Vietnam Journal of Community Medicine, Vol 62, No 5 (2021) 179-186

PATIENT'S SATISFACTION COME FOR EXAMINATION AND REATMENT AT MEDICAL FACILITIES IN VIETNAM. SYSTEM OVERVIEW STUDY, PERIOD 2010-2020

Tran Thi Ly[1]; Dang Duc Nhu[2]; Tran Quoc Thang[3]; Duong Duy Luong[4]

[1]*National Lung Hospital*
[2,4]*Department of Medical Service Administration*
[3]*Insitute of Community Medicine*

Received 05/04/2021
Revised 13/05/2021; Accepted 05/07/2021

ABSTRACT

Background: Patient's satisfaction is a measure of the health facilities' reputation and quality of health services. Therefore, determining the satisfaction of the patients in the current context is extremely necessary and meaningful. It provides the evidence for quality improvement of health services.

Objective: A systematic review to review research findings on the the satisfaction level and relevant factors, analysis of strengths, weaknesses and deficiencies that need to be supplemented by further studies.

Methods: Systematic review.

Results: Searched and analyzed 32 national studies related to patient satisfaction. The results show that studies were carried out on many different subjects and locations with different levels of satisfaction

Conclusion: The satisfaction level of patients is quite high (satisfaction rate is over 70%, average score is over 3.5). Factors with high satisfaction rates include: Information transparency; Behavioral attitude and professional capacity of medical staff. Factors with not high satisfaction rates include: Infrastructure; Accessibility; Service results. Relevant factors: Patient's satisfaction is not / very little related to demographic factors such as: Age, occupation, education level, medical examination target (with health insurance / no health insurance). Factors related to the patient's satisfaction level include: waiting time for medical care, time of treatment, Infrastructure.

Keywords: Patients satisfaction, related factors; Systematic review, health facilities.

*Corressponding author
Email address: ly13021984@gmail.com
Phone number: (+84) 947 793 568
https://doi.org/10.52163/yhcd.v62i5.156

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH ĐẾN KHÁM VÀ ĐIỀU TRỊ TẠI CÁC CƠ SỞ Y TẾ Ở VIỆT NAM. NGHIÊN CỨU TỔNG QUAN CÓ HỆ THỐNG, GIAI ĐOẠN 2010-2020

Trần Thị Lý[1]; Đặng Đức Nhu[2]; Trần Quốc Thắng[3]; Dương Duy Lương[4]

[1]Bệnh viện Phổi Trung ương
[2,4]Cục Quản lý Khám chữa bệnh
[3]Viện Sức khỏe Cộng đồng

Ngày nhận bài: 05 tháng 04 năm 2021
Chỉnh sửa ngày: 13 tháng 05 năm 2021; Ngày duyệt đăng: 05 tháng 07 năm 2021

TÓM TẮT

Đặt vấn đề: Mức độ hài lòng của người bệnh (NB) là thước đo đánh giá uy tín, chất lượng cung cấp dịch vụ của các cơ sở y tế. Do vậy, xác định mức độ hài lòng của NB đến khám, điều trị tại các cơ sở y tế và các yếu tố liên quan trong bối cảnh hiện nay là vô cùng cần thiết và có ý nghĩa, nhằm cung cấp bằng chứng, làm cơ sở đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh (KCB).

Mục tiêu: Nghiên cứu tổng quan có hệ thống nhằm cung cấp thông tin tổng quát về mức độ hài lòng và các yếu tố liên quan của NB đến khám và điều trị tại các cơ sở y tế ở Việt Nam, phân tích điểm mạnh, điểm yếu và những thiếu hụt cần bổ sung cho các nghiên cứu tiếp theo về vấn đề này.

Phương pháp: Tổng quan tài liệu có hệ thống (Systematic review)

Kết quả: Tìm kiếm và phân tích 30 công trình nghiên cứu trong nước liên quan đến mức độ hài lòng của NB. Kết quả cho thấy, các nghiên cứu về mức độ hài lòng của NB được thực hiện trên nhiều đối tượng và địa điểm với mức độ hài lòng khác nhau.

