

- Dinh dưỡng năm 2019-2020, https://moh.gov.vn/tin-noi-bat//asset_publisher/3Yst7YhbkA5j/content/bo-y-te-cong-bo-ket-qua-tong-ieu-tra-dinh-duong-nam-2019-2020.
- Carmen Barbu et al.** (2015), "Obesity and eating behaviors in school children and adolescents-data from a cross sectional study from Bucharest, Romania", BMC public health. 15, pp. 1569.
 - Lưu Phương Dung, Nguyễn Nhật Cảm, Nguyễn Thị Thi Thơ** (2017), "Tình trạng dinh dưỡng của học sinh trung học cơ sở tại thành phố Hà Nội, năm 2016", Tạp chí Y học dự phòng, tập 27, số 8, tr. 586 - 596.
 - Nguyễn Quang Đức, Dương Thị Hương, Phạm Huy Quyền** (2021), "Thực trạng dinh dưỡng và một số yếu tố liên quan tới học sinh trường trung học cơ sở Lê Lợi, Hải Phòng năm 2019 - 2020", Tạp chí Y học dự phòng, tập 31, số 1, tr. 72 - 79.
 - Trần Thị Xuân Ngọc, Nguyễn Văn Hiến, Trần Thị Phúc Nguyệt, Phạm Duy Tường** (2009), "Thực trạng và một số yếu tố liên quan đến thừa cân, béo phì của học sinh từ 6 - 14 tuổi tại Hà Nội", Tạp chí Y học dự phòng, tập XIX, số 4 (103), tr.160 - 165.

THỰC TRẠNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI NHÀ BỆNH NHI ĐIỀU TRỊ NGOẠI TRÚ TẠI BỆNH VIỆN NHI ĐỒNG 2

Nguyễn Huy Ngọc¹, Lê Cao Anh Huy², Thái Thị Thanh Thủy²,
Phạm Tú Vy², Ngô Lê Anh Vi²

TÓM TẮT

Đặt vấn đề: Đánh giá sự hài lòng của người bệnh và người nhà là quy định trong bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện. Nghiên cứu này tiếp cận đánh giá hài lòng theo hướng mới, sử dụng thang đo SERVPERF, kết quả nghiên cứu có thể áp dụng ngay tại đơn vị. **Mục tiêu:** Mô tả thực trạng sự hài lòng của người nhà bệnh nhi điều trị ngoại trú tại khoa Tâm lý - VLTL, Bệnh viện Nhi đồng 2 năm 2022. **Đối tượng và phương pháp nghiên cứu:** Nghiên cứu cắt ngang trên 250 người nhà bệnh nhi thực hiện tại khoa Tâm lý - VLTL, Bệnh viện Nhi đồng 2 từ tháng 03/2022 đến tháng 07/2022. **Kết quả:** Điểm hài lòng trung bình chung 4,47. Tỷ lệ hài lòng chung đạt 94,9%. Điểm hài lòng trung bình riêng từng nhóm tiêu chí: sự hữu hình: 4,45, tỷ lệ hài lòng chung 95,2%; sự tin tưởng: 4,51 tỷ lệ hài lòng chung 94,8%; sự đáp ứng: 4,39 tỷ lệ hài lòng chung: 93,1%; sự đảm bảo: 4,50; tỷ lệ hài lòng chung: 95,5%; sự cảm thông: 4,51; tỷ lệ hài lòng chung: 95,9% **Kết luận:** Điểm hài lòng của người nhà bệnh nhi điều trị ngoại trú đạt tỷ lệ cao. Điều này cho thấy Khoa Tâm lý - VLTL của bệnh viện Nhi đồng 2 đã được bệnh nhân và người nhà bệnh nhân tin tưởng, đáp ứng đúng tuân thủ thực hành về bộ mô thức giao tiếp đã ban hành, năng lực chuyên môn, qua đó góp phần xây dựng hình ảnh, uy tín và thương hiệu của bệnh viện Nhi đồng 2.

Từ khóa: Thang đo SERVPERF, sự hài lòng, điều trị ngoại trú, bệnh viện Nhi đồng 2.

