



## Bài Nghiên cứu

# Sự hài lòng của người bệnh ngoại trú đối với dịch vụ dược của Bệnh viện Đa khoa Xanh Pôn

Lê Thu Thủy<sup>a</sup>, Nguyễn Thị Linh<sup>a</sup>, Nguyễn Thu Thủy<sup>a</sup>, Phạm Nữ Hạnh Vân<sup>b</sup>, Nguyễn Thị Phương Thủy<sup>a</sup>, Lê Thị Quỳnh Liên<sup>a</sup>, Nguyễn Thị Hải<sup>c</sup>, Nguyễn Đức Long<sup>c</sup>, Nguyễn Thị Dừa<sup>c</sup>, Nguyễn Trường Sơn<sup>c\*</sup>

<sup>a</sup> Khoa Quản lý và Kinh tế Dược, Trường Đại học Dược Hà Nội, 13-15 Lê Thánh Tông, Hoàn Kiếm, Hà Nội

<sup>b</sup> Bộ môn Quản lý và Kinh tế Dược, Khoa Dược, Trường Đại học Phenikaa, Nguyễn Trác, Yên Nghĩa, Hà Đông, Hà Nội

<sup>c</sup> Bệnh viện Đa khoa Xanh Pôn, 12 Chu Văn An, Ba Đình, Hà Nội

\* Tác giả liên hệ: Nguyễn Trường Sơn, email: [ds.truongson@gmail.com](mailto:ds.truongson@gmail.com).

### THÔNG TIN CHUNG

Ngày gửi bài: 15/07/2024

Ngày nhận bản sửa: 22/11/2024

Ngày chấp nhận đăng: 10/12/2024

### Từ khoá

Bệnh viện

Dịch vụ dược

Người bệnh ngoại trú

Sự hài lòng của người bệnh.

### TÓM TẮT

Hài lòng của người bệnh là yếu tố trong đánh giá chất lượng dịch vụ. Mục tiêu của nghiên cứu là để đánh giá sự hài lòng của người bệnh ngoại trú đối với dịch vụ tại khu vực thanh toán và phát thuốc bảo hiểm y tế (BHYT) của bệnh viện Đa khoa Xanh Pôn. Nghiên cứu cắt ngang được thực hiện trên người bệnh ngoại trú từ tháng 4 năm 2024 đến tháng 5 năm 2024. Bộ câu hỏi sử dụng gồm có các thông tin về đặc điểm nhân khẩu học, 5 nhóm nhân tố với 21 biến số, sự hài lòng chung và ý kiến đề xuất. Thống kê mô tả được sử dụng để phân tích dữ liệu. 408 người tham gia trả lời bộ câu hỏi. 57,6% người tham gia là nữ. Kết quả thực hiện dịch vụ tại khu vực thanh toán và phát thuốc có điểm hài lòng cao nhất ( $4,8 \pm 0,41$ ), thấp nhất là cơ sở vật chất ( $4,66 \pm 0,46$ ). Điểm các nhóm nhân tố còn lại là: khả năng tiếp cận với khu vực thanh toán và cấp phát thuốc: 4,77; sự minh bạch thông tin và thủ tục tài chính: 4,79 và kết quả thực hiện dịch vụ: 4,80. Điểm trung bình của sự hài lòng người bệnh với dịch vụ khu vực thanh toán và phát thuốc BHYT ngoại trú là 9,17.

### ABSTRACT

Patient satisfaction is one of the factors in evaluating the quality of services. The purpose of this study was to assess patient satisfaction with outpatient services at payment and drug dispensing area Saint Paul General hospital. A cross-sectional study was conducted on outpatient patients from April 2024 to May 2024. The questionnaire included demographic characteristics, 5 groups of factors with 21 observation variables, general satisfaction and a suggestion question. Descriptive statistics were used

\* Tác giả liên hệ: Nguyễn Trường Sơn, email: [ds.truongson@gmail.com](mailto:ds.truongson@gmail.com)

<http://doi.org/10.59882/1859-364X/218>

to analyze the data. 408 participants answered the questionnaire. 57.6% of participants were female. The results of drug dispensing services had the highest mean score in 5 groups of factors ( $4.80 \pm 0.41$ ), the lowest was the facilities ( $4.66 \pm 0.46$ ). The average scores of the remaining factor groups were: accessibility to the payment and drug dispensing area: 4.77; transparency of information and financial procedures: 4.79; and service results: 4.80. The mean score of satisfaction with outpatient service at payment and drug dispensing area was 9.17.

