

SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH VỀ HOẠT ĐỘNG CÔNG TÁC XÃ HỘI TẠI BỆNH VIỆN Y DƯỢC CỔ TRUYỀN TỈNH TUYỀN QUANG

Chu Thị Mỹ Nga, Mã Ngọc Thế, Hoàng Văn Quân
Trường Đại học Tân Trào
Email: ctmnga@tqu.edu.vn

Tóm tắt: Sự hài lòng của người bệnh được xem là mục tiêu luôn hướng đến của các cơ sở khám, chữa bệnh, qua đó thể hiện được chất lượng dịch vụ của cơ sở y tế. Dưới góc độ công tác xã hội và tâm lý, bài báo đánh giá thực trạng mức độ hài lòng của người bệnh về từng hoạt động cụ thể của công tác xã hội tại Bệnh viện Y dược cổ truyền (YDCT) tỉnh Tuyen Quang. Các kết quả nghiên cứu được khảo sát trên 110 người bệnh nội trú và 75 người bệnh ngoại trú đến khám, nằm điều trị với phương pháp điều tra bằng phiếu hỏi (mô tả cắt ngang có phân tích). Có nhiều hoạt động công tác xã hội được đánh giá cao. Tuy nhiên, những hoạt động giáo dục dinh dưỡng và tính minh bạch trong phân bổ nguồn lực từ thiện cần được cải thiện tốt hơn nữa. Điều này là do có những yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh đó chính là kỹ năng giao tiếp của nhân viên công tác xã hội và nhân viên y tế và phụ thuộc vào nhu cầu và sự kỳ vọng của người bệnh. Để nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ của bệnh viện cần tập trung cải thiện nội dung giáo dục dinh dưỡng, tăng cường tính minh bạch trong phân bổ nguồn lực từ thiện và duy trì thái độ phục vụ chuyên nghiệp của nhân viên.

Từ khóa: Sự hài lòng của người bệnh, Công tác xã hội, Bệnh viện Y dược cổ truyền, Tuyen Quang.

PATIENT SATISFACTION WITH SOCIAL WORK ACTIVITIES AT THE TRADITIONAL MEDICINE HOSPITAL IN TUYEN QUANG PROVINCE

Abstract: Patient satisfaction is considered a constant goal for healthcare facilities, reflecting the quality of their services. From a social work and psychological perspective, this article assesses the current state of patient satisfaction with specific social work activities at the Traditional Medicine Hospital of Tuyen Quang province. The research results were obtained from a survey of 110 inpatients and 75 outpatients who visited for examination and treatment, using a questionnaire (descriptive cross-sectional with analysis). Many social work activities were highly rated. However, activities related to nutrition education and transparency in the allocation of charitable resources need further improvement. This is because factors influencing patient satisfaction include the communication skills of social workers and healthcare staff, and the needs and expectations of patients. To further improve the quality of hospital services, it is necessary to focus on improving the content of nutritional education, increasing transparency in the allocation of charitable resources, and maintaining a professional service attitude among staff.

Keywords: Patient satisfaction, Social work, Traditional medicine hospital, Tuyen Quang.

Nhận bài: 23/02/2026

Phản biện: 24/03/2026

Duyệt đăng: 27/03/2026

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong những năm gần đây, sức khỏe y tế hay sức khỏe cộng đồng được nhiều người chú trọng hơn, ngành y tế hiện đại không ngừng phát triển và hướng tới chăm sóc sức khỏe người bệnh một cách toàn diện. Trong đó công tác xã hội (CTXH) tại bệnh viện đóng vai trò thiết yếu trong việc giải quyết các vấn đề tâm lý - xã hội, hỗ trợ người bệnh, đồng thời giảm áp lực cho đội ngũ y bác sĩ và hướng đến sự hài lòng.

