

SATISFACTION OF PARENTS OF CHILDREN FROM 9 - 36 MONTHS USING RESPIRATORY PHYSICAL THERAPY SERVICES AT HQT REHABILITATION CENTER IN 2023 AND SOME RELATED FACTORS

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

¹HQT Hanoi Rehabilitation Center - No. 7, Alley 161, Ngoc Hoi Street, Hoang Liet Ward, Hoang Mai District, Hanoi, Vietnam

²Institute of Environmental Sciences - Duong Dinh Nghe Street, Yen Hoa ward, Cau Giay district, Hanoi, Vietnam

³Thang Long University - Nghiem Xuan Yem Street, Dai Kim Ward, Hoang Mai District, Hanoi, Vietnam

Received: 16/10/2023

Revised: 14/11/2023; Accepted: 20/12/2023

ABSTRACT

Objective: Describe the satisfaction of parents of children aged 9-36 months using respiratory physical therapy services and some factors related to the satisfaction of parents of children at the Healthy Quality and Thankful (HQT) rehabilitation center in 2023.

Method: Analytical cross-sectional descriptive study.

Result: The overall satisfaction rate of the research subjects with the service used was relatively high at 86,4%, the remaining 13,6% were not satisfied with the service. In particular, the satisfaction rate for 5 keys next to “accessibility”, “facilities”, “information transparency”, “staff attitude”, and “treatment results” are 60%, 77,4%, 80,7%, 90,2% and 90,0%. Analysis results show that service satisfaction is related to: gender (OR=2,66; 95%CI=1,3-5,19), average income (OR=1,79; 95%CI=1,02-3,13), type of treatment before respiratory physical therapy and frequency of respiratory physical therapy (OR=6,67; 95%CI=1,31-33,87).

Conclusion: The overall satisfaction rate of the research subjects with the service used was relatively high at 86,4%. Factors related to overall service satisfaction with statistical significance $p < 0,05$ include: gender, income, type of treatment before performing physical therapy and frequency of performing respiratory therapy.

Keywords: Patient satisfaction, respiratory physiotherapy, HQT Hanoi.

*Corresponding author

Email address: quangtruong91.ha@gmail.com

Phone number: (+84) 966 880 991

<https://doi.org/10.52163/yhc.v65i1.912>

HÀI LÒNG CỦA CHA MẸ TRẺ EM TỪ 9 - 36 THÁNG TUỔI SỬ DỤNG DỊCH VỤ VẬT LÝ TRỊ LIỆU HÔ HẤP TẠI TRUNG TÂM PHỤC HỒI CHỨC NĂNG HQT NĂM 2023 VÀ MỘT SỐ YẾU TỐ LIÊN QUAN

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

¹Trung tâm phục hồi chức năng HQT Hà Nội - Số 7 ngõ 161, đường Ngọc Hồi, phường Hoàng Liệt, quận Hoàng Mai, Hà Nội, Việt Nam

²Viện Khoa học Môi trường - Dương Đình Nghệ, Yên Hoà, Cầu Giấy, Hà Nội, Việt Nam

³Trường Đại học Thăng Long - Đường Nghiêm Xuân Yêm, phường Đại Kim, quận Hoàng Mai, Hà Nội, Việt Nam

Ngày nhận bài: 16 tháng 10 năm 2023

Chỉnh sửa ngày: 14 tháng 11 năm 2023; Ngày duyệt đăng: 20 tháng 12 năm 2023

TÓM TẮT

Mục tiêu: Mô tả sự hài lòng của cha mẹ trẻ em từ 9- 36 tháng tuổi sử dụng dịch vụ vật lý trị liệu hô hấp và một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của cha mẹ trẻ tại trung tâm phục hồi chức năng Heart Quality and Thankful (HQT) năm 2023.

