

Khảo sát sự hài lòng của người bệnh về hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú tại Bệnh viện Đại học Y Hải Phòng năm 2022

Trương Đình Phong^{1*}, Đỗ Thị Bích Diệp¹, Phạm Thị Anh¹, Nguyễn Hà Giang²

¹ Trường Đại học Y Dược Hải Phòng

² Bệnh viện Phụ sản Hải Phòng

*Tác giả liên hệ

Trương Đình Phong
Trường Đại học Y Dược Hải Phòng
Điện thoại: 0913456522
Email: tdphong@hpmu.edu.vn

Thông tin bài đăng

Ngày nhận bài: 06/11/2022
Ngày phản biện: 13/11/2022
Ngày duyệt bài: 04/02/2023

TÓM TẮT

Sự hài lòng của người bệnh về hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú là một trong những yếu tố đánh giá chất lượng dịch vụ tại Bệnh viện Đại học Y Hải Phòng. Nghiên cứu cắt ngang đã được tiến hành trên 245 người bệnh đến lĩnh thuốc tại quầy cấp phát thuốc ngoại trú nhằm khảo sát sự hài lòng của người bệnh. Bộ câu hỏi sử dụng trong nghiên cứu bao gồm 34 biến số, trong đó để đánh giá sự hài lòng của người bệnh có 5 yếu tố bao gồm 28 biến quan sát đảm bảo tính tin cậy với hệ số Cronbach's alpha lớn hơn 0,6. Kết quả phân tích yếu tố khám phá (EFA) đã chỉ ra 4 yếu tố ảnh hưởng đến sự tin cậy của người bệnh với hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú bao gồm: sự tin cậy, yếu tố hữu hình, sự cảm thông và năng lực phục vụ của dược sĩ. Nghiên cứu sử dụng phương pháp phân tích hồi quy đa biến cho thấy: yếu tố ảnh hưởng mạnh nhất đến mức độ hài lòng chung là sự tin cậy ($B = 0,328$) và các yếu tố hữu hình ($B = 0,269$), yếu tố có mức ảnh hưởng thứ 3 là sự cảm thông ($B = 0,227$) và cuối cùng là năng lực phục vụ ($B = 0,159$).

Từ khóa: cấp phát thuốc, ngoại trú, Bệnh viện Đại học Y Hải Phòng

Outpatient satisfaction with medication dispensing quality at Hai Phong medical university hospital in 2022

ABSTRACT. Patient satisfaction with outpatient medication dispensing is one of the factors to evaluate the quality of pharmacy services at Hai Phong Medical University Hospital. A cross-sectional surveillance study was conducted on 245 outpatient patients at the hospital to assess their satisfaction. The questionnaire used in the research includes 34 observation variables and there are 5 factors, including 28 observation variables, that are used to evaluate patient satisfaction ensuring reliability with Cronbach's Alpha coefficient higher than 0.6. The results of the Exploration Factor Analysis (EFA) demonstrated that reliability, tangibles, empathy, and pharmacists' service capability are the 4 factors that have the impact on patient satisfaction with outpatient pharmacy services. Our study used multivariable regression analysis to evaluate the influence of the factors. The results showed that: the most influential factor is the reliability ($B = 0,328$) and these tangibles ($B = 0,269$), The third most influential factor is the empathy ($B = 0,227$), and the lowest influential factor is the pharmacists' service capability ($B = 0,159$).

Keywords: outpatient pharmacy services, Hai Phong medical University Hospital

ĐẶT VẤN ĐỀ

Khi cuộc sống ngày càng được cải thiện, yêu cầu của người dân về các chất lượng dịch vụ ngày càng nâng cao, trong đó có cả ngành y tế. Hiện nay, mối quan tâm hàng đầu của các cơ sở y tế khám chữa bệnh là mong muốn cải thiện, cùng với việc nâng cao chất lượng phục vụ cho bệnh nhân. Bởi vậy, bên cạnh việc phát triển cơ sở vật chất thiết bị y tế hiện đại thì sự hài lòng của người bệnh cũng là tiêu chí đầu ra đánh giá chất lượng dịch vụ của các bệnh viện. Bệnh viện khác nhau với điều kiện khác nhau cũng đã phát triển công cụ đánh giá riêng cho người bệnh về chất lượng bệnh viện hoặc sử dụng bộ câu hỏi sẵn có của Bộ Y tế [1]. Hoạt động cấp phát thuốc trải qua nhiều bước từ nhận đơn thuốc đến kiểm duyệt đơn, cấp phát thuốc, kiểm tra đối chiếu. Trên thực tế có thể gặp phải sai sót trong quá trình cấp phát thuốc làm giảm hiệu quả điều trị, xảy ra các tác dụng không mong muốn, do đó đánh giá chất lượng và tìm kiếm giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động cấp phát thuốc Bảo hiểm y tế tại quầy thuốc ngoại trú là rất cần thiết.

