

một phương pháp an toàn và hiệu quả để điều trị UCTTC có triệu chứng. Thay đổi kích thước hạt nút mạch trong quá trình can thiệp đạt hiệu quả điều trị cao cũng như giúp giảm số lượng hạt cần sử dụng cho bệnh nhân.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Cappelli A, Mosconi C, Coccozza MA, et al. Uterine Artery Embolization for the Treatment of Symptomatic Uterine Fibroids of Different Sizes: A Single Center Experience. *J Pers Med*. 2023;13(6):906. doi:10.3390/jpm13060906
2. Das R, Wale A, Renani SA, et al. Randomised Controlled Trial of Particles Used in Uterine fibroid Embolisation (PURE): Non-Spherical Polyvinyl Alcohol Versus Calibrated Microspheres. *Cardiovasc Intervent Radiol*. 2022;45(2):207-215. doi:10.1007/s00270-021-02977-0
3. Munro MG, Critchley HOD, Fraser IS, FIGO Menstrual Disorders Working Group. The FIGO classification of causes of abnormal uterine bleeding in the reproductive years. *Fertil Steril*. 2011;95(7): 2204-2208, 2208.e1-3. doi:10.1016/j.fertnstert.2011.03.079
4. Jiang W, Shen Z, Luo H, Hu X, Zhu X. Comparison of polyvinyl alcohol and tris-acryl gelatin microsphere materials in embolization for symptomatic leiomyomas: a systematic review. *Minim Invasive Ther Allied Technol*. 2016;25(6): 289-300. doi:10.1080/13645706.2016.1207667
5. Bellala P, Valakkada J, Ayyappan A, Kumar S. Evidences in Uterine Artery Embolization: A Radiologist's Primer. *Journal of Clinical Interventional Radiology ISVIR*. 2023;07(02):087-096. doi:10.1055/s-0042-1758050
6. Palanisamy V, Mahalingam A, Ramiah N, Alagappan P, Jagannathan D. Role of Ovarian Artery to Uterine Artery Anastomosis in Uterine Artery Embolisation: A Retrospective Study. *JCDR*. Published online 2022. doi:10.7860/JCDR/2022/57888.17308
7. ÇAKIR Ç, KILINÇ F, DENİZ MA, KARAKAŞ S. Can pre-procedural MRI signal intensity ratio predict the success of uterine artery embolization in treatment of myomas? *Turk J Med Sci*. 2021; 51(3): 1380-1387. doi:10.3906/sag-2012-136
8. Kurban LAS, Metwally H, Abdullah M, Kerban A, Oulhaj A, Alkoteesh JA. Uterine Artery Embolization of Uterine Leiomyomas: Predictive MRI Features of Volumetric Response. *AJR Am J Roentgenol*. 2021;216(4):967-974. doi:10.2214/AJR.20.22906

KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH ĐẾN KHÁM CHỮA BỆNH TẠI KHOA KHÁM BỆNH - BỆNH VIỆN DA LIỄU HÀ NỘI NĂM 2022

Phạm Bích Ngọc¹, Lê Đức Minh¹, Nguyễn Thị Mỹ Huyền¹

TÓM TẮT

Mục tiêu: Đánh giá sự hài lòng của người bệnh khi đến khám chữa bệnh tại khoa khám bệnh – Bệnh viện Da liễu Hà Nội năm 2022. **Đối tượng và phương pháp nghiên cứu:** Nghiên cứu mô tả cắt ngang đánh giá sự hài lòng của 300 người bệnh đến khám chữa bệnh tại Khoa Khám bệnh - Bệnh viện Da liễu Hà Nội từ tháng 4 đến tháng 8 năm 2022. **Kết quả:** Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh là 79,11%. Tỷ lệ hài lòng theo từng khía cạnh: khả năng tiếp cận là 88,1%; minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị là 69,1%; cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh là 84,8%; thái độ ứng xử và năng lực của nhân viên y tế có tỷ lệ hài lòng là 83,7%; tỷ lệ hài lòng chung về kết quả cung cấp dịch vụ là 83,7%. **Kết luận:** Nhìn chung, sự hài lòng của người bệnh khi đến khám chữa bệnh tại khoa khám bệnh – Bệnh viện Da liễu Hà Nội ở mức khá. Bên cạnh đó, cần thực hiện một số giải pháp để nâng cao chất lượng dịch vụ của khoa khám bệnh trong thời gian tới. **Từ khóa:** sự hài lòng, người bệnh, bệnh viện Da liễu Hà Nội