Kết luận: Mức độ hài lòng của NB khá cao (trung bình đạt trên 70%, điểm trung bình trên 3,5). Các lĩnh vực có tỷ lệ NB hài lòng cao gồm: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT; sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị. Các lĩnh vực có tỷ lệ NB hài lòng chưa cao như: Khả năng tiếp cận; kết quả cung cấp dịch vụ và cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB. Về các yếu tố liên quan: Sự hài lòng của NB chưa/ít có liên quan đến các yếu tố nhân khẩu học như: Tuổi, nghề nghiệp, trình độ học vấn, đối tượng KCB (có BHYT/không có BHYT). Các yếu tố liên quan nhiều đến mức độ hài lòng của NB bao gồm: Thời gian chờ đợi KCB, thời gian điều trị, cơ sở vật chất.

Từ khóa: Sự hài lòng, người bệnh, các yếu tố liên quan, cơ sở y tế.

*Tác giả liên hệ
Email: ly13021984@gmail.com
Điện thoại: (+84) 947 793 568
https://doi.org/10.52163/yhcd.v62i5.156

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Theo WHO, chất lượng dịch vụ y tế tác động đến sự hài lòng của người bệnh (NB) và ngược lại sự hài lòng của NB có thể đánh giá được hiệu quả của dịch vụ do bệnh viện và ngành Y tế cung cấp.

Trong nhiều năm qua, các hoạt động hướng tới sự hài lòng của NB đã được các cơ sở y tế, các nhà khoa học, các chuyên gia hoạch định chính sách quan tâm, nghiên cứu dưới nhiều góc độ khác nhau, với hệ thống tài liệu vô cùng đa dạng, phong phú. Tuy nhiên có rất ít nghiên cứu tổng quan đề cập về vấn đề này. Để tiếp tục tổng hợp một cách đầy đủ, toàn diện, chúng tôi đã tiến hành thu thập và rà soát các nghiên cứu về sự hài lòng của NB tại Việt Nam, phân tích thiết kế nghiên cứu, công cụ đo lường và một số yếu tố ảnh hưởng cũng như các kết quả tìm được trong các nghiên cứu với mục tiêu: Tổng quan các nghiên cứu về mức độ hài lòng của NB và các yếu tố liên quan tại Việt Nam giai đoạn 2010 – 2020. Nghiên cứu nhằm cung cấp thông tin tổng quát về mức độ hài lòng của NB đối với dịch vụ y tế tại Việt Nam, chỉ ra điểm mạnh, điểm yếu và những thiếu hụt cần bổ sung cho các nghiên cứu tiếp theo về vấn đề này, qua đó góp phần nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ y tế cho người dân.

2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Thời gian nghiên cứu: Từ tháng 8/2020 đến tháng 3/2021

2.2. Phương pháp nghiên cứu: Tổng quan tài liệu có hệ thống (Systematic review)

2.3. Đối tượng nghiên cứu: Tất cả các báo cáo, luận văn, luận án, khóa luận, bài báo của các nghiên cứu bằng tiếng Anh hoặc tiếng Việt, xuất bản hay được viết từ năm 2010 đến hết năm 2020 về mức độ hài lòng của NB đối với dịch vụ y tế tại Việt Nam (sau đây gọi chung là nghiên cứu).

- Tiêu chí lựa chọn các nghiên cứu

+ Thiết kế nghiên cứu: Không có giới hạn về thiết kế nghiên cứu.

+ Kết quả của nghiên cứu: Tất cả các nghiên cứu về mức độ hài lòng của NB đối với dịch vụ y tế tại Việt Nam.

- Tiêu chí loại trừ

+ Nghiên cứu không có đủ dữ liệu, hay không liên quan đến mức độ hài lòng của NB đối với dịch vụ y tế.

+ Nghiên cứu không tiến hành ở Việt Nam.

+ Nghiên cứu chưa có báo cáo chính thức, rõ ràng.

+ Nghiên cứu trùng lặp.

