

BÀI BÁO TỔNG QUAN

Sự hài lòng của người dân sử dụng dịch vụ tiêm chủng mở rộng tại Trung tâm Y tế Thành phố Đồng Xoài, tỉnh Bình Phước, năm 2023

Trịnh Xuân Thiều^{1*}, Nguyễn Thu Hương²

TÓM TẮT

Mục tiêu: Mô tả sự hài lòng của người dân sử dụng dịch vụ tiêm chủng mở rộng tại các Trạm Y tế thuộc Trung tâm Y tế Thành phố (Tp) Đồng Xoài, tỉnh Bình Phước năm 2023.

Phương pháp nghiên cứu: Thiết kế nghiên cứu cắt ngang trên 307 đối tượng sử dụng dịch vụ tiêm chủng mở rộng (TCMR) tại Trung tâm Y tế Tp. Đồng Xoài từ 4/2023 – 8/2023. Sự hài lòng được đánh giá theo 5 khía cạnh dựa vào Quyết định 3869/QĐ-BYT.

Kết quả: Tỷ lệ hài lòng chung đạt 86,3%. Trong đó sự hài lòng về Kết quả cung cấp dịch vụ đạt tỷ lệ cao nhất (97,4%), thấp nhất là khía cạnh Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ (92,2%).

Kết luận: Tỷ lệ hài lòng của người dân về dịch vụ TCMR được đánh giá khá cao, cần cải thiện chất lượng yếu tố Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh. Đề nghị mở rộng nghiên cứu đánh giá trên toàn bộ chương trình tiêm chủng và đánh giá các yếu tố ảnh hưởng khác.

Từ khoá: Sự hài lòng; Tiêm chủng mở rộng, tỉnh Bình Phước.

ĐẶT VẤN ĐỀ

Tiêm chủng vắc xin là một trong những biện pháp can thiệp y tế công cộng làm giảm nguy cơ mắc bệnh bằng cách kết hợp với hệ thống phòng thủ tự nhiên của cơ thể để tạo ra sự hệ miễn dịch chủ động (1). Đây là biện pháp phòng bệnh hiệu quả nhất giúp giảm tỷ lệ mắc bệnh và tử vong do bệnh truyền nhiễm. Việt Nam đã chủ động triển khai chương trình tiêm chủng mở rộng (TCMR) từ năm 1982 với mục tiêu nâng cao chất lượng và sự hài lòng của người dân khi sử dụng dịch vụ TCMR. Chương trình tiêm chủng ngày càng được cải thiện về chất lượng dịch vụ với mục tiêu nâng cao sức khỏe và đạt được sự hài lòng của người dân. Tuy nhiên sự hài lòng về chương trình tiêm chủng vẫn còn thấp hơn so

với các dịch vụ y tế ngoại trú khác, nghiên cứu của Cao Thị Hiền (2019) về tỷ lệ hài lòng chung dịch vụ tiêm chủng tại phòng khám đa khoa trường Đại học Y tế Công cộng đạt 82,9% (2), con số này ở nghiên cứu tại các trạm y tế, thị trấn huyện Phú Vang tỉnh Thừa Thiên Huế của tác giả Hồ Hữu Hoàng (2016) là 74,2% (3). Kết quả còn thấp hơn đáng kể so với tỷ lệ hài lòng chung của các dịch vụ y tế ngoại trú trên toàn quốc với 95,4% hài lòng (số liệu tính đến tháng 7/2023) (4). Như vậy chất lượng dịch vụ tiêm chủng mở rộng còn tồn tại vấn đề làm giảm sự hài lòng của người sử dụng. Trung tâm Y tế Tp Đồng Xoài hằng năm thực hiện tiêm chủng hơn 31.000 liều vắc xin trong đó đang quản lý tiêm chủng gần 2.800 trẻ em trong chương trình tiêm chủng mở rộng, bên cạnh đó chưa có nghiên cứu



Địa chỉ liên hệ: Trịnh Xuân Thiều
Email: ckii2141016@studenthuph.edu
¹Trung tâm Y tế thành phố Đồng Xoài
²Trường Đại học Y tế công cộng

Ngày nhận bài: 25/7/2023
Ngày phản biện: 20/10/2023
Ngày đăng bài: 29/12/2023
Mã DOI: <https://doi.org/10.38148/JHDS.0706SKPT23-066>

nào đánh giá mức độ hài lòng của người dân khi sử dụng dịch vụ TCMR. Nghiên cứu thực hiện nhằm mô tả sự hài lòng của người dân sử dụng dịch vụ TCMR tại các Trạm Y tế (TYT) thuộc Trung tâm Y tế (TTYT) Tp. Đồng Xoài tỉnh Bình Phước năm 2023.

PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

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

Thời gian và địa điểm nghiên cứu: Tại 8 TYT thuộc TTYT Tp. Đồng Xoài, Bình Phước từ 4/2023 đến 8/2023.

Đối tượng nghiên cứu: Phụ huynh (bố/mẹ/ông/bà) đưa trẻ (dưới 10 tuổi) đi tiêm tại các TYT thuộc Tp. Đồng Xoài, tỉnh Bình Phước

Tiêu chuẩn lựa chọn: Đủ 18 tuổi và đồng ý tham gia nghiên cứu.

Tiêu chuẩn loại trừ: Người không đủ khả năng trả lời phỏng vấn.

Cỡ mẫu và phương pháp chọn mẫu: Áp dụng phương pháp ước lượng cỡ mẫu một tỷ lệ:

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

$Z = 1,96$ với độ tin cậy 95%, $p = 0,97$ (tham khảo nghiên cứu của Cao Thị Ánh Tuyết, tỷ lệ người dân hài lòng với dịch vụ tiêm chủng tại Trung tâm Kiểm soát bệnh tật Hà Nội năm 2021 (5)), sai số chấp nhận $d = 0,02$.

Cỡ mẫu tối thiểu là $n = 279$, dự trừ thêm 10%. Phương pháp chọn mẫu thuận tiện, mỗi TYT lấy $279/8 \approx 35$ đối tượng nghiên cứu (ĐTNC) để mời tham gia nghiên cứu. Thực tế nghiên cứu đã phỏng vấn được 307 ĐTNC.

Biến số nghiên cứu chính

Đặc điểm chung: Tuổi, giới tính, trình độ học vấn, nghề nghiệp, thu nhập bình quân/tháng.

Sự hài lòng về dịch vụ: Đánh giá trên 5 khía cạnh Hài lòng dựa vào Quyết định 3869/QĐ-BYT (6) bao gồm: Khả năng tiếp cận dịch vụ (4 yếu tố), Sự minh bạch thông tin và thủ tục hành chính (10 yếu tố), Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ (7 yếu tố), Thái độ ứng xử và kỹ năng làm việc của nhân viên y tế (5 yếu tố), Kết quả cung cấp dịch vụ (4 yếu tố).

Tiêu chuẩn đánh giá: Mức độ hài lòng được đánh giá dựa theo bảng đánh giá mức độ hài lòng người bệnh với đối tượng người bệnh điều trị ngoại trú tại các cơ sở y tế, theo thang điểm từ 1-5. Các trường hợp được xếp loại Hài lòng khi có tổng điểm các câu trả lời $> 80\%$ tổng điểm tối đa, còn lại là Không hài lòng.

Phương pháp thu thập số liệu: 08 điều tra viên, mỗi người phụ trách 01 TYT, được tập huấn trước khi tiến hành điều tra. Cộng cụ đánh giá là bệnh án nghiên cứu xây dựng dựa trên bảng kiểm của Bộ Y tế theo Quyết định 3869/QĐ-BYT (6).

Xử lý và phân tích số liệu: Số liệu được quản lý bằng phần mềm Excel 2016. Xử lý số liệu bằng phần mềm SPSS phiên bản 20.0. Thuật toán giá trị trung bình, độ lệch chuẩn (ĐLC), tỷ lệ %, khoảng trung vị IQR.

Đạo đức trong nghiên cứu: Nghiên cứu đã được thông qua Hội đồng đạo đức Trường Đại học Y tế công cộng số 2942/2023/YT-CC-HD3 ngày 30/5/2023. Các thông tin thu thập được bảo mật và chỉ dùng cho mục đích nghiên cứu.

