

# Đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh đối với hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú tại Bệnh viện Đa khoa Đống Đa - Thành phố Hà Nội năm 2022

## Analysis outpatients' level of satisfaction on drug dispensing services at Dong Da General Hospital, Hanoi in 2022

Nguyễn Thu Hằng\*,  
Trần Thị Lan Anh\*\*

\*Bệnh viện Đa khoa Đống Đa,  
\*\*Trường Đại học Dược Hà Nội

### Tóm tắt

**Mục tiêu:** Đánh giá mức độ hài lòng và xác định các yếu tố ảnh hưởng tới sự hài lòng của người bệnh đối với hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú tại Bệnh viện Đa khoa Đống Đa năm 2022. **Đối tượng và phương pháp:** Nghiên cứu được thực hiện bằng phương pháp mô tả cắt ngang, phỏng vấn theo bộ câu hỏi trên 223 người bệnh khám ngoại trú, trong thời gian từ tháng 3 đến tháng 12 năm 2022. **Kết quả:** Mức độ hài lòng chung của người bệnh với hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú tại bệnh viện đạt 4,09 điểm (SD = 0,404), tỉ lệ người bệnh đánh giá mức điểm 4/5 là cao nhất với 82,96% và có đến 95,96% người bệnh được phỏng vấn cho rằng họ hài lòng từ mức điểm 4 trở lên. Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính đa biến xác định được 2 nhóm nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của người bệnh đối với dịch vụ cấp phát thuốc ngoại trú là (1) Nhân viên phát thuốc và khu vực cấp phát thuốc; (2) Kết quả cung cấp dịch vụ. **Kết luận:** Hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú tại Bệnh viện Đa khoa Đống Đa được đánh giá đạt ở mức hài lòng. Tuy nhiên bệnh viện cần có các giải pháp để cải thiện tốt hơn bao gồm: Bảng chỉ dẫn quy trình cấp phát thuốc ngoại trú, người bệnh được hướng dẫn sử dụng thuốc và điều kiện bảo quản thuốc khi lĩnh thuốc.

**Từ khóa:** Cấp phát thuốc, sự hài lòng, bệnh nhân ngoại trú, Bệnh viện Đa khoa Đống Đa.

### Summary

**Objective:** To assess the level of satisfaction and determine the factors affecting patient satisfaction with outpatient medication dispensing processes at Dong Da General Hospital. **Subject and method:** The study was carried out by descriptive cross-sectional method, intersectional studys according to a set of questions on 223 outpatients, during the period from March to December 2022. **Result:** The overall satisfaction level of patients with outpatient medication dispensing processes at the Hospital reached 4.09 points (SD = 0.404); the percentage of patients who rated the score 4/5 was the highest with 82.96%, and 95.96% of the interviewed patients were satisfied giving a score of 4 or higher. The study identified two groups of factors affecting patient satisfaction with outpatient medication dispensing processes, namely (1) Medication dispensing staff and areas; (2) Service delivery results. **Conclusion:** Outpatient drug dispensing activities at Dong Da General Hospital are rated at a satisfactory level. However, the hospital needs to have solutions to improve better, including: Outpatient drug dispensing

Ngày nhận bài: 30/8/2023, ngày chấp nhận đăng: 10/9/2023

Người phản hồi: Nguyễn Thu Hằng, Email: [nguyenthang.tv@gmail.com](mailto:nguyenthang.tv@gmail.com) - Bệnh viện Đa khoa Đống Đa

process instruction sheet, patients being instructed to use drugs and drug storage conditions when receiving drugs.

**Keywords:** Dispensing drugs, satisfaction, outpatients, Dong Da General Hospital.

## 1. Đặt vấn đề

Chỉ số hài lòng của người bệnh giúp đo lường sự đáp ứng của các cơ sở y tế đối với những mong đợi của người bệnh với các dịch vụ y tế, giúp bệnh viện cải tiến chất lượng phục vụ và chất lượng chuyên môn [2]. Trong lĩnh vực Dược, sự hài lòng của người bệnh là một yếu tố quan trọng để đo lường chất lượng chăm sóc sức khỏe, nâng cao hiệu quả điều trị và thúc đẩy bệnh nhân tuân thủ sử dụng thuốc [3].

