



Sự hài lòng của thai phụ đến khám thai tại Bệnh viện Đa khoa Quốc tế Vinmec Times City năm 2024

Nguyễn Thị Mỹ Xuân¹, Lê Thị Na¹, Đồng Thị Hương¹, Lê Thị Hương¹, Tiêu Thị Nhung¹, Lương Thị Tâm¹,
Lê Thị Mến¹, Thân Thị Nhã¹, Lê Thị Hoa¹, Nguyễn Ngọc Thu¹, Nguyễn Thị Hương Thủy¹,
Trần Thị Bích Phương¹, Hoàng Thị Thêu¹, Lê Thị Lâm¹, Trần Như Nguyễn²
¹Bệnh viện Quốc Tế Vinmec Timescity, ²Trường Đại Học Thăng Long

TÓM TẮT

Mục tiêu: Mô tả sự hài lòng của thai phụ đến khám thai tại phòng khám sản Bệnh viện Đa khoa Quốc tế Vinmec, Times City năm 2024. **Phương pháp nghiên cứu:** Nghiên cứu mô tả cắt ngang trên 420 thai phụ đến khám thai tại phòng khám sản Bệnh viện Đa khoa Quốc tế Vinmec Times City trong thời gian từ tháng 12/2023 đến tháng 10/2024. **Kết quả:** Tỷ lệ sự hài lòng về khả năng tiếp cận của thai phụ là 71,9%. Tỷ lệ sự hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám điều trị bệnh là 82,1%. Tỷ lệ sự hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế là 73,6%. Tỷ lệ sự hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ thai phụ là 74,8%. Tỷ lệ sự hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ cho thai phụ là 82,6%. Nhu cầu quay lại và giới thiệu người khác đến khám và điều trị tại Bệnh viện đạt 83,3%. **Kết luận:** Tỷ lệ hài lòng của thai phụ khi khám ở Bệnh viện Đa khoa Quốc tế Vinmec Times City tương đối cao. Tuy nhiên Ban lãnh đạo, cơ quan quản lý Bệnh viện có thể tối giản các sơ đồ chỉ dẫn, các thông báo để nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ tại Bệnh viện.

Từ khoá: Sự hài lòng của thai phụ, Bệnh viện Đa khoa quốc tế Vinmec Times city

Satisfaction of pregnant women coming for prenatal check-ups at Vinmec Times City International General Hospital in 2024

Nguyen Thi My Xuan¹, Le Thi Na¹, Dong Thi Huong¹, Le Thi Huong¹, Tieu Thi Nhung¹, Luong Thi Tam¹,
Le Thi Men¹, Than Thi Nha¹, Le Thi Hoa¹, Nguyen Ngoc Thu¹, Nguyen Thi Huong Thuy¹,
Tran Thi Bích Phương¹, Hoang Thi Theu¹, Le Thi Lam¹, Tran Nhu Nguyen²
¹Vinmec Times City International General Hospital, ²Thang Long University

ABSTRACT

Objective: Describe the satisfaction of pregnant women coming to the obstetrics clinic of Vinmec International General Hospital, Times City in 2024. **Method:** Cross-sectional descriptive study was implemented among 420 pregnant women coming for prenatal check-ups at the obstetrics clinic of Vinmec Times City International General Hospital from December 2023 to October 2024. **Results:** The percentages of satisfaction of pregnant women with the accessibility, with the transparency of information and medical examination and treatment procedures, with the attitude and professional competence of medical staff, with the facilities and means of serving pregnant women and with the results of service provision for pregnant were 71.9%, 82.1%, 73.6%, 74.8% and 82.6%, respectively. The need to return and refer others to the hospital for examination and treatment was 83.3%. **Conclusion:** The satisfaction rate of pregnant women when visiting Vinmec Times City International General Hospital was relatively high. However, the hospital's management board and management agencies should simplify the directional diagrams and announcements to further improve the quality of service at the hospital.