2.4. Chiến lược tìm kiếm các nghiên cứu

- *Đối với phương pháp tìm kiếm trực tuyến:*

+ Sử dụng bộ máy tìm kiếm Google để tìm các tài liệu và các báo cáo liên quan đến mức độ hài lòng của NB đối với dịch vụ y tế được đăng tải.

+ Từ khóa sử dụng để tìm kiếm:

▪ Tiếng Việt: Sự hài lòng của người bệnh/Hài lòng với dịch vụ y tế.

▪ Tiếng Anh: Patient satisfaction / Satisfaction with medical services.

- *Đối với phương pháp tìm kiếm thủ công:*

Tìm kiếm các nguồn dữ liệu sẵn có tại Thư viện của một số trường Đại học, Viện nghiên cứu và Bệnh viện.

2.5. Đánh giá các nghiên cứu:

- Xây dựng biểu mẫu sàng lọc để rà soát từng nghiên cứu.

- Điền dữ liệu của các nghiên cứu đạt yêu cầu rà soát vào mẫu phân tích dữ liệu. Mẫu rà soát gồm các phần chính:

+ Đặc điểm chung của nghiên cứu: Thiết kế nghiên cứu, cỡ mẫu, địa điểm, thời gian nghiên cứu, bộ công cụ nghiên cứu.

+ Kết quả tìm được của nghiên cứu: Tỷ lệ hài lòng chung của NB, tỷ lệ hài lòng của NB theo từng lĩnh vực và các yếu tố liên quan tới mức độ hài lòng của NB.

+ Đánh giá chất lượng bài báo nghiên cứu về chủ đề hài lòng của NB.

Bảng 1. Tổng hợp việc chọn lọc, rà soát các nghiên cứu

Các bước	Tiêu chí	Số lượng tìm kiếm được
Tìm kiếm ban đầu	Tìm kiếm trên cơ sở dữ liệu điện tử và các nghiên cứu xuất bản/công bố về hài lòng của NB	52
Rà soát lần 1	Tên đề tài, tóm tắt nghiên cứu có các từ khoa liên quan đến hài lòng của NB. Các nghiên cứu được tiến hành tại Việt Nam, rõ nguồn gốc	41
Rà soát lần 2	Nghiên cứu có đầy đủ dữ liệu để phân tích (thiết kế NC, cỡ mẫu, địa điểm, bộ công cụ, kết quả NC)	35
Rà soát lần 3	Loại bỏ các NC trùng lặp	30
Đưa vào phân tích	Nghiên cứu đáp ứng các tiêu chuẩn lựa chọn	30

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Đo lường mức độ hài lòng của người bệnh

