

EVALUATION OF THE EFFECTIVENESS OF AN INTERVENTION TO IMPROVE ELDERLY PATIENTS' SATISFACTION WITH OUTPATIENT HEALTH INSURANCE DRUG DISPENSING SERVICES AT HAI PHONG MEDICAL UNIVERSITY HOSPITAL IN 2025–2026

Do Thi Bich Diep^{1*}, Truong Dinh Phong¹, Pham Thanh Suol², Tran Ba Kien³

¹Hai Phong University of Medicine and Pharmacy - 72A Nguyen Binh Khiem, Gia Vien Ward, Hai Phong City, Vietnam

²Can Tho University of Medicine and Pharmacy - 179 Nguyen Van Cu, An Khanh Ward, Can Tho City, Vietnam

³Hai Duong Central College of Pharmacy - 324 Nguyen Luong Bang, Le Thanh Nghi Ward, Hai Phong City, Vietnam

Received: 10/06/2026

Revised: 22/06/2026; Accepted: 26/07/2026

ABSTRACT

Objective: To evaluate the effectiveness of an intervention to improve satisfaction with outpatient health insurance medication dispensing among elderly patients at Hai Phong Medical University Hospital in 2025–2026.

Methods: A before-and-after interventional study without a control group was conducted among 250 elderly patients before the intervention (TCT) and 250 elderly patients after the intervention (SCT) at the outpatient health insurance pharmacy. Patient satisfaction was assessed using a structured questionnaire covering five domains. Data was analyzed using Excel 2024 and SPSS 26.0.

Results: Overall satisfaction increased by 7,6% after the intervention, with an effectiveness index of 9.4% ($p=0.019$). Satisfaction with pharmacists' attitude and professional competence increased by 8,0% ($p=0.012$). The largest improvement was observed in professional competence in medication counseling, which increased by 16,4% ($p<0.001$).

Conclusion: The intervention improved elderly patients' satisfaction with outpatient health insurance medication dispensing, particularly in communication, counseling, procedural convenience, and transparency of dispensing information.

Keywords: Satisfaction, elderly patients, outpatient pharmacy, medication dispensing, health insurance.

*Corresponding author

Email: dtbdiiep@hpmu.edu.vn Phone: (+84) 942036268 DOI: 10.52163/yhc.v67iCD11.6082

ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ CAN THIỆP CẢI THIỆN SỰ HÀI LÒNG VỀ HOẠT ĐỘNG CẤP PHÁT THUỐC NGOẠI TRÚ BẢO HIỂM Y TẾ CỦA BỆNH NHÂN CAO TUỔI TẠI BỆNH VIỆN ĐẠI HỌC Y HẢI PHÒNG NĂM 2025–2026

Đỗ Thị Bích Diệp^{1*}, Trương Đình Phong¹, Phạm Thành Suôi², Trần Bá Kiên³

¹Trường Đại học Y Dược Hải Phòng - 72A Nguyễn Bình Khiêm, P. Gia Viên, Tp. Hải Phòng, Việt Nam

²Trường Đại học Y Dược Cần Thơ - 179 Nguyễn Văn Cừ, P. An Khánh, Tp. Cần Thơ, Việt Nam

³Trường Cao đẳng Dược Trung ương Hải Dương - 324 Nguyễn Lương Bằng, P. Lê Thanh Nghị, Tp. Hải Phòng, Việt Nam

Ngày nhận: 10/06/2026

Ngày sửa: 22/06/2026; Ngày đăng: 26/07/2026

TÓM TẮT

Mục tiêu: Đánh giá hiệu quả can thiệp cải thiện sự hài lòng của bệnh nhân cao tuổi đối với hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú bảo hiểm y tế tại Bệnh viện Đại học Y Hải Phòng năm 2025–2026.

Đối tượng và phương pháp: Nghiên cứu can thiệp trước-sau không nhóm chứng trên 250 bệnh nhân cao tuổi trước can thiệp (TCT) và 250 bệnh nhân cao tuổi sau can thiệp (SCT) tại quầy cấp phát thuốc ngoại trú bảo hiểm y tế. Sự hài lòng được đánh giá bằng bộ câu hỏi có cấu trúc gồm 5 nhóm nội dung. Số liệu được xử lý bằng Excel 2024 và SPSS 26.0.

