

OUTPATIENTS' SATISFACTION AND SOME RELATED FACTORS AT INOMAS TRADITIONAL MEDICINE CLINIC, HOANG MAI, HANOI IN 2024

Nguyen Quang Hong^{1*}, Bui Hoai Nam², Nguyen Duc Trong³

1. INOMAS Traditional Medicine Clinic - 183 Hoang Mai street, Hoang Mai district, Hanoi, Vietnam

2. Vietnam Environmental and Marine Sciences Institute - 67 Chien Thang, Ha Dong district, Hanoi, Vietnam

3. Thang Long University - Nghiem Xuan Yem street, Hoang Mai district, Hanoi, Vietnam

Received: 18/08/2024

Revised: 22/08/2024; Accepted: 31/08/2024

ABSTRACT

Objective: Describe patient satisfaction using services at INOMAS Traditional Medicine Clinic and some related factors in 2024.

Method: Analytical cross-sectional descriptive study.

Results: The overall satisfaction rate of research subjects with the medical services used was relatively high (85.3%), the remaining 14.7% were not satisfied with the service. In particular, the satisfaction rate for 7 aspects "administrative procedures", "daily treatment operations", "information", "patient service facilities", "technicians' attitudes, medical staff", "care outcomes" and "medical services at the clinic" are 91%, 88.1%, 91%, 95.3%, 96.4%, 83.1% and 89.6%. Analysis results show that gender is related to satisfaction with medical services with $p = 0.003$ (OR = 2.87, 95%CI = 1.41-5.82).

Conclusion: The overall satisfaction rate of research subjects on the use of health service was 85.3%. Factors related to overall health service satisfaction with statistical significance $p < 0.05$ were only gender. Other factors such as income, professional education level, number of days and form of treatment no relationship with satisfaction with health services was found (with $p > 0.05$).

Keywords: Patient satisfaction, health service, INOMAS traditional medicine.

* corresponding author

email address: hongctvn@gmail.com

phone number: (+84) 983699788

<http://doi.org/10.52163/yhc.v65i5.1448>



SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH ĐIỀU TRỊ NGOẠI TRÚ VÀ MỘT SỐ YẾU TỐ LIÊN QUAN TẠI PHÒNG KHÁM CHUYÊN KHOA Y HỌC CỔ TRUYỀN INOMAS, HOÀNG MAI, HÀ NỘI NĂM 2024

Nguyễn Quang Hồng^{1*}, Bùi Hoài Nam², Nguyễn Đức Trọng³

1. Phòng khám chuyên khoa y học cổ truyền INOMAS - 183 đường Hoàng Mai, quận Hoàng Mai, Hà Nội, Việt Nam
2. Viện Khoa học Môi trường biển và hải đảo - 67 Chiến Thắng, quận Hà Đông, Hà Nội, Việt Nam
3. Trường Đại học Thăng Long - Đường Nghiêm Xuân Yêm, quận Hoàng Mai, Hà Nội, Việt Nam

Ngày nhận bài: 18/08/2024

Ngày chỉnh sửa: 22/08/2024; Ngày duyệt đăng: 31/08/2024

TÓM TẮT

Mục tiêu: Mô tả sự hài lòng của người bệnh sử dụng dịch vụ y tế tại Phòng khám chuyên khoa y học cổ truyền INOMAS và một số yếu tố liên quan năm 2024.

Phương pháp: Nghiên cứu mô tả cắt ngang có phân tích.

Kết quả: Tỷ lệ hài lòng chung của đối tượng nghiên cứu với dịch vụ y tế đã sử dụng tương đối cao (85,3%), còn lại 14,7% chưa hài lòng về dịch vụ. Trong đó, tỷ lệ hài lòng về 7 khía cạnh “thủ tục hành chính”, “thao tác trị liệu hàng ngày”, “thông tin”, “phương tiện phục vụ người bệnh”, “thái độ ứng xử của kỹ thuật viên, nhân viên y tế”, “kết quả chăm sóc” và “dịch vụ y tế tại phòng khám” lần lượt là 91%, 88,1%, 91%, 95,3%, 96,4%, 83,1% và 89,6%. Kết quả phân tích cho thấy giới tính có mối liên quan tới sự hài lòng dịch vụ y tế với $p = 0,003$ (OR = 2,87, 95%CI = 1,41-5,82).