Keywords: Maternal satisfaction, Vinmec Times City International General Hospital

ĐẶT VẤN ĐỀ

Sự hài lòng của người bệnh là một chỉ số quan trọng trong đánh giá chất lượng dịch vụ và hiệu quả hoạt động đối với mạng lưới cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe nói chung cũng như các cơ sở khám chữa bệnh nói riêng. Người bệnh hài lòng có nhiều khả năng tiếp tục sử dụng các dịch vụ chăm sóc sức khỏe, duy trì mối quan hệ của họ với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe và tuân thủ các chế độ chăm sóc hơn những người bệnh không hài lòng¹. Rất nhiều nghiên cứu đã đưa ra các bằng chứng cho thấy sự phản hồi của người bệnh và người nhà người bệnh giúp cho hệ thống và dịch vụ y tế được cải thiện hơn. Nghiên cứu sự hài lòng của người bệnh là một công cụ hữu ích giúp nhà quản lý bệnh viện xây dựng các chương trình nhằm cải thiện và nâng cao chất lượng phục vụ người bệnh^{2,3,4}. Tại Việt Nam cũng đã có rất nhiều nghiên cứu về sự hài lòng của người bệnh được tiến hành theo tiêu chí của từng bệnh viện và kết quả cũng đa dạng và phụ thuộc vào các yếu tố đánh giá của từng nghiên cứu, từ những kết quả nghiên cứu đó đã đưa ra được các giải pháp nhằm cải thiện chất lượng chăm sóc người bệnh của bệnh viện^{5,6}.

Theo Quyết định số 56/QĐ-PYT ngày 08/01/2024 của Bộ trưởng Bộ Y tế về “Hướng dẫn phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024-2030” với mục tiêu: Tổ chức thực hiện đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công (sau đây gọi tắt là đo lường hài lòng) thường xuyên, nhằm góp phần đánh giá khách quan thực trạng chất lượng dịch vụ y tế công, đồng thời giúp các cơ sở y tế công lập xác định những vấn đề chưa hài lòng của người sử dụng dịch vụ, làm căn cứ xây dựng kế hoạch và triển khai các giải pháp cải tiến chất lượng dịch vụ y tế ngày càng tốt hơn,

bảo đảm quyền được bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe cho mọi người⁷. Bệnh viện Đa khoa Quốc tế (BVĐKQT) Vinmec Times City đã đầu tư xây dựng cơ sở vật chất, trang thiết bị, cập nhật và áp dụng các phương pháp điều trị và chăm sóc hiện đại nhất, tuy nhiên với nhu cầu chăm sóc sức khỏe của sản phụ ngày càng đa dạng, phong phú thì yêu cầu về chất lượng chăm sóc sức khỏe và thái độ phục vụ khách hàng ngày càng cao. Tuy nhiên tại đây chưa có nghiên cứu đánh giá mức độ hài lòng của thai phụ. Vì vậy để tìm hiểu sự hài lòng của người bệnh khi đến khám thai tại Phòng khám sản, từ đó đưa ra một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ chăm sóc sức khỏe nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu khám thai của người bệnh, chúng tôi đã tiến hành nghiên cứu đề tài với mục tiêu: *Mô tả sự hài lòng của thai phụ đến khám thai tại Phòng khám sản – Bệnh viện Đa khoa Quốc tế Vinmec Times City năm 2024.*

ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP

Đối tượng nghiên cứu: Thai phụ đến khám thai tại Phòng khám sản - Bệnh viện Đa khoa Quốc tế Vinmec Times City.

Tiêu chuẩn lựa chọn: Thai phụ từ 18 tuổi trở lên. Thai phụ đồng ý tự nguyện tham gia nghiên cứu

Tiêu chuẩn loại trừ: Thai phụ không làm chủ được hành vi. Các trường hợp thai phụ cấp cứu.

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

Địa điểm và thời gian nghiên cứu: Nghiên cứu được thực hiện tại Phòng khám sản - Bệnh viện Đa khoa Quốc tế Vinmec Times City, địa chỉ số 458 Minh Khai, Phường Vĩnh Tuy, Quận Hai Bà Trưng, Thành phố Hà Nội từ tháng 12/2023 đến tháng 10/2024.

