

PATIENTS' SATISFACTION WITH MEDICAL EXAMINATION SERVICES AT 108 MEDICAL CLINIC, NAM DINH PROVINCE IN 2021

Do Thi Ngoc Nhu^{1*}, Vuong Anh Duong², Chu Huyen Xiem³, Hoang Khoi¹

¹108 Medical Clinic, ²Health Examination Administration, Ministry of Health

³Hanoi University of Public Health

ARTICLE INFO	ABSTRACT
Received: 05/01/2022	Patient's satisfaction with healthcare services is one of the important goals of health systems. Objective of this study was to assess patient satisfaction with medical examination services at 108 Medical Clinic, Nam Dinh province in 2021. A cross-sectional descriptive was collected 298 patients who used medical examination and treatment services at the clinic from March to June 2021. The results showed that satisfaction of patients about medical examination services at 108 medical clinic was 67.7%. In which, the criterion of behavior, professional capacity of medical staff has the highest patient satisfaction (94%). The accessibility criterion had the lowest satisfaction (63.4%). 74.8% patients satisfied with the transparency of information and medical examination and treatment procedures. 72.8% patients satisfied with facilities and service facilities. 91.2% patients satisfied with service delivery results. Therefore, the clinic needs to have solutions to improve the quality of medical examination and treatment in all aspects to increase satisfaction such as implementing an appointment booking system via the website or via the call center, researching a plan to separate the medical examination and treatment. Schedule for the subjects to have their first examination, periodical examination, and follow-up examination to optimize personnel accordingly.
Revised: 28/01/2022	
Published: 28/01/2022	
KEYWORDS	
Satisfaction	
Patient	
Healthcare services	
108 medical clinic	
Nam Dinh	

SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH VỚI DỊCH VỤ KHÁM BỆNH TẠI PHÒNG KHÁM ĐA KHOA 108, TỈNH NAM ĐỊNH NĂM 2021

Đỗ Thị Ngọc Như^{1*}, Vương Ánh Dương², Chu Huyền Xiêm³, Hoàng Khôi¹

¹Phòng khám đa khoa 108, ²Cục Quản lý Khám chữa bệnh, Bộ Y tế

³Trường Đại học Y tế công cộng

THÔNG TIN BÀI BÁO	TÓM TẮT
Ngày nhận bài: 05/01/2022	Sự hài lòng của người bệnh đối với các dịch vụ chăm sóc sức khỏe là một trong những mục tiêu quan trọng của mỗi hệ thống y tế. Bài báo này nhằm đánh giá sự hài lòng của người bệnh với dịch vụ khám bệnh tại Phòng khám đa khoa 108, tỉnh Nam Định năm 2021. Thiết kế nghiên cứu cắt ngang, thu thập thông tin từ 298 người bệnh sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh tại phòng khám trong thời gian từ tháng 3-6/2021. Kết quả cho thấy, tỷ lệ hài lòng chung về dịch vụ tại phòng khám đa khoa 108, tỉnh Nam Định là 67,7%. Trong đó, tiêu chí về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế có tỷ lệ hài lòng cao nhất (94%). Khả năng tiếp cận có tỷ lệ hài lòng thấp nhất (63,4%). Các tiêu chí sự minh bạch thông tin, cơ sở vật chất và kết quả cung cấp dịch vụ có tỷ lệ lần lượt là 74,8%; 72,8% và 91,2%. Do vậy, phòng khám cần có giải pháp để cải thiện dịch vụ khám bệnh ở mọi mặt để tăng sự hài lòng của khách hàng như nhận đặt lịch khám qua website hoặc qua tổng đài, nghiên cứu phương án bóc tách việc xếp lịch cho người bệnh mới khám, khám định kỳ, tái khám để tối ưu hóa nhân sự cho phù hợp.
Ngày hoàn thiện: 28/01/2022	
Ngày đăng: 28/01/2022	
TỪ KHÓA	
Sự hài lòng	
Người bệnh	
Dịch vụ khám bệnh	
Phòng khám 108	
Nam Định	