### **Đặt vấn đề**

Đánh giá sự hài lòng của người bệnh đối với dịch vụ bệnh viện là một vấn đề được Bộ Y tế quan tâm trong những năm gần đây [1,2]. Lĩnh vực dược là một phần trong các dịch vụ được bệnh viện cung cấp và cũng là một trong những lĩnh vực cần được đánh giá. Kết quả đánh giá sự hài lòng của người bệnh sẽ là căn cứ để bệnh viện có những biện pháp can thiệp phù hợp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ, tăng cường sự hài lòng, giúp tạo lòng tin, thu hút người bệnh đến khám chữa bệnh.

Bệnh viện Đa khoa (BVĐK) Xanh Pôn là bệnh viện hạng I trực thuộc Sở Y tế Hà Nội. Bệnh viện là một trong các đơn vị đi đầu trong các bệnh viện tại Sở Y tế trong cải tiến và triển khai các hoạt động. Một trong các hoạt động cải tiến đã được bệnh viện thực hiện là triển khai quy trình cấp phát thuốc BHYT ngoại trú một chiều (người bệnh sẽ thực hiện và hoàn thành các dịch vụ khám chữa bệnh ở từng bước, không cần quay lại nơi đăng ký khám ban đầu để nhận các giấy tờ). Với quy trình cấp phát này, bệnh viện đã được nhiều bệnh viện trên địa bàn Hà Nội đến học hỏi. Tuy nhiên, từ khi triển khai bệnh viện chưa có nghiên cứu tiến hành đánh giá sự hài lòng với dịch vụ tại khu vực thanh toán và phát thuốc BHYT cho người bệnh ngoại trú một chiều này để tìm ra những điểm đã làm tốt giúp mang lại sự hài lòng cho người bệnh và những điểm còn cần tiếp tục cải tiến để nâng cao sự hài lòng. Chính vì vậy, chúng tôi đã tiến hành nghiên cứu này với mục tiêu là để đánh giá sự hài lòng của người bệnh

ngoại trú đối với dịch vụ tại khu vực thanh toán và phát thuốc bảo hiểm y tế (BHYT) của bệnh viện Đa khoa Xanh Pôn.

### **Đối tượng và Phương pháp nghiên cứu**

*Đối tượng nghiên cứu:* Người bệnh đã trải nghiệm dịch vụ khu vực thanh toán và phát thuốc bảo hiểm y tế (BHYT) ngoại trú tại BVĐK Xanh Pôn từ tháng 4/2024 đến 5/2024 đáp ứng các tiêu chuẩn lựa chọn và loại trừ. *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. Tiêu chuẩn loại trừ: Người bệnh không trực tiếp lĩnh thuốc tại quầy phát thuốc BHYT ngoại trú.

*Phương pháp nghiên cứu:* Thiết kế nghiên cứu là mô tả cắt ngang. Bộ câu hỏi trong nghiên cứu được xây dựng căn cứ dựa trên quyết định số 56/QĐ-BYT [2] và một số nghiên cứu trước đây [3–9]. Bộ câu hỏi gồm 3 phần: đặc điểm nhân khẩu học (9 câu); câu hỏi liên quan đến các yếu tố của dịch vụ cấp phát thuốc ngoại trú (21 biến chia làm 5 nhóm chỉ số), 01 câu hỏi về sự hài lòng chung của người bệnh và 1 câu hỏi mở. Mức độ hài lòng của các yếu tố được đo theo thang likert 5 từ mức thấp nhất đến mức cao nhất cụ thể: hoàn toàn không hài lòng, không hài lòng, bình thường, hài lòng, rất hài lòng. Mức độ hài lòng chung được đo theo thang điểm 10. Sử dụng kỹ thuật lấy mẫu thuận tiện, lấy trong một khoảng thời gian. Số liệu được thu thập bằng 2 phương pháp là: 1. Phát phiếu khảo sát cho người bệnh tự điền; 2. Phòng

vấn người bệnh trực tiếp và nghiên cứu viên sẽ điền vào phiếu khảo sát (áp dụng với người cao tuổi khó khăn trong tự điền phiếu). Số liệu được nhập trên phần mềm Epi info 7.2.6.0, xuất ra file excel và tiến hành phân tích trên phần mềm SPSS 25.0. Phân tích mô tả được thực hiện để cung cấp thông tin về đặc điểm người bệnh và sự hài lòng với các yếu tố. Tính số lượng (n), tỷ lệ (%) đối với biến phân loại và tính giá trị trung bình (TB), độ lệch chuẩn (SD) đối với biến liên tục cách xác định chỉ số hài lòng:

Chỉ số hài lòng theo từng thành phần được xác định bằng tổng số câu trả lời ở mức độ hài lòng và rất hài lòng theo từng thành phần chia cho tổng số người được khảo sát, phỏng vấn nhân với 100 (không bao gồm các trường hợp chọn phương án trả lời là không sử dụng dịch vụ hoặc không có ý kiến).

$$\text{Chỉ số hài lòng thành phần (A}_n\text{)} = \sum_{k=1}^n A \left( \frac{(n_1 + n_2 + n_3 + \dots + n_n)}{N} \right) \times 100$$

Trong đó A<sub>n</sub> là:

A1: Chỉ số thành phần về khả năng tiếp cận khu vực thanh toán và phát thuốc

A2: Chỉ số thành phần về minh bạch thông tin và thủ tục hành chính

A3: Chỉ số thành phần về cơ sở vật chất, trang thiết bị

A4: Chỉ số thành phần về nhân viên khu vực cấp phát thuốc ngoại trú

A5: Chỉ số thành phần về kết quả cung cấp dịch vụ

N: Tổng số người được khảo sát (không bao gồm các trường hợp chọn phương án trả lời: không sử dụng dịch vụ) N = n<sub>1</sub>+n<sub>2</sub>+n<sub>3</sub>+...+n<sub>n</sub>

n: số câu trả lời rất hài lòng và hài lòng (n<sub>1</sub>, n<sub>2</sub>, n<sub>3</sub>,...,n<sub>n</sub>)

Chỉ số hài lòng chung là trung bình cộng của các chỉ số hài lòng theo từng thành phần.

$$\text{Chỉ số hài lòng (HL)} = \sum_{i=1}^A HL \left( \frac{HL(A_1+A_2+A_3+A_4+A_5)}{5} \right) \times 100$$

### Kết quả nghiên cứu và bàn luận

#### Kết quả nghiên cứu

Đặc điểm chung của người bệnh tham gia nghiên cứu

Thực tế khảo sát được 408 người bệnh. Đặc điểm nhân khẩu học của người bệnh tham gia nghiên cứu được trình bày trong Bảng 1.

**Bảng 1.** Đặc điểm chung của người tham gia nghiên cứu

STT	Đặc điểm	Trung bình/ Số lượng	SD/%
1	Tuổi, trung bình (SD) năm (n = 408)	68,8	9,41
2	Giới tính, n (%) (n = 408)	Nam	173 42,4
		Nữ	235 57,6
3	Nghề nghiệp, n (%) (n = 408)	Công chức/viên chức	7 1,7
		Công nhân	5 1,2
		Nông dân	3 0,7
		Nội trợ	12 2,9
		Kinh doanh tự do	17 4,2
		Đã nghỉ hưu	354 86,8
		Thất nghiệp Khác	1 0,2 9 2,2
4	Trình độ học vấn, n (%) (n = 401)	Dưới trung học phổ thông	106 26,4
		Trung học phổ thông	149 37,2
		Trung cấp hoặc cao đẳng	39 9,7
		Đại học hoặc trên đại học	107 26,7
5	Tình trạng hôn nhân, n (%) (n = 401)	Chưa lập gia đình	9 2,2
		Đã kết hôn	326 81,3
		Đã li dị/góa vợ/góa chồng	66 16,5
6	Khoảng cách từ nhà đến bệnh viện, trung bình (SD) km	4,86	4,79
7	Lần khám tại bệnh viện, n (%) (n = 408)	Lần đầu tiên	7 1,7
		Lần thứ hai	13 3,2
		Nhiều hơn hai lần	388 95,1
8	Tần suất lĩnh thuốc trong 1 năm, trung bình (SD) lần	11,18	2,91
9	Bệnh được chẩn đoán, n (%) (n = 408)	Cấp tính	41 10,0
		Man tính	327 80,2
		Cấp và man tính	40 9,8

Độ tuổi trung bình của người tham gia nghiên cứu là  $68,8 \pm 9,41$ , với tỷ lệ nữ cao hơn nam (57,6% và 42,4%), phần lớn người bệnh đã nghỉ hưu (86,8%). Trình độ trung học phổ thông (37,2%) và đại học hoặc trên đại học (26,7%) chiếm tỷ lệ cao nhất. 81,3% người tham gia khảo sát đã kết hôn, có khoảng cách từ nhà tới bệnh viện chưa tới 5 km. 95,1% người bệnh đã đến khám chữa bệnh ở bệnh viện nhiều hơn 2 lần với tần suất lĩnh thuốc trung bình trong 1 năm gần đây là 11,18 lần, phần lớn mắc các bệnh mạn tính (chiếm 90,0%).