Bệnh viện Đại học Y Hải Phòng là bệnh viện trực thuộc trường Đại học Y Dược Hải Phòng thuộc Bộ Y tế, do chính các giảng viên và bác sĩ, điều dưỡng của trường phụ trách khám và điều trị cho nhân dân. Xuất phát từ thực tế trên, nhóm nghiên cứu đã tiến hành thực hiện đề tài “*Đánh giá sự hài lòng của người bệnh về hoạt động cấp phát thuốc cho bệnh nhân ngoại trú tại Bệnh viện Đại học Y Hải Phòng*” với mục tiêu khảo sát mức độ hài lòng của người bệnh về hoạt động cấp phát thuốc bảo hiểm y tế ngoại trú tại khoa Dược bệnh viện Đại học Y Hải Phòng năm 2022 và xác định một số yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động cấp phát thuốc bảo hiểm y tế ngoại trú tại khoa Dược Bệnh viện trong thời gian trên nhằm góp phần cải thiện chất lượng dịch vụ Dược cũng như cải thiện chất lượng của Bệnh viện Đại học Y Hải Phòng, và bổ sung vào nguồn cơ sở khoa học vẫn còn hạn chế về mức độ hài lòng cùng các yếu tố ảnh

hưởng đến sự hài lòng người bệnh sau mỗi lần lĩnh thuốc BHYT ngoại trú tại bệnh viện.

PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Đối tượng nghiên cứu

Bệnh nhân lĩnh thuốc BHYT tại quầy cấp phát thuốc ngoại trú

Địa điểm và thời gian nghiên cứu

- Địa điểm nghiên cứu: Bệnh viện Đại học Y Hải Phòng
- Thời gian nghiên cứu: Từ 01/12/2021 đến 31/05/2022

Thiết kế nghiên cứu

Nghiên cứu được tiến hành theo phương pháp mô tả cắt ngang

Cỡ mẫu nghiên cứu

Ta có: công thức tính cỡ mẫu như sau:

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

Trong đó:

- n: Cỡ mẫu tối thiểu
- Z: Hệ số tin cậy, với $\alpha=5\%$, độ tin cậy 95% thì $Z = 1,96$.
- p: Tỷ lệ hài lòng của bệnh nhân ($p = 0,8$)
- $q = (1 - p) = 1 - 0,8$
- $d = 5\%$ (độ chính xác mong muốn thu được từ mẫu so với thực tế)

Chọn $p=0,8$ là tỷ lệ hài lòng người bệnh mà ngành y tế hướng tới. Do trong cuộc báo cáo chính sách chỉ số hài lòng của người bệnh được thực hiện tại 29 bệnh viện công lập ở Việt Nam là sự hợp tác nghiên cứu giữa Bộ Y tế và các chuyên gia của mạng lưới Sáng kiến Việt Nam, Đại học Indiana, Hoa Kỳ. “Kết quả khảo sát cho thấy chất lượng phục vụ khám, chữa bệnh ở các bệnh viện đạt gần 80% kỳ vọng của người dân” [2]. Tại các nghiên cứu khác diễn ra từng bệnh viện khác nhau có tỷ lệ hài lòng chung người bệnh với chất lượng dịch vụ là 87,15% [3]; 86,40% [6]. Từ kết quả của các khảo sát, nên trong đề này nghiên cứu này đã lựa chọn p (tỷ lệ hài lòng của bệnh nhân) là 0,8 để tiến hành xác định

cỡ mẫu. Từ đó tính ra cỡ mẫu nghiên cứu là 245 người bệnh.