Tại Việt Nam, hoạt động này được xây dựng trên cơ sở pháp lý vững chắc, bắt đầu từ Quyết định 32/2010/QĐ-TTg (2010) và Quyết định 2514/QĐ-BYT (2011) về phát triển nghề CTXH trong y tế. Đến năm 2015, Thông tư 43/2015/TT-BYT quy định chi tiết nhiệm vụ và hình thức tổ chức CTXH tại bệnh viện. Gần đây, Luật Khám bệnh, chữa bệnh số 15/2023/QH15 (2023) và Thông tư 51/2024/TT-BYT (2024) tiếp tục khẳng

định nguyên tắc chăm sóc toàn diện, trong đó dịch vụ CTXH phải hướng tới sự hài lòng của người bệnh. Thực tế triển khai cho thấy, hầu hết các bệnh viện tuyến tỉnh trở lên (như Bệnh viện Bạch Mai, Nhi Trung ương...) đã thành lập bộ phận CTXH chuyên trách, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ và xây dựng hình ảnh “lấy người bệnh làm trung tâm”. Tuy nhiên, tại Bệnh viện Y dược cổ truyền Tuyen Quang, mặc dù đã có sự thành lập và triển khai hoạt động nhưng công tác đánh giá chất lượng còn tồn tại một số hạn chế: thiếu nghiên cứu chuyên sâu về mức độ hài lòng của người bệnh đối với mảng CTXH; dữ liệu báo cáo chủ yếu mang tính định tính, chưa phân tích rõ các yếu tố tác động; và việc tích hợp CTXH vào chiến lược nâng cao chất lượng chưa có minh chứng định lượng đầy đủ.

Xuất phát từ yêu cầu thực tiễn và khoảng trống khoa học hiện có, đề tài “Sự hài lòng của người

bệnh về hoạt động công tác xã hội tại Bệnh viện Y dược cổ truyền tỉnh Tuyên Quang” được thực hiện nhằm: Cung cấp bằng chứng khoa học (định lượng) về mức độ hài lòng của người bệnh; Làm cơ sở để bệnh viện điều chỉnh, hoàn thiện mô hình hoạt động CTXH; Góp phần hiện thực hóa mục tiêu nâng cao chất lượng khám chữa bệnh và sự hài lòng của người bệnh theo quy định của Bộ Y tế.

II. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU

2.1. Phương pháp nghiên cứu

Đối tượng khảo sát là 185 bệnh nhân nội trú và ngoại trú, Nội dung khảo sát tập trung vào sự hài lòng của người bệnh về hoạt động công tác xã hội tại Bệnh viện Y dược cổ truyền tỉnh Tuyên Quang. Nghiên cứu này của chúng tôi sử dụng nhóm các phương pháp nghiên cứu thực tiễn để thu thập thông tin về người bệnh:

Phương pháp điều tra bằng phiếu hỏi; Phương pháp quan sát; Phương pháp phỏng vấn sâu; Phương pháp chuyên gia; Phương pháp xử lý số liệu có sử dụng công thức thống kê toán học với sự hỗ trợ của phần mềm SPSS.

2.2. Kết quả nghiên cứu và bàn luận

2.2.1. Đặc điểm chung của người bệnh

Kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh về hoạt động công tác xã hội tại Bệnh viện Y dược cổ truyền tỉnh Tuyên Quang được thực hiện bằng phiếu hỏi, qua kỹ năng quan sát, phỏng vấn. Dưới đây là một số đặc điểm chung của người bệnh đến khám, điều trị tại Bệnh viện. Qua nghiên cứu cho thấy, người bệnh nội trú chiếm đa số (110 người, 59,5%) so với người bệnh ngoại trú (75 người, 40,5%). Trong cả hai nhóm, giới tính nữ chiếm tỷ lệ cao hơn so với giới tính nam. Cụ thể, người bệnh nữ nội trú chiếm 60,9%, người bệnh nữ ngoại trú chiếm 64,0%. Điều này cho thấy nữ giới có xu hướng sử dụng dịch vụ y tế tại bệnh viện nhiều hơn nam giới, đặc biệt trong lĩnh vực y dược cổ truyền.