Bảng 2. Bộ công cụ đo lường sự hài lòng ở các nghiên cứu

Tác giả, năm	Thiết kế NC	Bộ công cụ chính đo lường sự hài lòng
Nguyễn Công Thịnh (2010) [1]	NC cắt ngang, định lượng kết hợp định tính	*Phiếu khảo sát (PKS) gồm 5 nhóm yếu tố với 20 tiểu mục:* Yếu tố hữu hình; Sự tin tưởng; Khả năng đáp ứng; Mức độ cảm thông và Sự đảm bảo.
Bùi Thị Dương Vân (2011) [3].	NC cắt ngang, định lượng kết hợp định tính	*PKS gồm 5 nhóm yếu tố với 38 tiểu mục:* Sự thuận tiện trong KCB; Chi phí KCB; Thời gian chờ đợi KCB; CSVC phục vụ KCB; Thái độ và hướng dẫn của NVYT.
Nguyễn Mạnh Tuyến và cộng sự (2012) [5].	NC cắt ngang, định lượng kết hợp định tính	*PKS gồm 5 nhóm yếu tố với 32 tiểu mục:* Thời gian tiếp cận DVYT; Giao tiếp và tương tác với NVYT; Giao tiếp và tương tác với bác sĩ; Vật thể hữu hình; Kết quả khám, điều trị.
Nguyễn Ngọc Lý (2013) [9].	NC cắt ngang, định lượng kết hợp định tính	*PKS gồm 4 nhóm yếu tố với 28 tiểu mục:* Chăm sóc tinh thần cho người bệnh; Tư vấn và giáo dục sức khỏe; Mối quan hệ giữa điều dưỡng và NB; Thực hành hoạt động chăm sóc điều dưỡng.
Trần Sỹ Thắng và cộng sự (2014) [11].	NC cắt ngang	*PKS gồm 4 nhóm yếu tố với 28 tiểu mục:* Giao tiếp thân thiện của điều dưỡng; Thông báo, hướng dẫn cho người bệnh; Giúp đỡ, hỗ trợ của điều dưỡng khi người bệnh cần; Trật tự, vệ sinh khoa/buồng bệnh.
Vũ Văn Du (2016) [15].	NC cắt ngang	*PKS gồm 4 nhóm yếu tố:* Cơ sở vật chất; Thời gian tiếp cận dịch vụ y tế; Giao tiếp và tương tác với NVYT; Kết quả điều trị.
Trần Thị Hồng Cẩm (2017) [17].	NC cắt ngang, định lượng kết hợp định tính	*PKS gồm 5 nhóm yếu tố với 31 tiểu mục:* Khả năng tiếp cận trong KCB; Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị; Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh; Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT; Kết quả cung cấp dịch vụ.
Trần Thị Bích Hồi và cộng sự (2019) [18].	NC cắt ngang	*PKS gồm 2 nhóm yếu tố chính:* Thái độ của NVYT và chất lượng dịch vụ tiêm chủng
Trần Thị Lý và cộng sự (2020) [19].	NC cắt ngang, định lượng kết hợp định tính	*PKS gồm 5 nhóm yếu tố với 31 tiểu mục:* Khả năng tiếp cận trong KCB; Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị; Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh; Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT; Kết quả cung cấp dịch vụ.

Nhận xét:

Đa số các tác giả đều sử dụng thiết kế nghiên cứu cắt ngang, rất ít tác giả sử dụng nghiên cứu can thiệp. Bộ công cụ khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của NB gồm các nhóm yếu tố cơ bản sau: (1) Khả năng tiếp cận dịch vụ y tế; (2) Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị; (3) Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB; (4) Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế; (5) Kết quả cung cấp dịch vụ. Phần lớn các nghiên cứu sử dụng thang đo Likert để đánh giá về mức độ hài lòng của NB với mức từ 1 đến 5 điểm: (1 điểm-Rất không hài lòng; 2 điểm-Không hài lòng; 3 điểm-Bình thường/ Không rõ; 4 điểm-Hài lòng; 5 điểm-Rất hài lòng).

