

BÀI BÁO NGHIÊN CỨU GỐC

Sự hài lòng của người chăm sóc bệnh nhi 0-6 tuổi điều trị nội trú với dịch vụ khám chữa bệnh tại Khoa nhi, Bệnh viện Đa khoa khu vực Cai Lậy, tỉnh Tiền Giang năm 2020 và một số yếu tố liên quan

Nguyễn Phương Hà^{1*}, Bùi Thị Mỹ Anh², Nguyễn Hùng Vĩ³

TÓM TẮT

Mục tiêu: Mô tả sự hài lòng của người chăm sóc chính bệnh nhân nhi từ 0-6 tuổi và một số yếu tố liên quan tại Khoa Nhi, BV đa khoa khu vực Cai Lậy, tỉnh Tiền Giang 2020.

Phương pháp: Thiết kế nghiên cứu cắt ngang có phân tích, phát vấn điều tra trên 360 người chăm sóc chính bệnh nhi, sử dụng bộ công cụ đo lường sự hài lòng do Bộ Y tế.

Kết quả: Sự hài lòng chung của đối tượng là 67,6%, nội dung cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ có tỉ lệ hài lòng thấp nhất với 63,2%. Các yếu tố liên quan đến sự hài lòng gồm hoàn cảnh kinh tế; Tình trạng hôn nhân; Độ tuổi; Trình độ học vấn; Sử dụng thẻ BHYT; Số lần KCB trong 12 tháng qua và thời gian nằm viện.

Kết luận: Để nâng cao hơn nữa sự hài lòng của người chăm sóc chính, bệnh viện cần nâng cao tinh thần thái độ phục vụ cho tất cả NVYT; Rà soát, duy tu sửa chữa, nâng cấp cơ sở vật chất của Khoa Nhi; nâng cao chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh BHYT.

Từ khóa: Sự hài lòng; Người chăm sóc chính; nội trú; bệnh nhân nhi.

ĐẶT VẤN ĐỀ

Tại Việt Nam, đã có một số nghiên cứu đánh giá sự hài lòng của NB, chủ yếu dựa trên các yếu tố, đó là: Cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ NB; Thái độ giao tiếp, trình độ chuyên môn của NVYT; Khả năng tiếp cận; Chi phí KCB và Kết quả cung cấp dịch vụ (1-3). BV đa khoa Khu vực Cai Lậy là BV đa khoa hạng II với 495 giường bệnh, 6 phòng chức năng và 16 khoa. Khoa Nhi là một trong những khoa chuyên môn lớn của BV với 120 giường bệnh. Khoa luôn trong tình trạng đông bệnh nhân, phòng khám chật chội, công suất

sử dụng giường bệnh vượt 135% (năm 2018); Hàng năm, Bệnh viện Đa khoa Khu vực Cai Lậy đều thực hiện khảo sát sự hài lòng của người bệnh, với cỡ mẫu nhỏ, trung bình 150 người/quý cho cả bệnh viện. Tuy nhiên hoạt động này chỉ tập trung vào NB nói chung, tỉ lệ người chăm sóc chính thường ít được khảo sát, đặc biệt là tỉ lệ khảo sát khá thấp đối với người chăm sóc chính trên bệnh nhân nhi 0-6 tuổi. Từ thực tế đó, tôi thiết nghĩ cần một nghiên cứu có chiều sâu, để giải quyết các câu hỏi về tỉ lệ hài lòng của người chăm sóc chính bệnh nhi, đâu là những tồn tại hạn chế của BV ở lĩnh vực chăm sóc Nhi khoa, đâu là những



*Địa chỉ liên hệ: Nguyễn Phương Hà
Email: mph1831024@studenthuph.edu.vn

¹Bệnh viện Đa khoa Khu vực Cai Lậy

²Trường Đại học Y tế công cộng

³Trường Cao đẳng Y tế Tiền Giang

Ngày nhận bài: 10/8/2020

Ngày phản biện: 26/8/2020

Ngày đăng bài: 29/12/2020

yếu tố liên quan đến sự hài lòng,...? Với mong muốn hiểu rõ hơn vấn đề này, chúng tôi tiến hành nghiên cứu với mục tiêu (1) Mô tả sự hài lòng của người chăm sóc chính bệnh nhân nhi từ 0-6 tuổi và (2) Xác định một số yếu tố liên quan tại Bệnh viện đa khoa khu vực Cai Lậy, tỉnh Tiền Giang 2020.

PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Thiết kế nghiên cứu: Mô tả cắt ngang có phân tích

Địa điểm và thời gian nghiên cứu: Nghiên cứu thực hiện tại Khoa Nhi, BVĐK Khu vực Cai Lậy, tỉnh Tiền Giang từ 2/2020 đến 7/2020.

Đối tượng nghiên cứu: Người chăm sóc chính bệnh nhân nhi điều trị nội trú tại Khoa Nhi.

Tiêu chuẩn lựa chọn: người từ 18 tuổi, trực tiếp chăm sóc bệnh nhi trên 02 ngày và đã làm xong thủ tục ra viện, có đủ năng lực để trả lời các câu hỏi điều tra và đồng ý tham gia.

Cỡ mẫu, chọn mẫu

Cỡ mẫu được tính theo công thức 1 tỷ lệ:

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

Trong đó: N: cỡ mẫu nghiên cứu, α : mức ý nghĩa, chọn $\alpha=0,05$ với độ tin cậy 95% thì $Z_{1-\alpha/2} = 1,96$; d: sai số tối đa cho phép, dự kiến 5% sai số, $d = 0,05$ (KTC 95%); p: tỷ lệ hài lòng được tham khảo từ nghiên cứu Võ Kim Phượng (2017), $p=62,3\%$ (4), cỡ mẫu tính được là 354 người, làm tròn 360 người.

Biến số nghiên cứu

Thông tin người chăm sóc chính và người bệnh: Giới, tuổi, sử dụng thẻ BHYT cho lần khám bệnh này, Nghề nghiệp, Trình độ học vấn, Dân tộc, Kinh tế, BHYT.

Nhóm biến số về sự hài lòng của người bệnh: Khả năng tiếp cận, Minh bạch thông tin điều trị, Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB, Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT, Kết quả cung cấp dịch vụ.

Kỹ thuật, công cụ và quy trình thu thập số liệu

Phát vấn bằng bộ câu hỏi có cấu trúc lấy từ Mẫu số 1 của Quyết định 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019, gồm 5 yếu tố: Khả năng tiếp cận; Sự minh bạch của thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị; Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh; Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT; và kết quả cung cấp dịch vụ (3). Bệnh Nhi điều trị nội trú tại Khoa Nhi sau khi hoàn tất thủ tục ra viện thì người chăm sóc chính sẽ được mời tham gia vào nghiên cứu. Tiến hành phát vấn với những người đồng ý, cho đến khi đủ số lượng mẫu. Thang đo Likert với 05 mức độ được sử dụng để đo lường sự hài lòng của đối tượng nghiên cứu: Mức 1 điểm - Rất không hài lòng; Mức 2 điểm - Không hài lòng; Mức 3 điểm - Bình thường; Mức 4 điểm - Hài lòng; Mức 5 điểm - Rất hài lòng.

Xử lý và phân tích số liệu

Số liệu được nhập vào EpiData 3.1 và xử lý bằng phần mềm SPSS 22.0. Áp dụng các phân tích mô tả: Tính tần số (n), tỷ lệ phần trăm (%), mức ý nghĩa thống kê ($p<0,05$), thống kê sự hài lòng người chăm sóc chính về mức độ hài lòng từ 1 đến 5 được tính điểm tương ứng từ 1 đến 5. Điểm hài lòng trung bình, tỷ lệ hài lòng chung, chỉ số hài lòng toàn diện được tính toán chi tiết theo Quyết định 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019.