Chọn mẫu theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên hệ thống. Do không có sẵn khung chọn mẫu nên mỗi ngày (từ thứ hai đến thứ bảy) phỏng vấn 10 người bệnh có đủ tiêu chí để khảo sát. Trung bình 1 ngày có từ 400 – 500 lượt bệnh nhân lĩnh thuốc ngoại trú nên cứ 4 người đến lĩnh thuốc, người phỏng vấn sẽ chọn 1 người để phỏng vấn.

Nội dung nghiên cứu

Biến số nghiên cứu dựa trên mô hình Servqual về chất lượng dịch vụ với 5 khía cạnh:

- Sự tin tưởng là thể hiện khả năng thực hiện dịch vụ một cách chính xác và đáng tin cậy.
- Sự đáp ứng sẵn sàng cung cấp dịch vụ đầy đủ, nhanh chóng.
- Năng lực phục vụ là kiến thức, sự lịch sự của nhân viên, khả năng truyền cảm hứng, sự tin tưởng đến khách hàng.
- Sự đồng cảm là sự quan tâm chăm sóc đến khách hàng.
- Yếu tố hữu hình là những cơ sở vật chất, trang thiết bị, trang phục ngoại hình nhân viên.

Nghiên cứu được tiến hành với 28 biến quan sát, 01 biến hài lòng chung và sử dụng thang đo Likert 5 điểm (1: rất không hài lòng, 2: không hài lòng, 3: bình thường, 4: hài lòng, 5: rất hài lòng)

Phương pháp thu thập thông tin

Sử dụng bộ câu hỏi tự điền đã biên soạn sẵn.

Trước khi tiến hành phỏng vấn cần giới thiệu rõ cho người bệnh về mục đích và ý nghĩa của nghiên cứu. Và nhấn mạnh việc bảo mật thông tin cũng như tính chính xác.

Bệnh nhân tự điền phiếu hoặc người phỏng vấn điền giúp bệnh nhân. Sau khi đối tượng nghiên cứu trả lời xong, thu phiếu và rà soát kiểm tra đảm bảo không bị sót câu trả lời, khi đó mới hoàn thành phiếu khảo sát trên một bệnh nhân.

Phương pháp xử lý và phân tích số liệu

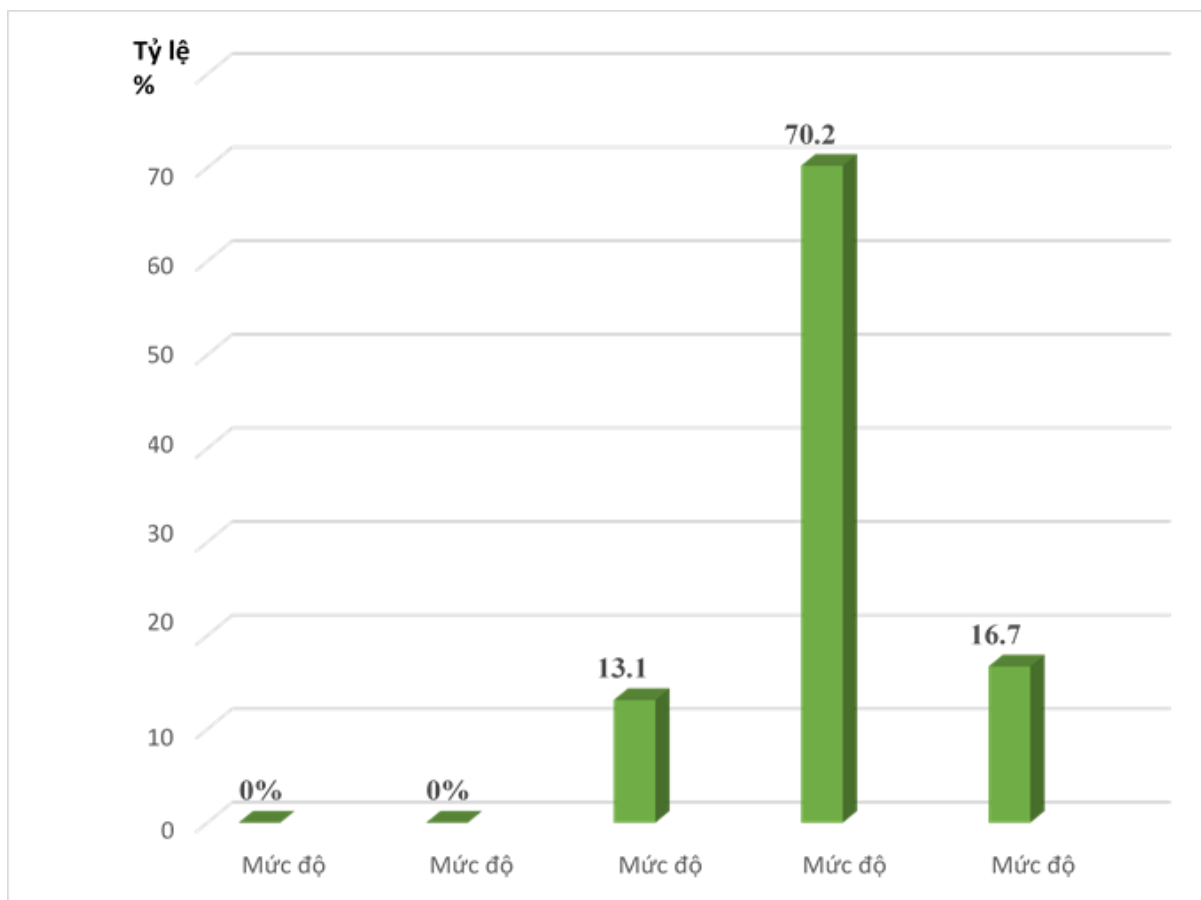
Xử lý và phân tích số liệu bằng phần mềm SPSS 22.0 và Excel 2019

