

BÀI BÁO NGHIÊN CỨU GỐC

Một số yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ sản khoa tại khoa Sản Bệnh viện Kiến An – Hải Phòng năm 2023

Nguyễn Thị Nhận^{1*}, Nguyễn Bá Phước¹, Nguyễn Thị Lý¹, Nguyễn Đức Thành², Nguyễn Thị Ngân³

TÓM TẮT

Mục tiêu: Nghiên cứu nhằm phân tích một số yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ (CLDV) sản khoa qua đó giúp cải thiện chất lượng dịch vụ sản khoa, góp phần thu hút sản phụ đến sinh con tại Bệnh viện.

Phương pháp nghiên cứu: Nghiên cứu cắt ngang, thiết kế nghiên cứu định tính. Thu thập số liệu được thực hiện bằng 10 cuộc phỏng vấn sâu bao gồm: 1 lãnh đạo PGĐ kiêm trưởng phòng QLCL, 1 trưởng khoa Sản và 8 sản nội trú sau sinh. 2 cuộc thảo luận nhóm BS riêng, HS riêng bao gồm: 6 BS, 6 HS để tìm hiểu về các yếu tố ảnh hưởng đến CLDV sản khoa.

Kết quả: Yếu tố ảnh hưởng tiêu cực: Cách thức tổ chức cung cấp dịch vụ chưa đáp ứng được sự mong đợi của sản phụ; Thu nhập của NVYT còn thấp; Cơ sở vật chất, trang thiết bị đã cũ xuống cấp; Chất lượng căng tin kém; Ứng dụng công nghệ thông tin chưa đồng bộ.

Kết luận: 6 yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ sản khoa gồm: Thái độ của NVYT ứng xử chưa đúng mực; Cách thức tổ chức cung cấp dịch vụ; Thu nhập của NVYT; Cơ sở vật chất, trang thiết bị; Chất lượng căng tin; Ứng dụng công nghệ thông tin.

Từ khoá: Chất lượng dịch vụ, sản khoa.

ĐẶT VẤN ĐỀ

Nâng cao CLDV là một trong những chỉ số quan trọng của bệnh viện nhằm đáp ứng mong đợi, kỳ vọng của người bệnh nói chung và của sản phụ nói riêng trong lĩnh vực chăm sóc sức khỏe. Sự mong đợi kỳ vọng của sản phụ về CLDV do bệnh viện cung cấp là một yếu tố ảnh hưởng rất nhiều đến sự phát triển của bệnh viện (1).

Trong giai đoạn hiện nay, các bệnh viện không ngừng tăng cường cải tiến, nâng cao chất lượng dịch vụ. Ngoài việc nâng cao về yếu tố chuyên môn ra thì các yếu tố như cơ sở vật chất, khả năng giao tiếp, khả năng cung

cấp dịch vụ cũng được chú trọng phát triển. Do đó để đáp ứng được nhu cầu kỳ vọng của người bệnh nội trú nói chung và sản phụ nói riêng các bệnh viện đã có những thay đổi phù hợp để nâng cao chất lượng dịch vụ. Bởi chất lượng dịch vụ tại bệnh viện chính là thước đo cho sự phát triển của bệnh viện (2). Các yếu tố ảnh hưởng đến CLDV cũng được tác giả Trần Thị Thuý Hằng (3) và tác giả Võ Thị Thanh (4) chỉ ra các nhóm yếu tố thuộc về quy tắc ứng xử, cơ sở vật chất, trang thiết bị và yếu tố về quy trình và quản lý, KCB tại bệnh viện là những nhóm yếu tố ảnh đến CLDV sản khoa.