SUMMARY

THE SITUATION OF SATISFACTION OF THE

¹Sở Y tế tỉnh Phú Thọ

²Bệnh viện Nhi đồng 2

Chịu trách nhiệm chính: Lê Cao Anh Huy

Email: lecaoanh Huy.yds@gmail.com

Ngày nhận bài: 11.4.2023

Ngày phản biện khoa học: 23.5.2023

Ngày duyệt bài: 15.6.2023

PEOPLE'S HOUSEHOLDERS OUTCOME TREATMENT AT CHILDREN'S HOSPITAL 2

Introduction: Patient and family satisfaction is a requirement in the hospital quality evaluation criteria. This study approaches the evaluation of satisfaction with a new method using the SERVPERF scale, and the results can be applied directly in the department. **Aim of study:** To describe the level of satisfaction of family outpatient treated at Department of Psychiatry and Physical Therapy in Nhi Dong 2 Hospital in 2022. **Methods:** The cross-sectional study was conducted on 250 family outpatient treated at Department of Psychiatry and Physical Therapy in Nhi Dong 2 Hospital from March to July 2022. **Results:** The overall average satisfaction score was 4.47, with a 94.9% overall satisfaction rate. Average scores for each criterion: Tangibles score: 4.45, 95.2% satisfaction rate; Reliability score: 4.51, 94.8% satisfaction rate; Responsibility score: 4.39, 93.1% satisfaction rate; Assurance score: 4.50, 95.5% satisfaction rate; Empathy score: 4.51, 95.9% satisfaction rate. **Conclusion:** The level of satisfaction of family outpatient treated at the Department of Psychiatry and Physical Therapy was great. This study showed that the Department of Psychiatry and Physical in Nhi Dong 2 Hospital has been highly trusted and responsive to the patients and their family, following the Professional Communication Standards, thus contributing to achievement in the Nhi Dong 2 Hospital.

Keywords: SERVPERF scale, satisfaction, outpatient treatment, Nhi Dong 2 hospital.

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Sự hài lòng của người bệnh và người nhà người bệnh là một trong những tiêu chí quan trọng để đánh giá chất lượng bệnh viện (1). Đối với Bệnh viện Nhi đồng 2, việc khảo sát và đánh giá sự hài lòng của bệnh nhi và người nhà liên quan đến công tác quản lý và nâng cao chất

lượng bệnh viện, xây dựng uy tín và thương hiệu, phát triển kỹ thuật và triển khai các dịch vụ mới. Trong nhiều năm vừa qua, khoa Tâm lý - Vật lý trị liệu (TL-VLTL) thường xuyên tiếp nhận bệnh nhi ở nhiều tỉnh xa TP. Hồ Chí Minh và phải điều trị dài ngày. Khoa TL-VLTL chuyên chăm sóc và điều trị các bệnh về tâm lý và sử dụng các kỹ thuật vật lý trị liệu để giúp bệnh nhi phục hồi, cân bằng về tinh thần và chức năng hoạt động của hệ thần kinh. Tuy nhiên, do đặc thù bệnh nhi và một số khó khăn khách quan nên sự hài lòng của bệnh nhi về dịch vụ khám chữa bệnh tại Bệnh viện Nhi đồng 2 nói chung và tại Khoa TL-VLTL nói riêng luôn là vấn đề được bệnh viện quan tâm.

Hàng năm, Bệnh viện Nhi đồng 2 đều tiến hành đánh giá sự hài lòng của người bệnh và người nhà người bệnh. Tuy nhiên, số liệu nghiên cứu này khá chung chung cho toàn bệnh viện, chưa làm nổi bật cụ thể sự đánh giá hài lòng của bệnh nhi và người nhà tại khoa TL - VLTL. Vì vậy, để có cơ sở khoa học đánh giá sự hài lòng của bệnh nhi và người nhà bệnh nhi đối với khoa TL-VLTL, chúng tôi tiến hành nghiên cứu đề tài: "*Thực trạng sự hài lòng của người nhà bệnh nhi điều trị ngoại trú tại Bệnh viện Nhi đồng 2*" với mục tiêu mô tả sự hài lòng của người nhà bệnh nhi, điều trị ngoại trú tại khoa Tâm lý - VLTL, Bệnh viện Nhi đồng 2.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu

- Người nhà bệnh nhi gồm: bố, mẹ, người chăm sóc trực tiếp người bệnh đang điều trị ngoại trú tại khoa Tâm lý - VLTL, Bệnh viện Nhi đồng 2.

