



## Thực trạng sự hài lòng của thân nhân bệnh nhi đối với dịch vụ xét nghiệm tại Bệnh viện Nhi tỉnh Nam Định năm 2022

Trần Thị Hương<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Trường Đại học Điều dưỡng Nam Định

### TÓM TẮT

**Mục tiêu:** Đánh giá thực trạng sự hài lòng của thân nhân bệnh nhi đối với dịch vụ xét nghiệm tại Bệnh viện Nhi tỉnh Nam Định năm 2022. **Đối tượng và phương pháp nghiên cứu:** Nghiên cứu mô tả cắt ngang trên 400 thân nhân bệnh nhi từ 1/2022 đến tháng 3/2022 tại Bệnh viện Nhi Nam Định. Thang đo sự hài lòng được xây dựng dựa trên sự tham khảo mẫu phiếu khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú của Bộ Y tế ban hành kèm theo Quyết định 3869/QĐ – BYT ngày 28/8/2019. **Kết quả:** Tỷ lệ hài lòng chung của thân nhân bệnh nhi về dịch vụ xét nghiệm là 96,19%, điểm hài lòng trung bình là  $4,49 \pm 0,33$  điểm. Tỷ lệ hài lòng toàn diện của thân nhân bệnh nhi về dịch vụ xét nghiệm là 47%. **Kết luận:** Tỷ lệ hài lòng của thân nhân bệnh nhi với dịch vụ xét nghiệm tại Bệnh viện Nhi tỉnh Nam Định khá cao. Tiếp tục tìm giải pháp cải tiến phù hợp, quy trình, thủ tục xét nghiệm đơn giản, thuận tiện, tiết kiệm thời gian, đặc biệt giảm thời gian chờ đợi cho người bệnh.

**Từ khoá:** Sự hài lòng, thân nhân bệnh nhi, dịch vụ xét nghiệm

## Current status of satisfaction of pediatric patients' relatives with testing services at Nam Dinh Provincial Children's Hospital in 2022

Tran Thi Huong<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Nam Dinh University of Nursing

### ABSTRACT

**Objectives:** Assessing the current status of satisfaction of pediatric patients' relatives with laboratory services at Nam Dinh Provincial Children's Hospital in 2022. **Methods:** Cross-sectional descriptive study was implemented among 400 relatives of pediatric patients from January 2022 to March 2022 at Nam Dinh Provincial Children's Hospital. The satisfaction scale was built based on reference to the outpatient patient opinion survey form of the Ministry of Health issued with Decision 3869/QĐ - BYT dated August 28, 2019. **Results:** The overall satisfaction rate of pediatric patients' relatives with testing services was 96.19%, with an average satisfaction score of  $4.49 \pm 0.33$  points. The overall satisfaction rate of pediatric patients' relatives about testing services was 47.0%. **Conclusion:** The satisfaction rate of relatives of pediatric patients with testing services at Nam Dinh Provincial Children's Hospital is quite high. Continue to find appropriate improvement solutions, testing processes and procedures that are simple, convenient, time-saving, especially reducing waiting time for patients.

**Keywords:** Satisfaction, relatives of pediatric patients, testing services

## ĐẶT VẤN ĐỀ

Đổi mới phong cách thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” là một chủ trương mang tính đột phá của Ngành Y tế, từ thay đổi nhận thức, tinh thần, thái độ đến việc rèn luyện kỹ năng giao tiếp ứng xử, nâng cao chất lượng chăm sóc, phục vụ của cán bộ y tế nhằm mang lại sự hài lòng của người bệnh khi thực hiện các dịch vụ y tế<sup>1</sup>. Đó không chỉ là sự đòi hỏi của người dân trong một xã hội văn minh và phát triển mà còn là một yêu cầu sống còn và phát triển của mỗi cơ sở khám, chữa bệnh trong tiến trình phát triển với chủ trương hướng tới tự chủ tài chính của các cơ sở khám, chữa bệnh mà Chính phủ đã đề ra<sup>2</sup>.

Sự hài lòng của người bệnh là thước đo quan trọng đánh giá chất lượng của mỗi bệnh viện, là cơ sở để cải tiến, đưa ra nhiều giải pháp nâng cao chất lượng chăm sóc và phục vụ người bệnh<sup>3,4</sup>. Chỉ số hài lòng của người bệnh còn được nhiều cơ sở khám, chữa bệnh sử dụng để hoạch định chiến lược duy trì khách hàng, tiếp thị, xây dựng thương hiệu và gia tăng năng lực cạnh tranh.