Nhóm nghề nghiệp Nông dân/Công nhân chiếm tỷ lệ cao nhất trong cả hai nhóm người bệnh với 106 người (57,3%). Đối với người bệnh nội trú, nhóm Nông dân/Công nhân chiếm 63 người (57,3%), tiếp theo là nhóm nghỉ hưu với 39 người (35,5%). Đối với người bệnh ngoại trú, nhóm Nông dân/Công nhân chiếm 43 người (57,3%), nhóm nghỉ hưu chiếm 17 người (22,7%).

Các nhóm nghề nghiệp như học sinh/sinh viên, công chức/viên chức, kinh doanh/dịch vụ chiếm tỷ lệ rất thấp. Điều này phản ánh đặc điểm người bệnh tại bệnh viện y dược cổ truyền chủ yếu là lao động nông thôn và người cao tuổi nghỉ hưu.

Sự khác biệt rõ rệt về tần suất đến khám bệnh giữa hai nhóm người bệnh. Đối với người bệnh nội trú, số lần đến khám 2-3 lần chiếm tỷ lệ cao nhất với 43 người (39,1%), tiếp theo là 1 lần với 32 người (29,1%). Đối với người bệnh ngoại trú, đa số đến khám 1 lần với 50 người (66,7%). Điều này cho thấy số lượt bệnh nhân ngoại trú cần có sự hỗ trợ của đội ngũ nhân viên công tác xã hội nhiều hơn nhưng ngắn hạn ở lần khám đầu. Nhưng nó cũng phản ánh người bệnh nội trú có xu hướng quay lại tái khám nhiều hơn. Đây là đặc thù điều trị bằng y học cổ truyền thường kéo dài và cần theo dõi liên tục. Như thế, việc tổ chức các hoạt động công tác xã hội cũng đặt ra nhiều vấn đề về quản trị và nâng cao chất lượng hoạt động đáp ứng được sự mong đợi của hai nhóm bệnh nhân đã nêu trên.

2.2.2. Thực trạng về sự hài lòng của người bệnh với hoạt động công tác xã hội trong bệnh viện

Hoạt động hướng dẫn, hỗ trợ thủ tục hành chính đạt mức độ hài lòng rất cao với tỷ lệ hài lòng mức 4, mức 5 từ 96,7% đến 97,8% và điểm trung bình từ 4,08 đến 4,34. Đặc biệt, không có phản hồi tiêu cực nào được ghi nhận với tỷ lệ đánh giá Mức 1 và Mức 2 đều bằng 0%, chứng tỏ quy trình này đã đáp ứng tốt nhu cầu cơ bản của người bệnh. Trong đó, phía cạnh “Hướng dẫn làm thủ tục tái khám hoặc chuyển viện trong trường hợp cần thiết” đạt điểm trung bình cao nhất (4,34), phản ánh hiệu quả trong công tác chuyển tuyến và hỗ trợ người bệnh khi có nhu cầu điều trị chuyên sâu. Nhìn chung, công tác hành chính là một trong những điểm mạnh nổi bật của hoạt động công tác xã hội tại bệnh viện.

Đối với hoạt động tư vấn, tham vấn và hỗ trợ tâm lý – xã hội cho thấy kết quả tích cực với tỷ lệ hài lòng từ 95,1% đến 97,8% và điểm trung bình từ 4,10 đến 4,37. Trong đó, phía cạnh “Tư vấn, hướng dẫn đến cơ sở, dịch vụ phù hợp trong trường hợp cần hỗ trợ chuyên sâu” đạt điểm trung bình cao nhất (4,37), cho thấy năng lực kết nối và định hướng nguồn lực của nhân viên công tác

xã hội được người bệnh đánh giá rất cao. Mặc dù phía cạnh “Hướng dẫn thích ứng với di chứng bệnh” có điểm trung bình thấp nhất trong nhóm (4,10), nhưng vẫn ở mức khá tốt. Điều này khẳng định vai trò quan trọng của nhân viên xã hội trong việc hỗ trợ tâm lý và định hướng điều trị cho người bệnh.

