

ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH ĐỐI VỚI HOẠT ĐỘNG CẤP PHÁT THUỐC BẢO HIỂM Y TẾ NGOẠI TRÚ TẠI BỆNH VIỆN HỮU NGHỊ NĂM 2021

Đặng Vũ Hà¹, Đỗ Xuân Thắng², Lê Văn Anh³

TÓM TẮT

Sự hài lòng của người bệnh với hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú là một trong những nhân tố nhằm đánh giá chất lượng dịch vụ dược. Mục tiêu của nghiên cứu này nhằm xác định một số yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh và mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đó đối với hoạt động cấp phát thuốc bảo hiểm y tế ngoại trú tại Bệnh viện Hữu Nghị năm 2021. Nghiên cứu cắt ngang được tiến hành trên 270 bệnh nhân. Bộ câu hỏi bao gồm 22 biến quan sát và 5 nhân tố được đảm bảo tính tin cậy với hệ số Cronbach's Alpha >0,7. Kết quả phân tích nhân tố khám phá (EFA) và phân tích hồi quy đa biến đã chỉ ra 5 nhân tố ảnh hưởng và mức độ ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh với hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú theo thứ tự lần lượt là: thái độ của người cấp phát thuốc (B=0,179), thủ tục cấp phát thuốc (B=0,130), cơ sở vật chất (B=0,119), thuốc được cấp phát (B=0,099), khả năng tiếp cận (B=0,057).

Từ khóa: Sự hài lòng, cấp phát thuốc, bệnh nhân ngoại trú.

SUMMARY

PATIENT SATISFACTION ASSESSMENT FOR INSURED OUTPATIENT'S DRUG DISTRIBUTION ACTIVITIES AT HUU NGHỊ HOSPITAL IN 2021

Patient satisfaction with outpatient drug delivery is one of the factors to evaluate service quality. This is the goal of the study to determine the number of factors affecting patient satisfaction and the degree of influence of those factors on the health insurance granting activity that appeared at Huu Nghi hospital in 2021. A cross-sectional study was conducted on 270 patients. The questionnaire includes 22 variable observations and 5 factors that are guaranteed to be reliable with Cronbach's Alpha system > 0.7. The results of the discovery of positive factors (EFA) and the multivariable regression chain hoist show 5-factor effects and the degree of influence on patient satisfaction with outpatient drug dispensing activities in order of turn. are: attitude of dispensing staff (B = 0.179), drug dispensing procedures (B = 0.130), facilities (B = 0.119), dispensed drugs (B = 0.099), accessibility (B = 0.057).

¹Khoa Dược Đại học Thành Đô

²Đại học Dược Hà Nội

³Bệnh viện Hữu Nghị

Chịu trách nhiệm chính: Đặng Vũ Hà

Email: ha3oct97@gmail.com

Ngày nhận bài: 30.8.2022

Ngày phản biện khoa học: 24.10.2022

Ngày duyệt bài: 31.10.2022

Keywords: Satisfaction, drug dispensing, outpatient.

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Tại Việt Nam, nâng cao chất lượng chăm sóc người bệnh luôn là một mục tiêu quan trọng của ngành y tế. Bộ Y tế cũng đã đưa hài lòng của người bệnh vào trong bộ tiêu chí để đánh giá chất lượng bệnh viện [1-3]. Năm 2019, Bệnh viện Hữu Nghị cũng đã có một nghiên cứu về phân tích sự hài lòng của người bệnh đối với hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú của tác giả Lương Thị Hiền. Kết quả nghiên cứu chỉ ra mức độ hài lòng chung của người bệnh là 4,03 (SD = 0,49). Tuy nhiên, điểm đánh giá về các nhân tố cơ sở vật chất đạt mức độ thấp. Cụ thể là khu vực chờ cấp phát thuốc đầy đủ chỗ ngồi: 3,91 điểm; khu vực chờ cấp phát sạch sẽ và thoải mái: 3,76 điểm; không gian tại khu vực cấp phát là đủ rộng: 3,36 điểm. Nguyên nhân là do khu vực cấp phát thuốc đã được xây dựng từ lâu, cơ sở vật chất đã xuống cấp, vì thế không đáp ứng được yêu cầu của người bệnh [4].