*Mức độ hài lòng của người bệnh với hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú*

Mức độ hài lòng của người bệnh với các nhóm chỉ số thể hiện ở Bảng từ 2 đến 6.

Điểm hài lòng trung bình của nhóm chỉ số này là  $4,77 \pm 0,46$ . Chỉ có 243 người có sử dụng dịch vụ bảng chỉ dẫn và đưa ra đánh giá về yếu tố này. Có 1 người không hài lòng

với bảng chỉ dẫn tại viện.

Điểm hài lòng chung về sự minh bạch thông tin và thủ tục tài chính là  $4,79 \pm 0,42$ . Trên 98% người bệnh hài lòng với bảng chỉ dẫn quy trình cấp phát thuốc ngoại trú và cách lấy số thứ tự được tổ chức thực hiện tại viện.

Điểm hài lòng của người bệnh với cơ sở vật chất phục vụ dao động từ 4,47-4,81. Trong đó điểm hài lòng với khu vực chờ lĩnh thuốc có đủ ghế ngồi, sử dụng tốt có mức điểm hài lòng thấp nhất và khu vực chờ lĩnh thuốc sạch sẽ, thoải mái có mức điểm hài lòng cao nhất.

Đánh giá về điểm thái độ của nhân viên tại khu vực cấp phát thuốc ngoại trú có mức điểm dao động từ 4,73-4,83. Trong đó điểm về thái độ thân thiện, lịch sự của nhân viên thấp nhất và điểm về việc giải thích về thuốc một cách tôn trọng có điểm cao nhất. 100% người được khảo sát đồng ý rằng nhân viên có trang phục gọn gàng, sạch sẽ và đầy đủ

**Bảng 2.** Sự hài lòng của người bệnh với khả năng tiếp cận khu vực thanh toán - phát thuốc

TT	Nội dung	TB±SD	n	n (%)				
				1	2	3	4	5
1	Vị trí nơi phát thuốc thuận tiện, dễ tìm	$4,76 \pm 0,48$	408	-	-	10 (2,5)	77 (18,9)	321 (78,7)
2	Bảng chỉ dẫn đến nơi phát thuốc rõ ràng, dễ hiểu	$4,78 \pm 0,49$	243	-	1 (0,4)	7 (2,1)	40 (16,5)	197 (81,1)
Điểm trung bình chung		$4,77 \pm 0,46$						

**Bảng 3.** Sự hài lòng của người bệnh với sự minh bạch thông tin và thủ tục tài chính

TT	Nội dung	TB±SD	n	n (%)				
				1	2	3	4	5
1	Bảng hướng dẫn quy trình phát thuốc ngoại trú rõ ràng, dễ hiểu	$4,79 \pm 0,44$	406	-	-	5 (1,2)	76 (18,7)	325 (80,0)
2	Cách lấy số thứ tự nhận thuốc là dễ thực hiện và nhanh chóng	$4,80 \pm 0,44$	408	-	-	7 (1,7)	68 (16,7)	333 (81,6)
Điểm trung bình chung		$4,79 \pm 0,42$						

**Bảng 4.** Sự hài lòng của người bệnh với cơ sở vật chất, trang thiết bị

TT	Nội dung	TB±SD	n	n (%)				
				1	2	3	4	5
1	Diện tích nơi phát thuốc BHYT ngoại trú là đủ rộng	4,50±0,69	408	1 (0,2)	3 (0,7)	32 (7,8)	125 (30,6)	247 (60,5)
2	Trang thiết bị phục vụ việc lấy thứ tự giúp thực hiện dịch vụ nhanh chóng	4,71±0,56	408	1 (0,2)	-	16 (3,9)	82 (20,1)	309 (75,7)
3	Khu vực chờ lĩnh thuốc sạch sẽ và thoải mái	4,81±0,44	408	-	-	8 (2,0)	62 (15,2)	338 (82,8)
4	Khu vực chờ lĩnh thuốc có đủ ghế ngồi, sử dụng tốt	4,47±0,71	403	1 (0,2)	3 (0,7)	37 (9,2)	125 (31,1)	236 (58,8)
5	Hệ thống loa thông báo rõ ràng, dễ nghe	4,75±0,71	407	-	1 (0,2)	8 (2,0)	83 (20,4)	315 (77,4)
6	Việc bố trí các khu vực lấy số, thanh toán, lấy thuốc khoa học	4,72±0,54	407	-	3 (0,7)	9 (2,2)	88 (21,6)	307 (75,4)
Điểm trung bình chung		4,66±0,46						

