Vietnam Journal of Community Medicine, Vol 63, No 2 (2022) 72-78

THE STATUS AND SOME FACTORS RELATED TO SATISFACTION OF PATIENTS AT YEN PHONG GENERAL CLINIC, BAC NINH PROVINCE, IN 2021

Nguyen Thi Kim Chung[1,*], Dao Van Dung[2,3], Le Dinh Phan[1], Tran Thi Ly[4]

[1]*Yen Phong general clinic, Bac Ninh province - Long Chau, Yen Phong, Bac Ninh, Vietnam*
[2]*Thanglong University - Nghiem Xuan Yem, Dai Kim, Hoang Mai, Hanoi, Vietnam*
[3]*Insitute of Community Medicine - 24 Lieu Giai, Ba Dinh, Hanoi, Vietnam*
[4]*National Lung Hospital - 463 Hoang Hoa Tham, Vinh Phu, Ba Dinh, Hanoi, Vietnam*

Received 09/12/2021
Revised 15/01/2022; Accepted 22/02/2022

ABSTRACT

Background: According to the World Health Organization (WHO), the quality of health services affects patient satisfaction (NB) and conversely, patient satisfaction can be assessed by the effectiveness of services provided by the facilities. Therefore, patient is the direct object of determining the assessment of the reputation and quality of service delivery at the facilities.

Objectives: Determining the status and some factors related to patient satisfaction at Yen Phong general clinic, Bac Ninh province.

Methods: Cross-sectional survey, quantitative research.

Results: This study collected information from 310 patients at 2 departments (Medical examination and hospital pharmacy) of the Yen Phong general clinic, Bac Ninh province through questionnaire interviews. Research results show that 5/5 fields have satisfaction rates of over 82%.

Conclusion: The overall satisfaction rate of patients is quite high (82.3%). The average score is 4,17 ± 0,38. The factor related to the satisfaction of patients are sex ($p<0.05$).

Key words: Satisfaction, patient, related factors.

*Corressponding author
Email address: kimchungnguyen2022@gmail.com
Phone number: (+84) 975 555 578
https://doi.org/10.52163/yhc.v63i2.298

THỰC TRẠNG VÀ MỘT SỐ YẾU TỐ LIÊN QUAN ĐẾN MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH ĐẾN KHÁM TẠI PHÒNG KHÁM ĐA KHOA YÊN PHONG, TỈNH BẮC NINH, NĂM 2021

Nguyễn Thị Kim Chung[1,*], Đào Văn Dũng[2,3], Lê Đình Phan[1], Trần Thị Lý[4]

[1]*Phòng khám đa khoa KCN Yên phong, tỉnh Bắc Ninh - Long Châu, Yên Phong, Bắc Ninh, Việt Nam*
[2]*Trường đại học Thăng Long - Nghiêm Xuân Yêm, Đại Kim, Hoàng Mai, Hà Nội, Việt Nam*
[3]*Viện Sức khỏe Cộng đồng - 24 Liễu Giai, Ba Đình, Hà Nội, Việt Nam*
[4]*Bệnh viện Phổi Trung ương - 463 Đ. Hoàng Hoa Thám, Vĩnh Phú, Ba Đình, Hà Nội, Việt Nam*

Ngày nhận bài: 09 tháng 12 năm 2021
Chỉnh sửa ngày: 15 tháng 01 năm 2022; Ngày duyệt đăng: 22 tháng 02 năm 2022

TÓM TẮT

Đặt vấn đề: Theo Tổ chức Y tế Thế giới (WHO), chất lượng dịch vụ y tế tác động đến sự hài lòng của người bệnh (NB) và ngược lại sự hài lòng của NB có thể đánh giá được hiệu quả của dịch vụ do các cơ sở y tế và Ngành y tế cung cấp. Do vậy, NB chính là đối tượng trực tiếp xác định việc đánh giá uy tín chất lượng cung cấp dịch vụ ở các cơ sở y tế.

Mục tiêu: Xác định thực trạng và một số yếu tố liên quan đến mức độ hài lòng của NB với dịch vụ khám, chữa bệnh (KCB) tại Phòng khám đa khoa (PKĐK) Yên Phong, tỉnh Bắc Ninh.