Tại thời điểm nghiên cứu này được triển khai, khu vực cấp phát thuốc đã chuyển đến khu nhà vừa được xây dựng mới hoàn toàn, cùng với đó là cơ sở vật chất khang trang. Do đó chúng tôi tiến hành đánh giá lại mức độ hài lòng của người bệnh đối với hoạt động cấp phát ngoại trú tại Bệnh viện Hữu Nghị với 2 mục tiêu nghiên cứu như sau: 1/Xác định một số nhân tố ảnh hưởng tới mức độ hài lòng của người bệnh đối với hoạt động cấp phát thuốc bảo hiểm y tế ngoại trú tại Bệnh viện Hữu Nghị năm 2021. 2/Phân tích mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đến sự hài lòng của người bệnh đối với hoạt động cấp phát thuốc bảo hiểm y tế ngoại trú tại Bệnh viện Hữu Nghị năm 2021. Từ đó có thể đưa ra các kiến nghị giúp bệnh viện tiếp tục cải thiện chất lượng cấp phát thuốc và đảm bảo sự phục vụ tốt nhất cho người bệnh.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu. Người bệnh có BHYT đến lĩnh thuốc tại khu cấp phát thuốc ngoại trú của Bệnh viện Hữu Nghị thỏa mãn các tiêu chuẩn lựa chọn và loại trừ sau:

2.1.1. Tiêu chuẩn lựa chọn: Người bệnh đồng ý tham gia nghiên cứu và từ 18 tuổi trở

lên, sức khỏe, tâm thần bình thường, có khả năng giao tiếp trả lời câu hỏi.

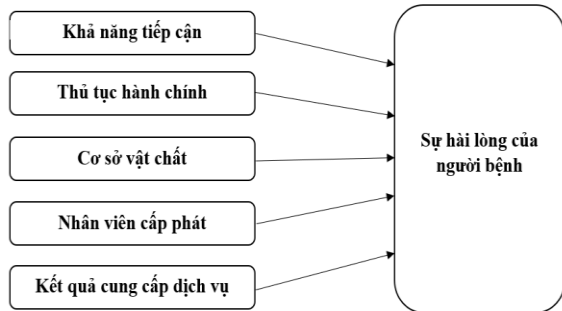
2.1.2. Tiêu chuẩn loại trừ: Người bệnh không trực tiếp lĩnh thuốc tại khu vực cấp phát thuốc BHYT, người bệnh mua thuốc tự do tại nhà thuốc.

2.2. Thời gian và địa điểm nghiên cứu

Thời gian tiến hành nghiên cứu: từ tháng 6/2021 đến tháng 3/2022.

Thời gian thu thập số liệu: từ tháng 11/2021 đến tháng 12/2021.

Địa điểm nghiên cứu: khu vực cấp phát thuốc BHYT ngoại trú Bệnh viện Hữu Nghị.



Hình 1. Mô hình giả thuyết về yếu tố ảnh hưởng tới sự hài lòng của bệnh nhân tới hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú tại Bệnh viện Hữu Nghị

2.3. Phương pháp nghiên cứu: mô tả cắt ngang

Thiết kế nghiên cứu: sử dụng phương pháp nghiên cứu mô tả cắt ngang kết hợp nghiên cứu định lượng.

Nghiên cứu định lượng: Để kiểm định giả thuyết, Bộ công cụ định lượng được xây dựng với 21 biến quan sát, 01 biến hài lòng chung và sử dụng thang đo Likert 5 điểm (1: rất không đồng ý, 2: không đồng ý, 3: bình thường, 4: đồng ý, 5: rất đồng ý).

Giả thuyết nghiên cứu: Các nhân tố: 1/Khả năng tiếp cận, 2/Minh bạch thông tin thủ tục hành chính, 3/Cơ sở vật chất, 4/Nhân viên cấp phát thuốc (NVCP), 5/Kết quả cung cấp dịch vụ tại khu vực cấp phát thuốc ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh đối với hoạt động cấp phát thuốc bảo hiểm y tế ngoại trú tại bệnh viện.

