

# SO SÁNH SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DƯỢC TẠI CÁC NHÀ THUỐC THUỘC HỆ THỐNG NHÀ THUỐC TẠI BỆNH VIỆN ĐẠI HỌC Y HÀ NỘI

Lê Thu Thủy<sup>1</sup>, Lương Thị Hiền<sup>2</sup>, Chu Quốc Thịnh<sup>3</sup>, Hà Quang Tuyền<sup>2</sup>

## TÓM TẮT

**Mục tiêu:** So sánh sự hài lòng của người bệnh đối với chất lượng dịch vụ dược tại các nhà thuốc thuộc hệ thống nhà thuốc tại Bệnh viện Đại học Y Hà Nội. **Đối tượng và phương pháp:** Nghiên cứu mô tả cắt ngang, sử dụng phương pháp chọn mẫu thuận tiện và tiến hành phỏng vấn đối tượng bằng bộ câu hỏi thiết kế sẵn thu được 401 phiếu trả lời đưa vào phân tích. Sử dụng phần mềm SPSS 22.0 để thực hiện các phân tích mô tả. **Kết quả:** Điểm đánh giá trung bình của người bệnh đối với hệ thống nhà thuốc bệnh viện là 8,78/10 (SD= 1,07). Không có sự khác biệt đáng kể về mức độ hài lòng của người bệnh đối với chất lượng dịch vụ tại từng nhà thuốc ( $p > 0,05$ ). **Kết luận:** Người bệnh hài lòng với dịch vụ tại hệ thống nhà thuốc của Bệnh viện Đại học Y Hà Nội. Một số yếu tố cần cải thiện tại từng nhà thuốc như: diện tích phục vụ, thời gian chờ đợi và giá thuốc.

**Từ khóa:** nhà thuốc bệnh viện, hài lòng, dịch vụ dược

## SUMMARY

### COMPARING PATIENT SATISFACTION WITH THE QUALITY OF PHARMACY SERVICES AT PHARMACIES OF THE PHARMACY SYSTEM AT HANOI MEDICAL UNIVERSITY HOSPITAL

**Objective:** To compare outpatient satisfaction with the quality of pharmacy services at pharmacies of the pharmacy system at Hanoi Medical University Hospital. **Subjects and methods:** A cross-sectional study was carried out with 400 outpatients who came to hospital pharmacy. A self-administered questionnaire was used to collect data. SPSS 22.0 software was used to perform descriptive analysis. **Results:** The overall score mean of outpatient satisfaction with hospital pharmacy services was 8.78/10 (SD = 1.07). There was no significant difference in patient satisfaction with service quality at each pharmacy in system ( $p > 0.05$ ). **Conclusion:** Patients are satisfied with the service at the pharmacy system of Hanoi Medical University Hospital. Some factors need to be improved at each pharmacy such as: pharmacy space, waiting time and price.

<sup>1</sup>Trường Đại học Dược Hà Nội

<sup>2</sup>Bệnh viện Đại học Y Hà Nội

<sup>3</sup>Cục Quản lý Dược

Chịu trách nhiệm chính: Hà Quang Tuyền

Email: tuyendk@yahoo.com

Ngày nhận bài: 29.8.2022

Ngày phản biện khoa học: 28.9.2022

Ngày duyệt bài: 12.10.2022

**Keywords:** hospital pharmacy, satisfaction, pharmacy service

## I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Tại Bệnh viện Đại học Y Hà Nội, tính đến thời điểm nghiên cứu bệnh viện có hệ thống 4 nhà thuốc phục vụ để đảm bảo nhu cầu người dân đến khám và chữa bệnh. Hệ thống cần có chất lượng phục vụ đồng đều tại tất cả các nhà thuốc để người bệnh tin tưởng và thuận tiện lựa chọn mua thuốc tại nhà thuốc gần nhất và không gây áp lực quá tải lên một hoặc một vài nhà thuốc trong hệ thống, nâng cao sự hài lòng của người bệnh đối với hoạt động khám chữa bệnh nói chung và dịch vụ dược nói riêng. Do đó, chúng tôi tiến hành nghiên cứu so sánh sự hài lòng của người bệnh đối với chất lượng dịch vụ dược tại các nhà thuốc thuộc hệ thống nhà thuốc tại Bệnh viện Đại học Y Hà Nội nhằm xác định được những yếu tố khác biệt về mức độ hài lòng của người bệnh giữa các nhà thuốc, từ đó đưa ra những phương án cải thiện cụ thể tại từng nhà thuốc trong hệ thống.