DOI: <https://doi.org/10.34238/tnu-jst.5425>

* Corresponding author. Email: nhudtn.sgd3@gmail.com

1. Đặt vấn đề

Lắng nghe phản hồi của người bệnh sử dụng dịch vụ chăm sóc sức khỏe để cải thiện chất lượng dịch vụ là một cách tiếp cận quan trọng ở nhiều quốc gia trên thế giới [1]. Để có thể đánh giá được chất lượng dịch vụ của các cơ sở y tế thì không thể thiếu hoạt động đánh giá sự hài lòng của người bệnh. Năm 2013, Bộ Y tế đã ban hành bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện phiên bản 1.0; sau quá trình triển khai, áp dụng thực tế, đến năm 2016 đã có bản chỉnh sửa, cập nhật để phù hợp hơn với tình hình thực tế. Đến năm 2019, Bộ Y tế đã ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế [2]. Đây là căn cứ cho các đơn vị công lập và tư nhân tiến hành đánh giá về hài lòng người bệnh, từ đó giúp cho ban lãnh đạo có thể đưa ra các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng bệnh viện và đáp ứng được những mong đợi của người bệnh. Trên thế giới, nghiên cứu đánh giá sự hài lòng của người bệnh được triển khai từ rất sớm ở các nước phát triển cũng như các nước đang phát triển. Các nghiên cứu đã xem xét các khía cạnh khác nhau của dịch vụ chăm sóc sức khỏe như cơ sở hạ tầng, khả năng tiếp cận các dịch vụ hay thái độ, ứng xử và năng lực của nhân viên y tế; từ đó góp phần nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ của các cơ sở y tế [3]-[6]. Tại Việt Nam, sự hài lòng của người bệnh cũng là chủ đề được quan tâm khi chất lượng bệnh viện là nội dung quan trọng của ngành Y tế. Nhiều nghiên cứu đã triển khai đánh giá về sự hài lòng của người bệnh, sử dụng các công cụ đo lường khác nhau đều chỉ ra mức độ hài lòng của người bệnh dù có khác nhau tại các đơn vị, các địa phương nhưng nhìn chung tỷ lệ hài lòng chưa được cao [7]-[12]. Phòng khám đa khoa 108 là cơ sở y tế tư nhân được thành lập ngày 29/07/2010 tại Nam Định. Trong quá trình hoạt động hơn 10 năm, phòng khám đã trở thành một cơ sở khám bệnh đáng tin cậy trên địa bàn tỉnh. Tuy nhiên, đánh giá về sự hài lòng của người bệnh tại các cơ sở y tế tư nhân còn ít và tại phòng khám 108 Nam Định cũng chưa có nghiên cứu đánh giá nào. Vì vậy, nghiên cứu này được tiến hành với mục tiêu “Đánh giá sự hài lòng của người bệnh với dịch vụ khám bệnh tại Phòng khám đa khoa 108 Nam Định năm 2021”.

2. Đối tượng và phương pháp nghiên cứu

2.1. Thiết kế nghiên cứu: Nghiên cứu cắt ngang.

2.2. Thời gian, địa điểm nghiên cứu

Tháng 3 - 6/2021 tại Phòng khám Đa khoa 108, tỉnh Nam Định.

2.3. Đối tượng nghiên cứu

Người bệnh (NB) đến khám bệnh tại Phòng khám đa khoa 108.

* *Tiêu chuẩn lựa chọn:*

- + Người bệnh từ 18 trở lên;
- + Người bệnh có khả năng đọc hiểu và trả lời câu hỏi.

* *Tiêu chuẩn loại trừ:*

- + Người bệnh chưa đủ 18 tuổi;
- + Người bệnh không có khả năng nhận thức;
- + Người bệnh nặng cần chuyển viện gấp;
- + Người bệnh từ chối tham gia nghiên cứu.