2.4. Phương pháp thu thập số liệu

Phương pháp thu thập: khảo sát trực tiếp theo bộ câu hỏi. Số liệu sẽ được thu thập bằng

hình thức phỏng vấn trực tiếp người bệnh theo bộ câu hỏi đã được thiết kế tại khu vực cấp phát thuốc ngoại trú của Bệnh viện Hữu Nghị. Mẫu được chọn thuận tiện theo tiêu chí.

Quy trình tiến hành thu thập dữ liệu: sau khi người bệnh kết thúc việc lĩnh thuốc tại nhà thuốc bệnh viện, nghiên cứu viên sẽ xin ý kiến người bệnh, mời người bệnh đồng ý tham gia nghiên cứu sang khu vực phỏng vấn: tiến hành phỏng vấn theo bộ câu hỏi. Đối với người bệnh có thể tự đọc và trả lời câu hỏi, nghiên cứu viên sẽ phát phiếu cho người bệnh tự điền và sẽ hỗ trợ khi cần thiết.

Kết quả thu được là 270 phiếu khảo sát. Số phiếu này được sử dụng để phân tích dữ liệu.

Phương pháp xử lý và phân tích số liệu.

Dữ liệu sau khi thu thập được làm sạch và tiến hành phân tích với sự hỗ trợ của phần mềm SPSS phiên bản 22. Bao gồm thống kê mô tả, kiểm định thang đo Cronbach's alpha, phân tích khám phá nhân tố EFA, hồi quy tuyến tính đa biến [5].

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Đặc điểm của bệnh nhân tham gia nghiên cứu

Bảng 1. Đặc điểm chung của người bệnh

TT	Đặc điểm*	Giá trị
1	Tuổi, trung bình, SL (%) Tuổi	74,74 (7,12)
2	Giới tính, SL (%): Nam Nữ	191(70,7) 79 (29,3)
3	Dân tộc Dân tộc Kinh Dân tộc khác	270 (100) 0 (0,0)
4	Tình trạng đi làm, SL (%) Đang đi làm Đã về hưu Thất nghiệp	3 (1,1) 267 (98,9) 0 (0,0)
5	Khoảng cách từ nơi ở đến bệnh viện, SL (%) Dưới 5km Từ 5-10km Trên 10km	116 (43,0) 102 (37,8) 52 (19,3)
6	Lần khám tại bệnh viện, SL(%) Lần đầu tiên Lần thứ hai Trên hai lần	2 (0,7) 3 (1,1) 265 (98,1)
7	Số loại thuốc được kê đơn	4,94 (2,21)

* SL: Số lượng; TB: Trung bình

Bảng 2. Ma trận xoay nhân tố

Biến quan sát	Yếu tố				
	1	2	3	4	5
NVCP luôn sẵn sàng trả lời các câu hỏi của người bệnh	0,943				

Người bệnh luôn dễ dàng nói chuyện/trao đổi với NVCP	0,939				
NVCP luôn lịch sự và tôn trọng	0,934				
Các giải thích của NVCP là đáng tin cậy	0,931				
NVCP đối xử công bằng với các bệnh nhân	0,726				
NVCP luôn sử dụng ngôn ngữ dễ hiểu khi giải thích	0,638				
Nhãn của từng thuốc luôn rõ ràng		0,877			
Chất lượng cảm quan (quan sát bề ngoài) của thuốc là đảm bảo		0,859			
Người bệnh được nhận đúng loại thuốc		0,805			
Thuốc được cấp phát luôn có đủ về số lượng		0,784			
Không gian tại khu vực cấp phát thuốc ngoại trú là đủ rộng			0,905		
Khu vực chờ cấp phát thuốc ngoại trú đầy đủ chỗ ngồi			0,842		
Khu vực chờ cấp phát thuốc ngoại trú sạch sẽ và thoải mái			0,814		
Vị trí của khu vực cấp phát thuốc ngoại trú liên kết với các khu vực dịch vụ khác			0,599		
Quy trình cấp phát thuốc đơn giản thuận tiện				0,846	
Bảng chỉ dẫn quy trình cấp phát thuốc rõ ràng, dễ hiểu, thuận tiện cho việc nhận thuốc				0,797	
Thời gian chờ đợi nhận thuốc phù hợp				0,671	
Khu cấp phát thuốc có vị trí thuận tiện, dễ tìm cho việc mua thuốc					0,902
Bảng chỉ dẫn đến khu cấp phát thuốc rõ ràng, dễ hiểu					0,887
Eigenvalues	7,823	2,542	1,971	1,57	1,152
Phương sai rút trích (%)	41,173	13,379	10,372	8,261	6,061
Tổng phương sai rút trích	79,245%				

Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh đối với hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú tại Bệnh viện Hữu Nghị

3.2. Đặc điểm nhân khẩu học

Nhận xét: Kết quả mô tả đặc điểm chung của người bệnh cho thấy tỉ lệ người bệnh nam giới chiếm tỉ lệ hơn nữ giới và chiếm 70,7% tổng số người bệnh. Độ tuổi trung bình của đối tượng tham gia nghiên cứu là 74 tuổi và 98,9% đối tượng tham gia nghiên cứu là người bệnh hưu trí. Phần lớn người bệnh đã khám bệnh tại bệnh viện nhiều lần (chiếm 98,1%). Tất cả người bệnh đều là dân tộc kinh và phần lớn khoảng cách tới bệnh viện dưới 10 km (chiếm 80,7%). Số thuốc được kê trong đợt điều trị là 4,94 thuốc.

3.3. Kiểm định thang đo. Để kiểm định độ tin cậy của thang đo sử dụng cho khảo sát, hệ số Cronbach's alpha được xem xét. Kết quả cho thấy hệ số Cronbach's alpha của các nhân tố đều lớn hơn 0,6. Tuy nhiên tương quan biến tổng của biến máy lấy số thứ tự nhận thuốc hiện đại, hoạt động tốt nhỏ hơn 0,3. Tiến hành loại biến và kiểm định lần 2. Kết quả kiểm định lần 2 cho

thấy hệ số tương quan biến tổng của các biến đều lớn hơn 0,3. Do đó, đáp ứng được tiêu chí về độ tin cậy của thang đo để tiếp tục tiến hành phân tích.

3.4. Phân tích nhân tố. Phân tích nhân tố khám phá lần 1 đã loại ra 2 biến quan sát các cửa nhận thuốc được đánh số rõ ràng và hệ thống loa thông báo rõ ràng, dễ nghe do có hệ số tải nhân tố nhỏ hơn 0,5. Tiến hành phân tích nhân tố khám phá lần 2 cho thấy 19 biến còn lại có hệ số tải nhân tố đều lớn hơn 0,5; hệ số KMO = 0,819 > 0,5; kiểm định Bartlett có p-value < 0,005; tổng phương sai rút trích là 79,245% và hình thành 5 nhân tố. Dựa vào nội dung và ý nghĩa của các biến trong từng nhân tố, các nhân tố được xác định là: 1. Thái độ của nhân viên cấp phát; 2. Thuốc được cấp phát; 3. Cơ sở vật chất; 4. Thủ tục cấp phát thuốc; 5. Khả năng tiếp cận.

Như vậy có 5 nhân tố được rút ra có ảnh hưởng tới sự hài lòng của người bệnh đối với hoạt động cấp phát thuốc tại Bệnh viện Hữu Nghị với giá trị Eigenvalues lớn hơn 1 và giải thích được 79,245% sự biến thiên của phương sai.

Bảng 3: Yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh đối với hoạt động cấp phát thuốc của bệnh viện

Tên biến	Hệ số B	Hệ số Beta	Sig.	VIF
Hằng số	4,711			
Thái độ của NVCP	0,179	0,368	0,000	1,000

Thuốc được cấp phát	0,099	0,203	0,000	1,000
Cơ sở vật chất	0,119	0,244	0,000	1,000
Thủ tục cấp phát thuốc	0,130	0,269	0,000	1,000
Khả năng tiếp cận	0,057	0,118	0,000	1,000
Hệ số sig.F của mô hình	0,000			
Hệ số R ² hiệu chỉnh	0,322			

Mức độ ảnh hưởng của các nhân tố tới sự hài lòng của người bệnh đối với hoạt động cấp phát thuốc tại Bệnh viện Hữu Nghị.