Tiến hành phân tích thống kê mô tả số liệu giúp đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh ở các yếu tố. Sau đó cần đánh giá lại thang đo hay thang đo hiệu chỉnh nhằm xác định các nhân tố có ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh về hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú. Bởi xác định độ tin cậy thang đo và giúp loại bỏ những biến quan sát không thể hiện tính chất của nhân tố mẹ. Phân tích nhân tố EFA giúp xem xét mối quan hệ giữa toàn bộ biến quan sát của các nhân tố nhằm phát hiện biến quan sát tải trên nhiều nhân tố, biến quan sát bị phân sai nhân tố ban đầu.

Đạo đức trong nghiên cứu

Trước khi nghiên cứu, các đối tượng được giải thích rõ về mục đích và nội dung của nghiên cứu và người bệnh có quyền từ chối tham gia nghiên cứu. Những số liệu thu thập chính xác, đầy đủ, trung thực và thông tin cá nhân của đối tượng tham gia khảo sát được hoàn toàn giữ bí mật, các số liệu chỉ nhằm mục đích nghiên cứu khoa học ngoài ra không phục vụ cho bất kỳ mục đích nào khác.

KẾT QUẢ



Hình 1: Mức độ hài lòng chung của người bệnh

Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh về hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú là 86,9% số người bệnh tham gia nghiên cứu hài lòng, trong đó số lượng bệnh nhân đánh giá khá hài lòng (mức điểm 4) là 70,2%. Bên cạnh đó số người bệnh đánh giá hài lòng cao cũng tương đối và chiếm 16,7%. Mức đánh giá trung bình sự hài lòng chung đạt mức tốt 4,04/5.

Bảng 1: Mức độ hài lòng của người bệnh đối với từng yếu tố

STT	Yếu tố	Thang đo Likert		Giá trị trung bình
		Mức độ 1 - 3	Mức độ 4 - 5	
1	Độ tin tưởng của người bệnh	19,2%	80,8%	3,94
2	Đáp ứng của quầy thuốc ngoại trú	25,9%	74,1%	3,86
3	Năng lực phục vụ của dược sĩ	19,6%	80,4%	3,96
4	Sự cảm thông, thấu hiểu của dược sĩ	19,4%	80,6%	3,95
5	Những yếu tố hữu hình	24,8	75,2	3,86

Đa phần người bệnh đều hài lòng với 5 yếu tố của cấp phát thuốc ngoại trú với giá trị trung bình từ 3,86 đến 3,96. Những yếu tố hữu hình (hệ thống biển báo, sảnh chờ, ghế ngồi,...) là yếu tố có mức độ hài lòng thấp nhất với tỷ lệ 75,2%.

Xác định một số yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh về hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú

Kiểm định thang đo: Hệ số Cronbach's alpha được sử dụng để kiểm định độ tin cậy của thang đo. Kết quả nghiên cứu cho thấy 5 nhân tố đều có hệ số Cronbach's alpha lớn hơn 0,6 nên thang đo đạt yêu cầu về độ tin cậy và các biến số trong những nhân tố phân tích đều lớn hơn 0,30 đạt

tiêu chí yêu cầu và được đưa vào phân tích EFA.