Đạo đức nghiên cứu: Nghiên cứu được Hội đồng đạo đức - Trường Đại học Y tế công cộng thông qua theo Quyết định số 24/2020/YTCC-HD3 ngày 11/02/2020.

KẾT QUẢ

Đặc điểm chung của các đối tượng nghiên cứu

Trong tổng số 360 đối tượng tham gia nghiên cứu, nữ giới chiếm tỉ lệ cao hơn nam giới (56,9% so với 43,1%); 99,2% họ là người kinh. Độ tuổi chủ yếu của đối tượng nghiên cứu là trong nhóm 18-30 tuổi (chiếm 59,7%); 88,6% đối tượng tham gia nghiên cứu đều đã lập gia đình. Học vấn có 38,3% đối tượng chỉ học đến tiểu học, trong khi 24,7% đã học đến THCS, 11,7% trong số họ đã học đến THPT và 20,3% có trình độ học vấn sau THPT. Về nghề nghiệp, có khoảng 1/3 đối

tượng nghiên cứu là nông dân, tiếp đó là nhóm lao động tự do (29,2%), đứng thứ ba là nhóm cán bộ công chức, viên chức khoảng 20%, còn lại là công nhân 13,9%. Đa số các đối tượng nghiên cứu có thu nhập trung bình trên 6 triệu đồng/tháng (64,2%). Phần lớn các bệnh nhi trong nghiên cứu có bảo hiểm y tế, tỉ lệ này là 77,8%; Có 58,1% bệnh nhân nhi phải điều trị nội trú trên 5 ngày và 41,9% nằm viện từ 2-5 ngày. Trong 12 tháng qua, đa số bệnh nhân nhi đã từng khám chữa bệnh trên 3 lần (65,6%), trong khi đó tỉ lệ khám chữa bệnh từ 1-3 lần là 34,4%.

Sự hài lòng của người chăm sóc chính về dịch vụ của Khoa Nhi

Bảng 1. Kết quả sự hài lòng của người chăm sóc chính bệnh nhi với dịch vụ KCB

Các yếu tố đánh giá	ĐTB (SD)	Tần số, (%) Hài lòng từng nội dung
<i>Khả năng tiếp cận</i>		
Sơ đồ, biển báo chỉ dẫn rõ ràng, dễ hiểu	3,8 (0,6)	271 (75,3)
Thời gian thăm bệnh được thông báo rõ	3,7 (0,7)	235 (65,3)
Khối nhà, cầu thang, buồng bệnh đánh số rõ ràng	3,8 (0,8)	250 (69,4)
Lối đi trong bệnh viện dễ đi,	3,8 (0,6)	238 (66,1)
Người bệnh hỏi và gọi được NVYT khi cần	3,7 (0,7)	219 (60,8)
<i>Sự minh bạch thông tin và thủ tục</i>		
Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai	3,7 (0,7)	221 (61,3)
Được phổ biến thông tin khi nằm viện	3,8 (0,7)	242 (67,2)
Được giải thích tình trạng, phương pháp, thời gian điều trị	3,8 (0,6)	244 (67,8)
Được tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm	3,8 (0,7)	239 (66,3)
Được công khai thông tin thuốc và chi phí,	3,9 (0,7)	252 (70,0)
<i>Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ</i>		
Buồng bệnh sạch sẽ, có thiết bị điều chỉnh nhiệt độ	4,0 (0,7)	257 (71,4)
Giường bệnh, ga, gối đầy đủ	3,8 (0,8)	220 (61,1)
Nhà vệ sinh sạch sẽ, sử dụng tốt,	3,8 (0,8)	214 (59,4)
Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự	3,8 (0,8)	211 (55,6)

Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	3,8 (0,7)	208 (57,9)
Được cung cấp đầy đủ nước nóng, lạnh	3,8 (0,9)	225 (62,5)
Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện	3,7 (0,8)	204 (56,7)
Căn-tin phục vụ ăn uống và sinh hoạt	3,6 (0,8)	207 (57,4)
Môi trường khuôn viên BV xanh, sạch, đẹp	4,2 (0,8)	278 (77,2)
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn		
Bác sỹ, điều dưỡng giao tiếp đúng mực	3,9 (0,8)	245 (68,1)
Nhân viên phục vụ có giao tiếp đúng mực	3,9 (0,7)	245 (68,1)
Được NVYT tôn trọng, công bằng, giúp đỡ	3,8 (0,7)	258 (71,6)
Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc	4,1 (0,7)	284 (78,9)
Bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị	3,8 (0,7)	238 (66,2)
Tư vấn chế độ ăn, vận động và ngừa biến chứng	3,8 (0,8)	238 (66,2)
NVYT không có gợi ý bồi dưỡng	3,6 (1,0)	239 (66,4)
Kết quả cung cấp dịch vụ		
Phát và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ	3,9 (0,7)	248 (68,9)
Trang thiết bị, vật tư đáp ứng nguyện vọng	3,7 (0,9)	221 (61,4)
Kết quả điều trị đáp ứng nguyện vọng	3,8 (0,7)	243 (67,5)
Mức độ tin tưởng về dịch vụ khám chữa bệnh	3,8 (0,7)	251 (69,7)
Mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ	3,8 (0,7)	243 (67,5)

Về khả năng tiếp cận dịch vụ, đạt tỉ lệ hài lòng cao nhất ở khía cạnh “Sơ đồ, biển báo chỉ dẫn rõ ràng, dễ hiểu” với 73,5%. Thấp nhất là 60,8% ở khía cạnh “Người bệnh hỏi và gọi được NVYT khi cần”. Về minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh: có tỉ lệ hài lòng thấp nhất là 61,4% ở nội dung “Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai” và cao nhất ở “Được công khai thông tin thuốc và chi phí” với 70%. Về Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB, nhiều nội dung đạt tỉ lệ hài lòng khá thấp và đều dưới 60%, như: điều kiện nhà vệ sinh 59,4%. Vấn đề an toàn, an ninh, trật tự 58,6%; chất lượng dịch vụ căn tin với 57,5% và thấp nhất là đảm bảo sự riêng tư khi nằm viện với 56,7%. Về giao tiếp ứng xử

của NVYT, kết quả cho thấy tiêu mục “Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác và xử lý công việc thành thạo với 78,9%. Các nội dung còn lại ghi nhận tỉ lệ hài lòng khá thấp là 66,1% ở hai tiêu mục “tư vấn chế độ ăn, vận động và ngừa biến chứng” và tiêu mục “Bác sỹ thăm khám, động viên”, tiếp theo là 67,8% ở tiêu mục về giao tiếp đúng mực của Bác sỹ, điều dưỡng và 68,1% ở tiêu mục nhân viên phục vụ có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực. Sự hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ đều đạt dưới 70%. Trong đó, khía cạnh thấp nhất là trang thiết bị, vật tư y tế với 61,4%.

Một số yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người chăm sóc chính

Bảng 2. Mối liên quan giữa các yếu tố cá nhân của đối tượng và đặc điểm KCB của bệnh nhi với sự hài lòng về dịch vụ KCB của người chăm sóc chính

