SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI CÓ THẺ BẢO HIỂM Y TẾ KHÁM CHỮA BỆNH TẠI TRẠM Y TẾ XÃ HỘI AN, HUYỆN CHỢ MỚI, TỈNH AN GIANG NĂM 2020 VÀ MỘT SỐ YẾU TỐ LIÊN QUAN

Nguyễn Thanh Hải[1], Phùng Thanh Hùng[2], Phạm Quỳnh Anh[2]

TÓM TẮT

Nghiên cứu được thực hiện với 2 mục tiêu nhằm mô tả và phân tích một số yếu tố liên quan sự hài lòng của người bệnh. Thiết kế nghiên cứu là mô tả cắt ngang, kết hợp định lượng và định tính, nghiên cứu sử dụng bộ công cụ SERQUAL, phỏng vấn 288 người bệnh đến khám chữa bệnh tại Trạm y tế xã Hội An. Kết quả cho thấy tỷ lệ hài lòng chung với dịch vụ khám chữa bệnh là 81,2%, trong đó tỷ lệ hài lòng chung về yếu tố cảm thông là cao nhất với 74,7%, và thấp nhất là tỷ lệ hài lòng chung về yếu tố tin tưởng là 60,1%. Yếu tố liên quan đến sự hài lòng người bệnh là nghề nghiệp (OR = 2,1), số lần khám chữa bệnh trong năm (OR = 2,5), mức độ sử dụng thẻ bảo hiểm y tế (OR = 2,0), và người bệnh có được tư vấn về dịch vụ bảo hiểm y tế (OR = 2,6). Kết quả nghiên cứu cung cấp bằng chứng khoa học tham mưu cho lãnh đạo trạm y tế đề ra các giải pháp nâng cao chất lượng khám chữa bệnh và tăng sự lòng của người bệnh.

Từ khóa: Sự hài lòng, người bệnh bảo hiểm y tế, dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh.

ABTRACT

SATISFACTION OF INSURED PATIENTS GETTING DIAGNOSIS AND TREATMENT SERVICES IN HOI AN HEALTH STATION, CHO MOI DISTRICT, AN GIANG PROVINCE IN 2020: STATUS AND SOME ASSOCIATED FACTORS.

Research was conducted with two objectives which are to describe and to analyze some factors affecting the satisfaction of insured patients getting diagnosis and treatment service in Hoi An health station, Cho Moi district, An Giang province. The research design is cross-sectional description, combining quantitative and qualitative. The research used SERQUAL questionaire, interviewed 288 inpatients. The research results show that 81.2% insured patients satisfied with diagnosis and treatment service in Hoi An health station, in which the overall satisfaction rate of insured patients with sympathy factor is 74.7%. Factor having lowest satisfaction rate of insured patient is trust factor (60.1%). Our study also found some factors related to patient satisfaction. They are occupation (OR = 2.1), number of visits per year (OR = 2.5), number of times using health insurance card (OR = 2.0), health insurance services counseling (OR = 2.6). The research results provide scientific evidence to advise the Board of Directors to propose solutions to improve the quality of medical examination and treatment and increase patient confidence.

Key words: Satisfaction, insured inpatient, health service.

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Hiện nay, hệ thống khám chữa bệnh (KCB) bảo hiểm y tế (BHYT) được bao phủ rộng khắp từ tuyến trung ương cho đến tuyến cơ sở. Việc nâng cao chất lượng KCB trong đó có chất lượng KCB cho những người có thẻ BHYT luôn là mục tiêu hàng đầu của Ngành Y tế. Trên thực tế nhiều người có thẻ BHYT nói họ không sử dụng BHYT khi đi KCB vì qui trình KCB BHYT phức tạp, rườm rà. Nếu các cơ sở y tế không cải thiện dịch vụ KCB thì việc thu hút người dân đến khám sẽ không như mong đợi.

