

Kết quả sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Y dược cổ truyền & phục hồi chức năng tỉnh Phú Thọ năm 2021

SATISFACTION RESULTS OF INPATIENTS AT PHU THO PROVINCE
TRADITIONAL MEDICINE AND REHABILITATION HOSPITAL IN 2021

Nguyễn Tiến Sỹ¹; Phùng Văn Tân¹; Trần Thị Kim Thúy¹; Vương Thị Thủy¹; Bùi Thị Lan Anh²

¹Bệnh viện Y dược cổ truyền và Phục hồi chức năng tỉnh Phú Thọ

²Học viện Y-Dược học cổ truyền Việt Nam

Mục tiêu: Đánh giá sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Y dược cổ truyền và Phục hồi chức năng tỉnh Phú Thọ năm 2021

Đối tượng và phương pháp nghiên cứu: nghiên cứu mô tả cắt ngang ở 313 người bệnh ≥ 18 tuổi bằng phiếu khảo sát và đánh giá bằng bảng thang đo Likert với 5 mức độ theo bộ câu hỏi để đánh giá sự hài lòng của người bệnh dựa trên Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện Việt Nam (phiên bản 2.0)

Kết quả: Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh điều trị nội trú chiếm 99,11%, trong đó 68,27% cảm thấy rất hài lòng và 30,84% hài lòng. Tỷ lệ người bệnh hài lòng với: Khả năng tiếp cận đạt 99,23%; Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị đạt 99,36%; Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh đạt 98,79%; Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT đạt từ 99,04% đến 99,36%; Kết quả cung cấp dịch vụ đạt 99,04%.

Từ khóa: sự hài lòng người bệnh, y dược cổ truyền phú thọ

Objectives: Evaluating the satisfaction of inpatients at Phu Tho Province Traditional Medicine and Rehabilitation Hospital in 2021

Research subjects and methods: Cross-sectional descriptive study in 313 patients ≥ 18 years old by questionnaires based on Likert scale with 5 levels according to the set of questions to assess patient satisfaction based on the Quality Assessment Criteria of hospitals in Vietnam (Version 2.0).

Results: The overall satisfaction rate of inpatients accounted for 99.11%, of which 68.27% felt very satisfied and 30.84% were satisfied. The percentage of patients satisfied with: Accessibility reached 99.23%; The transparency of information and procedures for medical examination and treatment reached 99.36%; Facilities to serve patients reached 98.79%; Attitude, professional capacity of medical staff reached from 99.04% to 99.36%; Service delivery results reached 99.04%.

Keywords: Patient satisfaction, Phu Tho Province Traditional Medicine and Rehabilitation Hospital

Ngày nhận bài: 10/5/2022

Ngày phản biện: 16/5/2022

Ngày chấp nhận đăng: 31/5/2022



I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Sự hài lòng của người bệnh là một nhân tố quan trọng để đánh giá chất lượng của một bệnh viện; là chỉ số đo lường sự đáp ứng chất lượng DVYT của các cơ sở y tế với sự mong đợi của người bệnh và là mục tiêu mà nhiều bệnh viện mong muốn hướng tới [1].

Công tác khám bệnh, chữa bệnh đã và đang được các nhà quản lý bệnh viện quan tâm, cả về chuyên môn lẫn các khía cạnh khác liên quan đến chất lượng cung cấp các dịch vụ khám và điều trị bệnh như cơ sở vật chất, trang thiết bị, môi trường và đặc biệt là mối quan hệ ứng xử giữa người bệnh và nhân viên y tế. Tuy nhiên, cho đến thời điểm hiện tại vẫn còn có khá nhiều ý kiến phản nản của người bệnh về chất lượng của hầu hết các bệnh viện công và đây chính là lý do khiến lòng tin và sự hài lòng của người bệnh đối với các dịch vụ này ngày càng giảm sút. Sự hài lòng hoặc không hài lòng của người bệnh được coi là vấn đề hết sức phức tạp, nó gắn với những mong đợi của người bệnh, tình trạng sức khỏe, đặc điểm cá nhân cũng như những đặc trưng ở mỗi hệ thống y tế quốc gia.