Để xác định mức độ ảnh hưởng của từng nhân tố tới sự hài lòng của người bệnh cần áp dụng phân tích hồi quy đa biến với 5 nhân tố được áp dụng.

Xây dựng phương trình hồi quy tuyến tính

Phương trình hồi quy tuyến tính đa biến được xây dựng như sau:

$$Y = b_0 + b_1 \cdot X_1 + b_2 \cdot X_2 + b_3 \cdot X_3 + b_4 \cdot X_4$$

Trong đó: Y: Sự hài lòng của người bệnh với hoạt động cấp phát thuốc BHYT ngoại trú.

Kết quả phân tích hồi quy như sau: Kết quả phân tích hồi quy cho thấy, hệ số R² hiệu chỉnh là 0,322 có nghĩa là 32,2% sự biến thiên mức độ hài lòng của người bệnh với hoạt động cấp phát

thuốc được giải thích bởi các nhân tố trong mô hình, phần trăm còn lại được giải thích bởi các nhân tố khác cần được nghiên cứu thêm. Phương trình hồi quy ước lượng các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh như sau:

$$Y = 0,179 \cdot TĐ + 0,130 \cdot TT + 0,119 \cdot CSVC + 0,099 \cdot TĐCP + 0,057 \cdot TC + 4,711$$

Khi đưa các nhân tố vào mô hình phân tích hồi quy tuyến tính thì cả 5 nhân tố đều ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh ($p < 0,05$) bao gồm: Thái độ của người cấp phát thuốc, thuốc được cấp phát, cơ sở vật chất tại khu cấp phát thuốc, thủ tục cấp phát thuốc, khả năng tiếp cận. Trong đó yếu tố thái độ của nhân viên cấp phát ảnh hưởng nhiều nhất tới sự hài lòng ($B = 0,179$).

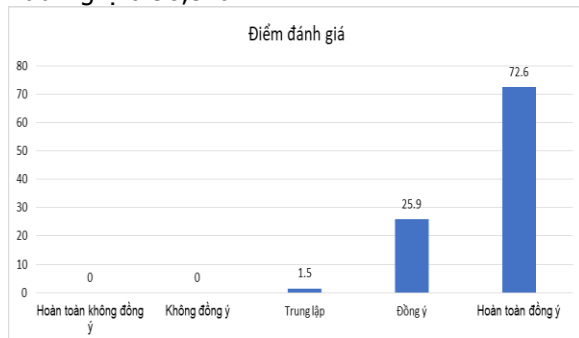
3.5. Đánh giá của người bệnh với hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú

Bảng 4. Mức độ hài lòng của người bệnh

TT	Nội dung	% (n)*					TB (SD)
		1	2	3	4	5	
1.	Khả năng tiếp cận						
	1.1. Khu cấp phát thuốc có vị trí thuận tiện, dễ tìm cho việc mua thuốc	-	-	2,6 (7)	13 (35)	84,4 (228)	4,82 (0,448)
	1.2. Bảng chỉ dẫn đến khu cấp phát thuốc rõ ràng, dễ hiểu	-	-	2,6 (7)	13,7 (37)	83,7 (226)	4,81 (0,454)
2.	Thông tin minh bạch và thủ tục hành chính						
	2.1. Bảng chỉ dẫn quy trình cấp phát thuốc rõ ràng, dễ hiểu, thuận tiện cho việc nhận thuốc	-	-	3,0 (8)	18,5 (50)	78,5 (212)	4,76 (0,495)
	2.2. Quy trình cấp phát thuốc đơn giản thuận tiện	-	-	3,3(9)	17,4 (47)	79,3 (214)	4,76 (0,5)
	2.3. Thời gian chờ đợi nhận thuốc phù hợp	0,4 (1)	0,7 (2)	6,3(17)	39,3 (106)	53,3 (144)	4,44 (0,681)
3.	Cơ sở vật chất						
	3.1. Khu vực chờ cấp phát thuốc ngoại trú đầy đủ chỗ ngồi	0,7 (2)	-	1,9 (5)	14,4 (39)	83,0 (224)	4,79 (0,542)
	3.2. Khu vực chờ cấp phát thuốc ngoại trú sạch sẽ và thoải mái	0,4 (1)	-	-	11,1 (30)	88,5 (239)	4,87 (0,394)
	3.3. Không gian tại khu vực cấp phát thuốc ngoại trú là đủ rộng	0,4 (1)	0,4 (1)	0,4 (1)	11,5 (31)	87,4 (236)	4,85 (0,448)
	3.4. Vị trí của khu vực cấp phát thuốc ngoại trú liên kết với các khu vực dịch vụ khác	0,4 (1)	0,7 (2)	4,4 (12)	25,9 (70)	68,5 (185)	4,61 (0,645)
4.	Thái độ của nhân viên cấp phát						
	4.1. Người bệnh luôn dễ dàng nói chuyện/trao đổi với NVCP	-	1,9 (5)	4,1 (11)	23,7 (64)	70,4 (190)	4,63 (0,654)
	4.2. NVCP luôn sẵn sàng trả lời các câu hỏi của người bệnh	-	1,5 (4)	4,1 (11)	24,4 (66)	70,0 (189)	4,63 (0,636)
	4.3. NVCP luôn lịch sự và tôn trọng	-	1,1	4,1	23,0	71,9	4,66

