

PATIENT'S SATISFACTION WITH MEDICAL EXAMINATION AND TREATMENT SERVICES AT SOME MEDICAL STATION AND POLYCLINICS OF SOC SON DISTRICT HEALTH CENTER, HANOI IN 2023

Nguyen Ngoc Huyen¹, Tran Van Thien^{2*}, Hoang Luu Sa³, Chu Truong Loc¹,
Luu Vu Quynh Nga¹, Nguyen Thi Giang¹, Pham Tu Lan¹, Truong Hai Anh¹,
Nguyen Cao Viet¹, Vu Ngoc Ha¹, Mac Dang Tuan¹

¹University of Medicine and Pharmacy, Vietnam National University - 144 Xuan Thuy, Dich Vong Hau, Cau Giay, Hanoi, Vietnam

²Hospital of Vietnam National University, Hanoi - 182 Luong The Vinh, Thanh Xuan, Hanoi, Vietnam

³Soc Son District Health Center, Hanoi City - Phu Ma Village, Phu Linh, Soc Son, Hanoi, Vietnam

Received: 03/04/2024

Revised: 04/05/2024; Accepted: 20/05/2024

ABSTRACT

Objective: To describe the patient's satisfaction and identify some factors related to patient's satisfaction with medical examination and treatment services at some medical stations and polyclinics at Soc Son district health center, Hanoi in 2023.

Subject and method: A cross-sectional study was conducted on 987 patients from June 2023 to July 2023.

Results: The overall satisfaction rate with medical examination and treatment services of 987 patients is 89.9% and there is a relationship between the overall satisfaction rate with gender, education level, travel time, and staff attitudes and medical examination and treatment costs.

Conclusion: The patient satisfaction rate with medical examination and treatment services at primary healthcare medical facilities is quite high. However, commune health stations and regional polyclinics need to continue to take measures to improve patients' access to medical services and organize training classes for medical staffs to improve the quality of medical services, thereby increasing people's satisfaction when coming for medical examination and treatment.

Keywords: Soc Son district health center, patient's satisfaction, medical examination and treatment services.

*Corresponding author:

Email: hospitalvnpt@gmail.com

Phone number: (+84) 914.509.999

<https://doi.org/10.52163/yhc.v65i4.1214>

SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH VỀ DỊCH VỤ KHÁM CHỮA BỆNH TẠI MỘT SỐ TRẠM Y TẾ VÀ PHÒNG KHÁM ĐA KHOA THUỘC TRUNG TÂM Y TẾ HUYỆN SÓC SƠN, HÀ NỘI NĂM 2023

Nguyễn Ngọc Huyền¹, Trần Văn Thiện^{2*}, Hoàng Lưu Sa³, Chu Trường Lộc¹,
Lưu Vũ Quỳnh Nga¹, Nguyễn Thị Giang¹, Phạm Tú Lan¹, Trương Hải Anh¹,
Nguyễn Cao Việt¹, Vũ Ngọc Hà¹, Mạc Đăng Tuấn¹

¹Trường Đại học Y Dược, Đại học Quốc gia Hà Nội - 144 Xuân Thủy, Dịch Vọng Hậu, Cầu Giấy, Hà Nội, Việt Nam

²Bệnh viện Đại học Quốc gia Hà Nội - 182 Lương Thế Vinh, Thanh Xuân, Hà Nội, Việt Nam

³Trung tâm Y tế huyện Sóc Sơn, thành phố Hà Nội - Thôn Phù Mã, Phù Linh, Sóc Sơn, Hà Nội, Việt Nam

Ngày nhận bài: 03/04/2024

Ngày chỉnh sửa: 04/05/2024; Ngày duyệt đăng: 20/05/2024

TÓM TẮT

Mục tiêu: Mô tả thực trạng và xác định một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ khám chữa bệnh tại một số trạm y tế và phòng khám đa khoa thuộc Trung tâm Y tế huyện Sóc Sơn, Hà Nội năm 2023.

Đối tượng và phương pháp nghiên cứu: Nghiên cứu mô tả cắt ngang được tiến hành trên 987 đối tượng từ ngày 06/2023 đến ngày 03/2024.