SUMMARY

SURVEY ON PATIENT SATISFACTION WITH OUTPATIENT SERVICES AT HANOI DERMATOLOGY HOSPITAL IN 2022

Objectives: To evaluate patient satisfaction with the outpatient clinic services at Hanoi Dermatology Hospital in 2022. **Subjects and methods:** A cross-sectional descriptive study was conducted to assess the satisfaction of 300 patients receiving medical care at the outpatient clinic of Hanoi Dermatology Hospital from April to August 2022. **Results:** The overall patient satisfaction rate was 79.11%. Satisfaction rates by aspect was: accessibility at 88.1%; transparency of information and procedures for medical examination and treatment at 69.1%; facilities and equipment serving patients at 84.8%; the attitude and competence of medical staff had a general satisfaction rate of 83.7%; and overall satisfaction with service delivery results was 83.7%. **Conclusion:** Overall, patient satisfaction with the outpatient clinic services at Hanoi Dermatology Hospital is quite good. However, some measures should be implemented to improve the quality of services at the outpatient clinic in the future. **Keywords:** satisfaction, patient, Hanoi Dermatology Hospital

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Việc nâng cao chất lượng chăm sóc người

¹Bệnh viện Da Liễu Hà Nội

Chịu trách nhiệm chính: Phạm Bích Ngọc

Email: ngocbich21128@gmail.com

Ngày nhận bài: 6.5.2024

Ngày phản biện khoa học: 18.6.2024

Ngày duyệt bài: 18.7.2024

bệnh luôn là mục tiêu cao nhất của ngành y tế. Sự hài lòng của người bệnh được xem là tiêu chí quan trọng trong đánh giá chất lượng chăm sóc sức khỏe hiện nay. Việc đánh giá của người bệnh cảm nhận thấy về chất lượng cơ sở y tế, chất lượng chăm sóc từ phía y bác sĩ, thời gian chờ đợi khi khám chữa bệnh, thủ tục thanh toán viện phí,... đó là một thách thức đáng kể đối với các bệnh viện [1],[2].

Trong những năm gần đây, sự đa dạng hóa các hình thức chăm sóc sức khỏe (nhà nước, tư nhân) nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao về chăm sóc sức khỏe nhân dân. Chính sự đa dạng hóa các hình thức chăm sóc sức khỏe đã bắt buộc các cơ sở khám chữa bệnh phải nâng cao chất lượng về mặt dịch vụ bao gồm cơ sở vật chất, trang thiết bị, môi trường và đặc biệt là mối quan hệ ứng xử giữa cán bộ y tế và người bệnh. Người bệnh luôn có quyền đòi hỏi được đáp ứng đủ về chất lượng điều trị cũng như chất lượng phục vụ của bệnh viện [3],[4],[5].

Bệnh viện Da liễu Hà Nội là một bệnh viện Chuyên khoa hạng II đầu ngành Da liễu của Thủ đô, nhiệm vụ của Bệnh viện là khám chữa bệnh da liễu cho nhân dân thủ đô. Việc cải thiện chất lượng khám chữa bệnh thông qua nâng cao sự hài lòng của người bệnh là nhiệm vụ cấp thiết của Bệnh viện. Do vậy, việc khảo sát sự hài lòng của người bệnh là cần thiết để đánh giá những điểm mạnh và điểm còn chưa tốt trong hoạt động khám chữa bệnh. Xuất phát từ thực tế đó, chúng tôi tiến hành nghiên cứu này nhằm: *Khảo sát sự hài lòng của người bệnh đến khám chữa bệnh tại khoa Khám bệnh – Bệnh viện Da liễu Hà Nội từ tháng 4 năm 2022 đến tháng 8 năm 2022.*

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu: 300 người bệnh đến khám chữa bệnh tại Khoa Khám bệnh - Bệnh viện Da liễu Hà Nội từ tháng 4 đến tháng 8 năm 2022.