2.4. Cỡ mẫu và phương pháp chọn mẫu

2.4.1. Cỡ mẫu

Sử dụng công thức tính cỡ mẫu so sánh một tỷ lệ:

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

Trong đó:

- n: cỡ mẫu cần thiết cho nghiên cứu

- $z_{1-\alpha/2}^2$: Hệ số tin cậy với độ tin cậy 95%, $z_{1-\alpha/2}^2=1,96$
- $P=0,79$: Tỷ lệ người bệnh hài lòng về chất lượng dịch vụ khám bệnh tham khảo từ nghiên cứu của Huỳnh Thị Vương Phi thực hiện tại Khoa khám bệnh của Bệnh viện Đa khoa Bưu Điện năm 2019 (10).
- d : độ chính xác tuyệt đối, chọn $d = 0,05$
- Thay vào công thức ta được $n=250$ người bệnh. Dự trừ tỷ lệ từ chối tham gia nghiên cứu là 20%, ta có $n = 300$. Thực tế, nghiên cứu đã thực hiện phát vấn cho 298 người bệnh đủ điều kiện tham gia nghiên cứu.

2.4.2. Phương pháp chọn mẫu

Chọn mẫu ngẫu nhiên thuận tiện như sau: Theo đặc điểm lượng khách hàng đến khám bệnh tại phòng khám, nghiên cứu viên chia 2 ca, ca 1 từ 8-11 h, ca 2 từ 14-19 h từ thứ 2 đến chủ nhật hàng tuần, mỗi ca lựa chọn ngẫu nhiên từ 02 đến 03 người bệnh để xin phát vấn.

2.5. Biến số nghiên cứu

- Thông tin chung: tuổi, giới, trình độ học vấn, nghề nghiệp...
- Đánh giá về dịch vụ khám bệnh:
 - + Khả năng tiếp cận (5 biến số);
 - + Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh (6 biến số);
 - + Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (8 biến số);
 - + Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT (4 biến số);
 - + Kết quả cung cấp dịch vụ (4 biến số).

Trong đó, biến số phụ thuộc là tỷ lệ hài lòng chung và hài lòng toàn diện của người bệnh.

2.6. Các tiêu chuẩn đánh giá

Bộ câu hỏi nghiên cứu được tham khảo từ “Mẫu số 2 – Phiếu khảo sát người bệnh ngoại trú” theo QĐ 3869/QĐ-BYT của Bộ Y tế và nghiên cứu của Nguyễn Thị Kim Anh (2019) tại Bệnh viện Chợ Rẫy [2], [9].

Đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh về dịch vụ khám chữa bệnh dựa trên 5 nhóm tiêu chí, mỗi nhóm tiêu chí gồm nhiều tiêu mục để đo lường mức độ hài lòng. Mỗi tiêu mục được đánh giá theo thang điểm Likert 5 cấp độ (rất không đồng ý đến rất đồng ý). Người bệnh được cho là hài lòng khi điểm ≥ 4 . Do vậy, bộ câu hỏi nghiên cứu gồm 27 câu nên khi có tổng điểm ≥ 108 điểm thì được đánh giá là hài lòng.

Hài lòng toàn diện là tất cả 5 nhóm tiêu chí đều được đánh giá hài lòng.

2.7. Phương pháp xử lý số liệu

Sử dụng phần mềm Epidata 3.1 và phần mềm SPSS 20.0 để nhập liệu và xử lý số liệu.

2.8. Đạo đức nghiên cứu

Nghiên cứu đã được thông qua Hội đồng đạo đức của Trường Đại học Y tế công cộng theo Quyết định số 150/2021/YTCC-HĐ3 về việc chấp thuận các vấn đề đạo đức.

