin đầy đủ trên phiếu.

Dùng thang điểm Likert đo lường sự hài lòng có 5 mức độ: 1 điểm (rất không hài lòng), 2 điểm (không hài lòng), 3 điểm (bình thường), 4 điểm (hài lòng), và 5 điểm (rất hài lòng). Phân ra thành 2 nhóm:

- Nhóm chưa hài lòng: từ 1-3 điểm.

- Nhóm hài lòng: từ 4-5 điểm.

Số liệu được xử lý bằng phần mềm EpiData 3.1 và SPSS 18.0. Độ tin cậy của bộ công cụ nghiên cứu được đánh giá bằng hệ số Cronbach's Alpha. Các phương pháp thống kê mô tả (tần suất, trung bình, độ lệch chuẩn), với ngưỡng ý nghĩa thống kê được xác định khi $p\text{-value} < 0,05$.

Biện pháp được áp dụng nhằm hạn chế sai số bao gồm: thuyết phục tối đa đối tượng đủ tiêu chuẩn tham gia, tập huấn kỹ cho điều tra viên, hướng dẫn rõ ràng để đối tượng hiểu câu hỏi, giám sát chặt chẽ quá trình thu thập dữ liệu, làm sạch số liệu trước khi phân tích và thử nghiệm bộ công cụ trước khi thu thập chính thức.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Thông tin chung

Bảng 1. Thông tin chung về cha mẹ trẻ (n = 401)

Thông tin		Số lượng	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Cha (nam)	60	15,0
	Mẹ (nữ)	341	85,0
Tuổi	18-30 tuổi	171	42,6
	31-40 tuổi	202	50,4
	> 40 tuổi	28	7,0
Trình độ học vấn	≤ Trung học phổ thông	286	71,3
	> Trung học phổ thông	115	28,7
Nghề nghiệp	Cán bộ viên chức	175	43,6
	Khác	226	56,4
Khoảng cách từ nhà đến trung tâm	< 5 km	330	82,3
	≥ 5 km	71	17,7

Thông tin		Số lượng	Tỷ lệ (%)
Thu nhập bình quân/tháng	≤ 10 triệu đồng	135	33,7
	> 10 triệu đồng	266	66,3
Biết đến trung tâm	Qua Internet	71	17,7
	Người quen	149	37,2
	Bác sĩ giới thiệu	12	3,0
	Đã sử dụng	169	42,1

Kết quả bảng 1 cho thấy, 85% người mẹ đưa trẻ đi tiêm chủng, khoảng 1/2 số cha mẹ trong độ tuổi 31-40 (50,4%). Phân bố trình độ học vấn cho thấy 71,3% từ trung học phổ thông trở xuống và nghề nghiệp đa dạng (56,4% không phải cán bộ viên chức). Về thu nhập, 66,3% có thu nhập trên 10 triệu/tháng và nguồn thông tin biết đến trung tâm chủ yếu từ người quen giới thiệu (37,2%) hoặc đã sử dụng dịch vụ tại trung tâm (42,1%). Đa số phụ huynh sinh sống cách trung tâm trong khoảng cách dưới 5 km (82,3%).

Bảng 2. Hài lòng về khả năng tiếp cận (n = 401)

Hài lòng về khả năng tiếp cận	Hài lòng	Chưa hài lòng
Các biển báo, chỉ dẫn đường đến phòng tiêm rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm	359 (89,5%)	42 (10,5%)
Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các phòng trong phòng tiêm rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	359 (89,5%)	42 (10,5%)
Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm	377 (94,0%)	24 (6,0%)
Các lối đi trong phòng tiêm, hành lang bằng phẳng, dễ đi	376 (93,8%)	25 (6,2%)
Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký qua điện thoại, trang tin điện tử của trung tâm (fanpage) thuận tiện	374 (93,3%)	27 (6,7%)
Tỷ lệ hài lòng chung về khả năng tiếp cận	381 (95,0%)	20 (5,0%)

Kết quả phân tích cho thấy, 95% phụ huynh chung hài lòng với khả năng tiếp cận dịch vụ, chỉ 5% chưa hài lòng. Các yếu tố như biển báo, chỉ dẫn, sơ đồ trong trung tâm (89,5%), đánh số khối nhà (94%), lối đi bằng phẳng (93,8%) và đăng ký qua điện thoại/fanpage (93,3%) được đánh giá cao. Tỷ lệ chưa hài lòng cao nhất ở hạng mục biển báo, chỉ dẫn đường đến trung tâm và các sơ đồ trong trung tâm (10,5%).