Tiêu chuẩn lựa chọn: người bệnh trên 18 tuổi, có đủ năng lực trả lời vào phiếu khảo sát và đồng ý tham gia nghiên cứu.

Tiêu chuẩn loại trừ: người bệnh không đủ năng lực để trả lời vào phiếu khảo sát, người bệnh không đồng ý tham gia nghiên cứu

2.2. Phương pháp nghiên cứu

2.2.1. Thiết kế nghiên cứu: Tiến cứu, mô tả cắt ngang.

2.2.2. Cỡ mẫu: Cỡ mẫu thuận tiện, tối thiểu 200 người bệnh.

2.2.3. Phương pháp chọn mẫu: ngẫu nhiên
 Mỗi ngày, chúng tôi chọn ngẫu nhiên trên danh sách khám 5 số thứ tự đăng ký khám là 10,

20, 30, 40, 50. Sau khi người bệnh khám bệnh xong, chúng tôi mới tiến hành phỏng vấn và phát phiếu đánh giá.

2.2.4. Các biến số nghiên cứu:

- Đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu: tuổi, giới, nghề nghiệp, địa dư, hình thức đăng ký khám, số lần đến khám.

- Đánh giá sự hài lòng của người bệnh: dựa vào bộ câu hỏi khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú. Đánh giá dựa vào các yếu tố: khả năng tiếp cận; sự minh bạch thông tin, thủ tục khám bệnh; cơ sở vật chất; thái độ ứng xử và năng lực của nhân viên y tế; Kết quả dịch vụ,...

2.2.5. Vật liệu nghiên cứu: Bộ câu hỏi mẫu số 2 trong Quyết định của Bộ Y tế số 3863/QĐ-BYT về việc ban hành mẫu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế [6].

2.2.6. Xử lý và phân tích số liệu: Số liệu sau khi được đọc và làm sạch được nhập vào máy tính bằng phần mềm Epidata 3.1 và phân tích số liệu bằng phần mềm SpSS version 22 sử dụng các thuật toán thống kê y học.

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

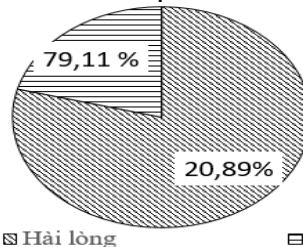
3.1. Đánh giá sự hài lòng của người bệnh đến khám tại Khoa khám bệnh

3.1.1. Đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu: Trong 300 người bệnh được phỏng vấn chủ yếu ở nhóm tuổi 19-29 (29,3%) và nhóm tuổi ≥ 60 (26%). Tỷ lệ nam và nữ gần tương đương (48,1% và 51,9%).

Nghề nghiệp của người bệnh được phỏng vấn chủ yếu là CC-VC (24,3%), sinh viên (17%), văn phòng (14,7%) và hưu trí (14%). Đa số người bệnh được phỏng vấn ở thành thị (91%). Đa số người bệnh khám theo yêu cầu (82,3%) và tỷ lệ người khám lần 1 và từ lần 2 trở lên gần tương đương (55% và 45%).

3.1.2. Đánh giá sự hài lòng của người bệnh:

* Mức độ hài lòng chung của người bệnh đến khám chữa bệnh tại khoa Khám bệnh- Bệnh viện Da liễu Hà Nội



Hình 1: Đánh giá chung về mức độ hài lòng của người bệnh đến khám chữa bệnh tại khoa Khám bệnh - Bệnh viện Da liễu Hà Nội (n=300)

Nhận xét: Người bệnh đến khám chữa bệnh tại khoa khám bệnh của bệnh viện Da liễu Hà Nội có tỷ lệ hài lòng là 79,11% và không hài lòng là 20,89%.

