

- A, Gommoll C.** Characterizing sexual function in patients with generalized anxiety disorder: a pooled analysis of three vilazodone studies. *Neuropsychiatr Dis Treat.* 2016;12:1467-1476.
3. **Kessler Ronald C, et al** (2005). "Lifetime prevalence and age-of-onset distributions of DSM-IV disorders in the National Comorbidity Survey Replication", *Archives of general psychiatry.* 62(6), 593-602.
4. **Holaway RM, Rodebaugh TL, Heimberg RG.** The Epidemiology of Worry and Generalized Anxiety Disorder. In: Davey GCL, Wells A, eds. *Worry and Its Psychological Disorders.* John Wiley & Sons Ltd; 2006: 1-20. doi: 10.1002/9780470713143.ch1
5. **Locke AB.** Diagnosis and Management of Generalized Anxiety Disorder and Panic Disorder in Adults. 2015;91(9):8.
6. **Miloyan B, Joseph Bienvenu O, Brilot B, Eaton WW.** Adverse life events and the onset of anxiety disorders. *Psychiatry Research.* 2018;259:488-492. doi:10.1016/j.psychres.2017.11.027
7. **Weisberg RB.** Overview of Generalized Anxiety Disorder: Epidemiology, Presentation, and Course. *J Clin Psychiatry:*6.

MỘT SỐ YẾU TỐ LIÊN QUAN ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH ĐẾN KHÁM TẠI BỆNH VIỆN NỘI TIẾT TRUNG ƯƠNG NĂM 2023

Trịnh Thị Lan¹, Bùi Hoài Nam², Ngô Thị Thu Hiền³

TÓM TẮT

Mục tiêu: Phân tích một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh đến khám tại bệnh viện Nội tiết trung ương. **Đối tượng và phương pháp nghiên cứu:** Nghiên cứu mô tả cắt ngang được thực hiện trên 405 người bệnh từ 18 tuổi đến khám tại bệnh viện Nội tiết trung ương. **Kết quả nghiên cứu:** Kết quả nghiên cứu cho thấy, người bệnh hài lòng khi đến khám tại Bệnh viện Nội tiết Trung ương chiếm tỷ lệ 78,8%. Người bệnh đến khám lần thứ 2 và lần thứ 3 trở lên có mức độ hài lòng chung cao hơn so với người bệnh đến khám lần đầu tiên lần lượt là 1,8 lần (AOR: 1,8; 95%CI: 1,15 - 3,4) và 2,11 lần (AOR: 2,11; 95%CI: 1,17 - 5,2). Người bệnh có nghề nghiệp công chức/viên chức/văn phòng có mức độ hài lòng chung cao hơn 1,98 lần so với đối tượng lao động tự do (AOR: 1,98; 95%CI: 1,1 - 4,3). **Kết luận:** Người bệnh hài lòng chung với chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Bệnh viện Nội tiết Trung ương đạt tỷ lệ là 78,8%. Các yếu tố số lần đến khám và nghề nghiệp có liên quan đến sự hài lòng chung của người bệnh. Bệnh viện cần tiếp tục nâng cao chất lượng dịch vụ để đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người bệnh. **Từ khóa:** Sự hài lòng của người bệnh; yếu tố liên quan.

SUMMARY

FACTORS RELATED TO PATIENT SATISFACTION AT THE NATIONAL HOSPITAL OF ENDOCRINOLOGY IN 2023

Objective: To analyze some factors related to patient satisfaction with outpatient care at the National

Hospital of Endocrinology. **Subjects and methods:** The study description is conducted by over 405 patients from 18 years old at the the National Hospital of Endocrinology. **Results:** The research results showed that the patient was satisfied with 78.8%. The patient came to the second and the 3rd and higher time to be satisfied than the patient who came to the first examination for the first time of 1.8 (AOR: 1.8; 95%CI: 1.15 - 3.4) and 2.11 (AOR: 2.11; 95%CI: 1.17 - 5.2). Civil servants/officials/offices are 1.98 times higher than the free laborer (Aor: 1.98; 95%CI: 1.1 - 4.3). **Conclusion:** 78,8% Patients were satisfied with the quality of outpatient care at the National Hospital of Endocrinology. The number of exams and occupations is related to the satisfaction of the patients. The hospital should continue to improve the quality of services to better meet the needs of patients. **Keywords:** Patient satisfaction; related factors.