Kết quả: Tỷ lệ hài lòng chung về các dịch vụ khám chữa bệnh của 987 người bệnh là 89,9% và có mối liên quan giữa tỷ lệ hài lòng chung với giới tính, trình độ học vấn, thời gian di chuyển, thái độ của nhân viên y tế và chi phí khám chữa bệnh.

Kết luận: Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh về dịch vụ khám chữa bệnh tại các đơn vị y tế tuyến cơ sở khá cao. Tuy nhiên, các trạm y tế xã và phòng khám đa khoa khu vực cần tiếp tục có những biện pháp nhằm cải tiến khả năng tiếp cận của người bệnh với dịch vụ y tế và tổ chức các lớp đào tạo, tập huấn cán bộ y tế để nâng cao chất lượng dịch vụ y tế, từ đó tăng mức độ hài lòng người dân khi đến khám chữa bệnh.

Từ khóa: Trung tâm y tế huyện Sóc Sơn, sự hài lòng của người bệnh, dịch vụ khám chữa bệnh.

*Tác giả liên hệ:

Email: hospitalvnpt@gmail.com

Điện thoại: (+84) 914.509.999

<https://doi.org/10.52163/yhc.v65i4.1214>



1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Sự hài lòng của người bệnh sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh từ lâu đã trở thành chủ đề được quan tâm đặc biệt tại nhiều quốc gia trên thế giới. Đây là một chỉ số quan trọng trong đánh giá chất lượng và hiệu quả hoạt động của các cơ sở khám chữa bệnh. Trạm y tế (TYT) xã và Phòng khám đa khoa khu vực (PKĐKKV) là tuyến cơ sở trong hệ thống phòng, chữa bệnh bảo vệ, chăm sóc về dự phòng, điều trị ban đầu cho người bệnh. Các TYT xã và PKĐKKV có chức năng là cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe ban đầu cho nhân dân, bảo đảm chăm sóc ngoại trú về dự phòng, điều trị và quản lý bệnh nhân mạn tính, điều trị sơ cấp cứu cho nhân dân trên địa bàn. [1] Do có nhiều chức năng quan trọng như vậy, việc cải thiện mức độ hài lòng của người bệnh khi đến khám tại TYT xã hay PKĐKKV đang là yêu cầu rất cần thiết hiện nay.

Trên thế giới và Việt Nam đã có một số nghiên cứu về sự hài lòng của người bệnh tại các cơ sở y tế (CSYT) tuyến cơ sở. Các nghiên cứu gần đây có thể thấy rõ ràng rằng, tỷ lệ hài lòng của người bệnh khi khám chữa bệnh tại các CSYT tuyến cơ sở tăng dần qua các năm với một số các yếu tố liên quan như thái độ, giao tiếp ứng xử của nhân viên y tế (NVYT), trang thiết bị, chi phí khám chữa bệnh và chất lượng khám chữa bệnh. Tìm hiểu sự hài lòng của người bệnh với dịch vụ y tế ngày càng trở thành nội dung quan trọng trong bối cảnh hiện nay, tuy nhiên các nghiên cứu đo lường sự hài lòng của người bệnh tại các TYT xã, PKĐKKV còn chưa nhiều.

Vì vậy, chúng tôi tiến hành thực hiện đề tài: “Sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ khám chữa bệnh tại một số trạm y tế và phòng khám đa khoa thuộc Trung tâm y tế huyện Sóc Sơn, Hà Nội năm 2023”.

Mục tiêu:

Mô tả thực trạng và xác định một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ khám chữa bệnh tại một số trạm y tế và phòng khám đa khoa thuộc Trung tâm Y tế huyện Sóc Sơn, Hà Nội năm 2023.

2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Thiết kế nghiên cứu: Nghiên cứu mô tả cắt ngang.

2.2. Địa điểm và thời gian nghiên cứu: Nghiên cứu được thực hiện tại 07 trạm y tế và 01 phòng khám đa khoa tại Trung tâm y tế huyện Sóc Sơn từ 06/2023 đến 03/2024: Trạm y tế xã Tân Hưng, Trạm y tế xã Đông

Xuân, Trạm y tế xã Phù Linh, Trạm y tế xã Tiên Dược, Trạm y tế xã Bắc Phú, Trạm y tế xã Hồng Kỳ, Trạm y tế xã Trung Giã và Phòng khám đa khoa Hồng Kỳ.