3. Kết quả nghiên cứu

3.1. Thông tin chung

Tổng số có 298 NB đồng ý và đủ tiêu chuẩn tham gia. Trong đó, NB là nữ giới chiếm 53,7%, còn lại là nam giới. Độ tuổi từ 46-60 tuổi và trình độ học vấn THPT chiếm tỷ lệ cao nhất với tỷ lệ lần lượt là 40,9% và 60,5%. Có 98% người bệnh là dân tộc Kinh và 40,9% làm nông nghiệp. Về kinh tế gia đình, đa số là nhóm kinh tế trung bình (86,6%) và chỉ có 1,3% hộ nghèo. Người bệnh có bảo hiểm y tế chiếm 93,2%.

3.2. Sự hài lòng của người bệnh đến khám tại phòng khám 108 (n=298)

Bảng 1. Khả năng tiếp cận

Đặc điểm	Sự hài lòng		TB	SD
	Không (n,%)	Có (n,%)		
Các biển báo, chỉ dẫn đường đến phòng khám rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.	17 (5,7)	281 (94,3)	4,13	0,48
Sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đến các phòng trong phòng khám rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	11 (3,6)	287 (96,4)	4,20	0,47
Các phòng, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	23 (7,7)	275 (92,3)	4,14	0,52
Lối đi, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	32 (10,7)	266 (89,3)	4,12	0,56
Đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của phòng khám (website) thuận tiện.	111 (37,9)	187 (62,1)	3,76	0,7
Đánh giá hài lòng về khả năng tiếp cận			4,06	0,42

Nhận xét: Nhóm tiêu chí này, NB đều đánh giá hài lòng với điểm trung bình là 4,06 điểm. Tiêu mục "Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các phòng trong phòng khám rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm" có tỷ lệ đánh giá hài lòng cao nhất (96,4%). Tiêu mục "Đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của phòng khám (website) thuận tiện" vẫn còn 37,9% người bệnh không hài lòng.

Bảng 2. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh

Đặc điểm	Sự hài lòng		TB	SD
	Không (n,%)	Có (n,%)		
Niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu các quy trình khám bệnh.	29 (9,7)	269 (90,2)	4,16	0,56
Đơn giản, thuận tiện các quy trình, thủ tục khám bệnh.	16 (5,4)	282 (94,6)	4,21	0,52
Niêm yết rõ ràng, công khai giá dịch vụ.	29 (9,7)	269 (90,1)	4,14	0,56
Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn niềm nở, tận tình.	32 (10,7)	266 (89,2)	4,16	0,59
Xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký khám bệnh	42 (14,1)	256 (85,9)	4,09	0,6
Thời gian chờ đợi các thủ tục và chờ khám bệnh	45 (15,1)	253 (84,9)	4,12	0,63
Đánh giá hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh			4,13	0,44

Nhận xét: Nhóm tiêu chí hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh gồm 6 tiêu mục nhỏ và có điểm hài lòng trung bình là 4,13 điểm. Trong đó, tiêu mục có tỷ lệ hài lòng cao nhất là tiêu mục đánh giá về "Quy trình, thủ tục khám bệnh được đơn giản, thuận tiện" (94,6%). Tiêu mục có sự đánh giá hài lòng thấp nhất là đánh giá về "Thời gian chờ đợi làm các thủ tục và chờ khám" (84,9%).

Bảng 3. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

Đặc điểm	Sự hài lòng		TB	SD
	Không (n,%)	Có (n,%)		
Khu vực chờ khám rộng rãi	29 (9,7)	266 (89,2)	4,04	0,62
Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt	34 (11,4)	264 (88,5)	4,11	0,62
Phòng chờ có hệ thống làm mát hoạt động tốt (quạt, điều hòa)	42 (14)	256 (85,9)	4,04	0,65
Phòng chờ có ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống... đầy đủ	45 (15,1)	253 (84,8)	4,09	0,63
Người bệnh được đảm bảo sự riêng tư	38 (12,8)	260 (87,2)	4,07	0,57
Nhà vệ sinh sạch sẽ	33 (11,1)	265 (88,9)	4,12	0,57
Môi trường xanh, sạch, đẹp	33 (11,1)	265 (88,9)	4,10	0,56
Hệ thống an ninh, trật tự đảm bảo	42 (14,1)	25 (85,9)	4,07	0,59
Đánh giá hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh			4,08	0,44

Nhận xét: Điểm trung bình của nhóm này là 4,08 điểm; trong đó, nơi chờ khám và nhà vệ sinh của phòng khám có tỷ lệ NB hài lòng cao nhất.