Bệnh viện đa khoa Đống Đa là bệnh viện đa khoa Thành phố trực thuộc Sở Y tế Hà Nội. Hàng năm bệnh viện đón tiếp gần hai trăm nghìn lượt người bệnh đến khám và điều trị với hơn 80% là người bệnh ngoại trú, có bảo hiểm y tế. Do đó, nâng cao chất lượng hoạt động cấp phát thuốc, đặc biệt đối với nhóm người bệnh ngoại trú, luôn là vấn đề được ưu tiên tại bệnh viện nói chung và khoa Dược nói riêng. Hàng năm, bệnh viện đã tiến hành khảo sát sự hài lòng của người bệnh đối với các hoạt động của bệnh viện song các tiêu chí về đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh đối với hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú chưa được triển khai nghiên cứu do đó chúng tôi thực hiện nghiên cứu này với mục tiêu: *Xác định các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của người bệnh trong hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú tại Bệnh viện Đa khoa Đống Đa.*

## 2. Đối tượng và phương pháp

### 2.1. Đối tượng

Người bệnh khám bệnh ngoại trú tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Đa khoa Đống Đa trong thời gian từ tháng 3 đến tháng 12 năm 2022.

**Tiêu chuẩn lựa chọn:** Người bệnh từ 18 tuổi trở lên; người bệnh đủ minh mẫn để giao tiếp với nhân viên y tế, giao tiếp được bằng tiếng Việt; người bệnh đồng ý tham gia nghiên cứu.

**Tiêu chuẩn loại trừ:** Người bệnh là nhân viên Bệnh viện Đa khoa Đống Đa.

### 2.2. Phương pháp

Thiết kế nghiên cứu: Mô tả cắt ngang.

**Cỡ mẫu và cách lấy mẫu:** Nghiên cứu được thực hiện bằng hình thức khảo sát theo bộ câu hỏi. Cỡ mẫu: 223 người bệnh khám ngoại trú, lấy mẫu ngẫu nhiên, trong thời gian từ tháng 3 - tháng 12 năm 2022 và đồng thời thỏa mãn tiêu chuẩn lựa chọn và loại trừ.

**Bộ công cụ nghiên cứu:** Bộ câu hỏi tiến hành khảo sát được xây dựng theo nội dung của Quyết định 3869/QĐ-BYT năm 2019 [2] gồm 21 câu hỏi và có điều chỉnh sau khi thực hiện kiểm định độ tin cậy bằng thang đo Cronbach's alpha và phân tích nhân tố khám phá Exploratory Factor Analysis (EFA), còn 16 câu hỏi.

### Cách thu thập số liệu

Khảo sát người bệnh sau khi lĩnh thuốc tại kho cấp phát thuốc ngoại trú, thời gian phỏng vấn 15-20 phút/người bệnh.

Thời gian nhận thuốc được nghiên cứu viên quan sát và tính bằng đồng hồ bấm giờ từ lúc bệnh nhân bắt đầu xếp hàng đến khi bệnh nhân nhận được thuốc.

Điểm trung bình thước đo Likert dựa theo giá trị các khoảng được tính như sau:

1,00-1,80: Rất không hài lòng.

1,81-2,60: Không hài lòng.

2,61-3,40: Trung lập.

3,41-4,20: Hài lòng.

4,21-5,00: Rất hài lòng.

### 2.3. Phương pháp xử lý số liệu

Số liệu sau khi thu thập được làm sạch, sử dụng phần mềm SPSS 22.0 để phân tích:

Tần suất, tỷ lệ phần trăm, giá trị trung bình, độ lệch chuẩn.

Kiểm định thang đo Cronbach's Alpha.

Phân tích nhân tố khám phá EFA.

Phân tích hồi quy tuyến tính đa biến.

### 3. Kết quả

#### 3.1. Đặc điểm của người bệnh tham gia nghiên cứu

Đặc điểm nhân khẩu học của người bệnh trong mẫu nghiên cứu được tổng hợp trong Bảng 1.