KẾT QUẢ

Đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu

Bảng 1. Đặc điểm chung đối tượng nghiên cứu

	Đặc điểm	Số lượng (N)	Tỷ lệ (%)
Tuổi	18-30 tuổi	169	55,0
	31-40 tuổi	117	38,1
	41-50 tuổi	13	4,2
	51-60 tuổi	6	2,0
	>60 tuổi	2	0,7
	X±SD (min-max)	30,9±7,3 (18-67)	
Giới tính	Nam	38	12,4
	Nữ	269	87,6
Nghề nghiệp	Học sinh/Sinh viên	2	0,7
	Nông dân/Công nhân	166	54,1
	Công chức/viên chức	62	20,2
	Hưu trí/khác	77	25,0
Trình độ học vấn	Trung học phổ thông	217	70,7
	Đại học/Cao đẳng	87	28,3
	Sau đại học	3	1,0
Thu nhập bình quân/ tháng	<5 triệu/tháng	22	7,2
	5-10 triệu/tháng	264	86,0
	>10 triệu/tháng	21	6,8
	Trung vị (IQR 25-75)	7,0 (6,0-8,0)	

Đặc điểm nhóm chiếm tỷ lệ cao nhất là 18-30 tuổi (55%) với trung bình là 30,9±7,3 tuổi. Tỷ lệ nữ (87,6%) cao hơn gấp 7 lần so với nam (12,4%). Nghề nghiệp phổ biến nhất là Nông dân/công nhân (54,1%). Về trình độ học vấn

chiếm tỷ lệ cao nhất là trung học phổ thông (70,7%). Thu nhập bình quân cá nhân chủ yếu từ 5-10 triệu/tháng (86%).

Kết quả sự hài lòng của người dân về dịch vụ TCMR

Bảng 2. Sự hài lòng về khả năng tiếp cận dịch vụ tiêm chủng mở rộng

Yếu tố	N (%)	Điểm trung bình (±ĐLC)
Vị trí TYT dễ tìm, địa chỉ cụ thể, rõ ràng	301 (98%)	4,76 ± 0,47
Lối đi trong TYT thuận tiện, dễ tìm, có bảng biển vị trí từng khu vực	302 (98,4%)	4,77 ± 0,46
Lối đi trong TYT bằng phẳng, dễ đi, dễ di chuyển giữa các khu vực	297 (96,7%)	4,77 ± 0,49
Được tiếp cận thông tin về chương trình TCMR trước khi đến tiêm chủng	300 (97,7%)	4,77 ± 0,47
Hài lòng chung	300 (97,7%)	

Mức độ hài lòng của người dân về khả năng tiếp cận dịch vụ TCMR nói chung tương đối cao, đạt 97,7%. Trong đó, yếu tố Lối đi trong

TYT bằng phẳng, dễ đi, dễ di chuyển giữa các khu vực tỷ lệ hài lòng thấp nhất (96,7%) với điểm trung bình $4,77 \pm 0,49$ điểm.

Bảng 3. Sự hài lòng về minh bạch thông tin, thủ tục khám, tiêm chủng

Yếu tố	N (%)	Điểm trung bình (\pm DLC)
Được thông báo lịch tiêm chủng	306 (99,7%)	4,80 \pm 0,41
Được thông tin về lợi ích, tác dụng không mong muốn khi đi TCMR	304 (99,0%)	4,81 \pm 0,42
Được hướng dẫn quy trình thực hiện rõ ràng, đầy đủ, dễ hiểu	303 (98,7%)	4,80 \pm 0,43
Các quy trình, thủ tục khám, tiêm chủng được cải cách đơn giản, thuận tiện, công khai	305 (99,3%)	4,79 \pm 0,43
Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn làm các thủ tục niềm nở, tận tình	306 (99,7%)	4,84 \pm 0,37
Thực hiện tiêm chủng theo đúng thứ tự xếp hàng, có ưu tiên cho các đối tượng đặc biệt	300 (97,7%)	4,78 \pm 0,47
Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký tiêm chủng	297 (96,7%)	4,72 \pm 0,52
Thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám tư vấn, tiêm chủng	298 (97,1%)	4,74 \pm 0,50
Thời gian được bác sỹ khám và tư vấn, tiêm chủng	305 (99,3%)	4,78 \pm 0,43
Thời gian theo dõi và dặn dò sau tiêm chủng	304 (99%)	4,79 \pm 0,43
Hài lòng chung	303 (98,62%)	