Đối với hoạt động truyền thông, giáo dục sức khỏe đạt tỷ lệ hài lòng từ 89,8% đến 97,3% với điểm trung bình từ 4,07 đến 4,16. Trong đó, phía cạnh “Hướng dẫn sử dụng thuốc y học cổ truyền đúng liều, đúng cách và an toàn” đạt tỷ lệ hài lòng cao nhất (97,3%), phù hợp với thể mạnh chuyên môn của bệnh viện. Tuy nhiên, phía cạnh “Giáo dục về chế độ dinh dưỡng, ăn uống phù hợp với tình trạng bệnh theo nguyên tắc Đông y” có tỷ lệ hài lòng thấp nhất (89,8%) và tỷ lệ đánh giá ở mức 3 cao (10,3%), cho thấy nội dung tư vấn dinh dưỡng chưa thực sự đáp ứng kỳ vọng của một bộ phận người bệnh. Do đó, cần có sự cải thiện trong cách thức truyền thông và nội dung tư vấn về dinh dưỡng để nâng cao hiệu quả giáo dục sức khỏe.

Đối với hoạt động huy động và phân bổ nguồn lực, từ thiện đạt tỷ lệ hài lòng từ 90,3% đến 95,7% với điểm trung bình từ 3,95 đến 4,03. Trong đó, phía cạnh “Bệnh viện kết nối hiệu quả với các nhà hảo tâm, hội từ thiện để hỗ trợ người bệnh gặp khó khăn” đạt tỷ lệ hài lòng cao nhất (95,7%), chứng tỏ mạng lưới quan hệ từ thiện của bệnh viện hoạt động hiệu quả. Tuy nhiên, phía cạnh “Danh sách và tiêu chí lựa chọn đối tượng được công khai, rõ ràng trong việc phân bổ nguồn hỗ trợ” có tỷ lệ hài lòng thấp nhất (90,3%) và điểm trung bình thấp nhất (3,95), phản ánh nhu cầu về tính minh bạch trong phân bổ nguồn lực từ thiện. Điều này cho thấy cần tăng cường công khai thông tin để nâng cao niềm tin của người bệnh.

Đối với hoạt động công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh và bảo vệ quyền lợi người bệnh đạt mức độ hài lòng cao với tỷ lệ từ 92,4% đến 96,7% và điểm trung bình từ 4,05 đến 4,35. Trong đó, phía cạnh “Bảo vệ quyền lợi trong trường hợp có sai sót về chuyên môn hoặc thủ tục hành chính” đạt điểm trung bình cao nhất (4,35), cho thấy bệnh viện nghiêm túc trong việc giải quyết các vấn đề liên quan đến quyền lợi người bệnh. Tuy nhiên, phía cạnh “Hướng dẫn rõ ràng về các kênh và quy

trình tiếp nhận phản ánh, khiếu nại” có tỷ lệ đánh giá ở mức 3 cao nhất (7,6%), cho thấy quy trình khiếu nại cần được truyền thông rõ ràng và đơn giản hơn để người bệnh dễ dàng tiếp cận. Nhìn chung, công tác bảo vệ quyền lợi đã đạt hiệu quả tốt nhưng cần cải thiện công tác truyền thông về kênh tiếp nhận.

2.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến tỷ lệ hài lòng

Đối với yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh, nghiên cứu chỉ ra 3 yếu tố chính tác động đến sự hài lòng. Gồm yếu tố từ phía người bệnh, từ phía bệnh viện và từ phía chính sách và môi trường xã hội.

Yếu tố từ phía người bệnh có mức độ ảnh hưởng trung bình đến sự hài lòng với ĐTB từ 3,05 đến 3,35. Trong đó, yếu tố “Sự kỳ vọng và niềm tin của người bệnh vào các hoạt động hỗ trợ của bệnh viện” có mức độ ảnh hưởng cao nhất với tỷ lệ đánh giá mức 4 - 5 chiếm 40,0% và ĐTB 3,35. Ngược lại, các yếu tố nhân khẩu học như “Tuổi tác, giới tính, trình độ học vấn và kinh nghiệm khám chữa bệnh” (15,7%) và “Tình trạng bệnh và thời gian điều trị” (9,2%) có mức độ ảnh hưởng thấp hơn. Điều này chứng minh tâm lý và niềm tin của người bệnh đóng vai trò quan trọng hơn các đặc điểm cá nhân trong việc hình thành sự hài lòng đối với dịch vụ y tế.