Trong những năm gần đây, công tác khám chữa bệnh tại các bệnh viện nói chung và tại Bệnh viện Nhi tỉnh Nam Định nói riêng đã đạt được nhiều thành tích đáng ghi nhận như cơ sở hạ tầng, trang thiết bị của mạng lưới bệnh viện được xây dựng, cải tạo, nâng cấp, khả năng tiếp cận của người dân với các dịch vụ y tế dễ dàng hơn, nhiều công nghệ mới được triển khai, áp dụng thành công, các chính sách về bảo vệ, chăm sóc nâng cao sức khỏe nhân dân ngày càng hoàn thiện. Tuy nhiên, bên cạnh những thành tựu đạt được, công tác khám chữa bệnh ở mỗi bệnh viện vẫn còn nảy sinh nhiều những bất cập cần phải khắc phục.

Đến nay, đã có nhiều khảo sát nghiên cứu về sự hài lòng của người bệnh đối với chất lượng dịch vụ y tế tại các cơ sở y tế khác nhau. Tuy nhiên, mỗi cơ sở y tế, đều cần có những nghiên cứu riêng để không ngừng cải tiến, tìm giải pháp nâng cao chất lượng. Chính vì lý do này, chúng tôi đã tiến hành nghiên cứu đề tài: “*Khảo sát sự hài lòng của thân nhân bệnh nhi (TNBN) đối với dịch vụ xét nghiệm tại Bệnh viện Nhi tỉnh Nam Định năm 2022*” nhằm cung cấp các thông tin về sự hài lòng của thân nhân người bệnh đối với chất lượng dịch vụ xét nghiệm, tìm hiểu những yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ xét nghiệm, để không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ xét nghiệm.

## ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP

**Đối tượng nghiên cứu:** Thân nhân bệnh nhi điều trị ngoại trú và có sử dụng dịch vụ xét nghiệm tại Bệnh viện Nhi tỉnh Nam Định.

**Tiêu chuẩn lựa chọn:** Thân nhân bệnh nhi: 18 tuổi trở lên, đã chứng kiến/ tham gia toàn bộ quá trình sử dụng dịch vụ xét nghiệm của bệnh nhi tại thời điểm khảo sát và có đủ năng lực trả lời câu hỏi điều tra.

**Tiêu chuẩn loại trừ:** Thân nhân bệnh nhi không hợp tác tham gia khảo sát hoặc không trả lời đầy đủ các câu hỏi trong bộ câu hỏi.

**Địa điểm và thời gian nghiên cứu:** Nghiên cứu được thực hiện tại Bệnh viện Nhi tỉnh Nam Định từ tháng 12/2021 đến tháng 1/2023.

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

Cỡ mẫu điều tra được tính theo công thức:

$$n = Z_{(1-\alpha/2)}^2 \frac{p \cdot q}{d^2}$$

n: số thân nhân bệnh nhi tham gia khảo sát. Z: Hệ số tin cậy. Với độ tin cậy  $\alpha = 95\%$

thì giá trị của  $z = 1,96$ .  $p = 0,5$  Ước tính sự hài lòng của thân nhân bệnh nhi.  $d$ : sai số chấp nhận, chọn  $d = 0,05$ .

Từ đó tính được  $n = 384$ .

Trong thời gian thu thập số liệu tổng số thân nhân bệnh nhi tham gia nghiên cứu là 400 người.

### Phương pháp thu thập số liệu

**Công cụ thu thập thông tin:** Bộ công cụ thu thập thông tin về sự hài lòng người bệnh là bộ câu hỏi điều tra xã hội học, được thiết kế sẵn để phỏng vấn. Thang đo sự hài lòng được xây dựng dựa trên sự tham khảo mẫu phiếu khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú của Bộ Y tế ban hành kèm theo Quyết định 3869/QĐ – BHYT ngày 28/8/2019<sup>4</sup>. Thang đo 5 cấp độ từ tiêu cực đến tích cực: 1- Rất không hài lòng; 2- Không hài lòng; 3- Bình thường; 4- Hài lòng; 5- Rất hài lòng

Bên cạnh đó, còn có thêm phần khảo sát về thông tin chung của thân nhân bệnh nhi và thông tin về bảo hiểm y tế và xét nghiệm của bệnh nhi. Nội dung câu hỏi ngắn gọn, dễ hiểu, phù hợp với thực tế.

#### Nội dung chính của phiếu khảo sát:

- Thông tin cá nhân người tham gia khảo sát (5 câu).

- Thông tin về bảo hiểm y tế và xét nghiệm (6 câu).

