

11. Phillips, A.; Patel, C.; Pillsbury, A.; Brotherton, J.; Macartney, K. Safety of human papillomavirus vaccines: An updated review. *Drug Saf.* 2018. 41, 329–346. <https://doi.org/10.1007/s40264-017-0625-z>.

SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁM CHỮA BỆNH VÀ MỘT SỐ YẾU TỐ LIÊN QUAN TẠI BỆNH VIỆN ĐA KHOA KHU VỰC LONG KHÁNH, NĂM 2022

Ngô Quang Thiện^{1*}, Nguyễn Trung Nghĩa²

1. Bệnh viện Đa khoa khu vực Long Khánh

2. Trường Đại học Y Dược Cần Thơ

*Email: bsthien.ngoquang@gmail.com

Ngày nhận bài: 02/6/2023

Ngày phản biện: 27/9/2023

Ngày duyệt đăng: 31/10/2023

TÓM TẮT

Đặt vấn đề: Sự hài lòng của người bệnh là sự vừa ý vì những nhu cầu đòi hỏi đã được đáp ứng đầy đủ. **Mục tiêu nghiên cứu:** Xác định tỷ lệ, mức độ hài lòng, một số yếu tố liên quan đến mức độ hài lòng về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh của người bệnh nội trú. **Đối tượng và phương pháp nghiên cứu:** nghiên cứu mô tả cắt ngang trên 778 người bệnh từ tháng 10/2022 đến tháng 11/2022 tại Bệnh viện Đa khoa khu vực Long Khánh. **Kết quả:** Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh nội trú 85,68%. Trong đó, người bệnh hài lòng cao nhất là nhân viên y tế không có biểu hiện gọi ý bồi dưỡng chiếm 91,9% và thấp nhất được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ chiếm 70,1%. Tìm thấy một số mối liên quan đến tỷ lệ hài lòng chung: Nhóm tuổi 15 - 40, không có bảo hiểm y tế, sống thành thị có tỷ lệ hài lòng thấp hơn các nhóm tương ứng. **Kết luận:** Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh là khá cao. Tuy nhiên cũng còn có những tiêu chí người bệnh hài lòng ở mức độ thấp.

Từ khóa: Sự hài lòng người bệnh nội trú, các yếu tố liên quan, dịch vụ.

ABSTRACT

SATISFACTION OF INPATIENTS ABOUT QUALITY OF DISEASE EXAMINATION SERVICES AND SOME RELATED FACTORS AT LONG KHANH REGIONAL GENERAL HOSPITAL, IN 2022

Ngo Quang Thien^{1*}, Nguyen Trung Nghia²

1. Long Khanh Regional General Hospital

2. Can Tho University of Medicine and Pharmacy

*Email: bsthien.ngoquang@gmail.com

Background: Patient satisfaction is the satisfaction when the needs have been fully met. **Objectives:** To determine the rate, level of satisfaction, and some related factors to the level of satisfaction with the quality of medical examination and treatment services of inpatients. **Materials and methods:** A cross-sectional descriptive study was conducted on 778 patients from October

2022 to November 2022 at Long Khanh Regional General Hospital. **Results:** Overall satisfaction rate of inpatients was 85.68%. Of these, the highest patient satisfaction was that medical staff had no signs of suggesting training, accounting for 91.9%, and the lowest was being informed about the rules and necessary information when staying in the hospital clearly and completely, accounting for 70.1%. Found some relationships with the overall satisfaction rate: The age group 15 - 40, without health insurance, living in urban areas had a lower satisfaction rate than the corresponding groups. **Conclusion:** The overall satisfaction rate of patients is quite high. However, there are also low patient satisfaction criteria.

Keywords: Inpatient satisfaction, related factors, services

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Theo tổ chức Y tế thế giới chất lượng dịch vụ y tế và sự hài lòng người bệnh có mối tương tác qua lại [1].

Bệnh viện là cơ sở điều trị, nơi cung cấp dịch vụ y tế của mọi thời đại và được xem là bộ mặt của ngành y tế [1]. Hơn nữa việc thực hiện cơ chế tự chủ về tài chính của các bệnh viện [2] thì việc nâng cao mức độ hài lòng của người bệnh, sẽ góp phần quan trọng cho sự phát triển của bệnh viện.