Bệnh viện Kiến An là một Bệnh viện đa khoa hạng I của thành phố Hải Phòng. Thông qua



Địa chỉ liên hệ: Nguyễn Thị Nhận

Email: nhansan90@gmail.com

¹Bệnh viện Kiến An, Hải Phòng

²Trường Đại học Y tế Công Cộng, Hà Nội

³Bệnh viện Hữu Nghị Việt Tiệp, Hải Phòng

Ngày nhận bài: 07/3/2024

Ngày phản biện: 18/6/2024

Ngày đăng bài: 24/6/2024

Mã DOI: <https://doi.org/10.38148/JHDS.0803SKPT24-007>

phiếu đánh giá hài lòng của sản phụ, phòng QLCL cũng nhận được than phiền về chất lượng dịch vụ kém, cơ sở vật chất xuống cấp, không đáp ứng được nhu cầu của sản phụ trong quá trình nằm viện. Từ lý do nêu trên, chúng tôi tiến hành nghiên cứu với mục đích phân tích một số yếu tố ảnh hưởng đến CLDV sản khoa tại khoa Sản Bệnh viện Kiến An – Hải Phòng năm 2023 qua đó có thể cải thiện chất lượng dịch vụ sản khoa, góp phần thu hút sản phụ đến sinh con tại bệnh viện và có khuyến nghị cho lãnh đạo bệnh viện dựa trên kết quả của nghiên cứu.

PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Thiết kế nghiên cứu: Nghiên cứu mô tả cắt ngang sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính.

Địa điểm và thời gian nghiên cứu: Nghiên cứu được thực hiện tại khoa Sản Bệnh viện Kiến An – Hải Phòng từ tháng 3 đến tháng 5 năm 2023.

Đối tượng nghiên cứu: Đại diện lãnh đạo PGĐ kiêm trưởng phòng QLCL, đại diện lãnh đạo khoa Sản, nhân viên khoa sản và sản phụ nội trú sau sinh tại khoa Sản Bệnh viện Kiến An – Hải Phòng.

Cỡ mẫu, chọn mẫu: Thực hiện chọn mẫu có chủ đích đối tượng TLN cho bác sĩ riêng và TLN hộ sinh riêng. Nghiên cứu tiến hành 10 cuộc PVS bao gồm: 1 lãnh đạo PGĐ kiêm trưởng phòng QLCL, 1 trưởng khoa Sản và 8 sản nội trú sinh thường, sinh mổ đã sử dụng dịch vụ tại khoa Sản.

Chủ đề nghiên cứu: Yếu tố thuộc về NVYT, Yếu tố tài chính, Yếu tố quy trình, Yếu tố cơ sở vật chất, Yếu tố quản trị.

Công cụ và quy trình thu thập số liệu: Các bộ công cụ hướng dẫn PVS và TLN được xây dựng riêng cho từng đối tượng. Mỗi cuộc PVS kéo dài từ 30-45 phút, mỗi cuộc TLN kéo dài 45-60 phút. Nghiên cứu với nhóm

đối tượng cung cấp dịch vụ là 6 bác sĩ và 6 hộ sinh được thực hiện ở 2 địa điểm phòng trực của bác sĩ và hộ sinh, thời gian đối tượng đã thống nhất. Nghiên cứu với nhóm sản phụ được thực hiện tại phòng bệnh của sản phụ vào buổi chiều trong giờ hành chính các ngày trong tuần sau khi sản phụ đang chờ làm các thủ tục xuất viện.

Xử lý và phân tích số liệu: Số liệu sau khi thu thập được nhóm nghiên cứu gỡ băng, kết hợp với biên bản phỏng vấn thực hiện sơ đồ tư duy để phân tích theo nhóm chủ đề.

Đạo đức nghiên cứu: Nghiên cứu đã được thông qua Hội đồng đạo đức trong nghiên cứu Y sinh học của Trường Đại học Y tế Công cộng tại quyết định số 85/2023/YTCC-HD3 ngày 03 tháng 3 năm 2023.

