Vietnam Journal of Community Medicine, Vol 63, No 2 (2022) 182-188

FACTORS ASSOCIATED WITH PATIENT SATISFACTION IN OUTPATIENT DEPARTMENT OF CONSTRUCTION HOSPITAL

Nguyen Ky Anh

Thang Long University - Nghiem Xuan Yem, Dai Kim, Hoang Mai, Hanoi, Vietnam

Received 05/12/2021
Revised 20/01/2022; Accepted 04/03/2022

ABSTRACT

Objectives: To analyze some of the factors associated with patient satisfaction in Outpatient Department of Construction Hospital, 2021.

Methods: Descriptive analysis on 400 patients who came for medical examination and treatment in Outpatient Department of Construction Hospital, June 2021.

Results: According to 5 criteria of Decision 3869/QD-BYT, 62.5% of patients were fully satisfied with their consultation when they came for medical examination and treatment. Some of the factors associated with patient satisfaction in Outpatient Department of Construction Hospital include education levels (OR=3.52; p<0.05) and the distance between place of residence and hospital (OR=1.71; p<0.05). The associatio between patient satisfaction and patient ethnicity, place of residence, occupation, health insurance cover, age group has not been found.

Conclusions: Some of the factors associated with patient satisfaction in Outpatient Department of Construction Hospital include education levels (OR=3.52; p<0.05) and the distance between place of residence and hospital (OR=1.71; p<0.05).

Keywords: Patients, satisfaction, related factors, Outpatient Department.

*Corressponding author
Email address: kyanhttb@gmail.com
Phone number: (+84) 913 582 700
https://doi.org/10.52163/yhc.v63i2.316

MỘT SỐ YẾU TỐ LIÊN QUAN ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH ĐẾN KHÁM CHỮA BỆNH TẠI KHOA KHÁM BỆNH, BỆNH VIỆN XÂY DỰNG

Nguyễn Kỳ Anh*

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

Ngày nhận bài: 05 tháng 12 năm 2021
Chỉnh sửa ngày: 20 tháng 01 năm 2022; Ngày duyệt đăng: 04 tháng 03 năm 2022

TÓM TẮT

Mục tiêu: Phân tích một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh đến khám chữa bệnh tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Xây dựng, năm 2021.

Phương pháp nghiên cứu: Mô tả có phân tích trên 400 người bệnh đến khám chữa bệnh tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Xây dựng, tháng 6/2021.

Kết quả: Tỷ lệ người bệnh hài lòng cả 5 tiêu chí theo Quyết định 3869/QĐ-BYT, khi đến khám chữa bệnh tại Khoa Khám bệnh, BV Xây dựng là 62,5%. Một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh là: trình độ học vấn và khoảng cách từ nơi ở đến bệnh viện với OR = 3,52 và 1,71; p<0,05. Chưa tìm thấy mối liên quan giữa sự hài lòng của người bệnh với thành phần dân tộc, nơi sinh sống, nghề nghiệp, tham gia bảo hiểm y tế, nhóm tuổi…

Kết luận: Một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh đến khám tại Khoa Khám bênh, Bệnh viện Xây dựng là: trình độ học vấn và khoảng cách từ nơi ở đến bệnh viện với OR = 3,52 và 1,71; p<0,05.

Từ khóa: Người bệnh, sự hài lòng, yếu tố liên quan, Khoa Khám bệnh.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Chất lượng dịch vụ y tế (DVYT) tác động đến sự hài lòng (HL) của người bệnh (NB) và ngược lại sự HL của NB có thể đánh giá được hiệu quả của các DVYT. Nâng cao chất lượng khám chữa bệnh (KCB) là yêu cầu cấp thiết đối với các cơ sở KCB đồng thời cũng là niềm mong đợi của NB [2]. Phân tích các yếu tố liên quan đến sự HL của NB giúp cho các cơ sở y tế trong việc cải thiện sự HL của NB, nâng cao chất lượng DVYT [3].

Bệnh viện (BV) Xây dựng là đơn vị sự nghiệp y tế trực thuộc Bộ Xây dựng có nhiệm vụ KCB và chăm sóc sức khoẻ (CSSK) cho cán bộ, người lao động ngành xây dựng và cộng đồng. Chúng tôi tiến hành nghiên cứu này nhằm phân tích một số yếu tố liên quan đến sự HL của NB đến KCB tại Khoa Khám bệnh BV Xây dựng, năm 2021.

*Tác giả liên hệ
Email: kyanhttb@gmail.com
Điện thoại: (+84) 913 582 700
https://doi.org/10.52163/yhc.v63i2.316

2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

**** Đối tượng, địa điểm và thời gian nghiên cứu:***

- Đối tượng nghiên cứu: NB đến KCB tại Khoa Khám bệnh, BV Xây dựng. (từ 18 tuổi trở lên có đủ năng lực trả lời các câu hỏi và đồng ý tham gia nghiên cứu, nếu NB dưới 18 tuổi tiến hành phỏng vấn người giám hộ).