Trạm y tế (TYT) nằm trong hệ thống các cơ sở chăm sóc sức khỏe ban đầu cho người dân và có vai trò vô cùng quan trọng. Để nâng cao chất lượng dịch vụ khám và điều trị BHYT tại Trạm y tế (TYT), việc tìm hiểu mức độ hài lòng của người bệnh là vô cùng quan trọng. Vì vậy, chúng tôi tiến hành nghiên cứu đề tài: *"Sự hài lòng của người có thẻ bảo hiểm y tế khám chữa bệnh tại trạm y tế xã Hội An huyện Chợ Mới tỉnh An Giang năm 2020 và một số yếu tố liên quan"* với mục tiêu: (1) Mô tả sự hài lòng về công

1. TYT Hội An, Chợ Mới, An Giang
2. Trường Đại học Y tế công cộng

Ngày nhận bài: 03/11/2020 | Ngày phản biện: 18/11/2020 | Ngày duyệt đăng: 02/12/2020

tác khám chữa bệnh của người có thẻ bảo hiểm y tế đến khám bệnh, chữa bệnh tại trạm y tế xã Hội An, 6 tháng đầu năm 2020. (2) Xác định một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng về công tác khám chữa bệnh của người bệnh có thẻ bảo hiểm y tế đến khám bệnh, chữa bệnh tại trạm y tế xã Hội An.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Đối tượng nghiên cứu

Người có thẻ BHYT trên 18 tuổi đến KCB tại TYT Hội An, 6 tháng đầu năm 2020.

Tiêu chuẩn loại trừ: Người bệnh là nhân viên của TYT hoặc là người nhà NVYT.

Thiết kế nghiên cứu

Nghiên cứu mô tả cắt ngang.

Phương pháp chọn mẫu và cỡ mẫu

Cỡ mẫu:

Theo công thức:

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

n: số cở mẫu tối thiểu trong nghiên cứu

$Z_{(1-\alpha/2)}$: hệ số với độ tin $\alpha = 0.05$, vậy $Z_{(1-\alpha/2)} = 1,96$

P: Nghiên cứu của Trần Thị Kim Thoa về sự hài lòng người có thẻ BHYT khám chữa bệnh tại TYT xã Bình Thạnh, huyện Cao Lãnh, tỉnh Đồng Tháp năm 2015 (p= 0,75).

d: sai số cho phép (d= 0,05).

Thay vào công thức ta có n=288

Để đảm bảo cở mẫu phân tích cộng thêm 10% người bệnh bỏ cuộc, nên ta có: n =316

Biến số nghiên cứu:

Xã hội nhân khẩu học: 9 biến số

Sự hài lòng **(**Khía cạnh hữu hình: 4 biến số, khía cạnh tin tưởng: 5 biến số, khía cạnh đáp ứng: 4 biến số, khía cạnh đảm bảo: 4 biến số, khía cạnh cảm thông: 5 biến số).

Phương pháp thu thập phân tích số liệu

Bộ câu hỏi gồm 22 câu với 5 khía cạnh được tham khảo của tác giả Trương Thị Bích Ngọc và Bùi Thị Thu Hương.

Số liệu định lượng sau khi làm sạch được nhập và xử lý bằng SPSS 20.0.

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1 Thông tin chung của đối tượng nghiên cứu

Bảng 1: Thông tin chung của đối tượng nghiên cứu

Đặc điểm		Tần số	Tỷ lệ (%)
Tuổi	≤ 40	74	25,7%
	> 40	214	74,3%
Trình độ văn hóa	< Cấp 3	199	69,1%
	≥ Cấp 3	89	30,9%
Kinh tế	Hộ nghèo	32	11,1%
	Không nghèo	256	88,9%
Nghề nghiệp	Làm ruộng	183	63,5%
	Khác	105	36,5%
Số lần đi khám trong năm	> 3 lần	246	85,4%
	≤ 3 lần	42	14,6%
Mức độ sử dụng BHYT KCB	Thường xuyên	184	63,9%
	Thỉnh thoảng	104	36,1%
Tư vấn dịch vụ KCB BHYT	Có	222	77,1%
	Không	66	22,9%

Bảng 1 cho thấy những người trên 40 tuổi chiếm đa số (74,3%). Trình độ văn hóa dưới cấp 3 chiếm tỷ lệ cao (69,1%). Đa số là nghề nghiệp làm ruộng chiếm 63,5%. Những người KCB BHYT trên 3 lần có tỷ lệ cao (85,4%). Mức độ sử dụng thẻ BHYT thường xuyên là 63,9%. Các đối tượng được tư vấn dịch vụ KCB BHYT chiếm 77,1%.