Phân tích yếu tố khám phá: Ma trận xoay trong phân tích nhân tố EFA, nhận thấy các hệ số tải nhân tố đều cao ($> 0,5$) và không có biến nào cùng lúc tải lên cả hai nhân tố với hệ số tải gần nhau, hệ số Kaiser-Meyer-Olkin là $0,951 > 0,5$, kiểm định Bartlett có p-value $< 0,05$, phương sai trích là 77,1%, và hình thành 4 yếu tố mới: Năng lực phục vụ, sự cảm thông, yếu tố hữu hình và sự tin cậy (hình thành từ 2 nhân tố tin tưởng và đáp ứng do có sự liên hệ chặt chẽ).

Bảng 2: Hệ số tải các yếu tố

Ký hiệu	Biến quan sát	Nhân tố			
		1	2	3	4
NL6	Dược sĩ xử lý công việc thành thạo, nhanh nhẹn, kịp thời đáp ứng nhu cầu của người bệnh.	0,818			
NL7	Dược sĩ sẵn sàng giúp đỡ giải thích mọi khúc mắc của người bệnh theo cách mà họ dễ hiểu nhất.	0,811			
NL3	Dược sĩ dành thời gian cần thiết giúp ông/bà.	0,792			
NL1	Ông/Bà luôn tin rằng dược sĩ cấp phát tất cả các đơn thuốc một cách đầy đủ chính xác	0,775			
NL8	Ông /Bà được dược sĩ tư vấn hướng dẫn tận tình cách dùng thuốc, chế độ ăn, chế độ vận động sinh hoạt và dự phòng bệnh tật.	0,761			
NL5	Dược sĩ luôn cẩn thận, tỉ mỉ trong từng thao tác.	0,760			
NL2	Thời gian chờ đợi nhận thuốc từ quầy thuốc ngoại trú hợp lý.	0,753			
NL9	Năng lực chuyên môn của dược sĩ đáp ứng mong đợi của ông/bà.	0,732			
NL4	Đôi khi quầy thuốc đông bệnh nhân xếp hàng, dược sĩ quá bận rộn để dành thời gian với ông/bà.	0,647			
HH1	Các biển báo, chỉ dẫn đường đến quầy thuốc ngoại trú rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.		0,820		
HH2	Có sảnh chờ có ghế ngồi chờ lấy thuốc sạch sẽ, rộng rãi, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông.		0,816		
HH3	Có đủ ghế ngồi sử dụng tốt, đảm bảo giãn cách trong quá trình xếp hàng chờ thuốc. Quầy thuốc có trang bị nước sát khuẩn đảm bảo nguyên tắc phòng dịch bệnh Covid-19.		0,769		
HH4	Sảnh chờ có trang bị quạt (điều hoà) đầy đủ, hoạt động thường xuyên, có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như tivi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống		0,758		
HH5	Khu chờ đợi (sảnh chờ lấy thuốc) bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.		0,748		
HH7	Quầy thuốc được trang bị đèn sáng thoáng khí. Thuốc được sắp xếp trên tủ thuốc gọn gàng, ngăn nắp, sạch sẽ.		0,649		
HH6	Dược sĩ luôn mặc đồng phục theo quy định. Trang phục của dược sĩ luôn gọn gàng, sạch sẽ, không nhàu nát, đeo biển tên đầy đủ.		0,595		