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

Kết quả: Tỷ lệ hài lòng chung của đối tượng nghiên cứu (ĐTNC) với dịch vụ đã sử dụng tương đối cao 86,4%, còn lại 13,6% chưa hài lòng về dịch vụ. Trong đó, tỷ lệ hài lòng về 5 khía cạnh “khả năng tiếp cận”, “cơ sở vật chất”, “minh bạch thông tin”, “thái độ của nhân viên”, “kết quả điều trị” lần lượt là 60%, 77,4%, 80,7%, 90,2% và 90,0%. Kết quả phân tích cho thấy sự hài lòng dịch vụ có mối liên quan tới: giới (OR=2,66, 95%CI=1,3-5,19), thu nhập trung bình (OR=1,79; 95%CI=1,02-3,13), hình thức điều trị trước khi đến thực hiện vật lý trị liệu (VLTL) hô hấp và tần suất thực hiện VLTL hô hấp (OR=6,67, 95%CI=1,31-33,87).

Kết luận: Tỷ lệ hài lòng chung về dịch vụ đã sử dụng chiếm 86,4%; Các yếu tố liên quan đến hài lòng chung về dịch vụ với ý nghĩa thống kê $p < 0,05$ gồm: giới tính, thu nhập, hình thức điều trị trước khi đến thực hiện vật lý trị liệu và tần suất thực hiện VLTL hô hấp.

Từ khóa: Hài lòng người bệnh, VLTL hô hấp, HQT Hà Nội.

*Tác giả liên hệ

Email: quangtruong91.ha@gmail.com

Điện thoại: (+84) 966 880 991

<https://doi.org/10.52163/yhc.v65i1.912>



1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Sức khỏe là tài sản quý giá nhất của con người, là mối quan tâm hàng đầu của mọi người. Phục hồi chức năng (PHCN) đóng góp vai trò quan trọng trong quá trình chăm sóc sức khỏe, tập hợp các biện pháp can thiệp để tối ưu hóa chức năng và tăng cường sức khỏe, khả năng vận động cho những người khuyết tật hoặc sau điều trị can thiệp, phẫu thuật.

Trung tâm PHCN HQT Hà Nội cung cấp dịch vụ PHCN với các kỹ thuật: vật lý trị liệu, vận động trị liệu và hoạt động trị liệu. Trong đó nhiều nhất là VLTL hô hấp với kỹ thuật Acceleration Du Flux Expiratoire (AFE) đã mang lại hiệu quả đáng kể cho người sử dụng dịch vụ. Câu hỏi được đặt ra: Sự hài lòng của người bệnh hoặc cha mẹ trẻ được PHCN tại trung tâm HQT ở mức độ nào? Những vấn đề gì còn tồn tại khi chăm sóc người bệnh để trung tâm chúng tôi có dịch vụ tốt hơn nhằm đáp ứng nhu cầu của người bệnh? Xuất phát từ những vấn đề trên, chúng tôi tiến hành thực hiện đề tài: *“Hài lòng của cha mẹ trẻ em từ 9 – 36 tháng tuổi sử dụng dịch vụ vật lý trị liệu hô hấp tại trung tâm Phục hồi chức năng HQT năm 2023 và một số yếu tố liên quan”*.

2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu

ĐTNC là cha hoặc mẹ chăm sóc trẻ từ 9 đến 36 tháng tuổi sử dụng dịch vụ VLTL hô hấp cho trẻ tại trung tâm PHCN HQT Hà Nội.

Tiêu chuẩn lựa chọn

- Cha hoặc mẹ trẻ đang trực tiếp chăm sóc trẻ có độ tuổi từ 18 tuổi trở lên
- Có đủ năng lực hành vi dân sự.

Tiêu chuẩn loại trừ: Không đồng ý tham gia nghiên cứu

2.2. Thời gian và địa điểm nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện tại Trung tâm PHCN HQT Hà Nội từ tháng 03/2023 - 09/2023.

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:

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

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

+ $p = 0,5$ do chưa có nghiên cứu nào về sự hài lòng khi sử dụng dịch vụ tại trung tâm phục hồi chức năng

+ d là sai số lựa chọn = $0,05$.

Cỡ mẫu tính được 385, lấy thêm 5% và làm tròn cỡ mẫu là $n = 420$.