KẾT QUẢ

Sự ảnh hưởng từ nhóm yếu tố nhân viên y tế

Năng lực chuyên môn

Trình độ chuyên môn của NVYT đóng vai trò quan trọng trong chất lượng thăm khám và điều trị, tạo niềm tin cho khách hàng khi chọn lựa nơi để gửi gắm việc chăm sóc sức khỏe cho chính bản thân. Sức khỏe tính mạng của mẹ và bé phụ thuộc gần như hoàn toàn vào năng lực chuyên môn từ đội ngũ nhân viên y tế trong Bệnh viện:

“Hai đứa trước em sinh ở huyện, lần này sinh em chọn Bệnh viện Kiến An đến đây để sinh cho yên tâm vì em cũng tin tưởng vào trình độ chuyên môn của bác sĩ” (PVS, Đối tượng 5 – Sản phụ).

Yếu tố nhân lực y tế đầy đủ, được đào tạo bài bản, chuyên nghiệp đóng vai trò quan trọng trong điều trị và chăm sóc sản phụ nội trú:

“Đội ngũ NVYT tại khoa không bị thiếu đảm bảo nguồn nhân lực, trình độ chuyên môn của

các bác sĩ đa phần là sau đại học được đào tạo chuyên sâu về sản phụ khoa” (PVS, Đối tượng 2 – Trưởng khoa Sản).

Thái độ của NVYT

Kỹ năng tương tác và giao tiếp ứng xử của nhân viên bệnh viện với sản phụ và thân nhân sản phụ đóng vai trò quan trọng. Thái độ của người cung cấp dịch vụ sẽ tạo được niềm tin cho sản phụ:

“Em ấn tượng nhất về thái độ phục vụ của các cô ở đây, để đánh giá phục vụ như này em thấy còn tốt hơn cả bệnh viện đa khoa Quốc tế Hải Phòng” (PVS, Đối tượng 8 – Sản phụ).

Tuy nhiên, một số NVYT vẫn giao tiếp chưa tốt, dẫn đến sự không hài lòng của sản phụ. Bên cạnh những lời khen sản phụ cũng có phàn nàn một vài NVYT. Sản phụ chia sẻ:

“Vẫn còn 1 số NVYT không thân thiện, mình hỏi họ 1 đến 2 lần nhưng không thấy trả lời, có nhiều người lại rất thân thiện trả lời nhiệt tình” (PVS, Đối tượng 1 – Sản phụ).

Sự ảnh hưởng từ nhóm yếu tố tài chính

Thu nhập

Là yếu tố ảnh hưởng nhiều đến chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh không những ở Bệnh viện Kiến An – Hải Phòng và còn ở các bệnh viện khác trong hệ thống bệnh viện công lập. Kết quả của các cuộc TLN và PVS cho thấy thu nhập của NVYT tại Bệnh viện Kiến An – Hải Phòng:

“Nhìn chung thu nhập của NVYT trong bệnh viện so với các bệnh viện cùng hạng trong thành phố mình vẫn đứng ở mức thu nhập ổn định” (PVS, Đối tượng 1 – PGĐ kiêm trưởng phòng QLCL).

Thu nhập ổn định sẽ tạo động lực để NVYT có thể yên tâm công tác từ đó họ sẽ góp phần nâng cao chất lượng trong chăm sóc và điều trị cho sản phụ. Một hộ sinh tại khoa chia sẻ về thu nhập của mình:

“Hiện tại thu nhập của bọn em cũng đủ sống, bởi ngoài lương ra bọn em cũng có thêm các khoản tiền khác như tiền trực, tiền thủ thuật, tiền giường yêu cầu, tiền chăm sóc dịch vụ trọn gói...” (TLN, Đối tượng 4 – Hộ sinh).

Một trong những yếu tố ảnh hưởng tốt đến đội ngũ chất lượng khách hàng bên trong đó chính là vấn đề liên quan đến lương thưởng:

“...Em thấy tổng mức thu nhập hiện nay của 1 bác sĩ là hơi thấp, kể bệnh viện chi trả tiền an sinh đời sống của nhân viên tăng lên thì tốt” (TLN, Đối tượng 3 – Bác sĩ).