- Thông tin khảo sát sự hài lòng: gồm các khía cạnh

+ Khả năng tiếp cận (5 câu).

+ Sự minh bạch thông tin và thủ tục xét nghiệm (7 câu).

+ Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (7 câu).

+ Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên phòng xét nghiệm (3 câu).

+ Kết quả cung cấp dịch vụ (4 câu).

+ Khả năng đáp ứng mong đợi (1 câu).

+ Khả năng quay lại hoặc giới thiệu cho người khác (1 câu).

- Công thức tính tỷ lệ hài lòng chung:

+ Tỷ số =  $\{[(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 1}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 2}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ n}) / (\text{Tổng số câu hỏi})]\} \times 100$ .

Mẫu số = Tổng số người được khảo sát.

- Cách tính chỉ số hài lòng toàn diện:

+ Tỷ số =  $\{(\text{Người thứ 1 có toàn bộ các câu trả lời hài lòng ở mức 4 hoặc 5}) + (\text{Người thứ 2 có toàn bộ các câu trả lời hài lòng ở mức 4 hoặc 5}) + (\text{Người thứ n có toàn bộ các câu trả lời hài lòng ở mức 4 hoặc 5})\} \times 100$

(Tỷ số loại trừ những người có trả lời bất kỳ câu nào ở mức 1, 2, 3); + Mẫu số = Tổng số người được khảo sát.

**Phương pháp xử lý số liệu:** Phân tích và xử lý số liệu bằng phần mềm SPSS 22.0 cho các thông tin mô tả và phân tích thống kê. Sử dụng các thuật toán thống kê tính giá trị trung bình, độ lệch chuẩn, tần suất, tỷ lệ để mô tả đối tượng nghiên cứu, đặc điểm xét nghiệm bệnh nhi và phân tích thực trạng sự hài lòng của thân nhân bệnh nhi với dịch vụ xét nghiệm tại bệnh viện.

**Đạo đức của nghiên cứu:** Nghiên cứu được thông qua Hội đồng đạo đức trong nghiên cứu y sinh học của trường Đại học Điều dưỡng Nam Định theo quyết định số 2952/GCN-HĐĐĐ ngày 31/12/2021.

## KẾT QUẢ

**Bảng 1. Điểm hài lòng của thân nhân bệnh nhi về khả năng tiếp cận dịch vụ (n = 400)**

Hài lòng của thân nhân bệnh nhi	Điểm trung bình X ± SD
A1. Các biển báo, chỉ dẫn đường đến phòng xét nghiệm rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm	4,26 ± 0,59
A2. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến nhà vệ sinh trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	4,33 ± 0,61
A3. Lối đi đến phòng xét nghiệm, hành lang bằng phẳng, dễ đi	4,44 ± 0,56
A4. Lối đi đến nhà vệ sinh trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	4,44 ± 0,55
A5. Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) thuận tiện	3,63 ± 0,70
<b>Chung</b>	<b>4,22 ± 0,41</b>

Điểm hài lòng của thân nhân bệnh nhi về khả năng tiếp cận dịch vụ, trung bình là 4,22 ± 0,41 điểm, trong đó điểm hài lòng về các biển báo, sơ đồ, chỉ dẫn đường, lối đi trung bình từ 4,26 ± 0,59 – 4,44 ± 0,56 điểm. Riêng tiểu mục có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) thuận tiện, điểm hài lòng trung bình chỉ đạt 3,63 ± 0,7 điểm.

**Bảng 2. Điểm hài lòng của thân nhân bệnh nhi về sự minh bạch thông tin và thủ tục xét nghiệm (n = 400)**

Hài lòng của thân nhân bệnh nhi	Điểm trung bình X ± SD
B1. Quy trình, thủ tục xét nghiệm đơn giản, thuận tiện	4,51 ± 0,53
B2. Được nhân viên phòng xét nghiệm hướng dẫn các thủ tục cần thiết khi tiếp nhận giấy yêu cầu xét nghiệm	4,57 ± 0,52
B3. Được mời vào làm thủ tục và lấy máu xét nghiệm theo đúng thứ tự (Trừ trường hợp cấp cứu được ưu tiên)	4,58 ± 0,52
B4. Thời gian trả kết quả rõ ràng, công khai, dễ hiểu	4,62 ± 0,52
B5. Giá dịch vụ xét nghiệm niêm yết rõ ràng công khai	4,62 ± 0,52
B6. Thời gian chờ lấy máu xét nghiệm hoặc chờ nhận dụng cụ lấy mẫu xét nghiệm đáp ứng mong đợi	4,58 ± 0,53
B7. Kết quả xét nghiệm được chuyển thẳng về phòng khám ban đầu đúng thời gian đáp ứng mong đợi	4,59 ± 0,53
<b>Chung</b>	<b>4,58 ± 0,52</b>