3.2. Mức độ hài lòng của người bệnh

Bảng 3. Mức độ hài lòng của người bệnh ở các nghiên cứu

Tác giả, năm	Đối tượng NC, cỡ mẫu	Địa điểm NC	Kết quả nghiên cứu (Tỷ lệ hài lòng của NB với các yếu tố)
Nguyễn Công Thịnh (2010) [1]	168 NB	BVĐK Đống Đa, Hà Nội	- Dịch vụ KCB: 61,9% - Thời gian chờ đợi KCB: 60%
Trần Thị Hà Giang (2011) [20]	300 NB ngoại trú	Bệnh viện Da liễu Trung ương	- Cơ sở vật chất, trang thiết bị, môi trường bệnh viện: 78,3% - Thời gian chờ đợi KCB: 21,3% - Thời gian chờ đợi kết quả xét nghiệm: 26,3% - Giao tiếp và tương tác với NVYT: 43,8% - Giao tiếp và tương tác với bác sĩ: 66,7% - Kết quả KCB: 57,3%
Nguyễn Bá Anh (2012) [24]	424 NB nội trú	Bệnh viện Hữu Nghị Việt Đức	- Tình trạng vệ sinh khoa/phòng: 97,1% - Hoạt động chăm sóc của điều dưỡng: 95,8% - Thái độ của điều dưỡng: 94% - Giao tiếp của điều dưỡng: 91,4% - Chất lượng chăm sóc của điều dưỡng: 93,5%
Lê Thị Mỹ Hạnh (2013) [10].	205 NB ngoại trú	Bệnh viện Chợ Rẫy	- Thái độ của NVYT: 81,5%-90% - Quy trình KCB: 93,2%
Nguyễn Ngọc Phước và cộng sự (2014) [27]	408 NB nội trú	Viện Tim Mạch, Bệnh viện Bạch Mai	- Thời gian tiếp cận DVYT: 87,7% - Giao tiếp, tương tác với NVYT: 87% - Cơ sở vật chất: 84,6% - Kết quả điều trị: 89,7% - Chất lượng DVYT: 84,1%
Nguyễn Văn Phi và cộng sự (2015) [28]	277 NB ngoại trú	Trung tâm Y tế quận Từ Liêm, Hà Nội	- Thời gian tiếp cận DVYT: 41,3%-82,5% - Giao tiếp, tương tác với NVYT: 89,7%-94,5% - Giao tiếp, tương tác với bác sĩ: 86,9%-93,7% - Hài lòng chung với DVYT: 97,8%
Vũ Văn Du và cộng sự (2016) [15]	NB nội trú tại khoa điều trị theo yêu cầu	Bệnh viện Phụ sản Trung ương	- Thời gian tiếp cận DVYT: 92% - Thời gian chờ làm thủ tục ra viện: 81,2% - Giao tiếp, tương tác với NVYT: 88% - Cơ sở vật chất: 89,2% - Kết quả điều trị: 93,4% - Hài lòng chung: 91%
Trần Thị Bích Hồi và cộng sự (2019) [18]	300 bà mẹ có con dưới 1 tuổi sử dụng dịch vụ TCMR	5 Trạm Y tế xã, huyện Vĩnh Bảo, Hải Phòng	- Thái độ của CBYT + Rất quan tâm, chu đáo: 19% + Quan tâm, chu đáo: 43,7% + Bình thường: 37,7% + Lạnh nhạt: 0,2% - Chất lượng TCMR: + Rất tốt: 3,7% + Tốt: 54% + Chấp nhận được: 42% + Rất kém: 0,3%
Trần Thị Lý (2020) [19]	300 NB (150 NB nội trú + 150 NB ngoại trú)	- BV Nội tiết TƯ - BV K TƯ (cơ sở Tân Triều) - BVĐKTƯ Cần Thơ - BV Đại học Y dược Cần Thơ - BV Phong-Da liễu TƯ Quy Hòa	- Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT: 87,4% - Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB :64,6% - Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị: 84,8% - Khả năng tiếp cận: 78,4% - Kết quả cung cấp dịch vụ: 77,3%

Nhận xét:

Tỷ lệ hài lòng của NB khá cao, trung bình trên 70%. Tỷ lệ hài lòng của NB điều trị nội trú cao hơn NB điều trị ngoại trú.

Lĩnh vực có tỷ lệ NB/người nhà NB hài lòng cao: Thái độ, giao tiếp, năng lực chuyên môn của NVYT; Sự minh bạch thông tin trong KCB; Kết quả điều trị.

Lĩnh vực có tỷ lệ NB/người nhà NB hài lòng chưa cao: Khả năng tiếp cận dịch vụ KCB; Thời gian chờ đợi KCB; Cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ NB.