Giá dịch vụ

Bệnh viện Kiến An là một bệnh viện công lập đang thực hiện cơ chế tự chủ nhóm II bắt đầu từ ngày 01/03/2018 đến nay do vậy việc thu viện phí của sản phụ phải phù hợp và mang tính cạnh tranh với các bệnh viện khác trên địa bàn thành phố Hải Phòng. Khi được hỏi về giá dịch vụ sản phụ nhận xét:

“Em cũng tham khảo vài nơi thì thấy dịch vụ trọn gói bên mình giá cũng rẻ hơn nơi khác nên e quyết định đăng ký để ở đây cho gần nhà” (PVS, Đối tượng 5 – Sản phụ).

Khoa cũng triển khai thêm nhiều dịch vụ mới, đa dạng hơn và giá cả thấp hơn mang tính cạnh tranh với các đơn vị xung quanh nhằm thu hút các đối tượng sản phụ có mức thu nhập khác nhau:

“...Khoa Sản giờ cũng tân tiến hơn ngày xưa rồi, họ có nhiều dịch vụ giá cả rẻ rất thuận tiện mình muốn đăng ký sử dụng” (PVS, Đối tượng 3 – Sản phụ).

Sự ảnh hưởng từ nhóm yếu tố quy trình

Quy trình khám chữa bệnh

Quy trình khám, nhập viện tại khoa Sản Bệnh viện Kiến An hiện nay đang được áp dụng theo quy trình cải tiến khám, chữa bệnh của bệnh viện. Năm 2022 Bệnh viện ban hành thêm quy trình đăng ký khám, chữa bệnh

online. Cả 2 quy trình này đều đã được xây dựng rõ ràng và có hệ thống hướng dẫn, hỗ trợ cũng như hệ thống phần mềm hỗ trợ quản lý sản phụ. Một số ý kiến chia sẻ của sản phụ:

“Đến đây sinh em được các chị ấy tiếp đón và giải thích ở đây làm thủ tục nhập viện theo gói sinh thường và gói sinh trọn gói. Các chị ấy tư vấn các thủ tục hành chính gói cho em xong em lựa chọn, nói chung em thấy thủ tục làm rất nhanh thuận tiện” (PVS, Đối tượng 2 – Sản phụ).

Sự cải tiến quy trình khám, chữa bệnh được bố trí lại khu chẩn đoán cận lâm sàng phục vụ cho sản phụ rất thuận tiện. Sản phụ chia sẻ:

“Em thấy bây giờ khoa Sản ở đây được mà, thủ tục nhanh gọn và thuận tiện cho bọn em vào sinh” (PVS, Đối tượng 8 – Sản phụ).

Sự ảnh hưởng từ nhóm yếu tố cơ sở vật chất

Cơ sở vật chất, Trang thiết bị

Bệnh viện là nơi cung cấp dịch vụ điều trị và chăm sóc sức khỏe cho sản phụ, để chất lượng dịch vụ được đánh giá hoàn hảo thì cơ sở vật chất tại bệnh viện đóng một vai trò thiết yếu trong chăm sóc sức khỏe và đáp ứng được nhu cầu cần thiết của sản phụ. Nhận xét về cơ sở vật chất trường khoa Sản cũng chia sẻ:

“...Cơ sở vật chất của khoa nói riêng và của bệnh viện nói chung đã được xây dựng lâu nên bây giờ nó cũng đã xuống cấp nhiều. Đầu năm bệnh viện cũng có kế hoạch sửa sang lại các phòng bệnh cho khoa, bệnh viện cũng đang xây dựng dãy nhà 7 tầng đến lúc đấy khoa sẽ chuyển sản phụ sang đấy điều trị...” (PVS, Đối tượng 2 – Trưởng khoa Sản).