Bảng 3. Hài lòng về sự minh bạch thông tin, thủ tục khám (n = 401)

Hài lòng về sự minh bạch thông tin, thủ tục khám	Hài lòng	Chưa hài lòng
Quy trình tiêm chủng được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu	384 (95,8%)	17 (4,2%)
Các quy trình, thủ tục đơn giản, thuận tiện	385 (96,0%)	16 (4,0%)
Giá dịch vụ, vắc-xin niêm yết rõ ràng, công khai	384 (95,8%)	17 (4,2%)
Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn khách hàng làm các thủ tục tiêm nởi, tận tình	383 (95,5%)	18 (4,5%)

Hài lòng về sự minh bạch thông tin, thủ tục khám	Hài lòng	Chưa hài lòng
Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, khám sàng lọc, nộp tiền, tiêm chủng	384 (95,8%)	17 (4,2%)
Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký	383 (95,5%)	18 (4,5%)
Đánh giá thời gian chờ tới lượt tư vấn và tiêm chủng	384 (95,8%)	17 (4,2%)
Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn	384 (95,8%)	17 (4,2%)
Đánh giá thời gian chờ kết quả tiêm	385 (96,0%)	16 (4,0%)
Tỷ lệ hài lòng về sự minh bạch thông tin, thủ tục khám	385 (96,0%)	16 (4,0%)

Kết quả phân tích cho thấy, tỷ lệ hài lòng chung về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám là 96%, chỉ 4% chưa hài lòng. Các yếu tố như quy trình đơn giản, thuận tiện và thời gian chờ tiêm 96%. Các yếu tố khác tỷ lệ hài lòng tương đối cao (95,5-95,8%). Tỷ lệ chưa hài lòng cao nhất thuộc mục đón tiếp, hướng dẫn khách hàng và thời gian chờ làm thủ tục đăng ký là 4,5%.

Bảng 4. Hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (n = 401)

Hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	Hài lòng	Chưa hài lòng
Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè, kín gió và ấm áp vào mùa đông	384 (95,8%)	17 (4,2%)
Phòng chờ có đủ ghế ngồi và sử dụng tốt	385 (96,0%)	16 (4,0%)
Phòng chờ có quạt, điều hòa đầy đủ, hoạt động thường xuyên	384 (95,8%)	17 (4,2%)
Phòng chờ có các phương tiện giúp phụ huynh và các cháu có tâm lý thoải mái như khu vui chơi, tivi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	383 (95,5%)	18 (4,5%)
Được bảo đảm sự riêng tư khi khám, tư vấn...	384 (95,8%)	17 (4,2%)
Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	383 (95,5%)	18 (4,5%)
Môi trường trong khuôn viên trung tâm, sạch, đẹp	384 (95,8%)	17 (4,2%)
Khu tiêm chủng bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân	384 (95,8%)	17 (4,2%)
Tỷ lệ hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	391 (97,5%)	10 (2,5%)

Kết quả phân tích cho thấy, tỷ lệ hài lòng chung về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ là 97,5%, chỉ có 2,5% chưa hài lòng. Phần lớn các cấu phần đều đạt sự hài lòng trên 95%, các yếu tố như phòng chờ sạch sẽ (95,8%), đủ ghế ngồi (96%), và khu tiêm chủng bảo đảm an ninh (95,8%) được đánh giá cao. Tỷ lệ chưa hài lòng cao nhất ở hạng mục nhà vệ sinh và khu phòng chờ (4,5%), điều này cho thấy trung tâm cần chú ý hơn về công tác vệ sinh khu vực nhà vệ sinh và cải thiện khu vực phòng chờ tốt hơn.