* Đánh giá về khả năng tiếp cận

Bảng 1. Phân bố sự hài lòng về khả năng tiếp cận (n=300)

Nội dung	Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%
Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm	0	0	267	89
Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm	5	1,7	268	89,3
Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	0	0	258	86
Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết	2	0,7	245	81,6
Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) thuận tiện	2	0,7	283	94,3
Tổng	9	0,6	1321	88,1
Hài lòng chung	88.1%			

Nhận xét: Đa số người bệnh đều hài lòng về khả năng tiếp cận với tỷ lệ hài lòng chung là 88,1%. Tuy nhiên vẫn có 0,6% người bệnh không hài lòng về các tiêu chí như: các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm; gọi nhân viên y tế khi cần; tìm thông tin đăng ký khám qua điện thoại, trang thông tin điện tử của bệnh viện

* Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

Bảng 2. Phân bố sự hài lòng về minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh

Nội dung	Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%
Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ	3	1,0	297	80,6
Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện	6	2,0	294	75,7
Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai	3	1,0	297	78,3
Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình	10	3,3	290	52,3
Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục	5	1,7	295	78,6

đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp				
Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám	10	3,3	267	89
Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám	15	5,0	285	72,6
Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn	2	0,7	298	86,7
Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp	20	6,7	280	38,4
Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp	30	10,0	270	39,0
Tổng	104	3,5	2896	69,1
Hài lòng chung	69.1%			

Nhận xét: Thời gian chờ tới lượt khám được đánh giá hài lòng chiếm tỷ lệ cao nhất (89%). Tuy nhiên, người bệnh không hài lòng về thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp làm (6,7%) và thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp (10%). Vẫn còn 3,3% không hài lòng về nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục không niềm nở, tận tình.

* Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh:

Bảng 3. Phân bố sự hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

Nội dung	Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%
Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và âm áp vào mùa đông	22	7,3	278	92,7
Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt	20	7,3	278	92,7
Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên	42	14,0	258	86,0
Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	25	8,3	275	91,7
Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật	63	21,0	237	79,0
Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	78	26,0	222	74,0
Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	27	9,0	306	91,0
Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân	20	6,7	298	93,3
Tổng	34	1,4	1293	53,9
Hài lòng chung	84.8%			

Nhận xét: Hải lòng chung về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh chiếm tỷ lệ cao (84,8%). Tuy nhiên, vẫn có tiêu chí không hải lòng như nhà vệ sinh chưa thuận tiện và sạch sẽ (26,0%); chưa đảm bảo sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp và làm thủ thuật (21,0%).

* Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

Bảng 4. Phân bố hải lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

Nội dung	Không hải lòng		Hải lòng	
	n	%	n	%
Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	3	1	233	78
Nhân viên phục vụ (hô lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	5	1,7	172	57,3
Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	0	0	247	82,3
Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi	2	0,7	271	90,3
Tổng	11	0,9	923	78,2
Hải lòng chung	83,7%			

Nhận xét: Đa số người được phỏng vấn hải lòng về thái độ ứng xử và năng lực của nhân viên y tế với tỷ lệ hải lòng chung cao (83,7%). Tuy nhiên, vẫn có những tiêu chí không hải lòng và không hải lòng về nhân viên phục vụ có thái độ giao tiếp chưa đúng mực (0,7%).

* Kết quả cung cấp dịch vụ

Bảng 5. Phân bố sự hải lòng về kết quả cung cấp dịch vụ

Nội dung	Không hải lòng		Hải lòng	
	n	%	n	%
Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng	67	22	298	78
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.	33	11	267	89
Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	72	24	228	76
Đánh giá mức độ hải lòng về giá cả dịch vụ y tế.	24	8	276	92
Tổng	196	16,3	1069	88,6
Hải lòng chung	83,7%			

Nhận xét: Tỷ lệ hải lòng chung về kết quả cung cấp dịch vụ chiếm tỷ lệ cao (83,7%). Trong đó, tỷ lệ hải lòng về mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế (76%).

IV. BÀN LUẬN

Mức độ hải lòng chung của người bệnh khi đến khám tại khoa khám bệnh – bệnh viện Da liễu Hà Nội tương đối cao là 79,11%. Kết quả này đã phần nào đã cho thấy chất lượng dịch vụ tại bệnh viện đã đáp ứng được phần lớn yêu cầu của người bệnh. Mặc dù vậy vẫn còn một số nhỏ người bệnh chưa hải lòng với một vài khía cạnh của chất lượng dịch vụ, kết quả thu được từ nghiên cứu rất cần thiết là cơ sở cho việc tiếp tục cải tiến chất lượng dịch vụ, nhằm nâng cao chất lượng khám bệnh, chữa bệnh, đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe ngày càng tăng của người dân.