- Địa điểm nghiên cứu: Khoa Khám bệnh, BV Xây dựng, phố Nguyễn Quý Đức, quận Thanh Xuân, TP. Hà Nội.

- Thời gian nghiên cứu: Từ tháng 06/2021 đến tháng 12/2021.

**** Phương pháp nghiên cứu.***

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

- Cỡ mẫu: 400 NB, theo công thức tính cỡ mẫu mô tả, chọn mẫu thuận tiện.

- Phương pháp nghiên cứu: Phỏng vấn NB bằng phiếu khảo sát ý kiến NB ngoại trú, ban hành theo Quyết định số: 3869/QĐ-BYT, ngày 28/8/2019.

- Số liệu được xử lý và phân tích bằng phần mềm SPSS 20.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Bảng 1. Tỷ lệ người bệnh hài lòng về công tác khám chữa bệnh tại khoa Khám bệnh, Bệnh viện Xây dựng (n = 400)

Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Hài lòng cả 5 tiêu chí	250	62,5
Ít nhất có 1 tiêu chí không hài lòng	150	37,5

Qua tổng hợp, phân tích số liệu cho thấy, số NB hài lòng cả 5 tiêu chí (khả năng tiếp cận; sự minh bạch thông tin và thủ tục hành chính; cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB; thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của NVYT; kết quả cung cấp dịch vụ) về công tác KCB tại Khoa Khám bệnh, BV Xây dựng là 250 người chiếm 62,5 %, nhóm NB có ít nhất 1 tiêu chí không HL là 150 người chiếm 37,5 %.

Bảng 2. Mối liên quan giữa sự hài lòng của người bệnh và giới tính

Giới tính	Hài lòng	Không hài lòng	OR(95% CI)	p
Nam (189)	128 (67,7%)	61 (32,3%)	1,53 (1,02 - 2,31)	0,041
Nữ (211)	122 (57,8%)	89 (42,2%)		

Nữ giới có tỷ lệ HL trong KCB tại Khoa Khám bệnh thấp hơn nam giới 1,53 lần, 95% CI = 1,02 - 2,31 với p<0,05.

Bảng 3. Mối liên quan giữa sự hài lòng của người bệnh và trình độ học vấn

Trình độ học vấn	Hài lòng	Không hài lòng	OR (95% CI)	p
THCS trở xuống (n = 28)	24 (85,7%)	4 (14,3%)	3,88 (1,32 - 11,40)	0,009
THPT trở lên (n = 372)	226 (60,8%)	146 (39,2%)		

NB có trình độ học vấn THPT trở lên có tỷ lệ HL trong KCB tại Khoa Khám bệnh thấp hơn so với NB có trình độ học vấn THCS trở xuống 3,88 lần, 95% CI = 1,32 - 11.40 với p<0,01.

Bảng 4. Mối liên quan giữa sự hài lòng của người bệnh và thành phần dân tộc

Dân tộc	Hài lòng	Không hài lòng	OR (95% CI)	p
Dân tộc khác (n = 4)	3 (75,0%)	1 (25,0%)	1,81 (0,18 - 17,58)	0,604
Dân tộc Kinh (n = 396)	247 (62,4%)	149 (37,6%)		

Chưa tìm thấy mối liên quan giữa tỷ lệ HL của NB trong KCB tại Khoa Khám bệnh với thành phần dân tộc (dận tộc Kinh và các dân tộc khác) của NB với p>0,05.

Bảng 5. Mối liên quan giữa sự hài lòng của người bệnh và nơi ở

Nơi sinh sống	Hài lòng	Không hài lòng	OR (95% CI)	p
Nông thôn (n = 22)	13 (59,1%)	9 (40,9%)	0,86 (0,36 - 2,06)	0,734
Thành thị (n = 378)	237 (62,5%)	141 (37,5%)		

Chưa tìm thấy mối liên quan giữa tỷ lệ HL của NB trong KCB tại Khoa Khám bệnh với nơi ở thành thị hoặc ở vùng nông thôn với p>0,05.

Bảng 6. Mối liên quan giữa sự hài lòng của người bệnh và nghề nghiệp

Nghề nghiệp	Hài lòng	Không hài lòng	OR (95% CI)	p
Nông dân, lao động tự do (n = 109)	63 (57,8%)	46 (42,2%)		
Công nhân, viên chức (n = 82)	50 (61,0%)	32 (39,0%)	0,88 (0,49 - 1,57)	0,658
Hưu trí (n = 121)	80 (66,1)	41 (33,9)	0,70 (0,41 - 1,20)	0,194
Khác (n = 88)	57 (60,9)	31 (39,1%)	0,75 (0,42 - 1,33)	0,319

Chưa tìm thấy mối liên quan giữa tỷ lệ HL của NB trong KCB tại Khoa Khám bệnh với nghề nghiệp của họ với p>0,05.