Bảng 5. Hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (n = 401)

Hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	Hài lòng	Chưa hài lòng
Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	386 (96,3%)	15 (3,7%)
Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	386 (96,3%)	15 (3,7%)
Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm	385 (96,0%)	16 (4,0%)
Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi	386 (96,3%)	15 (3,7%)
Tỷ lệ hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	380 (94,8%)	21 (5,2%)

Kết quả bảng 5 cho thấy, tỷ lệ hài lòng chung về thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế là 94,8%, có 5,2% chưa hài lòng. Hài lòng với thái độ của bác sỹ/điều dưỡng (96,3%), nhân viên phục vụ (96,3%), và năng lực chuyên môn (96,3%) được đánh giá cao. Tỷ lệ chưa hài lòng thấp nhất ở các yếu tố thái độ như: lời nói, giao tiếp chưa đúng mực, đều ở mức 3,7%.

Bảng 6. Hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ (n = 401)

Hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ	Hài lòng	Chưa hài lòng
Kết quả tiêm chủng đã đáp ứng được nguyện vọng của cha mẹ	385 (96,0%)	16 (4,0%)
Các hóa đơn, phiếu thu, thông tin được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, minh bạch và được giải thích nếu có thắc mắc	387 (96,5%)	14 (3,5%)
Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	384 (95,8%)	17 (4,2%)
Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	383 (95,5%)	18 (4,5%)
Tỷ lệ hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ	387 (96,5%)	14 (3,5%)

Kết quả phân tích cho thấy, 96,5% phụ huynh hài lòng chung với kết quả dịch vụ, chỉ 3,5% chưa hài lòng. Các yếu tố như hóa đơn minh bạch (96,5%), kết quả tiêm chủng (96%), và giá cả (95,5%) được đánh giá cao. Tỷ lệ chưa hài lòng thấp nhất ở hóa đơn cung cấp rõ ràng (3,5%).

Bảng 7. Tỷ lệ hài lòng với từng yếu tố hài lòng chung của cha mẹ (n = 401)

Hài lòng chung của cha mẹ	Hài lòng	Chưa hài lòng
Hài lòng về khả năng tiếp cận	381 (95,0%)	20 (5,0%)
Hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	385 (96,0%)	16 (4,0%)
Hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	391 (97,5%)	10 (2,5%)
Hài lòng thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	380 (94,8%)	21 (5,2%)
Hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ	387 (96,5%)	14 (3,5%)
Tỷ lệ hài lòng chung	390 (97,3%)	11 (2,7%)

Kết quả bảng 7 cho thấy, tỷ lệ hài lòng chung đạt 97,3%, chỉ 2,7% chưa hài lòng. Cơ sở vật chất có tỷ lệ hài lòng cao nhất (97,5%), tiếp theo là kết quả dịch vụ (96,5%) và minh bạch thông tin (96%). Thái độ nhân viên y tế thấp nhất (94,8%).

4. BÀN LUẬN

Bảng 2 cho thấy tỷ lệ hài lòng chung về khả năng tiếp cận dịch vụ tại trung tâm là 95%. Kết quả này tương đương với nghiên cứu của Nguyễn Mộng Hoài Thu và cộng sự tại Viện Pasteur thành phố Hồ Chí Minh (94,55%) [6], nhưng thấp hơn so với một nghiên cứu khác tại Trung tâm Y tế thành phố Đồng Xoài, tỉnh Bình Phước năm 2023 (97,7%) [4]. Nguyên nhân của tỷ lệ hài lòng cao này được lý giải nhờ việc ứng dụng công nghệ thông tin hiện đại (website, fanpage, tin nhắn tự động nhắc lịch) và cơ sở vật chất được đầu tư bài bản (biển chỉ dẫn rõ ràng, hành lang rộng, được đánh số dễ nhận biết). Chính vì vậy, mức độ hài lòng về phương diện khả năng tiếp cận của trung tâm đã tăng đáng kể so với các nghiên cứu của Nguyễn Phương Mai và Cao Thị Ánh Tuyết [1], [3].