Yếu tố từ phía bệnh viện có mức độ ảnh hưởng khác nhau đến sự hài lòng, trong đó yếu tố con người đóng vai trò quyết định. Yếu tố “Kỹ năng giao tiếp và thái độ hỗ trợ của nhân viên CTXH” có mức độ ảnh hưởng cao nhất với 94,0% người đánh giá mức 4 - 5 và ĐTB 3,90. Trong khi đó, các yếu tố về quy trình thủ tục (20,5%) hay thời gian chờ đợi (19,5%) có mức độ ảnh hưởng thấp hơn so với thái độ phục vụ, ngoài ra cơ sở vật chất và thông tin quyền lợi có tỷ lệ ảnh hưởng ở mức trung bình (61,1% và 67,6%). Kết quả này khẳng định thái độ và kỹ năng giao tiếp của nhân viên y tế là yếu tố then chốt ảnh hưởng đến sự hài lòng, vượt trội hơn so với các yếu tố về hạ tầng hay quy trình hành chính.

Yếu tố từ phía chính sách và môi trường xã hội có mức độ ảnh hưởng không đồng đều. Trong đó, yếu tố “Văn hóa ứng xử của cộng đồng và xã hội” có mức độ ảnh hưởng cao nhất với 93,5% đánh giá mức 4 - 5 và ĐTB 3,92, cho thấy môi trường

xã hội tác động mạnh mẽ đến cảm nhận của người bệnh. Ngược lại, yếu tố “Sự hỗ trợ từ gia đình, người thân” có mức độ ảnh hưởng thấp nhất với chỉ 14,6% đánh giá mức 4 - 5 và ĐTB 3,17. Bên cạnh đó, “Quy định, chính sách bảo hiểm và chi phí khám, chữa bệnh” có mức độ ảnh hưởng ở mức trung bình (25,4%). Kết quả này thể hiện văn hóa ứng xử là yếu tố ngoại cảnh quan trọng nhất, trong khi sự hỗ trợ từ gia đình không phải là yếu tố quyết định hàng đầu đối với sự hài lòng của người bệnh trong bối cảnh nghiên cứu này.

2.4. Bàn luận

Kết quả khảo sát trên 185 người bệnh đến khám, nằm điều trị tại Bệnh viện Y dược cổ truyền Tuyên Quang cho thấy tỷ lệ hài lòng chung với công tác xã hội (CTXH) đạt ở mức cao với 90,3–97,8%. Các các hoạt động, hỗ trợ thủ tục hành chính và tư vấn tâm lý – xã hội đạt điểm số cao nhất so với các nội dung kỹ năng giao tiếp,..Như vậy, điều này nói lên rằng, người bệnh và gia đình người bệnh rất cần có sự hỗ trợ về các hoạt động mang tính hành chính khi đến khám bệnh và ra viện. Sự hài lòng của bệnh nhân cao hay thấp khẳng định vị thế của nhân viên công tác xã hội trong bệnh viện. Những yếu tố về năng lực chuyên môn và phẩm chất nghề nghiệp có thể sẽ là nhân tố hỗ trợ bệnh nhân rất tốt trong tiếp cận chăm sóc sức khỏe tinh thần cho các đối tượng bệnh nhân. Tuy nhiên, hoạt động giáo dục sức khỏe về dinh dưỡng và tính minh bạch trong phân bổ nguồn lực từ thiện còn là điểm cần cải thiện. Sự chênh lệch này có thể do đặc thù của y học cổ truyền với các nguyên tắc dinh dưỡng, phác đồ điều trị riêng và nhu cầu về công khai thông tin ngày càng cao của người bệnh. Một điểm hạn chế còn tồn tại là hiện nay Bệnh viện chỉ có 1 nhân viên CTXH nên rất khó khăn trong việc phải luân phiên giữa nhiều nhiệm vụ khác nhau của CTXH trong Bệnh viện.