2.3. Đối tượng nghiên cứu: Nghiên cứu được tiến hành trên người bệnh đến khám tại một số trạm y tế và phòng khám đa khoa thuộc Trung tâm y tế huyện Sóc Sơn, Hà Nội từ 26/06/2023 đến 21/07/2023.

Tiêu chuẩn lựa chọn

- Người bệnh trên 18 tuổi.
- Người bệnh đến khám ngoại trú tại 07 trạm y tế và 01 phòng khám đa khoa thuộc trung tâm y tế huyện Sóc Sơn, Hà Nội từ 26/06/2023 đến 21/07/2023.
- Đồng ý tự nguyện tham gia nghiên cứu.

Tiêu chuẩn loại trừ

- Không đủ khả năng trả lời phỏng vấn (câm điếc, bệnh nặng..)
- Đang điều trị trầm cảm và các bệnh tâm thần khác.

2.4. Cỡ mẫu, chọn mẫu

Áp dụng công thức tính cỡ mẫu ước tính một tỷ lệ trong quần thể:

$$n = Z^2 \frac{(1-p)p}{1-\alpha} d^2$$

Trong đó:

n: là cỡ mẫu tối thiểu cần nghiên cứu.

p: tỷ lệ hài lòng của người bệnh

(p=0,326 ước tính tỷ lệ người bệnh hài lòng là 32,6% theo nghiên cứu trước của Phạm Thị Hoài Anh năm 2019 [2])

α : Mức ý nghĩa thống kê, chọn $\alpha = 0,05$ (tương ứng với độ tin cậy 95%)

Z: giá trị Z thu được từ bảng Z ứng với giá trị α được chọn như trên

d: mức sai lệch tuyệt đối giữa tham số mẫu và tham số quần thể

Với độ tin cậy 95%: Z=1,96 Chọn p = 0,326 d = 0,05 ta có:

$$n = 1,96^2 \frac{(1-0,326) \times 0,326}{0,05^2} = 829$$

Áp dụng công thức ta tính được cỡ mẫu lý thuyết tối thiểu là n = 829.

Trên thực tế, trong thời gian thu thập số liệu trên, chúng tôi đã thu thập được thông tin của 987 đối tượng đủ tiêu chuẩn tham gia nghiên cứu.

2.5. Biến số/ chỉ số/ Nội dung/ chủ đề nghiên cứu

Các biến số về thông tin chung: tuổi, giới tính, trình độ văn hóa, hộ gia đình.

Các biến số về khả năng tiếp cận dịch vụ: quãng đường, thời gian di chuyển, thời gian chờ đợi.

Các biến số về nhân viên y tế: thái độ của nhân viên y tế.

Các biến số về chi phí khám chữa bệnh: phải chi trả chi phí khám chữa bệnh.

Các biến số về kết quả cung cấp dịch vụ: hướng điều trị, kê đơn thuốc, cấp thuốc.

Biến số về mức độ hài lòng chung.

2.6. Kỹ thuật, công cụ và quy trình thu thập số liệu:

Thông tin được thu thập bằng phương pháp phỏng vấn trực tiếp thông qua mẫu phiếu điện tử đánh giá sự hài lòng về dịch vụ khám chữa bệnh được phát triển sẵn dựa trên nghiên cứu của Sở Y tế tỉnh Điện Biên được tài trợ bởi UNICEF [3].

2.7. Xử lý và phân tích số liệu: Số liệu được làm sạch và nhập liệu bằng phần mềm EPIDATA 3.1 sau đó phân tích bằng phần mềm STATA 17.0 để cho ra mối liên quan.