Điểm hài lòng của thân nhân bệnh nhi về sự minh bạch thông tin khá cao, trung bình là 4,58 ± 0,52 điểm, điểm hài lòng xét theo 7 tiêu mục khảo sát về sự minh bạch thông tin từ quy trình thủ tục xét nghiệm, hướng dẫn thủ tục, thứ tự vào xét nghiệm, thời gian lấy mẫu,

nhận dụng cụ, trả kết quả và giá dịch vụ xét nghiệm rõ ràng, công khai trung bình dao động từ  $4,51 \pm 0,53 - 4,62 \pm 0,52$  điểm. Điểm hài lòng trung bình của 2 tiêu mục thời gian trả kết quả rõ ràng, công khai, dễ hiểu và giá dịch vụ xét nghiệm niêm yết rõ ràng công khai đều đạt điểm cao là  $4,62 \pm 0,52$  điểm; thấp nhất là điểm hài lòng về quy trình, thủ tục xét nghiệm đơn giản thuận tiện đạt  $4,51 \pm 0,53$  điểm.

**Bảng 3. Điểm hài lòng của thân nhân bệnh nhi về cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ người bệnh và thân nhân (n = 400)**

Hài lòng của thân nhân bệnh nhi	Điểm trung bình X ± SD
C1. Có phòng/sảnh chờ làm xét nghiệm sạch sẽ, kín gió và ấm áp vào mùa đông	4,55 ± 0,52
C2. Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho bệnh nhi và thân nhân, ghế ngồi sử dụng tốt	4,56 ± 0,52
C3. Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ	4,58 ± 0,51
C4. Phòng chờ có các phương tiện giúp bệnh nhi và thân nhân có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	4,37 ± 0,58
C5. Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	4,38 ± 0,60
C6. Môi trường trong khuôn viên phòng xét nghiệm xanh, sạch, đẹp	4,46 ± 0,54
C7. Khu phòng xét nghiệm bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân	4,51 ± 0,53
<b>Chung</b>	<b>4,48 ± 0,40</b>

Điểm hài lòng của thân nhân bệnh nhi về cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ người bệnh và thân nhân, trung bình là  $4,48 \pm 0,40$  điểm, điểm hài lòng về Phòng chờ có các phương tiện giúp bệnh nhi và thân nhân có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống đạt và Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ có điểm trung bình lần lượt là  $4,37 \pm 0,58$  và  $4,38 \pm 0,60$  điểm, thấp hơn các điểm hài khác trong nội dung khảo sát về cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ người bệnh và thân nhân.

**Bảng 4. Điểm hài lòng của thân nhân bệnh nhi về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên phòng xét nghiệm (n = 400)**

Hài lòng của thân nhân bệnh nhi	Điểm trung bình X ± SD
D1. Nhân viên phòng xét nghiệm (bác sỹ, điều dưỡng, KTV) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4,57 ± 0,50
D2. Được nhân viên phòng xét nghiệm tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	4,62 ± 0,49
D3. Kỹ thuật lấy máu và cách giải thích, hướng dẫn bệnh nhân kỹ thuật lấy máu đáp ứng mong đợi	4,61 ± 0,49
<b>Chung</b>	<b>4,60 ± 0,45</b>

Điểm hài lòng của thân nhân bệnh nhi hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế, điểm trung bình chung đạt  $4,6 \pm 0,45$  điểm, điểm trung bình các tiêu mục dao động trong khoảng từ  $4,57 \pm 0,50 - 4,62 \pm 0,49$  điểm.

**Bảng 5. Điểm hài lòng của thân nhân bệnh nhi về kết quả cung cấp dịch vụ (n = 400)**

Hài lòng của thân nhân bệnh nhi		Điểm trung bình X ± SD
E1.	Kết quả quá trình xét nghiệm đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà	4,53 ± 0,51
E2.	Các hóa đơn, phiếu thu, kết quả xét nghiệm được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, minh bạch và được giải thích nếu có thắc mắc	4,56 ± 0,50
E3.	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ xét nghiệm	4,61 ± 0,49
E4.	Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ xét nghiệm	4,60 ± 0,50
<b>Chung</b>		<b>4,58 ± 0,46</b>

Điểm hài lòng của thân nhân bệnh nhi hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế, trung bình đạt  $4,58 \pm 0,46$  điểm, điểm trung bình các tiêu mục dao động trong khoảng từ  $4,56 \pm 0,50 - 4,61 \pm 0,49$  điểm.