Kết luận: Tỷ lệ hài lòng chung của đối tượng nghiên cứu về dịch vụ y tế đã sử dụng chiếm 85,3%. Các yếu tố liên quan đến sự hài lòng chung về dịch vụ y tế với ý nghĩa thống kê $p < 0,05$ chỉ có giới tính. Các yếu tố khác như thu nhập, trình độ học vấn, nghề nghiệp, số ngày và hình thức điều trị chưa thấy có mối liên quan tới hài lòng dịch vụ y tế ($p > 0,05$).

Từ khóa: Hài lòng của người bệnh, dịch vụ y tế, y học cổ truyền INOMAS.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Sự hài lòng của người bệnh không chỉ phản ánh độ tin tưởng và sự yên tâm của người bệnh đối với dịch vụ và quy trình điều trị, mà còn là yếu tố quan trọng để quyết định chất lượng dịch vụ của một cơ sở khám chữa bệnh, là động lực thúc đẩy cơ sở khám chữa bệnh nâng cao dịch vụ chăm sóc người bệnh [9], [10].

Phòng khám chuyên khoa y học cổ truyền INOMAS có chức năng khám và điều trị bằng phương pháp y học cổ truyền với các kỹ thuật như

châm cứu, xoa bóp và bấm huyệt được áp dụng để cải thiện sức khỏe và giảm các triệu chứng bệnh lý như đau lưng, đau vai gáy, đau thần kinh tọa, thoái hóa khớp, thoát vị đĩa đệm, ngoài ra còn chăm sóc đặc biệt đối với các tình trạng như di chứng tai biến mạch máu não, suy nhược thần kinh, suy nhược cơ thể và rối loạn tiền đình. Hàng năm phòng khám đã tiếp nhận điều trị hơn 4000 người bệnh. Câu hỏi được đặt ra là người bệnh đã hài lòng với dịch vụ khám và điều trị bệnh bằng phương pháp y học cổ truyền tại phòng khám hay

* Tác giả liên hệ

Email: hongctvn@gmail.com

Điện thoại: (+84) 983699788

<http://doi.org/10.52163/yhc.v65i5.1448>

chưa? Tỷ lệ hài lòng của người bệnh là như thế nào? Những yếu tố nào liên quan đến sự hài lòng của người bệnh? Xuất phát từ những vấn đề trên, chúng tôi thực hiện đề tài nghiên cứu sự hài lòng của người bệnh điều trị ngoại trú và một số yếu tố liên quan tại Phòng khám chuyên khoa y học cổ truyền INOMAS năm 2024.

2. ĐỐI TƯỢNG, PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu

Người bệnh điều trị ngoại trú tại Phòng khám chuyên khoa y học cổ truyền INOMAS, 183 Hoàng Mai, Hà Nội.

- Tiêu chuẩn lựa chọn: người bệnh từ 18 tuổi trở lên điều trị ngoại trú tại Phòng khám chuyên khoa y học cổ truyền INOMAS, có đủ năng lực giao tiếp và có khả năng hoàn thành bộ câu hỏi, đồng ý tham gia nghiên cứu.

- Tiêu chuẩn loại trừ: người bệnh đang trong tình trạng cấp cứu, tâm thần, tự kỷ, sa sút trí tuệ.

2.2. Thời gian và địa điểm nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện tại Phòng khám chuyên khoa y học cổ truyền INOMAS, 183 Hoàng Mai, Hà Nội từ tháng 3/2024 đến tháng 8/2024.

2.3. Thiết kế nghiên cứu

Nghiên cứu mô tả cắt ngang có phân tích.

2.4. Cỡ mẫu và phương pháp chọn mẫu

Áp dụng công thức tính cỡ mẫu:

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

Trong đó: + Z = 1,96 tương ứng với $\alpha = 0,05$ (xác suất 95%).

