

NGHIÊN CỨU SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ VỀ DỊCH VỤ KHÁM, CHỮA BỆNH TẠI KHOA KHÁM BỆNH CỦA BA BỆNH VIỆN HẠNG III

PHẠM TRÍ DŨNG - Trường Đại học Y tế công cộng
LÊ THỊ THU HÀ - Bệnh viên E, Hà Nội
BÙI THỊ THU HƯƠNG - BVĐK Đống Đa, Hà Nội
LÝ THỊ NGỌC TRINH - Sở Y tế Đồng Tháp

TÓM TẮT

Nghiên cứu sự hài lòng của người bệnh ngoại trú về dịch vụ khám chữa bệnh tại Khoa Khám bệnh của ba bệnh viện hạng III đã sử dụng phương pháp nghiên cứu mô tả cắt ngang, kết hợp định lượng và định tính. Đối tượng nghiên cứu là người bệnh đến khám và điều trị ngoại trú tại Khoa Khám bệnh. Sử dụng mô hình SERVQUAL để đo lường sự hài lòng của người bệnh kết quả cho thấy: Điểm hài lòng cao nhất về khía cạnh hữu hình: "Trang phục của nhân viên y tế luôn sạch sẽ, gọn gàng"; Khía cạnh tin tưởng: "Người bệnh luôn được cung cấp đầy đủ thông tin tình trạng bệnh tật, hướng điều trị"; Khía cạnh đáp ứng: "Các nhân viên y tế luôn sẵn lòng giúp đỡ người bệnh"; Khía cạnh đảm bảo: "Người bệnh luôn được khám bệnh một cách tỉ mỉ, toàn diện"; Khía cạnh cảm thông: "Thời gian khám chữa bệnh được bố trí phù hợp, thuận tiện cho các bệnh nhân tới khám chữa bệnh".

Từ khóa: khám chữa bệnh, ngoại trú.

SUMMARY

In this study, the assessment of outpatients' satisfaction in medical examination and treatment services in the department of medical examination of three level-III hospitals was reported. A cross-sectional analysis combined with quantitative and qualitative methods was conducted. Also, the SERVQUAL model was applied to measure satisfaction of patients. Among the tangible aspects of medical services, clean and neat uniform of hospital staff was the most satisfying. Regarding the aspect of trust, the patients were most pleased with the adequate information of disease status and treatment courses; as to the aspect of response, they were satisfied with the fact that the doctor was always available to help the patients. In terms of assurance and sympathy aspects, comprehensive examination from health staff and examination time were the highest rated, respectively.

Keywords: outpatients' satisfaction, services.

ĐẶT VẤN ĐỀ

Chất lượng dịch vụ là yếu tố quan trọng nhất, quyết định sự tồn tại của bệnh viện. Chất lượng dịch vụ y tế tốt thể hiện ở các khía cạnh: có hiệu quả, khoa học, việc chăm sóc phải thực hiện theo tiêu chuẩn đã quy định; Thích hợp với người bệnh; An toàn không gây biến chứng, người bệnh tiếp cận được và chấp nhận với sự hài lòng, ít tốn kém so với cách điều trị khác. Sự hài lòng của người bệnh ngày nay đã trở thành một khía cạnh quan trọng trong việc đánh giá các dịch vụ chăm sóc sức khỏe [3].

Trên thế giới, đã có nhiều nghiên cứu về sự hài lòng và các yếu tố liên quan đến sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ y tế. Đánh giá sự hài lòng của người bệnh nhằm nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ y tế, cũng như khẳng định quyền được hưởng những dịch vụ tốt nhất của người dân [6].

Nghiên cứu của Tengilimoglu và cộng sự (2001) trên 420 người bệnh tại bệnh viện ở Ankara, Thổ Nhĩ Kỳ cho thấy: không thể cải thiện chất lượng dịch vụ nếu không quan tâm đến ý kiến đóng góp hay phàn nàn của người bệnh. Sự hài lòng của người bệnh cũng ảnh hưởng trực tiếp đến sự lựa chọn dịch vụ của khách hàng và sự cạnh tranh giữa các cơ sở cung cấp dịch vụ y tế [5].

