

NGUỒN NHÂN LỰC VÀ HOẠT ĐỘNG KHÁM CHỮA BỆNH TẠI BỆNH VIỆN ĐA KHOA HUYỆN ĐÔNG SƠN TỈNH THANH HÓA GIAI ĐOẠN 2015 - 2019

ĐỖ THỊ LƯỢNG¹, NGUYỄN THỊ THANH²,
LÊ THỊ HƯƠNG³, TRƯƠNG VIỆT DŨNG⁴

¹Bệnh viện Đa khoa huyện Đông Sơn tỉnh Thanh Hóa

²Bệnh viện K

³Trường Đại học Y Hà Nội

⁴Trường Đại học Thăng Long

TÓM TẮT

Nghiên cứu mô tả cắt ngang, hồi cứu số liệu báo cáo của Bệnh viện Đa khoa huyện Đông Sơn từ năm 2015 - 2019 nhằm đưa ra dữ liệu về nguồn nhân lực và một số hoạt động khám chữa bệnh, từ đó làm cơ sở để cải thiện và phát triển bệnh viện. Kết quả cho thấy tỉ lệ bác sĩ, điều dưỡng, KTV, hộ lý, dược sĩ đều đạt quy định theo thông tư 08/2007/TTLT-BYT-BNV. Phân chia nhân lực theo khối lâm sàng, cận lâm sàng, quản lý chưa đạt được theo thông tư. Số lượt khám bệnh có xu hướng tăng chậm. Tỉ số BN nhập viện/ số lượt khám tương đối ổn định. Tổng số ngày điều trị và số ngày nằm viện trung bình có xu hướng giảm dần. Công suất sử dụng giường bệnh luôn vượt 100%. Lượng bệnh nhân nội trú trung bình một nhân viên điều trị có xu hướng giảm. Trong đó, Khoa Ngoại lượng BN nội trú trung bình trên 1 nhân viên có xu hướng tăng. Ngược lại tại khoa nội số bệnh nhân/1 nhân viên y tế lại giảm. Cần cân đối nhân lực giữa các chuyên khoa dựa trên số lượng số lượng người bệnh đến khám và điều trị.

Từ khóa: Nguồn nhân lực, hoạt động khám chữa bệnh, bệnh viện huyện.

SUMMARY

HUMAN RESOURCES AND MEDICAL EXAMINATION AND TREATMENT ACTIVITIES AT DONG SON DISTRICT GENERAL HOSPITAL FROM 2015 TO 2019

A cross-sectional descriptive study of annual data reported by Dong Son District General Hospital from 2015 to 2019 was conducted to provide data on human resources and medical examination and treatment activities, thereby serving as a base for improvement and development the Hospital. The results show that

Chịu trách nhiệm: Đỗ Thị Lượng

Email: luongds56@gmail.com

Ngày nhận: 02/3/2021

Ngày phản biện: 07/4/2021

Ngày duyệt bài: 27/4/2021

the percentage of doctors, nurses, technicians, midwives, and pharmacists all met the requirements of Circular 08/2007/TTLT-BYT-BNV. The division of human resources by Clinical, Paraclinical, and Management blocks was not appropriate according to the Circular. The number of medical visits tended to increase slowly. The ratio of hospitalized patients per number of visits was relatively stable. The total days hospitalized per years and the average length of hospital stays per patient tended to decrease. The hospital bed occupancy always exceeded 100% and tends to reduce. The average number of inpatients per treatment staff tended downwards. In Surgery Department, the average inpatient per employee increased gradually. In contrast, the number of patients per medical staff in Internal Medicine Department decreased.

Keywords: Human resource, medical examination and treatment activities, district hospital.