**Bảng 6. Điểm hài lòng chung của thân nhân bệnh nhi về dịch vụ xét nghiệm (n = 400)**

Hài lòng của thân nhân bệnh nhi		Điểm trung bình X ± SD
A	Khả năng tiếp cận dịch vụ	4,22 ± 0,41
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục xét nghiệm	4,58 ± 0,52
C	Cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ người bệnh và thân nhân	4,48 ± 0,40
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên phòng xét nghiệm	4,60 ± 0,45
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4,58 ± 0,46
<b>Chung</b>		<b>4,49 ± 0,33</b>

Điểm hài lòng chung của thân nhân bệnh nhi về dịch vụ xét nghiệm trung bình đạt  $4,49 \pm 0,33$  điểm, điểm hài lòng cao nhất là thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên phòng xét nghiệm đạt  $4,6 \pm 0,45$  điểm, thấp nhất là điểm hài lòng về khả năng tiếp cận đạt  $4,22 \pm 0,41$  điểm.

**Bảng 7. Tỷ lệ hài lòng của thân nhân bệnh nhi về dịch vụ xét nghiệm (n = 400)**

	Tỷ lệ hài lòng (%)	Tỷ lệ không hài lòng (%)
Hài lòng chung	96,19	3,81
Hài lòng toàn diện	47	53

Tỷ lệ hài lòng chung của thân nhân bệnh nhi về dịch vụ xét nghiệm đạt 96,19%; hài lòng toàn diện của thân nhân bệnh nhi đạt 47%.

## BÀN LUẬN

Trong nghiên cứu này, thân nhân bệnh nhi cảm thấy hài lòng và đánh giá cao về dịch vụ xét nghiệm, tỷ lệ hài lòng chung đạt 96,19% và điểm hài lòng trung bình 4,49/5 điểm. Riêng chỉ số hài lòng toàn diện chỉ đạt 47%. Chỉ số hài lòng toàn diện cũng là chỉ số quan trọng phản ánh sự hài lòng của người bệnh và thân nhân người bệnh. Nhưng chỉ số này thường khó đạt được ở mức cao vì chỉ những người có toàn bộ các câu trả lời hài lòng ở mức 4 hoặc 5 mới được tính là hài lòng toàn diện. Chỉ số hài lòng toàn diện được đưa vào hoạt động khảo sát hài lòng của Bộ Y tế từ năm 2019 theo Quyết định Số: 3869/QĐ-BYT để theo dõi việc cải tiến chất lượng, nhưng không bắt buộc bệnh viện và đoàn khảo sát của cơ quan quản lý công bố kết quả chỉ số hài lòng toàn diện<sup>4</sup>.

Về khả năng tiếp cận dịch vụ, tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí này là 86,40%, điểm hài lòng trung bình 4,22/5 điểm. Trong 4/5 nội dung khảo sát về khả năng tiếp cận liên quan đến biển báo, sơ đồ chỉ dẫn, lối đi đều đạt tỷ lệ hài lòng cao từ 92,25 – 97,5%, riêng tỷ lệ hài lòng về tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện chỉ đạt 52,5%. Xây dựng hệ thống sơ đồ, biển báo, chỉ dẫn trong bệnh viện có chi phí thấp, tương đối dễ thực hiện và bổ sung, nên đây là những nội dung đã có nhiều cải thiện nhất ở các bệnh viện thời gian qua. Thân nhân bệnh nhi trong nghiên cứu của chúng tôi cũng đã ghi nhận sự chuyển biến tích cực này. Nhưng để xây dựng được hệ thống website đáp ứng được nhu cầu tìm hiểu thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện thuận tiện thì không phải việc đơn giản, đòi hỏi phải có nguồn nhân lực, vật lực và kinh phí đảm bảo để xây dựng và duy trì hoạt động của hệ thống, nên đây vẫn là

tiêu chí còn nhiều hạn chế nhất, ảnh hưởng đến sự hài lòng của thân nhân bệnh nhi. Việc đặt lịch, đăng ký khám và tư vấn thực hiện qua điện thoại hay trang điện tử là nét văn minh trong thời kỳ hiện đại, người bệnh tiết kiệm được thời gian đi lại, việc trao đổi giữa CBYT và người bệnh thuận tiện hơn, các cơ sở cung cấp dịch vụ y tế cũng có thể chủ động sắp xếp nguồn nhân lực, bố trí thời gian, cung cấp vật tư, trang thiết bị phục vụ người bệnh hợp lý nhất.