2.8. Đạo đức nghiên cứu: Đối tượng tham gia nghiên cứu hoàn toàn tự nguyện sau khi được giải thích rõ ràng về mục đích, mục tiêu nghiên cứu. Việc đồng ý tham gia nghiên cứu của đối tượng được thông qua bản đồng thuận tham gia nghiên cứu. Nghiên cứu đã thực hiện nguyên tắc bảo mật thông tin liên quan đến người được phỏng vấn bằng cách không thu thập các thông tin nhận diện cá nhân và trên mỗi phiếu điều tra có mã số riêng.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Đặc điểm thông tin chung của đối tượng nghiên cứu

Bảng 1. Thông tin chung của đối tượng nghiên cứu

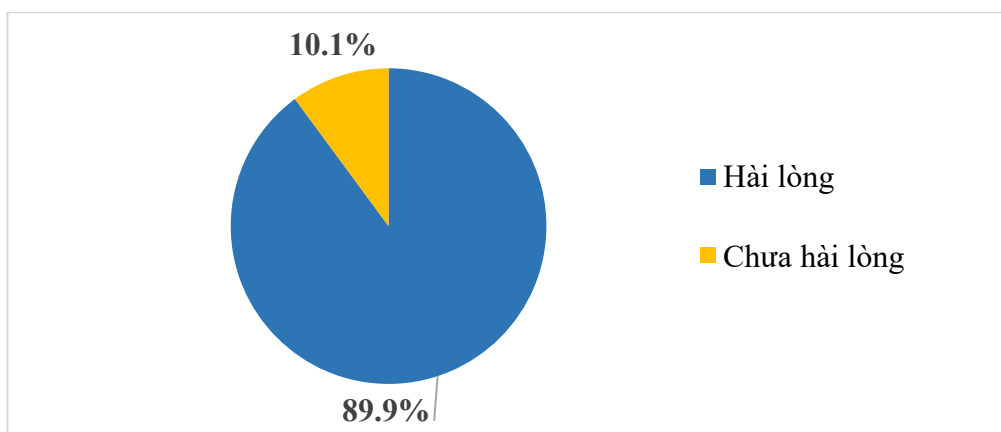
	Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Tuổi	< 40 tuổi	191	19,4
	≥ 40 tuổi	796	80,6
	$\bar{X} \pm SD$ (GTNN – GTLN)	59 ± 18,1 (19 - 99)	
Giới tính	Nam	382	38,7
	Nữ	605	61,3
Trình độ học vấn	Chưa tốt nghiệp trung học cơ sở	216	21,9
	Tốt nghiệp trung học cơ sở	345	35
	Tốt nghiệp trung học phổ thông	419	42,5
	Đại học, cao đẳng	7	0,7
Hộ gia đình	Nghèo	23	2,3
	Cận nghèo	54	5,5
	Trung bình	908	92
	Khác	2	0,2

Nhận xét: Độ tuổi trung bình của các đối tượng nghiên cứu là $59 \pm 18,1$ với độ tuổi nhỏ nhất là 19, độ tuổi lớn nhất là 99. Trong đó, tỷ lệ đối tượng từ 40 tuổi trở lên chiếm phần lớn với 80,6%. Nữ giới chiếm 61,3%. Đa số người bệnh có trình độ học vấn dưới đại học, cao đẳng với 99,3%. 92% người bệnh thuộc hộ gia đình trung bình, nhưng vẫn còn 7,8% có mức sống nghèo và cận nghèo.



3.2. Mô tả thực trạng sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ khám chữa bệnh

Biểu đồ 1. Mức độ hài lòng chung về dịch vụ khám chữa bệnh (n=987)



Nhận xét: Tỷ lệ người bệnh hài lòng chung về các dịch vụ khám chữa bệnh chiếm phần lớn với 887 ĐTNC, chiếm 89,9%.

3.3. Xác định một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của các đối tượng nghiên cứu trên.

Bảng 2. Mối liên quan giữa yếu tố cá nhân với sự hài lòng về dịch vụ khám chữa bệnh

