Vietnam Journal of Community Medicine, Vol. 64, Special Issue 5 (2023) 169-177

INPATIENT HEALTH SERVICE SATISFACTION IN SON TAY GENERAL HOSPITAL IN 2022 AND SOME FACTORS ASSOCIATED

Nguyen Van Duong[1*], Nguyen Hoai Linh[2], Nguyen Thi Thu Huong[2], Nguyen Binh Minh[2], Ngo Van Toan[2,3]

[1]*Son Tay General Hospital - No 304, Le Loi, Son Tay, Hanoi, Vietnam*
[2]*Instiute for Medicine Pharmacy Science Technology and Community Health - 71 Phuong Mai, Dong Da, Hanoi, Vietnam*
[3]*Hanoi Medical University - No.1 Ton That Tung, Dong Da, Hanoi, Vietnam*

Received 13/04/2023
Revised 08/05/2023; Accepted 02/06/2023

ABSTRACT

Objective: The study aimed to find the satisfaction of inpatients and analyse several factors at Son Tay General Hospital.

Subject and methods: The Cross-sectional descriptive design was applied using the quantitative method. The participants included 388 patients at Son Tay General Hospital. Inpatient health service satisfaction was measured by the patient satisfaction scale of Decision No.3869/QĐ- BYT the Ministry of Health in 2019

Results: The percentage of inpatient general satisfaction was 96.1%. The mean score of inpatient satisfaction was 4.06/5. The least satisfying factor was accessibility (3.81 scores). The most satisfying aspect was staff behavior and professional capabilities (4.3 scores). The need for the medical examination for unmarried patients was 3.9 higher than that of married patients. ($p< 0.05$).

Conclusions: The inpatient general health service satisfaction in Son Tay Hospital was high, especially the attitude and professional skills of the health staff. The hospital needs more detailed signs/guidance to improve patient accessibility. This will save time for the patient medical examination and improve patient satisfaction.

Keywords: Satisfaction, inpatient, Son Tay General Hospital.

*Corressponding author
Email address: duongnv195@gmail.com
Phone number: (+84) 914 132 238
https://doi.org/10.52163/yhc.v64i4.698

SỰ HÀI LÒNG CỦA BỆNH NHÂN NỘI TRÚ VỀ DỊCH VỤ KHÁM CHỮA BỆNH VÀ MỘT SỐ YẾU TỐ LIÊN QUAN TẠI BỆNH VIỆN ĐA KHOA SƠN TÂY NĂM 2022

Nguyễn Văn Dương[1*], Nguyễn Hoài Linh[2], Nguyễn Thị Thu Hương[2], Nguyễn Bình Minh[2], Ngô Văn Toàn[2,3]

[1]Bệnh viện Đa khoa Sơn Tây - Số 304 Lê Lợi, P. Lê Lợi, Sơn Tây, Hà Nội, Việt Nam
[2]Viện Khoa học Công nghệ Y dược và Sức khỏe Cộng đồng - 71 Phương Mai, Q. Đống Đa, TP. Hà Nội, Việt Nam
[3]Trường Đại học Y Hà Nội - Số 1 Tôn Thất Tùng, Đống Đa, Hà Nội, Việt Nam

Ngày nhận bài: 13 tháng 04 năm 2023
Chỉnh sửa ngày: 08 tháng 05 năm 2023; Ngày duyệt đăng: 02 tháng 06 năm 2023

TÓM TẮT

Mục tiêu: Mô tả sự hài lòng của bệnh nhân nội trú và phân tích một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của bệnh nhân nội trú về dịch vụ khám chữa bệnh tại Bệnh viện Đa khoa Sơn Tây năm 2022.

Đối tượng và phương pháp nghiên cứu: Nghiên cứu mô tả cắt ngang, kết hợp định lượng và định tính thực hiện trên 388 bệnh nhân điều trị nội trú tại các khoa lâm sàng và sử dụng thang điểm đánh giá hài lòng người bệnh theo Quyết Định số 3869/QĐ-BYT năm 2019 của Bộ Y tế.

