

**ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ
TẠI BỆNH VIỆN DÃ CHIẾN CẤP 2 SỐ 4 VIỆT NAM THAM GIA
LỰC LƯỢNG GÌN GIỮ HÒA BÌNH LIÊN HỢP QUỐC
TẠI PHÁI BỘ NAM SUDAN**

Lê Việt Anh^{1,2}, Vũ Minh Dương^{1,3}, Nguyễn Sĩ Tuấn^{1,4}*

Tóm tắt

Mục tiêu: Đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh (NB) ngoại trú tại Bệnh viện dã chiến Cấp 2 số 4 Việt Nam tại Nam Sudan (BVDC2.4). **Phương pháp nghiên cứu:** Sử dụng phương pháp mô tả cắt ngang trên 126 NB là nhân viên Liên Hợp Quốc (LHQ), khám và điều trị ngoại trú tại BVDC2.4, tháng 4/2023. **Kết quả:** 97,61% NB dưới 40 tuổi, tỷ lệ nữ: 10,32%. Tỷ lệ hài lòng về khả năng tiếp cận: 85,56%; sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị: 86,51%; cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB: 80,56%; thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế: 92,59%; kết quả cung cấp dịch vụ: 87,50%. **Kết luận:** Tỷ lệ hài lòng của NB ngoại trú là 86,54% và đáp ứng được 86,75% so với mong đợi của NB.

Từ khóa: Dịch vụ bệnh viện; Bệnh viện Dã chiến cấp 2 số 4; Mức độ hài lòng.

**ASSESSMENT OF THE SATISFACTION OF OUTPATIENTS
OF VIETNAM'S LEVEL 2 FIELD HOSPITAL ROTATION 4
IN THE UNITED NATIONS MISSION IN SOUTH SUDAN**

Abstract

Objectives: To evaluate the level of satisfaction of outpatients of Vietnam's Level 2 Field Hospital rotation 4 in the United Nations mission in South Sudan.

¹Bệnh viện Dã chiến Cấp 2 số 4 - Học viện Quân y

²Bộ môn - Khoa Phẫu thuật Lồng ngực - Bệnh viện Quân y 103 - Học viện Quân y

³Khoa Hồi sức tích cực - Bệnh viện Quân y 103 - Học viện Quân y

⁴Khoa Chỉ huy tham mưu Quân y - Học viện Quân y

*Tác giả liên hệ: Lê Việt Anh (dr.Levietanh@gmail.com)

Ngày nhận bài: 09/5/2023

Ngày được chấp nhận đăng: 30/6/2023

<http://doi.org/10.56535/jmpm.v48i6.368>

Methods: A cross-sectional was used with 126 UN staff patients, examined and treated as outpatients at Vietnam's Level 2 Field Hospital rotation 4, South Sudan, in April 2023. **Results:** 97.61% of patients are under 40 years old, the female rate is 10.32%. The satisfaction rate about accessibility is 85.56%; the transparency of information and procedures for medical examination and treatment is 86.51%; facilities and equipment to serve patients is 80.56%; the attitude and professional capacity of medical staff is 92.59%; the service delivery result is 87.50%. **Conclusion:** The overall satisfaction rate of outpatients is 86.54% and meets 86.75% of the patient's expectations.

Keywords: Hospital services; Level 2 Field Hospital No.4; Level of satisfaction.

ĐẶT VẤN ĐỀ

Chất lượng hoạt động của một bệnh viện được đánh giá bởi nhiều yếu tố, trong đó có sự hài lòng, tin tưởng của NB. Gần đây, các bệnh viện cũng đã quan tâm nhiều đến việc nâng cao chất lượng khám chữa bệnh, đặc biệt là sự hài lòng của NB về chất lượng phục vụ. Các bệnh viện cũng căn cứ trên hướng dẫn của Bộ Y tế để định kỳ khảo sát sự hài lòng của NB [1]. Một bệnh viện thường xuyên quan tâm, xác định mức độ hài lòng của NB thì sẽ luôn có nhiều biện pháp, phương thức cải thiện chất lượng, qua đó sẽ phục vụ NB được tốt hơn. Khi đáp ứng được sự mong đợi, hài lòng của NB thì Bệnh viện đó sẽ luôn là một địa chỉ tin cậy.