Mặc dù luôn có nhân viên vệ sinh lau dọn thường xuyên nhưng với tình trạng cơ sở vật chất hiện nay vẫn gây thất vọng không hài lòng cho sản phụ khi sử dụng dịch vụ tại khoa Sản. Sản phụ chia sẻ cơ sở vật chất về phòng yêu cầu trong phòng bệnh:

“Phòng yêu cầu nằm sau sinh xuống cấp, ẩm thấp, tường mốc. Mang tiếng là phòng khép kín mà em mở cửa đi vệ sinh gió lùa vào qua song cửa, phòng nhiều muỗi” (PVS, Đối tượng 6 – Sản phụ).

Trang thiết bị cũ, không đồng bộ dẫn đến sự bất tiện cho sản phụ và người nhà. Kết quả phỏng vấn sâu sản phụ đã chỉ rõ điều này:

“Hệ thống xe kéo: xe tiêm, xe cảng bệnh nhân, xe thay băng ỏn, mỗi lần NVYT kéo xe kêu to lắm. Em không hài lòng nhất là âm thanh tiếng ỏn của xe khiến các cháu bị giật mình, đề nghị lắp bánh hơi cho các xe” (PVS, Đối tượng 1 – Sản phụ).

Sự ảnh hưởng từ nhóm yếu tố quản trị

Cách thức tổ chức cung cấp dịch vụ

Dịch vụ đẻ trọn gói/các dịch vụ hỗ trợ thuận tiện, đáp ứng tốt nhu cầu của sản phụ trong chăm sóc và điều trị. Liên quan đến cách thức tổ chức khi cung cấp dịch vụ cho sản phụ, một sản phụ mong muốn có thêm các dịch vụ đặc thù về sản khoa như chăm sóc bé toàn diện. Sản phụ chia sẻ:

“Muốn có thêm dịch vụ trông bé, em sinh lần đầu mà nhà có 2 vợ chồng trông nhau, em thì đau vết mổ chưa bé con được, chồng thì chưa biết cách bế” (PVS, Đối tượng 7 – Sản phụ).

Chất lượng căng tin

Sản phụ có những đánh giá chưa tốt về chất lượng bữa ăn khi trong xuất ăn của sản phụ có những món làm mất sữa. Một sản phụ chia sẻ:

“Muốn có Menu suất ăn theo tuần cho sản phụ để biết gọi món, suất ăn của sản phụ cho chả lá lốt, em tìm hiểu trên mạng thì lá lốt làm mất sữa nên em không dám ăn” (PVS, Đối tượng 6 – Sản phụ).

Sản phụ chưa hài lòng về chế độ ăn được phục vụ từ căng tin, đa phần là nấu không ngon và món ăn hàng ngày không phong phú:

“Xuất cơm không hài lòng, cơm không ngon, ít món để em có thể lựa chọn, phục vụ đưa cơm cứ để ở bàn chả nói năng gì, của ai tự ra mà lấy” (PVS, Đối tượng 4 – Sản phụ).

BÀN LUẬN

Sự ảnh hưởng từ nhóm yếu tố viên y tế

Năng lực chuyên môn: Yếu tố chuyên môn là yếu tố quan trọng mà sản phụ và người thân sẽ tìm hiểu và lựa chọn cho mình một bệnh viện để đăng ký sinh. Qua nghiên cứu, từ các cuộc phỏng vấn sâu đối tượng là sản phụ đến sinh con hầu hết sản phụ đều đánh giá tốt và tin tưởng năng lực chuyên môn của đội ngũ NVYT tại khoa Sản. Theo nhiều nghiên cứu về CLDV tác giả Nguyễn Hương Lan (2018) Đánh giá chất lượng khám chữa bệnh tại khoa Sản và khoa Ngoại (5) chỉ ra rằng: Năng lực chuyên môn cao của đội ngũ NVYT, việc cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hiệu quả đáp ứng được nhu cầu của người bệnh nói chung và của sản phụ nói riêng.