Theo tiêu chí về khả năng tiếp cận: trong nghiên cứu của chúng tôi đa số người bệnh đều hải lòng về khả năng tiếp cận với tỷ lệ hải lòng chung là 88,1%. Kết quả nghiên cứu này cao hơn so với nghiên cứu của Nguyễn Mỹ Anh (71,2%) [7] và Nguyễn Thị Hồng Hoa (80,4%) [8]. Đáng chú ý là mức độ hải lòng với bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực là 78%, nhân viên phục vụ có thái độ đúng mực là 57,3%. Điều này cho thấy Bệnh viện đã chú trọng rất nhiều về kỹ năng giao tiếp cho nhân viên đối với người bệnh. Tuy nhiên, cần phải nâng cao hơn nữa thái độ giao tiếp cho nhóm nhân viên phục vụ.

Về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị: trong nghiên cứu của chúng tôi có tỷ lệ hải lòng là 69,1%, kết quả này tương đương với nghiên cứu của Nguyễn Mỹ Anh (74,2%) [7]. Tuy nhiên, khi nghiên cứu vào từng tiêu chí cụ thể chúng tôi thấy người bệnh không hải lòng về thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp (6,7%) và thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp (10%). Thời gian chờ tới lượt khám được đánh giá hải lòng và rất hải lòng chiếm tỷ lệ cao nhất (89%).

Về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh có tỷ lệ hải lòng tương đối cao (84,8%). Kết quả này cao hơn nghiên cứu của Nguyễn Mỹ Anh (58,9%) [7]. Tuy nhiên, vẫn có tiêu chí không hải lòng như nhà vệ sinh chưa thuận tiện và sạch sẽ (26,0%); chưa đảm bảo sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp và làm thủ thuật (21,0%). Điều này có thể do điều kiện về diện tích của Bệnh viện còn chật hẹp nên chưa có phòng riêng biệt để làm thủ thuật và chụp chiếu. Vì vậy, trong thời gian tới nên bố trí các

phòng này riêng biệt để người bệnh thoải mái khi thực hiện các dịch vụ.

Theo tiêu chí về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế: đa số người được phỏng vấn hài lòng về thái độ ứng xử và năng lực của nhân viên y tế với tỷ lệ hài lòng chung cao (83,7%), kết quả này cao hơn so với nghiên cứu của Nguyễn Mỹ Anh (71,2%) [7]. Điều này cho thấy, Bệnh viện luôn chú trọng đến công tác nâng cao trình độ chuyên môn cũng như học tập về quy tắc giao tiếp, ứng xử trong khi làm việc. Đây cũng là một tiêu chí quan trọng, tạo ấn tượng để cho người bệnh quay trở lại hoặc giới thiệu với người quen đến khám tại Bệnh viện.

Khi đánh giá tiêu chí kết quả cung cấp dịch vụ: Tỷ lệ người bệnh hài lòng chung về kết quả cung cấp dịch vụ chiếm tỷ lệ cao (83,7%). Kết quả này cũng cao hơn so với nghiên cứu của Nguyễn Mỹ Anh (72,2%) [7] nhưng tương đương với kết quả nghiên cứu của Nguyễn Thị Hồng Hoa tại Bệnh viện Bưu điện (83,6%) [8]. Khi nghiên cứu về các tiêu chí cụ thể, chúng tôi nhận thấy mức độ rất hài lòng và hài lòng về tin tưởng chất lượng dịch vụ y tế (76%).