Trong xu hướng chung của ngành, Bệnh viện Y dược cổ truyền và Phục hồi chức năng tỉnh Phú Thọ đã và đang từng bước cải thiện chất lượng cung cấp các dịch vụ khám bệnh và điều trị bệnh. Song song với cải thiện cơ sở vật chất, nâng cao năng lực cán bộ, phản hồi về sự hài lòng của người bệnh khi sử dụng dịch vụ điều trị ngoại trú và nội trú tại các khoa đang là một trong những ưu tiên của bệnh viện. Bệnh viện đã có nghiên cứu về sự hài lòng của người bệnh về chất lượng dịch vụ y tế tại Bệnh viện Y dược cổ truyền và Phục hồi chức năng tỉnh Phú Thọ [2] nhưng để nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ, đảm bảo sự hài lòng của người bệnh, hạn chế những lý do khiến người bệnh không hài lòng với các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại Bệnh viện Y dược cổ truyền và Phục hồi chức năng tỉnh Phú Thọ, chúng tôi đã tiến hành đề tài: “**Kết quả sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Y dược cổ truyền và Phục hồi chức năng tỉnh Phú Thọ năm 2021**” với mục tiêu

đánh giá sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Y dược cổ truyền và Phục hồi chức năng tỉnh Phú Thọ năm 2021.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu

Là những người bệnh cả nam và nữ điều trị nội trú tại Bệnh viện Y dược cổ truyền và Phục hồi chức năng tỉnh Phú Thọ trong khoảng thời gian từ tháng 5/2021 đến tháng 9/2021.

* Tiêu chuẩn lựa chọn:

- Người bệnh ≥ 18 tuổi, cả nam và nữ.
- Người bệnh đã điều trị nội trú tối thiểu 2 ngày trở lên
- Có khả năng trả lời câu hỏi; với những người bệnh không thể trả lời câu hỏi thì người nhà người bệnh sẽ cùng tham gia trả lời. Với điều kiện người nhà người bệnh cũng đáp ứng các tiêu chuẩn trên
- Đồng ý tham gia vào nghiên cứu.

* Tiêu chuẩn loại trừ:

- Những người bệnh không thỏa mãn ít nhất 01 tiêu chuẩn nói trên.

2.2. Địa điểm nghiên cứu và thời gian nghiên cứu

2.2.1. Địa điểm nghiên cứu

Bệnh viện Y Dược cổ truyền và Phục hồi chức năng tỉnh Phú Thọ

2.2.2. Thời gian nghiên cứu

Từ tháng 5/2021 đến tháng 9/2021.

2.3. Phương pháp nghiên cứu

2.3.1. Thiết kế nghiên cứu

Nghiên cứu mô tả cắt ngang.

2.3.2. Cách chọn mẫu

Sử dụng phương pháp chọn mẫu thuận tiện có chủ đích: Chọn người bệnh đáp ứng được những tiêu chí nêu trên tại 04 khoa lâm sàng, trong khoảng

thời gian từ 05/2021 đến ngày 09/2021 tham gia nghiên cứu. Tiến hành khảo sát cho đến khi đủ cỡ mẫu.

2.4. Chỉ số chính và tiêu chí đánh giá sự hài lòng của người bệnh dùng trong nghiên cứu gồm

Đề đo lường sự hài lòng của người bệnh nội trú về DVYT đã sử dụng tại các khoa lâm sàng – Bệnh viện Y Dược cổ truyền và Phục hồi chức năng tỉnh Phú Thọ, bộ thang đo Likert với 5 mức độ, từ rất không hài lòng đến rất hài lòng đã được sử dụng trong nghiên cứu. Nội dung bộ câu hỏi để đánh giá sự hài lòng của người bệnh dựa trên Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện Việt Nam (phiên bản 2.0) (Ban hành kèm theo Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế)

Mức độ hài lòng của NB đối với mỗi yếu tố trên được đánh giá dựa trên thang điểm Likert với 5 mức độ: Rất không hài lòng (1 điểm); Không hài lòng (2 điểm); Bình thường (3 điểm); Hài lòng (4 điểm); Rất hài lòng (5 điểm). Trong phân tích, suy luận logic với thang điểm Liket, để có tính thuyết phục cao thì mức độ hài lòng của người bệnh bắt đầu từ mức 4 (vì mức 3 sự hài lòng của người bệnh chưa thể hiện rõ ràng).