Phương pháp: Điều tra cắt ngang, nghiên cứu định lượng.

Kết quả: Nghiên cứu thu thập thông tin từ 310 NB điều trị ngoại trú tại khoa Khám bệnh và Nhà thuốc thuộc PKĐK Yên Phong thông qua phỏng vấn bằng phiếu. Kết quả nghiên cứu cho thấy 5/5 lĩnh vực đều có tỷ lệ hài lòng đạt trên 82%.

Kết luận: Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh đến khám đạt ở mức khá cao (83,45%). Điểm trung bình là 4,17 ± 0,38. Yếu tố nhân khẩu học duy nhất liên quan đến mức độ hài lòng của NB là giới tính ($p<0,05$).

Từ khóa: Sự hài lòng, người bệnh, các yếu tố liên quan.

*Tác giả liên hệ
Email: kimchungnguyen2022@gmail.com
Điện thoại: (+84) 975 555 578
https://doi.org/10.52163/yhc.v63i2.298

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong Y văn cho rằng sự hài lòng của người bệnh nghĩa là được đáp ứng các nhu cầu/sự mong đợi, kỳ vọng về chăm sóc sức khỏe.

Mức độ hài lòng của người bệnh (NB) là thước đo đánh giá uy tín, chất lượng cung cấp dịch vụ của các cơ sở y tế.

Ngày nay, khi đề cập đến chất lượng KCB các nhà quản lý bệnh viện không chỉ quan tâm đến chất lượng chuyên môn mà còn quan tâm đến chất lượng dịch vụ, bao gồm cơ sở vật chất, trang thiết bị, môi trường và đặc biệt là mối quan hệ ứng xử giữa NB, người nhà NB và nhân viên y tế (NVYT). Mặc dù ngành Y tế nói chung, các bệnh viện nói riêng, trong thời gian qua đã triển khai một số biện pháp nhằm nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ, đáp ứng nhu cầu NB, tuy nhiên NB vẫn còn những phản hồi chưa tích cực từ NB về chất lượng của hầu hết các BV, đặc biệt là các BV công [3]. Do vậy, xác định mức độ hài lòng của NB đến khám, điều trị tại các bệnh viện trong bối cảnh hiện nay là vô cùng cần thiết và có ý nghĩa, nhằm cung cấp bằng chứng, làm cơ sở đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng KCB, đáp ứng sự hài lòng và nguyện vọng của NB ngày càng tốt hơn.

Từ phân tích nêu trên, chúng tôi tiến hành thực hiện đề tài: **"Thực trạng và một số yếu tố liên quan đến mức độ hài lòng của người bệnh đến khám tại Phòng khám đa khoa KCN Yên Phong, tỉnh Bắc Ninh năm 2021"** với các mục tiêu nghiên cứu như sau:

1. Xác định mức độ hài lòng của người bệnh đến khám tại Phòng khám đa khoa KCN Yên Phong, tỉnh Bắc Ninh năm 2021.

2. Phân tích một số yếu tố liên quan mức độ hài lòng của người bệnh đến khám tại Phòng khám đa khoa KCN Yên Phong, tỉnh Bắc Ninh năm 2021.

2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu

Người bệnh sử dụng dịch vụ y tế tại PKĐK Yên Phong: Đủ 18 tuổi, có đủ năng lực trả lời câu hỏi, tham gia tất cả các bước trong hoạt động khám bệnh (khám bệnh, xét nghiệm, nhận thuốc tại PKĐK,...).

2.2. Địa điểm nghiên cứu: Phòng khám đa khoa KCN Yên Phong, tỉnh Bắc Ninh (Công ty Cổ phần Tư vấn và Xây dựng Bệnh viện Việt – Nhật).

2.3. Thời gian nghiên cứu: Từ tháng 3/2021 – 5/2021.

2.4. Thiết kế nghiên cứu: Nghiên cứu mô tả cắt ngang có phân tích, nghiên cứu định lượng

2.5. Cỡ mẫu và cách chọn mẫu:

- Áp dụng công thức tính cỡ mẫu:

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

n: Cỡ mẫu tối thiểu cần thiết.