Cỡ mẫu

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

Trong đó:

n: Cỡ mẫu cần nghiên cứu

Z: Hệ số tin cậy. Z = 1,96 (với $\alpha = 5\%$, độ tin cậy 95%).

p: Chọn p = 0,692 theo nghiên cứu của Phạm Thị Kim Chi ⁸.

d: Sai số cho phép, trong nghiên cứu này chúng tôi lấy d = 0,05.

Chọn mẫu thuận tiện, trong thời gian từ tháng 12/2023 đến tháng 10/2024 đã thu thập được 420 thai phụ đủ tiêu chuẩn lựa chọn.

Phương pháp tiến hành nghiên cứu:

Bộ công cụ được tham khảo từ bộ công cụ nghiên cứu của tác giả Ward và cộng sự ⁹, tác giả Nguyễn Đức Thành có chỉnh sửa cho phù hợp với ngữ cảnh bệnh viện ¹⁰; được tiến hành điều tra thử trên 20 thai phụ với chỉ số Cronbach alpha là 0,896.

Thang đo sự hài lòng của thai phụ bao gồm 5 yếu tố:

+ Thời gian tiếp cận dịch vụ KCB tại BV: 05 tiểu mục.

+ Tương tác và tiếp cận với nhân viên trong bệnh viện: 28 tiểu mục.

+ Chi phí dịch vụ KCB: 03 tiểu mục.

+ Yếu tố cơ sở vật chất, vệ sinh, phương tiện giải trí, bảng biểu hướng dẫn của trong bệnh viện: 14 tiểu mục.

+ Đánh giá chung của thai phụ sau khi kết thúc KCB tại BV: 02 tiểu mục

Thang đo mức độ hài lòng của sản phụ đối với từng câu hỏi dựa trên thang điểm Likert với các mức độ từ:

- Rất không hài lòng hoặc rất kém: 1
- Không hài lòng hoặc kém: 2
- Bình thường hoặc trung bình: 3
- Hài lòng hoặc tốt: 4
- Rất hài lòng hoặc rất tốt: 5

Quy trình thu thập số liệu:

- Điều tra viên: Gồm 2 điều dưỡng tiếp đón tại sảnh tầng 1 được tập huấn trong một ngày cả lý thuyết và thực hành về phương pháp thu thập số liệu. Nghiên cứu viên cùng điều tra viên thảo luận để thống nhất các nội dung, bộ câu hỏi, kỹ thuật và cách tiến hành thu thập số liệu.

- Điều tra viên, nghiên cứu viên phát cho đối tượng nghiên cứu bộ câu hỏi đã được thiết kế sẵn, đối tượng tham gia nghiên cứu tự điền vào phiếu điều tra, nghiên cứu viên có nhiệm vụ tiếp cận khách hàng và chọn khách hàng theo phương pháp chọn mẫu đã thống nhất bằng bộ câu hỏi đã được chuẩn bị sẵn.

Phương pháp xử lý số liệu: Số liệu được làm sạch sau đó được xử lý bằng phần mềm thống kê SPSS 16.0 với các kiểm định thống kê y học. Thống kê mô tả: Lập bảng phân bố tần số, phần trăm, trung bình, độ lệch chuẩn của các biến số.

Đạo đức trong nghiên cứu: Nghiên cứu được thông qua bởi Hội đồng đạo đức Trường Đại học Thăng Long theo Quyết định số 23103202/QĐ-ĐHTL.

KẾT QUẢ

Tuổi của thai phụ chiếm nhiều nhất là ở độ tuổi từ 25 đến 34 tuổi (61,9%); chiếm thứ 2 là độ tuổi trên 35 tuổi (28,8%), nhóm tuổi từ 18 đến 24 tuổi chiếm ít nhất (9.3%). Khu vực sinh sống phân bố rải rác trong đó nội thành Hà Nội chiếm tỷ lệ cao nhất 41,4%; ngoại thành Hà Nội chiếm 35%; các tỉnh khác chiếm 23,6%

Bảng 1. Thực trạng hài lòng về khả năng tiếp cận dịch vụ y tế (n = 420)

