đầu gân gấp vùng II trên 65 bệnh nhân cho thấy: kết quả tốt và khá đạt 91,3%, kết quả trung bình 7,7%. 92,3% liền vết mổ kì đầu, 7,7% nhiễm trùng vết mổ, không có trường hợp nào đứt lại gân.

Vùng tổn thương, tổn thương phối hợp và tập luyện PHCN sau phẫu thuật ở bệnh nhân đứt gân gấp vùng II được khâu nối kì đầu có ảnh hưởng tới dính gân sau phẫu thuật và ảnh hưởng đến kết quả phẫu thuật.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. **Trần Hữu Ngọc, Phạn Công Tý (2013).** "Đánh giá kết quả điều trị tổn thương gân gấp ngón tay tại Bệnh viện Đa khoa Thạch Hà- Hà Tĩnh". Đề tài nghiên cứu cấp cơ sở.
2. **Nguyễn Đức Phúc, Nguyễn Trung Sinh, Ngô Văn Toàn (2013).** Chấn thương chỉnh hình, Nhà xuất bản Y học, 283- 286, 288-289, 291-293.
3. **Ngô Văn Toàn (2004).** "Nghiên cứu điều trị thương tích mới đứt gân gấp ngón tay trong vùng II bằng phương pháp nối gân kì đầu". Luận án tiến sĩ Y học.
4. **Nguyễn Anh Tú (2015).** "Đánh giá kết quả điều trị vết thương đứt gân gấp ngón tay vùng II tại bệnh viện quân Y 103". Luận văn bác sĩ nội trú.
5. **Harun Seyhan Bernhard Hirt, Michael Wagner, Rainer Zumhasch, (2015).** Hand and Wrist Anatomy and Biomechanics, Thieme, 37- 38.
6. **M. Henry, F. H. Lundy (2019).** "Flexor Subzone II A-D Range of Motion Progression during Healing on a No-Splint, No-Tenodesis Protection, Immediate Full Composite Extension Regimen". J Hand Surg Asian Pac Vol, **24 (4)**, 405-411.
7. **Kevin C. Chung, MD. MS (2012).** Operative techniques Hand and Wrist Surgery, Patricia Tannian, 64- 74.
8. **K. Moriya, T. Yoshizu, N. Tsubokawa, et al (2017).** "Outcomes of flexor tendon repairs in zone 2 subzones with early active mobilization". J Hand Surg Eur Vol, **42 (9)**, 896-902.

ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ TẠI KHOA DA LIỄU, BỆNH VIỆN ĐA KHOA TRUNG TÂM TIỀN GIANG NĂM 2021

Trương Văn Út[1], Phạm Quỳnh Anh[2], Tạ Văn Trầm[1]

TÓM TẮT

Đặt vấn đề: Đánh giá sự hài lòng của người bệnh là nhiệm vụ trọng tâm, xuyến suốt, là bằng chứng cụ thể về chất lượng của bệnh viện. **Mục tiêu**: Mô tả sự hài lòng của người bệnh sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh ngoại trú tại Khoa Da liễu, Bệnh viện Đa khoa trung tâm Tiền Giang năm 2021. **Thiết kế nghiên cứu**: mô tả cắt ngang. **Kết quả:** Nghiên cứu trên 260 người bệnh (NB) ghi nhận: tỉ lệ hài lòng chung của NB là 74,2%, điểm trung bình hài lòng chung là 4,15 (SD = ± 0,25). Tỉ lệ hài lòng theo từng khía cạnh: khía cạnh hữu hình (79,2%), khía cạnh sự tin cậy (84,6%), khía cạnh khả năng đáp ứng (79,6%), khía cạnh sự đảm bảo (80,8%), khía cạnh sự cảm thông (84,2%). **Kết luận**: mức độ hài lòng của người bệnh khá cao, tuy nhiên cần thực hiện một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ của khoa da liễu hơn nữa