Kỹ thuật chọn mẫu: Theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên hệ thống đáp ứng tiêu chuẩn lựa chọn đến khi đủ cỡ mẫu thì dừng lại. Dựa vào lượng bệnh nhân mới trung bình tháng, nghiên cứu tìm được hệ số $k = 3$. Đối tượng nghiên cứu được chọn là đối tượng đầu tiên đáp ứng tiêu chuẩn, sau đó cứ 3 đối tượng đáp ứng tiêu chuẩn sẽ lựa chọn đối tượng thứ 3 làm đối tượng nghiên cứu.

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, nghề nghiệp, thu nhập trung bình; họ và tên trẻ tương ứng, số tháng tuổi, tình trạng bệnh, phương pháp VLTL hô hấp được sử dụng, tiến triển của trẻ; mức độ hài lòng của ĐTNC về 5 khía cạnh của dịch vụ, đánh giá chung về dịch vụ.

Đánh giá mức độ hài lòng của về dịch vụ VLTL hô hấp (theo Quyết định số: 4448/QĐ-BYT của Bộ Y tế, ngày 06/11/2013”, theo 5 mức độ: Rất hài lòng; Hài lòng; Bình thường; Không hài lòng và Rất không hài lòng. Trên cơ sở đó phân thành 2 mức: “Hài lòng” (bao gồm mức rất hài lòng và hài lòng) và mức “Không hài lòng” (bao gồm 3 mức độ bình thường, không hài lòng và rất không hài lòng).

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 Trung tâm HQT Hà Nội cho phép.

- Nghiên cứu thực hiện khi đề cương đã được thông qua bởi Hội đồng thẩm định đề cương của trường Đại học Thăng Long.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Thông tin chung về đối tượng nghiên cứu (ĐTNC)

- Thông tin chung về cha mẹ trẻ:

ĐTNC chủ yếu nữ (86,2%). Phần lớn ĐTNC thuộc nhóm tuổi từ 26-35 tuổi (78,8%), >35 tuổi chỉ chiếm 2,9%. Có 72,4% ĐTNC có trình độ từ đại học trở lên. Về nghề nghiệp: Nhóm nhân viên văn phòng chiếm tỷ lệ lớn nhất là 41,0%, tiếp theo đó là nhóm kinh doanh, buôn bán (28,3%). Về thu nhập, nhóm có thu nhập từ 10-30 triệu đồng chiếm 43,1%, từ 5-10 triệu đồng chiếm 38,1%, trên 30 triệu đồng chiếm 16,7% và nhóm

dưới 5 triệu đồng là 2,1%.

- Đặc điểm trẻ:

+ Thông tin chung trẻ: ĐTNC là bé trai chiếm 55% và bé gái chiếm 45%. Số trẻ trong độ tuổi từ 13-24 tháng (58,1%), nhóm tuổi 25-36 tháng (32,4%) và nhóm nhỏ nhất từ 9-12 tháng chiếm 9,5%. Tỷ lệ trẻ đã đi học và chưa đi học là 53,3% và 46,7%.

+ Tình trạng bệnh hô hấp của trẻ: Tỷ lệ chẩn đoán viêm phế quản là cao nhất chiếm 58,8%; viêm tiểu phế quản, viêm phổi, viêm phế quản và viêm tai lần lượt chiếm tỷ lệ 22,6%, 13,6% và 5%. Triệu chứng thường gặp nhất là ho đờm, hắt hơi, sổ mũi có ở 94,8%, khô khè, khó thở, thở rít là 80,7%, giảm ăn, nôn trớ là 56,2%, sốt là 49%. Số trẻ đã thực hiện điều trị trước khi đến trung tâm chiếm tỷ lệ lớn 82,4% và số chưa điều trị là 17,6%, có 51% trẻ đã dùng thuốc kháng sinh. Đa số trẻ thực hiện VLTL hô hấp không quá 3 ngày 1 lần (98,6%). Số trẻ có tiến triển tốt lên sau không quá 3 lần thực hiện chiếm 98,3%, trung bình số lần thực hiện là 3,9 lần.