Tại Việt Nam, chất lượng dịch vụ y tế tại các bệnh viện ngày càng được nâng cao, tinh thần phục vụ người bệnh đang có những bước chuyển biến tích cực. Tuy nhiên, chất lượng dịch vụ y tế chưa đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của người dân; Vi phạm đạo đức nghề nghiệp của một số cán bộ y tế chậm được khắc phục. Nguyên nhân được nêu lên là do quản lý nhà nước trong lĩnh vực y tế còn nhiều bất cập; Một số chính sách về y tế không còn phù hợp nhưng chậm được sửa đổi hoặc bổ sung; Đầu tư của Nhà nước cho y tế còn thấp, phân bố và sử dụng nguồn lực chưa hợp lý, kém hiệu quả. Chưa có giải pháp hữu hiệu để huy động các nguồn lực từ cộng đồng và xã hội cho công tác bảo vệ và chăm sóc sức khỏe nhân dân [2]. Tại khu vực nông thôn, việc đáp ứng được nhu cầu khám chữa bệnh của nhân dân luôn là những thách thức bởi sự thiếu hụt nguồn cán bộ y tế cả về số lượng và chất lượng, cơ sở vật chất, trang thiết bị (TTB) còn nhiều hạn chế. Ở nước ta chưa có nhiều nghiên cứu về sự hài lòng của người bệnh. Từ những lý do trên chúng tôi tiến hành nghiên cứu với mục tiêu: "Đánh giá sự hài lòng của người bệnh ngoại trú về dịch vụ khám chữa bệnh tại Khoa Khám bệnh của ba bệnh viện hạng III".

ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Phương pháp nghiên cứu mô tả cắt ngang, kết hợp định lượng và định tính.

Đối tượng nghiên cứu: người bệnh đến khám và điều trị ngoại trú tại Khoa Khám bệnh của 3 bệnh viện: Bệnh viện Đa khoa Thanh Miện (Hải Dương), Bệnh viện Đa khoa Tiên Du (Bắc Ninh) và Bệnh viện Điều dưỡng và Phục hồi chức năng (Đồng Tháp).

Thời gian nghiên cứu từ tháng 4 năm 2009 đến tháng 10 năm 2009.

Mẫu nghiên cứu là người bệnh đến khám và điều trị ngoại trú tại Khoa Khám bệnh: trên 18 tuổi, có đủ năng lực để trả lời các câu hỏi và đồng ý tham gia vào nghiên cứu. Các đối tượng từ chối tham gia phỏng vấn sẽ được loại ra khỏi nghiên cứu.

Cỡ mẫu được tính theo công thức sau:

$$n = z^2 \frac{p(1-p)}{d^2}$$

n: cỡ mẫu tối thiểu

Z: hệ số tin cậy, với $\alpha = 5\%$, độ tin cậy 95% thì Z = 1,96.

P: tỷ lệ hài lòng của người bệnh (P = 0,5)

q = (1 - p) = 1 - 0,5 = 0,5

d = 0,8 (độ chính xác mong muốn).

áp dụng công thức tính, nghiên cứu đã chọn mỗi bệnh viện có 165 đối tượng bao gồm 10% dự phòng.

Số liệu định lượng được thu thập bằng phương pháp phỏng vấn với bộ câu hỏi soạn sẵn để đo lường sự hài lòng của người bệnh. Các phiếu phỏng vấn sau khi làm sạch được mã hóa, nhập số liệu và phân tích bằng phần mềm SPSS 16.0.

Bộ câu hỏi đo lường sự hài lòng của người bệnh do Parasuraman [4] xây dựng bao gồm 5 khía cạnh, mỗi khía cạnh 4 tiểu mục, tổng cộng 20 tiểu mục:

- Khía cạnh Hữu hình: 4 tiểu mục (Q1 - Q4)
- Khía cạnh Tin tưởng: 4 tiểu mục (Q5 - Q8)
- Khía cạnh Đáp ứng: 4 tiểu mục (Q9 - Q12)
- Khía cạnh Đảm bảo: 4 tiểu mục (Q13 - Q16)
- Khía cạnh Cảm thông: 4 tiểu mục (Q14 - Q20)

Số liệu định tính được thu thập bằng phương pháp phỏng vấn sâu, ghi bằng sau đó gỡ băng và phân tích theo chủ đề.