Từ khóa: sự hài lòng, người bệnh

SUMMARY

ASSESSMENT OF OUTPATIENTS AT THE DEPARTMENT OF DERMATOLOGY, TIEN GIANG CENTRAL GENERAL HOSPITAL IN 2021

Background: Assessing patient's satisfaction is a central and cross-cutting task that is concrete evidence of the hospital's quality**. Objectives:** description outpatients's atisfaction at the Department of Dermatology, Tien Giang Central General Hospital in 2021. **Study design:** cross-sectional description. **Results:** The study on 260 patients recorded: the overall satisfaction rate of patients was 74.2%, the average point of overall satisfaction of patients was 4.15 (SD = ± 0.25). The satisfaction rate by aspect is: tangible aspect (79.2%), reliability aspect (84.6%), responsiveness aspect (79.6%), assurance aspect security (80.8%), empathy aspect (84.2%). **Conclusions:** The satisfaction level of patients is quite high, however, it is necessary to implement some solutions to improve the service quality.

Keywords: satisfaction, patient.

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Ngày nay, các bệnh viện cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho nhân dân theo định hướng kinh tế thị trường, kinh phí hoạt động tự thu, tự chi. Cở sở y tế nào đáp ứng được nhu cầu cho người bệnh sẽ thu hút được nhiều người bệnh đến khám và điều trị đồng thời hạn chế được tối đa lượng người bệnh xin chuyển tuyến. Cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe, làm cho người bệnh hài lòng là điều kiện tiên quyết sự tồn tại và phát triển của một cơ sở y tế nói chung và bệnh viện nói riêng. Mức độ hài lòng của người bệnh là một kênh thông tin quan trọng để điều chỉnh mọi mặt để phục vụ tốt hơn. Sự hài lòng của người bệnh là một nội dung quan trọng của chất lượng bệnh viện, là một

[1]*Bệnh viện Đa khoa Trung tâm Tiền Giang*
[2]*Trường Đại học Y tế công cộng*
Chịu trách nhiệm chính: Trương Văn Út
Email: vanutdalieu@gmail.com
Ngày nhận bài: 17.8.2021
Ngày phản biện khoa học: 11.10.2021
Ngày duyệt bài: 19.10.2021

khía cạnh quan trọng để đánh giá chất lượng khám chữa bệnh của bệnh viện, sự hài lòng của người bệnh cũng ảnh hưởng trực tiếp đến sự lựa chọn của họ và sự cạnh tranh giữa các nhà cung cấp dịch vụ khám chữa bệnh[2]. Bệnh viện Đa khoa Trung tâm Tiền Giang luôn xem việc đánh giá sự hài lòng cho người bệnh là nhiệm vụ trọng tâm, được tiến hành thường xuyên, liên tục. Đề tài được thực hiện nhằm góp phần nâng cao chất lượng khám chữa bệnh của khoa, từ góc độ chuyên môn lẫn công tác quản lý. Việc thực hiện đề tài cũng nhằm góp phần hoàn thành trọng trách của bệnh viện mà mục tiêu tỉ lệ hài lòng của người dân với dịch vụ y tế đến năm 2030 đạt trên 90% như Nghị quyết 20-NQTW của Hội nghị lần thứ 6 của Ban chấp hành Trung ương Đảng khóa XII năm 2017 đặt ra[1]. Chúng tôi tiến hành đề tài nầy nhằm mục tiêu mô tả sự hài lòng của người bệnh sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh ngoại trú tại Khoa Da liễu, Bệnh viện Đa khoa Trung tâm Tiền Giang năm 2021

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Đối tượng nghiên cứu: Người bệnh đến khám và điều trị tại Khoa Da liễu, Bệnh viện Đa khoa Trung tâm Tiền Giang.

- Tiêu chí lựa chọn: người trả lời phỏng vấn trên 18 tuổi; có mặt tại phòng khám trong thời gian nghiên cứu.

- Tiêu chí loại trừ: người không đủ năng lực trả lời câu hỏi; người mắc các bệnh rối loạn tâm thần, câm, điếc.

Thời gian và địa điểm nghiên cứu: Từ tháng 2/2021 đến tháng 11/2021 tại Khoa Da liễu, Bệnh viện Đa khoa Trung tâm Tiền Giang.