**Bảng 1. Mô tả đặc điểm của người bệnh tham gia nghiên cứu**

| STT | Đặc điểm                         | Phân loại                  |                 | Giá trị (%) |
|-----|----------------------------------|----------------------------|-----------------|-------------|
| 1   | Nhóm tuổi                        | Khoảng tuổi                | Giá trị TB (SD) |             |
|     |                                  | 25-54                      | 47,4 (4,91)     | 15 (6,7)    |
|     |                                  | ≥ 55                       | 67,3 (6,62)     | 208 (93,3)  |
|     |                                  | Tổng                       | 65,95 (8,21)    | 223 (100)   |
| 2   | Giới tính                        | Nam                        |                 | 97 (43,5)   |
|     |                                  | Nữ                         |                 | 126 (56,5)  |
| 3   | Nơi ở                            | Nội thành                  |                 | 211 (94,6)  |
|     |                                  | Ngoại thành                |                 | 12 (5,4)    |
| 4   | Trình độ học vấn                 | Dưới trung học phổ thông   |                 | 52 (23,3)   |
|     |                                  | Trung học phổ thông        |                 | 77 (34,5)   |
|     |                                  | Trung cấp/cao đẳng         |                 | 54 (24,2)   |
|     |                                  | Đại học/sau đại học        |                 | 40 (17,9)   |
| 5   | Nghề nghiệp                      | Cán bộ công nhân viên chức |                 | 6 (2,7)     |
|     |                                  | Tự do                      |                 | 51 (22,9)   |
|     |                                  | Nghỉ hưu                   |                 | 166 (74,4)  |
| 6   | Số lần đến khám tại BVĐK Đống Đa | Lần thứ 2                  |                 | 10 (4,5)    |
|     |                                  | Trên 2 lần                 |                 | 213 (95,5)  |

Kết quả mô tả đặc điểm chung cho thấy, đa số người bệnh tham gia nghiên cứu là trong khoảng độ tuổi trên 55 tuổi (93,3%) với độ tuổi trung bình là 67,3 tuổi trong đó người bệnh là nữ giới cao hơn nam giới (lần lượt là 56,5% và 43,5%) với tỷ lệ sinh sống ở nội thành là chủ yếu (94,6%). Tuy nhiên, chỉ có 17,9% người bệnh có trình độ từ đại học trở lên, trong khi trình độ trung học phổ thông là 34,5% chiếm đa số. Hầu hết đối tượng tham gia nghiên cứu là NB hưu trí (chiếm 74,4%). Đặc biệt người bệnh đều đã đến khám tại bệnh viện nhiều hơn 2 lần (95,5%).

Mặt khác nghiên cứu cũng đã khảo sát một số chỉ tiêu liên quan cấp phát thuốc theo khảo sát từ người bệnh và kết quả được thể hiện ở Bảng 2.

**Bảng 2. Một số chỉ tiêu về cấp phát thuốc**

| STT | Nội dung                                      | Giá trị trung bình (SD) |
|-----|-----------------------------------------------|-------------------------|
| 1   | Thời gian chờ đợi để nhận thuốc (phút)        | 7,26 (6,60)             |
| 2   | Số thuốc được kê trong đơn trong lần khám này | 3,47 (1,39)             |

Thời gian nhận thuốc trung bình là 7,26 phút tương ứng với số thuốc được cấp phát trung bình là 3,47 thuốc.

### 3.2. Đánh giá sự hài lòng của người bệnh đối với hoạt động cấp phát thuốc

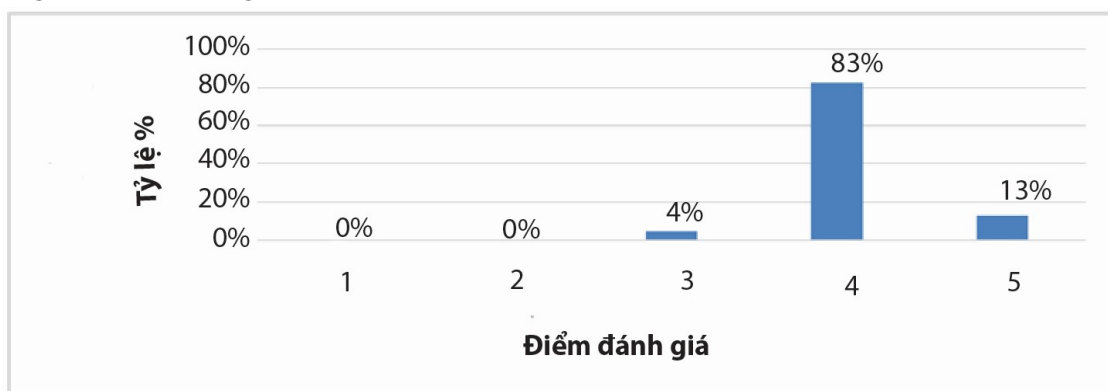
Số liệu thu thập được phân tích nhân tố khám phá EFA và loại biến không phù hợp dựa trên hệ số tải nhân tố, có 16 biến quan sát được phân thành 3 nhóm nhân tố như bảng dưới đây:

**Bảng 3. Đánh giá của NB đối với hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú**

| STT                                   | Nội dung                                                                                                | Điểm trung bình | Độ lệch chuẩn (SD) |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------|
| 1.                                    | Nhân viên phát thuốc và khu vực cấp phát thuốc                                                          |                 |                    |
| 1.1                                   | Kho phát thuốc có vị trí thuận tiện, dễ tìm                                                             | 4,12            | 0,41               |
| 1.2                                   | Bảng chỉ dẫn quy trình cấp phát thuốc ngoại trú rõ ràng, dễ hiểu, thuận tiện                            | 2,86            | 1,08               |
| 1.3                                   | Khu vực cấp phát thuốc luôn được vệ sinh sạch sẽ                                                        | 4,09            | 0,81               |
| 1.4                                   | Vị trí của khu vực cấp phát thuốc ngoại trú liên kết với các khu vực dịch vụ khác (khám, xét nghiệm...) | 4,12            | 0,33               |
| 1.5                                   | Không gian trao đổi với nhân viên phát thuốc thuận tiện                                                 | 4,04            | 0,39               |
| 1.6                                   | NCPT luôn sẵn sàng trả lời các câu hỏi của NB                                                           | 4,00            | 0,52               |
| 1.7                                   | Nhân viên phát thuốc luôn lịch sự và tôn trọng NB                                                       | 4,15            | 0,44               |
| 1.8                                   | Nhân viên phát thuốc cẩn thận, đối chiếu đơn với thuốc khi cấp phát cho NB                              | 4,16            | 0,40               |
| 1.9                                   | Người bệnh được hướng dẫn sử dụng thuốc, điều kiện bảo quản thuốc                                       | 3,60            | 0,68               |
| <b>Điểm trung bình nhóm nhân tố 1</b> |                                                                                                         | <b>3,91</b>     | <b>0,38</b>        |
| 2                                     | Kết quả cung cấp dịch vụ                                                                                |                 |                    |
| 2.1                                   | Người bệnh nhận được đủ các loại thuốc trong đơn                                                        | 4,33            | 0,47               |
| 2.2                                   | Người bệnh nhận được đúng các loại thuốc trong đơn                                                      | 4,34            | 0,47               |
| 2.3                                   | Chất lượng cảm quan (quan sát bề ngoài) của thuốc là đảm bảo                                            | 4,29            | 0,46               |
| 2.4                                   | Nhãn của từng thuốc luôn rõ ràng                                                                        | 4,30            | 0,46               |
| <b>Điểm trung bình nhóm nhân tố 2</b> |                                                                                                         | <b>4,31</b>     | <b>0,43</b>        |
| 3                                     | Cơ sở vật chất và khả năng tiếp cận                                                                     |                 |                    |
| 3.1                                   | Thời gian cấp phát thuốc có được thông báo rõ ràng                                                      | 3,89            | 0,58               |
| 3.2                                   | Khu vực ngồi chờ đợi cấp phát thuốc đủ chỗ ngồi, sạch sẽ                                                | 3,91            | 0,63               |
| 3.3                                   | Hệ thống loa thông báo rõ ràng, dễ nghe                                                                 | 3,63            | 0,85               |
| <b>Điểm trung bình nhóm nhân tố 3</b> |                                                                                                         | <b>3,81</b>     | <b>0,55</b>        |
| <b>Trung bình của cả 3 nhân tố</b>    |                                                                                                         | <b>4,09</b>     | <b>0,404</b>       |