Minh bạch thông tin và thủ tục rõ ràng là yếu tố then chốt, đóng vai trò như “cửa ngõ đầu tiên” trong hành trình khám chữa bệnh. Việc này không chỉ dừng lại ở cải cách hành chính mà là sự thay đổi về tư duy phục vụ, hướng tới lấy người bệnh làm trung tâm. Ở bảng 3, tỷ lệ hài lòng chung về sự minh bạch thông tin và thủ tục tại Trung tâm Tiêm chủng và Tư vấn dinh dưỡng Hà Nội là rất cao (96%), chỉ có 4% chưa hài lòng. Tỷ lệ hài lòng cho từng tiêu chí cụ thể đều rất cao và đồng đều, dao động từ 95,5-96%. Kết quả nghiên cứu về sự hài lòng với tính minh bạch thông tin và thủ tục (96%) là tương đồng với hầu hết các nghiên cứu gần đây với tỷ lệ hài lòng từ 97-98,6% [3-4], [6], và cao hơn đáng kể so với nghiên cứu của Nguyễn Phương Mai và cộng sự tại Phòng khám, Đại học Quốc gia Hà Nội năm 2017 (78,3%) [1].

Lý do cho kết quả cao được lý giải nhờ: quy trình minh bạch (niêm yết rõ ràng quy trình và giá dịch vụ theo chuẩn Bộ Y tế); thủ tục tối ưu (đơn giản, thuận tiện, được số hóa toàn bộ để rút ngắn thời gian); dịch vụ chuyên nghiệp (nhân viên tận tình, tổ chức xếp hàng khoa học và vận hành hai dây chuyền tiêm, giảm thời gian chờ).

Bảng 4 cho thấy sự hài lòng chung về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ là rất cao (97,5%), tương đương với các nghiên cứu gần đây khác (96,7-97,1%) [3-4], và cao hơn đáng kể so với một số nghiên cứu trước (76,8-90,9%) [1-2], [6]. Cơ sở vật chất đóng vai trò then chốt trong việc phát triển và hiện đại hóa hệ thống y tế, là nền tảng vật lý cho mọi hoạt động khám chữa bệnh. Nó không chỉ ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng dịch vụ mà còn là yếu tố then chốt tạo dựng niềm tin và sự an tâm cho người bệnh.

Bảng 5 cho biết thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn, là hai trụ cột không thể tách rời, phản ánh chất lượng toàn diện của một cơ sở y tế. Chúng không chỉ là thước đo cảm xúc mà còn là thước đo giá trị đạo đức, trình độ và văn hóa nghề nghiệp của toàn ngành. Kết quả nghiên cứu của chúng tôi cho thấy tỷ lệ hài lòng chung về thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế là 94,8%, chỉ có 5,2% chưa hài lòng. Hài lòng với thái độ của bác sĩ/điều

dưỡng (96,3%), nhân viên phục vụ (96,3%), và năng lực chuyên môn (96,3%) được đánh giá cao.

Trong mọi mô hình chăm sóc sức khỏe, kết quả cung cấp dịch vụ y tế là yếu tố cuối cùng nhưng có sức nặng lớn nhất đối với sự hài lòng của người bệnh, khách hàng. Đây là thước đo trực tiếp thể hiện hiệu quả của toàn bộ hệ thống. Kết quả cung cấp dịch vụ y tế là minh chứng rõ ràng nhất cho hiệu quả và tính nhân văn của một hệ thống chăm sóc sức khỏe. Khi người dân được chăm sóc y tế kịp thời, chất lượng, chi phí hợp lý và an toàn, đó chính là thành công lớn của ngành y tế. Để đạt được điều này, cần sự chung tay của toàn hệ thống: từ cơ quan quản lý, đội ngũ y tế đến từng người dân trong việc hợp tác và nâng cao nhận thức về sức khỏe cộng đồng. Kết quả nghiên cứu của chúng tôi ở bảng 6 cho thấy, 96,5% phụ huynh hài lòng chung với kết quả dịch vụ, chỉ 3,5% chưa hài lòng. Các yếu tố như hóa đơn minh bạch (96,5%), kết quả tiêm chủng (96%), và giá cả (95,5%) được đánh giá cao. Tỷ lệ chưa hài lòng thấp nhất ở hóa đơn cung cấp rõ ràng (3,5%).