3.2 Mô tả sự hài lòng người bệnh

Bảng 2. Tỷ lệ hài lòng của người bệnh

STT	Nội dung	Tỷ lệ hài lòng
	Khía cạnh hữu hình	**67,7%**
1	Sự vệ sinh sạch sẽ của TYT	68,4%
2	NVYT ăn mặc lịch sự, gọn gàng	63,2%
3	Sự hoạt động tốt của TTB máy móc để phục vụ KCB	57,6%
4	Tranh, ảnh, bảng hướng dẫn rất dễ hiểu	52,1%
	Khía cạnh tin tưởng	**60,1%**
5	Sự quan tâm của NVYT tại trạm	64,9%
6	NVYT KCB không có sai sót nào	63,9%
7	Chẩn đoán, điều trị của NVYT thường chính xác	62,1%
8	NVYT KCB với thời gian phù hợp theo quy trình KCB	59,2%
9	Chi phí các dịch vụ y tế rõ ràng, minh bạch	57,6%
	Khía cạnh đáp ứng	**72,2%**
10	Các dịch vụ khám chữa bệnh luôn được đáp ứng kịp thời	74,1%
11	NVYT không tỏ ra bận rộn khi người bệnh nhờ giúp đỡ	65,7%
12	NVYT nhiệt tình đáp ứng các yêu cầu của người bệnh	64,3%
13	Thời gian khám bệnh phù hợp như đã được thông báo	63,6%
	Khía cạnh đảm bảo	**68,1%**
14	NVYT luôn cư xử tôn trọng các vấn đề riêng tư, tạo sự tin cậy	62,5%
15	Người bệnh KCB cảm thấy an toàn tại TYT	61,2%
16	NVYT có kiến thức tốt Tư vấn trả lời câu hỏi của người bệnh	60,8%
17	NVYT có trình độ chuyên môn giỏi	54,1%
	Khía cạnh cảm thông	**74,7%**
18	Thời gian thực hiện KCB phù hợp, thuận tiện cho người bệnh	77,0%
19	NVYT luôn quan tâm đến người bệnh	73,3%
20	NVYT chăm sóc y tế phù hợp cho người bệnh	72,9%
21	NVYT luôn đối xử hòa nhã, chăm sóc nhiệt tình, chu đáo	69,1%
22	NVYT luôn hiểu được các vấn đề lo lắng của người bệnh	66,7%

Tỷ lệ hài lòng chung của khía cạnh hữu hình là 67,7%. Trong đó, tỷ lệ hài lòng cao nhất là tiêu chí TYT luôn được vệ sinh sạch sẽ (68,4%). Tiểu mục có tỷ lệ hài lòng thấp nhất là hài lòng với tranh, ảnh, bảng chỉ dẫn rất dễ hiểu (52,1%).

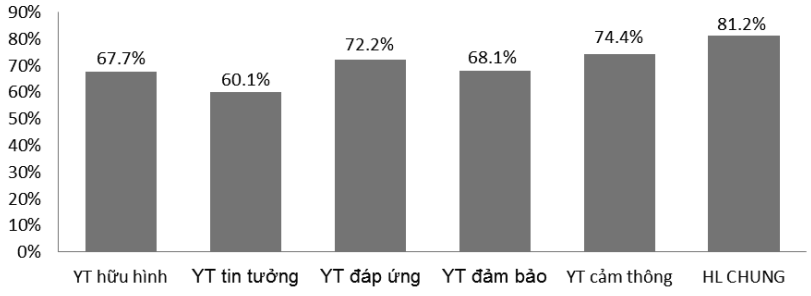
Tỷ lệ hài lòng chung về khía cạnh tin tưởng là 60,1%. Trong đó, tỷ lệ hài lòng cao nhất là về sự quan tâm của NVYT tại trạm có tỷ lệ hài lòng 64,9%. Tỷ lệ hài lòng thấp nhất là về chi phí các dịch vụ rõ ràng, minh bạch 57,6%.

Tỷ lệ hài lòng chung về khía cạnh đáp ứng là 72,2%. Người bệnh hài lòng đối với dịch vụ KCB luôn được đáp ứng kịp thời có tỷ lệ hài lòng cao nhất (74,1%). Tỷ lệ hài lòng thấp nhất là tiểu mục thời gian khám bệnh phù hợp như đã được thông báo (63,6%).