Thiết kế nghiên cứu: nghiên cứu cắt ngang mô tả.

Cỡ mẫu và phương pháp chọn mẫu

- Sử dụng công thức cỡ mẫu so sánh một tỉ lệ:

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

Trong đó: +Z: Độ tin cậy. Khi α = 0,05, độ tin cậy 95% thì khi đó hệ số tin cậy Z = 1,96

+ p = 0,811 (tỉ lệ bệnh nhân hài lòng với chất lượng dịch vụ, theo nghiên cứu đánh giá chất lượng dịch vụ của tác giả Nguyễn Văn Thắm năm 2018)[4].

+ d = 0,05 (Độ sai số 5%).

⇨ n = 236. Dự phòng 10% đối tượng từ chối tham gia nghiên cứu, vậy cỡ mẫu sẽ là 236 + 24 = 260 người.

- Chọn mẫu thuận tiện những bệnh nhân đủ điều kiện tham gia nghiên cứu, chọn liên tục 10 NB/ngày (trung bình có khoảng 50 NB đến khám mỗi ngày)

Công cụ thu thập số liệu: Bộ câu hỏi được dịch và chỉnh sửa dựa trên công cụ đo lường sự hài lòng của khách hàng (SERVQUAL) do Parasuraman xây dựng[7].

Phân tích số liệu: bằng phần mềm SPSS 18.0

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

1. Thông tin chung về đối tượng nghiên cứu

Bảng 1. Đặc điểm chung đối tượng nghiên cứu

Đặc điểm (N=260)		Số lượng (n)	Tỉ lệ (%)
Nhóm tuổi	18-59 tuổi	215	82,7
	≥ 60 tuổi	45	17,3
Giới	Nam	88	33,8
	Nữ	172	66,2
Nghề nghiệp	Nông dân	88	33,8
	Công nhân	48	18,5
	Kinh doanh	35	13,5
	Học sinh, sinh viên	33	12,7
	Công chức, viên chức	56	21,5

2. Sự hài lòng của người bệnh sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh

2.1. Khía cạnh hữu hình

Bảng 2. Mức độ hài lòng của người bệnh theo khía cạnh hữu hình

TT	Sự hài lòng / Nội dung	Mức độ hài lòng n (%)					Điểm trung bình ± Độ lệch chuẩn
		Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng	
B1	Môi trường của khoa xanh, sạch	0 0	0 0	14 5,4	159 61,2	87 33,5	4,28 ± 0,56
B2	Trang phục nhân viên y tế sạch, đẹp	0 0	0 0	21 8,1	187 71,9	52 20,0	4,12 ± 0,52
B3	Khoa có TTBYT hiện đại, sẵn sàng phục vụ NB	0 0	0 0	84 32,2	175 67,3	01 0,4	3,68 ± 0,48
B4	Khoa dễ tìm, phòng khám kín đáo, tiện nghi, đầy đủ ghế ngồi, quạt	0 0	0 0	24 9,2	181 69,6	55 21,2	4,12 ± 0,54

2.2. Khía cạnh sự tin cậy

Bảng 3. Mức độ hài lòng của người bệnh theo khía cạnh tin cậy

TT	Sự hài lòng / Nội dung	Mức độ hài lòng n (%)					Điểm trung bình ± Độ lệch chuẩn
		Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng	
B5	NB cảm thấy an toàn khi được khám và chăm sóc tại khoa	0 0	0 0	16 6,2	182 70,0	62 23,8	4,18 ± 0,52
B6	Chi phí khám, chăm sóc hợp lý	0 0	0 0	24 9,2	189 72,7	47 18,1	4,09 ± 0,52
B7	Sự lo lắng về sức khỏe của NB được quan tâm giải quyết	0 0	0 0	21 8,1	174 66,9	65 25,0	4,17 ± 0,55
B8	Khoa đã cung cấp dịch vụ chăm sóc chất lượng đúng cam kết, giới thiệu	0 0	0 0	28 10,8	171 65,8	61 23,4	4,13 ± 0,57
B9	Hiệu quả sau thời gian điều trị và chăm sóc, không có sai sót về chuyên môn	0 0	0 0	29 11,2	161 61,9	70 26,9	4,16 ± 0,60