2.5. Kỹ thuật và công cụ thu thập số liệu

❖ Kỹ thuật thu thập thông tin

- Nghiên cứu mô tả cắt ngang: Sử dụng phiếu khảo sát ý kiến người bệnh nội trú theo quy định của Bộ Y Tế.
- Điều tra viên sẽ tiếp cận, phỏng vấn người bệnh đang điều trị nội trú tối thiểu từ 2 ngày trở lên.
- Người bệnh tự điền vào phiếu khảo sát ý kiến người bệnh nội trú theo hướng dẫn. Sau khi người bệnh điền xong phiếu sẽ tiếp tục phỏng vấn NB một số câu hỏi mở.
- Tập hợp phiếu và làm sạch chuẩn bị cho nhập liệu

❖ Công cụ thu thập thông tin

Sử dụng phiếu khảo sát ý kiến người bệnh nội trú theo quy định của Bộ Y Tế gồm 2 phần:

+ *Phần 1*: Thông tin chung của đối tượng nghiên cứu (tuổi, giới, số điện thoại, sử dụng thẻ BHYT, tổng số ngày nằm viện...).

+ *Phần 2*: Là các câu hỏi khảo sát sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú.

2.6. Phân tích và xử lý số liệu

- Số liệu sau khi thu thập được làm sạch và nhập vào máy tính bằng phần mềm Excel

2.7. Đạo đức nghiên cứu

- Nghiên cứu đã được phê duyệt bởi Hội đồng thông qua Đề cương của bệnh viện.
- Đối tượng nghiên cứu được giải thích về mục đích và nội dung của nghiên cứu trước khi tiến hành phỏng vấn và chỉ tiến hành khi có sự chấp thuận tham gia của các đối tượng nghiên cứu.
- Quyền lợi cá nhân và lợi ích chăm sóc sức khỏe của người bệnh không bị ảnh hưởng khi người bệnh tham gia vào nghiên cứu. Toàn bộ thông tin cá nhân của người bệnh tham gia nghiên cứu được mã hóa và bảo mật.
- Các số liệu thu thập được chỉ phục vụ cho mục đích nghiên cứu.

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Bảng 3.1. Phân bố người bệnh theo nhóm tuổi, theo giới và theo một số đặc điểm nhân khẩu học



Đặc điểm		(n = 313)	
		Số lượng	%
Tuổi	<40 tuổi	47	15,01
	40 – 60 tuổi	90	28,75
	>60 tuổi	176	56,23
Giới tính	Nam	168	53,67
	Nữ	145	46,23
Nơi ở	Thành thị	237	75,72
	Nông thôn	76	24,28
Trình độ học vấn	Phổ thông	84	26,84
	Cao đẳng, Đại học	213	68,05
	Sau đại học	16	5,11
Nghề nghiệp	Công nhân, viên chức, DNTN	56	17,89
	Nông dân, LĐTD, buôn bán lẻ	57	18,22
	Sinh viên, thất nghiệp	02	0,64
	Hưu trí	198	63,26

Nhận xét:

Nghiên cứu một số đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu kết quả từ bảng 3.1 cho thấy trên 56% số người bệnh điều trị nội trú tại các khoa trong độ tuổi >60 tuổi, tiếp đến là nhóm tuổi 40 – 60 tuổi chiếm tỷ lệ 28,75% tỷ lệ NB thấp nhất thuộc nhóm tuổi < 40 chỉ chiếm 15,01%

Kết quả nghiên cứu bảng 3.1 cũng cho thấy có 168 nam và 145 nữ chiếm tỷ lệ lần lượt là 53,67% và 46,23%. NB nội trú tại 4 khoa chủ yếu sống ở khu vực thành thị (75,72%); 24,28% là sống ở khu vực nông thôn.

Chủ yếu là người bệnh có trình độ học vấn Cao đẳng, Đại học chiếm 68,05%; 26,84% người có trình độ Phổ thông. Phân bố nghề nghiệp, tỷ lệ người bệnh là Hưu trí chiếm 63,26%; tiếp đến là Nông dân, LĐTD, buôn bán lẻ với 18,22%; 17,89% là Công nhân, viên chức, DNTN, thấp nhất là nhóm sinh viên, thất nghiệp với 0,64%.

Bảng 3.2. Đặc điểm về thời gian khám và điều trị bệnh

Đặc điểm		(n=313)	
		Số lượng	%
Số ngày nằm viện	2 - 7 ngày	109	34,8
	Trên 7 ngày	204	65,2
Số lần điều trị	Lần đầu tiên	87	27,8
	≥ 2 lần	226	72,2
BHYT		296	94,6
Viện phí		17	5,4

Nhận xét:

Có khoảng 1/3 số người bệnh nằm điều trị từ 2 - 7 ngày tại các khoa chiếm 34,8%; tỷ lệ người bệnh điều trị trên 7 ngày chiếm 65,2%. Người bệnh đến điều trị lần đầu chiếm tỷ lệ 27,8%, điều trị lần thứ 2 trở lên là 72,2%.