Bảng 4. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

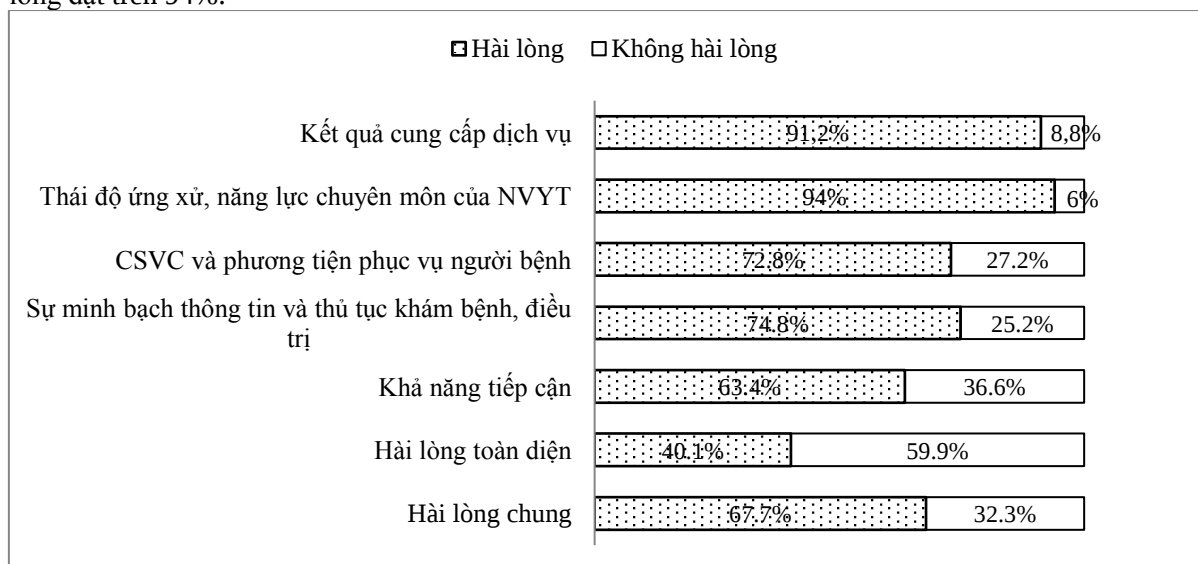
Nội dung	Sự hài lòng		TB	SD
	Không (n,%)	Có (n,%)		
Nhân viên y tế (NVYT) giao tiếp đúng mực	8 (2,7)	190 (97,3)	4,34	0,52
Nhân viên phục vụ giao tiếp đúng mực	11 (3,7)	287 (96,4)	4,35	0,54
Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	7 (2,3)	291 (97,7)	4,36	0,52
Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi	10 (3,4)	288 (96,6)	4,37	0,54
Đánh giá hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế			4,35	0,46

Nhận xét: Điểm trung bình của nhóm này là cao nhất trong các nhóm tiêu chí (4,35 điểm).

Bảng 5. Kết quả cung cấp dịch vụ

Nội dung	Sự hài lòng (n=298)		TB	SD
	Không (n,%)	Có (n,%)		
Hài lòng về kết quả khám bệnh	17 (5,7)	281 (94,3)	4,12	0,46
Hóa đơn khám bệnh, đơn thuốc và kết quả khám bệnh được cung cấp đầy đủ và được giải thích rõ ràng	12 (4,0)	286 (96,0)	4,12	0,43
Chất lượng dịch vụ	16 (5,4)	282 (94,6)	4,11	0,45
Giá cả dịch vụ	15 (5,0)	228 (95,0)	4,14	0,51
Đánh giá hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ			4,12	0,38

Nhận xét: Điểm trung bình của nhóm này là 4,12 điểm. Các tiêu mục đều được đánh giá hài lòng đạt trên 94%.