KẾT QUẢ VÀ BÀN LUẬN

1. Khía cạnh hữu hình.

Khía cạnh Hữu hình bao gồm những điều kiện cơ sở vật chất, TTB, nhân lực. Môi trường xung quanh các khoa phòng trong bệnh viện là bằng chứng hữu hình về sự quan tâm, chăm sóc của những người cung cấp dịch vụ.

Bảng 1. Điểm trung bình hài lòng với khía cạnh Hữu hình

Mã câu hỏi	Nội dung	Điểm trung bình		
		BV1	BV2	BV3
Q1	Khoa Khám bệnh sạch sẽ và vệ sinh	3,86	3,60	4,48
Q2	Trang phục của nhân viên y tế luôn sạch sẽ, gọn gàng	3,94	3,80	4,56
Q3	Nhân viên y tế luôn vui vẻ, hòa nhã khi tiếp xúc với người bệnh	3,76	3,50	4,56
Q4	Trang thiết bị máy móc, phương tiện chẩn đoán đầy đủ, hoạt động tốt	3,67	3,18	4,16
Điểm trung bình hài lòng của khía cạnh Hữu hình		3,81	3,52	4,44

Kết quả từ bảng 1 cho thấy tại 3 bệnh viện, trong khía cạnh Hữu hình, tiểu mục có điểm hài lòng trung bình (TB) thấp nhất là Q4 "Trang thiết bị máy móc, phương tiện chẩn đoán đầy đủ, hoạt động tốt" (điểm

TB tại BV1 là 3,67; tại BV2 là 3,18 và BV3 là 4,16). Kết quả nghiên cứu định tính cũng cho thấy những nhận xét thể hiện thái độ chưa hài lòng của người bệnh với tình trạng TTB của bệnh viện: "ở tuyến huyện thì máy móc như thế chỉ có thể gọi là được chứ chẳng lấy đâu mà hiện đại, nếu so với trên tỉnh thì không thể bằng được" - Bệnh nhân nam 39 tuổi.

Tiểu mục có điểm TB hài lòng cao nhất là Q2 "Trang phục của nhân viên y tế luôn sạch sẽ, gọn gàng" (điểm TB tại BV1 là 3,94; tại BV2 là 3,8 và BV3 là 4,56) - "Các nhân viên ở đây đều ăn mặc sạch sẽ, gọn gàng, ai cũng có biển đeo, nhìn là biết rõ bác sĩ, y tá" - Bệnh nhân nữ 63 tuổi.

2. Khía cạnh Tin tưởng

Những tiểu mục thuộc khía cạnh Tin tưởng được sử dụng để đánh giá khả năng thực hiện dịch vụ đã cam kết một cách độc lập và chính xác. Sự Tin tưởng thể hiện những mong muốn, cảm nhận của khách hàng về một dịch vụ được hoàn thành đúng thời hạn, không xảy ra sai sót trong quá trình khám, chữa bệnh.

Bảng 2: Điểm trung bình hài lòng với khía cạnh Tin tưởng

Mã câu hỏi	Nội dung	Điểm trung bình		
		BV1	BV2	BV3
Q5	Kết quả chẩn đoán, điều trị thường chính xác	3,28	3,25	4,39
Q6	Chi phí cho việc khám chữa bệnh rõ ràng, minh bạch	3,80	3,54	4,53
Q7	Người bệnh luôn được cung cấp đầy đủ thông tin về tình trạng bệnh tật và hướng dẫn điều trị	3,91	3,57	4,42
Q8	Người bệnh cảm thấy tin tưởng ở kết quả chẩn đoán, phương pháp điều trị của y, bác sĩ	3,72	3,45	4,40
Điểm trung bình hài lòng của khía cạnh Tin tưởng		3,68	3,45	4,44

Trong khía cạnh Tin tưởng (Bảng 2), tiểu mục có điểm TB hài lòng cao nhất là tiểu mục Q7 "Người bệnh luôn được cung cấp đầy đủ thông tin về tình trạng bệnh tật và hướng dẫn điều trị" (BV1 là 3,91; BV2 là 3,57), tiếp đến là tiểu mục Q6 "Chi phí cho việc khám chữa bệnh rõ ràng, minh bạch". Kết quả này cũng phù hợp với kết quả định tính khi phỏng vấn sâu một số người bệnh: "Bác sĩ khám xong dặn dò tôi uống thuốc rất cẩn thận, thuốc nào phải uống sau khi ăn, thuốc nào uống trước" - Bệnh nhân nữ, 58 tuổi.