- Đồng ý tham gia trả lời khảo sát, nghiên cứu.

2.2. Thời gian và địa điểm nghiên cứu

Địa điểm: khoa Tâm lý - VLTL, Bệnh viện Nhi đồng 2.

Thời gian từ 03/2022 - 07/2022.

2.3. Thiết kế nghiên cứu. Nghiên cứu cắt ngang.

2.4. Cỡ mẫu. Xác định theo công thức

$$n = \frac{Z^2 \cdot P(1-P)}{d^2}$$

Trong đó: n: Cỡ mẫu tối thiểu

$Z(1 - \alpha/2) = 1,96$: hệ số tin cậy, xác suất sai lầm loại 1 là $\alpha = 0,05$

$p = 0,815$, là ước tính tỷ lệ hài lòng chung của người nhà bệnh nhi. Theo Nghiên cứu của Nguyễn Thị Kim Dung (2018) về các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người nhà bệnh nhi đang điều trị tại Bv Nhi đồng TP Hồ Chí Minh.

$d = 0,05$ là sai số tuyệt đối cho phép

Áp dụng công thức ta được $n = 232$, dự phòng 10% $\rightarrow n = 250$.

Thực tế cỡ mẫu thu thập được trong nghiên cứu này là 250 đối tượng, đảm bảo tiêu chuẩn lựa chọn.

2.5. Phương pháp chọn mẫu. Chọn mẫu thuận tiện, mỗi ngày lấy trung bình 15 mẫu, bằng phát vấn bộ câu hỏi chuẩn bị sẵn cho đối tượng nghiên cứu, thời gian hoàn thành khảo sát lấy mẫu trong 4 tuần.

2.6. Nội dung nghiên cứu

- Thông tin chung của đối tượng nghiên cứu: tuổi, giới tính, trình độ học vấn.

- Sự hài lòng của người bệnh được đánh giá theo thang đo SERVPERF, gồm:

+ Sự hữu hình (Tangible): hình thức bề ngoài về cơ sở vật chất, trang thiết bị, phương tiện.

+ Sự đáp ứng (Responsibility): Sẵn sàng giúp đỡ khách hàng và kịp thời cung cấp dịch vụ.

+ Sự cảm thông (Empathy): Sự quan tâm chung và từng cá nhân khách hàng.

+ Sự tin tưởng (Reliability): Khả năng thực hiện dịch vụ chính xác và tin cậy.

+ Sự đảm bảo (Assurance): Kiến thức và sự lịch sự của nhân viên, khả năng tạo niềm tin với khách hàng

2.7. Phương pháp thu thập số liệu.

Nhóm nghiên cứu trực tiếp thực hiện điều tra, phỏng vấn thông qua bộ câu hỏi được thiết kế sẵn. Các chỉ số đánh giá hài lòng dựa theo hướng dẫn của quyết định số 6859/QĐ - BHYT (1)

Đối tượng nghiên cứu được giải thích đầy đủ trước khi tham gia phỏng vấn, trả lời các câu hỏi.

Cách tiếp cận đối tượng: Sau khi kết thúc các quá trình thăm khám và điều trị, các đối tượng nghiên cứu được mời tham gia nghiên cứu tại quầy cấp phát thuốc.

2.8. Tiêu chuẩn và phương pháp đánh giá

Thang đo đánh giá: bộ câu hỏi gồm 22 câu, theo 5 khía cạnh của thang đo SERVPERF. Với thang đo Likert 5 mức độ từ 1-5.

Điểm hài lòng trung bình: Giá trị trung bình của từng bộ công cụ được tính bằng cách lấy tổng điểm chia cho tổng số tiểu mục của bộ công cụ đó.

Tỷ lệ hài lòng: chọn điểm cắt 4 trở lên là hài lòng. (Tổng số câu trả lời 4 và 5/ Tổng số câu trả lời).

2.9. Phương pháp xử lý số liệu. Số liệu nghiên cứu sau khi thu thập được tiến hành làm sạch, mã hoá, nhập liệu vào phần mềm Epidata 3.1 và phân tích bằng phần mềm SPSS 20.0. Kỹ thuật thống kê mô tả được sử dụng để tính các giá trị tần số, tần suất, trung bình, độ lệch chuẩn.