3.3. Các yếu tố liên quan đến mức độ hài lòng của người bệnh

Bảng 4. Các yếu tố liên quan đến mức độ hài lòng của NB ở các nghiên cứu

Tác giả, năm	Tên nghiên cứu	Yếu tố ảnh hưởng/liên quan đến mức độ hài lòng của NB
Phạm Hữu Trung (2011) [4]	Đánh giá sự hài lòng của người bệnh lao phổi AFB (+) điều trị nội trú tại Bệnh viện Phổi Hà Nội, năm 2011	*Có 05 yếu tố liên quan đến sự hài lòng của NB với p<0,001, gồm:* - Thời gian chờ đợi KCB - Cơ sở vật chất - Giao tiếp và chăm sóc của NVYT - Giao tiếp và chăm sóc của bác sĩ - Kết quả chăm sóc sức khỏe
Trần Thị Cẩm Tú (2012) [21]	Nghiên cứu sự hài lòng của người bệnh về công tác khám chữa bệnh tại Bệnh viện Trung ương Huế, năm 2012	Có 5 yếu tố liên quan đến sự KHÔNG hài lòng của NB với p<0,05, gồm: - Nhóm tuổi - Trình độ học vấn - Giao tiếp, tương tác với NVYT - NB sống ở Huế - NB nằm ở phòng bệnh thường
Nguyễn Trí Dũng (2014) [26]	Nghiên cứu đánh giá sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ khám chữa bệnh và một sô yếu tố liên quan tại khoa Khám bệnh, Bệnh viện đa khoa Đồng Tháp, năm 2014	- Các yếu tố KHÔNG liên quan đến sự hài lòng của NB: Tuổi, giới, nghề nghiệp, đối tượng khám bệnh - Các yếu tố liên quan đến sự hài lòng của NB có ý nghĩa thống kê: Khu vực sinh sống, trình độ học vấn
Hoàng Minh Dương (2016) [14]	Đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh đến khám và điều trị tại Bệnh viện Phổi Trung ương, năm 2016	- Các yếu tố liên quan: Giới tính; thời gian điều trị nội trú (p<0,05). - Chưa tìm thấy mối liên quan với: Tuổi; đối tượng KCB (p>0,05).
Trần Thị Hồng Cẩm (2017) [17]	Đánh giá sự hài lòng của bệnh nhân về sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh tại một số bệnh viện công lập	*Có 2 nhóm yếu tố liên quan đến sự hài lòng của NB/người nhà NB, gồm:* - Nhóm yếu tố nhân khẩu học và kinh tế xã hội: Trình độ học vấn; Nghề nghiệp; Dân tộc; Mức sống của hộ gia đình; Tình trạng sức khỏe của NB - Nhóm yếu tố cấu thành dịch vụ KCB: Minh bạch thông tin; Cơ sở vật chất; Cung cấp dịch vụ
Trần Thị Bích Hồi và cộng sự (2019) [18]	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	- Có sự khác biệt về mức độ hài lòng giữa nhóm bà mẹ không/ không thường xuyên được tư vấn trước tiêm chủng (46,6%) và nhóm bà mẹ thường xuyên được tư vấn trước tiêm chủng (80,3%) - Có sự khác biệt về mức độ hài lòng giữa nhóm bà mẹ không thường xuyên được tư vấn sau tiêm chủng (62,1%) và nhóm bà mẹ thường xuyên được tư vấn sau tiêm chủng (79,5%)
Trần Thị Lý (2020) [19]	Thực trạng và một số yếu tố liên quan đến mức độ hài lòng của người bệnh đến khám và điều trị tại một số bệnh viện ở Việt Nam	- Hai yếu tố liên quan: giới tính và thời gian điều trị nội trú (p<0,05) - Các yếu tố chưa tìm thấy mối liên quan nhóm tuổi, đối tượng KCB (p>0,05)

Nhận xét:

Kết quả phân tích yếu tố liên quan đến mức độ hài lòng của NB khá đa dạng và khác nhau giữa các nghiên cứu. Tuy nhiên đa số các nghiên cứu đều chỉ ra rằng các yếu tố có liên quan đến mức độ hài lòng của NB gồm: Thời gian chờ đợi khám chữa bệnh, thời gian điều trị, điều kiện cơ sở vật chất của bệnh viện, quy trình, thủ tục KCB,... Chưa hoặc ít nghiên cứu tìm ra mối liên quan với các yếu tố nhân khẩu học như tuổi, nghề nghiệp, đối tượng khám, chữa bệnh.