## II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

**2.1. Đối tượng nghiên cứu:** Người bệnh đến khám bệnh và trực tiếp mua thuốc tại hệ thống nhà thuốc bệnh viện (NTBV) Đại học Y Hà Nội thỏa mãn các tiêu chuẩn lựa chọn (người bệnh đồng ý tham gia nghiên cứu, từ 18 tuổi trở lên, có sức khỏe tâm thần bình thường, có khả năng giao tiếp trả lời các câu hỏi) và tiêu chuẩn loại trừ (người bệnh không trực tiếp mua thuốc tại hệ thống nhà thuốc Bệnh viện Đại học Y Hà Nội, người bệnh quay lại mua đơn thuốc cũ hoặc người bệnh mua thuốc không có đơn tại nhà thuốc).

**2.2. Phương pháp nghiên cứu:** Nghiên cứu mô tả cắt ngang. Bộ câu hỏi được xây dựng căn cứ trên Quyết định số 4448/QĐ-BYT ngày và một số nghiên cứu trước đây [1], [2], [4]. Bộ câu hỏi khảo sát gồm 5 yếu tố: 1/ Khả năng tiếp cận (3 câu), 2/ Tính công khai thông tin và thủ tục hành chính (3 câu), 3/ Cơ sở vật chất (5 câu), 4/ Nhân viên bán thuốc (7 câu), 5/ Kết quả cung cấp dịch vụ (9 câu). Sử dụng phương pháp chọn mẫu thuận tiện và tiến hành phỏng vấn người bệnh bằng bộ câu hỏi thiết kế sẵn thu

được 400 phiếu trả lời đưa vào phân tích. Thời gian thu thập số liệu từ 27/7/2020 đến 18/9/2020. Số liệu được nhập bằng phần mềm Epi info 7 và phân tích bằng phần mềm SPSS 22.0. Thống kê mô tả tính toán tần suất, tỷ lệ % đối với biến phân loại và giá trị trung bình, độ lệch chuẩn (SD) đối với biến liên tục. So sánh 4 nhóm với biến liên tục phân bố chuẩn sử dụng

Anova, với phân bố không chuẩn sử dụng Kruskal- Wallis test; với biến phân loại sử dụng Chi square test hoặc Fisher's exact test.

### III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

#### 3.1. Đặc điểm đối tượng nghiên cứu

Một số đặc điểm của người bệnh tham gia nghiên cứu được mô tả ở bảng sau:

**Bảng 1. Đặc điểm đối tượng nghiên cứu**

Đặc điểm	NT1	NT2	NT3	NT4	Tổng
Tuổi (tuổi), TB (SD)	42,1 (15,7)	39,9 (12,8)	40,0 (14,7)	43,7 (14,8)	41,4 (14,6)
<b>Giới tính (n=400)</b>					
Nam	30 (30,0)	41 (41,0)	31 (30,3)	32 (32,3)	134 (35,5)
Nữ	70 (70,0)	59 (59,0)	70 (69,7)	67 (67,7)	266 (65,6)
<b>Dân tộc (n=400)</b>					
Kinh	99 (99,0)	99 (99,0)	100 (100,0)	99 (99,0)	397 (99,3)
Dân tộc khác	1 (1,0)	1 (1,0)		1 (1,0)	3 (0,7)
<b>Nghề nghiệp (n=393)</b>					
Công chức/viên chức	15 (15,5)	27 (27,3)	14 (14,0)	24 (24,7)	80 (20,4)
Công nhân	5 (5,2)	3 (3,0)	5 (5,0)	7 (7,2)	22 (5,1)
Nông dân	19 (19,6)	9 (9,1)	15 (15,0)	19 (19,6)	62 (15,8)
Kinh doanh tự do	23 (23,7)	29 (29,3)	38 (38,0)	22 (22,7)	112 (28,5)
Đã nghỉ hưu	9 (9,3)	7 (7,1)	10 (10,0)	11 (11,3)	37 (9,4)
Khác	26 (26,8)	24 (24,2)	18 (18,0)	14 (14,4)	82 (20,9)
Thu nhập trung bình hằng tháng (triệu đồng), TB (SD)	11,4 (21,9)	12,3 (23,7)	8,6 (6,8)	8,3 (10,9)	10,0 (16,7)
<b>Học vấn (n=380)</b>					
Dưới THPT	18 (19,1)	11 (11,7)	13 (13,1)	11 (11,8)	53 (13,9)
THPT	40 (42,6)	31 (33,0)	30 (30,3)	37 (39,8)	138 (36,3)
Trung cấp/Cao đẳng	10 (10,6)	16 (17,0)	12 (12,1)	8 (8,6)	46 (12,1)
Đại học/Trên đại học	26 (27,7)	36 (38,3)	44 (44,4)	37 (39,8)	143 (37,6)
<b>Nơi ở (n=396)</b>					
Nội thành Hà Nội	17 (17,0)	31 (31,6)	35 (35,0)	22 (22,4)	105 (26,5)
Ngoại thành Hà Nội	24 (24,0)	19 (19,9)	19 (19,0)	15 (15,3)	77 (19,5)
Tỉnh khác	59 (59,0)	48 (49)	46 (46,0)	61 (62,2)	214 (54,0)
<b>Lần khám (n=396)</b>					
Lần đầu tiên	38 (38,0)	40 (40,0)	32 (32,4)	36 (37,1)	146 (36,9)
Lần thứ hai	17 (17,0)	19 (19,0)	24 (24,2)	13 (13,4)	73 (18,4)
Nhiều hơn hai lần	45 (45,0)	41 (41,0)	43 (43,4)	48 (49,5)	177 (44,7)
Thời gian trung bình để mua thuốc (phút), TB (SD)	13,6 (7,8)	6,6 (3,7)	9,0 (6,0)	11,3 (7,5)	10,2 (7,0)

\*Ghi chú: NT: Nhà thuốc; TB: Trung bình

Độ tuổi trung bình của người bệnh tham gia nghiên cứu là khoảng 41,4 tuổi, tỉ

lệ người bệnh là nữ giới cao hơn nam giới và chiếm 2/3 tổng số người bệnh, hầu hết là

người dân tộc Kinh. Có 37,6% người bệnh có trình độ từ đại học trở lên, chiếm đa số. Tại nhà

thuốc số 1 thời gian người bệnh chờ đợi để mua thuốc là nhiều nhất 13,6 phút và thời gian chờ đợi trung bình tại các nhà thuốc là 10,2 phút.

**3.2. So sánh mức độ hài lòng của người bệnh.** Bảng 2 thể hiện mức độ hài lòng của người tham gia nghiên cứu với khả năng tiếp cận các nhà thuốc:

**Bảng 2. Mức độ hài lòng với khả năng tiếp cận nhà thuốc**

Biến quan sát	Mức độ hài lòng: Điểm TB (SD)					p
	NT1	NT2	NT3	NT4	Tổng	
NT có vị trí thuận tiện, dễ tìm	4,46 (0,56)	4,47 (0,52)	4,78 (0,44)	4,57 (0,56)	4,57 (0,53)	0,000
Bảng chỉ dẫn rõ ràng, dễ hiểu	4,60	4,48	4,82	4,61	4,63	0,000

	(0,62)	(0,59)	(0,38)	(0,55)	(0,56)	
Hình ảnh và thiết kế NT tạo ấn tượng thân thiện, gần gũi	4,26 (0,64)	4,41 (0,62)	4,63 (0,58)	4,55 (0,61)	4,46 (0,63)	0,000

Kết quả cho thấy có sự khác biệt về điểm đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh về khả năng tiếp cận giữa 4 nhà thuốc bệnh viện. Trong đó nhà thuốc số 3 có điểm đánh giá cao nhất ở cả 3 tiêu chí.