$Z^2_{1-\alpha/2}$: Hệ số tin cậy = 1,96 với α=0,05.

p: Tỷ lệ ước lượng trong các nghiên cứu tương ứng đã công bố (p = 0,723) [4]

d: Là sai số mong muốn hoặc sai số cho phép (d=0,05).

- Cỡ mẫu thực tế nghiên cứu: 310

- Cách chọn mẫu:

+ *Bước 1:* Chọn 2 đơn vị có liên quan đến người bệnh đến khám là khoa Khám bệnh và Nhà thuốc của PKĐK.

+ *Bước 2:* Chọn 310 NB theo phương pháp chọn mẫu thuận tiện

2.6. Phương tiện nghiên cứu

- Phiếu phỏng vấn người bệnh: Thang đo sự hài lòng của NB bao gồm 31 tiểu mục thuộc 5 lĩnh vực:

+ Khả năng tiếp cận trong KCB: Từ A1 đến A5

+ Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị: Từ B1 đến B10

+ Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh: Từ C1 đến C8

+ Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT: Từ D1 đến D4

+ Kết quả cung cấp dịch vụ: Từ E1 đến E4

- Thang đo Likert về mức độ hài lòng của NB đối với từng tiểu mục được áp dụng với thang điểm từ 1 điểm đến 5 điểm: (1 điểm-Rất không hài lòng; 2 điểm-Không hài lòng; 3 điểm-Bình thường/Không rõ; 4 điểm-Hài lòng; 5 điểm-Rất hài lòng).

2.7. Xử lý và phân tích số liệu

- Làm sạch, mã hoá và nhập bằng phần mềm Epi Data 3.1, sau đó xử lý thống kê bằng phần mềm SPSS 18.0.

- Phân tích mô tả (tỷ lệ phần trăm, trung bình, độ lệch chuẩn) được sử dụng để mô tả đặc điểm chung của ĐTNC và mức độ hài lòng của NB.

- Thống kê phân tích: Kiểm định $\chi 2$ được sử dụng để xem xét mối liên quan giữa các biến.

2.8. Tiêu chí đánh giá sự hài lòng

- Đo lường mức độ hài lòng của NB dựa trên thang đo Likert với 05 mức độ, theo giá trị trung bình trong thang đo Anderson ta có, giá trị khoảng cách = (maximum – minimum)/n = (5-1)/5 = 0,8.

- Do đó, ý nghĩa của điểm trung bình (DTB), tỷ lệ và mức hài lòng như sau:

Mức hài lòng	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
Giá trị điểm số	1,00 – 1,80	1,81 – 2,60	2,61 – 3,40	3,41 – 4,20	4,21 – 5,00
Tỷ lệ %	<36	36,2-52,0	52,2-68,0	68,2-84,0	84,2-100,0
Mức đánh giá	Rất thấp	Thấp	Trung bình	Cao	Rất cao

- Mức độ hài lòng của NB được chia thành 2 nhóm:

+ Nhóm "Hài lòng": Điểm trung bình các nội dung ≥ 3,41 điểm.

+ Nhóm "Chưa hài lòng": Điểm trung bình các nội dung < 3,41 điểm.

- Cách tính tỷ lệ hài lòng theo các công thức sau:

a. Tính điểm trung bình theo từng câu hỏi (DTB_{CH}) với n người:

$$DTB_{CH} = \frac{\sum_{i=1}^{5} d_i \,.\, n_j}{n}$$

d_i: điểm thứ i của từng câu hỏi; n_j: người thứ j (j=1-n)

b. Tính điểm trung bình chung (TBC) với m câu hỏi:

$$TBC = \frac{\sum_{i=1}^{m} DTB_i}{m}$$

DTB_i: điểm trung bình của câu hỏi thứ i

c. Tỷ lệ hài lòng

$$\text{Tỷ lệ hài lòng} = \frac{TBC\ qua\ khảo\ sát}{5\ (điểm\ tối\ đa)} \times 100$$

2.9. Đạo đức trong nghiên cứu

- NB được giải thích về mục đích, nội dung của nghiên cứu trước khi tiến hành phỏng vấn và chỉ tiến hành khi có sự chấp nhận hợp tác tham gia của NB.