4. BÀN LUẬN

Đa phần các nghiên cứu về sự hài lòng của NB đều sử dụng thiết kế nghiên cứu cắt ngang, nghiên cứu định lượng kết hợp định tính, rất ít tác giả thực hiện nghiên cứu can thiệp. Đối tượng, địa điểm nghiên cứu đa dạng với quy mô rộng khắp các tỉnh, thành phố trong cả nước như: Hà Nội, Thái Nguyên, Tuyên Quang, Cần Thơ, Quy Hòa, Đồng Tháp,... [1] [4] [19]**.** Bộ công cụ đo lường gồm các tiêu chí cụ thể thuộc 5 nhóm lĩnh vực như: (1) Khả năng tiếp cận dịch vụ KCB; (2) Sự minh bạch thông tin và thủ khám, điều trị; (3) Điều kiện cơ sở vật chất KCB; (4) Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của NVYT; (5) Kết quả cung cấp dịch vụ. Số lượng tiêu chí và nội dung khảo sát ở mỗi nghiên cứu là khác nhau, cụ thể trong nghiên cứu của tác giả Phùng Thị Hồng Hà và cộng sự sử dụng bộ câu hỏi gồm 6 yếu tố [6]**,** trong khi bộ câu hỏi của tác giả Trần Thị Lý gồm 5 yếu tố với 31 tiêu chí [19]. Sự khác nhau này là hoàn toàn phù hợp với mục tiêu, đối tượng, địa điểm và nguồn lực của mỗi nghiên cứu. Phần lớn các nghiên cứu sử dụng thang đo Likert về mức độ hài lòng của NB với mức điểm từ 1 điểm đến 5 điểm.

Mức độ hài lòng của NB đối với dịch vụ KCB khá cao, tỷ lệ hài lòng trung bình đạt trên 70%, mức điểm trung bình trên 3,5 điểm. Mức độ hài lòng của NB điều trị ngoại trú thường cao hơn người bệnh nội trú, cụ thể trong nghiên cứu của tác giả Trần Thị Lý tại một số bệnh viện ở Việt Nam [19], tỷ lệ hài lòng của NB điều trị nội trú (82,1%), tỷ lệ này ở NB điều trị ngoại trú (78,6%). Có sự chênh lệch đáng kể về mức độ hài lòng chung của NB đối với dịch vụ KCB ở các nghiên cứu, cụ thể trong nghiên cứu của tác giả Bùi Dương Vân tỷ lệ hài lòng chung của NB là 62% [3], trong khi tỷ lệ này trong nghiên cứu của tác giả Nguyễn Văn Đông đạt 75,4% [23] và nghiên cứu của tác giả Nguyễn Văn Phi lên tới 97,8% [28]. Điều này có thể do đặc thù, điều kiện, cơ chế hoạt động của mỗi bệnh viện khác nhau nên khả năng đáp ứng nhu cầu KCB cũng khác nhau. Ngoài ra, do cách tính điểm phân nhóm hài lòng/chưa hài lòng của mỗi nghiên cứu khác nhau nên kết quả nghiên cứu khác nhau.

Ngoài các lĩnh vực có tỷ lệ NB hài lòng cao như: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị vẫn còn một số lĩnh vực có tỷ lệ NB hài lòng chưa cao như: Khả năng tiếp cận; Kết quả cung cấp dịch vụ và cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB. Mặc dù những năm gần đây, Chính phủ đã triển khai nhiều chính sách phát triển y tế nhằm đầu tư nâng cấp các cơ sở y tế như *Đề án 4, Đề án 930,...* Tuy nhiên nhiều cơ sở y tế vẫn chưa đủ điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị đáp ứng nhu cầu KCB của người dân, cụ thể: Tình trạng nằm ghép vẫn khá phổ biến tại các bệnh viện, thiếu thuốc BHYT, thời gian chờ đợi KCB lâu,...