Kết quả: Tỷ lệ hài lòng chung tăng từ 7,6%, chỉ số hiệu quả đạt 9,4% ($p=0,019$). Nhóm thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của dược sĩ tăng 8% ($p=0,012$). Tiêu chí năng lực chuyên môn khi hướng dẫn, tư vấn sử dụng thuốc tăng rõ nhất là 16,4% ($p<0,001$).

Kết luận: Can thiệp giúp cải thiện sự hài lòng của bệnh nhân cao tuổi đối với hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú bảo hiểm y tế, đặc biệt ở các nội dung giao tiếp, tư vấn, thuận tiện thủ tục và minh bạch thông tin cấp phát.

Từ khóa: Hài lòng, bệnh nhân cao tuổi, cấp phát thuốc ngoại trú, bảo hiểm y tế, can thiệp.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Cấp phát thuốc ngoại trú bảo hiểm y tế (BHYT) là hoạt động chuyên môn quan trọng của khoa Dược, góp phần bảo đảm người bệnh nhận thuốc đúng, đủ và được hướng dẫn sử dụng thuốc phù hợp đồng thời có vai trò quan trọng giúp tăng cường việc sử dụng thuốc an toàn, hỗ trợ tuân thủ điều trị và ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng của người bệnh [1].

Bệnh nhân cao tuổi là nhóm thường mắc nhiều bệnh mạn tính, sử dụng nhiều thuốc và có thể gặp khó khăn trong ghi nhớ, đọc hiểu nhãn thuốc hoặc tiếp nhận thông tin tư vấn. Theo Luật Người cao tuổi, người cao tuổi là công dân Việt Nam từ đủ 60 tuổi trở lên [2]. Việt Nam đang trong quá trình già hóa dân số, làm gia tăng nhu cầu chăm sóc sức khỏe, quản lý bệnh mạn tính và sử dụng thuốc dài ngày ở người cao tuổi [3]. Vì vậy, cấp phát thuốc cho bệnh nhân cao tuổi không chỉ là giao thuốc theo đơn mà còn cần hướng dẫn rõ ràng, dán nhãn đầy đủ và tư vấn phù hợp.

Sự hài lòng của người bệnh là chỉ số phản ánh chất lượng dịch vụ y tế từ góc nhìn người sử dụng dịch vụ. Bộ Y tế đã ban hành hướng dẫn đo lường sự hài lòng đối với dịch vụ y tế công [4]. Một số nghiên cứu trong nước cho thấy sự hài lòng đối với hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú BHYT khác nhau giữa các cơ sở y tế và chịu ảnh hưởng bởi quy trình phục vụ, thủ tục hành chính, thái độ giao tiếp, tư vấn thuốc và kết quả dịch vụ [5], [6], [8].

Tại Bệnh viện Đại học Y Hải Phòng, bệnh nhân cao tuổi điều trị ngoại trú BHYT là nhóm cần được hỗ trợ phù hợp trong quá trình nhận và sử dụng thuốc. Nghiên cứu được thực hiện với mục tiêu: đánh giá hiệu quả can thiệp cải thiện sự hài lòng của bệnh nhân cao tuổi đối với hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú BHYT tại Bệnh viện Đại học Y Hải Phòng năm 2025–2026.

2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu

Bệnh nhân từ 60 tuổi trở lên, khám và điều trị ngoại trú BHYT, được kê đơn thuốc và trực tiếp đến nhận thuốc tại quầy cấp phát thuốc ngoại trú BHYT của Bệnh viện Đại học Y Hải Phòng.

- *Tiêu chuẩn lựa chọn:* Bệnh nhân có khả năng giao tiếp, trả lời phỏng vấn và đồng ý tham gia nghiên cứu.

- *Tiêu chuẩn loại trừ:* Bệnh nhân không hoàn thành phiếu khảo sát, người nhà nhận thuốc thay hoặc bệnh nhân đã tham gia khảo sát trong cùng một giai đoạn.

2.2. Thiết kế

Nghiên cứu can thiệp trước-sau không nhóm chứng

2.3. Địa điểm và thời gian nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện tại quầy cấp phát thuốc ngoại trú BHYT, Bệnh viện Đại học Y Hải Phòng. Giai đoạn TCT từ tháng 6 đến tháng 8 năm 2025; triển khai can thiệp từ tháng 9 đến tháng 11 năm 2025; SCT từ tháng 12 năm 2025 đến tháng 2 năm 2026.