ĐẶT VẤN ĐỀ

Việt Nam thuộc nhóm các nước có số lượng bác sĩ và điều dưỡng thấp hơn chỉ số trung bình của các nước có thu nhập thấp và trung bình thấp [1], [2]. Ở Việt Nam, sự cải cách hệ thống bệnh viện công lập theo hướng tự chủ một phần sang tự chủ toàn bộ đang diễn ra. Các chính sách mới về thông tuyến giữa các bệnh viện huyện rồi thông tuyến nội trú đến các bệnh viện tuyến tỉnh; thay đổi giá các dịch vụ; những thay đổi trong quy định KCB cho người bệnh có BHYT, phát triển hệ thống bệnh viện ngoài công lập... đã tác động rất mạnh đến tổ chức và hoạt động của các bệnh viện, nhất là bệnh viện tuyến huyện, thực tế này đòi hỏi các bệnh viện tuyến huyện phải có sự thay đổi mạnh mẽ và khoa học hơn.

Bệnh viện Đa khoa huyện Đông Sơn nằm khá gần với các bệnh viện tuyến tỉnh. Trong

điều kiện thông tuyến như hiện nay, nếu không có những thay đổi tổ chức và hoạt động, bệnh viện huyện sẽ khó có thể đáp ứng nhu cầu CSSK của cộng đồng và đảm bảo sự phát triển. Bởi vậy, nghiên cứu được tiến hành để có các số liệu khoa học về nguồn nhân lực và các hoạt động khám chữa bệnh tại bệnh viện. Từ đó làm cơ sở để cải thiện và phát triển hoạt động của Bệnh viện Đa khoa huyện Đông Sơn.

ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

1. Đối tượng nghiên cứu

Nghiên cứu sử dụng số liệu từ các báo cáo bệnh viện hằng năm theo Quyết định 2360/1997/QQĐ-BYT. Sử dụng các biểu 1,2,3,4,6,11 trong báo cáo từ năm 2015 - 2019.

2. Thời gian nghiên cứu

Nghiên cứu được tiến hành tại Bệnh viện Đa khoa huyện Đông Sơn tháng 01 đến tháng 12 năm 2020. Số liệu được hồi cứu từ tháng 1 năm 2015 đến 31 tháng 12 năm 2019.

3. Thiết kế nghiên cứu

Mô tả cắt ngang, hồi cứu dữ liệu sẵn có, nguồn thông tin là số liệu thứ cấp.

4. Cỡ mẫu và chọn mẫu

Nghiên cứu không áp dụng phương pháp chọn mẫu.

5. Nội dung nghiên cứu

Mô tả số lượng nhân viên y tế theo trình độ chuyên môn, phân bố nhân lực theo khối quản lý, lượt khám chữa bệnh, số ngày điều trị, công suất sử dụng giường, số lượt sử dụng cận lâm sàng, phân bố bệnh nhân điều trị nội trú tại các khoa qua các năm, công suất làm việc của nhân viên y tế ở các khoa.

6. Xử lý và phân tích số liệu

Nhập và phân tích bằng phần mềm Excel. Sử dụng thống kê mô tả bằng cách biểu diễn qua giá trị tần số, tỉ lệ %, giá trị trung bình, độ lệch chuẩn (SD) (đối với biến số liên tục) để thống kê tình hình chung của quần thể nghiên cứu.

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Bảng 1. Tình hình nhân lực bệnh viện qua các năm theo trình độ chuyên môn

Năm	2015 %	2016 %	2017 %	2018 %	2019 %
Trình độ	135	133	125	128	139
Bác sĩ	17,8	21,1	20,8	20,63	19,4
Dược sĩ	2,22	2,25	1,6	2,37	6,45
Y sĩ	15,5	13,5	12,8	12,5	4,31
KTV Y	5,19	5,3	5,6	5,5	5,02
Dược sỹ /KTV/TH dược	5,92	6,01	6,4	7,03	2,15
Điều dưỡng	34,12	33,07	34,4	34,34	44,59
Hộ sinh	2,96	3	3,2	3,12	2,9
Cán bộ khác	16,29	15,81	15,2	14,5	15,2
Tổng cộng	100	100	100	100	100

Nhận xét: Bảng 1 đưa ra sự biến động về cơ cấu cán bộ theo trình độ chuyên môn. Tổng số cán bộ nhiều nhất và thấp nhất lần lượt là vào năm 2019 và năm 2017 (với 139 cán bộ và 125 cán bộ). Nhìn chung cơ cấu cán bộ tương đối ổn định từ năm 2015 - 2018. Năm 2019, cơ cấu cán bộ có nhiều thay đổi rõ rệt.