3.2. Đánh giá sự hài lòng của ĐTCN về dịch vụ

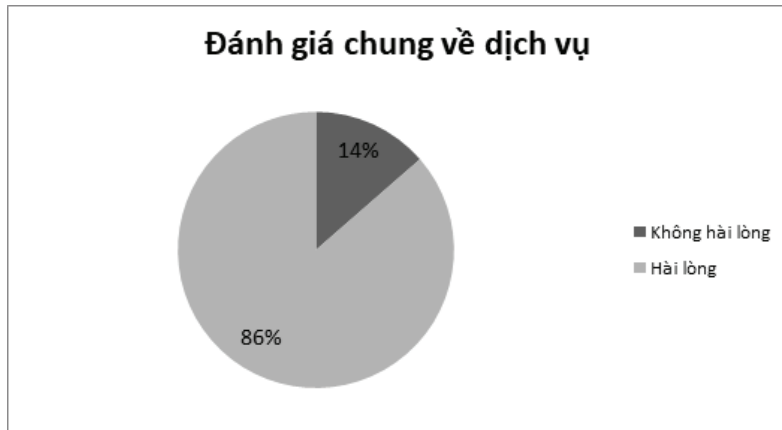
Bảng 1. Tỷ lệ hài lòng chung của ĐTNC theo từng khía cạnh (n=420)

Các khía cạnh	Hài lòng		Không hài lòng	
	SL	%	SL	%
Hài lòng về khả năng tiếp cận	252	60,0	168	40,0
Hài lòng về cơ sở vật chất	325	77,4	95	22,6
Hài lòng về tính minh bạch thông tin	339	80,7	81	19,3
Hài lòng về thái độ của nhân viên	379	90,2	41	9,8
Hài lòng về kết quả đạt được	378	90,0	42	10,0

Kết quả tỷ lệ hài lòng cao nhất là “Hài lòng về thái độ của nhân viên” 90,2% và “Hài lòng về kết quả đạt

được” 90,0%. “Hài lòng về khả năng tiếp cận” chỉ chiếm 60,0%.





Kết quả có 86,4% đối tượng hài lòng chung về dịch vụ, 13,6% không hài lòng dịch vụ.

3.3. Yếu tố liên quan đến sự hài lòng của ĐTNC về dịch vụ y tế

Bảng 2. Một số yếu tố liên quan đến hài lòng chung ở ĐTNC về dịch vụ y tế (n=420)

Đặc điểm		Hài lòng	Không hài lòng	OR 95%CI	P
		SL (%)	SL (%)		
Giới	Nữ	320 (88,4)	42 (11,6)	2,66 1,36-5,19	0,005
	Nam	43 (74,1)	15 (25,9)		
Thu nhập trung bình	Từ 10 triệu đồng trở lên	224 (89,2)	27 (10,8)	1,79 1,02-3,13	0,042
	Dưới 10 triệu đồng	139 (82,3)	30 (17,7)		
Hình thức điều trị trước khi đến thực hiện VLTL hô hấp	Chưa điều trị	70 (94,6)	4 (5,4)	1	
	Tự điều trị tại nhà	90 (84,9)	16 (15,1)	3,1 0,97-9,89	0,04
	Đến phòng khám nhi	163 (85,3)	28 (14,7)	3,0 1,005-8,98	0,03
	Điều trị nội trú tại viện	40 (81,6)	9 (18,4)	3,93 1,1-14,05	0,02
Tần suất thực hiện VLTL hô hấp	≤ 3 ngày một lần	360 (87,0)	54 (13,0)	6,67 1,31-33,87	0,022
	> 3 ngày một lần	3 (50,0)	3 (50,0)		

Kết quả cho thấy có mối liên quan có ý nghĩa thống kê ($p < 0,05$) giữa sự hài lòng dịch vụ với yếu tố: giới, thu nhập trung bình, hình thức điều trị trước khi đến và tần suất thực hiện VLTL hô hấp. Cụ thể: nhóm đối tượng là nữ có khả năng hài lòng với dịch vụ cao hơn 2,66 lần so với nam; nhóm có thu nhập từ 10 triệu trở lên có khả năng hài lòng cao hơn 1,79 lần so với nhóm còn lại; Nhóm “Chưa điều trị” có khả năng hài lòng cao hơn gấp 3-3.93 lần so với các nhóm khác. Nhóm có trẻ thực hiện với tần suất ≤ 3 ngày một lần có khả năng hài lòng

cao hơn 6,67 lần (1,31-33,87) so với nhóm còn lại.