Trong khi đó tại BV3 thì tiểu mục có điểm TB hài lòng cao nhất là tiểu mục Q6 "Chi phí cho việc khám chữa bệnh rõ ràng, minh bạch" (điểm TB là 4,53 điểm), tiểu mục Q7 "Người bệnh luôn được cung cấp đầy đủ thông tin về tình trạng bệnh tật và hướng dẫn điều trị" đứng ở vị trí thứ 2.

Ở cả 3 bệnh viện, tiểu mục có điểm TB hài lòng thấp nhất là Q5 "Kết quả chẩn đoán, điều trị thường chính xác" (điểm TB tại BV1 là 3,28; tại BV2 là 3,25 và BV3 là 4,39).

3. Khía cạnh đáp ứng

Khía cạnh Đáp ứng bao gồm các tiểu mục để đánh giá sự sẵn sàng giúp đỡ người bệnh và cung cấp dịch vụ một cách nhanh chóng.

Bảng 3: Điểm trung bình hài lòng với khía cạnh Đáp ứng

Mã câu hỏi	Nội dung	Điểm trung bình		
		BV1	BV2	BV3
Q9	Các y, bác sĩ tại không bao giờ tỏ ra quá bận đến nỗi không đáp ứng những yêu cầu của người bệnh	3,83	3,57	4,43
Q10	Thời gian thực hiện các dịch vụ KCB thường chính xác như được thông báo	3,76	3,42	4,40
Q11	Các nhân viên y tế luôn sẵn lòng giúp đỡ người bệnh	3,87	3,58	4,46
Q12	Các dịch vụ KCB luôn được đáp ứng kịp thời	3,64	3,46	4,50
Điểm TB hài lòng của khía cạnh Đáp ứng		3,77	3,51	4,45

Kết quả bảng 3: tại 2 bệnh viện BV1 và BV2, tiểu mục có điểm TB hài lòng cao nhất là tiểu mục Q11 "Các nhân viên y tế luôn sẵn lòng giúp đỡ người bệnh" (điểm TB tại BV1 là 3,87; tại BV2 là 3,58). Kết quả nghiên cứu định tính cũng cho thấy: "Các cô ấy (điều dưỡng tại phòng tiếp đón) nói năng nhẹ nhàng và hướng dẫn rõ ràng cho tôi cũng như mọi người và luôn sẵn lòng giúp đỡ người bệnh. Tôi ngồi chờ và để ý thấy lúc nào cũng thế" - Bệnh nhân nữ, 67 tuổi.

Trong khi đó tại BV3 thì tiểu mục có điểm TB hài lòng cao nhất là tiểu mục Q12 "Các dịch vụ KCB luôn được đáp ứng kịp thời" (4,50), nhưng lại là tiểu mục có điểm hài lòng thấp nhất tại BV1 (3,64).

4. Khía cạnh Đảm bảo

Khía cạnh Đảm bảo (Bảng 4) bao gồm các tiểu mục để đánh giá kiến thức, sự hoà nhã của nhân viên y tế cũng như khả năng của họ trong việc tạo lòng tin, sự tin nhiệm cho người bệnh.

Tiểu mục Q13 "Các y, bác sĩ luôn tôn trọng những vấn đề riêng tư của người bệnh" có điểm TB cao nhất ở BV1 (3,45). Tiểu mục Q15 "Y, bác sĩ Khoa Khám bệnh có trình độ chuyên môn giỏi" là tiểu mục có điểm TB hài lòng thấp nhất ở khía cạnh Đảm bảo của BV2 (3,04).

Tại 2 bệnh viện BV2 và BV3, tiểu mục Q14 "Người bệnh luôn được các y, bác sĩ khám bệnh một cách tỉ mỉ, toàn diện" có điểm TB cao nhất (tương ứng là 3,41 và 4,48), nhưng là tiểu mục có điểm TB thấp nhất ở BV1 (3,10).