Bệnh viện dã chiến cấp 2 số 4 Việt Nam tại Nam Sudan là bệnh viện cấp 2 trong hệ thống 4 cấp các bệnh viện dã chiến của Liên Hợp Quốc, với sứ mệnh chăm sóc sức khỏe cho nhân viên LHQ

trong phạm vi 1 phân khu (tương đương 1 Bang hành chính). Được sự quan tâm, chỉ đạo của Bộ Quốc Phòng Việt Nam, Bệnh viện dã chiến cấp 2 Việt Nam luôn được chú trọng đầu tư trang thiết bị y tế, ngoài ra Ban Giám đốc BVDC2.4 cũng hết sức quan tâm đến thái độ và chất lượng phục vụ NB.

Từ tháng 10/2018 đến nay, cả 4 thế đội Bệnh viện Dã chiến được Việt Nam triển khai tại phái bộ Nam Sudan, đều được đánh giá cao về trình độ chuyên môn, sự chuyên nghiệp, sự tận tụy và nhiệt tình. Công tác tìm hiểu, đánh giá sự hài lòng của NB luôn được Ban Giám đốc BVDC2.4 quan tâm thường xuyên; và cũng là để có cơ sở đề ra các giải pháp, cải tiến chất lượng nhằm đáp ứng ngày một tốt hơn nhu cầu của NB và khẳng định thương hiệu Bệnh viện Dã chiến Việt Nam tại phái bộ. Chính vì những lí do trên, chúng tôi tiến hành

nghiên cứu nhằm: *Đánh giá mức độ hài lòng của NB ngoại trú tại Bệnh viện Dã chiến cấp 2 số 4 Việt Nam tại Nam Sudan.*

ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

1. Đối tượng nghiên cứu

126 NB là nhân viên LHQ, khám và điều trị ngoại trú tại Bệnh viện Dã chiến cấp 2 số 4 Việt Nam - Nam Sudan, tháng 4/2023.

2. Phương pháp nghiên cứu

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

* *Cỡ mẫu nghiên cứu:* Thuận tiện.

* *Tiêu chuẩn lựa chọn:*

- NB ngoại trú đến khám và điều trị tại BVDC2.4.

- NB đồng ý tham gia nghiên cứu.

* *Tiêu chuẩn loại trừ:* NB không đồng ý tham gia nghiên cứu.

* *Người thực hiện:* Nhân viên phòng tác chiến BVDC2.4.

* *Phiếu khảo sát bao gồm:*

- Thông tin chung: Tuổi, giới tính, nghề nghiệp, đơn vị, khoa tới khám...

- Nội dung phỏng vấn: Theo hướng dẫn của Bộ Y tế năm 2019 (trong đó chúng tôi đã lược bớt một câu hỏi không phù hợp với đặc điểm, điều kiện hoạt động thực tế của BVDC2.4) [1].
Gồm 05 nội dung sau:

- + Khả năng tiếp cận.
- + Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị.
- + Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB.
- + Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.
- + Kết quả cung cấp dịch vụ.
- Mức hài lòng theo thang độ Likert: Tính theo thang số 5 điểm, theo hướng dẫn của Bộ Y tế năm 2019 [1]. Cụ thể:
 - + Rất không hài lòng: 1 điểm.
 - + Không hài lòng: 2 điểm.
 - + Bình thường: 3 điểm.
 - + Hài lòng: 4 điểm.
 - + Rất hài lòng: 5 điểm.
- * *Phương pháp thu thập số liệu:*
 - + Mỗi NB tương ứng với một phiếu nghiên cứu.
 - + Giải thích mục tiêu nghiên cứu.
 - + Phát phiếu khảo sát (đã được dịch sang tiếng Anh).
 - + Hướng dẫn cách trả lời các câu hỏi trong phiếu nghiên cứu.
 - + Thu lại phiếu nghiên cứu.
 - + Phân tích, tổng hợp.
 - + Tính điểm hài lòng, tỷ lệ hài lòng, tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi... theo hướng dẫn của Bộ Y tế năm 2019 [1].
- * *Xử lý số liệu:* Phần mềm SPSS 20.0.

3. Đạo đức nghiên cứu

- Nghiên cứu này được sự cho phép của Chỉ huy y tế phái bộ (Chief medical officer - CMO), Ban Giám đốc BVDC2.4.
- NB được bảo mật thông tin.
- Nghiên cứu chỉ được tiến hành trên những người đồng ý tham gia.

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Bảng 1. Đặc điểm của đối tượng nghiên cứu.