Mức độ hài lòng về sự minh bạch thông tin, thủ tục khám, tiêm chủng cao (98,62%). Yếu

tố thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký tiêm chủng có tỷ lệ hài lòng thấp nhất với 96,7%.

Bảng 4. Sự hài lòng về cơ sở vật chất tiêm chủng mở rộng

Yếu tố	N (%)	Điểm trung bình (\pm DLC)
Có phòng/sảnh chờ sạch sẽ, thoáng mát vào mùa khô; kín gió vào mùa mưa	293 (95,4%)	4,71 \pm 0,55
Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người dân và sử dụng tốt	299 (97,4%)	4,77 \pm 0,48
Phòng chờ có quạt/điều hòa đầy đủ, hoạt động thường xuyên	305 (99,3%)	4,64 \pm 0,62
Phòng chờ có các phương tiện giúp người dân có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	304 (99%)	4,45 \pm 0,72
Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	292 (95,1%)	4,66 \pm 0,57
Môi trường trong khuôn viên khu vực tiêm chủng trong TYT xanh, sạch, đẹp	297 (96,7%)	4,71 \pm 0,52
Khu khám, tiêm chủng bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân	298 (97,1%)	4,73 \pm 0,51
Hài lòng chung	298 (97,1%)	

Mức độ hài lòng của người dân về cơ sở vật chất cũng tương đối cao, đạt 97,1%. Yếu tố

Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ chỉ đạt 95,1% hài lòng.

Bảng 5. Sự hài lòng về thái độ, kỹ năng làm việc của nhân viên y tế

Yếu tố	N (%)	Điểm trung bình (±DLC)
Nhân viên y tế có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	304 (99%)	4,83 ± 0,40
Nhân viên phục vụ có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	303 (98,7%)	4,84 ± 0,40
Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	306 (99,7%)	4,85 ± 0,42
Tư vấn phòng ngừa các tác dụng phụ sau tiêm chủng	306 (99,7%)	4,81 ± 0,46
Tư vấn về lịch tiêm chủng hoặc các loại tiêm chủng	306 (99,7%)	4,83 ± 0,42
Hài lòng chung	305 (99,4%)	

Mức độ hài lòng của người dân về thái độ ứng xử và kỹ năng làm việc của nhân viên y tế được đánh

giá rất cao (99,4%). Trong đó lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực của nhân viên thấp nhất với 98,7%.

Bảng 6. Sự hài lòng của người dân về kết quả sau tiêm chủng

Yếu tố	N (%)	Điểm trung bình (±DLC)
Kết quả khám, tiêm chủng đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà	306 (99,7%)	4,77 ± 0,49
Tư vấn hiệu quả của vắc xin, hẹn lịch tiêm vắc xin lần sau	306 (99,7%)	4,81 ± 0,47
Có sổ ghi chép, dặn dò sau tiêm và lịch tiêm chủng của trẻ theo độ tuổi	306 (99,7%)	4,83 ± 0,45
Đánh giá mức độ hài lòng về quy trình tiêm chủng	302 (98,4%)	4,83 ± 0,42
Hài lòng chung	305 (99,4%)	

Mức độ hài lòng của người dân về kết quả sau tiêm chủng được đánh giá rất cao (99,4%). Trong đó, đánh giá hài lòng ở tất cả các mục

đều chiếm 99,7%, riêng mục hài lòng về quy trình tiêm chủng được đánh giá là thấp nhất (98,4%).