Bảng 3.3. Tỷ lệ người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Y dược cổ truyền và Phục hồi chức năng tỉnh Phú Thọ hài lòng theo các mức độ

STT	Nội dung	Rất không hài lòng----->Rất hài lòng									
		Mức 1		Mức 2		Mức 3		Mức 4		Mức 5	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	Khả năng tiếp cận					12	0.77	399	25.50	1154	73.74
2	Sự minh bạch thông tin và thủ tục KB, ĐT					10	0.64	474	30.29	1081	69.07
3	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB			3	0.11	31	1.10	1046	37.13	1737	61.66
4	Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn NVYT					16	0.73	536	24.46	1639	74.81
5	Kết quả cung cấp dịch vụ					15	0.96	537	34.31	1013	64.73
	Trung bình			3	0.03	84	0.87	2992	30.84	6624	68.27

Nhận xét:

Kết quả nghiên cứu từ bảng trên cho thấy có tới 99,11% người bệnh điều trị nội trú cho biết hài lòng với dịch vụ điều trị nội trú của bệnh viện trong đó có 68,27% số người bệnh cho biết rất hài lòng và 30,84% số người bệnh hài lòng với dịch vụ của bệnh viện. Vẫn còn 0,87% người bệnh cho rằng chất lượng dịch vụ của bệnh viện bình thường; 0,03% người bệnh không hài lòng và không có số người bệnh nào rất không hài lòng với các khía cạnh về chất lượng điều trị tại bệnh viện.

IV BÀN LUẬN

4.1. Đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu

Theo nhóm tuổi chúng tôi nhận thấy: Ở 313 người bệnh điều trị nội trú được khảo sát tại 04 khoa có tuổi trung bình là $58,86 \pm 17,8$. Người bệnh lớn tuổi nhất là 81 tuổi, thấp tuổi nhất là 22 tuổi. Trên 56% số người bệnh điều trị nội trú tại các khoa trong độ tuổi >60 tuổi, tiếp đến là nhóm tuổi 40 – 60 tuổi chiếm tỷ lệ 28,75% tỷ lệ NB thấp nhất thuộc nhóm tuổi < 40 chỉ chiếm 15,01%. Điều này có thể lý giải là do tuổi càng cao thì sức khỏe càng yếu dần và nhiều chức năng của cơ thể bị suy giảm, trong đó có hệ thống miễn dịch. Đặc biệt những người từ 60 tuổi trở lên là những người thường hay mắc

các bệnh mạn tính, một nghiên cứu của nhóm bác sỹ bệnh viện Cần Thơ năm 2007 cho thấy người cao tuổi mắc các bệnh mạn tính chung chiếm 62,2% [3]. Và hầu hết các bệnh này thường được điều trị bằng phương pháp YHCT nên người bệnh lớn tuổi chiếm tỷ lệ lớn hơn là phù hợp. Những người dưới 40 tuổi do hoạt động thể lực nhiều, nằm trong độ tuổi lao động, đây cũng có thể là lý do người bệnh trong nhóm tuổi <40 tuổi chiếm tỷ lệ thấp nhất.

Kết quả nghiên cứu về giới của đối tượng tham gia nghiên cứu khá đều nhau, có 53,67% nam giới và 46,23% nữ giới. Do bệnh viện đặt ở khu vực thành phố nên không có sự chênh lệch nhiều về tỷ lệ giữa 2 nhóm đối tượng thành thị và nông thôn



(75,72% và 24,28%), một phần nữa là địa bàn tỉnh Phú Thọ không thuận lợi cho việc đi lại và tại các trung tâm y tế hai chức năng đều có khoa YHCT

Đối tượng có trình độ học vấn Cao đẳng, Đại học chiếm cao nhất với 68,05%, tiếp đến là trình độ Phổ thông trở xuống chiếm 26,84%, sau đại học chiếm 5,11%. Xét về nghề nghiệp, các đối tượng nghiên cứu có phân bố nghề nghiệp khá đa dạng nhưng không đồng đều nhau, đối tượng là Hưu trí chiếm tỷ lệ cao nhất (63,26%), tỷ lệ thấp nhất là nhóm sinh viên, thất nghiệp (chỉ chiếm 0,64%). Điều này có nghĩa là hầu hết các người bệnh khảo sát đều là những người được hưởng lương hàng tháng.