Đặc điểm		Số NB (n)	Tỷ lệ (%)
Tuổi	≤ 30	56	44,44
	31 - 40	67	53,17
	> 40	3	2,39
Giới tính	Nam	113	89,68
	Nữ	13	10,32
Nghề nghiệp	Lực lượng vũ trang	107	84,92
	Dân sự	19	15,08

Đa số NB đến khám, điều trị ngoại trú > 40 tuổi, chiếm 97,61%, tỷ lệ nữ là 10,32%.

Bảng 2. Kết quả đánh giá sự hài lòng chung của NB.

Nội dung	Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Điểm
Khả năng tiếp cận	6,19	8,25	85,56	4,37
Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	6,51	6,98	86,51	4,36
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB	10,62	8,83	80,56	4,17
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	3,18	4,23	92,59	4,49
Kết quả cung cấp dịch vụ	3,77	8,73	87,50	4,41
Mức độ hài lòng chung đối với bệnh viện	6,05	7,40	86,54	4,36

Sự hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế BVDC2.4 chiếm tỷ lệ cao nhất (92,59%). Thấp nhất là sự hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB: 80,56%. Đánh giá mức độ hài lòng chung với bệnh viện cho thấy: Tỷ lệ NB hài lòng chiếm 96,54% (tương đương 4,36 điểm).

Bảng 3. Sự hài lòng của NB về khả năng tiếp cận.

Nội dung	Hài lòng (%)	Điểm
Khả năng tiếp cận	85,56	4,37
Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm	87,30	4,30
Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	75,40	4,18
Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm	70,64	3,94
Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	96,03	4,71
Khoảng cách từ các đơn vị đến Bệnh viện thuận tiện	98,41	4,71

Việc đánh số, thiếu các bảng chỉ dẫn khiến tỷ lệ hài lòng của NB với nội dung khả năng tiếp cận còn thấp (70,64% và 75,40%). Đánh giá chung về khả năng tiếp cận, tỷ lệ hài lòng đạt 85,56% (tương đương 4,37 điểm).

Bảng 4. Sự hài lòng của NB về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị.

Nội dung	Hài lòng (%)	Điểm
Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	86,51	4,36
Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu	74,60	3,98
Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện	83,33	4,26
Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai	86,51	4,25
Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn NB làm các thủ tục niêm nở, tận tình	94,44	4,68

Nội dung	Hài lòng (%)	Điểm
Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp	96,03	4,63
Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám	86,51	4,28
Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám	84,13	4,35
Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn	87,30	4,26
Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp	84,13	4,43
Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp	88,10	4,49

Ngoại trừ mức độ hài lòng với việc niêm yết quy trình khám còn thấp (74,60%), còn lại các chỉ số khác đều đạt trên 80%. Đánh giá chung về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị, tỷ lệ hài lòng đạt 86,51% (tương đương 4,36 điểm).

Bảng 5. Sự hài lòng của NB về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB.

Nội dung	Hài lòng (%)	Điểm
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB	80,56	4,17
Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông	74,60	4,06
Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho NB và sử dụng tốt	82,54	4,24
Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên	90,48	4,34
Phòng chờ có các phương tiện giúp NB có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	73,81	4,02
Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật	96,03	4,63
Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	72,22	3,87
Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	74,60	4,03
Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự	80,16	4,12

Sự hài lòng của NB về tính riêng tư là cao nhất (96,03%), trong khi đó các yếu tố khác chỉ đạt mức khá. Đánh giá chung về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB, tỷ lệ hài lòng đạt 80,56% (tương đương 4,17 điểm).

Bảng 6. Sự hài lòng của NB về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.

Nội dung	Hài lòng (%)	Điểm
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	92,59	4,49
Nhân viên y tế có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	90,48	4,48
Nhân viên phục vụ có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	94,44	4,43
Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	92,86	4,56

Đa số NB đều rất hài lòng về năng lực chuyên môn, cũng như thái độ của nhân viên BVDC2.4, với mức hài lòng đều > 90%.

Bảng 7. Sự hài lòng của NB về kết quả cung cấp dịch vụ.

Nội dung	Hài lòng (%)	Điểm
Kết quả cung cấp dịch vụ	87,50	4,41
Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà	86,51	4,42
Các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, minh bạch và được giải thích nếu có thắc mắc	89,68	4,36
Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng, dịch vụ y tế	84,92	4,40
Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	88,89	4,48

Đánh giá chung về kết quả cung cấp dịch vụ, tỷ lệ hài lòng đạt 87,50% (tương đương 4,41 điểm).