Tỷ lệ hài lòng chung về khía cạnh đảm bảo là 68,1%. Trong đó, tỷ lệ hài lòng cao nhất là NVYT luôn cư xử tôn trọng các vấn đề riêng tư, tạo sự tin cậy cho người bệnh (62,5%). Tiểu mục có tỷ lệ hài lòng thấp nhất thuộc về NVYT có trình độ chuyên môn giỏi (54,1%).

Tỷ lệ hài lòng chung về khía cạnh cảm thông là 74,7%. Trong đó, tỷ lệ hài lòng cao nhất là thời gian thực hiện KCB phù hợp, thuận tiện đối với người bệnh (77%). Tiểu mục có tỷ lệ hài lòng thấp nhất là NVYT luôn hiểu được các vấn đề lo lắng của người bệnh (66,7%).

Hình 1: Tỷ lệ hài lòng các nhóm yếu tố và tỷ lệ hài lòng chung



Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh về dịch vụ KCB tại TYT xã Hội An, huyện Chợ Mới, tỉnh An Giang là 81,2%.

3.3. Một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh

Bảng 3: Một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh

Yếu tố		Hoạt động KCB của TYT				p; OR; 95% KTC
		Hài lòng		Không hài lòng		
		n	%	n	%	
Nghề nghiệp	Làm ruộng	157	85,8%	26	14,2%	p = 0,01; OR = 2,1 KTC (1,2 – 3,9)
	Khác	77	73,3%	28	26,7%	
Số lần đi khám	> 3 lần	206	83,7%	40	16,3%	p = 0,01; OR = 2,5 KTC (1,2 – 5,3)
	≤ 3 lần	28	66,6%	14	33,4%	
Mức độ sử dụng BHYT	Thường xuyên	157	85,3%	27	14,7%	p = 0,02; OR = 2,0 KTC (1,1 – 3,7)
	Thỉnh thoảng	77	74%	27	26%	
Có được tư vấn	Có	189	82,4%	33	17,6%	p = 0,04; OR = 2,6 KTC (1,4 – 5,0)
	Không có	45	68,1%	21	31,9%	
Kinh tế gia đình	Không nghèo	205	80,1%	51	19,9%	p = 0,2; OR = 0,4 KTC (0,1 – 1,4)
	Nghèo	29	90,6%	3	9,4%	

Yếu tố		Hoạt động KCB của TYT				p; OR; 95% KTC
		Hài lòng		Không hài lòng		
		n	%	n	%	
Trình độ văn hóa	< Cấp 3	159	79,9%	40	20,1%	p = 0,4; OR = 0,7 KTC (0,3 – 1,4)
	≥ Cấp 3	75	84,2%	14	15,8%	
Nhóm tuổi	> 40	178	83,1%	36	16,9%	p = 0,2; OR = 1,5 KTC (0,8 – 3,0)
	≤ 40	56	75,6%	18	24,4%	

Bảng 3 cho thấy mối liên quan giữa nghề nghiệp của người bệnh đến sự hài lòng về công tác KCB tại TYT có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về sự hài lòng với công tác KCB của TYT giữa những người làm ruộng với nhóm nghề nghiệp khác, trong đó những người ở nhóm nghề nghiệp làm ruộng có khả năng có sự hài lòng cao gấp 2,1 lần so với những nghề nghiệp khác (p < 0,05).

Về mối liên quan giữa số lần đi khám chữa bệnh trong năm của người bệnh đến sự hài lòng về công tác KCB tại TYT, những người bệnh có số lần đi khám trên 3 lần trong năm có xu hướng hài lòng gấp 2,5 lần những người có số lần đi khám từ 3 lần trở xuống (p < 0,05).

Về mối liên quan giữa mức độ sử dụng BHYT để KCB của người bệnh với sự hài lòng về công tác KCB tại TYT, những người bệnh có mức độ sử dụng BHYT để KCB thường xuyên có khả năng hài lòng cao gấp 2 lần so với những người bệnh sử dụng thẻ BHYT để KCB không thường xuyên (p < 0,05).