**Bảng 5.** Sự hài lòng với nhân viên khu vực cấp phát thuốc ngoại trú

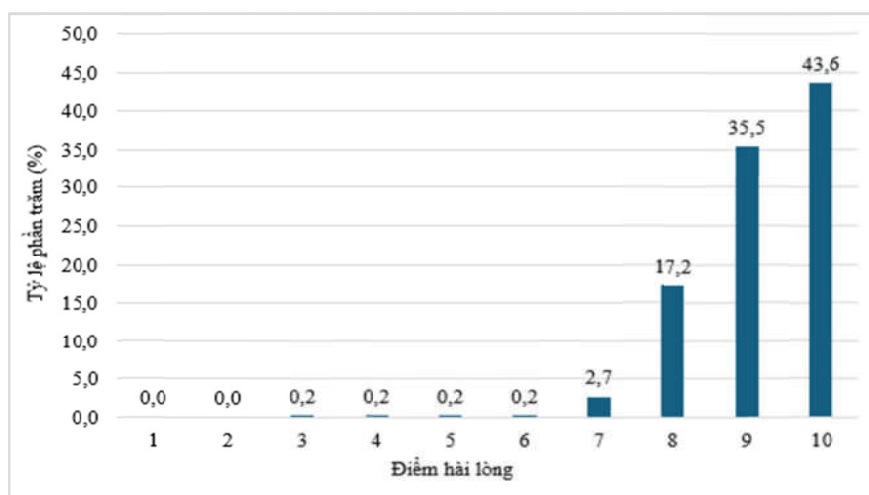
TT	Nội dung	TB±SD	n	n (%)				
				1	2	3	4	5
1	Trang phục gọn gàng, sạch sẽ, đầy đủ bảng tên	4,82±0,44	406	-	-	9 (2,2)	57 (14,0)	340 (83,7)
2	Thái độ thân thiện, lịch sự	4,73±0,56	406	1 (0,2)	1 (0,2)	14 (3,4)	74 (18,2)	316 (77,8)
3	Sẵn sàng lắng nghe, thông cảm và giải đáp thắc mắc của người bệnh	4,75±0,56	299	1 (0,3)	2 (0,7)	6 (2,0)	54 (18,1)	236 (78,9)
4	Đã giải thích để người bệnh có hiểu biết đúng về thuốc một cách tôn trọng	4,83±0,49	223	1 (0,4)	1 (0,4)	2 (0,9)	28 (12,6)	191 (85,6)
5	Tin tưởng với câu trả lời và trình độ chuyên môn của nhân viên	4,76±0,53	405	1 (0,2)	2 (0,5)	8 (2,0)	73 (18,0)	321 (79,3)
6	Sử dụng từ ngữ dễ hiểu, giọng nói và giọng điệu dễ nghe khi trao đổi thông tin với người bệnh	4,75±0,53	408	1 (0,2)	1 (0,2)	10 (2,5)	77 (18,9)	319 (78,2)
Điểm trung bình chung		4,75±0,47						

bảng tên. Chỉ có 223 trong số 408 người khảo sát đã từng được giải thích bởi nhân viên để có hiểu biết đúng về thuốc một cách tôn trọng và trong đó 98,2% người bệnh hài lòng với yếu tố này.