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Thông tin chung về đối tượng nghiên cứu

Bảng 1. Thông tin chung của đối tượng nghiên cứu

Đặc điểm	Số lượng (n)	Tỷ lệ (%)	
Tuổi	19 – 29 tuổi	83	33,2
	30 – 39 tuổi	141	56,4
	40 – 49 tuổi	21	8,4
	50 – 59 tuổi	4	1,6
	>= 60 tuổi	1	0,4
Giới tính	Nam	83	33,2
	Nữ	167	66,8
Trình độ	Tiểu học	5	2,0

học vấn	THCS	14	5,6
	THPT	102	40,8
	Trên THPT	129	51,6
Tổng cộng		250	100,0

Người thân, gia đình bệnh nhân nhi tham gia nghiên cứu có độ tuổi chủ yếu 30-39 tuổi chiếm 56,4%, 19-29 tuổi 33,2%, một số ít từ 40-60 tuổi. Đa số là nữ giới chiếm 66,8%. Trong đó, trình độ học vấn trên THPT là 51,6% và THPT là 40,8%.

3.2. Đánh giá sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh qua các khía cạnh trong thang đo SERVPERF

Bảng 2. Sự hài lòng của người nhà bệnh nhi về sự hữu hình (n=250)

Sự hữu hình	Mức độ hài lòng (%)					Tỷ lệ hài lòng (%)	Điểm trung bình
	1	2	3	4	5		
Bệnh viện được trang bị trang thiết bị hiện đại, tiên tiến, đáp ứng đủ nhu cầu khách hàng	0,0	0,0	5,6	34,4	60,0	94,4	4,37
Trang thiết bị, phòng làm việc, nhà vệ sinh, được vệ sinh sạch sẽ, gọn gàng, có nhà xe riêng đáp ứng nhu cầu khách hàng.	0,0	0,4	4,8	33,6	61,2	94,8	4,40
NVYT ăn mặc đẹp, sạch sẽ, gọn gàng	0,0	0,0	3,2	26,8	70,0	96,8	4,57
Bệnh viện trang bị đầy đủ những tài liệu, hình ảnh, đẹp mắt, nội dung dễ hiểu, liên quan đến những vấn đề bệnh lý mà khách hàng quan tâm	0,0	0,8	4,4	27,6	67,2	94,8	4,46
Sự hài lòng về sự hữu hình						95,2	4,45

Điểm hài lòng ở khía cạnh sự hữu hình đạt 4,45/5, ở mức tốt. Tỷ lệ hài lòng chung của người nhà bệnh nhi về nhóm chỉ số sự hữu hình là 95,2%. Điểm hài lòng trung bình ở nhóm tiêu chí sự hữu hình đạt 4,45.

Bảng 3. Sự hài lòng của người nhà bệnh nhi về sự tin tưởng (n=250)

Sự tin tưởng	Mức độ hài lòng (%)					Tỷ lệ hài lòng (%)	Điểm trung bình
	1	2	3	4	5		
Bệnh viện luôn thực hiện đúng như những gì đã cam kết với khách hàng khi khám chữa bệnh	0,0	0,0	4,0	23,6	72,4	96,0	4,54
NVYT luôn tư vấn tận tình về tình hình bệnh của khách hàng một cách rõ ràng dễ hiểu	0,0	0,0	3,6	22,8	73,6	96,4	4,59
Thời gian KCB, thực hiện xét nghiệm luôn đúng thời gian hẹn trước (thuận tiện, nhanh chóng).	0,0	0,0	6,4	26,0	67,6	93,6	4,42
Các kết quả chẩn đoán bệnh chính xác, điều trị hiệu quả	0,0	0,0	6,0	25,2	68,8	94,0	4,45
Khi ra về khách hàng được dặn dò kỹ lưỡng cách sử dụng thuốc, và chế độ ăn uống luyện tập bảo vệ sức khỏe tại nhà	0,0	0,4	5,6	24,4	69,6	94,0	4,50
Sự hài lòng về sự tin tưởng						94,8	4,51

Điểm số hài lòng ở khía cạnh sự tin tưởng đạt 4,51 ở mức tốt. Tỷ lệ hài lòng ở nhóm chỉ số này là 94,8%.