- Mọi thông tin về NB được giữ kín. Các số liệu, thông tin thu thập được chỉ phục vụ cho mục đích nghiên cứu, không phục vụ cho mục đích nào khác.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Thông tin chung về đối tượng nghiên cứu

Bảng 3.1: Thông tin chung về người bệnh (n=310)

Đặc điểm cá nhân		Tần số	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	168	54,2
	Nữ	142	45,8
Tuổi	Dưới 20 tuổi	77	24,8
	20 – 39 tuổi	64	20,6
	40 - 60 tuổi	93	30,0
	trên 60	76	24,5
BHYT	BHYT	268	86,5
	Không BHYT	42	13,5

NB là nam giới nhiều hơn NB là nữ giới với tỷ lệ lần lượt là 54,2% và 45,8%. Phân bố nhóm tuổi trong mẫu nghiên cứu khá đồng đều (khoảng 24-30%), tập trung nhiều hơn ở nhóm từ từ 40 đến 60 tuổi, chiếm gần 1/3 tổng số mẫu (30,0%). Người bệnh đến khám không có bảo hiểm y tế 13,5%.

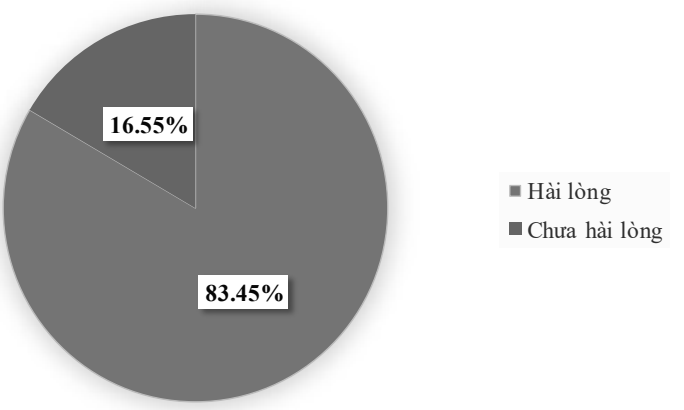
3.2. Mức độ hài lòng của NB đối với dịch vụ KCB

Bảng 3.2. Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng của người bệnh tại PKĐK Yên Phong (n=310)

Các nhóm tiêu chí đánh giá	Điểm TB± SD	Tỷ lệ %
Nhóm A: Khả năng tiếp cận	4,11 ± 0,67	82,25
Nhóm B: Sự minh bạch thông tin và thủ tục KCB	4,24 ± 0,47	84,77
Nhóm C: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ	4,19 ± 0,55	83,90
Nhóm D: Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn	4,15 ± 0,61	83,05
Nhóm E: Kết quả cung cấp dịch vụ	4,16 ± 0,74	83,27
Chung	**4,17 ± 0,38**	**83,45**

Mức độ hài lòng chung của người bệnh ngoại trú đối với dịch vụ KCB tại bệnh viện được trình bày trên biểu đồ sau:

Biểu đồ 3.1. Tỷ lệ hài lòng của người bệnh (n=310)



Bảng 3.2 và biểu đồ 3.1 cho thấy tỷ lệ hài lòng chung của người trú đạt ở mức cao (83,45%) với mức điểm trung bình 4,17 ± 0,38. Nhóm B-Sự minh bạch thông tin và thủ tục KCB có tỷ lệ NB hài lòng cao nhất (84,77%) với mức điểm trung bình là 4,24 ± 0,47. Các nhóm lĩnh vực còn lại đều có tỷ lệ NB hài lòng đạt trên 82% và điểm trung bình trên 4,0.