Thái độ của NVYT: Thái độ ứng xử, kỹ năng giao tiếp thân thiện của NVYT đóng góp rất nhiều trong việc nâng cao hiệu quả về CLDV. Vì vậy, Bộ Y Tế cũng đã có Quyết định 2151/QĐ-BYT-2015 (6) về việc “Đổi mới phong cách, thái độ giao tiếp của nhân viên y tế hướng tới sự hài lòng người bệnh”. Qua kết quả nghiên cứu định tính cho thấy phần lớn nhân viên khoa Sản thân thiện, quan tâm chăm sóc tận tình tới sản phụ. Bên cạnh đấy vẫn còn một số nhân viên có cách giao tiếp “không thân thiện” điều này sẽ khiến sản phụ không hài lòng về chất lượng dịch vụ. Giao tiếp thân thiện của NVYT là cách để thu hút sản phụ vì họ sẽ chia sẻ những mong muốn, nhu cầu của họ và qua đó họ dễ dàng tiếp tục thực hiện các dịch vụ tại bệnh viện mặc dù họ có nhiều lựa chọn khác.

Sự ảnh hưởng từ nhóm yếu tố tài chính

Thu nhập: Việc đảm bảo thu nhập ổn định và đáp ứng được nhu cầu của nhân viên trong

khoa sẽ giúp cho họ yên tâm công tác và làm việc, từ đó tránh được các hành vi tiêu cực đồng thời cũng tăng cường chất lượng dịch vụ mà họ cung cấp cho sản phụ. Nghiên cứu của Nguyễn Viết Huy 2020 (7) cũng đã cho thấy tầm quan trọng trong việc đảm bảo mức thu nhập của NVYT trong mối liên hệ với đảm bảo chất lượng dịch vụ.

Giá dịch vụ: Khi đến với bất cứ cơ sở y tế hay bệnh viện thì sản phụ rất quan tâm đến yếu tố giá dịch vụ ở đây nó ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ bệnh viện. Kết quả nghiên cứu cho thấy, Bệnh viện muốn phát triển mạnh, ngoài những yếu tố chuyên môn thì yếu tố về giá dịch vụ phù hợp, là một trong những yếu tố làm hài lòng sản phụ và người nhà về chất lượng dịch vụ. Qua nghiên cứu từ tác giả Trần Hà Diễm 2019 (8) khi đánh giá “Chất lượng dịch vụ Bệnh viện Phụ sản Mê Kông qua cảm nhận của khách hàng ngoại trú năm 2019” cũng chỉ ra rằng giá dịch vụ là yếu tố thứ ba sau yếu tố con người và thời gian ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ.

Sự ảnh hưởng từ nhóm yếu tố quy trình

Quy trình khám chữa bệnh: Quy trình KCB cũng là một phần trong chất lượng dịch vụ KCB. Kết quả nghiên cứu cho thấy quy trình khám chữa bệnh sau cải tiến tại khoa Sản rất nhanh chóng và thuận tiện. Một quy trình khám chữa bệnh nhanh gọn hiệu quả sẽ giúp cho bệnh nhân giảm thiểu được những rắc rối phiền hà. Nghiên cứu của Phạm Ngọc Hưng 2017 (9) cũng chỉ ra điểm mạnh trong quy trình khám chữa bệnh của đơn vị được rút gọn là hợp lý.