Đặc điểm		Sự hài lòng chung của người bệnh		OR (KTC 95%); p
		Hài lòng	Chưa hài lòng	
Tuổi	< 40 tuổi	172 (90,1%)	19 (9,9%)	1
	≥ 40 tuổi	715 (89,8%)	81 (10,2%)	0,98 (0,54-1,68); 0,90
Giới tính	Nam	356 (93,2%)	26 (6,8%)	1
	Nữ	531 (87,8%)	74 (12,2%)	0,52 (0,32-0,85); 0,006
Trình độ học vấn	Chưa tốt nghiệp trung học cơ sở	180 (83,3%)	36 (16,7%)	1
	Tốt nghiệp trung học cơ sở	305 (88,4%)	40 (11,6%)	1,52 (0,94-2,48); 0,09
	Tốt nghiệp trung học phổ thông	400 (95,5%)	19 (4,5%)	4,21 (2,35-7,54); 0,00
	Đại học, cao đẳng	2 (28,4%)	5 (71,4%)	0,08 (0,02-0,43); 0,003
Hộ gia đình	Nghèo/Cận nghèo	73 (94,8%)	4 (5,2%)	1
	Trung Bình	812 (89,4%)	96 (10,6%)	0,46 (1,17-1,29); 0,14
	Khác	2 (100%)	0 (0%)	

Nhận xét: Nhóm đối tượng từ 40 tuổi trở lên có tỷ lệ hài lòng bằng 0,98 lần so với nhóm đối tượng dưới 40 tuổi. Tỷ lệ hài lòng với dịch vụ y tế của nhóm đối tượng nữ thấp hơn nhóm đối tượng nam giới là 0,52 lần. Với trình độ học vấn, nhóm người bệnh đã tốt nghiệp trung học phổ thông cao hơn nhóm người bệnh chưa tốt

nghiệp trung học cơ sở là 4,21 và đặc biệt là nhóm người bệnh trình độ đại học, cao đẳng có tỷ lệ hài lòng thấp hơn nhóm chưa tốt nghiệp trung học cơ sở là 12,5 lần. Nhóm đối tượng thuộc hộ nghèo/cận nghèo có tỷ lệ hài lòng bằng 0,46 lần so với nhóm đối tượng thuộc hộ trung bình.

Bảng 3. Mối liên quan giữa yếu tố khả năng tiếp cận, yếu tố nhân viên y tế, yếu tố chi phí khám chữa bệnh và kết quả cung cấp dịch vụ y tế với sự hài lòng về dịch vụ khám chữa bệnh

Đặc điểm			Sự hài lòng chung của người bệnh		OR (KTC 95%); p
			Hài lòng	Chưa hài lòng	
Yếu tố về khả năng tiếp cận dịch vụ y tế	Quãng đường	Dưới 1km	413 (88,8%)	52 (11,2%)	1
		1 - 5km	449 (90,9%)	45 (9,1%)	1,26 (0,82-1,91); 0,29
		Trên 5km	25 (89,3%)	3 (10,7%)	1,05 (0,31-3,60); 0,93
	Thời gian di chuyển	Dưới 30 phút	883 (90,4%)	94 (9,6%)	0,11 (0,02-0,48); 0,00
		30 phút – dưới 60 phút	5 (50%)	5 (50%)	
	Thời gian chờ khám chữa bệnh	Chưa tới 15 phút	676 (91,4%)	64 (8,6%)	1
		15 phút – dưới 30 phút	187 (83,8%)	31 (14,2%)	0,57 (0,36-0,90); 0,02
		30 phút – dưới 60 phút	23 (82,1%)	5 (17,9%)	0,44 (0,16-1,18); 0,04
Trên 60 phút		1 (100%)	0 (0%)		
Yếu tố về nhân viên y tế	Thái độ của nhân viên y tế	Lạnh nhạt/Bình thường	47 (38,5%)	57 (61,5%)	1
		Quan tâm, chu đáo	546 (96,6%)	19 (3,4%)	45,86 (25,55-82,31); 0,00
		Rất quan tâm, chu đáo	294 (98%)	6 (2%)	78,19 (32,22-189,78); 0,00
Yếu tố chi phí khám chữa bệnh	Chi trả chi phí khám chữa bệnh	Có chi trả	52 (75,4%)	17 (24,6%)	1
		Không chi trả	835 (91%)	83 (9%)	3,29 (1,70-6,09); 0,00
	Hình thức chi trả chi phí khám chữa bệnh	Tự chi trả hoàn toàn	6 (85,6%)	1 (14,3%)	1
		BHYT chi trả hoàn toàn	835 (90,9%)	83 (9,1%)	1,68 (0,19-14,09); 0,63
BHYT chi trả 1 phần, cá nhân chi trả phần còn lại		46 (74,2%)	16 (25,8%)	0,48 (0,05-4,29); 0,51	
Yếu tố về kết quả cung cấp dịch vụ y tế	Hướng điều trị	Phải uống thuốc, không cần năm điều trị	626 (89,7%)	72 (10,3%)	1
		Chuyên tuyến	107 (93,1%)	8 (6,9%)	1,54 (0,72-3,29); 0,27
		Không phải điều trị	154 (88,5%)	20 (11,5%)	0,88 (0,52-1,49); 0,65
	Kê đơn thuốc	Có	733 (90,2%)	80 (9,8%)	0,84 (0,49-1,49); 0,5
		Không	154 (88,5%)	20 (11,5%)	
	Cấp phát thuốc	Có, đầy đủ	723 (90,3%)	78 (9,7%)	1
		Có, nhưng không đầy đủ	8 (80%)	2 (20%)	0,43 (0,90-2,06); 0,29
		Không	2 (100%)	0(0%)	