Sự hài lòng của người dân là thước đo quan trọng phản ánh chất lượng dịch vụ y tế, chịu ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố như khả năng tiếp cận, cơ sở vật chất, thủ tục, thái độ nhân viên và hiệu quả điều trị. Dù hệ thống y tế Việt Nam đã có nhiều cải thiện, vẫn còn tồn tại như quá tải, thái độ phục vụ không đồng đều, thủ tục rườm rà. Để nâng cao sự hài lòng, cần lấy người bệnh làm trung tâm, cải tiến quy trình, đầu tư cơ sở vật chất và nâng cao đạo đức nghề nghiệp. Mục tiêu cuối cùng là xây dựng một hệ thống y tế công bằng, hiệu quả và đáng tin cậy. Ở bảng 7, tỷ lệ hài lòng chung về dịch vụ tại Trung tâm Tiêm chủng và Tư vấn dinh dưỡng Hà Nội đạt 97,3%. Kết quả này tương đồng với một số nghiên cứu trước (97,7% và 97,1%) [2], [7], nhưng cao hơn so với các nghiên cứu khác (86,3% và 74,6%) [1], [4], có thể do khác biệt về địa bàn và đặc điểm dân cư, văn hóa vùng miền.

5. KẾT LUẬN

Nghiên cứu về sự hài lòng của cha mẹ có con dưới 5 tuổi về dịch vụ y tế tại Trung tâm Tiêm chủng và Tư vấn dinh dưỡng Hà Nội cho thấy tỷ lệ hài lòng chung là 97,3%.

Tỷ lệ hài lòng cụ thể theo từng khía cạnh như sau: cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ 97,5%; kết quả cung cấp dịch vụ 96,5%; minh bạch thông tin và thủ tục 96%; khả năng tiếp cận dịch vụ 95%; thái độ và năng lực nhân viên y tế 94,8%.

6. TÀI LIỆU THAM KHẢO:

- [1] Nguyễn Phương Mai, Trịnh Hoàng Hà, Vũ Khắc Lương. Sự hài lòng của phụ huynh có con dưới 5 tuổi sử dụng dịch vụ tiêm chủng tại Phòng khám, Đại học Quốc gia Hà Nội năm 2017. Tạp chí Y học Việt Nam, 2024, 539 (3): 274-279.
- [2] Trung tâm Y tế huyện Ứng Hòa, Sở Y tế Hà Nội. Đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với phòng tiêm chủng dịch vụ tại Trung tâm Y tế huyện Ứng Hòa năm 2019, 2019.
- [3] Cao Thị Ánh Tuyết. Sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ tiêm chủng tại Trung tâm Kiểm soát bệnh tật

- thành phố Hà Nội và một số yếu tố ảnh hưởng năm 2021. Luận văn bác sĩ chuyên khoa II, Trường Đại học Y tế công cộng, 2021.
- [4] Trịnh Xuân Thiều, Nguyễn Thu Hương. Sự hài lòng của người dân sử dụng dịch vụ tiêm chủng mở rộng tại Trung tâm Y tế thành phố Đồng Xoài, tỉnh Bình Phước, năm 2023. Tạp chí Khoa học Nghiên cứu Sức khỏe và Phát triển, 2023, 7 (06): 130-137.
- [5] Nguyễn Thị Thanh Thảo. Khảo sát sự hài lòng của người dân tiêm vaccine dịch vụ và các yếu tố liên quan tại Trung tâm Y tế huyện Chợ Gạo tỉnh Tiền Giang năm 2024. Đề tài nghiên cứu khoa học, Trung tâm Y tế huyện Chợ Gạo, tỉnh Tiền Giang, 2024.
- [6] Nguyễn Mộng Hoài Thu, Nguyễn Thị Thu Thủy và cộng sự. Sự hài lòng của khách hàng đến tiêm ngừa tại Viện Pasteur thành phố Hồ Chí Minh năm 2024. Tạp chí Y học Dự phòng, 2024, 34 (số 7 phụ bản - HNKH Viện Pasteur thành phố Hồ Chí Minh): 206-215
- [7] Nguyễn Quang Minh. Sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ tiêm chủng tại Phòng tiêm chủng, Viện Đào tạo Y học dự phòng và Y tế công cộng, Trường Đại học Y Hà Nội năm 2017. Luận văn thạc sĩ y học, Trường Đại học Y Hà Nội, 2017.