Về sự minh bạch thông tin và thủ tục xét nghiệm, tỷ lệ hài lòng của TNBN là 98,46 %, điểm hài lòng trung bình 4,58 điểm, 7 tiêu chí trong nhóm đánh giá hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục xét nghiệm đều có điểm hài lòng trung bình trên 4,5 điểm, tỷ lệ hài lòng từ 98% trở lên. TNBN đánh giá cao về quy trình, thủ tục xét nghiệm đơn giản, thuận tiện, được nhân viên phòng xét nghiệm hướng dẫn các thủ tục cần thiết khi tiếp nhận giấy yêu cầu xét nghiệm và được mời vào làm thủ tục theo đúng thứ tự, thời gian trả kết quả rõ ràng, công khai, dễ hiểu, giá dịch vụ xét nghiệm niêm yết rõ ràng công khai, thời gian chờ lấy máu xét nghiệm hoặc chờ nhận dụng cụ lấy mẫu xét nghiệm đều đáp ứng mong đợi, kết quả xét nghiệm được chuyển thẳng về phòng khám ban đầu đúng thời gian đáp ứng mong đợi. Lãnh đạo bệnh viện Nhi tỉnh Nam Định đã tổ chức rà soát các thủ tục khám chữa bệnh, bố trí hệ thống đăng ký và nơi khám bệnh hợp lý, khoa học, phù hợp với điều kiện thực tế của đơn vị, bố trí nơi xét nghiệm, lấy máu cùng nơi khám chữa bệnh để tiết kiệm thời gian di chuyển và tìm kiếm. Cải cách quy trình, thủ tục hành chính, có bảng chỉ dẫn các khoa phòng, bảng hướng dẫn thủ tục khám, cung cấp thông tin minh bạch thời gian trả xét nghiệm, mở thêm các bàn khám, các ô tiếp đón người bệnh, thêm chỉ

dẫn phát số điện tử để giảm thời gian chờ đợi cho người bệnh.

Về cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ người bệnh được TNNB đánh giá cao, tỷ lệ hài lòng của TNBN là 97,43 %, điểm hài lòng trung bình 4,48 điểm. Sự hài lòng về cơ sở vật chất phương tiện phục vụ người bệnh không chỉ có vai trò quan trọng đảm bảo về mặt sức khỏe cho người bệnh và thân nhân, mà còn tạo tâm lý thoải mái cho họ trong thời gian sử dụng dịch vụ xét nghiệm. Bệnh viện Nhi tỉnh Nam Định được xây dựng khang trang, kiên cố, cơ sở vật chất và nhiều phương tiện phục vụ người bệnh đã được trang bị. Do vậy, cơ sở vật chất nói chung đáp ứng được sự hài lòng của người bệnh và thân nhân từ cảnh quan, môi trường, an ninh trật tự đến một số điều kiện cơ sở vật chất và phương tiện đảm bảo sức khỏe cho người bệnh và thân nhân.

Về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên Khoa xét nghiệm. Đây là nhóm tiêu chí được đánh giá cao nhất trong 5 nhóm tiêu chí, tỷ lệ hài lòng 99,75%, điểm trung bình 4,6/5 điểm. Và các tiêu chí trong nhóm này cũng đều được đánh giá rất cao. Với những đặc thù công việc, nhân viên Khoa xét nghiệm phải lấy máu xét nghiệm trên đối tượng là bệnh nhi, nên kỹ thuật lấy máu phải hết sức thành thực, nhanh và chính xác, có sự phối hợp, hợp tác của cả bệnh nhi và thân nhân nên đòi hỏi người thầy thuốc phải có thái độ, giao tiếp ứng xử tốt, chuyên nghiệp mới có thể mang đến sự hài lòng cho NB và TN. Có những mẫu bệnh phẩm như phân, nước tiểu, người nhà phải tự lấy cho bệnh nhi, nên vấn đề giải thích để người nhà bệnh nhân hiểu, lấy đúng kỹ thuật là rất quan trọng. Nhân viên Khoa xét nghiệm là bác sỹ, điều dưỡng hay KTV đều có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực, đối xử công

bằng, quan tâm, giúp đỡ và thể hiện sự tôn trọng người bệnh và thân nhân.