4.2. Thời gian nằm viện và hình thức chi trả của đối tượng nghiên cứu

Thời gian điều trị của người bệnh ở 04 khoa chủ yếu là trên 7 ngày (Bảng 3.2). Người bệnh lần đầu đến điều trị chỉ chiếm tỉ lệ 27,8%, chỉ chiếm 1/3 lần người đến từ lần thứ 2 trở lên. Kết quả nghiên cứu của chúng tôi tương đương nghiên cứu của Đào Thị Nga cùng tiến hành tại Bệnh viện Y dược cổ truyền và Phục hồi chức năng tỉnh Phú Thọ năm 2016 (28,2%) [4].

Về tình hình sử dụng BHYT, có 94,6 % đối tượng sử dụng BHYT cho đợt điều trị này. Nhưng thực tế, chỉ có 24,3% số NB sử dụng BHYT đúng tuyến còn lại sử dụng BHYT trái tuyến chiếm 47,9%. Hiện nay độ bao phủ của việc sử dụng BHYT ngày càng gia tăng, chính sách thông tuyến bảo hiểm tuyến tỉnh nên số người sử dụng BHYT đến điều trị ngày một nhiều. Kết quả này tương đương nghiên cứu của Đào Thị Nga cùng tiến hành tại Bệnh viện Y dược cổ truyền và Phục hồi chức năng tỉnh Phú Thọ năm 2016 (96,7%)[4]. Việc người bệnh thuộc diện thông tuyến cao vừa là thách thức cho sự khẳng định chuyên môn của bệnh viện nhưng cũng là minh chứng cho uy tín và chất lượng của bệnh viện.

4.3. Sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại bệnh viện

Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Y dược cổ truyền và Phục hồi chức năng tỉnh Phú Thọ cao 99,11% với 68,27% số người bệnh cho biết rất hài lòng và 30,84% số người bệnh hài lòng với dịch vụ điều trị nội trú tại bệnh viện. 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 hài 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. Chi tiết về những khía cạnh khiến người bệnh không hài lòng hoặc rất không hài lòng sẽ được xem xét ở phần sau.

Mặc dù kết quả nghiên cứu đã cho thấy có tới 99,11% người bệnh hài lòng với dịch vụ điều trị nội trú tại Bệnh viện Y dược cổ truyền và Phục hồi chức năng tỉnh Phú Thọ và khi so với một số nước trong khu vực và trên thế giới thì tỷ lệ này là tương đương. Kết quả một nghiên cứu của Jing Sun (2015) tại 136 bệnh viện từ 31 tỉnh của Trung Quốc đã cho thấy có 96,22% người bệnh điều trị nội trú tại các bệnh viện này hài lòng với dịch vụ điều trị của bệnh viện [5]. Tuy vậy kết quả thu được từ nghiên cứu cao hơn nghiên cứu của Neeraj Garg và cộng sự (2014) tại các Bệnh viện chuyên khoa bậc cao (hơn 88% người bệnh đánh giá dịch vụ là tuyệt vời/tốt) [6]; nghiên cứu của Jie Wei và cộng sự (2015) được thực hiện ở ba bệnh viện tuyến A ở tỉnh Hồ Nam, Trung Quốc với tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh là 89,6% [7]. Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú trong nghiên cứu của chúng tôi khác với các nghiên cứu trên có thể vì khu vực địa lý khác nhau, hệ thống chăm sóc y tế của Trung Quốc và tại Ấn Độ cũng khác so với nghiên cứu của chúng tôi. Ngoài ra, cuộc khảo sát của chúng tôi sử dụng một mẫu nghiên cứu nhỏ hơn và phạm vi thực hiện hẹp trong một bệnh viện so với các nghiên cứu trên. Nghiên cứu của chúng tôi còn cao hơn so với nghiên cứu của Lê Thúy Hạnh (2016) tại Bệnh viện Mắt Trung Ương với tỷ lệ người bệnh hài lòng là 49,2% [8]. Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh nội trú tại Bệnh viện Y dược cổ truyền và Phục hồi chức năng tỉnh Phú Thọ cao hơn so với nghiên cứu trên có thể là Bệnh viện Y dược cổ truyền và Phục hồi chức năng tỉnh Phú Thọ là bệnh viện chuyên khoa đầu ngành của tỉnh, chính vì vậy, phương châm và mục tiêu của bệnh viện là lấy người bệnh là trung tâm của hoạt động điều trị và chăm sóc, không ngừng nâng

cao chất lượng dịch vụ nhằm thỏa mãn đầy đủ nhất nhu cầu của người bệnh, từ đó làm tăng uy tín nhằm tăng lượng người bệnh đến khám và điều trị, tạo cơ sở cho sự phát triển, tăng doanh thu cho bệnh viện.

