

SATISFACTION STATUS OF INPATIENTS IN TRADITIONAL MEDICAL EXAMINATION AND TREATMENT ACTIVITIES AT THANH BA DISTRICT HEALTH CENTER, PHU THO PROVINCE, 2024

Nguyen Tien Hung^{1*}, Ngo Toan Anh², Nguyen Hoai Linh³, Ngo Van Toan⁴

¹Thanh Ba District Medical Center, Phu Tho Province - Zone 11, Thanh Ba Town, Thanh Ba Dist, Phu Tho Province, Vietnam

²National Hospital of Obstetrics and Gynecology - 43 Trang Thi, Hang Bong Ward, Hoan Kiem Dist, Hanoi City, Vietnam

³Institute for Medicine Pharmacy Science Technology and Community Health -

Medist Building, 71 Phuong Mai, Phuong Mai Ward, Dong Da Dist, Hanoi City, Vietnam

⁴Hanoi Medical University - 1 Ton That Tung, Kim Lien Ward, Dong Da Dist, Hanoi City, Vietnam

Received: 17/12/2024

Revised: 03/01/2025; Accepted: 24/04/2025

ABSTRACT

Objective: The objective of the study is to describe the satisfaction of inpatients of the traditional medicine department with medical examination and treatment activities at Thanh Ba District Health Center, Phu Tho province in 2024 and some influencing factors.

Methods: A cross-sectional descriptive study was conducted on 261 patients using the assessment tool based on Decision No. 3869/QĐ-BYT of the Ministry of Health. Satisfaction levels were measured using a Likert scale: <4 points as dissatisfied and ≥4 points as satisfied. The association was analyzed using odds ratio (OR) and 95% confidence interval (CI).

Results: The results showed that the rate of inpatients receiving traditional medicine treatment at Thanh Ba District Health Center, Phu Tho Province, was generally satisfied with the medical services (91.6%) and the average overall satisfaction score was high (4.2 points/5 total points). Patients with a high level of education from junior high school or higher, unmarried/widowed/divorced/separated patients, and patients living further from the hospital had a higher rate of satisfaction with traditional medicine examination and treatment services.

Conclusion: The percentage of patients receiving traditional inpatient treatment at Thanh Ba District Health Center, Phu Tho province who are generally satisfied with medical services is very high. It's necessary to implement a larger and qualitative research to provide evidence of satisfaction of patients treated with traditional medicine in the province.

Keywords: Inpatients satisfaction,, Traditional Medicine, Thanh Ba District Health center, 2024.

*Corresponding author

Email: lengoctuenhi1001@gmail.com Phone: (+84) 326982168 <https://doi.org/10.52163/yhc.v66i3.2522>

THỰC TRẠNG HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ KHOA Y HỌC CỔ TRUYỀN VỀ HOẠT ĐỘNG KHÁM CHỮA BỆNH TẠI TRUNG TÂM Y TẾ HUYỆN THANH BA, TỈNH PHÚ THỌ NĂM 2024

Nguyễn Tiến Hùng^{1*}, Ngô Toàn Anh², Nguyễn Hoài Linh³, Ngô Văn Toàn⁴

¹Trung tâm Y tế huyện Thanh Ba, tỉnh Phú Thọ - Khu 11, Thị trấn Thanh Ba, H. Thanh Ba, Tỉnh Phú Thọ, Việt Nam

²Bệnh viện Phụ sản Trung ương - 43 Tràng Thi, P. Hàng Bông, Q. Hoàn Kiếm, Tp. Hà Nội, Việt Nam

³Viện Khoa học Công nghệ Y dược và Sức khỏe Cộng đồng MEDIST -

Tòa nhà Medist 71 Phương Mai, P. Phương Mai, Q. Đống Đa, Tp. Hà Nội, Việt Nam

⁴Trường Đại học Y Hà Nội. ⁴Trường Đại học Y Hà Nội - 1 Tôn Thất Tùng, P. Kim Liên, Q. Đống Đa, Tp. Hà Nội, Việt Nam

Ngày nhận bài: 17/12/2024

Chỉnh sửa ngày: 03/01/2025; Ngày duyệt đăng: 24/04/2025

TÓM TẮT

Mục tiêu: Mô tả sự hài lòng của người bệnh nội trú khoa Y học cổ truyền tại Trung tâm Y tế huyện Thanh Ba, tỉnh Phú Thọ năm 2024 và các yếu tố ảnh hưởng.