Điều dưỡng luôn chiếm tỷ lệ cao nhất trong tất cả các năm. Năm 2019, tỉ lệ điều dưỡng tăng đột biến chiếm 44,59% tổng cán bộ. Tỉ lệ bác sĩ dao động trong khoảng với 17,8% - 21,1. Tỉ lệ dược sĩ dao động trong khoảng 1,6 - 6,45%. Tỉ lệ KTV/TH dược sụt giảm nhiều từ 7,03% năm 2018 xuống 2,15% năm 2019. Trình độ y sĩ có sự giảm dần từ 15,5% xuống 4,31% năm 2019. Tỉ lệ hộ sinh và các cán bộ khác là khá đồng đều qua các năm. Tỉ lệ hộ sinh dao động trong khoảng 2,9-3,2%. Tỉ lệ các cán bộ khác dao động trong khoảng 14,5 - 16,29%.

Bảng 2. Phân bố NVYT theo cơ cấu bộ phận

Tên khoa/phòng	2015 %	2016 %	2017 %	2018 %	2019 %
Lâm sàng	59,26	58,65	60	59,38	59,71
Cận lâm sàng	23,70	24,81	24,8	26,56	25,9
Quản lý	17,04	16,54	15,2	14,06	14,39
Tổng cộng	100	100	100	100	100

Nhận xét: Nhân lực được phân bố cho khối lâm sàng luôn chiếm ưu thế và tương đối ổn định qua các năm. Tỉ lệ này nằm trong khoảng 58,65-60%. Nhân lực trong khối Cận lâm sàng dao động trong khoảng 23,7 - 26,56%. Nhân lực trong nhóm Quản lý chiếm tỉ lệ thấp nhất và nhìn chung có xu hướng giảm đi. Tỉ lệ này dao động từ 14,06 - 17,04%.

Bảng 3. Hoạt động khám chữa bệnh qua các năm

Chỉ số hoạt động chuyên môn	2015	2016	2017	2018	2019
Số lượt khám	53.648	66.430	64.453	64.750	65.360
Bình quân lượt khám/ 1000 dân	710	876	842	841	848
Số lượt BN nhập viện	10.245	14.696	11.001	10.619	11.014
Bình quân lượt bệnh/1000 dân	136	194	144	138	143
Số BN nhập viện/ số lượt khám	0,20	0,22	0,17	0,16	0,17
Tổng số ngày điều trị	81.178	80.830	73.142	64.454	57.142

Số ngày nằm viện trung bình	7,9	5,5	6,6	6,1	5,1
Công suất sử dụng giường bệnh (%)	296	221	200	176	104
Số lượt khám/BS khoa khám bệnh	8941	13286	12890	12950	13072
Số BN/NVYT	76	110	88	83	79
Số BN/Bác sĩ	427	525	423	408	407
Số BN /Điều dưỡng	153	237	186	177	162

Nhận xét: Số lượt khám bệnh có xu hướng tăng chậm trong giai đoạn từ 2017 - 2019, đạt 65 360 lượt khám vào năm 2019. Bình quân lượt khám/1000 dân và số lượt khám/BS khoa khám bệnh cũng tuân theo quy luật này.

Tỉ số BN nhập viện/ số lượt khám tương đối ổn định trong khoảng 0,16 - 0,17 trong giai đoạn 2017 - 2019. Tổng số ngày điều trị có xu hướng giảm dần. Số ngày nằm viện trung bình dao động từ 5,1 - 7,9 ngày và có xu hướng giảm trong khoảng 2017 - 2019.