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Sự hài lòng của người bệnh là một trong những tiêu chí quan trọng để đánh giá chất lượng dịch vụ y tế. Tại Việt Nam, sự hài lòng của người bệnh đã được nghiên cứu ở nhiều bệnh viện. Một số nghiên cứu trong và ngoài nước cho thấy sự hài lòng của người bệnh có nhiều khác biệt, tác giả Trương Văn Hiếu (2022) tại Bệnh viện Răng hàm mặt trung ương cho thấy tỷ lệ hài lòng của người bệnh là 91,11% [1], nghiên cứu của Đào Duy Quân tại bệnh viện Phụ sản Trung ương là 75,6% [2], nghiên cứu của Berhanu Senbeta Deriba là 44,6% [3]. Cùng với việc xác định tỷ lệ hài lòng của người bệnh, việc xác định các yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh có tầm quan trọng trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ, thu hút và giữ chân người bệnh. Theo nghiên cứu tổng hợp của tác giả Nahima Akthar tại khu vực Châu Á các yếu tố có mối liên quan chặt chẽ đến sự hài lòng của người

¹Bệnh viện Nội tiết Trung ương

²Viện Khoa học Môi trường

³Trường Đại học Thăng Long

Chịu trách nhiệm chính: Trịnh Thị Lan

Email: trinhlan18031991@gmail.com

Ngày nhận bài: 12.01.2024

Ngày phản biện khoa học: 23.2.2024

Ngày duyệt bài: 15.3.2024

bệnh là giới tính, trình độ học vấn, nghề nghiệp, thu nhập của người bệnh và thời gian chờ đợi [4].

Tại Bệnh viện Nội tiết trung ương hàng năm cũng thực hiện đánh giá sự hài lòng của người bệnh, tuy nhiên các khảo sát này chủ yếu tập trung vào việc đánh giá tổng quát sự hài lòng của người bệnh nhằm đáp ứng công tác báo cáo, chưa đi sâu phân tích các yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh. Xuất phát từ những lý do trên, chúng tôi tiến hành nghiên cứu đề tài với mục tiêu: *Đánh giá sự hài lòng và phân tích một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh đến khám tại Bệnh viện Nội tiết Trung ương năm 2023.*

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng, địa điểm, thời gian nghiên cứu. Người bệnh từ 18 tuổi đến Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Nội tiết Trung ương khám và sử dụng dịch vụ y tế.

Địa điểm nghiên cứu: Khoa Khám bệnh bệnh viện Nội tiết Trung ương. Đường Nguyễn Bô - Tứ Hiệp - Thanh Trì - Hà Nội.

Thời gian nghiên cứu: từ tháng 03/2023 đến tháng 09/2023.

2.2. Thiết kế nghiên cứu. Nghiên cứu sử dụng thiết kế nghiên cứu mô tả cắt ngang có phân tích. Cỡ mẫu trong nghiên cứu được tính bằng công thức mẫu ước lượng một tỷ lệ:

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

Dựa trên kết quả nghiên cứu của của tác giả Võ Tú Cường năm 2020, tỷ lệ người bệnh ngoại trú hài lòng chung về dịch vụ khám và xét nghiệm tại bệnh viện đa Khoa Tiểu Cần, Trà Vinh là 47,2% [5]. Vì vậy lấy tỷ lệ ước đoán $p=0,48$, $d = 0,05$. Cỡ mẫu ước tính của nghiên cứu tối thiểu $n = 384$. Tăng 5% cỡ mẫu để dự phòng và cỡ mẫu cho nghiên cứu làm tròn $n = 405$.