Kết quả: Trong số 388 bệnh nhân điều trị nội trú, tỉ lệ hài lòng chung của người bệnh là 96,1%. Điểm trung bình hài lòng chung đạt 4,06/5 điểm. Điểm trung bình hài lòng thấp nhất thuộc nhóm chỉ số về khả năng tiếp cận (3,81 điểm). Điểm trung bình hài lòng cao nhất thuộc nhóm chỉ số về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (4,3 điểm). Người bệnh chưa kết hôn nhu cầu khám bệnh lần sau cao gấp 3,9 lần so với người bệnh kết hôn ($p<0.05$).

Kết luận: Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh về dịch vụ khám chữa bệnh là khá cao, đặc biệt là nhóm chỉ số về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế. Bệnh viện cần có những biển bảng chỉ dẫn cụ thể hơn để giúp người bệnh tiếp cận tốt hơn các khoa phòng từ đó giúp người bệnh tiếp kiệm thời gian thăm khám và điều trị, nâng cao chất lượng và sự hài lòng của người bệnh.

Từ khoá: Sự hài lòng, bệnh nhân nội trú, Bệnh viện Đa khoa Sơn Tây.

*Tác giả liên hệ
Email: duongnv195@gmail.com
Điện thoại: (+84) 914 132 238
https://doi.org/10.52163/yhc.v64i4.698

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Theo Tổ chức Y tế Thế giới (TCYTTG), sự hài lòng của bệnh nhân nội trú đối với các cơ sở khám chữa bệnh là một trong những tiêu chí rất quan trọng trong việc đánh giá chất lượng quản lý bệnh viện, đó là sự hài lòng của bệnh nhân và sự hài lòng của nhân viên y tế. Sự hài lòng của bệnh nhân được xem như một yếu tố then chốt phản ánh chất lượng chăm sóc sức khoẻ và góp phần tham gia giải quyết nhiều khía cạnh khác nhau của dịch vụ chăm sóc y tế[1].

Kết quả nghiên cứu cho thấy ở các quốc gia phát triển tỷ lệ hài lòng là khá cao (>90%), ngược lại ở các quốc gia đang phát triển, tỷ lệ hài lòng của bệnh nhân lại khá thấp (<50%)[8]. Tại Việt Nam, những nghiên cứu đánh giá về sự hài lòng của bệnh nhân trên các cơ sở chăm sóc sức khỏe đang là một hướng nghiên cứu được quan tâm. Các bộ công cụ đánh giá sự hài lòng còn chưa thống nhất. Trong một nghiên cứu về sự hài lòng của bệnh nhân nội trú về chất lượng dịch vụ y tế tại Khoa Điều trị theo yêu cầu, Bệnh viện Phụ sản Trung ương năm 2016 của tác giả Vũ Văn Du, Nguyễn Bá Thiết, kết quả cho thấy tỷ lệ hài lòng chung là 91% trong đó: 93,4% bệnh nhân hài lòng về kết quả điều trị sau thời gian nằm viện, chỉ 88% hài lòng khi giao tiếp và tương tác với nhân viên y tế và 89,2% hài lòng về cơ sở vật chất trong khoa, 92% bệnh nhân hài lòng về thời gian tiếp cận dịch vụ y tế, tuy nhiên trong đó chỉ có 81,2% là hài lòng với thời gian chờ làm thủ tục ra viện[7]. Trong nghiên cứu của Đào Duy Quân năm 2021 tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh là 76,5%. Tỷ lệ hài lòng theo từng khía cạnh: tin tưởng là 82,5%, phản hồi là 80%, đảm bảo là 83%, cảm thông là 83,5%, các yếu tố hữu hình là 74,5%[2].

Có rất nhiều yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của bệnh nhân nội trú trong đó năng lực chuyên môn của nhân viên y tế, kỹ năng giao tiếp giữa bác sỹ, điều dưỡng với bệnh nhân, khả năng tiếp cận dịch vụ y tế, giá cả dịch vụ y tế là các yếu tố chính. Nghiên cứu của Megyesiova và Lieskovska cho thấy sự hài lòng của bệnh nhân có liên quan trực tiếp đến hiệu quả của dịch vụ chăm sóc sức khỏe được cung cấp, tác động chính của nó thể hiện trong tiết kiệm tài chính[9].