Bảng 3 cũng cho thấy mối liên quan giữa người bệnh có được tư vấn về dịch vụ BHYT đến sự hài lòng về công tác khám chữa bệnh tại trạm y tế, những người bệnh được tư vấn về dịch vụ BHYT có khả năng hài lòng cao gấp 2,6 lần so với những người bệnh không được tư vấn về dịch vụ BHYT (p < 0,05).

IV. BÀN LUẬN

Mô tả sự hài lòng của người bệnh

Khía cạnh hữu hình: NVYT ăn mặc lịch sự, gọn gàng, tiếp đón hòa nhã lịch sự có tỷ lệ hài lòng 63,2%, kết quả này thấp hơn so với nghiên cứu tại TYT xã của tác giả Đinh Văn Ngọc Ẩn năm 2012 (76,9%) [2].

Khía cạnh tin tưởng: Tỷ lệ người bệnh hài lòng chung là 60,1%, thấp hơn so với nghiên cứu của tác giả Đặng Hoàng Dũ năm 2014 (89%) [1].

Khía cạnh đáp ứng: Tỷ lệ hài lòng chung là 72,2%, cũng phù hợp so với nghiên cứu của tác giả Trần Thị Kim Thoa năm 2015 (74,6%) [6]. Để người bệnh hài lòng hơn nữa, trong thời gian tới phải sắp xếp thời gian khám chữa bệnh và chờ đợi hợp lý là rất quan trọng, nhằm làm cho người bệnh hài lòng khi đến KCB BHYT tại TYT.

Khía cạnh đảm bảo: Về trình độ chuyên môn giỏi của cán bộ tại TYT có tỷ lệ hài lòng 54,1%, thấp hơn so với nghiên cứu của tác giả Đinh Văn Ngọc Ẩn năm 2012 (68,9%) [2], và cũng thấp hơn nghiên cứu của tác giả Hứa Thành Liêm năm 2011 (88,6%) [4], thấp hơn nghiên cứu của tác giả Hà Thị Thị Thúy năm 2012 (74,6%) [3], cao hơn so với nghiên cứu của tác giả Nguyễn Thị Oanh năm 2013 (35,2%) [5]. Để tăng cường sự hài lòng của người bệnh, lãnh đạo TYT cần quan tâm tăng cường nhân lực và cử cán bộ đi tập huấn và bồi dưỡng kiến thức thường xuyên.

Khía cạnh cảm thông: Tỷ lệ hài lòng về người bệnh luôn được chăm sóc y tế nhiệt tình và chu đáo khi KCB 69,1%, tỷ lệ hài lòng về NVYT luôn hiểu được các nhu cầu lo lắng của người bệnh 66,7%, thấp hơn nghiên cứu của tác giả Đặng Hoàng Dũ năm 2014 (76,5%), (83,5%) [1]. Và thấp hơn nghiên cứu của tác giả Vương Quan Thành năm 2016 (86,5%) [7].

Các yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh

Yếu tố về nghề nghiệp có liên quan đến sự hài lòng chung (OR: 2,1, p<0,05), nhóm người có nghề nghiệp làm ruộng có sự hài lòng cao gấp 2,1 lần so với các nghề khác, cũng tương tự như nghiên cứu của tác giả Đinh Văn Ngọc Ẩn năm 2012 [2], nghiên cứu của tác giả Hà Thị Thúy năm 2012 [3], nghiên cứu của tác giả Vương Quan Thành năm 2016 [7].

Số lần KCB trong năm cũng có liên quan đến sự hài lòng chung (OR: 2,5, p<0,05), những người bệnh có số lần đi KCB trên 3 lần có mức độ hài lòng cao hơn gấp 2,5 lần những người bệnh có số lần KCB từ 3 lần trở xuống. Kết quả này cũng tương tự như nghiên cứu của tác giả Trần Thị Kim Thoa năm 2015 [6].

Mức độ sử dụng thẻ BHYT cũng có mối liên quan đến sự hài lòng chung (OR: 2,0, p<0,05), nhóm người có

mức độ sử dụng thẻ BHYT thường xuyên thì họ có sự hài lòng cao hơn so với nhóm người ít khi sử dụng thẻ BHYT để khám chữa bệnh. Kết quả này cũng tương tự như nghiên cứu của tác giả Trần Thị Kim Thoa năm 2015 [6], và cũng giống như nghiên cứu của tác giả Hứa Thành Liêm năm 2011 [4]. Điều này cho thấy có thể do những người đi KCB thường xuyên họ quen với quy trình KCB nên họ dễ dàng hài lòng hơn, đồng thời những người đi KCB thường xuyên thường là những người bệnh mãn tính, nên tâm trạng của họ cũng dễ dàng chấp nhận hơn những người khác.