Bảng 6. Đánh giá sự hài lòng chung về dịch vụ tiêm chủng mở rộng

Nội dung	N (%)	Điểm trung bình (±DLC)
Khả năng tiếp cận dịch vụ	296 (96,4)	4,77 ± 0,48
Sự minh bạch thông tin và thủ tục hành chính	296 (96,4)	4,64 ± 0,62
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	283 (92,2)	4,41 ± 0,7

Nội dung	N (%)	Điểm trung bình (±ĐLC)
Thái độ ứng xử, kỹ năng làm việc của nhân viên y tế	305 (99,3)	4,78 ± 0,51
Kết quả cung cấp dịch vụ	299 (97,4)	4,59 ± 0,59
Hài lòng chung	265 (86,3)	

Mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ TCMR nói chung được đánh giá khá cao (86,3%), cao nhất là “Thái độ, kỹ năng làm việc của nhân viên y tế” (99,3%), điểm TB (±ĐLC) 4,78 ± 0,51. Mức độ hài lòng thấp nhất là về cơ sở vật chất (92,2%), điểm TB (±ĐLC) 4,41 ± 0,7.

BÀN LUẬN

Đặc điểm chung: Trong số 307 đối tượng tham gia, chiếm tỷ lệ cao nhất là 18-30 tuổi với 55%, độ tuổi trung bình 30,9±7,3 (18-67) tuổi. Bên cạnh đó, 70,7% có trình độ trung học phổ thông và chủ yếu mức thu nhập 5-10 triệu/tháng (86%). Kết quả này tương đồng với nghiên cứu của Trang Giang Sang (2020), đã báo cáo độ tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất là 18-35 tuổi (76%), 60% có trình độ trung học cơ sở/trung học phổ thông và thu nhập trong nhóm 5-10 triệu chiếm tỷ lệ cao nhất 58,7% (7). Về đặc điểm giới, tỷ lệ nữ (87,6%) cao hơn gấp 7 lần so với nam (12,4%) cho thấy chủ yếu là các bà mẹ đưa con đi tiêm chủng. Nghề nghiệp phổ biến nhất là Nông dân/công nhân (54,1%), kết quả này khác so với kết quả của Trang Giang Sang (2020) đã báo cáo tỷ lệ nhóm nghề nghiệp cao nhất là công chức/viên chức (31,8%) (7). Nguyên nhân có thể do sự khác biệt địa bàn nghiên cứu giữa thành phố và nông thôn.

Hài lòng về khả năng tiếp cận: Kết quả cho thấy mức độ hài lòng của người dân tương đối cao, đạt 96,4% hài lòng, trong đó yếu tố thấp nhất là “Lối đi lại trong TYT bằng phẳng, dễ đi, dễ di chuyển giữa các khu vực” (96,7%).

Thực tế, các TYT tiến hành tiêm chủng tại TTYT Tp. Đồng Xoài được sửa chữa trên nền xây dựng cũ, cấu trúc chưa được cải thiện rõ rệt, các tòa nhà cấp 4 và lối đi hành lang cũ, chất lượng vật liệu công trình thấp dễ hư hỏng. Mặt khác, mục “Lối đi trong khu vực TYT thuận tiện, dễ tìm, có bảng biển vị trí từng khu vực” chiếm tỷ lệ hài lòng cao nhất (98,4%) bởi các TYT có quy mô diện tích nhỏ, khu vực tiêm chủng được treo biển dễ tìm, ĐTNC là người dân xung quanh khu vực dân tới quen thuộc địa hình trong TYT.

Hài lòng về minh bạch thông tin và thủ tục hành chính: Mức độ hài lòng của người dân cao (96,4%), cao hơn so với một số nghiên cứu khác: Trong nghiên cứu của Mai Đại Thành (2018) là 91,2% (8), nghiên cứu khác của Trang Giang Sang (2020) là 69,5% (7), của Lâm Kỳ Bân (2017) là 72,6% (9). Thực tế, chúng tôi đã chú trọng cải thiện các yếu tố liên quan đến chương trình TCMR. Thông tin về lịch tiêm chủng thường xuyên được cập nhật qua tin nhắn tới phụ huynh, qua các nhóm Zalo khu phố, áp hoặc qua Facebook, Website... của TTYT. Bên cạnh đó, chương trình được sự hỗ trợ toàn phần của nhà nước, người dân không phải bỏ chi phí tiêm chủng cho trẻ, điều này có thể ảnh hưởng tới việc đánh giá của người bệnh đến chất lượng dịch vụ y tế.