Nghiên cứu mới gần đây nhất của Bộ Y tế về sự hài lòng của người bệnh nội trú đã được thực hiện từ năm 2018. Các nghiên cứu về sự hài lòng của bệnh nhân vẫn còn hạn chế chưa cung cấp được các bằng chứng tin cậy cho công tác xây dựng chính sách, lập kế hoạch can thiệp, giảng dạy. Bên cạnh đó, Bệnh viện Đa khoa Sơn Tây cũng chưa có nghiên cứu nào về lĩnh vực này. Xuất phát từ những lý do trên, chúng tôi tiến hành nghiên cứu đề tài*: "Sự hài lòng của bệnh nhân nội trú về dịch vụ khám chữa bệnh và một số yếu tố liên quan tại Bệnh viện Đa khoa Sơn Tây năm 2022"* với các mục tiêu sau:

1. Mô tả sự hài lòng của bệnh nhân nội trú về dịch vụ khám chữa bệnh tại Bệnh viện Đa khoa Sơn Tây năm 2022.

2. Phân tích một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của bệnh nhân nội trú về dịch vụ khám chữa bệnh tại Bệnh viện Đa khoa Sơn Tây năm 2022.

2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Đối tượng nghiên cứu

Tiêu chuẩn lựa chọn:

+ Bệnh nhân điều trị nội trú tại bệnh viện.

+ Bệnh nhân < 15 tuổi được người chăm sóc, giám hộ tham gia trả lời phiếu.

Tiêu chuẩn loại trừ:

+ Mắc các bệnh toàn thân, tâm thần, tự kỉ.

+ Không thu thập được đầy đủ phiếu thu thập thông tin.

Thời gian và địa điểm nghiên cứu

Thời gian nghiên cứu được tiến hành từ tháng 11/2022 đến tháng 02/2023 tại Bệnh viện Đa khoa Sơn Tây

Thiết kế nghiên cứu

Áp dụng phương pháp thiết kế nghiên cứu mô tả cắt ngang phối hợp giữa nghiên cứu định lượng và nghiên cứu định tính

Cỡ mẫu và phương pháp chọn mẫu

- Đối với nghiên cứu định lượng, sử dụng công thức ước tính một tỷ lệ:

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

Trong đó:

n = Cỡ mẫu nghiên cứu;

α: ngưỡng tin cậy; α = 0,05 => $Z^2_{(1-\alpha/2)} = 1,96$

p = 70%: Tỷ lệ bệnh nhân nội trú hài lòng với dịch vụ

khám chữa bệnh do Bộ Y tế khảo sát năm 2019.[51]

d: là sai số tương đối (=6%).

Thay số vào công thức ta có n = 234 người. Cỡ mẫu thực tế nghiên cứu là 388 bệnh nhân nội trú.

Phương pháp thu thập số liệu

Nghiên cứu sử dụng phương pháp lấy mẫu ngẫu nhiên phân tầng 388 bệnh nhân theo đơn vị khoa lâm sàng. Mỗi khoa lấy ngẫu nhiên theo số lượng bệnh nhân điều trị tại khoa. Số liệu nghiên cứu được thu thập bằng cách phỏng vấn trực tiếp người bệnh, người nhà bằng bộ công cụ chuẩn bị sẵn.

Bộ công cụ và các biến số nghiên cứu

Bộ công cụ đánh giá hài lòng của người bệnh điều trị nội trú của Bộ Y tế ban hành năm 2019. Các nhóm biến số chính gồm: (1) Thông tin chung về đối tượng (tuổi, giới, học vấn, dân tộc, kinh tế...); (2) các yếu tố liên quan; (3) Bộ câu hỏi đánh giá hài lòng người bệnh nội trú.

- Biến số đáp ứng mong đợi của người bệnh nội trú là biến rời rạc tính trên thang điểm từ 0% trở lên

- Biến số hài lòng là biến nhị phân với 2 giá trị

1. Có (Khi điểm mong đợi từ 80% trở lên)

2. Không (Khi điểm mong đợi dưới 80%)

Xử lý số liệu

Số liệu được nhập liệu bằng phần mềm Epidata 3.1, xử lý bằng phần mềm SPSS 22.0. Sử dụng mô hình hồi quy logistics đơn và đa biến.

Đạo đức nghiên cứu

Đề cương nghiên cứu được thông qua bởi Hội đồng chấm đề cương Đại học Y Hà Nội và Bệnh viện Đa khoa Sơn Tây.