Phương pháp: Nghiên cứu mô tả cắt ngang trên 261 người bệnh, sử dụng bộ công cụ theo Quyết định 3869/QĐ-BYT của Bộ Y tế. Mức độ hài lòng được đánh giá theo thang Likert: <4 điểm là chưa hài lòng, ≥ 4 điểm là hài lòng. Phân tích mối liên quan bằng chỉ số OR và 95% CI.

Kết quả: Tỷ lệ người bệnh điều trị nội trú y học cổ truyền tại Trung tâm y tế huyện Thanh Ba, tỉnh Phú Thọ hài lòng chung với dịch vụ y tế rất cao (91,6%) và điểm trung bình hài lòng chung cao (4,2 điểm/5 điểm tổng). Người bệnh có trình độ học vấn cao từ trung học cơ sở trở lên, người bệnh chưa kết hôn/góa/ly dị/ly thân, người bệnh ở xa bệnh viện hơn có tỷ lệ hài lòng với dịch vụ khám chữa bệnh nội trú y học cổ truyền cao hơn.

Kết luận: Để có thể giúp cho chuyên ngành y học cổ truyền hoạt động có hiệu quả hơn nữa, cần thiết có nghiên cứu lớn hơn và nghiên cứu định tính để cung cấp được các bằng chứng về sự hài lòng của người bệnh điều trị y học cổ truyền trong tỉnh.

Từ khóa: Hài lòng, người bệnh nội trú, y học cổ truyền, Trung tâm Y tế huyện Thanh Ba.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Theo Tổ chức Y tế Thế giới, sự hài lòng của người bệnh nội trú đối với các cơ sở khám chữa bệnh là một trong những tiêu chí rất quan trọng trong việc đánh giá chất lượng quản lý bệnh viện, trong số 132 tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện thì có đến 45 tiêu chí ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng của người bệnh [1]. Theo Quyết định số 6858/QĐ-BYT của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành chất lượng bệnh viện ngày 18/11/2016, có 27 tiêu chí đánh giá trực tiếp sự hài lòng của người bệnh trên một số khía cạnh như: Hài lòng về khả năng tiếp cận tới CSYT; Hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám chữa bệnh; Hài lòng về CSVC và phương tiện phục vụ; Hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế; Hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ khám chữa bệnh [2]. Để có thể thống nhất việc đánh giá sự hài lòng của người bệnh tại các cơ sở y tế trong cả nước, Bộ Y tế đã ban hành quyết định số

3869/2019-BYT hướng dẫn các tiêu chí, phương pháp và công cụ đánh giá sự hài lòng của người bệnh nội trú đối với bệnh viện [3]. Tại các quốc gia phát triển, tỷ lệ hài lòng của người bệnh là khá cao (>90%), ngược lại ở các quốc gia đang phát triển, tỷ lệ hài lòng của người bệnh lại khá thấp (<50%) [4], [5]. Tại Việt Nam, tỷ lệ hài lòng chung là 91% trong đó: 93,4% người bệnh hài lòng về kết quả điều trị sau thời gian nằm viện, chỉ 88% hài lòng khi giao tiếp và tương tác với nhân viên y tế và 89,2% hài lòng về cơ sở vật chất trong khoa, 92% người bệnh hài lòng về thời gian tiếp cận dịch vụ y tế, tuy nhiên trong đó chỉ có 81,2% là hài lòng với thời gian chờ làm thủ tục ra viện [6]. Một nghiên cứu năm 2019, cho thấy hầu hết người bệnh hài lòng hoặc rất hài lòng ở cả 4 nội dung: sự thuận tiện, chất lượng khám chữa bệnh, kiểm soát đau, chi phí điều trị đều có mức hài lòng trở lên rất cao (từ 72 - 99,3%) [7]. Một số yếu tố ảnh