Bảng 4: Điểm trung bình hài lòng với khía cạnh Đảm bảo

Mã câu hỏi	Nội dung	Điểm trung bình		
		BV1	BV2	BV3
Q13	Các y, bác sĩ luôn tôn trọng những vấn đề riêng tư của người bệnh	3,45	3,27	4,42
Q14	Người bệnh luôn được các y, bác sĩ khám bệnh một cách tỉ mỉ, toàn diện	3,10	3,41	4,48
Q15	Y, bác sĩ Khoa Khám bệnh có trình độ chuyên môn giỏi	3,33	3,04	4,39
Q16	Các y, bác sĩ có kiến thức tốt để sẵn sàng trả lời những câu hỏi của người bệnh	3,42	3,29	4,45
Điểm TB hài lòng của khía cạnh Đảm bảo		3,32	3,25	4,44

Kết quả phỏng vấn sâu người bệnh cũng cho thấy Khoa Khám bệnh, BV1 còn một số hạn chế nhất định về khía cạnh Đảm bảo: "Tôi đã khám bệnh nhiều lần, nói chung thì mình kêu đau ở đâu thì khám ở đấy, chứ chưa thể nói là toàn diện và tỉ mỉ được" - BN nam, 59 tuổi hoặc "Có lần tôi vào khám, bác sĩ hỏi tôi bị làm sao, tôi nói bị đau đầu, vậy là ghi luôn vào sổ y bạ là đau đầu, cũng không hỏi và khám xét lại" - Bệnh nhân nữ, 67 tuổi, CB hưu.

5. Khía cạnh Cảm thông

Các tiểu mục thuộc khía cạnh Cảm thông nhằm đánh giá mức độ quan tâm, chăm sóc dành cho người bệnh.

Bảng 5: Điểm trung bình hài lòng với khía cạnh Cảm thông

Mã câu hỏi	Nội dung	Điểm trung bình		
		BV1	BV2	BV3
Q17	Người bệnh được CSSK phù hợp với bệnh tình và điều kiện, hoàn cảnh cá nhân	3,96	3,15	4,34
Q18	Các y, bác sĩ luôn chia sẻ, động viên trước những lo lắng, nhu cầu về tình trạng bệnh tật của người bệnh	3,75	3,39	4,35
Q19	Người bệnh luôn được chăm sóc tận tình và chu đáo	3,71	3,40	4,49
Q20	Thời gian khám chữa bệnh được bố trí phù hợp, thuận tiện cho các bệnh nhân tới khám chữa bệnh	4,13	3,64	4,53
Điểm TB hài lòng của khía cạnh Cảm thông		3,88	3,40	4,43

Kết quả từ bảng 5 cho thấy tại 3 bệnh viện, trong khía cạnh Cảm thông, tiểu mục có điểm TB cao nhất là Q20 "Thời gian khám chữa bệnh được bố trí phù hợp, thuận tiện cho các bệnh nhân tới khám chữa bệnh" (điểm TB tại BV1 là 4,13; tại BV2 là 3,64 và BV3 là 4,53). Kết quả phỏng vấn sâu cũng bổ sung cho kết quả định lượng: "ở đây là nông thôn, mọi người muốn đi khám sớm còn tranh thủ về làm việc, nhất là bây giờ đang là ngày mùa, đi khám sớm lại mát mẻ. Tôi thấy bệnh viện bố trí giờ làm việc như vậy là rất hợp lý" - Bệnh nhân nam - 58 tuổi.

Tiểu mục có điểm TB khía cạnh thấp nhất ở BV2 và BV3 là Q17 "Người bệnh được CSSK phù hợp với bệnh tình và điều kiện, hoàn cảnh cá nhân".

6. Đánh giá chung

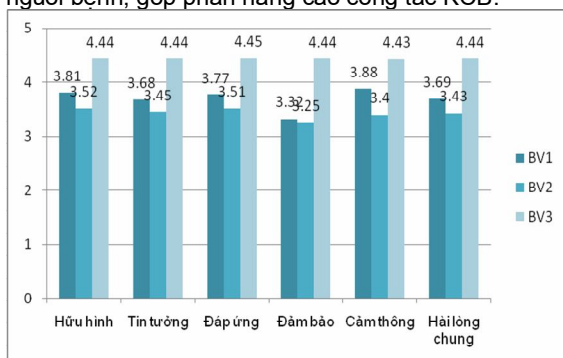
Bảng 6: Ba tiểu mục có điểm trung bình hài lòng cao nhất và thấp nhất