Nội dung	Mức độ hài lòng của sản phụ					Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn
	Rất không hài lòng %	Không hài lòng %	Bình thường %	Hài lòng %	Rất hài lòng %		
Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	2,4	21,9	11,2	32,9	31,7	3,7	1,196
Thời gian vào khám được thông báo rõ ràng	1,4	11,9	19,5	30,2	36,9	3,89	1,077
Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm	1,4	8,8	19,8	32,4	37,6	3,96	1,027
Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	1,9	5,7	18,3	31,4	42,8	4,07	1,003
Thai phụ hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết	0,5	5,5	14,0	41,7	38,3	4,12	0,879
Hài lòng chung		28,1		71,9			

Các yếu tố (nội dung) hài lòng về khả năng tiếp cận ở mức độ 1 đều chiếm tỷ lệ thấp dưới. Điểm trung bình hài lòng về việc thai phụ hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết chiếm tỷ lệ cao nhất 4,12. Tỷ lệ hài lòng chung của thai phụ về khả năng tiếp cận là 71,9%.

Bảng 2. Sự hài lòng của sản phụ về sự minh bạch thông tin và thủ tục điều trị (n = 420)

Nội dung	Mức độ hài lòng của sản phụ					Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn
	Rất không hài lòng %	Không hài lòng %	Bình thường %	Hài lòng %	Rất hài lòng %		
Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	0,5	10	15	32,4	42,1	4,06	1,007
Có lịch đặt trước/phiếu hẹn đối với người bệnh đã liên hệ đặt lịch trước hoặc Được thông báo, giải thích và phát phiếu chờ đối với sản phụ đến khám lần đầu	0,5	6,9	14,5	35	43,1	4,13	0,938

Nội dung	Mức độ hài lòng của sản phụ					Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn
	Rất không hài lòng %	Không hài lòng %	Bình thường %	Hài lòng %	Rất hài lòng %		
Thực hiện đúng theo quy trình, thứ tự đặt lịch hẹn với sản phụ	0,5	6,7	17,6	34,4	41	4,09	0,943
Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ	0	7,9	16,2	32,9	43,1	4,06	1,007
Được giải thích về tình trạng thai nhi, phương pháp và thời gian dự kiến sinh rõ ràng, đầy đủ	0	7,6	18,3	30,7	43,3	4,13	0,938
Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ	0	7,6	17,4	30,5	44,5	4,09	0,943
Hài lòng chung		17,9		82,1			

Kết quả bảng trên cho thấy, các yếu tố trong sự minh bạch thông tin và thủ tục điều trị có điểm trung bình về sự hài lòng đạt từ 4 trở lên. Tỷ lệ hài lòng chung chiếm tỷ lệ cao đạt 82,1%.

Bảng 3. Sự hài lòng của khách hàng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT (n = 420)

Nội dung	Mức độ hài lòng của sản phụ					Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn
	Rất không hài lòng %	Không hài lòng %	Bình thường %	Hài lòng %	Rất hài lòng %		
Trang phục của nhân viên bệnh viện hòa nhã, tạo sự tin tưởng	0,5	17,6	12,6	29,5	39,8	3,9	1,125
Bác sỹ có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực với sản phụ	0	5,2	24,5	29,3	41	4,06	0,929

Nội dung	Mức độ hài lòng của sản phụ					Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn
	Rất không hài lòng %	Không hài lòng %	Bình thường %	Hài lòng %	Rất hài lòng %		
Bác sỹ có trình độ chuyên môn và xử lý công việc tốt	0	3,8	18,8	35	42,4	4,16	0,861
Điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực với sản phụ	0	5,7	16,7	37,4	40,2	4,12	0,886
Điều dưỡng có trình độ chuyên môn và xử lý công việc tốt	0	11	12,9	34	42,1	4,07	0,992
Nhân viên hành chính, kế toán có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực với sản phụ	0	6,7	16,7	33,8	42,9	4,13	0,921
Nhân viên hành chính, kế toán có trình độ chuyên môn và xử lý công việc tốt	0	8,6	17,4	31,4	42,6	4,08	0,969
Nhân viên bảo vệ, trông xe, vệ sinh, lái xe, hỗ trợ có thái độ, lời nói đúng mực	0	6,2	16,9	34,3	42,6	4,13	0,909
Nhân viên y tế tận tình trả lời, giúp đỡ, hỗ trợ sản phụ	0	8,6	13,1	33,3	45	4,15	0,951
Nhân viên y tế không có biểu hiện ban ơn, gợi ý tiền quà	0	4,8	19,0	33,1	43,1	4,15	0,890
Nhân viên y tế đối xử công bằng giữa các sản phụ	0	6,2	18,1	34	41,7	4,11	0,914
Các bộ phận trong bệnh viện hợp tác tốt với nhau trong quá trình thăm khám cho sản phụ	0	9,5	14,5	32,4	43,6	4,10	0,977
Hài lòng chung		26,4		73,6			