*Tác giả liên hệ

Email: lengoctuenhi1001@gmail.com Điện thoại: (+84) 326982168 <https://doi.org/10.52163/ylc.v66i3.2522>

hướng tới sự hài lòng của người bệnh được nghiên cứu ở Việt Nam bao gồm: Hiệu quả của điều trị, điều kiện chăm sóc sức khỏe phù hợp với người bệnh, hiểu biết thông tin về cơ sở y tế, sự quan tâm và chăm sóc của nhân viên y tế, tính thuận tiện, ấn tượng ban đầu, danh tiếng cơ sở điều trị và viện phí. Kết quả cho thấy người bệnh hầu như chưa hài lòng về chất lượng dịch vụ cũng như sự hài lòng của người bệnh chưa được quan tâm một cách thấu đáo.

TTYT huyện Thanh Ba hiện đang từng bước xây dựng trang thiết bị hiện đại, nhận thấy tầm quan trọng sự hài lòng của người bệnh, phản ánh trực tiếp chất lượng dịch vụ chăm sóc y tế. Số liệu về sự hài lòng của người bệnh vẫn chưa được nghiên cứu đầy đủ nhằm đề xuất các hoạt động can thiệp nhằm nâng cao sự hài lòng của người bệnh nội trú. Do vậy, đề tài được thực hiện nhằm mô tả sự hài lòng của người bệnh nội trú khoa y học cổ truyền về hoạt động khám chữa bệnh tại Trung tâm Y tế huyện Thanh Ba, tỉnh Phú Thọ năm 2024 và một số yếu tố ảnh hưởng.

2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Thiết kế nghiên cứu: Mô tả cắt ngang có phân tích.

2.2. Thời gian và địa điểm nghiên cứu: Thời gian thu thập số liệu từ tháng 6-9/2024. Trung tâm Y tế huyện Thanh Ba, tỉnh Phú Thọ.

2.3. Đối tượng nghiên cứu: Là người bệnh điều trị nội trú tại khoa y học cổ truyền tại Trung tâm Y tế huyện Thanh Ba, tỉnh Phú Thọ; đồng ý tham gia nghiên cứu.

2.4. Cỡ mẫu và chọn mẫu: Cỡ mẫu nghiên cứu được tính 261 người bệnh nội trú (với hệ số tin cậy $Z^{1-\alpha/2} = 95\%$; Tỷ lệ người bệnh nội trú hài lòng với dịch vụ khám chữa bệnh. $p=70\%$ [6]; sai số tuyệt đối $d=6\%$). Người bệnh được chọn cho nghiên cứu bắt đầu từ ngày 1/6/2024 cho đến khi đủ 261 người bệnh.

2.5. Biến số/chỉ số/nội dung/chủ đề nghiên cứu: Biến số cá nhân: Tuổi, giới, trình độ học vấn, hôn nhân, nơi ở, tham gia BHYT, số ngày nằm viện. Các biến sự hài lòng: Khả năng tiếp cận; Sự minh bạch thông tin; Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh; Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế và Kết quả cung cấp dịch vụ. Các cuộc phỏng vấn được tiến hành sau khi người bệnh hoàn thành tất cả các thủ tục ra viện nhằm đảm bảo tính trung thực, tin cậy và khách quan của số liệu.

2.6. Kỹ thuật, công cụ và quy trình thu thập số: Áp dụng theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ Y tế về việc ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế [3].

2.7. Phương pháp xử lý, phân tích số liệu: Số liệu được nhập liệu bằng phần mềm Epidata 3.1 và xử lý, phân tích bằng phần mềm SPSS 20.0. Điểm hài lòng trung bình chung bằng điểm trung bình của tất cả các

mẫu phiếu khảo sát (so với điểm tối đa là 5). Tiêu chí đánh giá hài lòng với mỗi tiêu mục theo thang điểm Likert: <4 điểm: chưa hài lòng và ≥ 4 điểm: hài lòng. Tỷ số chênh (OR) và 95% CI được sử dụng để tìm mối tương quan giữa hài lòng với một số yếu tố nhân khẩu học, đặc điểm nằm viện.