Bảng 7. Mối liên quan giữa sự hài lòng của người bệnh và thành phần kinh tế

Thành phần kinh tế	Hài lòng	Không hài lòng	OR (95% CI)	p
Trung bình, nghèo, cận nghèo (n = 333)	213 (64,0%)	120 (36,0%)	1,44 (1,06 - 3,04)	0,029
Khá giả (n = 67)	37 (55,2%)	30 (44,8%)		

NB thuộc hộ gia đình có kinh tế khá giả có tỷ lệ HL trong KCB thấp hơn NB thuộc gia đình có điều kiện kinh tế trung bình trở xuống 1,44 lần, 95% CI = 1,06 - 3,04 với p<0,05.

Bảng 8. Mối liên quan giữa sự hài lòng của người bệnh và bảo hiểm y tế

Sử dụng BHYT	Hài lòng	Không hài lòng	OR (95% CI)	p
Có (n = 236)	146 (61,9%)	90 (38,1%)	0,94 (0,62 - 1,41)	0,753
Không (n = 164)	104 (63,4%)	60 (36,6%)		

Chưa tìm thấy mối liên quan giữa tỷ lệ HL của NB trong KCB tại Khoa Khám bệnh với việc có sử dụng thẻ BHYT hay không sử dụng với p>0,05.

Bảng 9. Mối liên quan giữa sự hài lòng của người bệnh và số lần khám chữa bệnh

Sử dụng BHYT	Hài lòng	Không hài lòng	OR (95% CI)	p
- Lần đầu (n = 114)	69 (60,5%)	45 (39,5%)	0,89 (0,57 - 1,39)	0,607
- Từ lần 2 trở lên (n = 286)	181 (63,3%)	105 (36,7%)		

Chưa tìm thấy mối liên quan giữa tỷ lệ HL của NB đến KCB tại Khoa Khám bệnh từ 2 lần trở lên so với NB đến khám lần đầu với p>0.05.

Bảng 10. Mối liên quan giữa sự hài lòng của người bệnh và khoảng cách từ nơi ở đến bệnh viện

Khoảng cách từ nơi ở đến BV	Hài lòng	Không hài lòng	OR (95% CI)	p
- Từ 5 km trở xuống (n = 287)	184 (66,4%)	93 (33,6%)	1,71 (1,11 - 2,64)	0,015
- Trên 5 km (n = 113)	66 (53,7%)	57 (46,3%)		

NB có khoảng cách từ nơi ở đến BV trên 5 km có tỷ lệ HL trong KCB thấp hơn NB có khoảng cách từ nơi ở đến BV từ 5 km trở xuống 1,71 lần, 95% CI = 1,11 - 2,64 với p<0,05.

Bảng 11. Mối liên quan giữa sự hài lòng của người bệnh và nhóm tuổi

Trình độ học vấn	Hài lòng	Không hài lòng	OR (95% CI)	p
Từ 18 - 59 tuổi (n = 268)	160 (59,7%)	108 (40,3%)	0,69 (0,45 - 1,07)	0,099
Từ 60 tuổi trở lên (n = 132)	90 (68,2%)	42 (31,8%)		

Chưa tìm thấy mối liên quan giữ tỷ lệ HL của NB đến KCB tại BV Xây dựng với nhóm tuổi (từ 18 - 59 tuổi và từ 60 tuổi trở lên) với p>0,05.

Bảng 12. Mô hình hồi quy logistic đa biến giữa các yếu tố liên quan với sự hài lòng của người bệnh

Các yếu tố liên quan	OR	95% CI	P
Giới tính			
Nam	1,46	0,96 - 2,22	0,077
Nữ			
Trình độ học vấn			
THCS trở xuống	3,52	1,19 - 10,45	0,023
THPT trở lên			
Thành phần kinh tế			
Trung bình, nghèo, cận nghèo	1,69	0,98 - 2,90	0,058
Khá giả			
Khoảng cách từ nơi ở đến BV			
- Từ 5 km trở xuống	1,71	1,10 - 2,67	0,017
- Trên 5 km			

Sau khi phân tích hồi quy đa biến logistic cho thấy chỉ có mối liên quan giữa sự HL của NB đến KCB tại Khoa Khám bệnh, BV Xây dựng với: trình độ học vấn và khoảng cách từ nơi ở đến BV với p<0,05.