3. KẾT QUẢ

Nghiên cứu tiến hành trên 388 bệnh nhân nội trú điều trị tại các khoa lâm sàng của Bệnh viện Đa khoa Sơn Tây thu được một số kết quả như sau:

3.1. Thông tin chung của đối tượng nghiên cứu

Bảng 1: Đặc điểm chung đối tượng nghiên cứu

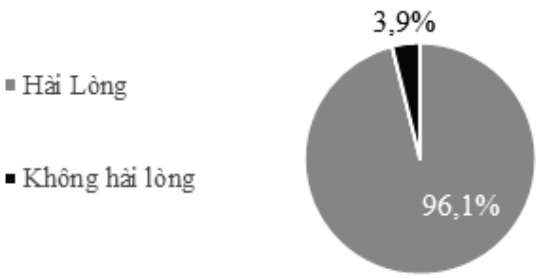
Đặc điểm	Số lượng	Tỷ lệ %
Tuổi		
< 18	95	24,5
18-59	175	45,1
≥ 60	118	30,4
Giới		
Nam	181	46,6
Nữ	207	53,4
Trình độ học vấn		
Mù chữ/Tiểu học	125	32,2
THCS/THPT	263	67,8
Tình trạng hôn nhân		
Có vợ/ chồng	220	56,7
Chưa lập gia đình/ Góa ,li dị, ly thân	166	43,3
Thẻ BHYT		
Có	358	92,3
Không	30	7,7

Đặc điểm	Số lượng	Tỷ lệ %
Thời gian nằm viện		
≤ 7 ngày	239	61,6
> 7 ngày	149	38,4
Tình trạng kinh tế hộ gia đình		
Nghèo/ Cận nghèo	23	5,9
Không nghèo	365	84,1

Trong số bệnh nhân tham gia nghiên cứu, độ tuổi chủ yếu từ 18-59 (45,1%).Nữ chiếm tỷ lệ cao hơn (53,4%). Trình độ học vấn chủ yếu từ THCS/THPT (67,8%). Tình trạng đã kết hôn chiếm (56,7%). Tỷ lệ sử dụng BHYT rất cao (92,3%). Thời gian nằm viện ≤ 7 ngày (61,6%). Trình độ kinh tế nghèo và cận nghèo chỉ chiếm (5,9%).

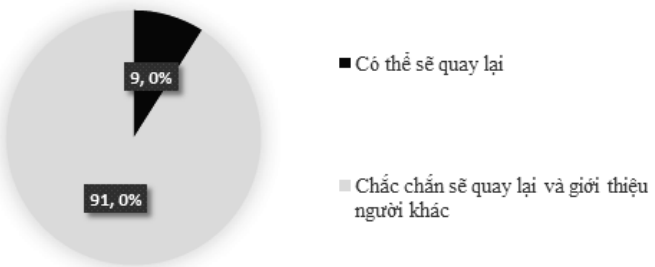
3.2. Mức độ hài lòng của bệnh nhân nội trú

Biểu đồ 1: Tỷ lệ bệnh nhân đánh giá bệnh viện đã đáp ứng hài lòng mong đợi



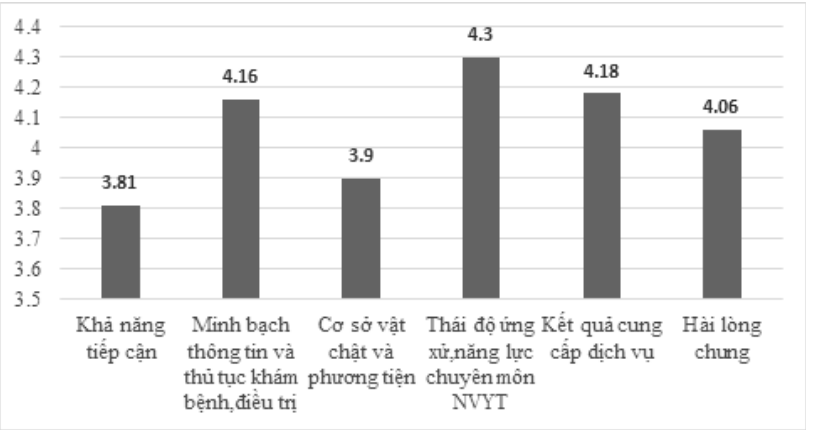
Tỷ lệ bệnh nhân đánh giá bệnh viện đã đáp ứng mong đợi hài lòng rất cao lên 96,1%. Chỉ có 3,9% đánh giá không đạt mong đợi.