Sự hài lòng của người bệnh là một chỉ số quan trọng đánh giá chất lượng và hiệu quả hoạt động của các cơ sở y tế và được ngành Y tế đặc biệt quan tâm, nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của người bệnh. Từ năm 2013, Bộ Y tế Việt Nam đã phê duyệt và ban hành đề án “Xác định phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công” [3]. Đây thực sự là một vấn đề cấp bách cần nghiên cứu, đánh giá một cách nghiêm túc, khoa học để tìm ra giải pháp phù hợp nhằm cải tiến nâng cao chất lượng và đáp ứng sự hài lòng của người bệnh. Để giải quyết những vấn đề trên, nghiên cứu này: “Nghiên cứu sự hài lòng về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh của người bệnh nội trú và một số yếu tố liên quan tại Bệnh viện Đa khoa khu vực Long Khánh, tỉnh Đồng Nai năm 2022” được thực hiện với mục tiêu: Xác định tỷ lệ, mức độ hài lòng, một số yếu tố liên quan đến mức độ hài lòng về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh của người bệnh nội trú.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu:

Người bệnh điều trị nội trú tại 6 khoa lâm sàng từ tháng 10/2022 đến tháng 11/2022.

- **Tiêu chuẩn chọn mẫu:** Người bệnh có thời gian nằm viện ít nhất 2 ngày tại thời điểm khảo sát, tình trạng ý thức cho phép tiếp xúc và trả lời được các câu hỏi và đồng ý tham gia nghiên cứu.

- **Tiêu chuẩn loại trừ:** Người bệnh khiếm thính, khiếm thị; người bệnh dưới 15 tuổi.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

- **Thiết kế nghiên cứu:** Nghiên cứu mô tả cắt ngang.

- **Cỡ mẫu và phương pháp chọn mẫu:** Công thức tính cỡ mẫu.

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

Trong đó: n: Cỡ mẫu tối thiểu

Z: Hệ số tin cậy, với $\alpha = 5\%$, độ tin cậy 95% thì $Z_{1 - \frac{\alpha}{2}} = 1,96$

p: Tỷ lệ NB hài lòng. Chọn $p = 0,912$ theo nghiên cứu của Bộ y tế tháng 6/2019

d: Sai số trung bình, chọn $d = 0,02$

Do đó, cỡ mẫu tối thiểu cho nghiên cứu cần 771. Thực tế n=778

- **Phương pháp chọn mẫu:** Chọn mẫu ngẫu nhiên có hệ thống.

- **Nội dung nghiên cứu:** Các biến số về tuổi, giới, địa chỉ, thời gian nằm viện, có sử dụng bảo hiểm y tế, sự hài lòng chung của người bệnh, tỷ lệ hài lòng theo từng khoa lâm sàng, mức độ hài lòng cho từng tiêu chí. Nghiên cứu một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng người bệnh.

- **Phương pháp thu thập số liệu:** Người bệnh nội trú tự điền khi kết thúc điều trị được bác sĩ điều trị cho ra viện. Thời điểm thu thập lúc người bệnh làm thủ tục chờ xuất viện. Nội dung tự điền dựa theo bộ câu hỏi chính của “Phiếu khảo sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú” mẫu số 1 của Bộ Y tế ban hành theo quyết định số 3869/QĐ- BYT ngày 28/08/2019 [4]. Có bổ sung phù hợp với yêu cầu nghiên cứu.

- **Phương pháp xử lý số liệu:** Số liệu được nhập vào máy tính và được xử lý bằng phần mềm SPSS 20.0 theo chương trình định sẵn để tính ra những đặc điểm thống kê như: TB cộng (\bar{X}) độ lệch chuẩn (SD), tỷ lệ %.