Bảng 4. Sự hài lòng của người nhà bệnh nhi về sự đáp ứng (n=250)

Sự đáp ứng	Mức độ hài lòng (%)					Tỷ lệ hài lòng (%)	Điểm số trung bình
	1	2	3	4	5		
Khách hàng tiếp cận dịch vụ KCB, một cách dễ dàng, thủ tục hành chính không gây phiền hà cho khách hàng	0,4	2,4	9,6	24,0	63,6	87,6	4,14

Nhân viên y tế luôn hồi đáp nhanh chóng các yêu cầu mà khách hàng cần	0,4	0,4	4,8	27,2	67,2	94,4	4,45
Khách hàng có thể nhanh chóng liên lạc, trao đổi với nhân viên y tế một cách dễ dàng	0,0	0,0	5,2	26,0	68,8	94,8	4,48
Nhân viên y tế có luôn sẵn sàng hỗ trợ khách hàng khi có thể	0,0	0,0	4,4	28,8	66,8	95,6	4,49
Sự hài lòng về sự đáp ứng						93,1	4,39

Điểm hài lòng trung bình trong nhóm tiêu chí này đạt 4,39 ở mức tốt. Tỷ lệ hài lòng chung ở nhóm chỉ số này là 93,1%.

Bảng 5. Sự hài lòng của người nhà bệnh nhi về sự đảm bảo (n=250)

Sự đảm bảo	Mức độ hài lòng (%)					Tỷ lệ hài lòng (%)	Điểm số trung bình
	1	2	3	4	5		
Nhân viên y tế luôn thân thiện với khách hàng	0,4	0,8	4,0	26,8	68	94,8	4,47
Tác phong của NVYT có chuyên nghiệp, cách cư xử của nhân viên y tế luôn đúng mực, tạo được niềm tin và sự tin tưởng cho khách hàng	0,0	0,4	5,2	27,6	66,8	94,4	4,44
Khách hàng luôn cảm thấy an tâm, tin tưởng những dịch vụ mà bệnh viện cung cấp	0,0	0,0	4,8	27,6	67,6	95,2	4,48
Khách hàng cảm thấy NVYT đủ kiến thức chuyên môn để khám điều trị, tư vấn sức khỏe, và trả lời đúng các câu hỏi mà mình quan tâm	0,0	0,0	2,4	28,0	69,6	97,6	4,60
Sự hài lòng của người nhà bệnh nhi về sự đảm bảo						95,5	4,50

Điểm hài lòng trung bình ở nhóm tiêu chí sự đảm bảo đạt 4,50, ở mức tốt. Tỷ lệ hài lòng nhóm tiêu chí sự đảm bảo là 95,5%.

Bảng 6. Sự hài lòng của người nhà bệnh nhi về sự cảm thông (n=250)

Sự cảm thông	Mức độ hài lòng (%)					Tỷ lệ hài lòng (%)	Điểm số trung bình
	1	2	3	4	5		
NVYT luôn thể hiện sự quan tâm đến tình hình sức khỏe của khách hàng (Bác sĩ khám bệnh nhiệt tình, tư vấn trao đổi giải thích các thắc mắc về bệnh, dễ dàng liên lạc với bác sĩ, kỹ thuật viên khi cần)	0,0	0,0	3,2	27,6	69,2	96,8	4,56
Khách hàng luôn cảm nhận được sự quan tâm của NVYT đối với mình	0,0	0,0	3,6	29,6	66,8	96,4	4,52
Có bố trí khung thời gian phù hợp đáp ứng nhu cầu khách hàng (làm thêm ngoài giờ hành chính)	0,0	0,4	4,0	28,4	67,2	95,6	4,49
NVYT hiểu được những nhu cầu đặc biệt của khách hàng, thông cảm với những khó khăn của khách hàng	0,0	0,0	6,0	28,0	66,0	94,0	4,42
Khách hàng cảm nhận thấy NVYT thực sự mong muốn họ an toàn và mạnh khỏe	0,0	0,0	3,2	27,2	69,6	96,8	4,57
Sự hài lòng về sự cảm thông						95,92	4,51

Điểm hài lòng trung bình cho nhóm tiêu chí sự cảm thông đạt 4,51 ở mức tốt. Tỷ lệ hài lòng hài lòng chung về khía cạnh sự cảm thông là 95,92%.