2.4. Cỡ mẫu và phương pháp chọn mẫu

Cỡ mẫu: được tính theo công thức ước lượng một tỷ lệ với sai số tuyệt đối:

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

Với $\alpha = 0,05$; $Z_{1-\alpha/2} = 1,96$; $d = 0,05$. Nghiên cứu thử trên

*Tác giả liên hệ

Email: dtbdiiep@hpmu.edu.vn Điện thoại: (+84) 942036268 DOI: 10.52163/yhc.v67iCD11.6082

30 bệnh nhân ghi nhận tỷ lệ hài lòng $p=0,8$; cỡ mẫu tối thiểu là 244 bệnh nhân cho mỗi giai đoạn. Nghiên cứu chọn 500 bệnh nhân gồm 250 bệnh nhân trước can thiệp và 250 bệnh nhân sau can thiệp.

Tại mỗi khung giờ, các bệnh nhân đáp ứng tiêu chuẩn lựa chọn được mời tham gia theo thứ tự hoàn thành việc nhận thuốc cho đến khi đạt số lượng dự kiến; trung bình mỗi ngày tuyển chọn 3–5 bệnh nhân. Quy trình tuyển chọn được thực hiện thống nhất trong cả hai giai đoạn. Việc chọn mẫu tại các khung giờ cố định có thể làm hạn chế tính đại diện của mẫu và được xem xét trong phần hạn chế của nghiên cứu.

2.5. Nội dung nghiên cứu

Nghiên cứu thu thập một số đặc điểm chung của bệnh nhân gồm nhóm tuổi, giới tính, nghề nghiệp và trình độ học vấn. Nội dung can thiệp bao gồm tổ chức 03 buổi tập huấn cho dược sĩ cấp phát về quy trình cấp phát thuốc, kỹ năng hướng dẫn, tư vấn sử dụng thuốc; tăng cường tư vấn trực tiếp tại quầy cấp phát, ưu tiên bệnh nhân cao tuổi; tăng cường dán nhãn đầy đủ trên từng thuốc.

Sự hài lòng được đánh giá bằng bộ câu hỏi gồm 20 tiêu chí, chia thành 5 nhóm nội dung, mỗi nhóm gồm 4 tiêu chí: khả năng tiếp cận quầy thuốc; sự minh bạch thông tin và thủ tục cấp phát thuốc; cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ; thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên; kết quả của dịch vụ cấp phát thuốc. Sự hài lòng được đánh giá theo thang Likert 5 mức, trong đó mức 4 và mức 5 được xác định là hài lòng. Năm nhóm nội dung được xác định có trọng số ngang nhau. Một nhóm được xác định là đạt mức hài lòng khi bệnh nhân đánh giá mức 4 hoặc mức 5 ở ít nhất 3 trong 4 tiêu chí của nhóm. Hài lòng chung được xác định khi bệnh nhân đạt mức hài lòng ở cả 5 nhóm nội dung.

P (TCT) là tỷ lệ tại thời điểm trước can thiệp; P (SCT) là tỷ lệ tại thời điểm sau can thiệp.

Chênh lệch tuyệt đối được tính bằng tỷ lệ sau can thiệp trừ tỷ lệ trước can thiệp và được trình bày theo đơn vị điểm phần trăm. Chỉ số hiệu quả là tỷ lệ thay đổi tương đối và được trình bày theo đơn vị phần trăm, tính theo công thức:

$$CSHQ = \frac{|P(SCT) - P(TCT)|}{P(TCT)} \times 100\%$$

2.6. Công cụ và kỹ thuật thu thập số liệu

Số liệu được thu thập bằng bộ câu hỏi phỏng vấn bệnh nhân sau khi nhận thuốc, dựa trên hướng dẫn của Bộ Y tế [4].

2.7. Xử lý và phân tích số liệu

Dữ liệu được nhập và xử lý bằng Excel 2024 và SPSS 26.0. Các biến định tính được trình bày bằng tần số và tỷ lệ phần trăm. Do hai giai đoạn gồm hai mẫu độc lập, tỷ lệ giữa trước và sau can thiệp được so sánh bằng kiểm định Chi-square, kiểm định chính xác Fisher tùy theo từng điều kiện áp dụng. Giá trị $p < 0,05$ được coi là có ý nghĩa thống kê.