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Qua nghiên cứu 778 người bệnh nội trú chúng tôi có kết quả như sau:

3.1. Đặc điểm chung

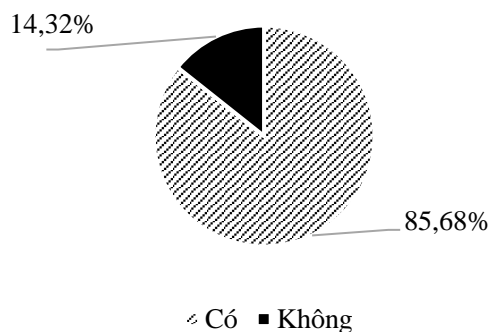
Bảng 1. Một số đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu

Đặc điểm	Tần số (n=778)	Tỷ lệ (%)
Nhóm tuổi		
Trung bình	49,74 ± 19,10	
15-40	286	36,8
41-60	234	30,1
61-80	214	27,5
>80	44	5,7
Giới tính		
Nam	399	51,3
Nữ	379	48,7
Địa chỉ		
Trong thành phố	273	35,1
Ngoài thành phố	505	64,9
Thời gian nằm viện		
Trung bình	6,18 ± 4,78	
Bảo hiểm y tế		
Có	688	88,4
Không	90	11,6

Nhận xét: Tuổi trung bình của dân số nghiên cứu là 49,74 ± 19,10. Nhóm tuổi tập trung nhiều nhất từ 15 đến 40 tuổi chiếm 36,8% dân số nghiên cứu. Tỷ lệ nam/nữ xấp xỉ 1/1. Đa số bệnh nhân sống ngoài khu vực thành phố Long Khánh chiếm 64,9%. Thời gian nằm viện trung bình là 6,18 ± 4,78 ngày. Tỷ lệ người bệnh sử dụng thẻ bảo hiểm y tế để thanh toán viện phí chiếm 88,4%.

3.2. Tỷ lệ hài lòng của bệnh nhân nội trú

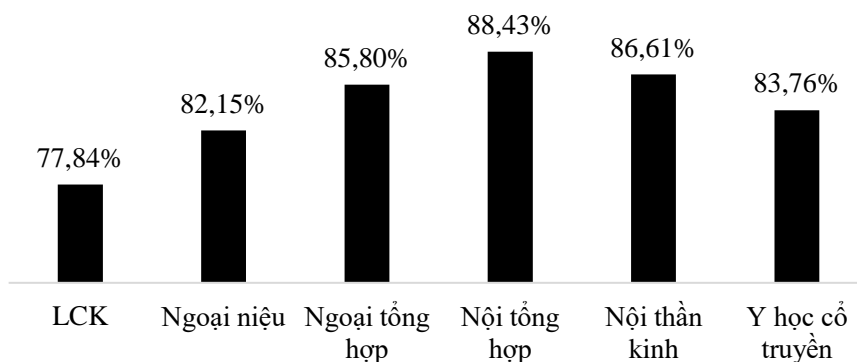
- **Tỷ lệ hài lòng chung**



Biểu đồ 1. Tỷ lệ hài lòng chung

Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng chung của bệnh nhân nội trú là khá cao, chiếm 84,40%. Có 15,60% người bệnh không hài lòng.

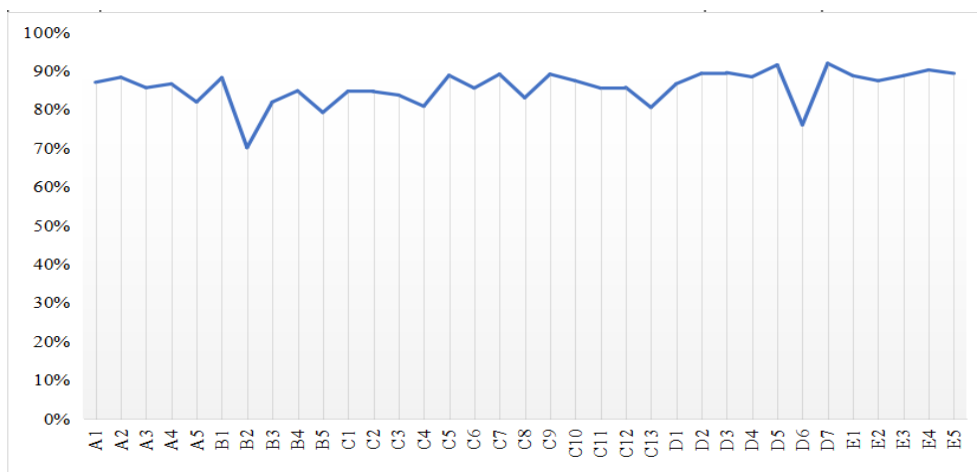
- Tỷ lệ hài lòng theo từng khoa lâm sàng



Biểu đồ 2. Tỷ lệ hài lòng theo từng khoa lâm sàng

Nhận xét: Nhìn chung không có sự khác biệt nhiều về tỷ lệ hài lòng của từng khoa. Khoa có tỷ lệ hài lòng cao nhất là khoa Nội tổng hợp chiếm 88,43% và thấp nhất là khoa Liên chuyên khoa chiếm 77,4%.