2.3. Thang đo và cách đánh giá chất lượng cuộc sống. Bộ câu hỏi nghiên cứu được xây dựng dựa trên Quyết định số 3869/QĐ-BYT 2019 về khảo sát hài lòng Người bệnh và Nhân viên y tế, đồng thời được điều chỉnh, bổ sung để phù hợp với đặc thù, các quy trình khám chữa bệnh riêng tại Bệnh viện Nội tiết Trung ương.

Thang đo mức độ hài lòng của người bệnh đối với từng câu hỏi dựa trên thang điểm Likert với các mức độ từ 1-5:

- Rất không hài lòng hoặc rất kém: 1.
- Không hài lòng hoặc kém: 2.
- Bình thường hoặc trung bình: 3.
- Hài lòng hoặc tốt: 4.
- Rất hài lòng hoặc rất tốt: 5.

Tiêu chí đánh giá

- Các tiêu chí đánh giá đạt ≥ 4 điểm là: Hài lòng.
- Các tiêu chí được đánh giá ≤ 3 điểm là: Không hài lòng

- Hài lòng chung được đánh giá bằng điểm trung bình cộng của các tiêu chí và cũng đánh giá dựa trên thang điểm trên.

2.4. Phương pháp thu thập thông tin: Nghiên cứu sử dụng phương pháp phát vấn (phỏng vấn gián tiếp) để thu thập thông tin.

2.5. Phương pháp xử lý số liệu: Số liệu được nhập bằng phần mềm Epidata 3.1 và xử lý bằng phần mềm SPSS 20.0. Thống kê mô tả gồm số lượng, tỷ lệ (biến định tính), giá trị trung bình, trung vị, độ lệch chuẩn (biến định lượng) của các thông tin chung, thực trạng hài lòng của người bệnh. Thống kê phân tích sử dụng kiểm định χ^2 với khoảng tin cậy 95%, $\alpha = 0,05$ để tính toán các chỉ số p , tỷ suất chênh OR, 95%CI. Giá trị $p < 0,05$ được xem xét để đánh giá mối liên quan có ý nghĩa thống kê; sử dụng hồi quy logistic đa biến để phân tích mối liên giữa các yếu tố là sự hài lòng chung của đối tượng nghiên cứu.

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Bảng 1. Thông tin chung của đối tượng nghiên cứu (n=405)

Đặc điểm của đối tượng nghiên cứu	Số lượng	Tỷ lệ (%)	
Nhóm tuổi	Dưới 30 tuổi	66	16,3
	Từ 30 – 60 tuổi	254	62,7
	Trên 60 tuổi	85	21,0
Giới tính	Nam	102	25,2
	Nữ	303	74,8
Trình độ học vấn	\leq THCS	102	25,2
	THPT	138	34,1
	Trung cấp trở lên	165	40,7
Nghề nghiệp	CC/VC/Văn phòng	96	23,7
	Lao động tự do	173	42,7
	Kinh doanh	64	15,8
	Khác	72	17,8
Sử dụng bảo hiểm y tế	Có	133	32,8
	Không	272	67,2
Thời gian điều trị	Lần đầu tiên	145	35,8
	Lần thứ 2	186	45,9
	Lần thứ 3 trở lên	74	18,3
Nguyên nhân đến khám	Khám định kỳ	114	28,1
	Có vấn đề sức khỏe	291	71,9

Theo kết quả nghiên cứu, đa số bệnh nhân đến khám tại bệnh viện là người trưởng thành từ 30-60 tuổi (chiếm 62,7%), trong đó nữ giới chiếm 74,8%. Bệnh nhân có trình độ học vấn cao (Trung cấp trở lên) chiếm 40,7%, sử dụng bảo hiểm y tế chiếm 32,8% và đến khám lần đầu

tiên chiếm 35,8%. Đa số bệnh nhân đến khám có vấn đề sức khỏe (71,9%).