BV1	BV2	BV3
A. 3 tiểu mục có điểm trung bình hài lòng cao nhất		
Q20 - Thời gian KCB phù hợp và thuận tiện (4,13).	Q2 - Y, bác sĩ luôn ăn mặc sạch sẽ, gọn gàng (3,80).	Q2 - Trang phục của NVYT luôn sạch sẽ, gọn gàng (4,56)
Q17 - Chăm sóc phù hợp với bệnh tình và điều kiện hoàn cảnh cá nhân (3,96).	Q20 - Thời gian KCB được bố trí phù hợp, thuận tiện cho các bệnh nhân khi đến KCB (3,64).	Q3 - NVYT luôn vui vẻ, hòa nhã khi tiếp xúc với người bệnh (4,56)
Q2 - Trang phục của NVYT gọn gàng sạch sẽ (3,94)	Q1 - Khoa Khám bệnh luôn sạch sẽ, vệ sinh (3,60).	Q6 - Chi phí cho việc khám chữa bệnh rõ ràng, minh bạch (4,53).

B. 3 tiêu mục có điểm trung bình hài lòng thấp nhất		
Q14 - Khám bệnh tỉ mỉ, toàn diện (3,10).	Q15 - Nhân viên y tế Khoa Khám bệnh có trình độ chuyên môn giỏi (3,04).	Q13 - Hài lòng về trình độ chuyên môn của NVYT trực vào ngày cuối tuần (4,42).
Q5 - Kết quả chẩn đoán, điều trị chính xác (3,28).	Q17 - Y, bác sĩ chăm sóc y tế phù hợp với bệnh tình và điều kiện, hoàn cảnh cá nhân của từng người bệnh (3,15).	Q4- Trang thiết bị máy móc, phương tiện chẩn đoán đầy đủ, hoạt động tốt (4,16).
Q15 - Nhân viên y tế Khoa Khám bệnh có trình độ chuyên môn giỏi (3,33).	Q4 - Trang thiết bị máy móc, phương tiện chẩn đoán đầy đủ, hoạt động tốt (3,18).	Q17 - Người bệnh được CSSK phù hợp với bệnh tình và điều kiện, hoàn cảnh cá nhân (4,35).

Những tiêu mục có điểm TB hài lòng thấp ở 3 bệnh viện tập trung vào trình độ chuyên môn của cán bộ và trang thiết bị máy móc.

Trong khi đó, những tiêu mục có điểm TB hài lòng cao nhất ở 3 bệnh viện là Q20 "Thời gian khám chữa bệnh tại khoa khám chữa bệnh được bố trí phù hợp, thuận tiện cho các bệnh nhân tới KCB"; Q2 "Trang phục của NVYT tại Khoa Khám bệnh luôn sạch sẽ, gọn gàng" là một trong những tiêu mục có điểm TB hài lòng cao nhất chứng tỏ Khoa Khám bệnh đã thực hiện tốt những yêu cầu, nội dung theo như "Quyết định của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành Quy chế trang phục y tế" số 2365/2004/QĐ-BYT do Bộ Y tế ban hành. Kết quả này cho thấy không những quan tâm đầu tư, nâng cấp cơ sở vật chất cho bệnh viện mà công tác đảm bảo vệ sinh, tạo cảnh quan môi trường sạch đẹp, các y bác sĩ ăn mặc sạch sẽ, gọn gàng cũng là một trong những yếu tố tạo nên sự tin tưởng cho người bệnh, góp phần nâng cao công tác KCB.



Biểu đồ 1: Điểm TB hài lòng của các khía cạnh thuộc thang đo lường sự hài lòng của người bệnh đối với dịch vụ khám chữa bệnh tại Khoa Khám bệnh của 3 bệnh viện

Qua biểu đồ 1 cho thấy trong 5 khía cạnh thuộc thang đo lường sự hài lòng của người bệnh đối với dịch vụ khám chữa bệnh bao gồm khía cạnh Hữu hình, Tin tưởng, Đáp ứng, Đảm bảo, Cảm thông và hài lòng chung, BV3 đều có điểm hài lòng cao nhất (4,44), tiếp đến là BV1 (3,69), BV 2 (3,43). Các kết quả trên từng tiêu mục cũng cho kết quả tương tự.