Khảo sát qua 31 tiêu chí chia thành 5 nhóm yếu tố về các khía cạnh khác nhau về chất lượng dịch vụ điều trị nội trú tại bệnh viện, kết quả nghiên cứu cho thấy dịch vụ điều trị nội trú tại Bệnh viện Y dược cổ truyền và Phục hồi chức năng tỉnh Phú Thọ đạt 99,10% mức hài lòng của người bệnh tương đương với 4,68 điểm hầu hết các tiêu chí đều đạt điểm hài lòng trung bình từ 4,34 đến 4,78 điểm. Kết quả này cũng cho thấy chất lượng dịch vụ tại Bệnh viện Y dược cổ truyền và Phục hồi chức năng tỉnh Phú Thọ khá tốt ở các mặt. Đây là thông tin rất cần thiết cho việc tiếp tục cải tiến chất lượng dịch vụ tại bệnh viện Y dược cổ truyền và Phục hồi chức năng tỉnh Phú Thọ.

V KẾT LUẬN

Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh điều trị nội trú đối với dịch vụ điều trị tại bệnh viện khá cao 99,11%, trong đó 68,27% cảm thấy rất hài lòng và 30,84% hài lòng.

Tỷ lệ người bệnh hài lòng với Khả năng tiếp cận khá cao, đạt 99,23%.

Tỷ lệ người bệnh hài lòng với Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị đạt cao nhất 99,36%.

Tỷ lệ người bệnh hài lòng với Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh là thấp nhất trong tất cả các yếu tố chỉ 98,79%

Tỷ lệ người bệnh hài lòng với Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT rất cao, đạt từ 99,04% đến 99,36%

Tỷ lệ người bệnh hài lòng với Kết quả cung cấp dịch vụ cũng khá cao 99,04%,

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Tso Ivy F., Ng S. M. et al (2006). The development and validation of the concise outpatient department user satisfaction scale. *International Journal for Quality In Health Care*, 18(4), 275-280.
2. Nguyễn Tiến Sỹ (2020). *Kết quả thực hiện nhóm A: Hướng tới người bệnh - Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện tại Bệnh viện YDCT&PHCN và một số yếu tố liên quan*, Đề tài NCKH cấp cơ sở, Bệnh viện YDCT&PHCN tỉnh Phú Thọ.
3. Nguyễn Văn Tài và cộng sự (2007). Nghiên cứu về các bệnh thường gặp ở người cao tuổi tại khoa Lão khoa bệnh viện Đa khoa Cần Thơ năm 2007.
4. Đào Thị Nga (2016). *Khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú tại bệnh viện YDCT về một số dịch vụ y tế - Bệnh viện Y Dược cổ truyền và Phục hồi chức năng tỉnh Phú Thọ năm 2016*, Đề tài NCKH cấp cơ sở.
5. Jing S., Guangu H., Jing M. et al (2015). Consumer satisfaction with tertiary healthcare in China: findings from the 2015 China National Patient Survey. *International Journal for Quality in Health Care*, 29(2), 213-221.
6. Neeraj G., Shakti K. G. et al (2014). Patient Satisfaction Survey at a Tertiary Care Speciality Hospital. *International Journal of Research Foundation of Hospital & Healthcare Administration*, 2(2), 79 - 83.
7. Jie W., Xin-liang W., Hao-bin Y. et al (2015). Development of an In-Patient Satisfaction Questionnaire for the Chinese Population. *PLoS ONE*, 10(12), | doi:10.1371/journal.pone.0144785
8. Lê Thúy Hạnh (2016). *Sự hài lòng của người bệnh và người nhà với dịch vụ y tế tại một số Khoa của Bệnh viện Mắt Trung ương năm 2015 và một số yếu tố liên quan*, Luận văn Thạc sỹ Quản lý Bệnh viện, Trường Đại học Y Hà Nội.