Nhận xét: Về khả năng tiếp cận với dịch vụ y tế, nhóm đối tượng có thời gian di chuyển từ 30 phút – dưới 60 phút có tỷ lệ hài lòng thấp hơn nhóm đối tượng có thời gian di chuyển dưới 30 phút là 0,11 lần. Nhóm đối tượng có thời gian chờ đợi từ 15 phút – dưới 60 phút có tỷ lệ hài lòng thấp hơn nhóm đối tượng có thời gian chờ đợi dưới 15 phút là 0,57 lần.

Về nhân viên y tế, nhóm đối tượng nói rằng thái độ của NVYT quan tâm, chu đáo có tỷ lệ hài lòng cao hơn

nhóm đối tượng cho biết thái độ của NVYT lạnh nhạt hoặc bình thường 45,86 lần. Nhóm đối tượng nhận được sự rất quan tâm, chu đáo của NVYT có tỷ lệ hài lòng cao hơn nhóm đối tượng nhận được thái độ lạnh nhạt và bình thường 78,19 lần.

Về chi phí khám chữa bệnh, tỷ lệ hài lòng với dịch vụ khám chữa bệnh của nhóm đối tượng không chi trả chi phí khám chữa bệnh cao hơn nhóm đối tượng có phải chi trả là 3,29 lần.



4. BÀN LUẬN

4.1. Thông tin chung của đối tượng nghiên cứu

Trong số 987 đối tượng nghiên cứu, độ tuổi từ 40 trở lên chiếm 80,6%, tuổi trung bình là $59 \pm 18,1$. Điều này phù hợp với đặc thù tại các TYT xã và PKĐKKV thuộc Trung tâm y tế huyện Sóc Sơn vì phần lớn người đến khám bệnh là những người lớn tuổi mắc các bệnh mạn tính. Người lớn tuổi có xu hướng đến TYT xã và PKĐKKV nhiều hơn so với thanh thiếu niên vì khi bị bệnh mạn tính phải dùng thuốc và theo dõi thường xuyên hơn. Tỷ lệ nam giới là 38,7%, tương đương với nghiên cứu của Nguyễn Thị Hoa là 34,4% tại tất cả các TYT thuộc Trung tâm Y tế huyện Sóc Sơn năm 2017 [4], thấp hơn so với nghiên cứu của Phạm Thị Hoài Anh năm 2019 (61,5%) tại 05 trạm y tế xã trên địa bàn huyện Sóc Sơn [2]. Theo số liệu trên, tỷ lệ người bệnh có trình độ học vấn đại học, cao đẳng đến khám chữa bệnh khá thấp, có thể do họ đã biết cách tự chăm sóc bản thân, cũng có thể do những người bệnh này có xu hướng tìm kiếm dịch vụ y tế chất lượng cao hơn.

4.2. Mô tả thực trạng sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ khám chữa bệnh

Mức độ hài lòng chung được thể hiện qua tổng hợp mức độ hài lòng của người bệnh về khả năng tiếp cận với dịch vụ y tế, về chi phí khám chữa bệnh, về thái độ ứng xử của NVYT và kết quả cung cấp dịch vụ khám chữa bệnh tại CSYT đó.