Điểm hài lòng về kết quả thực hiện dịch vụ dao động từ 4,68-4,83. Trong đó thông tin về bảo quản thuốc được cung cấp đầy đủ có điểm trung bình hài lòng thấp nhất (trung bình 4,68) và có người sử dụng dịch vụ thấp

**Bảng 6.** Sự hài lòng với kết quả cung cấp dịch vụ

TT	Nội dung	TB±SD	n	n (%)				
				1	2	3	4	5
1	Nhận đúng thuốc được kê đơn trong các lần lĩnh thuốc	4,83±0,41	408	-	-	5 (1,2)	60 (14,7)	343 (84,1)
2	Luôn được cung cấp đủ các thuốc theo đơn của bác sĩ	4,83±0,42	408	-	-	6 (1,5)	59 (14,5)	343 (84,1)
3	Chất lượng cảm quan của thuốc là đảm bảo	4,82±0,41	408	-	-	5 (1,2)	62 (15,2)	341 (83,6)
4	Phiếu phát thuốc có bổ sung "Tác dụng" tạo thuận lợi cho việc hiểu tác dụng của thuốc	4,80±0,48	400	1 (0,2)	-	7 (1,8)	64 (16,0)	328 (82,0)
5	Thông tin về bảo quản thuốc được cung cấp đầy đủ	4,68±0,62	333	2 (0,6)	1 (0,3)	12 (3,6)	72 (21,6)	246 (73,9)
Điểm trung bình chung		4,80±0,41						



**Hình 1.** Mức độ hài lòng chung với dịch vụ tại khu vực thanh toán và phát thuốc BHYT

nhất, có 333 trên tổng 408 người. Điểm hài lòng về nhận đúng và đủ thuốc là cao nhất và bằng nhau (trung bình đều là 4,83).

Tóm lại, về mức độ hài lòng đối với từng nhóm chỉ số, người bệnh đánh giá cao nhất về *Kết quả được thực hiện dịch vụ cấp phát thuốc* (4,80 điểm), *Sự minh bạch thông tin và thủ tục lĩnh thuốc cũng được đánh giá cao* (4,79 điểm), *Cơ sở vật chất phục vụ người bệnh* được đánh giá thấp nhất trong 5 nhóm (4,66 điểm).

Hình 1 thể hiện tần suất đánh giá mức độ hài lòng với dịch vụ tại khu vực thanh toán và phát thuốc BHYT của 408 người bệnh được khảo sát.

Mức độ hài lòng chung với dịch vụ cấp phát thuốc ngoại trú tại bệnh viện trung bình đạt 9,17 điểm trên thang 10. Người bệnh đánh giá hài lòng ở mức 10 điểm chiếm tỷ lệ cao nhất (43,6%), tiếp theo là mức đánh giá 9 điểm (35,5%).

### **Bàn luận**

Cải thiện sự hài lòng của người bệnh đối với dịch vụ dược là một phần quan trọng trong việc nâng cao chất lượng khám chữa bệnh của mỗi bệnh viện. Trên thế giới và tại Việt Nam đã có một số nghiên cứu mô tả về sự hài lòng của người bệnh với dịch vụ dược nói chung và dịch vụ khu vực cấp phát thuốc BHYT ngoại trú nói riêng [3–5].

Về nhóm đối tượng tham gia nghiên cứu có độ tuổi trung bình là 68,8 tuổi. Vì đa số những người bệnh đi khám bảo hiểm y tế thường là người cao tuổi, mắc nhiều bệnh. So với một số các nghiên cứu trước đây trên nhóm đối tượng người bệnh BHYT như bệnh viện Hữu Nghị (tuổi trung bình 74,74) [4], bệnh viện Trung ương Quân đội 108 (57,1 tuổi) [9] thì độ tuổi trung bình cũng tương đương.

Sự hài lòng chung đối với dịch vụ khu vực cấp phát thuốc BHYT ngoại trú tại BVĐK Xanh Pôn được người bệnh đánh giá cao, đạt 9,17 điểm (thang điểm 10). So sánh với một số nghiên cứu trong nước ở các bệnh viện cùng hạng I thì kết quả nghiên cứu của chúng tôi cao hơn nghiên cứu tại Bệnh viện Thống Nhất năm 2022 (3,95/5 tương đương 7,9/10) [3], thấp hơn nghiên cứu tại Bệnh viện Hữu Nghị năm 2021 (4,71/5 tương đương 9,42/10) [4]. Nếu so sánh với nghiên cứu về dịch vụ khu vực cấp phát thuốc ngoại trú ở một số nước trên thế giới thì cao hơn nghiên cứu ở một số quốc gia sử dụng cùng thang điểm 10 như Tây Ban Nha (2018) [6] và Malaysia (2020) [7] với điểm hài lòng chung lần lượt là 7,81 và 7,56. Điều này cho thấy BVĐK Xanh Pôn có chất lượng dịch vụ khu vực cấp phát thuốc BHYT ngoại trú tốt và mang lại sự hài lòng cho người bệnh. Lý giải cho

