

# Đánh giá hoạt động hành nghề y tư nhân trên địa bàn tỉnh Bắc Giang, năm 2008

Nguyễn Thu Thu Hồng (\*), Nguyễn Thanh Hồng(\*\*)

*Đánh giá hoạt động của các cơ sở hành nghề y - được tư nhân cần được tiến hành thường xuyên nhằm đảm bảo cung cấp dịch vụ có chất lượng cho khách hàng. Nghiên cứu này được tiến hành trên toàn bộ 129 cơ sở hành nghề y tư nhân (HNYTN) có đăng ký trên địa bàn tỉnh Bắc Giang, nhằm đánh giá việc chấp hành các quy định của Nhà nước và sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ khám chữa bệnh (KCB) của các cơ sở này. Nghiên cứu sử dụng phương pháp định lượng kết hợp với định tính. Kết quả cho thấy, gần 1/3 các cơ sở đã hành nghề quá phạm vi cho phép; 68,2% các cơ sở vi phạm về hộp thuốc chống sốc và 53,5% vi phạm về tủ thuốc cấp cứu. Có sự khác biệt giữa 3 vùng (miền núi, trung du và đồng bằng/thành phố với  $p < 0,05$ ) trên địa bàn nghiên cứu về việc thực hiện quy định không bán thuốc, niêm yết giá dịch vụ và việc thực hiện qui định về diện tích, chiều cao phòng khám chuyên khoa. Hầu hết khách hàng (96,1%) hài lòng với dịch vụ KCB tại các cơ sở HNYTN; 81,0% khách hàng thấy hài lòng hơn so với bệnh viện công và 75,8% cho rằng sẽ tiếp tục đến khám ở các cơ sở HNYTN. Kết quả nghiên cứu cho thấy rằng cơ quan quản lý về HNYTN của tỉnh Bắc Giang cần tăng cường hơn nữa công tác kiểm tra, giám sát và hậu kiểm cũng như cần xử phạt nghiêm các lỗi vi phạm để hệ thống HNYTN trên địa bàn hoạt động được tốt hơn.*

*Từ khóa: hành nghề y tư nhân, dịch vụ khám chữa bệnh, sự hài lòng của khách hàng.*

## Evaluating private clinic practices in Bac Giang province, 2008

Nguyen Thi Thu Huong (\*), Nguyen Thanh Huong (\*\*)

*It is necessary to evaluate private clinic practices regularly to ensure that good quality services are provided to customers. This study was conducted among all registered private clinics (129) in Bac Giang province to evaluate the execution of Government regulations and client satisfaction with services of these clinics. Quantitative and qualitative methods were employed in this study. The study reveals that nearly one-third of private clinics delivered services beyond the scope allowed by the government; the percentage of private clinics broke the regulations on anti-shock medicine box and emergency medicine cabinet were 68.2% and 53.5% respectively. There were statistical differences among 3 regions in Bac Giang (mountainous, midland, lowland/city areas) on executing regulations of no drug sale, putting up service prices notice board, and ensuring adequate specifications for service area of specialized examination clinics. Most of customers (96.1%) were satisfied with services offered by private clinics; 81.0% customers were more satisfied when using services of private clinics compared with that of public hospitals, and 75.8% customers intended to continue*