Hình 1. Tỷ lệ hài lòng của người bệnh

Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh là 67,7%. Tỷ lệ hài lòng toàn diện của người bệnh là 40,1%.

4. Bàn luận

Kết quả nghiên cứu cho thấy, đối với tiêu chí đánh giá sự hài lòng của người bệnh về khả năng tiếp cận thì việc phòng khám bố trí hệ thống sơ đồ, biển báo có tỷ lệ hài lòng của người bệnh cao (trên 90%). Tuy nhiên, có 62,1% người bệnh chưa hài lòng về việc “có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của phòng khám (website) thuận tiện” (bảng 1). Tỷ lệ này cao hơn nghiên cứu của Đinh Hồng Diễm Thúy (2018) tại Bệnh viện Tim thành phố Hồ Chí Minh [7]. Điều này có thể lý giải là do với cơ sở y tế tư nhân thì mức độ yêu cầu của khách hàng thường ở mức cao. Với các cơ sở y tế công, người bệnh thường đến bệnh viện, chờ đến lượt khám và lượng bác sỹ ở đây thường cố định trong giờ hành chính nên người bệnh thường không cần tìm hiểu lịch khám hoặc có nhu cầu đặt lịch khám trước, do vậy khi đánh giá các tiêu mục này thường được đánh giá hài lòng nhiều hơn. Thời gian gần đây, dịch bệnh Covid-19 bùng phát đã làm người dân bị hạn chế đến nơi đông người, đặc biệt là các bệnh viện, phòng khám là những nơi có nguy cơ lây nhiễm dịch bệnh cao thì người dân càng hạn chế đi lại. Do vậy, phòng khám cần chú trọng hơn đến việc triển khai đặt lịch khám online hoặc qua điện thoại để người bệnh có thể dễ dàng hơn khi đến khám bệnh tại phòng khám.

Đối với tiêu chí đánh giá sự hài lòng của người bệnh về sự minh bạch thông tin thì tiêu mục “Quy trình, thủ tục khám bệnh đơn giản, thuận tiện” và “Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai” có tỷ lệ hài lòng cao nhất lần lượt là 94,6% và 90,3%. Tuy nhiên, vẫn còn 15,1% NB không hài lòng về thời gian chờ khám (bảng 2). Tỷ lệ này cao hơn nghiên cứu tại Bệnh viện Đa khoa huyện Thủy Nguyên, Hải Phòng [8] nhưng lại thấp hơn so với kết quả của một số nghiên cứu khác [9], [10]. Do vậy, phòng khám nên điều chỉnh lại thời gian để người bệnh không phải chờ đợi nhiều.

Đối với tiêu chí cơ sở vật chất, phòng chờ khám và nhà vệ sinh có tỷ lệ hài lòng cao nhất là 89,2% và 88,9% (bảng 3). Đây là một tỷ lệ rất tích cực phản ánh đúng tình hình hiện tại của phòng khám do phòng khám mới được xây dựng lại theo tiêu chuẩn hiện đại nên hệ thống cơ sở vật chất rất khang trang, sạch sẽ. Nhưng vấn đề về “phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti vi, nước uống, tờ rơi...” chỉ đạt 84,9%. Kết quả này thấp hơn nghiên cứu tại các bệnh viện tư nhân như bệnh viện Thu Cúc cơ sở 2 (2020), bệnh viện Hoàn Mỹ Bình Phước (2019) [12], [13]. Do vậy, phòng khám cần chú trọng hơn nữa tới các chương trình truyền thông cũng như các chương trình giải trí để cho người bệnh giải trí tránh sự nhàm chán trong khi chờ đợi khám bệnh.