2.3. Khía cạnh khả năng đáp ứng

Bảng 4. Mức độ hài lòng của người bệnh theo khía cạnh đáp ứng

TT	Sự hài lòng / Nội dung	Mức độ hài lòng n (%)					Điểm trung bình ± Độ lệch chuẩn
		Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng	
B10	Bác sĩ, nhân viên luôn sẵn sàng đáp ứng yêu cầu chính đáng của NB	0 0	0 0	21 8,1	150 57,7	89 34,2	4,26 ± 0,60
B11	NB được thông báo thời gian chờ nhận dịch vụ khám, tư vấn và chăm sóc	0 0	0 0	32 12,3	173 66,5	55 21,2	4,09 ± 0,57
B12	Sự sẵn sàng nhanh chóng, giờ làm việc thuận tiện	0 0	0 0	42 16,2	134 51,5	84 32,3	4,16 ± 0,68
B13	Sự sẵn sàng giúp đỡ NB	0 0	0 0	33 12,7	145 55,8	82 31,5	4,19 ± 0,64

2.4. Khía cạnh sự đảm bảo

Bảng 5. Mức độ hài lòng của người bệnh theo khía cạnh đảm bảo

TT	Sự hài lòng / Nội dung	Mức độ hài lòng n (%)					Điểm trung bình ± Độ lệch chuẩn
		Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng	
B14	Tôn trọng sự riêng tư của NB	0 0	0 0	20 7,7	125 48,1	115 44,2	4,37 ± 0,62
B15	Khám tỉ mỉ cẩn thận của BS, chăm sóc tận tình, chu đáo của KTV	0 0	0 0	41 15,8	151 58,1	68 26,1	4,10 ± 0,64
B16	Trình độ chuyên môn bác sỹ, tay nghề kỹ thuật viên	0 0	0 0	32 12,3	169 65,0	59 22,7	4,10 ± 0,58
B17	Nhân viên có kiến thức để giải đáp thắc mắc	0 0	0 0	37 14,2	163 62,7	60 23,1	4,09 ± 0,61

2.5. Khía cạnh sự cảm thông

Bảng 6. Mức độ hài lòng của người bệnh theo khía cạnh cảm thông

TT	Sự hài lòng / Nội dung	Mức độ hài lòng n (%)					Điểm trung bình ± Độ lệch chuẩn
		Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng	
B18	Sự đồng cảm, cảm thông chia sẻ của nhân viên y tế	0 0	0 0	16 6,1	145 55,8	99 38,1	4,32 ± 0,59
B19	Sự quan tâm chăm sóc, giải quyết khó khăn cho NB	0 0	0 0	15 5,8	149 57,3	96 36,9	4,31 ± 0,58
B20	Thái độ nhân viên y tế đối	0	0	23	172	65	4,16 ± 0,56

	xử với NB tận tình chu đáo	0	0	8,8	66,2	25,0	
B21	Thời gian khám, tư vấn, chăm sóc bố trí phù hợp	0 0	0 0	37 14,2	177 68,1	46 17,7	4,03 ± 0,57
B22	NB dễ dàng gặp nhân viên y tế, trao đổi những khó khăn để được giải quyết	0 0	0 0	25 9,6	183 70,4	52 20,0	4,10 ± 0,54

2.6. Sự hài lòng của người bệnh ở từng khía cạnh và sự hài lòng chung

Bảng 7. Sự hài lòng của người bệnh ở từng khía cạnh và sự hài lòng chung

TT	Khía cạnh	Chưa hài lòng (%)	Hài lòng (%)	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn (SD)
1	Tính hữu hình	20,8	79,2	4,05	0,29
2	Sự tin cậy	15,4	84,6	4,14	0,33
3	Khả năng đáp ứng	20,4	79,6	4,18	0,42
4	Sự đảm bảo	19,2	80,8	4,17	0,52
5	Sự cảm thông	15,8	84,2	4,19	0,42
6	**Sự hài lòng chung**	**25,8**	**74,2**	**4,15**	**0,25**

IV. BÀN LUẬN

1. Đặc điểm chung về đối tượng nghiên cứu. Về độ tuổi, người trong độ tuổi 18 - 59 chiếm cao nhất (82,7%). Đây là nhóm tuổi chú trọng nhiều về thẩm mỹ da, nên khi có vấn đề về da, họ có nhu cầu gặp bác sĩ da liễu hơn người có tuổi.