Biểu đồ 2: Tỷ lệ bệnh nhân có nhu cầu quay lại khám chữa bệnh



Bệnh nhân có nhu cầu quay lại khám chữa bệnh và giới thiệu cho người khác cao (91%).

Biểu đồ 3: Điểm trung bình hài lòng các tiêu chí và hài lòng chung



Nhóm tiêu chí "thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế" có điểm trung bình hài lòng cao nhất (4,3/5 điểm). Nhóm tiêu chí về "khả năng tiếp cận" có điểm trung bình hài lòng thấp nhất (3,81/5 điểm). Điểm trung bình hài lòng chung là 4,06/5 điểm.

3.3. Mối liên quan giữa một số yếu tố với sự hài lòng của bệnh nhân nội trú

Bảng 2: Mối liên quan giữa đặc điểm cá nhân và đáp ứng hài lòng của bệnh nhân nội trú

Nhân tố	Hài lòng		OR (Đơn biến) 95% CI	OR (Đa biến) 95% CI
	Có (SL,%)	Không (SL,%)		
Tuổi				
< 18	92 (96,8)	3 (3,2)	1	1
18-59	166 (94,9)	9 (5,1)	0,6 (0,16-2,27)	0,4 (0,08-1,91)
≥ 60	115 (97,5)	3 (2,5)	1,25 (0,24-6,33)	1,11 (0,13-9,23)
Giới tính				
Nam	176(97,2)	5(2,8)	1	1
Nữ	197 (95,2)	10 (4,8)	0,56 (0,19-1,67)	0,49 (0,14-1,68)
Tình trạng hôn nhân				
Đã kết hôn	211(95,9)	9(4,1)	1	1
Chưa kết hôn	162 (96,4)	6 (3,6)	1,15 (0,40-3,30)	0,57 (0,16-2,03)
Tình trạng bệnh				
Cấp tính	235 (96,3)	9 (3,7)	1	1
Mạn tính	138 (95,8)	6(4,2)	0,88 (0,30-2,52)	0,51 (0,15-1,74)
Sử dụng bảo hiểm				
Có	345 (96,4)	13 (3,6)	1	1
Không	28 (93,3)	2 (6,7)	0,52 (0,11-2,45)	0,72 (0,14-3,71)
Thời gian nằm viện				
≤ 7 ngày	226 (94,6)	13 (5,4)	1	1
> 7 ngày	147 (98,7)	2 (13,3)	4,22 (0,94-19,0)	4,35 (0,91-20,79)

Đáp ứng mong đợi ở nhóm nằm viện trên 7 ngày gấp 4,22 lần so với nhóm nằm viện dưới 7 ngày nhưng chưa có ý nghĩa thống kê (OR = 4,35, 95%CI: 0,91-20,79). Chưa phát hiện mối liên quan giữa các yếu tố khác yếu tố khác đến sự đáp ứng mong đợi.

Bảng 3: Mối liên quan giữa đặc điểm cá nhân và nhu cầu quay lại của bệnh nhân nội trú

Nhân tố	Nhu cầu quay lại khám, chữa		OR (Đơn biến) 95% CI	OR (Đa biến) 95% CI
	Có (SL,%)	Không (SL,%)		
Tuổi				
< 18	93 (97,9)	2 (2,1)	1	1
18-59	160 (91,4)	15 (8,6)	0,23 (0,05-1,02)	0,53 (0,08-3,58)
≥ 60	100 (84,7)	18 (15,3)	0,12 (0,02-0,53)	0,31 (0,13-0,72)
Giới tính				
Nam	167 (92,3)	14 (7,7)	1	1
Nữ	186 (89,9)	21 (10,1)	0,74 (0,36-1,50)	0,89 (0,41-1,90)
Tình trạng hôn nhân				
Đã kết hôn	190 (86,4)	30 (13,6)	1	1
Chưa kết hôn	163 (97,0)	5 (3,0)	**5,15 (1,95-13,57)**	**3,89 (1,10-13,73)**
Tình trạng bệnh				
Cấp tính	226 (92,6)	18 (7,4)	1	1
Mạn tính	127 (88,2)	17 (11,8)	0,59 (0,29-1,19)	0,75 (0,34-1,67)
Sử dụng bảo hiểm				
Có	327(91,3)	31(8,7)	1	1
Không	26(86,7)	4 (13,3)	0,62 (0,20-1,88)	0,6 (0,18-2,0)
Thời gian nằm viện				
≤ 7 ngày	213(89,1)	26(10,9)	1	1
> 7 ngày	140(94,0)	9(6,0)	1,89 (0,86-4,17)	2,02 (0,87-4,7)