2.8. Đạo đức nghiên cứu

Nghiên cứu được Hội đồng Đạo đức trong nghiên cứu Y sinh học Trường Đại học Y Dược Cần Thơ chấp thuận (Số phê duyệt 25.050.HV/PCT-HĐĐĐ ngày 30 tháng 6 năm 2025).

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Đặc điểm chung của bệnh nhân trước và sau can thiệp

Nghiên cứu khảo sát 250 bệnh nhân TCT và 250 bệnh nhân SCT.

Bảng 1. Đặc điểm chung của bệnh nhân trước và sau can thiệp

Đặc điểm		TCT n (%)	SCT n (%)	p
Nhóm tuổi	60–69 tuổi	114 (45,6)	124 (49,6)	0,471
	70–79 tuổi	109 (43,6)	106 (42,4)	
	≥80 tuổi	27 (10,8)	20 (8,0)	
Giới tính	Nam	110 (44,0)	107 (42,8)	0,857
	Nữ	140 (56,0)	143 (57,2)	
Nghề nghiệp	Lao động chân tay	8 (3,2)	10 (4,0)	0,615
	Hưu trí	150 (60,0)	155 (62,0)	
	Thất nghiệp/ không ổn định	92 (36,8)	85 (34,0)	
Trình độ học vấn	Tiểu học	27 (10,8)	21 (8,4)	0,623
	THCS/THPT	132 (52,8)	145 (58,0)	
	Trung cấp/Cao đẳng	65 (26,0)	62 (24,8)	
	Đại học trở lên	26 (10,4)	22 (8,8)	

Nhận xét: Bệnh nhân ở hai thời điểm chủ yếu thuộc nhóm 60–79 tuổi, nữ giới chiếm tỷ lệ cao hơn nam giới. Nhóm hưu trí và trình độ THCS/THPT chiếm tỷ lệ lớn ở cả trước và sau can thiệp. Phân bố các đặc điểm chung giữa hai thời điểm không khác biệt có ý nghĩa thống kê với $p > 0,05$.

3.2. Đánh giá hiệu quả can thiệp cải thiện sự hài lòng về hoạt động cấp phát thuốc của bệnh nhân cao tuổi khám, điều trị ngoại trú Bảo hiểm y tế Bệnh viện Đại học Y Hải Phòng năm 2025 -2026

Sau can thiệp, nghiên cứu đánh giá sự thay đổi tỷ lệ hài lòng của bệnh nhân cao tuổi về hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú BHYT theo 5 nhóm nội dung.

3.2.1. Nhóm 1 & 2: Khả năng tiếp cận quầy thuốc và sự minh bạch thông tin và thủ tục cấp phát thuốc

Bảng 2. Sự hài lòng của bệnh nhân về nhóm 1 & 2

Chỉ tiêu hài lòng	TCT n (%)	SCT n (%)	p
Hài lòng chung nhóm 1	215 (86,0)	220 (88,0)	0,506
Quầy phát thuốc bảo hiểm ở vị trí gần nơi khám bệnh, dễ tìm kiếm	206 (82,4)	220 (88,0)	0,078
Biển hiệu của quầy thuốc, sơ đồ chỉ dẫn đến quầy thuốc rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	192 (76,8)	212 (84,8)	0,023
Lối đi đến quầy thuốc dễ đi, thuận tiện	220 (88,0)	225 (90,0)	0,475
Quầy thuốc có hướng dẫn bệnh nhân cách nộp sổ, xếp sổ thứ tự và nhận thuốc	209 (83,6)	223 (89,2)	0,068
Hài lòng chung nhóm 2	206 (82,4)	218 (87,2)	0,135
Quy trình cấp phát thuốc được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu	194 (77,6)	198 (79,2)	0,664
Các quy trình, thủ tục cấp phát thuốc được cải cách đơn giản, thuận tiện	208 (83,2)	225 (90,0)	0,026
Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi nộp đơn thuốc	216 (86,4)	222 (88,8)	0,416
Đánh giá thời gian chờ nhận thuốc	217 (86,8)	222 (88,8)	0,494

Nhận xét: Sau can thiệp, tỷ lệ hài lòng chung ở nhóm 1 và nhóm 2 đều có xu hướng tăng so với TCT. Cụ thể, hài lòng chung nhóm 1 đạt 88,0%, nhóm 2 đạt 87,2%. Tuy nhiên, sự khác biệt trước và sau can thiệp ở cả hai nhóm chưa có ý nghĩa thống kê với $p > 0,05$.