3.2.3. Tỷ lệ hài lòng theo từng tiêu chí



Biểu đồ 3. Tỷ lệ hài lòng trung bình từng tiêu chí khảo sát

Nhận xét: Người bệnh hài lòng cao nhất là nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng chiếm 91,9% và thấp nhất là được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ chiếm 70,1%

3.3. Các yếu tố liên quan đến sự hài lòng người bệnh

Bảng 2. Mối liên quan giữa tuổi và sự hài lòng người bệnh

Đặc điểm	Không hài lòng		Hài lòng		OR KTC 95%	P*	
	n	%	n	%			
Nhóm tuổi	Tuổi trung bình 49,74 ± 19,10						
15-40	70	24,5	216	75,5	2,802 (1,886 – 4,163)	< 0,001	
> 40 tuổi	51	10,4	441	89,6			
Nơi ở							
Thành thị	53	19,4	220	80,6	1,548 (1,044 – 2,296)	0,029	
Nông thôn	68	13,5	437	86,5			
Chi trả							
Bảo hiểm y tế	100	14,5	588	85,5	0,559 (0,328 – 0,952)	0,030	
Thu phí	21	23,3	69	76,7			

*: Fisher's Test

Nhận xét: Sau khi phân tích đơn biến, các yếu tố có liên quan với sự hài lòng của người bệnh là: tuổi, nơi ở và hình thức chi trả viện phí tác động đồng thời đến sự hài lòng của người bệnh, $p < 0,05$.

IV. BÀN LUẬN

4.1. Đặc điểm chung

Nghiên cứu của chúng tôi ghi nhận phần lớn đối tượng nghiên cứu có độ tuổi từ 15–40 tuổi (chiếm 36,8%) và 41–60 tuổi (chiếm 30,1%). Kết quả này tương tự nghiên cứu của tác giả Vũ Văn Thái (2021) [5], Tỉ số nam/nữ xấp xỉ 1/1. Tương đồng nghiên cứu của Mai Hà Thanh Bình (2021) với tỷ lệ nam giới là 51,9% [6]. Trong nghiên cứu, đa số người bệnh sống tại nông thôn (64,9%) và nghề nghiệp là nông dân, công nhân chiếm số lượng nhiều nhất (47,8%). Hai kết quả này phù hợp với sự phân bố dân cư của địa bàn.

Thời gian nằm viện trung bình trong nghiên cứu ghi nhận $6,18 \pm 4,78$ và 88,49% người bệnh sử dụng thẻ bảo hiểm y tế. Hai kết quả này cũng tương đương với nghiên cứu của Mai Hà Thanh Bình (2021) [6], Lâm Kỳ Sanh (2021) [1].

4.2. Tỷ lệ hài lòng của bệnh nhân nội trú

- Tỷ lệ hài lòng chung

Kết quả nghiên cứu của chúng tôi có tỉ lệ hài lòng chung 84,4%, tương đương với nghiên cứu của Lâm Kỳ Sanh (85,9%) [1], Vũ Văn Thái (82,8%) [5] và Đặng Thùy Trang (86,4) [7]. Cao hơn so với nghiên cứu của Nguyễn Văn Đại (60,41%) [8]. Sự khác biệt này có thể do bộ câu hỏi xây dựng có nhiều tiêu chí khác nhau. So sánh mặt bằng chung cho thấy tỉ lệ hài lòng tại Bệnh viện Đa khoa khu vực Long Khánh là khá cao. Tuy nhiên vẫn có một số ý kiến không hài lòng về: Được phổ biến về nội quy cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ, được công khai thông tin về dùng thuốc, chi phí điều trị; được cung cấp đầy đủ quần áo, nước uống; được đảm bảo sự riêng tư khi nằm viện.