IV. BÀN LUẬN

Chất lượng chăm sóc sức khỏe đang trở thành vấn đề toàn cầu, đòi hỏi ngành chăm sóc sức khỏe phải trải qua quá trình chuyển đổi nhanh chóng để đáp ứng nhu cầu và đòi hỏi ngày càng cao của người bệnh và người nhà người bệnh. Kết quả đánh giá hài lòng thực hiện trên 250 người nhà bệnh nhi sử dụng dịch vụ

khám bệnh ngoại trú tại Bệnh viện Nhi đồng 2 dựa trên 5 nhóm tiêu chí gồm: sự hữu hình, sự tin tưởng, sự đáp ứng, sự đảm bảo, sự cảm thông.

Sự hữu hình. Theo kết quả nghiên cứu, điểm hài lòng trung bình của người nhà bệnh nhi về sự hữu hình là 4,45. Tỷ lệ hài lòng chung đạt 95,2%. Nghiên cứu của Nguyễn Thị Kim Dung tại Bệnh viện Nhi đồng thành phố (2018) về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân là 85,1% (2). Theo báo cáo kết quả về sự hài lòng người bệnh ngoại trú năm 2021 tại Bệnh viện Nhi đồng 2, tại khoa Tâm lý – VLTL điểm trung bình: 4,73. Tại khoa khám bệnh: 4,43 (3).

Sự tin tưởng. Kết quả nghiên cứu cho thấy tỷ lệ hài lòng chung người nhà bệnh nhi về sự tin tưởng là: 94,8%. Điểm trung bình hài lòng đạt 4,51 ở mức tốt. Theo nghiên cứu của Nguyễn Thị Tuyết Nga, đánh giá sự hài lòng của người bệnh ngoại trú tại khoa Y Dược cổ truyền – Bệnh viện Quận 2 (Bệnh viện Lê Văn Thịnh). Điểm số hài lòng trung bình ở nhóm chỉ số sự tin tưởng là 4,53, tỷ lệ hài lòng chung 95,3% (4). Tiêu chí đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế điểm số hài lòng chung là 4,58. Điểm đánh giá theo khoa: khoa Khám bệnh 4,41, khoa Tâm lý – VLTL 4,76 (3). Kết quả nghiên cứu ở khía cạnh tin tưởng, đạt tỷ lệ hài lòng 94,8%. Cho thấy uy tín của Bệnh viện trong lòng người dân khá cao, xuất phát độ ngũ y tế chất lượng cao, nhiều kinh nghiệm, là kết quả của sự nỗ lực của tập thể nhân viên bệnh viện.

Sự đáp ứng. Kết quả nghiên cứu về sự hài lòng ở nhóm tiêu chí này điểm hài lòng trung bình 4,39, tỷ lệ hài lòng 87,6%. Nghiên cứu của Nguyễn Thị Tuyết Nga (2019), với thang đo SERVPERF đánh giá sự hài lòng tại Bệnh viện Lê Văn Thịnh cho biết điểm trung bình sự hài lòng của bệnh nhân ngoại trú ở nhóm chỉ số sự đáp ứng là 4,59 (4). Điểm hài lòng trung bình ở mức tốt, tuy nhiên thấp hơn các khía cạnh khác, có thể do tình trạng quá tải, phục vụ lượng bệnh nhân đông, từ các tỉnh thành khác đổ về. Phần nữa, vào những tháng đầu năm 2022, còn nhiều quy định về phòng dịch COVID, nên khía cạnh này chưa được đánh giá cao.