+ p là ước đoán tỷ lệ người bệnh hài lòng với dịch vụ y tế. Lấy p = 0,765 theo nghiên cứu của Đào Duy Quân và cộng sự năm 2021 [5].

+ d là sai số, lựa chọn d = 0,05.

Thay vào công thức, tính được cỡ mẫu n = 276.

Kỹ thuật chọn mẫu theo phương pháp thuận tiện đáp ứng tiêu chuẩn lựa chọn đến khi đủ cỡ mẫu thì dừng lại. Trong nghiên cứu này, cỡ mẫu thực tế chúng tôi lấy được là n = 278.

2.5. Công cụ và phương pháp thu thập số liệu

Phòng vấn bằng bộ phiếu hỏi thiết kế sẵn, các

thông tin thu thập gồm có: họ tên, tuổi, giới, trình độ học vấn, nghề nghiệp, thu nhập trung bình, mức độ hài lòng của về 7 khía cạnh của dịch vụ khám chữa bệnh, đánh giá chung về dịch vụ.

Đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh bằng bộ thang đo Likert. Thang đo này phù hợp với hướng dẫn của Cục Quản lý khám chữa bệnh, Bộ Y tế tại Công văn số 1334/KCB-QLCL ngày 06/11/2015 về việc hướng dẫn, kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2015 [1]. Sự hài lòng của người bệnh gồm 5 mức độ: rất không hài lòng hoặc rất kém; không hài lòng hoặc kém; bình thường hoặc trung bình; hài lòng hoặc tốt; rất hài lòng hoặc rất tốt.

2.6. Xử lý, phân tích số liệu

Số liệu sau khi thu thập được làm sạch, được xử lý và phân tích bằng phần mềm SPSS. Nghiên cứu này sử dụng thống kê mô tả (phần trăm, trung bình, độ lệch chuẩn), thống kê trắc nghiệm tương quan OR, 95%CI.

2.7. Vấn đề đạo đức trong nghiên cứu

- Nghiên cứu được triển khai sau khi đã báo cáo và được sự đồng thuận về nội dung, lãnh đạo Phòng khám cho phép.

- Nghiên cứu thực hiện khi đề cương đã được thông qua Hội đồng Thẩm định đề cương và Hội đồng Đạo đức của Trường Đại học Thăng Long.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Thông tin chung về đối tượng nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu đa số thuộc giới tính nữ (59,3%).

- Phần lớn đối tượng nghiên cứu thuộc nhóm tuổi từ 50 trở lên (52,9%), nhóm 31-50 tuổi chiếm 39,9% và nhóm dưới 31 tuổi chỉ chiếm 7,2%.

- Trình độ học vấn: 83,7% đối tượng nghiên cứu có trình độ từ trung cấp trở lên.

- Nghề nghiệp: nhóm viên chức chiếm tỷ lệ lớn nhất (42,8%), tiếp theo là nhóm hưu trí (32,7%).

- Thu nhập trên 5 triệu đồng/tháng chiếm tỷ lệ cao nhất (52,2%), nhóm có thu nhập dưới 3 triệu đồng/tháng chiếm tỷ lệ thấp nhất (2,5%).

- Khoảng cách từ nhà của đối tượng nghiên cứu đến phòng khám chủ yếu là dưới 5 km (96,8%).

- Chủ yếu các đối tượng đến khám và sử dụng dịch vụ lần đầu (93,8%).



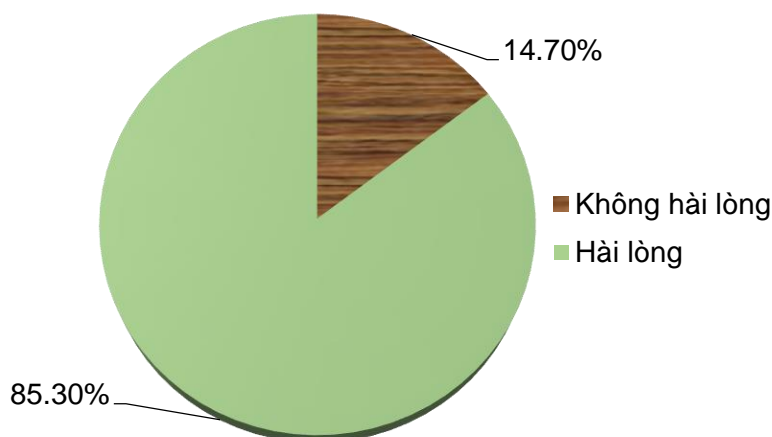
3.2. Đánh giá sự hài lòng của đối tượng nghiên cứu về dịch vụ