Các nghiên cứu trên ở nước ngoài từ 2020 - 2023 cho thấy bệnh nhân đánh giá cao dịch vụ CTXH nhờ giao tiếp và hỗ trợ tâm lý, tương đồng kết quả nghiên cứu này, nhưng nhấn mạnh nhu cầu cải thiện minh bạch tài chính và giáo dục sức khỏe chuyên sâu. Cụ thể, Ferreira, et al. (2023) và Nurmeksela, et al. (2023) qua phân tích hệ thống và cụm dữ liệu cho thấy sự hài lòng tăng khi dịch vụ cá nhân hóa, song các hoạt động hành chính

thường vượt trội hơn hỗ trợ dinh dưỡng. Nghiên cứu của Gavurova et al. (2020) cũng chỉ ra giao tiếp nhân viên là yếu tố quyết định, phù hợp với yếu tố hàng đầu ở kết quả nghiên cứu trên là 94,0%. Bên cạnh đó, Craig, et al. (2020) ghi nhận mô hình hợp tác tăng sự hài lòng lên 25% nhờ giao tiếp tích cực, ngoài ra Steils, et al. (2021) trong báo cáo của mình cũng chỉ ra 88% hài lòng với hoạt động hỗ trợ xã hội nhưng yếu về sự minh bạch. Nghiên cứu khác của Petruzzi, et al. (2023) phân tích 38 nghiên cứu cho rằng tăng 18% sự hài lòng nhờ hoạt động CTXH và vẫn còn hạn chế về giáo dục dinh dưỡng.

Tại Việt Nam, các khảo sát tại bệnh viện (2000 - 2025) ghi nhận tỷ lệ hài lòng cao trên 90% với hỗ trợ thủ tục và tư vấn tâm lý, nhất quán với nghiên cứu này, nhưng giáo dục sức khỏe và nguồn lực từ thiện còn thấp. Nghiên cứu của Nguyễn et al. (2024) cho thấy 88,4% hài lòng khi tiếp đón, hướng dẫn ban đầu, song dịch vụ chuyên sâu như tư vấn chỉ chiếm 1,6% phản ánh hạn chế về tính minh bạch. Ngoài ra, Bùi Tuấn Khoa, et al. (2020) tại Bệnh viện 108 tỷ lệ hài lòng 96,7% với dịch vụ tư vấn, Lưu Minh Châu (2021) ghi nhận tới 89 - 95% hài lòng nhưng hướng dẫn dinh dưỡng cho người bệnh là điểm cần cải thiện. Đồng thời, nghiên cứu trước đây của Niê Thị Thiện Mỹ và Nguyễn Thành Thanh (2023) tại Bệnh viện YDCT tỉnh Tuyên Quang về sự hài lòng của người bệnh cũng cho thấy tỷ lệ cao với hoạt động hỗ trợ nhưng hạn chế về tính minh bạch trong phân bổ nguồn lực từ thiện. Bên cạnh đó, Tuan Minh Nguyen, et al (2024) xác nhận sự hài lòng cao với hoạt động CTXH và các nghiên cứu khác như Đặng Thị Thiện Ngân, et al. (2022) và Ngô Trí Tuấn, et al. (2023) cũng nhấn mạnh thái độ nhân viên quan trọng hơn cơ sở vật chất, điều này củng cố vai trò trong giao tiếp là yếu tố quyết định ở đây, dù chưa có dữ liệu CTXH chuyên biệt tại bệnh viện y học cổ truyền. Nhưng kết quả này tương đồng với xu hướng phát triển công tác xã hội tại các bệnh viện trên cả nước, nơi việc thành lập bộ phận chuyên trách đã góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ và xây dựng hình ảnh “lấy người bệnh làm trung tâm”.

Như vậy, từ những phân tích về kết quả khảo sát trên cho thấy sự hài lòng của người bệnh về hoạt động công tác xã hội nhìn chung đều đạt ở mức

cao. Trong đó, có hoạt động hỗ trợ thủ tục hành chính và tư vấn tâm lý - xã hội được người bệnh đánh giá cao. Bên cạnh đó, hoạt động giáo dục sức khỏe về dinh dưỡng và tính minh bạch trong phân bổ nguồn lực từ thiện chưa được tốt, cần cải thiện. Đồng thời, nên đào tạo và tuyển thêm nguồn nhân sự mới là nhân viên xã hội để đáp ứng đầy đủ nhu cầu chăm sóc sức khỏe từ phía Người bệnh và yêu cầu của cơ sở y tế.