Hài lòng về Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ: Kết quả đạt 92,2%, thấp nhất trong 5 yếu tố đánh giá sự hài lòng về dịch vụ TCMR. Thực tế, cơ sở vật chất của địa bàn nghiên cứu tuy đã được nâng cấp đảm bảo cho công tác

tiêm chủng nhưng vẫn còn tồn tại các vấn đề cần được khắc phục như cải tạo, đảm bảo khu vực vệ sinh. Tuy nhiên, kết quả này vẫn cao hơn so với các nghiên cứu khác, tỷ lệ hài lòng của Trang Giang Sang (2020) chỉ đạt 57,8% (7), một nghiên cứu khác của nhóm tác giả Lê Thanh Tài (2008) là 78% (10). Kết quả này có thể ảnh hưởng bởi tính chất dịch vụ tiêm chủng tại các TYT xã khác so với nghiên cứu của các tác giả khác là dịch vụ khám chữa bệnh.

Hài lòng về Thái độ và kỹ năng của nhân viên y tế: Đây là yếu tố có kết quả tích cực nhất với 99,3% hài lòng. Các đặc điểm cụ thể đều đạt trên 98% hài lòng. Kết quả này cao hơn so với Mai Đại Thành (2018) với 91,5% (8) và Nguyễn Quang Minh (2018) với 91% (11). Điều này phản ánh đúng thực tế bởi những năm qua Sở Y tế Bình Phước, TTYT Tp. Đồng Xoài và các TYT đã tích cực đẩy mạnh cải thiện thái độ ứng xử khi làm việc, đặc biệt là nhóm điều dưỡng, y tá tiếp nhận, hướng dẫn và chăm sóc theo dõi trước sau tiêm.

Hài lòng về Kết quả cung cấp dịch vụ: Kết quả có 97,4% hài lòng, thấp hơn không đáng kể so với nghiên cứu của Cao Thị Ánh Tuyết (2021) đạt 99,7% (5) và cao hơn của Mai Đại Thành (2018) với 93,4% (8) và Nguyễn Quang Minh (2018) với 68,9% (11). Giải thích cho sự khác biệt này bởi đối tượng tiêm chủng ở TYT có điểm khác với người bệnh khám, điều trị tại các Bệnh viện. Sau điều trị người bệnh đánh giá mức độ cải thiện bệnh và các yếu tố liên quan kết quả cung cấp dịch vụ, còn với đối tượng tiêm chủng thường đánh giá mức độ hài lòng thường ghi nhận trên kết quả về các phản ứng, tác dụng phụ, tư vấn, hướng dẫn theo dõi sau tiêm chủng, lịch tiêm chủng lần sau.

Hài lòng chung: Mức độ hài lòng về dịch vụ TCMR nói chung khá cao (86,3%). Có 91,6% ĐTNC hài lòng cả 5 yếu tố. Kết quả này cao hơn so với Cao Thị Ánh Tuyết (2021) chỉ có 88,3% hài lòng cả 5 yếu tố (5). Nguyên nhân

có thể do sự khác biệt về địa bàn nghiên cứu, giữa các vùng-miền, giữa thành thị-nông thôn.

Hạn chế: Kết quả mức độ hài lòng trong nghiên cứu chúng tôi khá cao. Tuy nhiên, chúng tôi vẫn chưa tìm hiểu được các yếu tố ảnh hưởng tới sự hài lòng của người dân. Đây là một hạn chế lớn, cần có thêm các nghiên cứu sâu hơn phân tích về các yếu tố ảnh hưởng tới mức độ hài lòng này.