Kết quả đánh giá cho thấy, nhóm nhân tố Kết quả cung cấp dịch vụ có giá trị điểm trung bình cao nhất (4,32), nhóm nhân tố cơ sở vật chất và khả năng tiếp cận có giá trị điểm trung bình thấp nhất (3,81). Trong nhóm nhân tố kết quả cung cấp dịch vụ, biến quan sát Nhân viên phát thuốc cẩn thận, đối chiếu đơn với thuốc khi cấp phát cho NB có giá trị điểm trung bình cao nhất (4,16) và biến quan sát Bảng chỉ dẫn quy trình cấp phát thuốc ngoại trú rõ ràng, dễ hiểu, thuận tiện có điểm đánh giá thấp nhất (2,86). Trong nhóm Kết quả cung cấp dịch vụ, yếu tố Người bệnh nhận được đúng các loại thuốc trong đơn có điểm trung bình cao nhất (4,34), yếu tố chất lượng cảm quan (quan sát bề ngoài) của thuốc là đảm bảo có điểm trung bình thấp nhất

(4,29). Trong nhóm nhân tố cơ sở vật chất và khả năng tiếp cận, biến quan sát Khu vực ngồi chờ đợi cấp phát thuốc đủ chỗ ngồi, sạch sẽ có điểm trung bình cao nhất (3,91) và biến quan sát hệ thống loa thông báo rõ ràng, dễ nghe có điểm trung bình thấp nhất (3,63).



**Hình 1.** Mức độ hài lòng chung của người bệnh

Nhìn chung mức độ hài lòng của NB đối với hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú tại Bệnh viện đa khoa Đồng Đa ở mức hài lòng với điểm đánh giá trung bình là 4,09 điểm (SD= 0,404). Tỷ lệ người bệnh đánh giá mức điểm 4/5 là cao nhất với 82,96%, có đến 95,96% người bệnh được phỏng vấn cho rằng họ hài lòng từ mức điểm 4 trở lên (Hình 1).

### 3.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh đối với hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú tại bệnh viện

Với biến phụ thuộc là Mức độ hài lòng với hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú của Bệnh viện đa khoa Đồng Đa (biến G), các biến độc lập là 3 nhân tố được đặt tên sau khi phân tích EFA, được gán giá trị bằng phương pháp trung bình cộng các biến quan sát có trong từng nhóm nhân tố. Thực hiện phân tích hồi quy tuyến tính đa biến xác định yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh, kết quả được thể hiện ở bảng sau:

**Bảng 4.** Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của NB

| TT                                                           | Yếu tố                                               | Hệ số hồi quy B (SE) | Hệ số hồi quy chuẩn hóa (SC) | p     | VIF   |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------|------------------------------|-------|-------|
|                                                              | (Constant)                                           | 0,620 (0,231)        |                              | 0,008 |       |
| 1                                                            | Nhân viên phát thuốc và khu vực cấp phát thuốc (NT1) | 0,650 (0,058)        | 0,608                        | 0,000 | 1,388 |
| 2                                                            | Kết quả cung cấp dịch vụ (NT2)                       | 0,217 (0,048)        | 0,231                        | 0,000 | 1,224 |
| 3                                                            | Cơ sở vật chất và khả năng tiếp cận (NT3)            | -0,001 (0,040)       | -0,002                       | 0,972 | 1,373 |
| $R^2 = 0,528$ ; $R^2$ hiệu chỉnh = 0,521; Sig. model = 0,000 |                                                      |                      |                              |       |       |

Từ các hệ số hồi quy, nghiên cứu xây dựng được hai phương trình hồi quy chuẩn hóa và chưa chuẩn hóa theo thứ tự như sau:

$$Y = 0,608 * NT1 + 0,231 * NT2 + \varepsilon$$

$$Y = 0,620 + 0,650 * NT1 + 0,217 * NT2 + \varepsilon$$

Kết quả chạy cho giá trị  $R^2$  hiệu chỉnh của mô hình là 0,521 cho thấy rằng 3 nhân tố độc lập đưa vào phân tích hồi quy ảnh hưởng 52,1% sự biến thiên của biến phụ thuộc, với giá trị Sig. của mô hình là  $0,000 < 0,005$ , có ý nghĩa thống kê. Hệ số phóng đại phương sai (VIF) của các biến đều nhỏ hơn 2, do vậy dữ liệu không vi phạm giả định đa cộng tuyến.

Trong 3 nhân tố được đưa vào mô hình chỉ có 2 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh có ý nghĩa thống kê ( $p < 0,05$ ) và trong đó yếu tố "*Nhân viên phát thuốc và khu vực cấp phát thuốc*" có mức độ ảnh hưởng nhiều hơn "*Kết quả cung cấp dịch vụ*".