Sự ảnh hưởng từ nhóm yếu tố cơ sở vật chất

Cơ sở vật chất, trang thiết bị: Có thể thấy đây chính là yếu tố có tác động lớn nhất đến trải nghiệm về mặt chất lượng dịch vụ của sản phụ đến sinh con tại khoa Sản. Tác giả Nguyễn Xuân Cảnh 2016 (10) cho thấy sự thiếu đồng bộ cơ sở hạ tầng sẽ làm ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ y tế. Cơ sở vật chất của khoa

Sản do xây dựng lâu ngày nên đã xuống cấp như tường và trần nhà ẩm thấp bong tróc gây nên sự thất vọng không hài lòng cho sản phụ khi sử dụng dịch vụ sản khoa ở đây. Kết quả cũng chỉ ra rằng trang thiết bị máy móc, hệ thống xe kéo trong chăm sóc và điều trị hiện tại đã cũ dẫn đến tình trạng hỏng hóc, xuống cấp gây ra những tiếng ồn rất khó chịu khiến cho sản phụ và người nhà không hài lòng. Tác giả Nguyễn Hương Lan 2018 (5) cũng cho rằng trang thiết bị cũ kỹ, sơ sài chưa đáp ứng được nhu cầu của các kỹ thuật mới cũng ảnh hưởng tới CLDV của bệnh viện.

Sự ảnh hưởng từ nhóm yếu tố quản trị

Cách thức tổ chức cung cấp dịch vụ: Có kế hoạch cụ thể trong việc đưa các dịch vụ ngoài vào trong gói để cho sản phụ đăng ký sử dụng gói thuận tiện, tránh gây phiền hà lắt nhắt. Từ đó có thể thấy đây là yếu tố khác biệt, nổi bật hơn khi khoa Sản triển khai các gói dịch vụ trọn gói cho sản phụ nó ảnh hưởng trực tiếp đến CLDV sản khoa.

Chất lượng căng tin: Qua kết quả nghiên cứu định tính cho thấy dịch vụ chất lượng xuất ăn không ngon, không phong phú đa dạng món ăn làm ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ của căng tin nói riêng và CLDV của bệnh viện nói chung. Tác giả Phạm Hoàng Danh 2021 (11) cũng chỉ ra chất lượng căng tin không tốt là một điểm trừ của bệnh viện. Qua nghiên cứu này cũng là một gợi ý để căng tin bệnh viện không ngừng cố gắng, hoàn thiện để chất lượng xuất ăn được nâng cao.

Hạn chế của nghiên cứu: Do nghiên cứu cắt ngang được thực hiện từ tháng 3 đến tháng 5 nên chưa có được tính khái quát cao về mặt thời gian. Thời gian chờ làm các thủ tục hành chính xuất viện của sản phụ cũng có chút ảnh hưởng tới chất lượng cuộc phỏng vấn khi sản phụ đã xong các thủ tục để đi về. Nghiên cứu cũng gặp phải một số sai sót như khi phỏng vấn đối tượng nghiên cứu trả lời không rõ ràng.

KẾT LUẬN

Sự ảnh hưởng từ nhóm yếu tố thuộc về nhân viên y tế

Đáp ứng được yêu cầu về chất lượng chuyên môn; Thái độ của NVYT ứng xử chưa đúng mực; Thu nhập của NVYT còn thấp.

Sự ảnh hưởng từ nhóm yếu tố thuộc về môi trường

Quy trình khám chữa bệnh thuận tiện dễ dàng; Cách thức tổ chức cung cấp dịch vụ hỗ trợ chưa thuận tiện; Giá dịch vụ phù hợp; Cơ sở vật chất, trang thiết bị đã cũ xuống cấp; Chất lượng căng tin kém; Ứng dụng công nghệ thông tin chưa đồng bộ.