Về kết quả cung cấp dịch vụ, tỷ lệ hài lòng chung của thân nhân bệnh nhi là 99,68%, điểm trung bình 4,58/5 điểm. Thân nhân bệnh nhi hài lòng cao về kết quả quá trình xét nghiệm; Kết quả quá trình xét nghiệm bao hàm cả quá trình từ khi TNBN tiếp cận dịch vụ xét nghiệm cho đến khi nhận được kết quả xét nghiệm cho nên tiêu chí này có thể là sự giao thoa và tổng hợp của nhiều tiêu chí khác đã được đánh giá ở các nhóm tiêu chí trước đó. Nhưng những cảm nhận của người bệnh và TNNB về quá trình xét nghiệm, có thể chỉ được đánh giá căn cứ vào những điều họ cho là quan trọng hoặc để lại ấn tượng tích cực hay tiêu cực nhất trong quá trình xét nghiệm này. Việc cung cấp các hóa đơn, phiếu thu, kết quả xét nghiệm là công đoạn cuối cùng, kết thúc quá trình sử dụng dịch vụ xét nghiệm, nằm trong quy trình KCB ngoại trú, sử dụng dịch vụ xét nghiệm, Bệnh viện, từ lâu vẫn đang thực hiện quy trình này rõ ràng, minh bạch.

Qua kết quả nghiên cứu và những phân tích trên, có thể thấy tỷ lệ hài lòng của TNBN trong nghiên cứu khá cao, kết quả nghiên cứu này có sự tương đồng với một số kết quả nghiên cứu, nhưng cũng có sự chênh lệch đáng kể so với kết quả của nhiều nghiên cứu khác ở Việt Nam, đặc biệt là những năm trước đây. Khi so sánh đối chiếu giữa các nghiên cứu, thì nhiều nghiên cứu có sự chênh lệch đáng kể giữa tỷ lệ hài lòng với nhau, cùng nghiên cứu về sự hài lòng của người bệnh đến khám và điều trị ngoại trú, nhưng Phạm Nhật Yên đưa ra tỷ lệ hài lòng chung với chất lượng khám chữa bệnh đạt 91,7% cao hơn nhiều so với kết quả nghiên cứu của Nguyễn Công Thịnh là 61,9%. Mức độ hài lòng của người bệnh với chất lượng dịch vụ y tế giai đoạn này nhìn chung đều ở



mức trung bình trở lên<sup>5</sup>. Kết quả nghiên cứu gần 3000 bệnh nhân nội trú và người nhà đi theo chăm sóc tại 29 bệnh viện được khảo sát qua điện thoại năm 2017 cho thấy, chỉ số hài lòng người bệnh trung bình đạt 3,98/5 điểm, chất lượng phục vụ khám, chữa bệnh đạt gần 80% kỳ vọng của người dân<sup>6</sup>. Nghiên cứu của Lưu Minh châu và Nguyễn Xuân Thủy, “Đánh giá sự hài lòng của người bệnh tại Bệnh viện Y dược cổ truyền và Phục hồi chức năng tỉnh Phú Thọ năm 2019” đã chỉ ra, Mức độ hài lòng chung của người bệnh về công tác khám chữa bệnh: rất hài lòng và hài lòng chiếm 97,04%, cụ thể: hài lòng về thời gian chờ đợi của người bệnh để được chăm sóc và điều trị (> 90%); hài lòng của người bệnh đối với giao tiếp và tương tác với nhân viên y tế (> 98,8%); hài lòng của người bệnh về thủ tục hành chính (> 96%); hài lòng về cung cấp thông tin cho người bệnh (> 99,5%)<sup>7</sup>. Nghiên cứu của Võ Tú Cường và cộng sự về sự hài lòng của bệnh nhân ngoại trú tại khoa khám bệnh, bệnh viện Đa khoa Tiểu Cần, Trà Vinh năm 2020, kết quả là Sự hài lòng khả năng tiếp cận là 41,9 %. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị đạt tỷ lệ 47,7%, cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh đạt tỷ lệ 58,1%. Sự hài lòng thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đạt tỷ lệ 33,1 %, hài lòng đối với kết quả cung cấp dịch vụ 37,3 %<sup>8</sup>.