Công suất sử dụng giường bệnh luôn vượt 100% và có xu hướng giảm dần qua các năm. Số ngày nằm viện trung bình và tổng số ngày điều trị giảm dần. Mỗi nhân viên y tế trung bình một năm chăm sóc, điều trị cho 76 đến 110 bệnh nhân. Lượng BN chăm sóc và điều trị tính trên mỗi nhân viên y tế có xu hướng giảm dần trong giai đoạn 2017 - 2019.

Bảng 4. Công suất làm việc của NVYT theo các khoa (Bình quân số NB/NVYT/năm)

Khoa		Năm				
		2015	2016	2017	2018	2019
Cấp cứu - Nhi	Cấp cứu					189
	Nhi	180	213	220	176	169
Nội		200	259	241	166	166
Đông Y		91	116	115	121	128
Ngoại - CK, Sản	Ngoại - CK					244
	Sản	175	188	181	207	80
Truyền nhiễm		138	185	214	185	193
Chung		159	191	190	170	166

Nhận xét: Trung bình mỗi nhân viên y tế của khoa chăm sóc, điều trị cho từ 159 đến 191 bệnh nhân. Trong đó khoa Ngoại chuyên khoa mỗi nhân viên y tế chăm sóc, điều trị cho bệnh nhân ngày càng tăng từ 175 bệnh nhân (năm 2015) đến 244 bệnh nhân (năm 2018). Ngược lại, tại Khoa Nội số bệnh nhân/1 nhân viên y tế lại giảm từ 259 (năm 2016) xuống còn 166 vào năm 2019.

BÀN LUẬN

1. Cơ cấu nhân lực

Tổng số cán bộ y tế trong 5 năm ít thay đổi nhưng xu hướng tăng. Đây cũng là xu hướng chung đối với các bệnh viện huyện ở nước ta.

Tỉ lệ bác sĩ dao động trong khoảng 17,8 - 21,1%, tỉ số điều dưỡng, KTV/1 bác sĩ đều đạt trên 2, tỉ số dược sĩ đại học, cao đẳng, trung học trên trên 1/3. Các chỉ số này đều đáp ứng được quy định của thông tư 08 [3]. Các kết quả này cũng tương đồng với nghiên cứu của Trương Việt Dũng và cộng sự tại 3 huyện thuộc tỉnh Vĩnh Phúc với tỉ lệ bác sĩ trên tổng số NVYT chiếm từ 15,8% đến 21,2% [4]. Nghiên cứu tại các bệnh viện tỉnh Hòa Bình năm 2014 cho thấy tại đây số bác sĩ cũng chiếm tỉ lệ thấp hơn (15,8%) [5].

Nguồn nhân lực chủ yếu tập trung ở khối lâm sàng dao động ở các năm từ 58,65% đến 60%. Khối cận lâm sàng có tỷ lệ nhân lực dao động từ 23,7% đến 26,56%. Khối quản lý, hành chính nhân sự chiếm tỷ lệ thấp nhất, chỉ đạt 14,06-17,04%. Theo Thông tư 08, tỉ lệ nhân lực khối lâm sàng ở mức thấp (theo thông tư là 60 - 65%), tỉ lệ nhân sự khối cận lâm sàng ở mức cao (theo thông tư là 15 - 22%), tỉ lệ khối quản lý hành chính không đạt yêu cầu (theo thông tư là 18 - 20%). Đặc biệt những năm gần đây ưu tiên cho khối lâm sàng và cận lâm sàng nên số nhân lực khối hành chính có chiều hướng giảm dần ở các năm. Theo nghiên cứu của Phạm Thị Tố Uyên, phân bố nhân lực ở khoa lâm sàng, khoa cận lâm sàng và dược, bộ phận quản lý hành chính cũng chưa phù hợp với quy định tại TT08 [5]. Theo nghiên cứu của Trương Việt Dũng, tại 3 bệnh viện huyện của tỉnh Vĩnh Phúc năm 2014 cho thấy nhân lực khối Lâm sàng dao động từ 59,3% - 65,1%; khối cận lâm sàng - quản lý chiếm 14,8%-17,3%; khối hậu cần dao động từ 19,2% - 25,9% [4]. Nghiên cứu của Nguyễn Thu Hiền và cộng sự về phân bố nhân lực của Bệnh viện Đa khoa huyện Phổ Yên năm 2014 cho thấy tỉ lệ nhân lực trong Khối quản lý khá cao (22,2%) [6].