4. BÀN LUẬN

4.1. Đặc điểm của đối tượng nghiên cứu, kết quả cho thấy:

Về giới tính, có sự chênh lệch nhiều: nữ chiếm 86.2% và nam chiếm 13,8%. Kết quả này tương đồng với nghiên cứu của tác giả Phạm Đoàn Vi (2020) [6]. Đặc

điểm của trẻ, có 45% là bé gái, trẻ em trong khoảng từ 13-24 tháng chiếm tỉ lệ lớn nhất 58,1%. Về chẩn đoán của trẻ, “Viêm phế quản” chiếm tỷ lệ cao nhất là 58.8%, tỷ lệ sử dụng và không sử dụng thuốc kháng sinh trong điều trị là 51% và 49%. Về tình trạng thực hiện VLTL hô hấp, trẻ có số lần thực hiện nhỏ hơn hoặc bằng 3 lần là 54,1%, trên 3 lần là 45,9%.

4.2. Kết quả sự hài lòng của cha mẹ trẻ về dịch vụ

Về khả năng tiếp cận, tỷ lệ hài lòng là 60%. Tỷ lệ này thấp hơn nghiên cứu của Bùi Tuấn Khoa năm 2019 là 85,3% [4], Võ Thị Kim Anh năm 2019 là 90% [1], cần quan tâm nhiều đến khả năng tiếp cận của trung tâm để cải thiện tỷ lệ này. Các yếu tố ít được hài lòng nhất: Thời gian chờ đợi, thứ tự được sắp xếp. Kết quả này phản ánh thực tế tại trung tâm khả năng đáp ứng nhu cầu chưa cao, đặc biệt trẻ đến thực hiện dịch vụ có xu hướng tập trung vào một số khoảng thời gian nhất định.

Về cơ sở vật chất, tỷ lệ hài lòng là 77,4%. Kết quả tương đương với kết quả nghiên cứu của Nguyễn Đức Trọng, Bùi Hoài Nam năm 2018 tỷ lệ đánh giá cơ sở vật chất đầy đủ, tốt là 77,2% [5]; cao hơn kết quả nghiên cứu của tác giả Trần Thị Hồng Cẩm (2017) có 64,3% [2], và thấp hơn nghiên cứu của Bùi Tuấn Khoa là 86.5% [4]. So sánh cho thấy sự hài lòng về cơ sở vật chất của trung tâm HQT Hà Nội đạt mức khá. Các tiêu chí: phòng thực hiện dịch vụ, máy móc thiết bị, tiện ích,... được đánh giá khá cao (trên 80%). Một số ý kiến chưa hài lòng bởi: Trung tâm HQT Hà Nội là cơ sở tư nhân diện tích còn nhỏ, chỗ ngồi và không gian khu vực chờ chưa đủ đáp ứng, số lượng nhân viên hỗ trợ tại khu vực chờ còn hạn chế.

Về minh bạch thông tin, tỷ lệ hài lòng là 80,7%. So sánh với nghiên cứu của Trần Thị Hồng Cẩm (2017): “yếu tố minh bạch thông tin và thủ tục hành chính có 60,7% lựa chọn phương án rõ ràng/cụ thể” [2], có thể thấy rằng tỷ lệ hài lòng tại trung tâm HQT Hà Nội cao hơn đáng kể. Các tiêu chí đánh giá hầu hết đạt được sự hài lòng cao (đều từ 79,1% trở lên).

Về thái độ của nhân viên, tỷ lệ hài lòng là 90,2%. Cũng trong nghiên cứu của tác giả Trần Thị Hồng Cẩm (2017): “yếu tố về thái độ ứng xử và kỹ năng làm việc của nhân viên y tế có 63,6% người bệnh thấy tốt” [2]. Kết quả cho thấy sự hài lòng về thái độ nhân viên của trung tâm HQT Hà Nội ở mức cao, cần duy trì và phát huy.