2.8. Đạo đức nghiên cứu

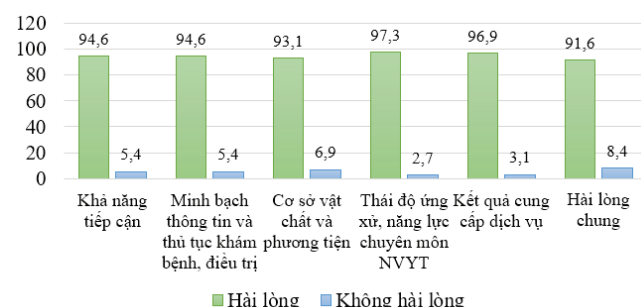
Nghiên cứu được Hội đồng chăm đề cương bác sỹ chuyên khoa 2, Trường Đại học Y tế Hà Nội và Hội đồng khoa học, Trung tâm Y tế huyện Thanh Ba, tỉnh Phú Thọ thông qua và cho phép tiến hành nghiên cứu. Người bệnh tham gia nghiên cứu được hỏi ý kiến và tự nguyện tham gia nghiên cứu; mọi thông tin có đến danh tính cá nhân đều được bảo mật hoàn toàn (phiếu thu thập số liệu không có danh tính của người bệnh và chỉ có mã số nghiên cứu).

3. KẾT QUẢ

3.1. Một số đặc trưng cá nhân

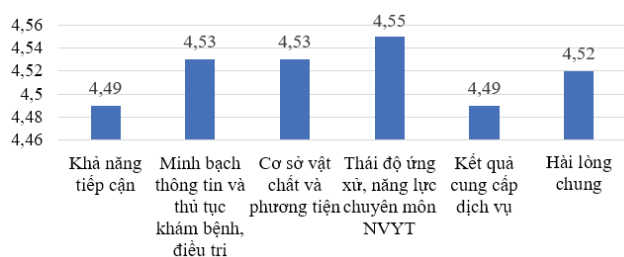
Trong số 261 người bệnh nội trú điều trị YHCT. Nhóm tuổi có tỷ lệ cao nhất từ 60 tuổi trở lên (57,1%), tiếp theo là nhóm 40-59 tuổi (35,6%), thấp nhất là nhóm tuổi 18-39 (7,3%). Nữ giới chiếm tỷ lệ (60,9%) cao hơn nam giới (39,1%). Trình độ học vấn chủ yếu từ THPT trở lên chiếm (50,2%). Tỷ lệ người bệnh có vợ/chồng cao nhất (83,5%), thấp nhất là chưa lập gia đình là (3,5%). Tình trạng mắc bệnh chủ yếu là các bệnh cấp tính chiếm 81,5%. Người dân chủ yếu là dân tộc Kinh (98,9%). Tỷ lệ người bệnh nội trú tham gia bảo hiểm y tế rất cao (98,9%), chỉ có 3 trường hợp (1,1%) không có bảo hiểm y tế. Điều kiện kinh tế người bệnh chủ yếu hộ không nghèo (86,6%), có 13,4% là hộ nghèo và cận nghèo. Khu vực sống thành thị chiếm 24,1% và nông thôn là 75,8%. Thời gian điều trị của người bệnh nội trú chủ yếu từ >7 ngày (68,2%), tiếp theo $<3-7$ ngày (30,6%), 1,2% điều trị <3 ngày. Thời gian nằm viện trung bình $9,18 \pm 3,43$ ngày, thời gian nằm viện dài nhất 26 ngày và ngắn nhất 2 ngày. Khoảng cách từ nhà đến viện chủ yếu 5-10km (50,6%), <5 km là (36,0%), >10 km là (13,4%).