Hầu hết các nghiên cứu đều chỉ ra rằng, sự hài lòng của NB chưa/ít có liên quan đến các yếu tố nhân khẩu học như: Tuổi, nghề nghiệp, trình độ học vấn, đối tượng KCB (có BHYT/không có BHYT). Một số nghiên cứu cho thấy yếu tố giới tính có liên quan đến mức độ hài lòng của NB, như trong nghiên cứu của tác giả Nguyễn Mạnh Tuyến và cộng sự về sự hài lòng của NB đến khám tại BV Đại học Y Tây Nguyên năm 2012 cho biết NB là nữ giới có mức độ chưa hài lòng với dịch vụ KCB tại BV cao hơn 1,64 lần so với NB là nam giới [5]. Nghiên cứu của tác giả Trần Thị Lý tại 1 số bệnh viện ở Việt Nam cũng cho thấy NB là nam giới có mức độ chưa hài lòng chỉ bằng 0,7 lần NB là nữ giới [19]. Các yếu tố liên quan nhiều đến mức độ hài lòng của NB bao gồm: Thời gian chờ đợi KCB, thời gian điều trị, cơ sở vật chất,…… Có thể nhận thấy đây là những yếu tố thuộc về khả năng cung cấp dịch vụ của các cơ sở y tế, do vậy các bệnh viện cần quan tâm, tập trung nguồn lực cải tạo điều kiện cơ sở vật chất, rút ngắn thời gian chờ đợi KCB và nâng cao chất lượng điều trị nhằm nâng cao mức độ hài lòng của NB.

5. KẾT LUẬN

Mức độ hài lòng của NB khá cao (trung bình đạt trên 70%, điểm trung bình trên 3,5). Các lĩnh vực có tỷ lệ NB hài lòng cao gồm: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT. Sự minh bạch thông tin và thủ tục

khám bệnh, điều trị. Các lĩnh vực có tỷ lệ NB hài lòng chưa cao như: Khả năng tiếp cận; Kết quả cung cấp dịch vụ và cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB.

Sự hài lòng của NB chưa/ít có liên quan đến các yếu tố nhân khẩu học như: Tuổi, nghề nghiệp, trình độ học vấn, đối tượng KCB (có BHYT/không có BHYT). Các yếu tố liên quan nhiều đến mức độ hài lòng của NB bao gồm: Thời gian chờ đợi KCB, thời gian điều trị, cơ sở vật chất.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1] Ho Chi Minh City Department of Health, Study on patient satisfaction about medical examination and treatment at 3 grade I general hospitals under HCMC Department of Health and the effectiveness of some measures interventions, 2012. (in Vietnamese)

[2] Thanh NQ, Description of inpatient satisfaction about medical examination and treatment services at Binh Phuoc General Hospital in 2013, Master of hospital management thesis, University of Public Health, 2013. (in Vietnamese)

[3] Thang TS, Survey on satisfaction of inpatients with nursing services at a general hospital in Ha Tinh province. http://soyte.hatinh.gov.vn/tin-tuc-su-kien/minh-bach-thong-tin/khao-sat-hai-long-cua-benh-nhan-noi-tru-doi-voi-su-phuc-vu-c.html, 2014. Accessed on 6th May 2021. (in Vietnamese)

[4] Duong HM, Ly TT, Report on Assessment of the satisfaction of patients who come for examination and treatment at the National Lung Hospital, Hanoi, 2016. (in Vietnamese)

[5] Department of Planning and Investment of Gia Lai province, Survey on people's satisfaction with health services for mothers and children in some communes in difficult areas of Gia Lai province, 2016. (in Vietnamese)

[6] Cam TTH, Assessment of patient satisfaction about using medical examination and treatment services at some public hospitals, Doctoral thesis in sociology, Ho Chi Minh National Academy of Politics, 2017. (in Vietnamese)

[7] Hoi TTB, Satisfaction with expanded immunization services and some related factors among mothers with children under 1 year old at Commune Health Station, Vinh Bao district, Hai Phong province, 2019, Journal of Preventive Medicine, 2019; 31(1): 11. (in Vietnamese)

[8] Ly TT, The current situation and some factors related to the satisfaction of patients who come for examination and treatment at some hospitals in Vietnam, Journal of Practical Medicine, 2020; 4: 1131. (in Vietnamese).