3.2.2. Nhóm 3 & 4: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân khi lĩnh thuốc và thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của dược sĩ cấp phát thuốc

Bảng 3. Sự hài lòng của bệnh nhân về nhóm 3 & 4

Chỉ tiêu hài lòng	TCT n (%)	SCT n (%)	p
Hài lòng chung nhóm 3	217 (86,8)	222 (88,8)	0,494
Khu vực chờ cấp phát sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè, kín gió và ấm áp vào mùa đông	209 (83,6)	220 (88,0)	0,159
Khu vực chờ có đủ ghế ngồi cho bệnh nhân và sử dụng tốt	212 (84,8)	226 (90,4)	0,057
Khu vực chờ có quạt/điều hòa đầy đủ, hoạt động thường xuyên	215 (86,0)	222 (88,8)	0,346
Khu vực chờ có phương tiện giúp bệnh nhân thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống và bảo đảm an ninh trật tự	211 (84,4)	220 (88,0)	0,243

Chỉ tiêu hài lòng	TCT n (%)	SCT n (%)	p
Hài lòng chung nhóm 4	203 (81,2)	223 (89,2)	0,012
Dược sĩ cấp phát có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	205 (82,0)	225 (90,0)	0,010
Nhân viên thu tiền, trả thẻ BHYT có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	200 (80,0)	217 (86,8)	0,041
Được dược sĩ cấp phát tôn trọng, đối xử công bằng, giúp đỡ	194 (77,6)	216 (86,4)	0,010
Năng lực chuyên môn của dược sĩ cấp phát đáp ứng mong đợi khi hướng dẫn, tư vấn sử dụng thuốc	177 (70,8)	218 (87,2)	< 0,001

Nhận xét: Mức cải thiện sự hài lòng ở nhóm 3 (tăng từ 86,8% lên 88,8%), chưa có ý nghĩa thống kê, $p = 0,494$. Nhóm 4 tăng lên 89,2%, sự khác biệt có ý nghĩa thống kê, $p = 0,012$; trong đó chỉ tiêu năng lực chuyên môn khi hướng dẫn, tư vấn sử dụng thuốc cải thiện rõ nhất, tăng 16,4%, $p < 0,001$.

3.2.3. Nhóm 5: Kết quả của dịch vụ cấp phát thuốc

Bảng 4. Sự hài lòng của bệnh nhân về kết quả của dịch vụ cấp phát thuốc

Chỉ tiêu hài lòng	TCT n (%)	SCT n (%)	p
Hài lòng chung nhóm 5	206 (82,4)	221 (88,4)	0,057
Kết quả cấp phát thuốc đã đáp ứng nguyện vọng	190 (76,0)	202 (80,8)	0,192
Các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, minh bạch và được giải thích khi có thắc mắc	202 (80,8)	221 (88,4)	0,019
Mức độ tin tưởng về chất lượng cấp phát thuốc	211 (84,4)	224 (89,6)	0,084
Mức độ hài lòng về sử dụng thuốc trong phạm vi bảo hiểm chi trả	205 (82,0)	220 (88,0)	0,060

Nhận xét: Hài lòng chung về nhóm 5 tăng từ 82,4% lên 88,4%, $p = 0,057$. Trong đó, chỉ tiêu hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, minh bạch và được giải thích khi có thắc mắc đạt 88,4% SCT, $p = 0,019$.