Sự đảm bảo. Kết quả nghiên cứu về sự hài lòng ở nhóm tiêu chí này với điểm số trung bình hài lòng là 4,5 và tỷ lệ hài lòng đạt 95,5%. Kết quả nghiên cứu của Lê Thành Tài, Dương Hữu Nghị và Nguyễn Ngọc Thảo (2008) tại Bệnh viện Tai – Mũi – Họng Cần Thơ, cho biết mức độ hài lòng chung của bệnh nhân về thái độ phục vụ là 81,5%, việc khám bệnh của bác sỹ chu đáo tận tình là 69,8% (5). Nghiên cứu của Nguyễn Thị Kim Dung tại Bệnh viện Nhi đồng Thành phố (2018), 87,5% hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (2). Báo cáo khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú năm 2021 tại Bệnh viện Nhi đồng 2 điểm hài lòng chung về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT là 4,5. Riêng từng khoa, khoa Khám bệnh điểm hài lòng trung bình là 4,41, khoa Tâm lý – VLTL điểm hài lòng trung bình 4,59 (3). Điểm hài lòng ở mức cao, nguồn nhân lực chất lượng cao, dày kinh nghiệm, nên việc tư vấn cho phụ huynh về tình hình sức khỏe của bé, nghiên cứu chỉ ra chỉ số kiến thức chuyên môn của nhân

viên y tế để tư vấn, trả lời các câu hỏi của khách hàng điểm số trung bình ở mức cao nhất 4,6. Đồng thời thực hiện tốt bộ quy tắc ứng xử dành cho NVYT, cũng góp phần nâng cao sự hài lòng.

Sự cảm thông. Kết quả nghiên cứu về sự hài lòng ở nhóm tiêu chí sự cảm thông, điểm hài lòng trung bình 4,51 ở mức tốt. Tỷ lệ hài lòng chung đạt 95,9%. Nghiên cứu của Nguyễn Thị Tuyết Nga tại BV Quận 2 (Bệnh viện Lê Văn Thịnh) năm 2019, điểm trung bình hài lòng nhóm tiêu chí sự cảm thông 4,6. Tỷ lệ hài lòng 95,0% (4). Báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú 2021 tại Bệnh viện Nhi đồng 2. Điểm trung bình tiêu chí: Được NVYT tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ là 4,56. khoa Tâm lý – VLTL điểm trung bình là 4,57 (3). Chỉ số hài lòng ở mức tốt, có sự tương đồng giữa các nghiên cứu.

Hạn chế của đề tài. Nghiên cứu thực hiện trong khoản thời gian ngắn, chưa đại diện hết thực trạng hài lòng ở các khu vực khác của khu vực khám chữa bệnh nội trú.

Bộ công cụ đánh giá được nhóm nghiên cứu tham khảo từ nhiều nghiên cứu trong nước, sau đó xây dựng, chỉnh sửa phù hợp với ngữ cảnh của địa bàn nghiên cứu, chưa qua chuẩn hóa.

V. KẾT LUẬN

Điểm trung bình mức độ hài lòng là khá cao, ở mức 4,47. Tỷ lệ hài lòng chung đạt: 94,9%. Nhận thức rằng sự phát triển của bệnh viện góp phần từ sự tin tưởng của bệnh nhân bằng cách tuân thủ thực hiện bộ mô thức giao tiếp đã ban hành, không ngừng nâng cao năng lực chuyên môn, qua đó xây dựng thương hiệu bệnh viện và thương hiệu cá nhân.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- BỘ Y TẾ.** Quyết định ban hành nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2016.
- Nguyễn Thị Kim Dung.** Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người nhà bệnh nhi đang điều trị tại bệnh viện nhi đồng Thành phố Hồ Chí Minh năm 2018 [Luận văn thạc sỹ Quản lý bệnh viện]. Đại học Y tế công cộng; 2018.
- Phòng quản lý chất lượng.** Báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh Ngoại trú năm 2021 – Bệnh Viện Nhi đồng 2. 2022.
- Nguyễn Thị Tuyết Nga.** Đánh giá sự hài lòng của người bệnh ngoại trú tại khoa Y Dược cổ truyền Bệnh viện Quận 2 năm 2019 [Luận văn thạc sỹ Quản lý bệnh viện]. Đại học Y tế công cộng; 2019.
- Lê Thành Tài, Dương Hữu Nghị và Nguyễn Ngọc Thảo.** Khảo sát mức độ hài lòng của bệnh nhân nội trú tại Bệnh viện Tai Mũi Họng Cần Thơ năm 2008. Tạp chí Y học thành phố Hồ Chí Minh. 2008.