CT3	Dược sĩ luôn lắng nghe, thấu hiểu những lo lắng khúc mắc của bệnh nhân về thuốc và cách dùng thuốc được cấp phát.	0,736
CT2	Dược sĩ luôn đối xử công bằng, quan tâm thấu đáo và giúp đỡ người bệnh tận tình.	0,732
CT4	Khi ông/bà nhận được đầy đủ thuốc, dược sĩ luôn hỏi han lại ông/bà để đảm bảo người bệnh hiểu cách dùng.	0,722
CT1	Dược sĩ làm việc nghiêm túc nhưng dễ gần, luôn lịch sự, tôn trọng, có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực với bệnh nhân.	0,721
CT5	Dược sĩ luôn hỏi thăm tình hình sức khỏe của ông/bà kể từ lần khám cuối.	0,716
CT6	Dược sĩ thường xuyên giải thích về tác dụng không mong muốn cho những bệnh nhân mới sử dụng thuốc.	0,695
ĐU'2	Ông/Bà được cấp phát thuốc đầy đủ số lượng, đảm bảo chất lượng.	0,738
ĐU'3	Thuốc theo toa được cấp phát đến ông/ bà luôn được dán nhãn rõ ràng, đầy đủ với các thông tin cần thiết như liều dùng, thời điểm dùng, cách dùng, ...	0,667
TT2	Ông/Bà hài lòng và tin tưởng chất lượng thuốc được cấp phát tại quầy thuốc.	0,648
TT3	Ít xảy ra sai sót trong quá trình cấp phát thuốc. Ông/Bà tin tưởng rằng mọi sai sót về thuốc trong đơn thuốc được dược sĩ phát hiện và báo về bác sĩ điều trị trước khi phát thuốc.	0,644
TT1	Ông/Bà luôn tin rằng dược sĩ cấp phát tất cả các đơn thuốc một cách đầy đủ chính xác.	0,617
ĐU'1	Ông/Bà có hài lòng về phạm vi thuốc sử dụng trong chương trình thẻ BHYT của ông/bà.	0,613

Đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh với hoạt động cấp phát thuốc Bảo hiểm y tế ngoại trú: Để xác định mức độ ảnh hưởng của các yếu tố tới sự hài lòng của người bệnh với hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú, phân tích tương quan 4 yếu tố vừa được rút ra từ phân tích yếu tố khám phá đến yếu tố hài lòng chung của người bệnh.

Giá trị Sig. đều là $0,000 < 0,05$ nên hệ số tương quan r có ý nghĩa thống kê. Biến Hài lòng chung (biến phụ thuộc) có sự tương quan nhiều nhất $r = 0,802$ với biến tin cậy (biến độc lập) và tương quan ít nhất $r = 0,773$ với biến hữu hình (biến độc lập). Các hệ số tương quan r giữa biến phụ thuộc và các biến độc lập đều dao động trong khoảng $0,773 - 0,802$ biểu hiện mức độ tương quan mạnh.

Phân tích tương quan Pearson cho thấy kết quả các biến độc lập có tương quan với biến phụ thuộc. Do đó ở bước phân tích hồi quy tiếp theo sẽ đưa vào mô hình để giải thích cho biến phụ thuộc.

Bảng 4: Kết quả phân tích hồi quy đa biến

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hoá		Hệ số chuẩn hoá	Giá trị t	Sig.	Thống kê cộng tuyến	
	B	Sai số chuẩn	Beta			Độ chấp nhận	Hệ số (VIF)
Hằng số	- 0.014	0,144		-0.096	0,923		
TC	0,356	0,057	0,328	6,296	0,000	0,352	2,844
NL	0,163	0,054	0,159	3,008	0,003	0,341	2,930
CT	0,228	0,056	0,227	4,075	0,000	0,306	3,270
HH	0,288	0,052	0,269	5,500	0,000	0,398	2,512
Giá trị kiểm định F			F = 202,422 (Sig = 0,000)				
R			R = 0,878				
R ²			R ² = 0,771				
R ² hiệu chỉnh			R ² hiệu chỉnh = 0,768				

Kết quả phân tích hồi quy cho thấy, hệ số R² hiệu chỉnh là 0,768 có ý nghĩa là 76,8% sự biến thiên mức độ hài lòng của người bệnh với hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú được giải thích bởi các yếu tố trong mô hình, phần trăm còn lại được giải thích bởi các yếu tố khác cần được nghiên cứu thêm và sai số ngẫu nhiên. Bốn nhân tố đều có ảnh hưởng đến sự hài lòng của bệnh nhân ngoại trú và do hệ số B hoặc Beta mang dấu dương nên đây là mối quan hệ cùng chiều. Phương trình hồi quy chuẩn hóa giữa 4 nhân tố (các biến độc lập) và biến phụ thuộc sự hài lòng như sau:

$$Y = 0,328*TC + 0,269*HH + 0,227*CT + 0,159*NL + e$$

Trong đó Y: Biến phụ thuộc – Sự hài lòng chung của người bệnh

Các biến độc lập là: Sự tin cậy (TC), yếu tố hữu hình (HH), sự cảm thông (CT), năng lực phục vụ (NL).