Bảng 5. Sự hài lòng chung của bệnh nhân và chỉ số hiệu quả sau can thiệp về hoạt động cấp phát thuốc

Chỉ tiêu hài lòng	TCT (%)	SCT n (%)	CS HQ	p
Nhóm 1. Khả năng tiếp cận quầy	215 (86,0)	220 (88,0)	2,3	0,506
Nhóm 2. Sự minh bạch thông tin và thủ tục cấp phát thuốc	206 (82,4)	218 (87,2)	5,8	0,135
Nhóm 3. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân khi lĩnh thuốc	217 (86,8)	222 (88,8)	2,3	0,494

Chỉ tiêu hài lòng	TCT (%)	SCT n (%)	CS HQ	p
Nhóm 4. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của dược sĩ cấp phát thuốc	203 (81,2)	223 (89,2)	9,9	0,012
Nhóm 5. Kết quả của dịch vụ cấp phát thuốc	206 (82,4)	221 (88,4)	7,3	0,057
Hài lòng chung	202 (80,8)	221 (88,4)	9,4	0,019

Nhận xét: Sau can thiệp, tỷ lệ hài lòng chung của bệnh nhân cao tuổi tăng từ 80,8% lên 88,4%, chỉ số hiệu quả đạt 9,4, sự khác biệt có ý nghĩa thống kê, $p=0,019$.

4. BÀN LUẬN

Trong cả hai giai đoạn, phần lớn bệnh nhân thuộc nhóm 60–79 tuổi, nữ giới chiếm tỷ lệ cao hơn nam giới, đa số là người đã nghỉ hưu và có trình độ THCS/THPT. Không ghi nhận sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về nhóm tuổi, giới tính, nghề nghiệp và trình độ học vấn giữa hai mẫu khảo sát. Tuy nhiên, kết quả này không đủ để khẳng định hai mẫu hoàn toàn tương đồng, bởi nghiên cứu chưa thu thập và so sánh một số yếu tố có thể ảnh hưởng đến sự hài lòng như số bệnh mắc kèm, số lượng thuốc trong đơn, loại đơn thuốc, ngày khám, lượng bệnh nhân tại thời điểm khảo sát và thời gian chờ nhận thuốc.

Sau can thiệp, tỷ lệ hài lòng chung của bệnh nhân cao tuổi đối với hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú BHYT tăng từ 80,8% lên 88,4%, chỉ số hiệu quả đạt 9,4 và sự khác biệt có ý nghĩa thống kê. Tỷ lệ hài lòng SCT trong nghiên cứu này ở mức cao hơn nghiên cứu của Trần Thị Tuyết Phụng tại Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Cần Thơ (80,0%) [9]. Kết quả này cũng cao hơn nghiên cứu của Tadesse, có 54,3% người bệnh hài lòng và 46,3% người bệnh có đủ kiến thức về thuốc sau khi nhận thuốc [8]. Sự khác biệt có thể do khác nhau về đối tượng, dịch vụ và công cụ đánh giá.

Chỉ số hiệu quả hài lòng chung là 9,4. Hiệu quả can thiệp thể hiện rõ nhất ở nhóm 4 về thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của dược sĩ. Tỷ lệ hài lòng chung của nhóm này tăng từ 81,2% lên 89,2%, sự khác biệt có ý nghĩa thống kê; trong đó chỉ tiêu năng lực chuyên môn khi hướng dẫn, tư vấn sử dụng thuốc tăng từ 70,8% lên 87,2%. Điều này nhấn mạnh vai trò của dược sĩ trong nâng cao chất lượng dịch vụ cấp phát thuốc ngoại trú, đặc biệt ở bệnh nhân cao tuổi. Các giải pháp như tập huấn kỹ năng giao tiếp, chuẩn hóa nội dung tư vấn, hướng dẫn trực tiếp và dán nhãn phụ đầy đủ là những can thiệp có tính khả thi, chi phí không lớn và có thể duy trì thường quy. Đối với bệnh nhân cao tuổi, sự hài lòng không chỉ phụ thuộc vào việc nhận đúng, đủ thuốc mà còn phụ thuộc nhiều vào cách dược sĩ giải thích và hỗ trợ người bệnh hiểu cách sử dụng thuốc. Kết quả này phù hợp với các nghiên cứu trước cho thấy tư vấn thuốc, chất lượng thông tin là những yếu tố quan trọng liên quan đến sự hài lòng của người bệnh đối với dịch vụ dược ngoại trú [8].

Đối với các nhóm còn lại, tỷ lệ hài lòng SCT đều tăng nhưng phần lớn chưa đạt ý nghĩa thống kê. Một số tiêu chí thành phần cải thiện có ý nghĩa thống kê, có thể do tỷ lệ hài lòng TCT ở mức tương đối cao, các yếu tố như về cơ sở vật chất phụ thuộc nhiều vào điều kiện tổ chức chung của bệnh viện, khó thay đổi rõ trong thời gian can thiệp ngắn.