Điểm trung bình về sự hài lòng đa phần đạt từ 4 trở lên, tuy nhiên yếu tố Trang phục của nhân viên bệnh viện hòa nhã, tạo sự tin tưởng chỉ đạt 3,9.

Bảng 4. Sự hài lòng của thai phụ về cơ sở vật chất (n = 420)

Nội dung	Mức độ hài lòng của sản phụ					Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn
	Rất không hài lòng %	Không hài lòng %	Bình thường %	Hài lòng %	Rất hài lòng %		
Phòng khám khang trang, sạch sẽ	1	7,6	17,9	28,1	45,5	4,10	1,009
Có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ trong phòng khám như quạt, điều hòa, máy sưởi... và sử dụng tốt	0	5,7	18,1	31,2	45	4,15	0,915
Đèn chiếu sáng đầy đủ, sử dụng tốt trong phòng khám, hành lang, nhà vệ sinh	0	9	15,5	31,2	44,3	4,11	0,975
Hệ thống ổ điện, công tắc an toàn, sử dụng tốt	0	6,7	14,3	34,5	44,5	4,17	0,910
Trang thiết bị y tế đầy đủ, sử dụng tốt	0,5	5,7	15,2	33,8	44,8	4,17	0,920
Phòng khám có đầy đủ nước uống nóng/lạnh cho người bệnh	0	6,2	21,2	27,6	45	4,11	0,948
Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	0	7,6	15,7	31,7	45	4,14	0,946
Có thiết bị bảo đảm sự riêng tư cho sản phụ thay quần áo, vệ sinh... tại giường như rèm che, vách ngăn... hoặc được bố trí nằm phòng riêng	0	4,3	21,4	28,6	45,7	4,16	0,906
Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	0,5	2,4	20,7	31,7	44,8	4,18	0,873
Các dịch vụ tiện ích của bệnh viện?	0,5	10,2	17,6	28,1	43,6	4,04	1,032
Bệnh viện đảm bảo an ninh, trật tự cho sản phụ, người nhà sản phụ	1	16,7	10,7	27,1	44,5	3,98	1,143
Hài lòng chung		25,2		74,8			

Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ thai phụ có tỷ lệ 74,8%, trong khi đó chưa hài lòng ở các yếu tố này là 25,2%

Bảng 5. Sự hài lòng của thai phụ về kết quả cung cấp dịch vụ (n = 420)

Nội dung	Mức độ hài lòng của sản phụ					Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn
	Rất không hài lòng %	Không hài lòng %	Bình thường %	Hài lòng %	Rất hài lòng %		
Được nhân viên bệnh viện hướng dẫn sử dụng thuốc, chế độ ăn, cách tự chăm sóc tại nhà	1	11,4	17,4	26,4	43,8	4,01	1,076
Được bác sĩ hoặc điều dưỡng thông tin, hướng dẫn về những dấu hiệu và thời gian cần quay lại để tái khám	0,5	4,8	22,4	27,9	44,5	4,11	0,944
Thuận lợi khi làm thủ tục thanh toán	0	6,2	11,7	36,7	45,5	4,16	0,913
Bệnh viện cấp phát thuốc điều trị đầy đủ, chất lượng	0	6,2	16,4	32,9	44,5	4,21	0,980
Kết quả thăm khám đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà	0	3,8	17,6	34,5	44	4,19	0,858
Chi/Em đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	0	7,1	15,2	32,4	45,2	4,16	0,932
Chi/Em đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	0	11,9	13,3	30,5	44,3	4,07	1,025
Dịch vụ hỗ trợ chăm sóc sản phụ và trẻ tại nhà sau sinh	0	4,8	16,9	33,1	45,2	4,19	0,882
Dịch vụ tư vấn gói thai sản khi đến khám tại phòng khám	0	3,8	18,6	30	47,6	4,21	0,878
Hài lòng chung		17,4		82,6			

Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh về kết quả cung cấp dịch vụ cho thai phụ có tỷ lệ 82,6%, trong khi đó chưa hài lòng ở các yếu tố này là 17,4%

Bảng 6. Tỷ lệ khách hàng mong muốn quay lại hoặc giới thiệu bệnh nhân đến khám tại Phòng khám sản

Mong muốn quay lại hoặc giới thiệu bệnh nhân	n	%
Chắc chắn không	1	0,2
Không muốn hoặc ít	3	0,7
Có thể	62	14,8
Chắc chắn có và giới thiệu người khác	350	83,3
Khác	4	1
Tổng	420	100

Tỷ lệ thai phụ chắc chắn có và giới thiệu người khác đến khám tại Bệnh viện khi có nhu cầu chiếm tỷ lệ cao nhất 83,3%; 14,8% thai phụ có thể quay trở lại khám tại Bệnh viện khi có nhu cầu, không quay trở lại và chắc chắn không chiếm tỷ lệ thấp lần lượt là 0,7% và 0,2%.

BÀN LUẬN

Đối tượng nghiên cứu này gồm 420 thai phụ đến khám Phòng khám sản BVĐKQT Vinmec, Times city trong khoảng thời gian nghiên cứu từ tháng 12 năm 2023 đến tháng 10 năm 2024. Độ tuổi của đối tượng nghiên cứu từ 25 đến 34 tuổi chiếm tỷ lệ cao 61,9%, tiếp theo là từ 35 tuổi trở lên là 28,8% và 18 đến 24 là 9,3%. Độ tuổi trung bình của thai phụ đến khám tại bệnh viện là $31,6 \pm 0,3$. Kết quả nghiên cứu của tôi tương đồng với nghiên cứu của Đỗ Tuấn Đạt độ tuổi chủ yếu từ 20-34 tuổi là 71,5%⁶. Đa phần thai phụ đến khám đã kết hôn chiếm 92,6%; chưa kết hôn có 5,2% và ly thân/ly hôn chỉ chiếm 2,1%. Kết quả này tương tự nghiên cứu của Võ Thị Thanh với đặc điểm đối tượng nghiên cứu đã kết hôn chiếm 98,6%⁵.

Các nghiên cứu của Galle và nghiên cứu của Terefecho thấy mức độ hài lòng của thai phụ đối với dịch vụ chăm sóc trước khi sinh bị ảnh hưởng bởi độ sạch sẽ của phòng khám, thái độ của nhân viên chăm sóc sức khỏe, chất lượng dịch vụ chăm sóc trước khi sinh, tính đầy đủ của thông tin do các chuyên

gia chăm sóc sức khỏe cung cấp, thời gian chờ đợi, giám sát dịch vụ chăm sóc trước khi sinh, nguồn cung cấp nước đầy đủ, khu vực chờ đầy đủ, trình độ học vấn, thu nhập hàng tháng, loại thai kỳ và tiền sử thai chết lưu, kinh nghiệm trước đây của bệnh nhân, chuẩn mực xã hội và văn hóa, môi trường vật chất, tính sẵn có của các nguồn lực đầy đủ (con người, thuốc men, dược phẩm, thiết bị và vật tư), tính đầy đủ của dịch vụ chăm sóc lâm sàng và khả năng tiếp cận điều trị tại các cơ sở chăm sóc sức khỏe^{3,4}.