Bảng 1. Tỷ lệ hài lòng chung của đối tượng nghiên cứu theo từng khía cạnh (n = 278)

Khía cạnh	Số lượng	Tỷ lệ
Hài lòng về thủ tục hành chính	253	91,0%
Hài lòng về thao tác trị liệu hàng ngày	245	88,1%
Hài lòng về thông tin	253	91,0%
Hài lòng về phương tiện phục vụ người bệnh	265	95,3%
Hài lòng về thái độ ứng xử của kỹ thuật viên, nhân viên y tế	268	96,4%
Hài lòng kết quả chăm sóc dịch vụ	231	83,1%
Hài lòng với dịch vụ y tế tại phòng khám	249	89,6%

Kết quả tỷ lệ hài lòng cao nhất là “Hài lòng về thái độ ứng xử của kỹ thuật viên, nhân viên y tế” với 96,4% và “Hài lòng về phương tiện phục vụ người bệnh” 95,3%. “Hài lòng về thông tin” và “Hài lòng về thủ tục hành chính” có tỷ lệ tương đương nhau với 91%; Khía cạnh có tỷ lệ hài lòng thấp nhất là “Hài lòng kết quả chăm sóc dịch vụ” chiếm 83,1%.

Biểu đồ 1. Tỷ lệ hài lòng chung về dịch vụ y tế (n = 278)



Kết quả có 85,3% đối tượng hài lòng chung về dịch vụ, 14,7% không hài lòng về dịch vụ.

3.2. Yếu tố liên quan đến sự hài lòng của đối tượng nghiên cứu về dịch vụ y tế

Bảng 2. Hồi quy đa biến các yếu tố liên quan tới sự hài lòng chung của đối tượng nghiên cứu (n = 278)

Biến độc lập	OR	Khoảng tin cậy 95%	p
Giới	2,87	1,41-5,82	0,003
Tuổi	0,95	0,43-2,08	0,903
Trình độ học vấn	0,74	0,20-2,68	0,655
Nghề nghiệp	1,34	0,47-3,76	0,576
Thu nhập bình quân	0,77	0,35-1,68	0,516
Tình trạng hôn nhân	1,6	0,4-6,22	0,498
Số ngày điều trị	0,84	0,39-1,82	0,672
Hình thức trị liệu	0,88	0,41-1,89	0,744

Kết quả cho thấy có mối liên quan có ý nghĩa thống kê ($p < 0,05$) giữa sự hài lòng dịch vụ y tế với yếu tố giới. Cụ thể: nhóm đối tượng là nam có khả năng không hài lòng với dịch vụ cao hơn 2,87 lần so với các đối tượng là nữ (95%CI = 1,41-5,82). Các yếu tố khác chưa tìm thấy mối liên quan đến hài lòng dịch vụ y tế với $p > 0,05$.

4. BÀN LUẬN

4.1. Kết quả sự hài lòng của đối tượng nghiên cứu về dịch vụ tại phòng khám

Về thủ tục hành chính

Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh là 91%. Kết quả này tương đương nghiên cứu của Đào Duy Quân tại Bệnh viện Phụ Sản Trung ương năm 2021 [5]; cao hơn nghiên cứu của Tạ Minh Đức tại Bệnh viện Bạch Mai năm 2018 [2]. Trong thủ tục hành chính thì thời gian chờ đợi, thứ tự được sắp xếp thường là khía cạnh mà người bệnh có mức hài lòng thấp hơn các khía cạnh khác. Do đó, kết quả này phản ánh thực tế phòng khám đã có khả năng đáp ứng khía cạnh này tương đối tốt.