3.2. Hài lòng của người bệnh về dịch vụ khám chữa bệnh y học cổ truyền



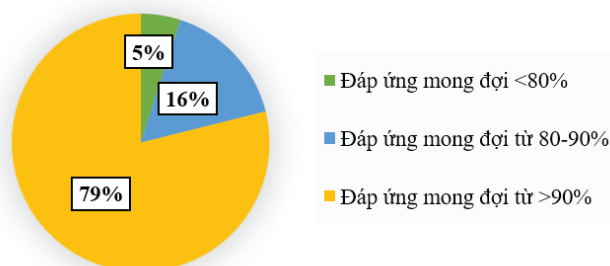
Biểu đồ 1. Tỷ lệ người bệnh hài lòng về dịch vụ khám chữa bệnh y học cổ truyền tại Trung tâm y tế huyện Thanh Ba (n=261)

Sự hài lòng của người bệnh nội trú tại bệnh viện về khả năng tiếp cận dịch vụ chiếm tỷ lệ rất cao chủ yếu ở mức hài lòng và rất hài lòng 94,6%. Sự hài lòng của người bệnh nội trú điều trị y học cổ truyền tại bệnh viện sự minh bạch thông tin và thủ tục khám chữa bệnh cao trong đó mức độ hài lòng và rất hài lòng (94,6%). Sự hài lòng của người bệnh nội trú điều trị y học cổ truyền tại bệnh viện về cơ sở vật chất cao trong đó mức độ hài lòng và rất hài lòng (93,1%). Sự hài lòng của người bệnh nội trú điều trị y học cổ truyền tại bệnh viện về thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn rất cao mức độ hài lòng và rất hài lòng (97,3%). Tỷ lệ người bệnh đánh giá hài lòng chung của người bệnh nội trú y học cổ truyền tại bệnh viện là 91,6%, có 8,4% không hài lòng.



Biểu đồ 2. Điểm trung bình hài lòng hài lòng về dịch vụ khám chữa bệnh y học cổ truyền tại Trung tâm y tế huyện Thanh Ba (n=261)

Điểm trung bình hài lòng chung là 4,52/5 điểm. Nhóm tiêu chí “Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn NVYT” có điểm trung bình hài lòng cao nhất (4,55/5 điểm). Nhóm tiêu chí về “Kết quả cung cấp dịch vụ” có điểm trung bình hài lòng thấp nhất (4,49/5 điểm).



Biểu đồ 3. Đánh giá chung của người bệnh về khả năng đáp ứng của bệnh viện về dịch vụ khám chữa bệnh y học cổ truyền tại Trung tâm y tế huyện Thanh Ba (n=261)

Biểu đồ trên cho thấy đa số người bệnh thấy bệnh viện đáp ứng >90% mong đợi với tỷ lệ 79%, tiếp theo từ 80-90% mong đợi, chỉ 5% thấy đáp ứng dưới 80% mong đợi.

3.3. Mối liên quan giữa một số yếu tố với sự hài lòng của người bệnh nội trú về dịch vụ khám chữa bệnh y học cổ truyền

Bảng 1. Mối liên quan giữa một số yếu tố và sự hài lòng của người bệnh nội trú y học cổ truyền tại Trung tâm y tế huyện Thanh Ba (n=261)

Yếu tố	Hài lòng (SL; %)	Không hài lòng (SL; %)	Phân tích đơn biến		Phân tích đa biến	
			OR	95% CI	OR	95% CI
Tuổi						
18-39	18 (94,7)	1 (5,3)	1		1	
40-59	85 (91,4)	8 (8,6)	0,59	0,06-5,01	0,45	0,04-4,29
≥ 60	136 (91,3)	13 (8,7)	0,58	0,07-4,71	0,50	0,05-4,50
Giới tính						
Nam	91 (89,2)	11 (10,8)	1			
Nữ	148 (93,1)	11 (6,9)	1,62	0,67-3,90	1,72	0,67-4,45
Hôn nhân						
Đã kết hôn	198 (90,8)	20 (9,2)	1			
Chưa kết hôn/góa/ly dị/ ly thân	41 (95,4)	2 (4,65)	2,07	1,46-9,20	2,05	1,40-10,42
Trình độ học vấn						
Không đi học/TH	20 (87,0)	3 (13,0)	1		1	
THCS/THPT	219 (92,0)	19 (8,0)	1,72	0,97-6,34	2,45	1,03-12,73