việc điểm hài lòng tại Bệnh viện Hữu Nghị cao hơn BVĐK Xanh Pôn có thể là do kết quả đánh giá dịch vụ khu vực phát thuốc BHYT ngoại trú năm 2021 tại Bệnh viện Hữu Nghị sau những cải tiến lớn là thay đổi địa điểm và cơ sở vật chất nên người bệnh hài lòng và đánh giá điểm hài lòng cao. Điều này cũng cho thấy việc cải tiến chất lượng dịch vụ khu vực cấp phát thuốc BHYT ngoại trú là cần thiết để tiếp tục mang đến sự hài lòng cao hơn ở người bệnh.

Người bệnh đều đánh giá cao các nhóm chỉ số được nghiên cứu trong đó kết quả thực hiện dịch vụ cấp phát thuốc BHYT được đánh giá cao nhất (điểm trung bình là 4,80). Một số nghiên cứu đánh giá về dịch vụ khu vực cấp phát thuốc BHYT ngoại trú đã thực hiện cũng cho thấy nhóm chỉ số về kết quả thực hiện hoặc cung cấp dịch vụ thường được đánh giá cao [4,5,8]. Như vậy, có thể thấy các bệnh viện hiện nay đều đang có kết quả thực hiện dịch vụ dược khá tốt.

So sánh về sự hài lòng của người bệnh đối với khả năng tiếp cận thì kết quả nghiên cứu tại BVĐK Xanh Pôn cao hơn tại Bệnh viện Nội tiết Trung ương (2019) (4,0) [5], thấp hơn tại Bệnh viện Hữu Nghị (2021) (4,82) [4]. Điều này có thể là do BVĐK Xanh Pôn và Bệnh viện Hữu Nghị là bệnh viện có thể đăng ký khám chữa bệnh ban đầu và thường phục vụ đối tượng người bệnh trên địa bàn Hà Nội nên người bệnh quen thuộc và cho điểm tiếp cận với nơi cấp phát thuốc cao hơn, còn Bệnh viện Nội tiết Trung ương thì nhiều người bệnh có thể từ tỉnh khác chuyển tuyến đến nên có thể còn chưa quen và đánh giá việc tiếp cận khu vực cấp phát thuốc với điểm số thấp hơn.

Nhóm chỉ số về sự minh bạch thông tin và thủ tục lĩnh thuốc được người bệnh đánh giá khá cao (4,79). Kết quả này cao hơn nghiên cứu tại Bệnh viện Hữu Nghị năm 2021 [4] và Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 (năm 2021) [9] (điểm tương ứng là 4,76 và 4,63). Điều này có thể là kết quả của việc đổi mới trong triển khai quy trình cấp phát thuốc một chiều tại BVĐK Xanh Pôn, khác với quy trình cấp phát thuốc hiện đang thực hiện tại 2 bệnh viện Hữu Nghị và Trung ương Quân đội 108. Kết quả này cũng cho thấy quy trình cấp phát thuốc tại BVĐK Xanh Pôn khá dễ thực hiện và việc triển khai lấy số thứ tự bằng cách quét mã nhanh chóng, không cần xếp số có thể khiến người bệnh hài lòng hơn.

Về nhóm chỉ số cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người bệnh, yếu tố sự sạch sẽ và thoải mái của khu vực chờ được đánh giá cao, yếu tố ghế ngồi chờ và diện tích nơi cấp phát được người bệnh đánh giá thấp hơn, kết quả này tương tự với kết quả với một số nghiên cứu trước đây [3-5,9]. Như vậy, có thể thấy đây là một thực trạng hiện nay tại nhiều bệnh viện không chỉ riêng tại BVĐK Xanh Pôn. Nhóm chỉ số về cơ sở vật chất cũng là nhóm có điểm hài lòng thấp nhất và nhận được nhiều phản ánh của người bệnh nhất với câu hỏi mở trong nghiên cứu của chúng tôi. Tuy nhiên, đây là nhóm chỉ số có thể xem là khó thay đổi, cải tiến để mang lại sự hài lòng tốt hơn cho người bệnh do diện tích cơ sở vật chất có hạn của bệnh viện. Đặc biệt riêng với BVĐK Xanh Pôn việc mở rộng khu vực gần như là không khả thi do bệnh viện nằm trong khu vực đặc biệt, mang tính bảo tồn lịch sử nên không cho phép xây dựng những toà nhà cao tầng làm phá hỏng cảnh quan.