Về thao tác trị liệu hàng ngày

Kết quả nghiên cứu cho thấy hầu hết các tiêu chí có tỷ lệ hài lòng rất cao (> 85%), trong đó tiêu chí có tỷ lệ hài lòng cao nhất là “Hài lòng về thái độ ân cần, thân thiện của kỹ thuật viên” với 99,3%; tiếp đó là các tiêu chí “Kỹ thuật viên có giúp đỡ, hỗ trợ người bệnh trong hoạt động” và “Kỹ thuật viên có kiểm tra tên, tuổi của người bệnh trong quá trình chăm sóc” với cùng 98,9%. Tỷ lệ hài lòng thấp nhất là tiêu chí “Kỹ thuật viên có thực hiện lấy dấu sinh tồn, ghi theo dõi đầy đủ đúng giờ” với 86,7%.

Về thông tin

Tỷ lệ người bệnh hài lòng chung đối với khía cạnh tiêu chí thông tin chiếm tỷ lệ 91%, cao hơn so với kết quả nghiên cứu của Thái Đức Thuận Phong và cộng sự tại Bệnh viện Tim mạch An Giang năm 2022 [4].

Về phương tiện phục vụ người bệnh

Kết quả cho thấy tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh chiếm 95,3%, tương đương kết quả nghiên cứu của Võ Thị Kim Anh và cộng sự tại các trạm y tế huyện Bàu Bàng, tỉnh Bình Dương năm 2019 (94,2%) [1]. Tuy nhiên, kết quả của chúng tôi cao hơn nghiên cứu của Tạ Văn Trâm và Ngô Thị Kim Giàu tại Bệnh viện Đa khoa Tiền Giang năm 2023 (68,24%) [8].

Về thái độ ứng xử của kỹ thuật viên, nhân viên y tế

Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh là 96,4%. Kết quả này cao hơn so với nghiên cứu của Nguyễn Hoàng Thanh và Niê Thị Thiện Mỹ tại Bệnh viện Y Dược cổ truyền Tuyên Quang năm 2021-2022 (92%) [6]. Có được kết quả cao như vậy một phần là nhờ lãnh đạo phòng khám thường xuyên quán triệt thái độ, ứng xử của các nhân viên y tế đang làm việc tại phòng khám đối với người bệnh.

Kết quả chăm sóc

Đây là khía cạnh có tỷ lệ người bệnh hài lòng chung chiếm tỷ lệ thấp nhất trong số 7 khía cạnh (83,1%). Kết quả này của chúng tôi cũng thấp hơn so với kết quả nghiên cứu của Tạ Văn Trâm và Ngô Thị Kim Giàu (86,81%) [8]. Có thể lý giải cho kết quả trên bởi sự khác nhau trong phương pháp điều trị. Địa điểm nghiên cứu của hai tác giả trên là tại bệnh viện đa khoa, sử dụng chủ yếu thuốc tây y, trong khi đó phòng khám của chúng tôi là phòng khám y học cổ truyền với các phương pháp điều trị chủ yếu là châm cứu, uống thuốc đông y, xoa bóp, bấm huyệt.

Hài lòng với dịch vụ y tế tại phòng khám

Tỷ lệ hài lòng chung đối với khía cạnh “Dịch vụ y tế tại phòng khám” là 89,6%. Kết quả này cao hơn so với nghiên cứu của Đào Duy Quân và cộng sự tại Khoa Điều trị theo yêu cầu, Bệnh viện Phụ Sản Trung ương năm 2021 [5]. Có thể do phòng khám mới được thành lập từ năm 2021 nên cơ sở vật chất, trang thiết bị còn mới.