- Tỷ lệ hài lòng theo từng khoa lâm sàng

Các khoa có tỉ lệ hài lòng cao nhất là các khoa hệ nội như khoa Nội tổng hợp (88,43%), khoa Nội thần kinh (88,61%), tương đương nghiên cứu của Lâm Kỳ Sanh là 85,3% ở khoa Nội

Tim mạch và 84,7% ở khoa Nội I, 86,8% ở khoa Nội II [1]. và thấp nhất là khoa Liên chuyên khoa chiếm 77,4%. Nguyên nhân có thể do số lượng người bệnh nhập viện sau cấp cứu nhiều hơn so với những khoa khác, điều này có nghĩa là mức độ bệnh của người bệnh nội trú tại khoa Liên chuyên khoa nặng hơn so với những người bệnh nội trú tại khoa khác và mức độ bệnh là một trong số những nguyên nhân có thể làm giảm sự hài lòng của người bệnh.

- Tỷ lệ hài lòng theo từng tiêu chí

Người bệnh hài lòng cao nhất ở tiêu chí D7 - Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng chiếm 91,9%. Kết quả này tương đồng với nghiên cứu khác [1]. Điều này thể hiện sự công bằng trong khám chữa bệnh và chăm sóc y tế tại Bệnh viện Đa khoa khu vực Long Khánh. Tuy nhiên người bệnh hài lòng thấp nhất ở tiêu chí B2 - Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ chiếm 70,1%. Cho thấy sự truyền tải và tiếp nhận thông tin từ nhân viên y tế và người bệnh chưa đồng bộ. Chúng tôi sẽ khắc phục bằng cách tuyên truyền mỗi ngày qua loa phát thanh tại khoa, tờ rơi trực tiếp cho người bệnh, dán nội quy tại mỗi buồng bệnh.

4.3. Các yếu tố liên quan đến sự hài lòng người bệnh

Sau khi phân tích hồi qui đa biến chúng tôi nhận thấy nhóm tuổi 15-40, không có bảo hiểm y tế, sống thành thị có tỷ lệ hài lòng thấp hơn các nhóm tương ứng, sự khác biệt này có ý nghĩa thống kê ($p < 0,05$). Kết quả nghiên cứu của chúng tôi tương đồng với kết quả nghiên cứu của Lâm Kỳ Sanh [1]. Tuy nhiên nghiên cứu của Vũ Văn Thái [5] không tìm thấy mối liên quan giữa các yếu tố trên với sự hài lòng.

V. KẾT LUẬN

Tỉ lệ hài lòng chung của người bệnh là 85,68% Trong đó, người bệnh hài lòng cao nhất là nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng và thấp nhất là được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ. Tìm thấy một số mối liên quan đến tỷ lệ hài lòng chung: nhóm tuổi từ 15-40, không có bảo hiểm y tế, sống thành thị có tỷ lệ hài lòng thấp hơn các nhóm tương ứng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Lâm Kỳ Sanh. Nghiên cứu sự hài lòng của bệnh nhân nội trú về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh và đánh giá kết quả các biện pháp can thiệp tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Sóc Trăng năm 2020-2021. Luận văn chuyên khoa cấp 2. Trường Đại học Y dược Cần Thơ. 2021. 64-82.
2. Bộ Y Tế, Chương trình số 527/Ctr-BYT ngày 18/6/2009 về Nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh tại các cơ sở khám chữa bệnh vì mục tiêu đáp ứng sự hài lòng của người bệnh bảo hiểm y tế. 2009.
3. Bộ Y Tế, Quyết định số 4448/QĐ-BYT ngày 06/11/2013 về việc phê duyệt và ban hành đề án: Xác định phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công. 2013
4. Bộ Y Tế, Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019. Ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng Người bệnh và Nhân viên y tế.
5. Vũ Văn Thái và cộng sự. Thực trạng và một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng với chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh của người bệnh nội trú tại Bệnh viện Đa khoa Diên Châu - Nghệ An, năm 2020. *Tạp chí Y học Việt Nam*. 2021. 503(6). 224-254.
6. Mai Hà Thanh Bình. Đánh giá sự hài lòng của người bệnh nội trú về dịch vụ y tế và đề xuất giải pháp cải tiến tại Bệnh viện Đa khoa Đồng Nai giai đoạn tháng 2 đến tháng 4 năm 2021. Luận văn thạc sĩ dược học. Trường Đại học Y Dược thành phố Hồ Chí Minh. 2021. 40-55.
7. Phạm Gia Thế. Nghiên cứu sự hài lòng của người bệnh về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh nội trú trước và sau can thiệp tại Bệnh viện Lê Văn Thịnh thành phố Thủ Đức năm 2021-2022. Luận văn chuyên khoa cấp 2. Trường Đại học Y Dược Cần Thơ. 2022. 42-64.