Nghiên cứu còn một số hạn chế do thiết kế trước-sau không có nhóm chứng, sử dụng hai mẫu bệnh nhân độc lập và chọn mẫu tại các khung giờ cố định. Một số yếu tố có thể ảnh hưởng đến sự hài lòng chưa được thu thập

đầy đủ. Mặc dù bộ câu hỏi được xây dựng và sử dụng theo hướng dẫn của Bộ Y tế, nghiên cứu chưa thực hiện kiểm định riêng về độ tin cậy trên quần thể nghiên cứu; đồng thời, các phân tích theo tiêu chí thành phần chưa được hiệu chỉnh đa so sánh.

5. KẾT LUẬN

Tỷ lệ hài lòng chung tăng lên 7,6%, chỉ số hiệu quả đạt 9,4% ($p=0,019$). Nhóm thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của dược sĩ tăng 8% ($p=0,012$). Tiêu chí năng lực chuyên môn khi hướng dẫn, tư vấn sử dụng thuốc tăng rõ nhất ($p<0,001$).

KIẾN NGHỊ

Khoa Dược cần duy trì tập huấn định kỳ cho dược sĩ về giao tiếp, tư vấn sử dụng thuốc và hỗ trợ bệnh nhân cao tuổi. Đồng thời, tăng cường tư vấn trực tiếp, ưu tiên bệnh nhân cao tuổi; duy trì dán nhãn đầy đủ.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Bộ Y tế. Thông tư số 22/2011/TT-BYT ngày 10 tháng 6 năm 2011 quy định tổ chức và hoạt động của khoa Dược bệnh viện.
- [2] Quốc hội. Luật Người cao tuổi số 39/2009/QH12 ngày 23 tháng 11 năm 2009.
- [3] Tổng cục Thống kê. Tổng điều tra dân số và nhà ở năm 2019: Già hóa dân số và người cao tuổi ở Việt Nam. Hà Nội: Tổng cục Thống kê; 2021.
- [4] Bộ Y tế. Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08 tháng 01 năm 2024 ban hành Hướng dẫn về phương pháp đo lường hài lòng của người dân với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024–2030.
- [5] Nguyễn Thị Song Hà, Hà Văn Thúy. Phân tích thực trạng cấp phát thuốc ngoại trú tại Phòng khám Đa khoa – Bệnh viện Đại học Quốc gia Hà Nội năm 2022. Tạp chí Y học Việt Nam. 2024;541(2):64-68. DOI: 10.51298/vmj.v541i2.10736.
- [6] Đỗ Xuân Thắng, Đặng Vũ Hà, Lê Văn Anh, Trần Thị Lan Anh. Đánh giá sự hài lòng của người bệnh đối với hoạt động cấp phát thuốc bảo hiểm y tế ngoại trú tại Bệnh viện Hữu Nghị. Tạp chí Y học Việt Nam. 2024;540(2):149-154. DOI: 10.51298/vmj.v540i2.10366.
- [7] Lê Thu Thủy, Nguyễn Thị Linh, Nguyễn Thu Thủy, Phạm Nữ Hạnh Vân, Nguyễn Thị Phương Thúy, Lê Thị Quỳnh Liên, et al. Sự hài lòng của người bệnh ngoại trú đối với dịch vụ dược của Bệnh viện Đa khoa Xanh Pôn. Nghiên cứu Dược & Thông tin thuốc. 2025;21:1-9. DOI: 10.59882/1859-364X/218.
- [8] Tadesse YB, Sendekie AK, Mekonnen BA, Denberu FG, Kassaw AT. Pharmacists' medication counseling practices and knowledge and satisfaction of patients with an outpatient hospital pharmacy service. Inquiry. 2023;60:1-10. DOI: 10.1177/00469580231219457.
- [9] Trần Thị Tuyết Phụng, Phạm Thành Suối, Lữ Thiện Phúc. Nghiên cứu thực hiện cấp phát thuốc và sự hài lòng của người bệnh khám, điều trị ngoại trú bảo hiểm y tế tại Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Cần Thơ năm 2021. Tạp chí Y Dược học Cần Thơ. 2022;52:224-230. DOI: 10.58490/ctump.2022i52.302