Bảng 2. Đánh giá sự hài lòng của người bệnh đến khám (n=405)

Nhóm tiêu chí đánh giá	Hài lòng		Không hài lòng	
	TB ± SD	SL (%)	TB ± SD	SL (%)
Hài lòng về khả năng tiếp cận	4,15 ± 0,96	325 (80,2)	2,89 ± 0,23	80 (19,8)
Hài lòng về sự minh bạch thông tin, thủ tục khám bệnh, điều trị	4,3 ± 0,95	338 (83,5)	2,87 ± 0,27	67 (16,5)
Hài lòng về CSVC và phương tiện	4,56 ± 0,83	358 (88,4)	2,92 ± 0,18	47 (11,6)
Hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	4,7 ± 0,78	368 (90,9)	2,95 ± 0,17	37 (9,1)
Hài lòng về cung cấp dịch vụ	4,6 ± 0,82	359 (88,6)	2,9 ± 0,2	46 (11,4)
Hài lòng chung	4,39 ± 1,07	319 (78,8)	2,9 ± 0,21	86 (21,2)

Nhìn chung, bệnh nhân hài lòng với chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại cơ sở y tế này. Mức độ hài lòng chung đạt 4,39/5 với 78,8% bệnh nhân hài lòng và 21,2% bệnh nhân không hài lòng. Trong các tiêu chí đánh giá, người bệnh hài lòng nhất với thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (4,7 điểm), tiếp theo là cung cấp dịch vụ (4,6 điểm) và cơ sở vật chất, phương tiện (4,56 điểm). Nhóm tiêu chí khả năng tiếp cận (4,15 điểm) là nhóm có mức hài lòng thấp nhất.

Bảng 3. Hồi quy đa biến sự hài lòng của người bệnh và số yếu tố liên quan (n=405)

Yếu tố liên quan	Hài lòng chung	
	AOR	95%CI
Tuổi		
Dưới 30 tuổi	1,21	(0,4 – 3,1)
30 – 60 tuổi	1,17	(0,5 – 2,4)
Trên 60 tuổi	1	1
Giới tính		
Nữ	1,41	(0,9 – 2,9)
Nam		
Trình độ học vấn		
≤ THCS	1,61	(0,8 – 3,1)
THPT	1	1
Trung cấp trở lên	1,27	(0,6 – 2,3)
Nghề nghiệp		
Văn phòng	1,98*	(1,1 – 4,3)
Lao động tự do	1	1
Kinh doanh	1,24	(0,5 – 3,0)
Khác	1,42	(0,6 – 3,2)
Sử dụng bảo hiểm y tế		
Có	1,31	(0,7 – 2,4)
Không		
Số lần đến khám		
Lần đầu tiên	1	1
Lần thứ 2	1,8*	(1,15 – 3,4)
Lần thứ 3 trở lên	2,11*	(1,17 – 5,2)
Nguyên nhân khám		
Khám định kỳ	1,1	(0,5 – 2,3)
Có vấn đề sức khỏe		

(Ghi chú: * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$; *** $p < 0,001$)

Theo kết quả phân tích hồi quy đa biến, hai yếu tố có liên quan đến mức độ hài lòng chung của người bệnh về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại bệnh viện là số lần đến khám và nghề nghiệp. Cụ thể, người bệnh đến khám lần thứ 2 có mức độ hài lòng chung cao hơn 1,8 lần so với người bệnh đến khám lần đầu tiên, tương tự người bệnh đến khám lần thứ 3 trở lên có mức độ hài lòng chung cao hơn lần đầu tiên 2,11 lần. Người bệnh có nghề nghiệp công chức/viên chức/văn phòng có mức độ hài lòng chung cao hơn 1,98 lần so với đối tượng lao động tự do.