Về kết quả điều trị, tỷ lệ hài lòng cao (90% ĐTNC), các yếu tố “chuyên môn nhân viên y tế, hướng dẫn chăm sóc có tỷ lệ hài lòng từ 82,9% đến 89,5%. Kết quả của nghiên cứu tại trung tâm HQT Hà Nội cao hơn trong nghiên cứu của tác giả Trần Thị Hồng Cẩm (67,9%) [2], tương đương với kết quả trong nghiên cứu của Vũ Văn Du năm 2016 (93,4%) [3]. Điều này có thể được lý giải do chất lượng tại khu vực công lập nói chung và khu vực tư nhân hay khoa điều trị theo yêu cầu có sự khác nhau.

4.3. Yếu tố liên quan đến sự hài lòng của cha mẹ trẻ về dịch vụ

Đánh giá chung về dịch vụ, có 86,4% ĐTNC hài lòng. Kết quả này của chúng tôi tương đương với kết quả nghiên cứu của tác giả Bùi Tuấn Khoa năm 2017 có tỷ lệ hài lòng chung là 83,1% [4]; Vũ Văn Du và Nguyễn Bá Thiết năm 2016 là 91% [3]; Phù hợp với Trần Thị Hồng Cẩm (2017) có “toàn bộ 5 nhóm yếu tố: Khả năng tiếp cận, Minh bạch thông tin và thủ tục hành chính, cơ sở vật chất, thái độ ứng xử và kỹ năng làm việc của nhân viên y tế và kết quả cung cấp dịch vụ được đưa vào mô hình. Các nhóm yếu tố này đều có mối liên quan có ý nghĩa thống kê với sự hài lòng của người bệnh ($p < 0,05$) [2].

5. KẾT LUẬN

Tỷ lệ hài lòng chung của ĐTNC với dịch vụ đã sử dụng tương đối cao 86,4%, còn lại 13,6% chưa hài lòng về dịch vụ.

Kết quả cho thấy có mối liên quan có ý nghĩa thống kê ($p < 0,05$) giữa sự hài lòng dịch vụ với yếu tố: giới, thu nhập trung bình, hình thức điều trị trước khi đến thực hiện VLTL hô hấp và tần suất thực hiện VLTL hô hấp.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Võ Thị Kim Anh và CS, Sự hài lòng của người bệnh và một số yếu tố liên quan đến sử dụng dịch vụ khám bệnh tại các trạm y tế huyện Bàu Bàng, Bình Dương năm 2019, Tạp chí Y học Việt Nam, 514, 2019, 313-318.
- [2] Trần Thị Hồng Cẩm, Đánh giá sự hài lòng của bệnh nhân về sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh



- tại một số bệnh viện công lập, Luận án Tiến sĩ, Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh, 2017.
- [3] Vũ Văn Du, Nguyễn Bá Thiết, Đánh giá mức độ 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, Tạp chí Y học dự phòng, 27(3), 2017, 154.
- [4] Bùi Tuấn Khoa và CS, Nghiên cứu sự hài lòng của người bệnh ngoại trú tại Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 năm 2017, Tạp chí Y dược lâm sàng 109, số 13 tháng 3/2018, tr.162-168.
- [5] Nguyễn Đức Trọng, Bùi Hoài Nam, Nghiên cứu thực trạng hiểu biết về quyền lợi và sự hài lòng của người khám chữa bệnh BHYT về chất lượng dịch vụ khám và điều trị tại một số cơ sở y tế, Báo cáo khoa học toàn văn Hội nghị khoa học quốc tế lần thứ 5 và Hội nghị khoa học Quốc gia lần thứ 9 về sức khỏe nghề nghiệp và Môi trường, Y học Thực hành số 1078-2018, tr.247-251.
- [6] Phạm Đoan Vi và CS, Các nhân tố ảnh hưởng đến dự hài lòng của người thân bệnh nhi về chất lượng dịch vụ chữa bệnh nội trú tạo Bệnh viện Nhi đồng thành phố Cần Thơ, Tạp chí Nghiên cứu khoa học và Phát triển kinh tế Trường Đại học Tây Đô, Số 008-2020, tr 35-51.
- [7] World Health Organization (WHO), A framework for measuring responsiveness, GPE Discussion, 2008, Paper Series 32.