**Bảng 3. Mức độ hài lòng với minh bạch thông tin và thủ tục hành chính**

Biến quan sát	Mức độ hài lòng: Điểm TB (SD)					p
	NT1	NT2	NT3	NT4	Tổng	
B1. Bảng chỉ dẫn quy trình mua thuốc rõ ràng, dễ hiểu, thuận tiện	4,57 (0,55)	4,65 (0,69)	4,69 (0,48)	4,59 (0,60)	4,63 (0,58)	0,433
B2. NVBT luôn giao đầy đủ hoá đơn bán hàng	4,76 (0,43)	4,91 (0,32)	4,87 (0,34)	4,81 (0,39)	4,84 (0,38)	0,031
B3. Giá thuốc được niêm yết công khai (trên hóa đơn/trên bao bì thuốc)	4,64 (0,50)	4,85 (0,41)	4,68 (0,60)	4,54 (0,61)	4,68 (0,55)	0,000

Về tính minh bạch thông tin và thủ tục hành chính nhà thuốc, kết quả cho thấy người bệnh đánh giá cao, tại tất cả các nhà thuốc và ở cả 3 tiêu chí đánh giá đều đạt trên mức hài lòng (trên 4 điểm).

**Bảng 4. Mức độ hài lòng với cơ sở vật chất nhà thuốc**

Biến quan sát	Mức độ hài lòng: Điểm TB (SD)					p
	NT1	NT2	NT3	NT4	Tổng	
C1. Diện tích nhà thuốc là đủ rộng	3,72 (0,97)	3,66 (1,02)	4,01 (0,92)	4,31 (0,79)	3,92 (0,96)	0,000
C2. Khu vực chờ mua thuốc là sạch sẽ và thoải mái	4,55 (0,61)	4,33 (0,82)	4,60 (0,55)	4,61 (0,53)	4,53 (0,65)	0,029
C3. Hệ thống loa thông báo rõ ràng, dễ nghe	4,40 (0,694)	4,45 (0,58)	4,59 (0,65)	4,41 (0,73)	4,46 (0,67)	0,150
C4. Các khu vực nhận đơn, thanh toán, lấy thuốc được bố trí khoa học, phù hợp	4,43 (0,62)	4,40 (0,71)	4,63 (0,56)	4,52 (0,61)	4,49 (0,63)	0,043
C5. Khu vực tư vấn có đảm bảo tính riêng tư	4,12 (0,71)	4,29 (0,67)	4,21 (0,88)	4,11 (0,84)	4,18 (0,78)	0,257

Về đánh giá cơ sở vật chất tại nhà thuốc, có sự khác biệt đáng kể giữa các nhà thuốc về các tiêu chí: diện tích, khu vực chờ, và bố trí các khu vực. Trong đó, nhà thuốc số 2 có điểm đánh giá thấp nhất ở cả 3 tiêu chí này. Người bệnh đánh giá diện tích nhà thuốc ở mức dưới hài lòng, điểm trung bình 3,92 (SD=0,96).

**Bảng 5. Mức độ hài lòng với nhân viên tại nhà thuốc**

Biến quan sát	Mức độ hài lòng: Điểm TB (SD)					p
	NT1	NT2	NT3	NT4	Tổng	
D1. Nhân viên có trang phục gọn gàng, đeo thẻ đầy đủ	4,61 (0,53)	4,84 (0,36)	4,85 (0,44)	4,77 (0,42)	4,77 (0,45)	0,002
D2. Nhân viên có thái độ thân thiện, lịch sự và tôn trọng	4,73 (0,47)	4,72 (0,46)	4,81 (0,39)	4,81 (0,40)	4,77 (0,43)	0,294
D3. Nhân viên sẵn sàng lắng nghe ý kiến người bệnh	4,70 (0,52)	4,65 (0,52)	4,73 (0,49)	4,75 (0,52)	4,71 (0,51)	0,585
D4. Nhân viên luôn sẵn sàng trả lời câu hỏi của người bệnh	4,70 (0,52)	4,69 (0,46)	4,69 (0,58)	4,78 (0,42)	4,72 (0,50)	0,461
D5. Tin tưởng với câu trả lời và trình độ chuyên môn của nhân viên	4,65 (0,61)	4,55 (0,64)	4,76 (0,50)	4,74 (0,48)	4,67 (0,57)	0,042
D6. Nhân viên sử dụng từ ngữ dễ hiểu khi trao đổi thông tin	4,63 (0,54)	4,66 (0,50)	4,78 (0,42)	4,70 (0,48)	4,69 (0,48)	0,118
D7. Nhân viên cẩn thận, đổi chiều khi giao thuốc	4,73 (0,45)	4,82 (0,46)	4,79 (0,43)	4,72 (0,47)	4,76 (0,45)	0,356

Kết quả nghiên cứu cho thấy, người bệnh hài lòng với nhân viên tại nhà thuốc, các tiêu chí đánh giá đều trên mức 4/5. Trong đó yếu tố về trang phục và thái độ thân thiện, lịch sự và tôn trọng của nhân viên nhà thuốc có điểm đánh giá cao nhất 4,77 điểm.