4.2. Yếu tố liên quan đến sự hài lòng của đối tượng nghiên cứu về dịch vụ

Kết quả phân tích tìm mối liên quan giữa một số yếu tố với sự hài lòng chung về dịch vụ khám chữa bệnh của người bệnh trong nghiên cứu này, chúng tôi chỉ tìm thấy mối liên quan giữa giới tính với sự hài lòng về dịch vụ. Nhóm người bệnh là nam có khả năng không hài lòng cao gấp 2,87 lần so với nhóm người bệnh là nữ (sự khác biệt có ý nghĩa thống kê với $p < 0,05$). Kết quả nghiên cứu của chúng tôi tương đồng với kết quả nghiên cứu của Vũ Văn Thái và cộng sự [7], tuy nhiên lại khác biệt so với nghiên cứu của Nguyễn Trung Nghĩa, Ngô Quang Thiện [3] và nghiên cứu của Võ Thị Kim Anh [1], các kết quả nghiên cứu này đã tìm thấy mối liên quan giữa nhóm tuổi với sự hài lòng của người bệnh.

5. KẾT LUẬN

Tỷ lệ hài lòng chung của đối tượng nghiên cứu tại Phòng khám chuyên khoa y học cổ truyền INOMAS với dịch vụ y tế đã sử dụng tương đối cao (85,3%), còn lại 14,7% chưa hài lòng về dịch vụ y tế.

Kết quả cho thấy có mối liên quan có ý nghĩa thống kê giữa sự hài lòng dịch vụ với yếu tố giới tính ($p < 0,05$). Các yếu tố còn lại chưa tìm thấy mối liên quan với hài lòng dịch vụ y tế ($p > 0,05$).

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Võ Thị Kim Anh và cộng sự, Sự hài lòng của người bệnh và một số yếu tố liên quan đến sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh tại các



- trạm y tế huyện Bàu Bàng, Bình Dương năm 2019, *Tạp chí Y học Việt Nam*, tập 514, tháng 5, số 2, năm 2022, tr. 313-317.
- [2] Tạ Minh Đức, Sự hài lòng của người mắc bệnh phổi tắc nghẽn mạn tính điều trị ngoại trú tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Bạch Mai năm 2018 và một số yếu tố liên quan, Luận văn thạc sỹ y tế công cộng, Trường Đại học Thăng Long, 2018.
- [3] Nguyễn Trung Nghĩa, Ngô Quang Thiện, Sự hài lòng của người bệnh nội trú về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh và một số yếu tố liên quan tại Bệnh viện Đa khoa khu vực Long Khánh năm 2022, *Tạp chí Y Dược học Cần Thơ*, số 65, 2023, tr. 43-48.
- [4] Thái Đức Thuận Phong và cộng sự (2022), Khảo sát mức độ hài lòng của người bệnh điều trị nội trú ngày ra viện tại Bệnh viện Tim mạch An Giang năm 2022, truy cập ngày 14/8/2024, tại trang web http://benhvientimmachangiang.vn/DesktopModules/NEWS/DinhKem/1500_22.P.DD--Ks-muc-do-HLNB-BN-DT-ngoai-tru.pdf
- [5] Đào Duy Quân và cộng sự, Sự hài lòng của người bệnh với dịch vụ y tế tại Khoa Điều trị theo yêu cầu, Bệnh viện Phụ Sản Trung ương năm 2021, *Tạp chí Y học Việt Nam*, tập 512, tháng 3, số 1, năm 2022, tr. 155-159.
- [6] Nguyễn Hoàng Thanh, Niềm Thị Thiện Mỹ (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*, số 1, tháng 1 năm 2023, tr. 316-321.
- [7] Vũ Văn Thái và cộng sự, Thực trạng và một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng với chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh của người bệnh nội trú tại Bệnh viện Đa khoa Diên Châu, Nghệ An, năm 2020, *Tạp chí Y học Việt Nam*, số đặc biệt 1, 2021, tr. 244-254.
- [8] Tạ Văn Trâm, Ngô Thị Kim Giàu, Sự hài lòng của người bệnh ngoại trú tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Đa khoa Tiền Giang, *Tạp chí Y học Việt Nam*, tháng 10, số 2, năm 2023, tr. 329-333.
- [9] William G Lehrman, Marc N Elliott, Megan K Beckett et al, Gender differences in patients' expectations of inpatient care, *Health Serv Res.*, 2012, 47(4): 1482-501.
- [10] World Health Organisation, Delivering quality health services: A global imperative for universal health coverage, 2020.