Về giới tính: nữ 66,2%, nam 33,8%; nữ cao gấp 2 lần so với nam. Tương tự, đề tài của tác giả Nguyễn Văn Thắm cũng cho thấy tỉ lệ nữ cao hơn nam (nữ 61,0%; nam 39,0%)[4]. Khi mắc bệnh da liễu, sẽ có nhiều ảnh hưởng về thẩm mỹ da. Đó là lý do giải thích vì sao BN nữ chiếm tỉ lệ cao hơn nam giới.

Về nghề nghiệp: nông dân chiếm cao nhất (33,8%); công chức, viên chức 21,5%; công nhân 18,5%; thấp nhất học sinh-sinh viên 12,7%. Tỉ lệ này cũng tương tự với kết quả nghiên cứu của tác giả Nguyễn Văn Thắm, cho thấy nông dân chiếm cao nhất 33,5%, tiếp đó là công nhân 21,3% thấp nhất là học sinh, sinh viên 1,2%[4].

2. Sự hài lòng của người bệnh sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh

2.1. Khía cạnh hữu hình. Khía cạnh hữu hình là những điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị y tế, nhân lực. Môi trường xung quanh các khoa phòng trong bệnh viện là một bằng chứng hữu hình về sự quan tâm, chăm sóc của những người cung cấp dịch vụ. Kết quả nghiên cứu của chúng tôi cho thấy tỉ lệ hài lòng chung ở khía cạnh hữu hình là 79,2%; điểm trung bình là 4,05; độ lệch chuẩn 0,29. Kết quả này thấp hơn so với kết quả của Nguyễn Văn Thắm đánh giá chất lượng dịch vụ chăm sóc da tại Bệnh viện da liễu Thành phố Cần Thơ với tỉ lệ khách hàng đồng ý dịch vụ có chất lượng ở khía cạnh hữu hình là 80,1% (điểm trung bình 4,23± 0,75)[4]**.** Nghiên cứu của Pradeep Ghimire đánh giá chất lượng dịch vụ y tế dựa trên bảng câu hỏi SERVQUAL tại Nepal với tỉ lệ hài lòng ở khía cạnh hữu hình **86,2%**[8]. Điểm trung bình hài lòng ở khía cạnh hữu hình nghiên cứu của chúng tôi thấp hơn so với nghiên cứu tại Bệnh viện đa khoa Yên Sơn, tỉnh Tuyên Quang của Tạ Văn Tình với điểm trung bình 4,13[5].

2.2.Khía cạnh sự tin cậy. Kết quả nghiên cứu của chúng tôi cho thấy tỉ lệ hài lòng chung ở khía cạnh sự tin cậy là 84,6%, điểm trung bình là 4,14, độ lệch chuẩn là 0,33. Kết quả này cao hơn kết quả nghiên cứu của tác giả Nguyễn Văn Thắm với tỉ lệ khách hàng đồng ý dịch vụ có chất lượng ở Khía cạnh độ tin cậy là 79,5% (điểm trung bình 4,19, SD = ± 0,76)[4]. Tuy nhiên, **k**ết quả nghiên cứ của chúng tôi thấp hơn so với nghiên cứu của tác giả Pradeep Ghimire với tỉ lệ hài lòng ở khía cạnh tin tưởng **89,65%**[8]. Điểm trung bình hài lòng ở khía cạnh sự tin cậy trong nghiên cứu của chúng tôi cao hơn so với nghiên cứu đánh giá sự hài lòng của người bệnh về chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh của tác giả Tạ Văn Tình với điểm trung bình là 4,02[5].