Trong nghiên cứu, sự hài lòng của người bệnh đối với khả năng tiếp cận dịch vụ là 71,9% và sự minh bạch thông tin về các thủ tục điều trị ở bệnh viện Vinmec là 82,1 % đều đạt mức cao, điểm trung bình giao động trong khoảng 3,7 đến 4,1 trên thang điểm 5. Việc giải thích và hướng dẫn các thủ tục hành chính rõ ràng, minh bạch thể hiện sự nhiệt tình và tôn trọng của các nhân viên y tế đối với người bệnh, giúp họ giải đáp các thắc mắc và đáp ứng được các mong đợi và ấn tượng đầu tiên của người bệnh. Nghiên cứu của chúng tôi thấp hơn nghiên cứu Võ

Thị Thanh tỷ lệ thai phụ hài lòng về tiếp cận dịch vụ là 96,2%⁵. Sự khác biệt có thể do địa điểm, thời gian nghiên cứu khác nhau. Đối với bệnh viện khi thực hiện tốt các hỗ trợ cho người bệnh tiếp cận dịch vụ có thể góp phần hỗ trợ tinh thần cho người bệnh, giúp họ giảm bớt lo lắng và các ảnh hưởng về thay đổi sinh lý như xuất huyết, đau... Do đó, nếu muốn tăng tỷ lệ hài lòng của người bệnh hơn nữa, khâu đón tiếp người bệnh và hướng dẫn các thủ tục liên quan là một mắt xích quan trọng mà bất cứ cơ sở y tế nào cũng cần đầu tư và hoàn thiện.

Các trang thiết bị hiện đại là một cơ sở quan trọng góp phần vào chất lượng cung cấp dịch vụ của bệnh viện. Đây là một tiêu chí được người bệnh trong nghiên cứu đánh giá cao với trung bình $4,1 \pm 0,5$ trên thang điểm 5; chiếm tỷ lệ hài lòng chung là 74,8%. Kết quả này thấp hơn nghiên cứu của Dagmawit Birhanu Kebede trên 303 thai phụ tại phía Nam Ethiopia đánh giá mức độ hài lòng về cơ sở vật chất là 82,8%¹. Sự khác biệt có thể do địa điểm thời gian và bộ công cụ nghiên cứu.

Sự hài lòng ở tất cả các tiêu chí về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế trên 87,0%; không thai phụ nào đánh giá rất không hài lòng. Tỷ lệ này tương đồng với nghiên cứu của Nguyễn Thị Thanh thu được kết quả tỷ lệ hài lòng về nhân viên y tế là 91%⁵, nghiên cứu của Dagmawit Birhanu Kebede: phần lớn đối tượng nghiên cứu (87,8%) hài lòng về nhân viên y tế và trong nghiên cứu định tính đã trả lời “Tôi có thể nói rằng nhân viên y tế là một người tích cực vì cô ấy chào đón tôi bằng nụ cười, lời chào nồng nhiệt, ngay cả khi cô ấy thực sự mệt mỏi vì quá nhiều khách hàng, cô ấy không hề tỏ ra mệt mỏi”¹. Điều này cho thấy nhân viên y tế tại bệnh viện luôn luôn đáp ứng đúng quy tắc ứng xử của công chức,

viên chức, người lao động làm việc tại các cơ sở y tế khi tiếp xúc với người bệnh và gia đình cần phải lịch sự, hòa nhã, văn minh đồng thời niềm nở đón tiếp, tận tình hướng dẫn các thủ tục cần thiết.

Với phương châm coi người bệnh là khách hàng, là đối tượng ưu tiên, là trung tâm của các hoạt động chăm sóc sức khỏe tại bệnh viện Vinmec, các nhân viên y tế luôn tiếp cận và chia sẻ nhằm khai thác tối đa nhu cầu của các sản phụ. Nghiên cứu của Terefe cho thấy mối liên quan giữa mức độ hài lòng và sự tôn trọng của nhân viên y tế và người bệnh, và những người bệnh được nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tôn trọng hài lòng hơn so với những người không được tôn trọng⁴. Tại Vinmec, người bệnh luôn luôn được các nhân viên y tế giải thích tường tận bất kỳ các thắc mắc nào được đưa ra và được hướng dẫn các lưu ý trong quy trình chăm sóc sản phụ của bệnh viện. Ngược lại, ở một số bệnh viện, việc giải thích kỹ càng về tình trạng sức khỏe thường chỉ được quan tâm ở những người bệnh nặng, hoặc có sức khỏe phức tạp. Sự qua loa này sẽ dẫn tới giảm sự tương tác giữa người bệnh và nhân viên y tế, tạo nên mối quan hệ một chiều, dẫn tới người bệnh bị thiếu thông tin, thậm chí gặp áp lực trong quá trình khám chữa bệnh, dẫn đến giảm sự hài lòng đối với dịch vụ⁵.