3.3. Một số yếu tố liên quan đến mức độ hài lòng của NB với dịch vụ y tế

Bảng 3.3. Một số yếu tố liên quan đến mức độ hài lòng của người bệnh tại PKĐK Yên Phong (n=310), phân tích đơn biến

Yếu tố liên quan		Hài lòng		Không hài lòng		OR	95%CI	p
		Tần số	%	Tần số	%			
Giới tính	Nam	156	92,9	12	7,1	0,19	0,04 – 0,84	<0,05
	Nữ	140	98,6	2	1,4			
Tuổi	Dưới 20	74	96,1	3	3,9	1,22	0,33 – 4,50	>0,05
	Từ 20	222	95,3	11	4,7			
BHYT	Có	256	95,5	12	4,5	1,07	0,23 – 4,94	>0,05
	Không	40	95,2	2	4,8			

Kết quả bảng trên cho thấy, giới tính có liên quan đến mức độ hài lòng của NB, nam giới có thể chỉ có mức độ hài lòng với chất lượng dịch vụ KCB tại bệnh viện bằng 0,19 lần so với NB là nữ giới (p<0,05). Chưa tìm thấy mối liên quan giữa mức độ hài lòng NB với tuổi và đối tượng KCB (có thẻ BHYT/không có thẻ BHYT).

Bảng 3.4. Một số yếu tố liên quan đến mức độ hài lòng của người bệnh tại PKĐK Yên Phong (n=310) (phân tích đa biến)

Các yếu tố liên quan	Hệ số	Sai chuẩn	p	OR	95% CI
Giới tính	0,78	4,83	0,03	0,18	0,04 – 0,83
Tuổi	0,67	0,13	0,72	1,28	0,34 – 4,77
Sử dụng BHYT	0,80	0,09	0,77	1,26	0,27 – 6,00

Kết quả phân tích đa biến của bảng 3.4 cho thấy, yếu tố giới tính có liên quan đến sự hài lòng của người bệnh tại PKĐK Yên Phong (OR= 0,18; p<0,05).

4. BÀN LUẬN

Người bệnh đến khám và điều trị tại PKĐK Yên Phong đa dạng về độ tuổi, cao nhất là nhóm tuổi 40-60 (30,0%), NB là nam giới chiếm tỷ lệ cao hơn 54,2%, tỷ lệ NB có thẻ BHYT 76,5%. Kết quả này tương đồng với một số nghiên cứu đã công bố [9], [10].

Mức độ hài lòng chung của NB đối với dịch vụ KCB cao (83,45%), điểm trung bình 4,17 ± 0,38. Kết quả này cao hơn kết quả nghiên cứu của tác giả Trần Thị Lý, tỷ lệ hài lòng chung của NB tại một số bệnh viện tại Việt Nam là 78,6% [2]. Điều này có thể do điều kiện, cơ chế hoạt động và cơ sở vật chất của các cơ sở y tế tư nhân thường tốt hơn các cơ sở y tế côngập nên khả năng đáp ứng nhu cầu KCB cũng tốt hơn, NB cảm thấy hài lòng hơn. Mặt khác, do cách tính điểm phân nhóm hài lòng/ chưa hài lòng của mỗi nghiên cứu khác nhau nên kết quả nghiên cứu khác nhau. Trong nghiên cứu này, mức điểm „nhóm hài lòng" là trên 3,4 điểm, cao hơn mức điểm của 1 số nghiên cứu là từ 3 điểm trở lên [3] [4].

Ngoài ra, qua quan sát và nhận xét của điều tra viên, cảm nhận của NB về sự hài lòng rất nhạy cảm, thời điểm, địa điểm phỏng vấn có ảnh hưởng rất lớn đến tâm lý NB khi trả lời phỏng vấn, thời gian sử dụng dịch vụ KCB càng lâu thì NB có xu hướng hài lòng càng cao, do vậy nhóm NB điều trị nội trú có tỷ lệ hài lòng cao hơn nhóm NB điều trị ngoại trú/đến khám [8] [12]. Ngoài ra, không phải lúc nào NB cũng thẳng thắn bày tỏ quan điểm phê phán của mình, có thể họ chưa thật sự hài lòng nhưng vẫn trả lời hài lòng vì điều tra viên thường là CBYT và địa điểm phỏng vấn lại là bệnh viện/PKĐK, nơi NB vẫn quay lại tái khám theo định kỳ.