Khuyến nghị: Nghiên cứu cũng đưa ra khuyến nghị: Có kế hoạch đề xuất sửa chữa, thay thế cơ sở hạ tầng trong phòng bệnh như sơn sửa lại phòng, thay hệ thống cửa bị lỏng lẻo. Có kế hoạch đề xuất sửa chữa, mua sắm trang thiết bị phù hợp với công tác chăm sóc và điều trị như sửa chữa thay dầu nhớt bánh xe, thay thế lốp bánh hơi cho hệ thống xe kéo. Tổ chức tập huấn lại kỹ năng giao tiếp trong chăm sóc sản phụ.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Laugesen MJ, France G. Integration: the firm and the health care sector. Health Econ Policy Law. 2014;9(3):295-312.
2. Amin S, Khan MJ. Service quality in small and medium indian private hospitals: examiningmaternity patients' perception usingSERVPERF model. Turkish Online Journal of Qualitative Inquiry. 2022;13(1):84-94.
3. Trần Thị Thúy Hằng. Đánh giá chất lượng dịch vụ tại khoa Sản nội trú Bệnh viện Quốc Tế Hạnh Phúc tỉnh Bình Dương và một số yếu tố ảnh hưởng năm 2022 [Thạc sĩ QLBV]. Hà Nội; 2022.
4. Võ Thị Thanh. 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 [Thạc sĩ QLBV]. Hà Nội; 2023.
5. Nguyễn Hương Lan. Đánh giá chất lượng khám chữa bệnh và các yếu tố ảnh hưởng tại Khoa

- Sản và Khoa Ngoại Bệnh viện quận 2 Thành phố Hồ Chí Minh năm 2018; 2018.
6. Bộ Y tế. Quyết định số 2151/QĐ-BYT, ngày 04/6/2015 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” 2015.
 7. Nguyễn Viết Huy. Chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh nội trú tại khoa Nội 4 Bệnh viện Ung bướu thành phố Hồ Chí Minh và một số yếu tố ảnh hưởng năm 2020 [Thạc sĩ QL BV]. Hà Nội; 2020.
 8. Trần Hà Diễm. Chất lượng dịch vụ bệnh viện phụ sản Mê Kông qua cảm nhận của khách hàng ngoại trú năm 2019 [Thạc sĩ QL BV]. Hà Nội; 2019.
 9. Phạm Ngọc Hưng. Đánh giá của khách hàng về chất lượng dịch vụ sàng lọc chẩn đoán trước sinh và một số yếu tố ảnh hưởng tại bệnh viện Phụ Sản Hà Nội năm 2017 [Thạc sĩ QL BV]. Hà Nội; 2017.
 10. Nguyễn Xuân Cảnh. Sự hài lòng của người bệnh nội trú về dịch vụ y tế tại khoa sản Bệnh viện đa khoa khu vực Bồng Sơn năm 2016 [Thạc sĩ QL BV]. Hà Nội; 2016.
 11. Phạm Hoàng Danh. Chất lượng dịch vụ y tế đối với người điều trị nội trú tại bệnh viện quân dân y Đồng Tháp năm 2021 và một số yếu tố ảnh hưởng [Thạc sĩ QL BV]. Hà Nội; 2022.

Some elements affecting the quality of obstetric services at the obstetric department of Kien An hospital - Hai Phong in 2023

Nguyễn Thị Nhan¹, Nguyễn Ba Phuoc¹, Nguyễn Thị Ly¹, Nguyễn Đức Thanh², Nguyễn Thị Ngan³

¹Hai Phong Kienan Hospital

²Hanoi University of Public Health

³Hai Phong Viettiệp Hospital

Objective: The study intends to investigate certain aspects impacting the quality of obstetric services therefore helping to enhance the quality of obstetric services and contributing to enticing expectant women to give birth at the hospital. **Research method:** Using a cross-sectional research design, data was collected with 10 in-depth interviews (1 hospital leader, 1 head of Obstetrics Department, and 8 postpartum mothers) and 2 group discussions (6 doctors and 6 midwives, individually) to learn about elements affecting the quality of obstetric services.

Results: Negative influencing factors: The service's organization did not fulfill the expectations of pregnant women, medical workers had a poor income, facilities and equipment were outdated and deteriorating, canteen quality was low, the application of information technology was not coordinated. **Conclusion:** There are 6 elements that affect the quality of obstetric services including: Medical workers' attitude; service delivery organization; medical workers' income; facilities and equipment; canteen quality; information technology applications.

Key words: Services quality, obstetric.