III. KẾT LUẬN

Nghiên cứu “Sự hài lòng của người bệnh về hoạt động công tác xã hội tại Bệnh viện Y dược cổ truyền tỉnh Tuyên Quang” đã cung cấp bằng chứng định lượng quan trọng về hiệu quả hoạt động của bộ phận CTXH tại đơn vị này.

Đối với sự hài lòng của người bệnh cho thấy mức độ hài lòng cao đối với các hoạt động CTXH,

đặc biệt là hỗ trợ thủ tục hành chính và tư vấn tâm lý. Điều này chứng tỏ mô hình CTXH tại bệnh viện đã đi đúng hướng, đáp ứng được các yêu cầu của Bộ Y tế về chăm sóc toàn diện. Đồng thời, kỹ năng giao tiếp của nhân viên và sự kỳ vọng của người bệnh là hai yếu tố tác động, then chốt quyết định sự hài lòng. Tuy nhiên, Bệnh viện Y dược cổ truyền tỉnh Tuyên Quang cần tiếp tục đào tạo nâng cao kỹ năng giao tiếp cho nhân viên CTXH, đa dạng hóa hình thức truyền thông giáo dục sức khỏe phù hợp với đặc thù bệnh nhân lớn tuổi và công khai hóa quy trình phân bổ nguồn lực từ thiện. Đồng thời, bồi dưỡng và tuyển thêm nguồn nhân lực là nhân viên xã hội để đáp ứng đầy đủ kỳ vọng, nhu cầu từ phía bệnh nhân và người nhà bệnh nhân.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tài liệu tiếng Việt:

Thủ tướng Chính phủ (2010). Quyết định 32/2010/QĐ-TTg ngày 25/3/2010 phê duyệt Đề án phát triển nghề công tác xã hội giai đoạn 2010–2020. Hà Nội.

Bộ Y tế (2011). Quyết định 2514/QĐ-BYT ngày 15/7/2011 về việc phê duyệt Đề án thí điểm phát triển nghề công tác xã hội trong bệnh viện. Hà Nội.

Bộ Y tế (2015). Thông tư 43/2015/TT-BYT ngày 26/11/2015 quy định về nhiệm vụ và hình thức tổ chức thực hiện công tác xã hội tại bệnh viện. Hà Nội.

Quốc hội. (2023). Luật Khám bệnh, chữa bệnh (sửa đổi) số 15/2023/QH15. Hà Nội: Nhà xuất bản Chính trị Quốc gia.

Bộ Y tế (2024). Thông tư 51/2024/TT-BYT ngày 31/12/2014. Quy định về thực hiện công tác xã hội trong cơ sở khám bệnh, chữa bệnh. Hà Nội.

Bùi Tuấn Khoa, Nguyễn Thị Thùy Linh, Nguyễn Bích Phương, Lê Thị Quế, Trịnh Thị Huyền, Nguyễn Thị Huệ (2020), Đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh điều trị nội trú về hoạt động công tác xã hội tại Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 năm 2019, *Journal of 108 - Clinical Medicine and Pharmacy*, Tập 15 (số 6), tr. 127-134. Truy vấn từ: <https://tcydl108.benhvien108.vn/index.php/YDLS/article/view/648>.

Lưu Minh Châu, Nguyễn Xuân Thủy (2021), Đánh giá sự hài lòng của người bệnh tại Bệnh viện Y dược cổ truyền và Phục hồi chức năng tỉnh Phú Thọ năm 2019, *Tạp chí Y dược cổ truyền Việt Nam*, Tập 36 (số 03), tr. 67 – 72. DOI:<https://doi.org/10.60117/vjmap.v36i3.154>.