		(3)	(11)	(62)	(194)	(0,613)
4.4. Các giải thích của NVCP là đáng tin cậy	-	0,7 (2)	4,1 (11)	23,0 (62)	72,2 (195)	4,67 (0,591)
4.5. NVCP đối xử công bằng với các bệnh nhân	-	0,4 (1)	1,9 (5)	18,5 (50)	79,3 (214)	4,77 (0,489)
4.6. NVCP luôn sử dụng ngôn ngữ dễ hiểu khi giải thích	-	-	2,2 (6)	16,3 (44)	81,5 (220)	4,79 (0,458)
5.	Thuốc được cấp phát					
5.1. Người bệnh được nhận đúng loại thuốc	-	0,4 (1)	1,5 (4)	8,9 (24)	89,3 (241)	4,87 (0,407)
5.2. Thuốc được cấp phát luôn có đủ về số lượng	-	-	1,5 (4)	10,0 (27)	88,5 (239)	4,87 (0,378)
5.3. Nhãn của từng thuốc luôn rõ ràng	-	-	-	8,9 (24)	91,1 (246)	4,91 (0,285)
5.4. Chất lượng cảm quan (quan sát bề ngoài) của thuốc là đảm bảo	-	-	-	8,9 (24)	91,1 (246)	4,91 (0,285)
6.	Mức độ hài lòng chung					
		4,71 (0,486)				

Kết quả đánh giá cho thấy mức độ hài lòng của người bệnh với hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú tại Bệnh viện Hữu Nghị rất cao, trung bình là 4,71 (SD = 0,486). Tỷ lệ người bệnh đánh giá ở mức 5 điểm tức ở mức rất hài lòng là cao nhất với 72,6%. Tỷ lệ người bệnh hài lòng với hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú tại Bệnh viện Hữu Nghị là 98,5%.



Hình 2. Mức độ hài lòng của người bệnh đối với hoạt động cấp phát thuốc

IV. BÀN LUẬN

Nghiên cứu tiến hành nhằm đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh đối với hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú tại Bệnh viện Hữu Nghị. Đây là những thông tin quan trọng giúp khoa Dược và nhân viên cấp phát thuốc cải thiện chất lượng hoạt động cấp phát thuốc, góp phần nâng cao chất lượng chăm sóc sức khỏe cho người bệnh.

Kết quả phân tích khám phá nhân tố đã rút ra 5 nhân tố chính ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh đó là: 1/Thái độ của nhân viên cấp phát, 2/Thuốc được cấp phát, 3/Cơ sở vật chất, 4/Thủ tục cấp phát, 5/Khả năng tiếp cận – các nhân tố này có sự tương đồng với các nhóm yếu tố trong bộ công cụ đã được sử dụng để

đánh giá sự hài lòng trước đây tại Bệnh viện Hữu Nghị. Do đó để nâng cao sự hài lòng của người bệnh, khoa Dược bệnh viện cần chú trọng quan tâm đến những yếu tố này.