2. Hoạt động khám chữa bệnh

Kết quả khám chữa bệnh tại bệnh viện trong bảng 3 cho thấy năm 2016 có số lượt khám bệnh cao nhất trong cả 5 năm (với 66.430 lượt). Năm 2015 có lượt khám thấp nhất (53.648 lượt). Số bệnh nhân nhập viện/số lượt khám bệnh của 3 năm gần đây có chiều hướng giảm, cứ 100 người đến khám sẽ có 22 người nhập viện (năm 2016) và thấp nhất 16 người nhập viện (năm 2018), số lượng bệnh nhân nhập viện giảm một phần là do thực hiện chỉ đạo chung của ngành tăng cường công tác điều trị ngoại trú với những bệnh có thể kiểm soát được.

Số ngày nằm viện trung bình dao động trong khoảng 5,1 - 7,9 ngày (cao nhất vào năm 2015). Ngày nằm viện trung bình tăng kéo theo công suất sử dụng giường bệnh theo đó cũng tăng, luôn đạt trên 100% (từ 104 - 296%). Năm 2019 công suất sử dụng giường bệnh giảm mạnh là do số giường kế hoạch được nâng lên gấp đôi (200 giường). Công suất giường bệnh cao hơn so với 1 số nghiên cứu khác. Theo nghiên cứu của Trương Việt Dũng và của Phạm Thị Tố Uyên, công suất này dao động từ 82,4% đến 97,7% [4], [5]. Nghiên cứu của Nguyễn Thu Hiền thì công suất này là 128,3% [6]. Tại Trung tâm Y tế huyện Tràng Định tỉnh Lạng Sơn thì công suất giường từ năm 2016 - 2018 dao động trong khoảng 113,3 - 125%, số ngày nằm viện trung bình từ 4,83 - 5,5 ngày [7].

Với số lượng người bệnh qua đều tăng, nhưng lượng bệnh nhân nhập viện trên số khám lại giảm và công suất sử dụng giường bệnh giảm có thể do có chính sách thông tuyến huyện bệnh nhân có nhiều sự lựa chọn nơi điều trị phù hợp và một phần do nhu cầu khám bệnh của nhân dân ngày càng cao. Bên cạnh đó, Bệnh viện Đa khoa Đông Sơn gần các bệnh viện tuyến tỉnh mà kỹ thuật cao chưa phát triển nên bệnh nhân chuyển tuyến trên còn nhiều.

Trung bình mỗi nhân viên y tế của khoa chăm sóc, điều trị cho từ 159 đến 191 bệnh nhân. Trong đó, Khoa Ngoại chuyên khoa, lượng bệnh nhân nội trú mỗi nhân viên y tế chăm sóc, điều trị ngày càng tăng từ 175 bệnh nhân (năm 2015) đến 244 bệnh nhân (năm 2018). Ngược lại Khoa Nội thì số bệnh nhân/1 nhân viên y tế lại giảm từ 259 bệnh nhân (năm 2016) xuống còn 166 bệnh nhân vào năm 2019. Khoa Đông y số bệnh nhân/VNYT/năm là thấp nhất dao động từ 91 đến 128 bệnh nhân và liên tục trong 5 năm đều thấp hơn so với mức trung bình của các khoa trong toàn viện. Khoa cấp cứu - Nhi và kể cả khi tách riêng 2 khoa Cấp

cứu và Nhi, thì số bệnh nhân/NVYT của khoa Cấp cứu vẫn luôn cao hơn so với mức chung. Khoa Truyền nhiễm không dao động nhiều trong các năm từ 2016 đến 2019. Qua nghiên cứu, chúng tôi chưa tìm thấy tài liệu nào đề cập đến định mức nhân lực thời gian làm việc của bác sĩ và điều dưỡng trong điều trị nội trú.