Đặng Thị Thiện Ngân, Nguyễn Hữu Lân, Lê Tiến Dũng, Nguyễn Thị Mai Trang, Đặng Thị Huệ, Nguyễn Thị Minh Khai, Nguyễn Thị Hoàng Huệ, Nguyễn Thị Bạch Ngọc, Lý Tiểu Long, Nguyễn Thiện Minh (2022), Sự hài lòng và nhu cầu quay lại tái khám của người bệnh tại bệnh viện Phạm Ngọc Thạch năm 2020, *Tạp chí Y tế Cộng đồng*. DOI:<https://www.vjph.vn/index.php/tapchiytcc/editor/viewMetadata/https://doi.org/10.53522/ytcc.vi59.T211115>.

Niên Thị Thiện Mỹ, Nguyễn Hoàng Thanh (2023), Sự hài lòng của người bệnh nội trú tại Bệnh viện Y dược cổ truyền Tuyên Quang năm 2021-2022, *Tạp chí Y học Việt Nam*, Tập 522 (Số 1), tr. 316 -321. DOI: <https://doi.org/10.51298/vmj.v522i1.4286>.

Ngô Trí Tuấn, Nguyễn Cao Duy, Phan Tùng Linh, Nguyễn Trọng Phương Phương, Nguyễn Hà Thu, Nguyễn Ngọc Quang Lâm và Đoàn Thị Cẩm Anh (2023), Sự hài lòng của người bệnh với chất lượng dịch vụ y tế tại khoa khám bệnh Bệnh viện thận Hà Nội năm 2023 và một số yếu tố liên quan, *Tạp chí Nghiên cứu Y học*, Tập 169 (Số 8), Tr. 300-309. DOI: <https://doi.org/10.52852/tcncyh.v169i8.1855>.

Tài liệu tiếng nước ngoài:

Gavurova et al. (2020) Beata Gavurova, Viliam Kovac, Samer Khouri (2020), Purpose of patient satisfaction for efficient management of healthcare provision, *Polish Journal of Management Studies*, Volume 22 (Issue 1), Pages134-146. DOI: <https://doi.org/10.17512/pjms.2020.22.1.09>.

Craig et al. (2020) Craig, S. L., Eaton, A. D., Belitzky, M., et al (2020), Empowering the team: A social work model of

interprofessional collaboration in hospitals, *Journal Journal of Interprofessional Education & Practice*, Volume 20, Pages 20, 100327. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.xjep.2020.100327>.

Steils et al. (2021) N Steils, J Moriarty, J Manthorpe (2021), The clarity and contribution of the hospital social work role: Observations on its professional identity, *Journal Practice: Social Work in Action*, Volume 33 (Issue 4), Pages 271-288. DOI: <https://doi.org/10.1080/09503153.2020.1801620>.

Ferreira et al. (2023) Diogo Cunha Ferreira, Inês Vieira, Maria Isabel Pedro, Paulo Caldas, Miguel Varela (2023), Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment: A Systematic Literature Review and a Bibliometric Analysis, *In Healthcare*, Volume 11(Issue 5), Pages 639. DOI: <https://doi.org/10.3390/healthcare11050639>.

Nurmeksela et al. (2023) Anu Nurmeksela, Markus Kulmala & Tarja Kvist (2023), Patient satisfaction – results of cluster analysis of finnish patients, *BMC Health Services Research*, Volume 23 (Issue 1), article number 629. DOI: <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09625-y>.

Petruzzi et al. (2023) L Petruzzi, B Ewald, E Covington, W Rosenberg, R Golden, B Jones (2023), Exploring the efficacy of social work interventions in hospital settings: A scoping review, *Journal Social Work in Public Health*, Volume 38 (Issue 2), Pages 147-160. DOI: <https://doi.org/10.1080/19371918.2022.2104415>.

Tuan Minh Nguyen, Hai Trung Nguyen, Anh Thi Le (2024), Evaluating patient utilization and satisfaction of social work services in a hospital setting, *Journal ASEAN Journal of Psychiatry*, Volume 25 (Issue 3), Pages 1. DOI: <https://doi.org/10.54615/2231-7805.47348>.