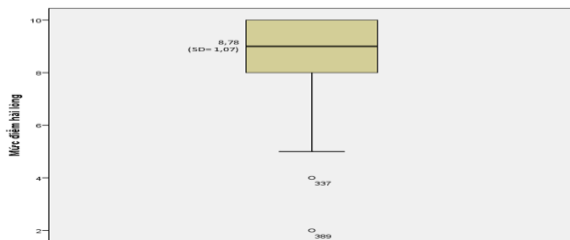
**Bảng 6. Mức độ hài lòng với dịch vụ được thực hiện tại nhà thuốc**

Biến quan sát	Mức độ hài lòng: Điểm TB (SD)					p
	NT1	NT2	NT3	NT4	Tổng	
E1. Được bán đúng loại thuốc	4,76 (0,45)	4,85 (0,44)	4,87 (0,37)	4,88 (0,33)	4,84 (0,40)	0,207
E2. Được bán đủ số lượng thuốc	4,81 (0,39)	4,87 (0,34)	4,87 (0,36)	4,84 (0,37)	4,85 (0,37)	0,614
E3. Chất lượng cảm quan của thuốc giao cho là đảm bảo	4,62 (0,55)	4,63 (0,49)	4,71 (0,53)	4,68 (0,49)	4,66 (0,51)	0,525
E4. Được giới thiệu tên và tác dụng chính của thuốc	4,08 (1,11)	4,32 (0,84)	4,15 (1,00)	4,22 (0,78)	4,19 (0,94)	0,321
E5. Thuốc được ghi hướng dẫn sử dụng đầy đủ, chi tiết trước khi giao	4,42 (1,01)	4,55 (0,64)	4,62 (0,72)	4,59 (0,60)	4,54 (0,76)	0,441
E6. Được cung cấp thông tin về điều kiện bảo quản	3,76 (1,27)	4,09 (0,99)	4,10 (0,95)	4,28 (0,75)	4,06 (1,02)	0,007
E7. Thời gian chờ đợi mua thuốc là phù hợp, nhanh chóng	3,98 (0,75)	4,36 (0,75)	4,36 (0,70)	4,19 (0,81)	4,22 (0,76)	0,001
E8. Tổng giá trị đơn thuốc phù hợp với khả năng thanh toán	3,98 (0,76)	4,26 (0,72)	4,32 (0,80)	4,24 (0,73)	4,20 (0,76)	0,010
E9. Tin tưởng giá thuốc tại nhà thuốc bệnh viện rẻ hơn so với các nhà thuốc tư nhân khác	3,57 (0,78)	3,63 (0,94)	3,66 (0,92)	3,78 (0,80)	3,66 (0,86)	0,318

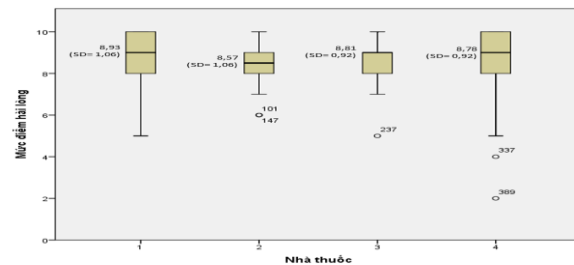
Mức độ hài lòng của người bệnh về các tiêu chí: được cung cấp thông tin về điều kiện bảo quản của thuốc, thời gian chờ đợi mua thuốc, và tổng giá trị đơn thuốc có sự khác biệt đáng kể. Trong đó nhà thuốc số 1 có điểm đánh giá ở 3 tiêu chí này là thấp nhất và dưới mức hài lòng. Về giá thuốc, người bệnh tin tưởng giá thuốc tại nhà thuốc bệnh viện rẻ hơn so với các nhà thuốc

tư nhân khác ở mức dưới hài lòng, điểm đánh giá trung bình 3,66 (SD=0,86).