	Các yếu tố	Sự hài lòng của NCSC		OR (95%CI)	P _{value}
		Hài lòng n, (%)	Không HL n, (%)		
Giới	Nam	68 (43,9)	87 (56,1)	0,98 (0,65 – 1,49)	0,9
	Nữ	89 (43,4)	116 (56,6)		
Nhóm tuổi	> 32 tuổi	68 (50,4)	67 (49,6)	1,6 (1,008 – 2,38)	0,045*
	17 – 32 tuổi	89 (39,6)	136 (60,4)		
Tình trạng hôn nhân	Khác	71 (51,40)	67 (48,6)	1,68 (1,68 – 2,56)	0,018*
	Đã lập gia đình	86 (38,7)	136 (61,3)		
Thu nhập hàng tháng	6 triệu trở xuống	96 (74,4)	33 (25,6)	8,1 (4,96 – 13,26)	<0,001*
	Trên 6 triệu	61 (26,4)	170 (73,6)		
Nghề nghiệp	Thu nhập không ổn định	115 (50,4)	113 (49,6)	2,18 (1,39 – 3,42)	0,001*
	Thu nhập ổn định	42 (31,8)	90 (68,2)		
Trình độ học vấn	THCS trở xuống	114 (50)	114 (50,0)	2,07 (1,32 – 3,24)	0,001*
	Trên THCS	43 (32,6)	89 (67,4)		
BHYT	Có	132 (47,1)	148 (52,9)	1,96 (1,16 – 3,33)	0,011*
	Không	25 (31,3)	55 (68,8)		
Số lần KCB	1-3 lần	63 (50,8)	61 (49,2)	1,56 (1,007 – 2,42)	0,046*
	Trên 3 lần	94 (39,8)	142 (60,2)		
Số ngày nằm viện	Trên 5 ngày	101 (48,3)	108 (51,7)	1,6 (1,03-2,43)	0,034*
	≤ 5 ngày	56 (37,1)	95 (62,9)		

(*Có ý nghĩa thống kê với mức $p < 0,05$)

Kết quả bảng trên cho thấy Nhóm tuổi, Tình trạng hôn nhân, Thu nhập hàng tháng, Nghề nghiệp, Trình độ học vấn, BHYT, Số lần KCB, Số ngày nằm viện của bệnh nhi có mối liên quan đến sự hài lòng của người chăm sóc chính. Nhóm tuổi trên 32 tuổi có khả năng hài lòng hài lòng cao gấp 1,6 lần nhóm từ 32 tuổi trở xuống, ($p=0,045$). Những người chưa lập gia đình/người không còn sống với vợ, chồng sẽ có khả năng hài lòng cao hơn 1,7 lần nhóm còn lại, ($p=0,018$); Về thu nhập, người chăm sóc chính có thu nhập dưới 6 triệu sẽ có khả năng hài lòng cao hơn 8,1 lần so với nhóm còn lại, $p<0,001$. Những người thuộc nhóm nghề không có thu nhập ổn định sẽ có khả năng hài lòng cao hơn 2,18 lần những người thuộc nhóm nghề có thu nhập ổn định, ($p = 0,001$). Trình độ học vấn cũng có ảnh hưởng đến sự hài lòng của đối tượng, nhóm có học vấn THCS trở xuống sẽ có khả năng hài lòng cao hơn 2,07 lần nhóm học vấn trên THCS, ($p=0,001$). Ngoài ra, những bệnh nhi khám chữa bệnh BHYT thì người chăm sóc chính sẽ có khả năng hài lòng cao hơn 1,96 lần so với đối tượng khám chữa bệnh dịch vụ, ($p=0,011$). Nhóm người chăm sóc chính có bệnh nhi chỉ khám bệnh 1-3 lần trong 12 tháng qua sẽ có khả năng hài lòng cao hơn 1,56 lần so với nhóm đã khám chữa bệnh trên 3 lần, ($p=0,046$). Một yếu tố nữa là thời gian nằm viện của bệnh nhi, nhóm có bệnh nhi nằm viện từ 5 ngày trở xuống có khả năng hài lòng cao gấp 1,5 lần nhóm có bệnh nhi nằm viện trên 5 ngày, ($p=0,034$).