Kết quả nghiên cứu cho thấy điểm đánh giá trung bình của người bệnh đối với hoạt động cấp phát thuốc tại Bệnh viện Hữu Nghị đạt mức cao 4,71 (SD = 0,486) trên thang 5 điểm. Nếu so với nghiên cứu tại thời điểm năm 2020 tại Bệnh viện Hữu Nghị có điểm trung bình là 4,03 (SD=0,49) [4] thì mức độ hài lòng đã được cải thiện tương đối sau những cải thiện của khu vực cấp phát thuốc. Nếu quy theo thang 10 điểm thì điểm hài lòng của Bệnh viện Hữu Nghị cao hơn Bệnh viện Nội tiết Trung ương cơ sở 2 là 8,4/10 [6] và Bệnh viện Đại học y Hà Nội là 8,78 (SD=1,07) [7]. Kết quả này cũng cao hơn so với Bệnh viện Y học cổ truyền Vĩnh Phúc năm 2018 với 4,04 điểm (SD=0,64) [8]. Như vậy có thể thấy sự hài lòng của người bệnh đối với chất lượng cấp phát thuốc ngoại trú tại Bệnh viện Hữu Nghị được đánh giá cao hơn so với các bệnh viện cùng tuyến. Điều này có thể là do nghiên cứu được tiến hành trong thời điểm dịch bệnh COVID-19 đang diễn ra phức tạp, số lượng bệnh nhân lĩnh thuốc giảm đáng kể nên chất lượng phục vụ được đảm bảo hơn. Ngoài ra, khu cấp phát thuốc được chuyển tới vị trí mới với cơ sở vật chất khang trang cũng là một lý do khiến mức độ hài lòng tại Bệnh viện Hữu Nghị có số điểm tương đối cao.

Điểm đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh tại Bệnh viện Hữu Nghị cao hơn một số bệnh viện ở các nước phát triển như Ethiopia 2,70 (SD=0,83), Thái Lan 5,27/7 (SD=0,94) nếu quy theo thang 5 điểm là 3,75 điểm và Tây Ban Nha 4,04 (SD=0,36). Như vậy sự hài lòng của

người bệnh tại Bệnh viện Hữu Nghị không chỉ được tự cải thiện mà còn vượt qua một số nước trên thế giới.

Kết quả phân tích hồi quy đa tuyến tính, hệ số R² hiệu chỉnh là 0,322 điều này cho thấy 32,2% sự biến thiên của mức độ hài lòng của người bệnh được giải thích bởi 5 nhân tố mới sau phân tích nhân tố khám phá. Trong đó, phần lớn các nhân tố đều có điểm trung bình tương đối cao (>4,6). Do đó, bệnh viện cần tiếp tục duy trì và đảm bảo chất lượng cấp phát thuốc cho người bệnh, cũng như cơ sở vật chất và các thiết bị, máy móc hỗ trợ việc cấp phát. Tuy nhiên, nhân tố thời gian chờ đợi lấy thuốc có số điểm đánh giá thấp nhất là 4,44 (SD=0,681) nên cần phải được chú trọng thêm. Để cải thiện được nhân tố này, bệnh viện nên bổ sung thêm nhân lực để cải thiện thời gian cấp phát và giảm thiểu thời gian chờ đợi của bệnh nhân.

V. KẾT LUẬN

Có năm nhân tố chính ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh đối với hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú tại Bệnh viện Hữu Nghị đó là: 1/Thái độ của nhân viên cấp phát, 2/Thuốc được cấp phát, 3/Cơ sở vật chất, 4/Thủ tục cấp phát, 5/Khả năng tiếp cận và năm nhân tố trên quyết định 32,2% mức độ hài lòng của người bệnh. Ngoài ra điểm đánh giá trung bình của người bệnh đối với hoạt động cấp phát thuốc tại Bệnh viện Hữu Nghị đạt mức cao 4,71 (SD = 0,486) trên thang 5 điểm. Để duy trì và nâng cao hơn mức độ hài lòng của người bệnh đối với hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú, bệnh viện cần có