**3.3. Sự hài lòng của người bệnh đối với hoạt động bán thuốc dịch vụ tại nhà thuốc bệnh viện.** Hình sau thể hiện mức độ hài lòng trung bình của người bệnh đối với hoạt động bán thuốc dịch vụ tại hệ thống nhà thuốc bệnh viện và chi tiết tại từng nhà thuốc



Hình 1. Hài lòng chung với dịch vụ được tại các nhà thuốc



Hình 2. Hài lòng chung với dịch vụ được tại từng nhà thuốc

Điểm đánh giá trung bình của người bệnh với cả hệ thống nhà thuốc bệnh viện là 8,78/10 (SD= 1,07). Nhà thuốc số 1 có mức hài lòng cao nhất và nhà thuốc số 2 có mức hài lòng thấp nhất nhưng không có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về mức độ hài lòng của người bệnh đối với dịch vụ tại từng nhà thuốc ( $p > 0,05$ ).

**IV. BÀN LUẬN**

Kết quả nghiên cứu cho thấy, đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh đối với hoạt động bán thuốc dịch vụ tại hệ thống nhà thuốc bệnh viện Đại học Y Hà Nội ở mức tốt, điểm trung bình 8,78 (SD= 1,07) trên thang điểm 10 và chất

lượng dịch vụ tương đối đồng đều tại từng nhà thuốc. Tuy nhiên có một số yếu tố có mức độ hài lòng của người bệnh không cao và có sự khác biệt đáng kể giữa các nhà thuốc trong hệ thống.

Về không gian tại nhà thuốc, nhà thuốc số 2 có điểm đánh giá thấp nhất 3,66; tiếp theo là nhà thuốc số 1 được 3,72; nhà thuốc số 3 và 4 có điểm đánh giá trên 4. Sự khác biệt của mức độ hài lòng người bệnh về diện tích không gian giữa các nhà thuốc có ý nghĩa thống kê, Đây cũng là yếu tố người bệnh đánh giá dưới mức hài lòng, điểm trung bình 3,92 (SD= 0,96). Tại Bệnh viện Đại học Y Hà Nội diện tích nhà thuốc số 2

bệnh viện bé nhất so với các nhà thuốc khác và không có khu vực ghế ngồi chờ cho người bệnh. Mặc dù có nhiều khó khăn cho bệnh viện Đại học Y nói riêng và những bệnh viện tại các thành phố lớn có thể sắp xếp không gian rộng rãi để mở rộng diện tích các khu vực hậu cần, dịch vụ nhưng đây là yếu tố có ảnh hưởng đáng kể đến mức độ hài lòng của người bệnh. Vì thế nếu có thể, bệnh viện cần cải tạo, mở rộng hơn diện tích nhà thuốc để đáp ứng với nhu cầu sử dụng ngày càng tăng, nâng cao sự hài lòng của người bệnh.

Về thời gian chờ đợi trung bình để người bệnh mua thuốc (tính từ lúc xếp đơn đến khi nhận được thuốc và ra về) là khoảng 10 phút, khá nhanh chóng. Do đó, người bệnh cũng tương đối hài lòng về thời gian chờ đợi mua thuốc, điểm đánh giá trung bình tại hệ thống là 4,22 (SD= 0,76). Tuy nhiên, trong khi các nhà thuốc khác đều đạt trên mức 4, thì tại nhà thuốc số 1 tiêu chí này chỉ được người bệnh đánh giá dưới mức 4, và sự khác biệt có ý nghĩa thống kê. Trong quá trình phỏng vấn cũng quan sát thấy, lượng bệnh nhân tại nhà thuốc số 1 đông hơn hẳn các nhà thuốc khác, do đó người bệnh có ít thời gian hơn để được tư vấn các thông tin thuốc chẳng hạn như về điều kiện bảo quản. Nhà thuốc số 1 có vị trí gần khu khám bệnh nhất, vì thế sau khi kết thúc quá trình khám bệnh và nhận đơn thuốc từ bác sĩ người bệnh thường chọn mua thuốc tại nhà thuốc này vì tính thuận tiện. Ngoài ra, cũng có một số người bệnh có suy nghĩ rằng nhà thuốc bên trong, cùng tòa nhà bệnh viện thì đảm bảo hơn, nhà thuốc riêng bên ngoài có thể không thuộc bệnh viện, mặc dù đã có biển thông báo rằng tất cả hệ thống nhà thuốc đều như nhau về danh mục thuốc, giá cả. Vì thế, nếu muốn giảm thời gian người bệnh phải chờ đợi tại nhà thuốc số 1, một số biện pháp đưa ra là: xây dựng nhà thuốc mới gần khu khám bệnh hơn để người bệnh thuận tiện mua thuốc (triển khai nhà thuốc số 5 bệnh viện tại đối diện khoa Hồi sức cấp cứu); hoàn thiện hệ thống biển thông báo rộng rãi cho người dân biết tất cả các nhà thuốc trong khuôn viên bệnh viện đều như nhau (đã có nhưng cần tạo hình thức hấp dẫn hơn để người bệnh dễ nhận biết tại các nhà thuốc); trong trường hợp quá tải dược sĩ bán thuốc phối hợp cùng nhân viên phòng công tác xã hội có thể thông báo lên loa cho người bệnh có thể linh động thay đổi sang các nhà thuốc khác, tránh trường hợp phải chờ lâu.