BÀN LUẬN

Việc nâng cao chất lượng bệnh viện luôn được quan tâm và chú trọng trong hệ thống y tế, đã có nhiều nghiên cứu trong và ngoài nước được tiến hành đánh giá sự hài lòng của người bệnh và lấy đó là căn cứ để cải thiện dịch vụ ở những nội dung có mức hài lòng thấp. Tại Việt Nam những nghiên cứu về sự hài lòng trong hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú của người bệnh tại bệnh viện mới chỉ được tiến hành ở một số bệnh viện. Điều này gây khó khăn trong việc cải thiện chất lượng dịch vụ cấp phát thuốc ngoại trú – Một bộ phận quan trọng giúp bệnh nhân tuân thủ và nâng cao chất lượng điều trị.

Trong nghiên cứu này, với câu hỏi tổng quát sự hài lòng chung của người bệnh về hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú tại bệnh viện, thu về kết quả 86,9% người bệnh hài lòng với mức hài lòng trung bình là 4,04/5. Tỷ lệ hài lòng chung cao hơn 6% so với kết

quả báo cáo của Bộ Y tế (80%) [2] trong đó tỷ lệ người bệnh cảm thấy bình thường là 13,1%; hài lòng là 70,2% và rất hài lòng là 16,7%. Tương đồng với kết quả nghiên cứu tiến hành tại các Bệnh viện E Hà Nội 87,15% người bệnh hài lòng; có 12,85% bệnh nhân đánh giá bình thường và điểm trung bình 4,16/5 [3]. Tuy nhiên kết quả sự hài lòng của người bệnh thu được thấp hơn so với nghiên cứu tại Bệnh viện Đại học Y Dược Thành phố Hồ Chí Minh năm 2019 mức điểm trung bình đánh giá người bệnh cao (4,19 – 4,36) khi cùng sử dụng mô hình Servqual [5]. Tại Bệnh viện Thống Nhất mức hài lòng tổng thể là 3,95/5 khá tương đồng với kết quả phân tích [4].

Từ phân tích kết quả, nghiên cứu đã xây dựng thang đo đạt độ tin cậy Cronbach's Alpha 28 biến quan sát được giữ nguyên. Sau khi rút gọn nhân tố EFA thu được 4 nhân tố thể hiện đặc tính của dữ liệu tốt nhất với 28 biến quan sát ban đầu. Khi đó có thể nói rằng

4 nhân tố này giải thích 77,1% biến thiên của dữ liệu tương ứng trị số này thể hiện các nhân tố được trích cô đọng 77,1% và bị thất thoát của các biến quan sát 22,8%. Sau khi phân tích nhân tố EFA lần 1, không có biến quan sát nào bị loại bỏ tuy nhiên các nhân tố độc lập này giảm đi 1 nhân tố do gộp hai nhân tố Tin tưởng và Đáp ứng thành nhân tố Tin cậy. Như vậy, các bước phân tích tiếp theo sẽ tiến hành phân tích 4 nhân tố với 28 biến quan sát độc lập. Trong đó nhân tố sự tin tưởng và nhân tố sự đáp ứng thuốc của quầy thuốc có sự liên hệ chặt chẽ nên gộp thành Nhân tố mới gọi là Sự đáp ứng. Sau khi phân tích nhân tố độc lập trong phép xoay được rút gọn từ 5 nhân tố độc lập xuống 4 nhân tố:

Nhân tố 1 gồm 6 biến quan sát được đổi tên thành Sự tin cậy – ký hiệu TC, gồm TT1, TT2, TT3, ĐƯ1, ĐƯ2, ĐƯ3.

Nhân tố 2 đặt tên là Năng lực phục vụ - ký hiệu NL (Năng lực phục vụ của dược sĩ với người bệnh), với 9 biến: NL1, NL2, NL3, NL4, NL5, NL6, NL7, NL8, NL9.

Nhân tố 3 có 6 biến quan sát: CT1, CT2, CT3, CT4, CT5, CT6, đặt tên là Sự cảm thông – ký hiệu CT (Cảm thông của dược sĩ với người bệnh).

Nhân tố 4 bao gồm 7 biến: HH1, HH2, HH3, HH4, HH5, HH6, HH7 được đặt tên Yếu tố hữu hình - ký hiệu HH.