BÀN LUẬN

Kết quả nghiên cứu cho thấy có 67,6% thân nhân bệnh nhi hài lòng với dịch vụ y tế của Khoa Nhi. Kết quả này khá thấp khi so sánh với nhiều nghiên cứu trên cùng đối tượng. Sự khác biệt này có thể là do quy mô bệnh viện, số lượng NVYT của Khoa Nhi không

đầy đủ như các bệnh viện khác (4-6). Ở nghiên cứu của chúng tôi, điểm trung bình hài lòng về thái độ ứng xử của NVYT khá cao so với các tiêu chí còn lại, kết quả này cũng tương tự nhiều nghiên cứu thực hiện trong 3 năm gần đây (1, 4). Lý do có thể là do sự quan tâm, chỉ đạo chặt chẽ của Bộ Y tế, khi đã ban hành và yêu cầu các BV thực hiện tốt qui định giao tiếp, ứng xử. Về cơ sở vật chất của Khoa Nhi, người bệnh chưa hài lòng về sự sạch sẽ, tiện lợi của nhà vệ sinh và vấn đề cung cấp nước uống nóng lạnh. Kết quả này tương tự như những nghiên cứu khác, khi tình trạng cơ sở vật chất là vấn đề chung các BV, đặc biệt là tuyến huyện (1, 6, 7). Những năm gần đây, vấn đề chậm quyết toán BHYT nên việc duy tu sửa chữa của BV cũng hạn chế, đây là yếu tố khách quan mà BV cần chủ động hơn trong thời gian tới. Yếu tố minh bạch trong sử dụng thuốc và chi phí cũng chưa thực sự làm hài lòng NCSC. Theo Luật Khám chữa bệnh (8), việc minh bạch thông tin về khám bệnh, điều trị là bắt buộc đối với BV, tuy nhiên trong nội dung này, tiêu mục có tỉ lệ hài lòng thấp nhất là 61,4% ở nội dung Quy trình, thủ tục nhập viện. Nhìn chung, nội dung này cũng là do ảnh hưởng một phần từ thái độ của NVYT, do sự giải đáp chưa tận tình. Về kết quả cung cấp dịch vụ, 67,0% người nhà hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ của BV. Trong đó, cao nhất là mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ với 69,4% và khía cạnh thấp nhất là trang thiết bị, vật tư y tế với 61,4%. Kết quả này phản ánh thực trạng cơ sở vật chất, trang thiết bị của Khoa Nhi đã xuống cấp, đây là vấn đề đáng quan tâm, ban giám đốc và lãnh đạo Khoa nên có kế hoạch can thiệp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người bệnh và thân nhân.

Hoàn cảnh kinh tế, tình trạng hôn nhân trình độ học vấn, nghề nghiệp có liên quan đến sự hài lòng của người chăm sóc chính bệnh nhi.

Kết quả này cũng tương tự của Nguyễn Quốc Tuấn (2013) (9) hay Tsironi S (2018) tại Hy Lạp (10). Kết quả này đặt ra vấn đề phải suy ngẫm, do người dân quan niệm sai về chính sách BHYT nên việc đánh giá còn duy ý chí hay là do thực sự chất lượng khám chữa bệnh BHYT tại Khoa Nhi vẫn còn tồn tại những hạn chế. Nghiên cứu có hạn chế là các yếu tố liên quan chỉ mới tập trung vào một số yếu tố cá nhân của người chăm sóc chính và một vài đặc điểm khám chữa bệnh của bệnh nhi trong khi còn nhiều yếu tố khác. Kết quả điều trị của bệnh nhi cũng ảnh hưởng nhiều đến kết quả trả lời của người chăm sóc chính, dù nó chỉ là một phần trong nội dung nghiên cứu, điều này làm giảm giá trị thực tiễn của kết quả.