Yếu tố	Hài lòng (SL; %)	Không hài lòng (SL; %)	Phân tích đơn biến		Phân tích đa biến	
			OR	95% CI	OR	95% CI
Nơi ở						
Thành thị	57 (90,5)	6 (9,5)	1		1	
Nông thôn	182 (91,9)	16 (8,1)	1,19	0,44-3,20	0,82	0,25-2,62
Kinh tế hộ gia đình						
Nghèo/cận nghèo	32 (91,4)	3 (8,6)	1		1	
Trung bình/Khá giả	207 (91,6)	19 (8,4)	1,02	0,28-3,64	1,22	0,30-4,96
Khoảng cách từ nhà đến bệnh viện						
< 10km	82 (87,2)	12 (12,8)	1		1	
10-50km	124 (94,0)	8 (6)	2,26	1,02-5,78	2,90	1,08-8,58
> 50km	33 (94,3)	2 (5,7)	2,41	1,5-11,38	3,10	1,39-16,2
Thời gian nằm viện						
≤ 7 ngày	74 (89,2)	9 (10,8)	1		1	
> 7 ngày	165 (92,7)	13 (7,3)	1,54	0,63-3,77	1,55	0,61-3,94
Tình trạng mắc bệnh						
Cấp tính	195 (92,0)	17 (8,0)	1			
Mạn tính	43 (89,6)	5 (10,4)	0,74	0,26-2,14	0,57	0,19-1,73

Trên phương trình hồi quy đa biến cho thấy người bệnh có trình độ học vấn THCS/THPT hài lòng với dịch vụ khám chữa bệnh cao gấp 2,45 lần so với người bệnh không đi học/tiểu học có ý nghĩa thống kê $p < 0,05$ (OR=2,45; 95% CI: 1,03-12,73). Người bệnh chưa kết hôn/góa/ly dị/ly thân hài lòng với dịch vụ khám chữa bệnh cao gấp 2,05 lần so với người bệnh đã kết hôn có ý nghĩa thống kê $p < 0,05$ (OR=2,05; 95% CI: 1,40-10,42). Khoảng cách từ nhà đến bệnh viện 10-50km và > 50km hài lòng với dịch vụ khám chữa bệnh cao gấp 2,26 và 2,41 lần so với nhóm <10km, có ý nghĩa thống kê $p < 0,05$ (OR=2,26; 95% CI: 1,08-11,6 và OR=2,41; 95% CI: 1,51-11,38). Chưa có mối liên quan giữa các yếu tố như nhóm tuổi, giới tính, tình trạng bệnh, chỗ ở đến sự hài lòng.

4. BÀN LUẬN

Sự hài lòng của người bệnh nói chung về dịch vụ y tế tại bệnh viện cũng như sự hài lòng của người bệnh nội trú điều trị y học cổ truyền là rất quan trọng trong hoạt động hàng ngày của bệnh viện, là một yếu tố quyết định chất lượng cung cấp dịch vụ y tế. Hầu hết những nghiên cứu về sự hài lòng của người bệnh đều tập trung vào 5 yếu tố cơ bản, ảnh hưởng trực tiếp tới sự hài lòng của người bệnh. Những tiêu chí này cũng đồng thời phù hợp với những khía cạnh chất lượng dịch vụ được Parasuraman and Berry đưa ra đó là: năng lực kỹ thuật, khả năng giao tiếp, sự thuận tiện, giá cả và điều kiện cơ sở vật chất [8]. Kết quả nghiên cứu của chúng tôi cho thấy sự hài lòng của người bệnh nội trú y học cổ truyền tại bệnh viện về khả năng tiếp cận dịch vụ chiếm tỷ lệ rất cao chủ yếu ở mức hài lòng và rất hài lòng 94,6%. Sự hài lòng của người bệnh nội trú điều trị y học cổ truyền tại bệnh viện sự minh bạch thông tin và thủ tục khám chữa bệnh cao trong đó mức độ hài lòng và rất hài