Nhân tố Sự hài lòng chung- nhân tố phụ thuộc gồm 1 biến quan sát - ký hiệu HLC

Kết quả phân tích hồi quy đa biến, tất cả các biến độc lập có sự tương quan từ mạnh đến rất mạnh với biến phụ thuộc. Các hệ số tương quan r giữa biến phụ thuộc và các biến độc lập cao trên 0,7. Thông qua kết quả phân tích hồi quy, sự hài lòng của người bệnh chịu sự tác động mạnh của cả bốn nhân tố đại diện đó là: Sự tin cậy, Năng lực phục vụ của dược sĩ, Cảm thông của dược sĩ với bệnh nhân và Các yếu tố hữu hình. Có 76,8% biến thiên của sự hài lòng được giải thích bởi bốn biến độc lập, còn lại 23,2% biến thiên được giải thích bởi các biến khác ngoài mô hình và sai số ngẫu nhiên. Mức độ tác động tới biến phụ thuộc Hài lòng chung của các biến độc lập theo thứ tự giảm dần là: TC > HH > CT > NL. Với sự đóng góp tương ứng như sau: đóng góp nhiều nhất là Sự tin cậy với tỷ lệ

31,98%; Các yếu tố hữu hình đóng góp 27,93%; Sự cảm thông đóng góp 23,57% và Năng lực phục vụ của dược sĩ đóng góp ít nhất với tỷ lệ 16,51%. Đây là cơ sở giúp bệnh viện nâng cao hiệu quả chất lượng hoạt động cấp phát thuốc BHYT tại quầy thuốc ngoại trú trong thời gian tới.

KẾT LUẬN

Có 4 yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh về hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú tại Bệnh viện Đại học Y Hải Phòng là: Sự tin cậy, các yếu tố hữu hình, sự cảm thông và năng lực phục vụ của dược sĩ. Bốn yếu tố này quyết định 76,8% mức độ hài lòng của người bệnh về hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú. Yếu tố có mức ảnh hưởng nhiều nhất là sự tin cậy của người bệnh và các yếu tố hữu hình (cơ sở vật chất) của Bệnh viện. Các yếu tố còn lại được đánh giá thấp trong nghiên cứu này là sự cảm thông và năng lực phục vụ của dược sĩ. Như vậy, để tiếp tục tăng cường sự hài lòng của người bệnh về hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú tại Bệnh viện, Bệnh viện cần tăng cường cơ sở vật chất phục vụ hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú, đồng thời nâng cao năng lực dược sĩ để tiếp tục cải thiện sự tin cậy của người bệnh về hoạt động cấp phát thuốc của dược sĩ bệnh viện.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Y tế. Thông tư 19/2013TT-BYT Hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện;2013.
2. Trần Ngọc Anh, Nguyễn Thị Lan Hương, Đặc Đức Anh và cs. Báo cáo chính sách: Chỉ số hài lòng người bệnh. Bộ Y tế - Cục Quản lý khám chữa bệnh;2018.52.
3. Nguyễn Thị Ngọc Minh. Đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh đối với dịch vụ cấp phát thuốc bảo hiểm y tế ngoại trú của Bệnh viện E Hà Nội từ tháng 10/2020 đến tháng 3/2021. Đại học Quốc Gia Hà Nội - Trường Đại Học Y Dược; 2021.
4. Võ Văn Bảy, Lý Minh, và cs. Đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh và các yếu tố ảnh hưởng đối với cấp phát thuốc ngoại trú dịch vụ tại Bệnh viện Thống Nhất. Tạp chí Y học Việt Nam; 2021.Tập 508.
5. Nguyễn Thị Hải Yến, Trương Văn Đạt,

và cs. Khảo sát sự hài lòng của người bệnh về chất lượng dịch vụ cấp phát thuốc bảo hiểm y tế ngoại trú tại nhà thuốc Bệnh viện Đại học Y Dược Thành phố Hồ Chí Minh – Cơ sở 1. VNU Journal of Science: Medical and Pharmaceutical Sciences;2020.100-8.

6. Trần Thị Cẩm Tú, Bùi Đức Phú, và cs. Nghiên cứu sự hài lòng của người bệnh về công tác khám chữa bệnh tại Bệnh Viện Trung Ương Huế năm 2012. Y Học Thực Hành;2012.903.