8. Nguyễn Văn Đại. Sự hài lòng về chất lượng dịch vụ của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện C Thái Nguyên năm 2019 và một số yếu tố ảnh hưởng. Luận văn thạc sĩ Quản lý bệnh viện. Trường Đại học Y tế công cộng. 2019. 30-40.

NGHIÊN CỨU TÌNH HÌNH VÀ MỘT SỐ YẾU TỐ LIÊN QUAN ĐẾN TUÂN THỦ ĐIỀU TRỊ Ở BỆNH NHÂN ĐÁI THÁO ĐƯỜNG TÍP 2 ĐIỀU TRỊ NGOẠI TRÚ TẠI BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH CÀ MAU NĂM 2022-2023

Phan Minh Cang, Ngô Văn Truyền*

Trường Đại học Y Dược Cần Thơ

**Email: phanminhcang@gmail.com*

Ngày nhận bài: 09/6/2023

Ngày phản biện: 03/10/2023

Ngày duyệt đăng: 31/10/2023

TÓM TẮT

Đặt vấn đề: Bệnh đái tháo đường ngày càng trở thành gánh nặng về kinh tế xã hội và chất lượng cuộc sống hàng đầu ở Việt Nam. Bệnh dẫn đến sự xuất hiện của rất nhiều biến chứng nguy hiểm. Kiểm soát glucose máu, làm chậm xuất hiện và tiến triển các biến chứng do đái tháo đường típ 2. **Mục tiêu nghiên cứu:** Xác định tỷ lệ tuân trị và một số yếu tố liên quan đến tuân trị ở bệnh nhân đái tháo đường típ 2 điều trị ngoại trú tại bệnh viện Đa khoa tỉnh Cà Mau năm 2022-2023. **Đối tượng và phương pháp nghiên cứu:** Nghiên cứu mô tả cắt ngang trên 304 bệnh nhân đái tháo đường típ 2 điều trị ngoại trú tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Cà Mau năm 2022-2023. **Kết quả:** Tỷ lệ tuân thủ điều trị chế độ dinh dưỡng là 54,3%, thay đổi lối sống là 24,0%, tuân thủ dùng thuốc là 80,6%, tuân thủ tái khám là 87,8% và tỷ lệ tuân thủ điều trị là 16,1%. Một số yếu tố liên quan đến tỷ lệ tuân thủ điều trị là giới tính ($p=0,001$), hôn nhân ($p<0,001$), trình độ học vấn ($p=0,002$), kiến thức chung ($p=0,006$). **Kết luận:** Tỷ lệ tuân thủ điều trị của đối tượng trong nghiên cứu còn thấp. Có liên quan giữa kiến thức và tuân thủ điều trị vì vậy cần đẩy mạnh công tác truyền thông, tư vấn giáo dục sức khỏe nâng cao kiến thức của người bệnh đái tháo đường đặc biệt cần nhấn mạnh về tác hại của việc không tuân thủ điều trị, kiến thức về điều trị trong bệnh đái tháo đường.

Từ khóa: Đái tháo đường, Đái tháo đường típ 2, tuân thủ điều trị.

ABSTRACT

RESEARCH ON THE SITUATION OF TREATMENT ADHERENCE AND SOME RELATED FACTORS TO TREATMENT ADHERENCE IN TYPE 2 DIABETES OUTCOME TREATMENT AT CA MAU PROVINCIAL GENERAL HOSPITAL IN 2022-2023

Phan Minh Cang, Ngo Van Truyen

Can Tho University of Medicine and Pharmacy

Background: Diabetes is increasingly becoming a leading socio-economic and quality-of-life burden in Vietnam. This disease leads to the appearance of many dangerous complications. Controlling blood glucose, slowing the onset and progression of complications from type 2 diabetes. **Objectives:** Determining the rate of adherence and some factors related to treatment adherence in patients with type