Số liệu cho thấy số người bệnh hài lòng chung về dịch vụ khám chữa bệnh do TYT xã và PKĐKKV cung cấp chiếm tỷ lệ là 88,9%. Kết quả nghiên cứu của Nguyễn Thị Hoa năm 2017 trên 421 đối tượng nghiên cứu tại các TYT thuộc Trung tâm y tế Sóc Sơn, tỷ lệ đối tượng nghiên cứu hài lòng chung về các TYT xã chiếm 65,1%, thấp hơn so với kết quả nghiên cứu của tôi [4]. Tuy nhiên, kết quả nghiên cứu này tương đương với với nghiên cứu sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ y tế tuyến xã tại huyện Lý Nhân, tỉnh Hà Nam của tác giả Nguyễn Thế Vĩnh năm 2022 với cỡ mẫu 350 người. Kết quả nghiên cứu cho thấy mức độ hài lòng chung của người sử dụng dịch vụ y tế tuyến xã chiếm 80,5% [5]. Qua đây, có thể thấy mức độ hài lòng của người bệnh về dịch vụ khám chữa bệnh của các đơn vị y tế tuyến cơ sở ngày càng tăng. Các CSYT ngày càng chú trọng đến việc cải thiện chất lượng dịch vụ giúp tăng cường trải nghiệm tích cực cho người bệnh kèm theo những tiến bộ trong công nghệ y tế đã làm cho việc tiếp cận dịch vụ y tế trở nên dễ dàng và hiệu quả hơn.

4.3. Xác định một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của các đối tượng nghiên cứu trên

Sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ khám chữa bệnh tại TYT xã và PKĐKKV có liên quan tới nhiều yếu tố khác nhau bao gồm yếu tố nhân khẩu xã hội, yếu tố khả năng tiếp cận dịch vụ, yếu tố về nhân viên y tế và yếu tố chi phí khám chữa bệnh.

Tỷ lệ hài lòng với dịch vụ y tế của nhóm đối tượng nữ thấp hơn nhóm đối tượng nam giới gần 2 lần ($p < 0,05$). Nữ giới thường có nhiều quan tâm về sức khỏe hơn nam giới hoặc có thể gặp những vấn đề sức khỏe đặc biệt như thai kỳ, sinh sản nên việc không nhận được sự chăm sóc và hỗ trợ đúng cách có thể dễ gây ra sự bất mãn, không hài lòng. Ngoài ra, kết quả trên cho thấy nhóm đối tượng có trình độ học vấn cao hơn thường có tỷ lệ hài lòng về dịch vụ khám chữa bệnh thấp hơn. Lý do có thể là bởi người có trình độ học vấn cao thường có kỳ vọng cao hơn về chất lượng và hiệu quả của dịch vụ y tế, điều này dẫn đến việc họ có những đánh giá nghiêm ngặt và chuyên môn hơn và dễ bị thất vọng nếu dịch vụ không đáp ứng được mong đợi của họ.

Thời gian di chuyển và thời gian chờ đợi để được khám chữa bệnh có liên quan tới sự hài lòng chung của đối tượng nghiên cứu. Người bệnh có thời gian di chuyển dưới 30 phút có tỷ lệ hài lòng cao gấp hơn 9 lần người bệnh cần trên 30 phút để di chuyển ($p < 0,05$). Nhóm đối tượng có thời gian chờ đợi trên 15 phút có tỷ lệ hài lòng thấp hơn nhóm đối tượng có thời gian chờ đợi dưới 15 phút là 0,57 lần ($p < 0,05$). Thời gian chờ đợi quá lâu có thể tạo ra sự bất tiện và khó chịu cho người bệnh, thậm chí họ có thể cảm thấy không được quan tâm đúng mức. Thời gian di chuyển và thời gian chờ đợi phản ánh độ tin cậy và hiệu quả của dịch vụ y tế đối với người bệnh. Một CSYT đáng tin cậy và hiệu quả thường sẽ giảm thiểu thời gian di chuyển và thời gian chờ đợi, tạo ra một môi trường chăm sóc y tế tốt hơn và làm tăng sự hài lòng của người bệnh.