IV. BÀN LUẬN

Sự hài lòng của người bệnh là một trong những mục tiêu quan trọng của các cơ sở khám chữa bệnh. Sự hài lòng của người bệnh thể hiện chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh, góp phần nâng cao uy tín và vị thế của cơ sở y tế. Kết quả nghiên cứu của chúng tôi về sự hài lòng của người bệnh đến khám tại Bệnh viện Nội tiết Trung ương đã thu được những kết quả đáng ghi nhận. Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh là 78,8%, tương đối cao. Các nhóm tiêu chí đánh giá đều đạt điểm trung bình khá cao, từ 4,1 đến 4,7. Điều này cho thấy người bệnh hài lòng với các yếu tố cơ bản của dịch vụ khám chữa bệnh tại bệnh viện, bao gồm khả năng tiếp cận, sự minh bạch thông tin, cơ sở vật chất và phương tiện, thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế. Tuy nhiên, cũng cần lưu ý rằng vẫn còn một số yếu tố cần được cải thiện để nâng cao sự hài lòng của người bệnh, chẳng hạn như tăng cường sự minh bạch thông tin, cung cấp đầy đủ và chính xác thông tin về các dịch vụ khám chữa bệnh cho người bệnh, nâng cao chất lượng chăm sóc khách hàng, chú trọng đến thái độ ứng xử của nhân viên y tế, đáp ứng các nhu cầu và mong muốn của người bệnh. Kết quả nghiên cứu của chúng tôi phù hợp với kết quả nghiên cứu của tác giả Đào Duy Quân với tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh là 76,5% [2],

thấp hơn so với nghiên cứu của tác giả Trương Văn Hiếu tại bệnh viện Răng hàm mặt Trung ương (91,11%) [1]. Sự khác biệt có thể do nghiên cứu của tác giả Trương Văn Hiếu tập trung vào người bệnh nội trú, trong khi nghiên cứu chúng tôi là người bệnh khám chữa bệnh ngoại trú. Người bệnh nội trú thường có thời gian lưu trú tại bệnh viện, có nhiều thời gian trải nghiệm dịch vụ chăm sóc y tế và tiếp xúc với nhân viên y tế nên sự hài lòng có thể được cải thiện.

Kết quả nghiên cứu của chúng tôi cho thấy hai yếu tố có liên quan đến mức độ hài lòng chung của người bệnh là số lần đến khám và nghề nghiệp. Người bệnh đến khám lần thứ 2 và lần thứ 3 trở lên có mức độ hài lòng chung cao hơn so với người bệnh đến khám lần đầu tiên. Điều này có thể giải thích là do người bệnh có kinh nghiệm hơn khi đến khám lần thứ hai hoặc thứ ba, họ hiểu rõ hơn về quy trình khám chữa bệnh và biết cách tương tác với nhân viên y tế. Người bệnh có nghề nghiệp công chức/viên chức/văn phòng có mức độ hài lòng chung cao hơn so với đối tượng lao động tự do. Điều này có thể giải thích là do người bệnh có nghề nghiệp công chức/viên chức/văn phòng thường có trình độ học vấn cao hơn, có hiểu biết tốt hơn về dịch vụ y tế nên cách tiếp cận và sử dụng dịch vụ sẽ tốt hơn. Kết quả nghiên cứu của chúng tôi khác so với nghiên cứu của tác giả Nguyễn Kỳ Anh, nghiên cứu của tác giả cho thấy yếu tố trình độ học vấn và khoảng cách từ nơi ở đến bệnh viện có liên quan đến sự hài lòng của người bệnh. Người bệnh có trình độ học vấn cao hơn và khoảng cách từ nơi ở đến bệnh viện gần hơn có mức độ hài lòng chung cao hơn [6]. Kết quả nghiên cứu của chúng tôi phù hợp với kết quả nghiên cứu của tác giả Chandra Swastika (2019) tại Fiji, kết quả phân tích hồi quy cho thấy có mối liên quan giữa trình độ học vấn, giới tính và số lần đến khám với sự hài lòng của người bệnh, tuy nhiên không tìm thấy mối liên quan với nghề nghiệp của đối tượng nghiên cứu [7]. Nghiên cứu tổng hợp của tác giả Nahima Akthar tổng hợp kết quả 43 nghiên cứu từ năm 1980 đến 2021 tại Châu Á cũng chỉ ra các yếu tố có mối liên quan chặt chẽ đến sự hài lòng của người bệnh là giới tính, trình độ học vấn, nghề nghiệp và mức thu nhập của người bệnh [4].