Nhu cầu quay lại khám lần sau của nhóm chưa kết hôn cao gấp 3,89 lần so với nhóm kết hôn và có ý nghĩa thống kê (OR = 3,89 và 95% CI : 1,1-13,73, p<0,05). Chưa phát hiện mối liên quan giữa các yếu tố còn lại với nhu cầu quay lại khám lần sau.

4. BÀN LUẬN

4.1. Đặc điểm chung đối tượng

Nghiên cứu trên 388 người bệnh điều trị nội trú tại bệnh viện Đa khoa Sơn Tây thời gian từ tháng 11/2022 đến tháng 2/2023, nhóm tuổi từ 18–59 tuổi chiếm tỉ lệ cao nhất là 45,1%. Về giới, nữ giới có tỷ lệ là 53,4%, chiếm tỷ lệ nhiều hơn nam giới (46,6%) trong số người bệnh nhập viện. Về trình độ học vấn, đối tượng tham gia nghiên cứu chủ yếu có trình độ từ trung học cơ sở và trung học phổ thông chiếm tỷ 67,8%, kết quả nghiên cứu khá tương đồng với nghiên cứu của Trương Văn Hiếu là 64,8%[5]. Nghiên cứu cũng cho thấy BHYT được bao phủ ở người dân khi có đến 92,3% bệnh nhân sử dụng trong đợt điều trị, cao hơn so với một nghiên cứu của Võ Thị Thanh Hiền là 84,4%[4]. Thời gian nằm viện chủ yếu từ dưới 7 ngày chiếm (61,6%).Tình

trạng kinh tế, đời sống cũng cơ bản nâng cao khi chỉ có 5,9% hộ nghèo/cận nghèo đến khám.

4.2. Đặc điểm về sự hài lòng

Tỷ lệ hài lòng chung của bệnh nhân nội trú rất cao 96,1% cho thấy bệnh viện đã đáp ứng được mong đợi của bệnh nhân trong đáp ứng các dịch vụ tại bệnh viện. Kết quả nghiên cứu khá tương đồng nghiên cứu của Trương Văn Hiếu tỷ lệ hài lòng 91,11%[5] và cao hơn nghiên cứu của Võ Thị Thanh Hiền với 82,8%[4]. Điểm trung bình hài lòng tiêu chí thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế cao nhất là (4,3/5 điểm) cho thấy bệnh viện đã triển khai tốt trong việc nâng cao chất lượng phục vụ từ nhân viên y tế, thái độ tác phong làm việc, không có tiêu cựu từ NVYT. Đây cũng là tiêu chí đạt điểm trung bình cao nhất trong nghiên cứu của Trương Văn Hiếu (4,62/5 điểm)[5]. Điểm trung bình hài lòng chung 4,06 thấp hơn so với các nghiên cứu của Lê Văn Cơ là (4,67/5 điểm)[3] và của Bộ Y tế năm 2019 là 4,5/5 điểm. Tiêu chí có điểm trung bình thấp nhất là khả năng tiếp cận 3,81/5 điểm và cơ sở vật chất 3,9/5 điểm. Nguyên nhân có thể do bệnh viện đang trong thời gian xây dựng, sửa chữa nên việc đi lại, chỉ dẫn rất khó khăn. Cơ sở vật chất, trang thiết bị chưa đầy đủ cung cấp nhu cầu thiết yếu.

4.3. Mối liên quan giữa một số yếu tố đến sự hài lòng

Kết quả phân tích đa biến cho thấy mức độ đáp ứng mong đợi của người bệnh ở nhóm nằm viện trên 7 ngày cao gấp 4,22 lần so với nhóm nằm viện dưới 7 nhưng chưa có ý nghĩa thống kê (OR 4,35, 95% CI 0,91-20,79). Nghiên cứu của tác giả Nguyễn Văn Hiếu tại bệnh viện Răng Hàm Mặt Trung ương khi có mối liên quan giữa thời gian nằm viện trên 7 ngày và dưới 7 với sự hài lòng của người bệnh (OR = 4,66 và 95% CI : 2,3-9,4, p<0,05)[5]. Nghiên cứu của Nguyễn Văn Hiếu sử dụng bộ công cụ tương tự đánh giá sự hài lòng của Bộ y tế và cỡ mẫu cũng khá tương tự nghiên cứu này khi nghiên cứu trên 405 bệnh nhân.