KẾT LUẬN

Tỉ lệ hài lòng của người chăm sóc chính với dịch vụ của Khoa Nhi, bệnh viện Cai Lậy là chưa cao, chỉ đạt 67,6%. Trong đó, thấp nhất là hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ 63,2%. Các yếu tố liên quan đến sự hài lòng của đối tượng gồm: hoàn cảnh kinh tế; Tình trạng hôn nhân; Độ tuổi; Trình độ học vấn; Khám bệnh BHYT hay khám dịch vụ; Số lần KCB trong 12 tháng qua của bệnh nhi; thời gian nằm viện của bệnh nhi.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nguyễn Đức Thành. Đánh giá sự hài lòng của người bệnh nội trú tại các bệnh viện tỉnh Hoà Bình. Tạp chí Y học thực hành. 2013;6(873).
2. Nguyễn Ngọc Thảo Trang. Đánh giá sự hài lòng của người bệnh nội trú theo các tiêu chí hướng đến người bệnh và các yếu tố liên quan tại Bệnh viện đa khoa huyện Cam Lâm tỉnh Khánh Hoà năm 2014: Luận văn thạc sĩ Y tế công cộng, Đại học Y tế công cộng, Hà Nội.; 2014.
3. Trương Ngọc Hải và các cộng sự. Kết quả ban đầu khảo sát sự hài lòng của bệnh nhân điều trị tại khoa nội tổng hợp bệnh viện Chợ Rẫy. Tạp chí Y học thành phố Hồ Chí Minh. 2011.
4. Phụng VK. Sự hài lòng của thân nhân người bệnh điều trị nội trú tại Khoa tiêu hóa Bệnh viện Nhi đồng 1: Luận văn Thạc sĩ Quản lý bệnh viện -Trường Đại học Y tế công cộng, 2017; 2017.
5. Phạm Thị Ngọc Mai và các cộng sự. Sự hài lòng của thân nhân bệnh nhi tại Khoa nội tổng hợp Bệnh viện Nhi Đồng 2 năm 2009. Y Học TP Hồ Chí Minh. 2010;14(4).
6. Hoàng Thị Bích Chà. khảo sát sự hài lòng của người bệnh và thân nhân đến khám và điều trị nội trú tại Bệnh viện Đa Khoa Huyện Mỹ Lộc, Tỉnh Nam Định năm 2016. Nghiên cứu khoa học. 2018;Tập 01(3).
7. Nguyễn Ngọc Phước. Đánh giá sự hài lòng của người bệnh nội trú và người nhà người bệnh về chất lượng dịch vụ y tế tại Viện Tim mạch – Bệnh viện Bạch Mai năm 2014,. Đề tài nghiên cứu cấp cơ sở, Bệnh viện Bạch Mai. 2014.
8. Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam. Luật Khám chữa bệnh. Hà Nội; 2009.
9. Võ Văn Thắng NQT. Thực trạng hoạt động khám chữa bệnh và sự hài lòng của bệnh nhân nội trú tại Bệnh viện Đa khoa huyện Quảng Ninh, tỉnh Quảng Bình Y học thực hành. 2013;880.
10. Tsironi S, Koulirakis G. Factors associated with parents' levels of stress in pediatric wards. J Child Health Care. 2018;22(2):175-85.

Satisfaction of caregivers for under 6 years-old inpatients with treatment services and its related factors at Cai Lay district hospital, Tien Giang province in 2020

Nguyen Phuong Ha¹, Bui Thi My Anh², Nguyen Hung Vi³

¹*Cai Lay district hospital*

²*Hanoi University of Public Health*

³*Tien Giang Medical College*

Objective: Describe the satisfaction of primary caregiver of under 6 years-old inpatients and determine some related factors at Cai Lay district hospital, Tien Giang province in 2020. **Methods:** A cross-sectional study was conducted in 2020 with a total of 360 caregivers for under 6 children inpatients. The research measurement utilized a standardized tools developed by the Ministry of Health, Vietnam. **Results:** The main findings showed that the percentage of general satisfaction among caregivers of under 6 years-old inpatients was 67.6%, the satisfaction with infrastructure and equipment with a lowest rate with 63.2%. The factors related to patient satisfaction include economic situation, marital status, age, education level, health insurance, number of medical check-ups in the past 12 months and length of stay in hospital. **Conclusion:** In order to further improve the satisfaction of caregivers for under 6 children inpatients with treatment services, the attitude of medical staff with patients should be improving. Moreover, strengthening a process of maintain and upgrade infrastructure and equipment in Pediatric department and hospital. Also, there is a need of improving the quality of medical examination and treatment services covered by health insurance.

Keywords: *Satisfaction; primary caregiver; inpatient; pediatric patient, ...*