KẾT LUẬN

Tỷ lệ hài lòng của người dân về dịch vụ TCMR được đánh giá khá cao (86,3%). Tuy nhiên, qua kết quả nghiên cứu cũng cần khuyến nghị các cấp chính quyền quan tâm đầu tư, cải thiện chất lượng yếu tố Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh. Đề nghị mở rộng nghiên cứu đánh giá trên toàn bộ chương trình tiêm chủng và đánh giá các yếu tố ảnh hưởng khác.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Expert panel on effective ways of investing in health;. Vaccination Programmes and Health Systems in the European Union. 2018.
2. Cao Thị Hiền; Sự hài lòng của phụ huynh có con dưới 5 tuổi về tiêm chủng dịch vụ tại phòng khám đa khoa trường đại học Y tế công cộng năm 2019: Đại học Y Hà Nội; 2020.
3. Hồ Hữu Hoàng; Khảo sát sự hài lòng của bà mẹ có con dưới 1 tuổi về dịch vụ tiêm chủng mở rộng tại các trạm y tế, thị trấn huyện Phú Vang tỉnh Thừa Thiên Huế năm 2016. Đề tài nghiên cứu khoa học cấp ngành Sở Y tế Thừa Thiên Huế. 2016.
4. Cục Quản lý Khám chữa bệnh - Bộ Y tế;. Điểm Hài lòng người bệnh ngoại trú 2023 [Available from: <https://hailong.chatluongbenhvien.vn/>].
5. Cao Thị Ánh Tuyết; Sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ tiêm chủng tại Trung tâm Kiểm soát bệnh tật thành phố Hà Nội và một số yếu tố ảnh hưởng năm 2021. Hà Nội: Luận văn Chuyên khoa II - Đại học Y tế công cộng; 2021.
6. Bộ Y tế; Quyết định 3869/QĐ-BYT Ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế. 2019.
7. Trang Giang Sang; Thực trạng và một số yếu tố

- ảnh hưởng đến sự hài lòng của thân nhân người bệnh tại khoa Cấp cứu Bệnh viện Nhi Đồng 1, năm 2019. Hà Nội: Luận văn chuyên khoa cấp II Đại học Y tế Công cộng; 2020.
8. Mai Đại Thành; Sự hài lòng của người chăm sóc trẻ dưới 5 tuổi và yếu tố liên quan tại phòng tiêm chủng vắc xin Saffo Lào Cai năm 2018 Hà Nội: Luận văn Thạc sĩ Y học dự phòng Đại học Y tế Công cộng; 2018.
 9. Lâm Kỳ Bân; Sự hài lòng của Người bệnh điều trị ngoại trú tại bệnh viện Nguyễn Trãi năm 2017: Luận văn bác sĩ chuyên khoa II Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch; 2017.
 10. Lê Thành Tài; Dương Hữu Nghị; Nguyễn Ngọc Thảo; Khảo sát mức độ hài lòng của bệnh nhân nội trú tại bệnh viện Tai Mũi Họng Cần Thơ. Tạp chí y học TP Hồ Chí Minh, Chuyên đề y tế công cộng và y học dự phòng. 2008;12, số 4:78 –82.
 11. Nguyễn Quang Vinh; Sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ tiêm chủng tại phòng tiêm chủng, Viện Đào tạo y học dự phòng và y tế công cộng, trường Đại học Y Hà Nội năm 2017: Luận văn Thạc sĩ Quản lý bệnh viện, Đại học Y Hà Nội; 2018.

The satisfaction of the population using the expanded vaccination services at the Dong Xoai City Health Center, Binh Phuoc Province, in 2023

Trịnh Xuân Thiều¹, Nguyễn Thu Hương²

¹Dong Xoai City Health Center

²Hanoi University of Public Health

Describe the satisfaction of people using expanded vaccination services at Health Stations of Dong Xoai City Health Center, Binh Phuoc province in 2023. Designed a cross-sectional study on 307 subjects using expanded vaccination services (EPI) at the City Medical Center. Dong Xoai from April 2023 - August 2023. Satisfaction is assessed in 5 aspects based on Decision 3869/QĐ-BYT. Overall satisfaction rate reached 86.3%. In which, satisfaction with service delivery results reached the highest rate (97.4%), the lowest was in terms of facilities and service facilities (92.2%). People's satisfaction rate with expanded vaccination services is considered quite high, it is necessary to improve the quality of facilities and facilities to serve patients. It is recommended to expand research and evaluation across the entire vaccination program and evaluate other influencing factors.

Keywords: *Satisfaction; Expanded Program On Immunization, Binh Phuoc province.*