Công suất làm việc của nhân viên y tế ở một số khoa chưa phù hợp như khoa Ngoại - CK - Sản và khoa Cấp cứu là những khoa mang tính chất đặc thù, ngoài việc điều trị cho bệnh nhân hàng ngày còn phải tham gia phẫu thuật và xử trí bệnh nhân cấp cứu, không đơn thuần như khoa Nội và khoa Truyền nhiễm. Vì thế, cần phân bổ lại nguồn nhân lực cho phù hợp giữa các khoa. Nếu theo Thông tư 08/2007 của BYT-BNV số nhân lực trên giường bệnh đối với bệnh viện hạng 2 tuyến huyện là 1,25 người/giường bệnh thì mỗi nhân viên y tế một năm chăm sóc điều trị cho 293 bệnh nhân [3]. Như vậy, Bệnh viện huyện Đông Sơn năm 2016 có số bệnh nhân/NVYT/năm cao nhất là 191 BN/NVYT nhưng so với thông tư 08 vẫn rất thấp.

KẾT LUẬN

- Tỷ lệ bác sĩ dao động trong khoảng 17,8 - 21,1%, tỉ số điều dưỡng, KTV/1 bác sĩ đều đạt trên 2, tỷ số dược sĩ đại học, cao đẳng, trung học trên 1 bác sĩ là trên 1/3. Các chỉ số này thỏa mãn quy định.

- Nguồn nhân lực chủ yếu tập trung ở khối lâm sàng dao động ở các năm từ 58,65% đến 60%. Khối cận lâm sàng có tỷ lệ nhân lực dao động từ 23,7% đến 26,56%. Khối quản lý, hành chính nhân sự chiếm tỷ lệ thấp nhất, chỉ đạt 14,06 - 17,04%. Phân bổ chưa đạt yêu cầu theo quy định.

- Số lượt khám bệnh thấp nhất vào năm 2015 với 53648 lượt, cao nhất năm 2016 với 66 430 lượt và có xu hướng tăng chậm trong giai đoạn từ 2017 - 2019, đạt 65 360 lượt khám vào năm 2019.

- Tỷ số BN nhập viện/ số lượt khám cao nhất vào năm 2016 với mức 0,22, sau đó giảm xuống vào năm 2017 và tương đối ổn định trong khoảng 0,16 - 0,17 trong giai đoạn 2017 - 2019.

- Tổng số ngày điều trị có xu hướng giảm dần. Số ngày nằm viện trung bình dao động từ 5,1 - 7,9 ngày và có xu hướng giảm trong khoảng 2017 - 2019.

- Công suất sử dụng giường bệnh luôn vượt chỉ tiêu đề ra và có xu hướng giảm dần qua các năm. Năm 2015 có công suất cao nhất là 296%, năm 2019 công suất thấp nhất là 104%.

- Trung bình mỗi nhân viên y tế của khoa chăm sóc, điều trị cho từ 159 đến 191 bệnh

nhân. Trong đó khoa Ngoại chuyên khoa mỗi nhân viên y tế chăm sóc, điều trị cho bệnh nhân ngày càng tăng từ 175 bệnh nhân (năm 2015) đến 244 bệnh nhân (năm 2018). Ngược lại tại khoa Nội số bệnh nhân/1 nhân viên y tế lại giảm từ 259 (năm 2016) xuống còn 166 vào năm 2019.

Khuyến nghị: Cần cân đối nhân lực các chuyên khoa và bộ phận phù hợp theo quy định và tình hình thực tế khám chữa bệnh.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. WHO và Health Workforce Department. (2008). Global strategy on human resources for health: Workforce 2030, World Health Organization, Geneva.

2. OECD/WHO (2020). Health at a Glance: Asia/Pacific 2020: Measuring Progress Towards Universal Health Coverage".

3. Bộ Y tế - Bộ Nội Vụ (2007). Thông tư 08/2007/TTLT-BYT-BNV Hướng dẫn định mức

biên chế sự nghiệp trong các cơ sở y tế nhà nước...