Nghiên cứu của Nguyễn Lê Hồng Vân và cộng sự cho thấy, sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ khám chữa bệnh tại Trung tâm kiểm soát bệnh tật tỉnh Thanh Hóa năm 2020, có tỷ lệ hài lòng chung là 94,8%, tỷ lệ hài lòng so với mong đợi của người bệnh là 94,8 %, tỷ lệ quay trở lại khám: 91,5% khẳng định chắc chắn quay trở lại, 8,5% có thể quay trở lại, tỷ lệ hài lòng về khả năng tiếp cận là 54%, về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám chữa bệnh là 98,5%, về cơ

sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh 84,3%, về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế là 100%, về kết quả cung cấp dịch vụ là 100%. Sự hài lòng của người bệnh với phòng xét nghiệm về dịch vụ khám chữa bệnh tại Trung tâm kiểm soát bệnh tật tỉnh Thanh Hóa năm 2020, có tỷ lệ hài lòng chung là 95,78%, tỷ lệ hài lòng về khả năng tiếp cận là 47,8%, về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám chữa bệnh là 91,3%, về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh 47,8%, về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế là 100%, về kết quả cung cấp dịch vụ là 100%<sup>9</sup>.

Kết quả này của chúng tôi cao hơn so với nhiều nghiên cứu trên, vượt mục tiêu chính phủ đề ra đến năm 2025, tỷ lệ hài lòng của người dân với dịch vụ y tế đạt trên 80% và đến năm 2030 đạt trên 90%<sup>6</sup>, phản ánh chất lượng dịch vụ xét nghiệm đã đáp ứng được nhu cầu của TNBN. Mặc dù vậy, vẫn còn một số TNBN chưa thực sự hài lòng với một vài khía cạnh của chất lượng dịch vụ, kết quả nghiên cứu cần tìm ra các yếu tố tác động ảnh hưởng đến sự hài lòng của TNBN để làm cơ sở cho việc tiếp tục cải thiện chất lượng dịch vụ, nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng khám chữa bệnh, đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe của người dân.

## KẾT LUẬN

Tỷ lệ hài lòng chung của thân nhân bệnh nhi về dịch vụ xét nghiệm là 96,19%, điểm hài lòng trung bình  $4,49 \pm 0,33$  điểm. Tỷ lệ hài lòng toàn diện của thân nhân bệnh nhi về dịch vụ xét nghiệm là 47,0%. Bệnh viện cần có những giải pháp cải tiến phù hợp, quy trình, thủ tục xét nghiệm đơn giản, thuận tiện, tiết kiệm thời gian, đặc biệt giảm thời gian chờ đợi, như giảm thời gian chuẩn bị bệnh nhân, giảm thời gian lấy mẫu đối với những mẫu bệnh phẩm bệnh nhân phải tự lấy.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Y tế (2015). Quyết định 2151/QĐ-BYT Về việc phê duyệt kế hoạch triển khai thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”, ngày 04/6/2015.
2. Bộ y tế, (2015). Hội nghị triển khai kế hoạch và ký cam kết thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” tại khu vực phía bắc, Ngày 14.7.2015.
3. Bộ Y tế (2016). Quyết định 6858/QĐ-BYT Về việc ban hành Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam, ngày 18/11/2016.
4. 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, ngày 28/8/2019.
5. Nguyễn Hữu Thắng, Lê Thị Thanh Hà , Nguyễn Thị Thu Hà và cộng sự. Sự hài lòng của người bệnh đối với chất lượng bệnh viện tại Việt Nam: nghiên cứu tổng quan có hệ thống, giai đoạn 2000-2015. Tạp chí Y tế Công cộng, 2018, (45), 33-44.
6. Bộ Y tế và các chuyên gia của mạng lưới Sáng kiến Việt Nam. Báo cáo chính sách chỉ số hài lòng người bệnh, Hà Nội. 2018.
7. Lưu Minh Châu và Nguyễn Xuân Thủy. Đánh giá sự hài lòng của người bệnh tại Bệnh viện Y dược cổ truyền và Phục hồi chức năng tỉnh Phú Thọ năm 2019. Tạp chí Y dược cổ truyền Việt Nam, 2021, 03 (36), 67-72. <https://doi.org/10.60117/vjmap.v36i3.154>.
8. Võ Tứ Cường và cộng sự. Sự hài lòng của bệnh nhân ngoại trú tại khoa khám bệnh, bệnh viện Đa khoa Tiểu Cần, Trà Vinh năm 2020. Tạp chí Y học cộng đồng, 2021, 1(62), 68 – 74. [https://doi.org/10.52163/yhc.v62i1%20\(2021\).17](https://doi.org/10.52163/yhc.v62i1%20(2021).17)
9. Nguyễn Lê Hồng Vân, Trương Tuấn Anh, Trần Thị Hải Lý và cộng sự. Thực trạng hài lòng đối với dịch vụ khám bệnh của Trung tâm kiểm soát bệnh tật tỉnh Thanh Hóa, Tạp chí Khoa học Điều dưỡng, 03 (03), 33. 2020.