Nhìn chung, kết quả nghiên cứu của chúng tôi và các tác giả khác đều có những điểm tương đồng và khác biệt nhất định. Tuy nhiên, tất cả các nghiên cứu đều cho thấy sự hài lòng của người bệnh đối với chất lượng dịch vụ y tế chịu ảnh hưởng của nhiều yếu tố. Các cơ sở y tế cần

quan tâm đến các yếu tố này để nâng cao chất lượng dịch vụ, đáp ứng nhu cầu của người bệnh.

V. KẾT LUẬN

Kết quả nghiên cứu cho thấy, người bệnh hài lòng với chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Bệnh viện Nội tiết Trung ương, với tỷ lệ hài lòng chung đạt 78,8% (điểm hài lòng trung bình $4,39 \pm 1,07$). Hai yếu tố có liên quan đến mức độ hài lòng chung của người bệnh là số lần đến khám và nghề nghiệp. Người bệnh đến khám lần thứ 2 và lần thứ 3 trở lên có mức độ hài lòng chung cao hơn so với người bệnh đến khám lần đầu tiên lượt là 1,8 lần (AOR: 1,8; 95%CI: 1,15 – 3,4) và 2,11 lần (AOR: 2,11; 95%CI: 1,17 – 5,2). Người bệnh có nghề nghiệp công chức/viên chức/văn phòng có mức độ hài lòng chung cao hơn 1,98 lần so với đối tượng lao động tự do (AOR: 1,98; 95%CI: 1,1 – 4,3).

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. **Trương Văn Hiếu, Lê Thị Liên, Nguyễn Thị Lan Anh** (2022). Thực trạng về sự hài lòng và các yếu tố liên quan ở người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện răng hàm mặt Trung ương Hà Nội - năm 2021. Tạp Chí Y học Việt Nam, 517(1). <https://doi.org/10.51298/vmj.v517i1.3128>.
2. **Đào Duy Quân, Nguyễn Trọng Hưng, Lê Thị Thu Hà & CS** (2022). Sự hài lòng của người bệnh với dịch vụ y tế tại Khoa điều trị theo yêu cầu, Bệnh viện Phụ sản Trung ương năm 2021. Tạp chí Y học Việt Nam, 512(1), tr 155-159. <https://doi.org/10.51298/vmj.v512i1.2219>.
3. **Berhanu Senbeta Deriba, Tinsae Abeya Geleta, et al** (2020). Patient Satisfaction and Associated Factors During COVID-19 Pandemic in North Shoa Health Care Facilities. Patient Preference and Adherence, 14, pp. 1923-1934, <https://doi.org/10.2147/PPA.S276254>
4. **Nahima Akthar, Smitha Nayak, Yogesh Pai P** (2023). Determinants of patient satisfaction in Asia: Evidence from systematic review of literature. Clinical Epidemiology and Global Health, Volume 23, 101393. <https://doi.org/10.1016/j.cegh.2023.101393>
5. **Võ Tú Cường, Lưu Quốc Toàn, Đặng Văn Giang & CS** (2020). Sự hài lòng của bệnh nhân ngoại trú tại khoa khám bệnh, bệnh viện đa khoa Tiểu Cần, Trà Vinh năm 2020. Tạp Chí Y học Cộng đồng, 62(1). <https://doi.org/10.52163/jcm.v62i1.17>
6. **Nguyễn Kỳ Anh** (2022). 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. Tạp Chí Y học Cộng đồng, 63(2). <https://doi.org/10.52163/yhc.v63i2.316>
7. **Chandra Swastika, Ward Paul, Mohammadnezhad Masoud** (2019). Factors Associated With Patient Satisfaction in Outpatient Department of Suva Sub-divisional Health Center, Fiji, 2018: A Mixed Method Study. Frontiers in Public Health, volume 7 – 2019. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2019.00183>