V. KẾT LUẬN

Qua nghiên cứu trên 300 người bệnh đến khám tại Khoa khám bệnh, chúng tôi nhận thấy: Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh là 79,11%. Tỷ lệ hài lòng theo từng khía cạnh: khả năng tiếp cận là 88,1%; minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị là 69,1%; cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh là 84,8%; thái độ ứng xử và năng lực của nhân viên y tế có

tỷ lệ hài lòng chung là 83,7%; tỷ lệ hài lòng chung về kết quả cung cấp dịch vụ là 83,7%. Để cải thiện sự hài lòng của người bệnh trong thời gian tới ban lãnh đạo bệnh viện cần có phương án nâng cao chất lượng dịch vụ, đáp ứng nhu cầu kịp thời của người bệnh.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nguyễn Đức Thành (2006), Nghiên cứu sự hài lòng của người bệnh về chất lượng chăm sóc sức khỏe tại các Bệnh viện tỉnh Hòa Bình, Đại học Y tế công cộng, Hà nội.
2. Phạm Thị Huyền và cộng sự (2013), "Khảo sát sự hài lòng của người nhà người bệnh đối với giao tiếp của điều dưỡng tại bệnh viện Tâm thần TW1", Tạp chí Y học thực hành số 870 (5), 99/101.
3. Lê Thành Tài và cộng sự (2009), Khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú tại Bệnh viện Tai Mũi Họng (Cần Thơ), Tạp chí Y học thành phố Hồ Chí Minh, Tập 13, số 02 Chuyên đề nghiên cứu y học trang 26.
4. Tăng Thị Lưu (2011), Nghiên cứu sự hài lòng của người bệnh đối với bệnh viện Đa khoa Đà Nẵng, Luận văn thạc sĩ, Đại học Đà Nẵng.
5. Phạm Thị Thanh Thủy, Hồ Như và cộng sự (2012), "Khảo sát mức độ hài lòng của người bệnh nội trú tại Bệnh viện Nam Đông, tỉnh Thừa Thiên Huế năm 2012", Tạp chí Y học.
6. Bộ Y tế (2019), Quyết định 3869/QĐ-BYT Ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng Người bệnh và Nhân viên y tế.
7. Nguyễn Thị Mỹ Anh, Trần Anh Quốc, Trương Ngọc Tài (2017). Đánh giá sự hài lòng của người bệnh tại khoa khám bệnh của các trung tâm y tế tuyến Quận, Huyện tại thành phố Đà Nẵng. Tạp chí Khoa học, Đại học Đà Nẵng.
8. Nguyễn Thị Hồng Hoa, Phạm Huy Tuấn Kiệt (2022). Sự hài lòng của người bệnh điều trị ngoại trú tại Khoa khám bệnh, Bệnh viện Bưu điện cơ sở I năm 2020 và một số yếu tố liên quan. Tạp chí Y học Việt Nam, Tập 512, số 2, trang 150-154.

ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ BƯỚC ĐẦU TRIỂN KHAI GIÁM SÁT NỒNG ĐỘ THUỐC ĐỂ TỐI ƯU HÓA LIỀU VANCOMYCIN Ở NGƯỜI TRƯỞNG THÀNH TẠI BỆNH VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y DƯỢC CẦN THƠ NĂM 2023 - 2024

Nguyễn Thiên Vũ¹, Phạm Thành Suôi^{1,2}, Võ Phạm Minh Thư^{1,2}, Nguyễn Lê Hoan^{1,2}, Vũ Đình Hòa³, Trần Yên Hảo², Đặng Thị Kim Tuyền²

TÓM TẮT

¹Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Cần Thơ

²Trường Đại học Y Dược Cần Thơ

³Trường Đại học Dược Hà Nội

Chịu trách nhiệm chính: Nguyễn Thiên Vũ

Email: ntvu.bv@ctump.edu.vn

Ngày nhận bài: 9.5.2024

Ngày phản biện khoa học: 18.6.2024

Ngày duyệt bài: 18.7.2024

Mục tiêu: Xác định đặc điểm sử dụng vancomycin, tỷ lệ đạt đích AUC/MIC và đánh giá kết quả triển khai can thiệp hiệu chỉnh liều vancomycin để đạt đích AUC/MIC của vancomycin trên người trưởng thành. **Phương pháp:** Nghiên cứu dọc tiền cứu có can thiệp hiệu chỉnh liều vancomycin dựa trên AUC ước tính theo Bayesian trên người trưởng thành theo quy trình đã phê duyệt tại Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Cần Thơ từ tháng 8/2023 đến tháng 5/2024. Can thiệp hiệu chỉnh liều được thực hiện trong quá trình nghiên cứu trên từng người bệnh đến khi đạt