Nhóm chỉ số nhân viên khu vực cấp phát thuốc có mức điểm hài lòng dao động từ 4,73-4,83, cao hơn nghiên cứu tại Bệnh viện Hữu Nghị năm 2021(4,63-4,79) [4], Bệnh viện Chợ Rẫy [8] và Bệnh viện Nội tiết Trung ương (đều dưới 4,0) [5]. Như vậy, có thể thấy người bệnh đã đánh giá cao thái độ của nhân viên bộ phận cấp phát thuốc tại BVĐK Xanh Pôn. Đây là một trong các yếu tố có thể cải thiện bằng các giải pháp như đào tạo, ban hành quy định, giám sát... để nâng cao kỹ năng và thái độ giao tiếp với người bệnh từ đó giúp mang lại sự hài lòng tốt hơn cho người bệnh. Một số vấn đề có thể xem xét đó là cải thiện kỹ năng giao tiếp của nhân viên thông qua việc thể hiện thái độ thân thiện, lịch sự, sẵn sàng lắng nghe và việc sử dụng ngôn từ, giọng điệu phù hợp.

### **Kết luận**

Sự hài lòng của người bệnh ngoại trú đối với dịch vụ khu vực thanh toán và cấp thuốc BHYT tại BVĐK Xanh Pôn được đánh giá cao (điểm trung bình 9,17/10). Để nâng cao sự hài lòng của người bệnh thì bệnh viện cần có các giải pháp để cải thiện cơ sở vật chất và thái độ, kỹ năng giao tiếp của nhân viên khu vực thanh toán và cấp phát thuốc BHYT.

### **Lời cảm ơn**

Chúng tôi xin gửi lời cảm ơn đến BVĐK Xanh Pôn đã cho phép triển khai nghiên cứu.

### **Xung đột lợi ích**

Không.

**TÀI LIỆU THAM KHẢO**

1. Bộ Y tế. Quyết định về việc phê duyệt đề án "Xác định phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công, QĐ 4448/QĐ-BYT. 2013.
2. Bộ Y tế. Quyết định ban hành hướng dẫn về phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024-2030, QĐ 56/QĐ-BYT. 2024.
3. Võ Văn Bảy, Lý Minh, Lê Huy Lâm, Võ Quang Trung. Đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh và các yếu tố ảnh hưởng đối với cấp phát thuốc ngoại trú dịch vụ tại bệnh viện Thống nhất. *Tạp chí Y Học Việt Nam*. 2022;508(2):29-33.
4. Đặng Vũ Hà, Đỗ Xuân Thắng, Lê Văn Anh. Đánh giá sự hài lòng của người bệnh đối với hoạt động cấp phát thuốc bảo hiểm y tế ngoại trú tại bệnh viện Hữu Nghị năm 2021. *Tạp Chí Y Học Việt Nam*. 520(2):115-20.
5. Lê Thị Uyển, Nguyễn Phương Chi, Lê Thu Thủy, Nguyễn Thị Song Hà. 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.
6. Martínez-López-de-Castro N, Álvarez-Payero M, Martín-Vila A, Samartín-Ucha M, Iglesias-Neiro P, Gayoso-Rey M, et al. Factors associated with patient satisfaction in an outpatient hospital pharmacy. *Eur J Hosp Pharm*. 2018 Jul;25(4):183-8.
7. Ismail A, Gan YN, Ahmad N. Factors associated with patient satisfaction towards pharmacy services among out-patients attending public health clinics: Questionnaire development and its application. Suppiah V, editor. *PLOS ONE*. 2020 Nov 10;15(11):e0241082.
8. Nguyen BQ, Nguyen CTT. An Assessment of Outpatient Satisfaction with Hospital Pharmacy Quality and Influential Factors in the Context of the COVID-19 Pandemic. *Healthc Basel Switz*. 2022 Oct 5;10(10):1945.
9. Hoàng Anh Tuấn, Trịnh Thị Như Ngọc, Nguyễn Đức Trung, Đỗ Xuân Thắng, Nguyễn Việt Hùng. Đánh giá sự hài lòng của người bệnh với hoạt động cấp phát thuốc bảo hiểm y tế ngoại trú tại bệnh viện Trung Ương quân đội 108 năm 2021. *Tạp chí Y Học Việt Nam*. 2022;520(2):115-20.