Số liệu nghiên cứu cho thấy thái độ của NVYT có liên quan đáng kể đến sự hài lòng của người bệnh. Nhóm đối tượng cho biết thái độ của NVYT quan tâm, chu đáo có tỷ lệ hài lòng cao hơn nhóm đối tượng nhận được thái độ lạnh nhạt hoặc bình thường 45,86 lần ($p < 0,05$) và gấp 78,19 lần nếu thái độ NVYT rất quan tâm, chu đáo ($p < 0,05$). Có thể nói, sự chăm sóc và sự quan tâm từ phía NVYT giúp nâng cao tinh thần, giảm bớt cảm giác cô đơn và lo lắng và tạo ra một trải nghiệm chăm sóc y tế tích cực và thoải mái cho người bệnh, giúp người bệnh cảm thấy tự tin về quá trình điều trị và phục hồi của mình.

Tỷ lệ hài lòng của nhóm đối tượng không chi trả chi phí khám chữa bệnh cao hơn nhóm đối tượng có phải chi trả là 3,29 lần ($p < 0,05$). Nguyên nhân có thể là người bệnh phải chi trả thường có kỳ vọng cao hơn về dịch vụ y tế và gánh nặng tài chính có thể làm giảm sự hài lòng của những người này. Ngược lại, những người bệnh nhận dịch vụ miễn phí hoặc được hỗ trợ tài chính có thể cảm thấy biết ơn và đánh giá cao dịch vụ họ nhận được.

Hạn chế của nghiên cứu: Một số câu hỏi được xem như là vấn đề nhạy cảm, đối tượng có thể e ngại và cố tình trả lời không đúng sự thật. Mặc dù nghiên cứu đã tìm ra một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh khi tới khám tại TYT xã và PKĐKKV song do thiết kế sử dụng trong nghiên cứu là cắt ngang nên không thể chứng minh mối quan hệ nhân quả. Các nghiên cứu trong tương lai nếu có điều kiện nên tiến hành nghiên cứu thuần tập để theo dõi các đối tượng trong suốt giai đoạn chữa bệnh.

5. KẾT LUẬN

Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh về dịch vụ khám chữa bệnh chiếm 89,9%. Các yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh bao gồm: giới tính, trình độ học vấn, thời gian di chuyển, thời gian chờ đợi khám chữa bệnh, thái độ của nhân viên y tế và việc chi trả chi phí khám chữa bệnh. Các trạm y tế xã và phòng khám đa khoa khu vực cần tiếp tục có những biện pháp nhằm

cải tiến khả năng tiếp cận của người bệnh với dịch vụ y tế, điều chỉnh chi phí khám chữa bệnh và tổ chức các lớp đào tạo, tập huấn cán bộ y tế để nâng cao chất lượng dịch vụ y tế, từ đó tăng mức độ hài lòng người dân khi đến khám chữa bệnh.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Bộ Y tế, Quyết định số 33/2015/TT-BYT ban hành Hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ của trạm y tế xã, phường, thị trấn, 2015.
- [2] Phạm Thị Hoài Anh, Sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ khám chữa bệnh và một số yếu tố ảnh hưởng tại một số trạm Y tế xã tại huyện Sóc Sơn, Hà Nội, năm 2019, Tạp chí Y học Dự phòng 30 (2021), 42-49.
- [3] Sở Y tế tỉnh Điện Biên, Khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế tuyến xã, 2014.
- [4] Nguyễn Thị Hoa, Thực trạng và một số liên quan đến sự hài lòng của bệnh nhân tại với trạm y tế thuộc Trung tâm y tế Sóc Sơn, thành phố Hà Nội, năm 2017, Trường Đại học Thăng Long, 2017.
- [5] Nguyễn Thế Vĩnh, Đặng Đức Nhu, Phạm Thành Duy, Sự hài lòng và một số yếu tố liên quan của người sử dụng dịch vụ y tế tuyến xã tại huyện Lý Nhân, tỉnh Hà Nam năm 2022, Tạp chí Y học Dự phòng 33(1), 2023, 67-77.