các giải pháp nhằm duy trì và đảm bảo các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng như thái độ của nhân viên cấp phát, thuốc được cấp phát, cơ sở vật chất, thủ tục cấp phát thuốc, vị trí của khu vực cấp phát thuốc.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Bộ Y tế**, Quyết định số 3936/QĐ-BYT Ban hành nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2019. ban hành ngày 30 tháng 8 năm 2019.
- Bộ Y tế**, Quyết định số 3869/QĐ-BYT Ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng Người bệnh và Nhân viên y tế. ban hành ngày 28 tháng 8 năm 2019.
- Bộ Y tế**, Thông tư số 19/2013/TT-BYT Hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện. ban hành ngày 12 tháng 7 năm 2013.
- Lương Thị Hiền**, Phân tích sự hài lòng của người bệnh đối với hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú tại Bệnh viện Hữu Nghị, Thành phố Hà Nội. 2020, Trường đại học Dược Hà Nội, Hà Nội.
- Hoàng Trọng và Chu Nguyên Mộng Ngọc**, Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS. 2008: Trường Đại học Kinh tế TP Hồ Chí Minh: Nhà xuất bản Hồng Đức.
- Lê Thị Uyên**, Xác định yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của bệnh nhân đối với hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú tại Bệnh viện Nội Tiết Trung ương năm 2019. Tạp chí Dược Học, 2019. 523 (17-22).
- Hà Quang Tuyền**, Đánh giá sự hài lòng người bệnh với dịch vụ tại nhà thuốc Bệnh viện Đại học Y Hà Nội năm 2020, Đại học Dược Hà Nội, Hà Nội.
- Nguyễn Thị Thu Hương**, Đánh giá sự hài lòng của người bệnh đối với hoạt động cấp phát thuốc bảo hiểm y tế ngoại trú tại khoa dược Bệnh viện Y học cổ truyền Vĩnh Phúc năm 2018. 2018, Đại học Dược Hà Nội, Hà Nội.

TỖN THƯƠNG PHỔI TRÊN BỆNH NHÂN XƠ CỨNG BÌ HỆ THỐNG TẠI BỆNH VIỆN DA LIỄU TRUNG ƯƠNG NĂM 2021

Phùng Thị Chuyên¹, Phạm Thị Minh Phương²

TÓM TẮT

Mục tiêu: Đánh giá tổn thương phổi và phân tích một số yếu tố liên quan trên bệnh nhân xơ cứng bì hệ thống (XCBHT). **Phương pháp nghiên cứu:** Nghiên cứu mô tả cắt ngang trên 81 bệnh nhân được chẩn

đoán XCBHT theo tiêu chuẩn ACR/EULAR 2013 tại Bệnh viện Da liễu Trung Ương từ tháng 01/2020 đến tháng 07/2022. **Kết quả:** Tổn thương phổi kể chiếm 80,2%, tăng áp động mạch phổi chiếm 48,1%, phổi hợp cả TTPK và TADMP 34,5%. Rối loạn thông khí hạn chế 60,5%, FVC 77,06±18,04. Có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về điểm Rodnan giữa bệnh nhân XCBHT có TADMP và không có TADMP (18,4 và 14,3 tương ứng; p= 0,023). Có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về các chỉ số FVC (72,9% và 93,8%; p=0,02); RLTKHC (OR=0,23 và p=0,008); Scl-70 (OR=0,29 và p=0,03); điểm Rodnan (OR=4,61 và p=0,009) giữa bệnh nhân XCBHT có TTPK và không có TTPK. Có nguy cơ giảm FVC ở bệnh nhân có Scl-70 dương tính (OR= 0,37 và p=0,037). Có mối tương

¹Trường Đại học Y Hà Nội

²Bệnh viện Da liễu Trung ương

Chịu trách nhiệm chính: Phùng Thị Chuyên

Email: phungchuyendln@gmail.com

Ngày nhận bài: 29.8.2022

Ngày phản biện khoa học: 24.10.2022

Ngày duyệt bài: 31.10.2022