4. **Trương Việt Dũng và Nguyễn Duy Ninh.** (2017). Nguồn lực và hoạt động của 3 bệnh viện Huyện tỉnh Vĩnh Phúc năm 2004. Tạp chí Y học Việt Nam, **452**, tr. 178 - 185.

5. **Phạm Thị Tố Uyên** (2015). Thực trạng nhân lực y tế và hoạt động khám chữa bệnh một số bệnh viện huyện thuộc tỉnh Hòa Bình năm 2014, Luận văn Thạc sĩ Quản lý bệnh viện, Trường Đại học Y Hà Nội.

6. **Nguyễn Thu Hiền, Đàm Thị Tuyết, và Hoàng Minh Nam** (2016). Thực trạng về nguồn lực và hoạt động khám chữa bệnh của Bệnh viện Đa khoa huyện Phổ Yên, tỉnh Thái Nguyên, Bản tin Y Dược học miền núi, 2, tr. 160 - 168.

7. **Đàm Thị Tuyết, Hoàng Minh Nam, và Bế Văn Khánh** (2020). Thực trạng hoạt động khám chữa bệnh tại Trung tâm Y tế huyện Trảng Định, tỉnh Lạng Sơn, Tạp chí Khoa học và Công nghệ Đại học Thái Nguyên, 225(11), tr.136 - 142.

SỰ HÀI LÒNG CỦA PHỤ HUYNH VỀ TIÊM CHỦNG DỊCH VỤ TẠI PHÒNG KHÁM ĐA KHOA TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y TẾ CÔNG CỘNG NĂM 2019

CAO THỊ HIỀN, HỒ THỊ HIỀN
Trường Đại học Y tế Công cộng

TÓM TẮT

Nghiên cứu được thực hiện trên 216 phụ huynh đưa con đi tiêm chủng dịch vụ tại Phòng khám đa khoa trường Đại học Y tế Công cộng trong thời gian từ tháng 7/2019 đến tháng 11/2019 với mục tiêu đánh giá sự hài lòng của phụ huynh với dịch vụ tiêm chủng tại đây. Thiết kế nghiên cứu cắt ngang mô tả. Kết quả nghiên cứu cho thấy tỷ lệ hài lòng chung về khả năng tiếp cận dịch vụ là 71,7%. Tỷ lệ hài lòng chung về sự minh bạch thông tin và thủ tục là 80,4%. Tỷ lệ hài lòng chung về cơ sở vật chất là 83,8%. Tỷ lệ hài lòng chung với ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đạt 89,3%. Tỷ lệ hài lòng đối với tiêu chí kết quả dịch vụ là 90,7%. Tỷ lệ phụ huynh chắc chắn sẽ quay lại cơ sở hoặc giới thiệu cho người khác là 81,4%.

Chịu trách nhiệm: Cao Thị Hiền
Email: cth@huph.edu.vn
Ngày nhận: 10/3/2021
Ngày phản biện: 05/4/2021
Ngày duyệt bài: 20/4/2021

Kết luận: Tỷ lệ hài lòng chung của khách hàng về tiêm chủng dịch vụ đạt 82,9 khá cao. Các yếu tố khả năng tiếp cận dịch vụ cần được khắc phục để cải thiện sự hài lòng khách hàng về mặt này.

Từ khóa: Sự hài lòng, phụ huynh, tiêm chủng dịch vụ.

SUMMARY

PARENTS' SATISFACTION ABOUT IMPORTATION SERVICE AT THE UNIVERSITY OF PUBLIC HEALTH CLINIC IN 2019

The study was conducted on 216 parents who brought their children for vaccination services at the General Clinic of the University of Public Health during the period from July 2019 to November 2019 with the goal of assessing satisfaction of parents with vaccination service here. Descriptive cross-sectional study design. Research results show that: The overall satisfaction rate about service accessibility is 71.7%. The overall satisfaction rate for transparency of information and