Bảng 8. Sự đáp ứng của Bệnh viện so với mong đợi của NB.

Đáp ứng so với mong đợi	Số NB (n)	Tỷ lệ (%)	Tỷ lệ trung bình đáp ứng so với mong đợi (%)
< 40%	1	0,80	86,75
41 - 60%	3	2,38	
61 - 80%	12	9,52	
81 - 100%	110	87,30	
Tổng	126	100	

Tỷ lệ NB cho rằng Bệnh viện đã đáp ứng được 80% so với mong đợi trở lên chiếm 87,3% (110/126 NB). Tính trung bình mức mong đợi đã được đáp ứng là 86,75%.

Bảng 9. Một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của NB.

Yếu tố	Số NB (n)	Điểm	p
Tuổi	≤ 30	56	4,35
	31 - 40	67	4,37
	> 40	3	4,38
Giới tính	Nam	113	4,36
	Nữ	13	4,39
Nghề nghiệp	Lực lượng vũ trang	107	4,36
	Dân sự	19	4,42

Chưa tìm thấy mối liên quan giữa sự hài lòng của NB với các yếu tố tuổi, giới tính và nghề nghiệp ($p > 0,05$).

BÀN LUẬN

** Đặc điểm của đối tượng nghiên cứu:*

Với đặc thù nhiệm vụ và địa bàn công tác tại phái bộ Nam Sudan, đối tượng khám chữa bệnh của BVDC2.4 là lực lượng quân đội, cảnh sát và các nhân viên LHQ khác nên độ tuổi thường trẻ và tỷ lệ nữ tham gia lực lượng gìn giữ hòa bình của các đơn vị, nước cử quân theo quy định của LHQ là khoảng 10 - 12%. Điều đó giải thích cho đặc điểm của đối tượng nghiên cứu trong khảo sát này là đa số NB < 40 tuổi, chiếm 97,61%, tỷ lệ nữ là 10,32%. Có 84,92% thuộc lực lượng vũ trang.

** Sự hài lòng chung của NB:*

Kết quả ở bảng 2 cho thấy sự hài lòng của NB về tất cả các mặt của BVDC2.4 là 86,54%, điểm trung bình là 4,36. Tỷ lệ hài lòng chung của chúng tôi cao hơn so với tác giả Cao Lập Đức, Tô Gia Kiên năm 2018 (86,54% so với 41,2%) [2].

Trong đó, được NB đánh giá cao nhất là thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế BVDC2.4 (92,59%). Đây chính là sự phản hồi rất tích cực, thể hiện được trình độ chuyên môn cao, tính chuyên nghiệp của bệnh viện Việt Nam tham gia lực lượng gìn giữ hòa bình LHQ tại Nam Sudan.

** Mức độ hài lòng của NB theo các nội dung:*

Sự hài lòng chung của NB với bệnh viện đều đạt kết quả tốt, đa số trên 85%. Với 80,56% hài lòng về nội dung về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh, bệnh viện cần tiếp tục phải cải thiện hơn nữa. Một phần do điều kiện chiến sự, tình hình chính trị bất ổn và điều kiện dã chiến tại phái bộ; thời tiết khắc nghiệt, khó khăn trong di chuyển và thiếu thôn về nguồn bổ sung đã ảnh hưởng phần nào đến chất lượng phục vụ của bệnh viện. Cụ thể:

- Khả năng tiếp cận: Nghiên cứu năm 2006 tại Hòa Bình đã cho kết quả điểm trung bình là 3,84 và 3,95 [3]. Kết quả của chúng tôi đạt mức 85,56% (điểm trung bình là 4,37).

BVDC2.4 tiếp đón, hướng dẫn NB rất cụ thể, tỉ mỉ nhằm giúp NB cảm thấy thoải mái nhất, rõ ràng nhất và luôn tìm cách khắc phục khó khăn để NB đến khám được tiếp cận với các dịch vụ một cách tốt nhất. Bệnh viện được đặt tại vị trí trung tâm, khoảng cách và vị trí cổng vào rất thuận tiện cho việc di chuyển từ các đơn vị. Các lối đi trong bệnh viện được bảo trì thường xuyên, bằng phẳng và dễ đi lại cho NB. Tuy nhiên với yếu tố như: Việc thiếu các sơ đồ, thiếu các bảng chỉ dẫn là một tồn tại, và điều đó cũng

khuyến tỷ lệ hài lòng của NB trong nội dung khả năng tiếp cận còn thấp (70,64% và 75,40%).

- Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị: Đạt mức cao với việc BVDC2.4 luôn công khai, có quy trình rõ ràng từ lúc phân loại, đón tiếp, hướng dẫn, khám và làm các xét nghiệm. Bệnh viện luôn duy trì tốt quy chế hoạt động chuyên môn, duy trì tốt kíp trực và các đội y tế chuyên biệt. Đặc biệt tác phong làm việc khẩn trương, không để NB phải chờ đợi lâu; trong đó việc phân loại, phân luồng NB được làm rất bài bản, có hiệu quả nhằm có sự ưu tiên cao nhất với các NB nặng, cấp cứu hay mắc các bệnh truyền nhiễm.

Việc sắp xếp thứ tự ưu tiên khi khám và làm xét nghiệm cũng như sự đón tiếp niềm nở, nhiệt tình của nhân viên y tế là 2 yếu tố được NB đánh giá cao nhất (96,03% và 94,44%). Nghiên cứu của Trần Văn Dân, Trương Việt Dũng (2020) cho thấy NB ít hài lòng về thời gian chờ, chỉ 55,7% [4]. Chúng tôi đang tiếp tục khắc phục việc làm cho quy trình khám bệnh được dễ hiểu hơn nữa trong thời gian tới.

- Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB: BVDC2.4 hoạt động tại Nam Sudan trong điều kiện dã chiến, tình hình chính trị bất ổn, nguy cơ xung đột cao; thời tiết khắc nghiệt tại

địa bàn đóng quân gây khó khăn rất lớn đến việc bảo đảm cơ sở vật chất cho hoạt động y tế, đặc biệt là rất nhiều khu nhà, khu vệ sinh bị xuống cấp theo thời gian. Cũng vì vậy mà việc duy tu, bảo dưỡng trang bị, máy móc y tế cũng gặp rất nhiều khó khăn. Khuôn viên bệnh viện luôn sạch sẽ, ngăn nắp nhưng còn thiếu nhiều cây xanh; sàn bệnh viện luôn được lau thường xuyên nhưng không thể tránh khỏi bẩn, bụi (do thời tiết nắng nóng, bụi vào mùa khô và bẩn, lầy lội vào mùa mưa). Chính vì vậy đây là nội dung làm NB không hài lòng nhất, chỉ đạt 80,56%, trong đó nhà vệ sinh thuận tiện, sạch sẽ chỉ đạt ở mức 72,22%. Đây cũng là nội dung được đánh giá thấp nhất mà Trần Văn Dân đã công bố [4].

Trong nhiệm kỳ, chúng tôi đã linh hoạt, tận dụng các vật liệu để tạo mới được 01 phòng khám sản khoa riêng và 2 phòng tư vấn chuyên biệt. Thực hiện đúng quy định của Bộ Y Tế Việt Nam và LHQ khi khám cho NB, nhất là khi NB là nữ giới. Vì vậy luôn bảo đảm được sự riêng tư khi khám, chụp và làm thủ thuật (96,03%).

- Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế: với 92,59% và điểm trung bình đạt 4,49, thì đây là nội dung mà bệnh viện được các nhân viên LHQ đánh giá cao nhất. So sánh với các tác giả Trần Văn Dân,

Trương Việt Dũng thì nghiên cứu của chúng tôi cao hơn (92,59% so với 57.6%) [4]. Trên thực tế, chúng tôi nhận được rất nhiều lời khen ngợi, thư cảm ơn, đánh giá cao từ các đơn vị, từ chỉ huy phân khu cũng như chỉ huy phái bộ về thái độ, sự niềm nở trong giao tiếp, mức độ nhiệt tình và thân thiện của các y bác sỹ Việt Nam khi tham gia lực lượng gìn giữ Hòa bình LHQ. Đó cũng là một trong nhiều yếu tố tạo nên thương hiệu Bệnh viện Dã chiến Việt Nam tại Nam Sudan.