2.3.Khía cạnh khả năng đáp ứng. Khía cạnh này mô tả sự sẵn sàng giúp đỡ người bệnh và cung cấp các dịch vụ đáp ứng một cách nhanh nhất. Kết quả nghiên cứu của chúng tôi cho thấy tỉ lệ hài lòng chung ở khía cạnh khả năng đáp ứng là 79,6%, điểm trung bình là 4,18, độ lệch chuẩn 0,42. Kết quả này thấp hơn kết quả nghiên cứu của Nguyễn Văn Thắm với tỉ lệ khách hàng đồng ý dịch vụ có chất lượng ở Khía cạnh khả năng đáp ứng là 82,2% (điểm trung bình 4,29 ± 0,37)[4]. Kết quả của chúng tôi cũng thấp hơn so với nghiên cứu của tác giả Pradeep Ghimire với tỉ lệ hài lòng ở Khía cạnh Đáp ứng 89,65%[8].

2.4. Khía cạnh sự đảm bảo. Khía cạnh đảm bảo là việc đánh giá sự hài lòng về trình độ chuyên môn, cách ứng xử của nhân viên y tế cũng như khả năng của họ trong việc tạo lòng tin, sự tín nhiệm, kỳ vọng của người bệnh. Kết quả nghiên cứu của chúng tôi cho thấy rằng tỉ lệ hài lòng chung ở khía cạnh sự đảm bảo là 80,8%, điểm trung bình là 4,17, độ lệch chuẩn 0,52. Điểm trung bình hài lòng ở khía cạnh sự đảm bảo trong nghiên cứu của chúng tôi cao hơn so với nghiên cứu đánh giá sự hài lòng của người bệnh về chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại khoa khám bệnh, Bệnh viện đa khoa huyện Yên Sơn, Tuyên Quang của Tạ Văn Tình với điểm trung bình là 3,91[5].

2.5. Khía cạnh sự cảm thông. Kết quả nghiên cứu của chúng tôi cho thấy tỉ lệ hài lòng chung ở khía cạnh sự cảm thông là 84,2%, điểm trung bình 4,19, độ lệch chuẩn 0,42. Mức độ hài lòng cao nhất ở nội dung sự quan tâm chăm sóc, giải quyết khó khăn NB với tỉ lệ hài lòng 94,2%, điểm trung bình là 4,31; độ lệch chuẩn 0,58. Tỉ lệ hài lòng thấp nhất là ở nội dung thời gian khám, tư vấn, chăm sóc bố trí phù hợp với tỉ lệ 85,82%; điểm trung bình là 4,03; độ lệch chuẩn 0,57. Kết quả này cao hơn kết quả nghiên cứu của tác giả Nguyễn Văn Thắm với tỉ lệ khách hàng đồng ý dịch vụ có chất lượng ở Khía cạnh sự cảm thông 81,2% (điểm trung bình 4,28, SD = ± 0,74)[4]. Điểm trung bình hài lòng ở khía cạnh sự cảm thông trong nghiên cứu của chúng tôi cao hơn so với nghiên cứu của tác giả Tạ Văn Tình với điểm trung bình là 3,96[5].