Ngoài tiêu chí về cơ sở vật chất trang thiết bị, để có thể thu hút được người bệnh tới khám bệnh thì yếu tố về NVYT có một vai trò cực kỳ quan trọng. Kết quả nghiên cứu cho thấy, trên 96% người bệnh hài lòng cao về lời nói, thái độ, giao tiếp của nhân viên phòng khám (bảng 4). Kết quả này cao hơn nghiên cứu tại các cơ sở y tế khác [9], [11]. Tuy nhiên, sự khác biệt này là do tại bệnh viện công, số lượng người bệnh đông nên đã khiến cho NVYT bị áp lực lớn. Vì vậy, đôi khi sẽ có những cử chỉ, lời nói chưa thể làm cho người bệnh được hài lòng. Còn phòng khám 108 là phòng khám tư nhân để có thể thu hút được nhiều khách hàng thì cần không ngừng nâng cao sự hài lòng của khách hàng trên tất cả mọi phương diện, đặc biệt là cách ứng xử và trình độ chuyên môn của tất cả nhân viên.

Trong khía cạnh đánh giá sự hài lòng của người bệnh về kết quả cung cấp dịch vụ thì 96% người bệnh hài lòng nhất với việc “Các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, minh bạch và được giải thích nếu có thắc mắc” (bảng 5). Điều này là do tại phòng khám đã sử dụng phần mềm khám, chữa bệnh nên việc xuất hóa đơn khám bệnh được thực hiện dễ dàng và minh bạch hơn việc viết phiếu thu bằng tay. Bên cạnh đó, các kết quả xét nghiệm, đơn thuốc cũng đều được cung cấp đầy đủ. Mặc dù là cơ sở y tế tư nhưng về giá cả thì có đến 95% người bệnh hài lòng.

Về đánh giá chung, có 67,7% người bệnh hài lòng về dịch vụ của phòng khám (Hình 1). Tỷ lệ này thấp hơn với nghiên cứu của Nguyễn Thị Kim Anh (2019), Huỳnh Thị Vương Phi (2019) và Đinh Hồng Diễm Thúy (2021) [7], [9], [10]. Sự khác biệt này là do chất lượng dịch vụ của mỗi bệnh viện khác nhau dẫn đến tỷ lệ hài lòng khác nhau; nhưng cũng có thể do đối tượng người

bệnh ở mỗi bệnh viện là khác nhau, phương pháp đo lường và mức độ kiểm soát độ tin cậy của thông tin tại mỗi nghiên cứu là khác nhau. Bên cạnh đó, đây là những bệnh viện công lập và là những bệnh viện lớn tại các địa phương nên có lợi thế trong việc đầu tư về phương diện chuyên môn cũng như cơ sở vật chất nên đem lại sự hài lòng cao.

Nghiên cứu được thực hiện trên 298 người bệnh với phương pháp chọn mẫu thuận tiện, điều này có thể khiến cho các kết quả nghiên cứu không đại diện cho toàn bộ đối tượng. Tuy nhiên, sau khi nghiên cứu đặc điểm của các đối tượng, phần lớn người bệnh đến khám ngoài giờ, thời gian hạn chế và thời gian chờ làm các thủ tục, chờ kết quả không dài nên nhóm nghiên cứu quyết định chuyển sang phương pháp thu thập thuận tiện. Để giảm bớt sai số, nghiên cứu viên chia ca phòng vấn để đảm bảo thu thập được thông tin của toàn bộ nhóm khách hàng.

5. Kết luận

- Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh đối với phòng khám là 67,7%. Trong đó, tỷ lệ hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT; Kết quả cung cấp dịch vụ; Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh; Cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ người bệnh và Khả năng tiếp cận của người bệnh đối với phòng khám lần lượt là 94%; 91,2%; 74,8%; 72,8%; 63,4%.

- Tỷ lệ hài lòng toàn diện của người bệnh đối với phòng khám rất thấp (40,1%).