- Kết quả cung cấp dịch vụ: Được đánh giá rất cao, khi BVDC2.4 luôn làm chuẩn công tác hóa đơn, công tác hành chính, nhanh gọn và thuận lợi cho NB. Đồng thời, NB luôn nhận được sự hướng dẫn tận tình về phiếu thuốc, cách sử dụng thuốc và chế độ tái khám. So với tác giả Trần Văn Dân [6] với tỷ lệ hài lòng về chất lượng dịch vụ là: 42% và He X (2018) [5] với điểm trung bình là 3,71 thì kết quả của chúng tôi là cao hơn. Kết quả này cũng tương đương với nghiên cứu của Jena S và Gupta M. (2018) khi có 87,28% NB hài lòng với dịch vụ y tế được cung cấp [6].

- Đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi: Tương tự tác giả Cao Lập Đức với tỷ lệ là 83,5% so với mong đợi của NB [2], BVDC2.4 Việt Nam tại Nam Sudan đã đáp ứng được

86,75% so với mong đợi của NB trước khi điều trị.

** Tìm hiểu yếu tố liên quan đến sự hài lòng của NB:*

Theo một số nghiên cứu trước đây thì một số yếu tố có thể được xem xét có ảnh hưởng đến sự hài lòng của NB, từ đó đưa ra các biện pháp cụ thể hơn. Để phù hợp với hoạt động thực tế của BVDC2.4, chúng tôi đưa ra ba yếu tố là tuổi, giới tính và nghề nghiệp để điều tra. Kết quả cho thấy những yếu tố này không có sự liên quan đến sự hài lòng của NB.

Kết quả này của chúng tôi có sự khác biệt với nghiên cứu của Cao Lập Đức, Tô Gia Kiên (2018) khi tác giả nhận thấy mối liên quan giữa sự hài lòng chung với số lần khám, tên phòng khám [2] và của tác giả Trần Văn Dân thì các yếu tố liên quan đến hài lòng không giống nhau tùy theo tuổi, giới tính, tình trạng được BHYT thanh toán và có khả năng chi trả viện phí hay phải vay nợ của NB [4].

Tuy có nghiên cứu công bố rằng vấn đề giao tiếp có liên quan tới mức độ hài lòng [6]. Nhưng chúng tôi không gặp khó khăn trong vấn đề giao tiếp này. Toàn bộ nhân viên BVDC2.4 đều đã được huấn luyện tốt về Tiếng Anh, về văn hóa giao tiếp trong môi trường đa văn hóa của LHQ. Điều này đã giúp chúng tôi tạo sự thân thiện, tạo được

những ấn tượng tốt đẹp về những người lính cụ Hồ, những người lính mũ nồi xanh Việt Nam trong mắt bạn bè quốc tế, giúp chúng tôi hoàn thành tốt hơn trong công việc chuyên môn y tế.

KẾT LUẬN

Tỷ lệ hài lòng của NB ngoại trú là 86,54% và đáp ứng được 86,75% so với mong đợi của NB.

Chưa thấy mối liên quan giữa tuổi, giới tính, nghề nghiệp đến sự hài lòng của NB.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Y tế. Ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế. Quyết định số: 3869/QĐ-BYT ngày 28 tháng 8 năm 2019.

2. Cao Lập Đức, Tô Gia Kiên. Đánh giá sự hài lòng của người bệnh ngoại trú tại trung tâm y tế thành phố Tây Ninh năm 2018. Chuyên đề Y tế Công cộng 44, *Y học Thành phố Hồ Chí Minh*. 2019; 23(2).

3. Nguyễn Đức Thành. Nghiên cứu sự hài lòng của người bệnh ngoại trú về chất lượng dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại các bệnh viện tỉnh Hòa Bình. *Báo cáo kết quả đề tài cấp cơ sở*. Trường Đại học Y tế Công cộng, Hà Nội. 2006.

4. Trần Văn Dần, Trương Việt Dũng. Sự hài lòng của người bệnh ngoại trú tại khoa vật lý trị liệu phục hồi chức năng. Bệnh viện Đa khoa Hồng Phát năm 2020, *Tạp chí Viện Sức khỏe Cộng đồng*:158-161.

5. He X, Li L, Bian Y. Satisfaction survey among primary health care outpatients in the backward region: An empirical study from rural Western China. *Patient Prefer Adherence*. 2018; 12:1989-1996.

6. Jena S., & Gupta M. A survey of patient satisfaction of patients attending a psychiatry outpatient clinic at a tertiary care centre. *International Journal of Community Medicine and Public Health*. 2018; 5(5):2026-2030.