4. BÀN LUẬN

Kết quả nghiên cứu cho thấy, NB nữ có tỷ lệ HL thấp hơn NB nam 1,53 lần với p<0,05, kết quả này cũng tương tự như một số nghiên cứu khác [1], [4], [6]. Theo chúng tôi nữ giới thường cẩn thận và cầu toàn hơn nam giới nên yêu cầu về điều kiện KCB của những NB nữ có thể cao hơn so với nam giới dẫn đến cùng KCB tại một CSYT, ở cùng một thời điểm nhất định nhưng tỷ lệ HL của NB nữ thấp hơn nam. Tương tự như trên NB có trình độ học vấn từ THPT trở lên có tỷ lệ HL thấp hơn NB có trình độ học vấn THCS trở xuống 3,88 lấn với p<0,01, điều này cũng có thể lý giải do những NB có trình độ học vấn cao có hiểu biết cao hơn, nhu cầu về điều kiện KCB cao hơn nên tỷ lệ HL trong KCB thấp hơn so với những NB có trình độ học vấn thấp hơn. Kết quả này cũng tương tự kết quả nghiên cứu của các tác giả khác [5], [6].

Về mối liên quan giữa thành phần kinh tế với sự HL của NB: kết quả nghiên cứu cho thấy, NB thuộc gia đình có kinh tế khá giả có tỷ lệ HL trong KCB thấp hơn NB có điều kiện kinh tế trung bình trở xuống. Theo chúng tôi những người có điều kiện kinh tế khá giả thường có nhu cầu về điều kiện KCB cao hơn nên tỷ lệ HL của họ thấp hơn so với NB có điều kiện kinh tế trung bình trở xuống. Nghiên cứu của tác giả Đặng Hồng Anh tại BV Hoàn Mỹ [1] và nghiên cứu của tác giả Nguyễn Đình Túc tại TTYT Thanh Oai, Hà nội [4] về mối liên quan giữa khoảng cách từ nơi ở đến BV và sự HL của NB, kết quả nghiên cứu cho thấy những NB có khoảng cách từ nơi ở đến BV trên 5 km có tỷ lệ HL thấp hơn những NB có khoảng cách từ nơi ở đến BV từ 5 km trở xuống 1,71 lần với p<0,05, điều này cho thấy khoảng cách là yếu tố quan trọng trong tiếp cận dịch vụ nhất là dịch vụ KCB, khoảng cách càng gần NB càng có điều kiện tiếp cận dịch vụ KCB kịp thời hơn [4], [6].

Nghiên cứu này chưa tìm thấy mối liên quan giữa sự HL của NB với thành phần dân tộc, nơi sinh sống, nghề nghiệp, tham gia BHYT, số lần KCB, nhóm tuổi… Tuy nhiên theo chúng tôi, nghiên cứu này với cỡ mẫu còn kiêm tốn (400 NB) nên có thể chưa tìm thấy các mối liên quan này, cần có các nghiên cứu khác với cỡ

mẫu lớn hơn để khẳng định mối liên quan giữa sự HL của NB với các yếu tố trên.

5. KẾT LUẬN

- Tỷ lệ người bệnh hài lòng cả 5 tiêu chí theo Quyết định 3869/QĐ-BYT, khi đến khám chữa bệnh tại Khoa Khám bệnh, BV Xây dựng là 62,5%.

- Một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh là: trình độ học vấn và khoảng cách từ nơi ở của người bệnh đến bệnh viện với OR = 3,52 và 1,71; p<0,05.

- Chưa tìm thấy mối liên quan giữa sự hài lòng của người bệnh với thành phần dân tộc, nơi sinh sống, nghề nghiệp, tham gia bảo hiểm y tế, số lần khám chữa bênh, nhóm tuổi…

TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1] Anh HD, Research on Factors associated with patient satisfaction with medical examination and treatment at Hoan My hospital, Da Nang, 2013. Hanoi University of Public Health, 2013 (master's thesis).

[2] Ministry of Health, Circular 19/2013/TT-BYT Implementation guidelines healthcare service quality management hospitals dated July 12, 2013.

[3] Ministry of Health, Decision 3869/QD-BYT Promulgating forms and guidelines for surveying patient and medical staff satisfaction dated August 28, 2019.

[4] Tuc DN, Patient satisfaction with medical examination and treatment at the General Clinic of Thanh Oai Medical Center, Hanoi in 2019 and some related factors. Thang Long University, 2019 (master's thesis).

[5] Quality Management Department of Hanoi Heart Hospital, Survey on the satisfaction level of patients and their family members during the examination and treatment at Hanoi Heart Hospital in the period 2007-2010.

[6] Vy VD, Evaluation of satisfaction of outpatients and some related factors at Quoc Oai district general hospital, 2013, Hanoi.