#### 4. Bàn luận

Kết quả nghiên cứu cho thấy mức độ hài lòng chung của người bệnh đối với hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú tại Bệnh viện đa khoa Đồng Đa ở mức hài lòng, với điểm đánh giá trung bình là 4,09 điểm trên thang điểm 5 ( $SD = 0,404$ ) (tương ứng 95,96%) trong đó điểm trung bình của nhóm nhân tố thứ 3 "*Cơ sở vật chất và khả năng tiếp cận*" đạt mức điểm thấp nhất (3,81).

Nếu quy sang cùng một thang điểm thì điểm hài lòng của NB đối với hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú tại Bệnh viện Đa khoa Đồng Đa thấp hơn so với dịch vụ này tại Bệnh viện Thanh Nhàn (điểm trung bình 8,42 điểm) và Bệnh viện Nội tiết TW (điểm trung bình 8,4 điểm) trên thang điểm 10 nhưng cao hơn so với Bệnh viện Hữu Nghị (điểm trung bình 4,03 điểm ( $SD = 0,49$ )).

Điều này có thể được lý giải là do Bệnh viện Thanh Nhàn và Bệnh viện Nội tiết TW là Bệnh viện hạng một, có cơ sở vật chất mới xây khang trang, sạch sẽ hơn và trình độ của nhân viên y tế tốt hơn góp phần làm tăng sự hài lòng của NB hơn Bệnh viện Đa khoa Đồng Đa.

Tuy nhiên nếu so sánh với kết quả khảo sát hài lòng người bệnh đối với một số nội dung khác trong bệnh viện thì tỷ lệ này tương đồng với kết quả khảo sát người bệnh ngoại trú (95,6%) và thấp hơn kết quả khảo sát người bệnh nội trú (97,4%) [1]. Như vậy hoạt động cấp phát của khoa Dược cũng tương đồng với kết quả khảo sát chung của toàn viện, điều đó cho thấy hoạt động đáp ứng sự hài lòng của bệnh viện được triển khai đồng bộ.

Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính đa biến cũng cho thấy trong 3 nhân tố thì nhân tố thứ 3 có điểm trung bình thấp nhất ảnh hưởng không có ý nghĩa thống kê ( $p < 0,05$ ), trong đó nhân tố "*Nhân viên cấp phát thuốc và khu vực cấp phát thuốc*" có ảnh hưởng cao hơn đến mức độ hài lòng của người bệnh.

Kết quả cho thấy, nhóm nhân tố Nhân viên phát thuốc và khu vực cấp phát thuốc có khoảng dao động lớn giữa các biến quan sát từ 2,86 đến 4,16. Đa số tiêu chí (7/9 biến quan sát) ở mức hài lòng, duy có 02 biến quan sát người bệnh đánh giá dưới mức hài lòng là Bảng chỉ dẫn quy trình cấp phát thuốc ngoại trú rõ ràng, dễ hiểu, thuận tiện và Người bệnh được hướng dẫn sử dụng thuốc, điều kiện bảo quản thuốc, với mức hài lòng lần lượt là 2,86 ( $SD = 1,08$ ) và 3,60 ( $SD = 0,68$ ). Đây là hai nhân tố có xu hướng làm tăng khả năng hài lòng hơn của người bệnh đối với dịch vụ cấp phát thuốc ngoại trú.

Hướng dẫn sử dụng thuốc cho người bệnh, dán nhãn đối với thuốc ra lẻ là các bước trong quy trình cấp phát thuốc, góp phần giúp người bệnh có thể nắm bắt được cách sử dụng thuốc, tăng cường tuân thủ điều trị, từ đó nâng cao hiệu quả điều trị và góp phần nâng mức độ hài lòng của người bệnh. Tuy nhiên nếu phải cấp phát quá nhiều đơn thuốc thì nhân viên cấp phát thuốc có thể không có đủ thời gian để thực hiện đầy đủ các bước trong quy trình dẫn đến không đáp ứng được nhu cầu của người bệnh. Kết quả này cũng tương đồng với một số nghiên cứu trước cũng đã chỉ ra rằng nếu NB được hướng dẫn tốt về cách sử dụng thuốc sẽ hài lòng hơn với dịch vụ cấp phát thuốc [4, 5, 6, 7]. Do đó để đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người bệnh, bệnh viện có thể cân nhắc một số giải pháp về bổ sung nhân lực cho bộ phận cấp phát và/hoặc đào tạo kỹ năng cho nhân viên cấp phát đồng thời nâng cấp/mở rộng khu vực cấp phát thuốc.