lòng (94,6%). Sự hài lòng của người bệnh nội trú điều trị y học cổ truyền tại bệnh viện về cơ sở vật chất cao trong đó mức độ hài lòng và rất hài lòng (93,1%). Sự hài lòng của người bệnh nội trú điều trị y học cổ truyền tại bệnh viện về thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn rất cao mức độ hài lòng và rất hài lòng (97,3%). Điểm trung bình hài lòng chung là 4,52/5 điểm. Nhóm tiêu chí “Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn NVYT” có điểm trung bình hài lòng cao nhất (4,55/5 điểm). Nhóm tiêu chí về “Kết quả cung cấp dịch vụ” có điểm trung bình hài lòng thấp nhất (4,49/5 điểm). Đa số người bệnh thấy bệnh viện đáp ứng >90% mong đợi với tỷ lệ 79%, tiếp theo từ 80-90% mong đợi, chỉ 5% thấy đáp ứng dưới 80% mong đợi. Kết quả nghiên cứu của chúng tôi khá phù hợp với các nghiên cứu trong thời gian gần đây ở Việt Nam [6], [7], [9].

Các nghiên cứu trong và ngoài nước liệt kê khá nhiều các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh như tuổi, giới, trình độ học vấn, tình trạng kinh tế, khả

năng tiếp cận, thời gian nằm viện, mức độ bệnh, tình trạng có thể bảo hiểm y tế [4], [5], [7]. Kết quả phân tích của chúng tôi trên phương trình hồi qui quy đa biến cho thấy người bệnh có trình độ học vấn THCS/ THPT hài lòng với dịch vụ khám chữa bệnh cao gấp 2,45 lần so với người bệnh không đi học/tiểu học có ý nghĩa thống kê $p < 0,05$ (OR=2,45; 95% CI: 1,03-12,73). Người bệnh chưa kết hôn/góa/ly dị/ly thân hài lòng với dịch vụ khám chữa bệnh cao gấp 2,05 lần so với người bệnh đã kết hôn có ý nghĩa thống kê $p < 0,05$ (OR=2,05; 95% CI: 1,40-10,42). Những kết quả nghiên cứu này khá phù hợp với các kết quả nghiên cứu trong và ngoài nước ở các quốc gia đang phát triển [4], [5], [6]. Một phát hiện rất ấn tượng trong nghiên cứu của chúng tôi là những người bệnh ở cách xa Trung tâm Y tế Thanh Ba lại hài lòng nhiều hơn những người bệnh ở gần Trung tâm. Khoảng cách từ nhà đến bệnh viện 10-50km và > 50km hài lòng với dịch vụ khám chữa bệnh cao gấp 2,26 và 2,41 lần so với nhóm <10km, có ý nghĩa thống kê $p < 0,05$ (OR=2,26; 95% CI: 1,08-11,6 và OR=2,41; 95% CI: 1,51-11,38). Điều này có thể được lý giải là trong các Trung tâm Y tế huyện tại tỉnh Phú Thọ, Trung tâm Y tế huyện Thanh Ba có khoa Y học cổ truyền được đánh giá là nơi cung cấp dịch vụ điều trị y học cổ truyền tốt. Do vậy, nhiều người bệnh ở các huyện khác trong tỉnh vẫn đến khám chữa bệnh tại đây. Một số yếu tố khác như tình trạng người bệnh có thể bảo hiểm y tế, mức độ bệnh, thời gian nằm viện dài hay ngắn lại chưa ảnh hưởng mang ý nghĩa thống kê đến sự hài lòng. Có thể đây cũng là đặc trưng riêng của người bệnh điều trị y học cổ truyền. Điều này có thể cần tiếp tục nghiên cứu ở qui mô lớn hơn. Trái với kết quả nghiên cứu của chúng tôi, một nghiên cứu tổng quan hệ thống năm 2023 đã cho thấy người không có thể bảo hiểm y tế, mức độ bệnh nặng và thời gian nằm viện dài hơn có mức độ hài lòng với dịch vụ y tế thấp hơn [10].