KẾT LUẬN

Tỷ lệ sự hài lòng của thai phụ tại Bệnh viện Đa khoa Quốc tế Vinmec khá cao từ 71,9% đến 82,6%. Tuy nhiên còn một tỷ lệ rất nhỏ (2,4%) thai phụ chưa thực sự hài lòng về các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đến khoa phòng cũng như thông báo rõ ràng thời gian vào khám. Do đó các nhà quản lý có thể tối giản các sơ đồ chỉ dẫn, các thông báo để nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ tại Bệnh viện.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Dagmawit Birhanu Kebede, Yeshitila Belay Belachew, Desta Workneh Selbana. Maternal Satisfaction with Antenatal Care and Associated Factors among Pregnant Women in Hossana Town. Published online 2020 Jul 28. doi: 10.1155/2020/2156347.
2. Adhikari R. Effect of Women's autonomy on maternal health service utilization in Nepal: a cross sectional study. BMC Women's Health. 2016;16(1):p. 1. doi: 10.1186/s12905-016-0305-7.
3. Galle A., Van Parys A. S., Roelens K., Keygnaert I. Expectations and satisfaction with antenatal care among pregnant women with a focus on vulnerable groups: a descriptive study in Ghent. BMC Womens Health. 2015;15(1):1–12. doi: 10.1186/s12905-015-0266-2.
4. Terefe A. N., Gelaw A. B. Determinants of antenatal care visit utilization of child-bearing mothers in Kaffa, Sheka, and Bench Maji Zones of SNNPR, Southwestern Ethiopia. Health Services Research and Managerial Epidemiology. 2019;6(1, article 233339281986662) doi: 10.1177/2333392819866620.
5. Võ Thị Thanh, Trần Quốc Lâm. Sự hài lòng của sản phụ và một số yếu tố ảnh hưởng tại khoa Sản bệnh viện Sản-Nhi tỉnh Quảng Ngãi năm 2023. Tạp chí Y học Việt Nam, tập 527 tháng 6 số 1B năm 2023, tr304-308.
6. Đỗ Tuấn Đạt, Nguyễn Thị Thu Hà. Khảo sát sự hài lòng của sản phụ sau mổ lấy thai tại khoa sản thường A3 bệnh viện Phụ sản Hà Nội năm 2023. Tạp chí Y học Việt Nam tập 535, tháng 2 số 1 năm 2024.
7. Bộ Y tế. Quyết định của Bộ Y tế số 56/QĐ-BYT ngày 08 tháng 01 năm 2024 Hướng dẫn về phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024-2030. 2024.
8. Phạm Thị Kim Chi. Khảo sát sự hài lòng của sản phụ tại Khoa Sản Bệnh viện quận Thủ Đức thành phố Hồ Chí Minh năm 2019 [Khóa luận cử nhân y tế công cộng]. Trường Đại học Y dược thành phố Hồ Chí Minh. 2019.
9. KF Ward, E Rolland và RA Patterson. Improving outpatient health care quality: understanding the quality dimension. Health Care Manage Rev. 2005 Oct-Dec;30(4):361-71. doi: 10.1097/00004010-200510000-00010.
10. Nguyễn Đức Thành. Nghiên cứu sự hài lòng của người bệnh nội trú về chất lượng chăm sóc sức khỏe tại các bệnh viện tỉnh Hòa Bình. Trường Đại học Y tế Công cộng, Hà Nội. 2006.