2.6. Sự hài lòng của người bệnh ở từng khía cạnh và sự hài lòng chung. Kết quả nghiên cứu của chúng tôi cho thấy tỉ lệ hài lòng chung của người bệnh là 74,2%, điểm trung bình hài lòng chung của người bệnh là 4,15 (SD = ± 0,25). Kết quả này thấp hơn kết quả nghiên cứu của tác giả Nguyễn Văn Thắm đánh giá chất lượng dịch vụ chăm sóc da tại khoa khám bệnh, Bệnh viện Da liễu Thành phố Cần Thơ với tỉ lệ khách hàng đồng ý dịch vụ có chất lượng chung là 81,1%, điểm trung bình chung chất lượng dịch vụ là 4,25 (SD = ± 0,72)[4]. Kết quả nghiên cứu của chúng tôi cũng thấp hơn một số nghiên cứu trên Thế giới như nghiên cứu của tác giả Ogunnowo sử dụng mô hình SERVQUAL đánh giá 05 thành phần chất lượng dịch vụ tại khoa Khám bệnh, bệnh viện đa khoa Randle ở Lagos, Nigeria để khảo sát trên 400 người bệnh. Kết quả cho thấy điểm trung bình hài lòng chung là 4,20 với độ lệch chuẩn 0,51, số người được hỏi, đánh giá chất lượng dịch vụ tốt/rất tốt chiếm 80,8%[6]. Điểm trung bình hài lòng chung trong nghiên cứu của chúng tôi cũng cao hơn nghiên cứu của tác giả Trần Thị Mến về thực trạng khám chữa bệnh và sự hài lòng của người bệnh ngoại trú tại Bệnh viện Đa khoa Đông Hưng, tỉnh Thái Bình, sử dụng bộ công cụ SERVQUAL cho thấy điểm trung bình hài lòng chung của người bệnh sau khi sử dụng các dịch vụ là 3,51, SD = ± 0,56[3].

V. KẾT LUẬN

- Tỉ lệ hài lòng chung của người bệnh là 74,2%; điểm trung bình hài lòng chung 4,15 ± 0,25.
- Khía cạnh hữu hình: tỉ lệ hài lòng 79,2%; điểm trung bình 4,05 ± 0,29
- Khía cạnh sự tin cậy: tỉ lệ hài lòng 84,6%; điểm trung bình 4,14 ± 0,33
- Khía cạnh khả năng đáp ứng: tỉ lệ hài lòng 79,6%; điểm trung bình 4,18 ± 0,42
- Khía cạnh sự đảm bảo: tỉ lệ hài lòng 80,8%; điểm trung bình 4,17 ± 0,52
- Khía cạnh cảm thông: tỉ lệ hài lòng 84,2%; điểm trung bình 4,19 ± 0,42

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. **Ban chấp hành trung ương Đảng khóa XII.** Nghị quyết 20-NQTW của Hội nghị lần thứ 6 của về tăng cường công tác bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe nhân dân trong tình hình mới cũng đã đặt ra mục tiêu đến năm 2025. 2017.
2. **Bộ Y tế.** Quyết định số 4448/QĐ-BYT ngày 06 tháng 11 năm 2013 về việc phê duyệt và ban hành Đề án "Xác định phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công". Hà Nội 2013.
3. **Trần Thị Mến**. Thực trạng khám chữa bệnh và sự hài lòng của người bệnh khám chữa bệnh ngoại trú tại Bệnh viện đa khoa Đông Hưng, Thái Bình năm 2014. Luận văn thạc sỹ QLBV. Hà Nội: Trường Đại học Y tế công cộng; 2014.
4. **Nguyễn Văn Thắm**. Chất lượng dịch vụ chăm sóc da tại khoa khám - Bệnh viện Da liễu Thành phố Cần Thơ và một số yếu tố ảnh hưởng năm 2018. Hà Nội: Trường Đại học Y tế công cộng; 2018.
5. **Tạ Văn Tình.** Đánh giá sự hài lòng của người bệnh về chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại khoa Khám bệnh, bệnh viện Đa khoa huyện Yên Sơn, tỉnh Tuyên Quang năm 2016. 2016.
6. **Ogunnowo B. E., Olufunlayo T. F., Sule S. S**. Client perception of service quality at the outpatient clinics of a General hospital in Lagos, Nigeria. The Pan African medical journal. 2015;22:pg 1 -8
7. **Parasuraman ea. A multiple** - Item scale for measuring consumer perceptions of service quality. The marketing science institute, Cambridge, MA. 1988;64(1): pg 12-40.
8. **Pradeep Ghimire, Prajwal Ghimire,** Madhu Acharya. SERVQUAL Questionnaire based Health Service Quality Assessment in a Private Hospital of Western Nepal. Nepal Journal of Medical Sciences 2020;5(1):79-85.