Khía cạnh Hữu hình và Cảm thông phản ánh mức độ quan tâm, chăm sóc người bệnh điều kiện cơ sở vật chất, TTB, nhân lực có điểm TB hài lòng cao nhất.

Hai khía cạnh có điểm TB thấp nhất là khía cạnh Đảm bảo và Tin tưởng. Hai khía cạnh này phản ánh trình độ chuyên môn nhân viên, khả năng thực hiện dịch vụ.

KẾT LUẬN

- Điểm TB hài lòng khía cạnh Hữu hình: Tiêu mục "Trang thiết bị máy móc, phương tiện chẩn đoán đầy đủ, hoạt động tốt" có điểm hài lòng thấp nhất. Cao nhất là "Trang phục của nhân viên y tế luôn sạch sẽ, gọn gàng".

- Điểm TB hài lòng khía cạnh Tin tưởng: Tiêu mục có điểm hài lòng cao nhất là "Người bệnh luôn được cung cấp đầy đủ thông tin tình trạng bệnh tật, hướng điều trị" (BV1 và BV2), "Chi phí cho việc khám chữa bệnh rõ ràng, minh bạch" (BV3). Tiêu mục có điểm thấp nhất "Kết quả chẩn đoán, điều trị thường chính xác".

- Điểm TB hài lòng khía cạnh Đáp ứng: Tiêu mục có điểm hài lòng cao nhất là "Các nhân viên y tế luôn sẵn lòng giúp đỡ người bệnh" ở BV1 và BV2. "Các dịch vụ KCB luôn được đáp ứng kịp thời" cao nhất ở BV3, thấp nhất ở BV1.

- Điểm TB hài lòng khía cạnh Đảm bảo: Tiêu mục "Các y, bác sĩ luôn tôn trọng những vấn đề riêng tư của người bệnh" có điểm cao nhất ở BV1. Tiêu mục "Người bệnh luôn được các y, bác sĩ khám bệnh một cách tỉ mỉ, toàn diện" có điểm cao nhất 2 bệnh viện BV2 và BV3 nhưng là thấp nhất ở BV1.

- Điểm TB hài lòng Khía cạnh Cảm thông: Tiêu mục "Thời gian khám chữa bệnh được bố trí phù hợp, thuận tiện cho các bệnh nhân tới khám chữa bệnh" có điểm hài lòng cao nhất. Tiêu mục có điểm hài lòng thấp nhất là "Người bệnh luôn được chăm sóc tận tình và chu đáo" (BV1), "Người bệnh được CSSK phù hợp với bệnh tình và điều kiện, hoàn cảnh cá nhân" (BV2 và BV3).

- Kết quả trên từng tiêu mục, khía cạnh và điểm hài lòng chung, BV3 đều có điểm hài lòng cao nhất (4,44), tiếp đến là BV1 (3,69), BV2 (3,43).

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Báo cáo thống kê bệnh viện năm 2008 của các bệnh viện: BVĐK Thanh Miện (Hải Dương), BVĐK Tiên Du (Bắc Ninh), BV Điều dưỡng và Phục hồi chức năng Đồng Tháp.
- Bộ Chính trị - Ban Chấp hành Trung ương Đảng (2005). *Về công tác bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe nhân dân trong tình hình mới*. Nghị quyết số 46-NQ/TW, ngày 23 tháng 02 năm 2005.
- Laurence Salomon, Isabelle Gasquet, Mounir Mesbah and Philippe Ravaud (1999), "Construction of a scale measuring inpatients' opinion on quality of care", *International Journal for Quality in Health Care*, volume 11(No. 6), pp. 507 - 516.
- Parasureman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1988). "SERVQUAL: A Multiple - Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, 64 (1), pp. 12 - 40.
- Tengilimoglu, D., Kisa, A. and Dziegielewski, S. (2001), "Measurement of patient satisfaction in a public hospital in Ankara", *Health Service Management Research*, 14 (27 - 35).
- Zeithaml, V. A. & Bitner, M. J. (2003). *Services Marketing*. The McGraw-Hill Companies, Inc, New York, United States of America.