6. Khuyến nghị

Phòng khám cần có giải pháp nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh ở mọi mặt để tăng sự hài lòng của khách hàng như triển khai hệ thống đặt lịch khám qua website hoặc qua tổng đài, nghiên cứu phương án bóc tách việc xếp lịch cho các đối tượng khám lần đầu, khám định kỳ, tái khám để tối ưu hóa nhân sự cho phù hợp.

TÀI LIỆU THAM KHẢO/ REFERENCES

- [1] Medical Services Administration, Ministry of Health, "Publishing patient satisfaction index reports: Assessing the quality of medical examination and treatment services at some public hospitals in Vietnam from the patient's perspective," 2018. [Online]. Available: <https://kcb.vn/cong-bo-bao-cao-chi-so-hai-long-nguoi-benh-danh-gia-chat-luong-phuc-vu-kham-chua-benh-tai-mot-so-benh-vien-cong-lap-o-viet-nam-tu-goc-nhin-cua-nguoi-benh.html>. [Accessed Feb. 20, 2021].
- [2] Ministry of Health, *Decision No. 3869/QĐ-BYT dated August 28, 2019 on the issuance of sample forms and instructions for surveying patient and medical staff satisfaction*, 2019.
- [3] T. Veru Lava, R. Jorbe Nadze, L. Ka rimi, B. Dan gadze, and T. Bar kalaia, "Evaluation of Patient Satisfaction with Cardiology Services," *The O. Public Health Journal*, vol. 11, pp. 201-208, 2018.
- [4] J. Hwang *et al.*, "Measuring satisfaction with health care services for Vietnamese patients with cardiovascular diseases," *PLoS One.*, vol. 15, no. 6, p. e0235333, 2020.
- [5] W. Wang, E. Maitland, S. Nicholas, and J. Haggerty, "Determinants of Overall Satisfaction with Public Clinics in Rural China: Interpersonal Care Quality and Treatment Outcome," *Internatinal J. E. Res Public Health*, vol. 16, no. 5, p. 697, 2019.
- [6] A. W. Asres, W. A. Hunegnaw, A. G. Ferede, and H. T. Denekeew, "Assessment of patient satisfaction and associated factors in an outpatient department at Dangila primary hospital, Awi zone, Northwest Ethiopia, 2018," *Global Security: Health, Science and Policy*, vol. 5, no. 1, pp. 54-64, 2018.
- [7] H. D. T. Dinh, T. T. P. Tran, H. K. Nguyen, and T. V. Nguyen, "Evaluation of patient satisfaction and the service quality of the outpatient care at the Heart Institute of Ho Chi Minh City," *Ho Chi Minh City Open University Journal of Science*, vol. 11, no. 1, pp. 46-59, 2021.
- [8] M. K. Pham, T. T. Nguyen, T. H. Pham, and T. N. Nguyen, "Evaluation of inpatient satisfaction about quality of services in Thuy Nguyen general hospital, Hai Phong," *Vietnam Journal of Preventive medicine*, vol. 29, no. 9, p. 109, 2019.
- [9] T. K. A. Nguyen, "Evaluation of the satisfaction of outpatients about medical examination and treatment services at the Department of Examination I, Cho Ray Hospital in 2019," MPH, HUPH, 2019.

-
- [10] T. V. P. Huynh, "Patient satisfaction status about outpatient medical examination and treatment services and some influencing factors at the Department of Examination, Buu Dien General Hospital in 2019," MPH, HUPH, 2019.
- [11] T. H. Nguyen, "Situation and factors related to patient satisfaction at Soc Son Health Center, Hanoi in 2017," MPH, HUPH, 2017.
- [12] V. D. Dang, "Satisfaction of inpatients about medical examination and treatment services and some influencing factors at Hoan My Binh Phuoc Hospital in 2019," HUPH, 2019.
- [13] T. N. T. Vuong, "Satisfaction of patients using outpatient medical examination and treatment services at the base 2 of Thu Cuc International General Hospital, 2020," MPH, HUPH, 2020.