Nhân tố "*kết quả cung cấp dịch vụ*" có mức độ ảnh hưởng thấp hơn. Nhìn chung, nhân tố này được người bệnh đánh giá cao. Điểm trung bình dao động thấp từ 4,30 đến 4,34 và đều trên mức hài lòng. Điều đó cho thấy mức độ sẵn có và đầy đủ thuốc của bệnh viện tại thời điểm khảo sát khá tốt. Hơn nữa, việc nhãn thuốc rõ ràng cũng được đề cập tới trong nhóm nhân tố này, và có mức điểm hài lòng tương đương với các kết quả cung cấp dịch vụ khác. Tuy nhiên nghiên cứu cũng chưa khảo sát đầy đủ về nhãn thuốc mà người bệnh nhận được là nhãn thuốc đi cùng bao bì của thuốc hay là nhãn ra lẻ thuốc. Do đó ngoài việc tiếp tục duy trì việc cung

ứng thuốc đầy đủ, khoa Dược Bệnh viện cần chú trọng giải pháp về dán nhãn trong trường hợp ra lẻ thuốc khi cấp phát cho người bệnh.

## 5. Kết luận

Người bệnh đánh giá hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú tại Bệnh viện đa khoa Đống Đa ở mức hài lòng với mức điểm trung bình là 4,09 (SD = 0,404) thuộc khoảng 3,41 đến 4,20, trong đó có 2 nhóm nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của NB đối với hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú có ý nghĩa thống kê ( $p < 0,05$ ) bao gồm *nhân viên cấp phát thuốc và khu vực cấp phát thuốc và kết quả cung cấp dịch vụ*. Do đó bệnh viện cần có các giải pháp liên quan đến các yếu tố này để nâng cao hơn mức hài lòng của người bệnh, cụ thể là các tiêu chí có điểm đánh giá dưới 4 bao gồm *Bảng chỉ dẫn quy trình cấp phát thuốc ngoại trú và Người bệnh được hướng dẫn sử dụng thuốc, điều kiện bảo quản thuốc khi lĩnh thuốc*.

## Tài liệu tham khảo

1. Bệnh viện đa khoa Đống Đa (2023) *Báo cáo kết quả khảo sát hài lòng 6 tháng cuối năm 2022*.
2. Bộ Y tế (2019) *Quyết định số 3869/QĐ-BYT về việc phê duyệt kế hoạch triển khai Đề án đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công, Ban hành 28 tháng 8 năm 2019*.
3. Lê Thị Uyển (2020) *Nghiên cứu thực trạng và giải pháp nâng cao chất lượng và hoạt động sử dụng thuốc tại Bệnh viện Nội tiết Trung ương*. Luận án tiến sĩ, Trường Đại học Dược Hà Nội.
4. Lương Thị Hiền (2020) *Phân tích một số yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của người bệnh ngoại trú đối với hoạt động cấp phát thuốc tại Bệnh viện Hữu Nghị*. Tạp chí Dược và Thông tin thuốc tập 11, số 3, tr. 41-48.
5. Nguyễn Thị Thu Hương (2018) *Đánh giá sự hài lòng của người bệnh đối với hoạt động cấp phát thuốc bảo hiểm y tế ngoại trú tại Khoa Dược, Bệnh viện Y học cổ truyền Vĩnh Phúc năm 2018*. Luận văn Dược sĩ chuyên khoa cấp 1, Đại học Dược Hà Nội, Hà Nội.
6. Nguyễn Thị Thuận (2022) *Phân tích một số yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của người bệnh đối với hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú tại Khoa Dược Bệnh viện Thanh Nhàn năm 2021*. Luận văn Dược sĩ chuyên khoa cấp 1, Đại học Dược Hà Nội, Hà Nội.
7. Martínez-López-de-Castro N, Álvarez-Payero M, Martín-Vila A, Samartín-Ucha M, Iglesias-Neiro P, Gayoso-Rey M, Feijoo-Meléndez D, Casanova-Martínez C, Fariña-Conde M, Piñeiro-Corrales G (2018) *Factors associated with patient satisfaction in an outpatient hospital pharmacy*. European journal of hospital pharmacy: science and practice 25(4): 183-188.