5. KẾT LUẬN

Tỷ lệ người bệnh điều trị nội trú y học cổ truyền tại Trung tâm y tế huyện Thanh Ba, tỉnh Phú Thọ hài lòng chung với dịch vụ y tế rất cao (91,6%) và điểm trung bình hài lòng chung cao (4,2 điểm/5 điểm tổng). Người bệnh có trình độ học vấn cao từ trung học cơ sở trở lên, người bệnh chưa kết hôn/góa/ly dị/ly thân, người bệnh ở xa bệnh viện hơn có tỷ lệ hài lòng với dịch vụ khám chữa bệnh y học cổ truyền cao hơn. Trung tâm y tế cần có các biện pháp nhằm nâng cao sự hài lòng của những nhóm người bệnh có sự hài lòng chưa cao. Để có thể giúp cho chuyên ngành y học cổ truyền hoạt động có hiệu quả hơn nữa, cần thiết có nghiên cứu lớn hơn và nghiên cứu định tính để cung cấp được các bằng chứng về sự hài lòng của người bệnh điều trị y học cổ truyền trong tỉnh.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] World Health Organization (WHO). Client satisfaction evaluations. Geneva. Switzerland. https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/66584/WHO_MSD_MSB_00.2g.pdf
- [2] Bộ Y tế. Bộ tiêu chí đánh giá sự hài lòng của người bệnh nội trú đối với bệnh viện. QĐ 3869/2019-BYT. 2019;
- [3] Bộ Y tế. Ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế. Quyết định số 3869/QĐ-BYT. 2019.
- [4] Ebn Ahmady A, Pakkhesal M, Zafarmand AH, Lando HA. Patient satisfaction surveys in dental school clinics: a review and comparison. J Dent Educ. Apr 2015;79(4):388-93.
- [5] Mills I, Frost J, Cooper C, Moles DR, Kay E. Patient-centred care in general dental practice--a systematic review of the literature. BMC Oral Health. Jun 5 2014;14:64. doi:10.1186/1472-6831-14-64
- [6] Vũ Văn Du và cộng sự. Nghiên cứu mô tả cắt ngang về sự hài lòng của người bệnh nội trú về chất lượng dịch vụ y tế tại Khoa Điều trị theo yêu cầu, Bệnh viện Phụ sản Trung ương năm 2016. Đề tài cấp cơ sở 2016
- [7] Tạ Thị Tươi, Vũ Mạnh Tuấn. Sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ chăm sóc nha khoa tại Viện Đào tạo Răng Hàm Mặt, Trường Đại học Y Hà Nội năm 2018. Tạp chí Y học Lâm sàng. 2019; Số 114 (01 - 2020):66-75
- [8] Parasuraman VAZ, Leonard L. Berry. Moving forward in service quality research: Measuring different customer-expectation levels, comparing alternative scales, and examining the performance-behavioral intentions link. Marketing Science Institute. 2024.
- [9] Phạm Chí Linh và cộng sự. Nghiên cứu thực trạng và một số yếu tố ảnh hưởng sự hài lòng của người bệnh về khám, chữa bệnh tại bệnh viện đa khoa Cà Mau và đánh giá hiệu quả một số giải pháp can thiệp năm 2022-2023. Tạp chí Y học Việt Nam. 09/25 2023;530(1B); doi:10.51298/vmj.v530i1B.6700
- [10] Akthar N, Nayak S, Pai Y. Determinants of patient satisfaction in Asia: Evidence from systematic review of literature. Clinical Epidemiology and Global Health. 23; 2023, 101393. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S221339842300180X>