V. KẾT LUẬN

- Tỷ lệ hài lòng chung về công tác KCB BHYT là 81,2%.

- Tỷ lệ hài lòng chung về khía cạnh cảm thông là cao nhất 74,7%.

- Tỷ lệ hài lòng chung về khía cạnh tin tưởng là thấp nhất 60,1%.

- Một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng bao gồm:

✓ Người bệnh có nghề nghiệp làm ruộng có khả năng hài lòng cao gấp 2,1 lần so với người bệnh có ngành nghề khác (OR: 2,1, p<0,05).

✓ Người bệnh có số lần KCB trên 3 lần trong năm có khả năng hài lòng cao gấp 2,5 lần so với người bệnh có số lần KCB từ 3 lần trở xuống (OR: 2,5, p<0,05).

✓ Người bệnh có mức độ sử dụng thẻ BHYT thường xuyên có khả năng hài lòng cao gấp 2 lần so với người bệnh không sử dụng thẻ BHYT thường xuyên (OR: 2,0, p<0,05).

✓ Người bệnh có được tư vấn về dịch vụ BHYT có khả năng hài lòng cao gấp 2,6 lần so với người bệnh không được tư vấn về dịch vụ BHYT (OR: 2,6, p<0,05).

Từ những kết luận trên, nhóm đề xuất một số khuyến nghị:

- TYT cần quan tâm về TTB, cơ sở vật chất

- NVYT cần KCB một cách tỉ mỉ, toàn diện, cung cấp đầy đủ thông tin và hướng điều trị cho người bệnh

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Đặng Hoàng Dũ (2014), Sự hài lòng của người bệnh sử dụng bảo hiểm y tế về dịch vụ khám và điều trị ngoại trú tại khoa Khám bệnh Bệnh viện đa khoa Sa Đéc tỉnh Đồng Tháp 2014, Luận văn Thạc sỹ Y tế công cộng, Trường Đại học Y tế công cộng.

2. Đinh Văn Ngọc Ẩn (2012), Sự hài lòng của người có thẻ bảo hiểm y tế đến khám bệnh, chữa bệnh tại Trạm y tế xã Long Hưng A, huyện Lấp Vò, tỉnh Đồng Tháp 2012, Luận văn Thạc sỹ Y tế công cộng, Trường Đai học Y tế công cộng.

3. Hà Thị Thúy (2012), Sự hài lòng bệnh nhân sử dụng thẻ bảo hiểm y tế tại Bệnh viện đa khoa thành phố Cần Thơ năm 2012, Luận văn Thạc sỹ Y tế công cộng, Trường Đại học Y Dược Cần Thơ.

4. Hứa Thành Liêm (2011), Sự hài lòng của bệnh nhân KCB ngoại trú sử dụng BHYT tại khoa Khám bệnh của Bệnh viện Nguyễn Trãi TPHCM 2011, Luận văn cử nhân y tế công cộng, Đại học Y Dược TP Hồ Chí Minh.

5. Nguyễn Thị Oanh (2013), Đánh giá sự hài lòng của người bệnh ngoại trú về dịch khám chữa bệnh tại khoa Khám bệnh, Bệnh viện Nông Nghiệp 2013, Luận văn thạc sỹ quản lý bệnh viện, Đại học Y tế Công cộng.

6. Trần Thị Kim Thoa (2015), Đánh giá sự hài lòng người có thẻ bảo hiểm y tế khám chữa bệnh tại Trạm y tế xã Bình Thạnh, huyện Cao Lãnh, tỉnh Đồng Tháp năm 2015, Luận văn Thạc sỹ Y tế Công cộng, Trường Đại học Y tế Công cộng.

7. Vương Quan Thành (2016), Sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ khám bệnh ngoại trú tại khoa Khám bệnh và giải pháp cải thiện tại Bệnh viện Quân dân y Đồng Tháp 2016, Luận văn chuyên khoa II, Trường Đại học Y tế Công cộng.