Hầu hết các nhóm lĩnh vực (5/5) đều có tỷ lệ NB hài

lòng cao (trên 82%), trong đó nhóm B-Sự minh bạch thông tin và thủ tục KCB có tỷ lệ NB hài lòng cao nhất (84,77%) với mức điểm trung bình là 4,24 ± 0,47; Khả năng tiếp cận dịch vụ (82,25%); Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn (83,05%); Kết quả cung cấp dịch vụ (83,27%); Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ (83,90%). PKĐK Yên Phong là cơ sở y tế tư nhân, được thành lập năm 2012 nên cơ sở vật chất, trang thiết bị còn mới, ngoài ra đối tượng khách hàng của Phòng khám chủ yếu là người dân thuộc các xã lân cận của huyện Yên Phong, Bắc Ninh và công nhân của các công ty, nhà máy hoạt động trên địa bàn Khu công nghiệp Yên Phong, do vậy khả năng tiếp cận dịch vụ y tế thuận lợi hơn và mức độ hài lòng của NB đối với dịch vụ KCB cũng cao hơn [12] [15].

Một số nghiên cứu chỉ ra rằng, sự hài lòng của NB chưa/ít có liên quan đến các yếu tố nhân khẩu học như: Tuổi, nghề nghiệp, trình độ học vấn, đối tượng KCB (có BHYT/không có BHYT) [18] [25]. Nghiên cứu này cũng cho kết quả tương tự, ngoài ra, kết quả phân tích đơn biến và phân tích đa biến đều cho thấy giới tính có liên quan đến mức độ hài lòng của NB (OR= 0,18; p<0,05). Các yếu tố liên quan thuộc về khả năng tiếp cận và cung cấp dịch vụ như: Thời gian chờ đợi KCB, thời gian điều trị, cơ sở vật chất,… chưa được chúng tôi nghiên cứu và phân tích trong nghiên cứu này.

5. KẾT LUẬN

Nghiên cứu thu thập và phân tích thông tin về sự hài lòng của 310 NB đến khám tại PKĐK Yên Phong, tỉnh Bắc Ninh. Công cụ đo lường gồm 31 câu hỏi thuộc 5 nhóm lĩnh vực: (1) Khả năng tiếp cận dịch vụ y tế; (2) Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị; (3) Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB; (4) Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế; (5) Kết quả cung cấp dịch vụ. Thang đo Likert về mức độ hài lòng của NB đối với từng tiểu mục được áp dụng với thang điểm từ 1 đến 5.

Kết quả nghiên cứu cho thấy, mức độ hài lòng của NB được đánh giá ở mức cao (tỷ lệ hài lòng 83,45%, điểm trung bình 4,17 ± 0,38). 5/5 nhóm lĩnh vực có tỷ lệ NB hài lòng đạt trên 82%, điểm trung bình trên 4,0.

Yếu tố nhân khẩu học có liên quan đến sự hài lòng của NB là giới tính (OR=0,18; p<0,05).

TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1] Thang TS, "Survey on satisfaction of inpatients with nursing services at a general hospital in Ha Tinh province". Download from http://soyte.hatinh.gov.vn/tin-tuc-su-kien/minh-bach-thong-tin/khao-sat-hai-long-cua-benh-nhan-noi-tru-doi-voi-su-phuc-vu-c.html, date 6/5/2021, 2014.

[2] Ly TT, "The current situation and some factors related to the satisfaction of patients who come for examination and treatment at some hospitals in Vietnam". Journal of Practical Medicine, Issue 4 (1131), 2020.

[3] Hoi TTB, "Satisfaction with expanded immunization services and some related factors among mothers with children under 1 year old at Commune Health Station, Vinh Bao district, Hai Phong province, 2019", 2019.

[4] Cam TTH, "Assessment of patient satisfaction about using medical examination and treatment services at some public hospitals". Doctoral thesis, major in sociology, Ho Chi Minh National Academy of Politics. Nguyen Van Phi et al (2015), "Assessment of patient satisfaction at Cau Dien General Clinic, Tu Liem District, Hanoi Capital", The journal of preventive medicine, 4(164), 2017.

[5] Dung NT, "Research to assess patient satisfaction about medical examination and treatment services and some related factors at the medical examination department, Dong Thap general hospital", Hospital management thesis, University of Public Health, 2014.