Nhu cầu quay lại khám lần sau của nhóm chưa kết hôn cao gấp 3,89 lần so với nhóm kết hôn và có ý nghĩa thống kê (OR = 3,89 và 95% CI: 1,1-13,73, p<0,05). Kết quả tương đồng với nghiên cứu của Võ Thị Kim Anh, những người góa/li thân/li dị hoặc chưa lập gia đình có tỷ lệ hài lòng cao gấp 3,8 lần so những người sống chung với vợ chồng (95% CI: 1,97-8,04), mối liên quan này có ý nghĩa thống kê với p<0,001[6]. Chưa phát hiện mối liên quan giữa các yếu tố tuổi, giới tính, tình trạng mắc bệnh, sử dụng bảo hiểm với nhu cầu quay lại khám lần sau.

5. KẾT LUẬN

Tỷ lệ hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Đa khoa Sơn Tây rất cao 96,1%. Trong đó, đa số bệnh nhân sử dụng thẻ BHYT trong quá trình điều trị. Điểm trung bình hài lòng cao nhất thuộc các nhóm thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (4,3/5 điểm) và thấp nhất thuộc nhóm khả năng tiếp cận dịch vụ y tế (3,81/5 điểm). Người bệnh chưa kết hôn có nhu cầu khám bệnh lần sau cao gấp 3,9 lần so với người bệnh đã kết hôn (p< 0,05). Bệnh viện cần lắp đặt hệ thống biển bảng cụ thể để chỉ dẫn người bệnh đến các khoa phòng, tiếp kiệm thời gian đến khám từ đó nâng cao chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1] Bộ Y tế, Bộ tiêu chí đánh giá sự hài lòng của bệnh nhân nội trú đối với bệnh viện, QĐ 3869/2019-BYT, 2019.

[2] Đào Duy Quân, Trọng Hưng, Nguyễn Thị Thu Hà & cs, "Sự hài lòng của người bệnh với dịch vụ y tế tại khoa điều trị theo yêu cầu, Bệnh viện Phụ Sản Trung ương năm 2021", Tạp chí Y học Việt Nam, 2022, 512(1).

[3] Lê Văn Cơ, Ngô Văn Toàn, Lê Vũ Thuý Hương & cs, «Đánh giá sự hài lòng của người bệnh nội trú về dịch vụ khám chữa bệnh hậu môn-trực tràng tại Bệnh viện Tâm An, Thanh Hoá 2020», Tạp chí Y học Cộng đồng,62-3 (2021), 2021.

[4] Phạm Văn Hán, Vũ Quang Hưng, Cáp Minh Đức, "Sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Đa khoa 115 Nghệ An năm 2020", Tạp chí Y học Dự phòng, 2022, 32(1), pp. 293-301.

[5] Trương Văn Hiếu, Lê Thị Liên, Nguyễn Thị Lan Anh, "Thực trạng về sự hài lòng và các yếu tố liên quan ở người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Răng Hàm Mặt Trung ương và các yếu tố liên quan ở người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Răng Hàm Mặt Trung ương Hà Nội-năm 2021", Tạp chí Y học Việt Nam, 2022, 517(1).

[6] Võ Thị Kim Anh, Trần Văn Hưởng, Huỳnh

Minh Chín & 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).

[7] Vũ Văn Du, Nguyễn Bá Thiết, "Nghiên cứu mô tả cắt ngang về sự hài lòng của người bệnh nội trú về chất lượng dịch vụ y tế tại Khoa Điều trị theo yêu cầu, Bệnh viện Phụ sản Trung ương năm 2016", Đề tài cấp cơ sở 2016.

[8] Ebn Ahmady A et al., "Patient satisfaction surveys in dental school clinics: a review and comparison", J Dent Educ, 2015, 79(4), pp. 388-93.

[9] Megyesiova S, Lieskovska V, "Analysis of the Sustainable Development Indicators in the OECD Countries", Sustainability, 2018, 10(12), p. 4554.