Người bệnh là khách hàng nên họ luôn mong

muốn nhận được dịch vụ tốt, có hiệu quả với giá cả phải chăng. Do đó giá thuốc là yếu tố quan trọng có ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh[3]. Tại hệ thống nhà thuốc bệnh viện Đại học Y Hà Nội, điểm đánh giá trung bình là 3,66. Có thể thấy rằng mặc dù đa số người bệnh cho rằng giá trị đơn thuốc là phù hợp, tuy nhiên họ không cho rằng giá thuốc mua tại nhà thuốc bệnh viện thì rẻ hơn. Nguyên nhân có thể do đa số người bệnh đi khám và mua thuốc luôn tại nhà thuốc bệnh viện, họ ít khi ra nhà thuốc bên ngoài mua nên khó có thể so sánh giá được. Đồng thời, có thể do những suy nghĩ, cảm nhận từ xưa của người bệnh về việc giá mua trong bệnh viện đắt hơn bên ngoài. Một số biện pháp cải thiện như: khi kê đơn cần cân nhắc lựa chọn thuốc theo điều kiện kinh tế của người bệnh, lựa chọn thuốc generic có giá cả phải chăng nhưng vẫn đảm bảo hiệu quả điều trị, thường xuyên cập nhật các thông tin về giá cả các mặt hàng trên thị trường để làm việc với nhà cung cấp điều chỉnh giá cho phù hợp với thị trường.

## V. KẾT LUẬN

Người bệnh hài lòng với dịch vụ tại hệ thống nhà thuốc của Bệnh viện Đại học Y Hà Nội điểm đánh giá trung bình là 8,78/10 (SD= 1,07). Trong đó nhà thuốc số 1 có mức hài lòng cao nhất. Nhà thuốc số 2 có mức hài lòng thấp nhất. Tuy nhiên, không có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về mức độ hài lòng của người bệnh đối với chất lượng dịch vụ tại từng nhà thuốc ( $p > 0,05$ ). Một số yếu tố cần cải thiện tại từng nhà thuốc như: diện tích phục vụ, thời gian chờ đợi và giá thuốc.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. **Bộ Y tế (2019)**, Quyết định số 3869/QĐ-BYT Ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng Người bệnh và Nhân viên y tế.
2. **Lê Thị Uyên, Nguyễn Phương Chi, Lê Thu Thủy và cộng sự (2019)**, "Xác định yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của bệnh nhân đối với hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú tại Bệnh viện Nội Tiết Trung ương năm 2019", Tạp chí Dược học, 17–22.
3. **Hasan S., Sulieman H., Stewart K. và cộng sự (2013)**, "Assessing patient satisfaction with community pharmacy in the UAE using a newly-validated tool", Res Social Adm Pharm, **9(6)**, 841–850.
4. **Khudair I.F. và Raza S.A. (2013)**, "Measuring patients' satisfaction with pharmaceutical services at a public hospital in Qatar", Int J Health Care Qual Assur, **26(5)**, 398–419.