

BISAP bệnh nhân với mức điểm 0-2 với tiên lượng nhẹ và vừa (63/68 trường hợp) có 23,8% có mức tăng triglycerid trên 11,2 mmol/l và từ 2,3 đến 11,2 mmol/l là 38,1%, nhóm có mức điểm 3 - 4 (5/68 trường hợp) có tỷ lệ triglycerid tăng trên 11,2 mmol/l chiếm đa số với 80%. Chỉ ghi nhận 1 trường hợp có triglycerid <2,3 mmol/l. Điều này cho thấy bệnh có xu hướng nặng lên ở những bệnh nhân có tăng triglycerid, đặc biệt nhóm có triglycerid trên 11,2 mmol/l ghi nhận nhiều biến chứng nặng. Kết luận này của chúng tôi cũng tương tự với kết luận của Võ Duy Thông và cộng sự [6].

V. KẾT LUẬN

Nhóm đối tượng nam giới trong độ tuổi 31-60 có nguy cơ mắc VTC cao hơn các đối tượng khác. Các xét nghiệm chỉ số cận lâm sàng là amylaseP, lipase, triglycerid và cholesterolTP đều có giá trị chẩn đoán tiên lượng mức độ nặng VTC. Phương án điều trị liệu pháp insulin là hiệu quả. Mức tăng triglycerid có giá trị trong tiên lượng VTC.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Mallédant Y, Malbrain ML, Reuter DA. What's new in the management of severe acute pancreatitis? Intensive Care Med. 2015

Nov;41(11):1957-60. doi: 10.1007/s00134-015-3903-1. Epub 2015 Jun 16. PMID: 26077091; PMCID: PMC4582073.

2. Đỗ, T. T., Trần, M. T., Trần, H. H., Phạm, T. T., & Hoàng, A. D. (2023). Giá trị của thang điểm bisap trong tiên lượng mức độ nặng ở bệnh nhân viêm tụy cấp điều trị tại bệnh viện quân y 175. Tạp Chí Y học Quân sự, (363), 20-24. <https://doi.org/10.59459/1859-1655/JMM.56>
3. Tao Cheng, Tian-Yong Han, Bo-Fu Liu, Pan Pan, Qiang Lai, Haifang Yu & Yu Cao (2022) Use of Modified Balthazar Grades for the Early Prediction of Acute Pancreatitis Severity in the Emergency Department, International Journal of General Medicine, 1111-1119, DOI: 10.2147/IJGM.S350383
4. Công Long, N. . ., & Kiều Oanh, Đặng . (2022). Một số yếu tố nguy cơ và các dấu hiệu cảnh báo bệnh nhân viêm tụy cấp tại bệnh viện bạch mai. Tạp Chí Y học Việt Nam, 514(1). <https://doi.org/10.51298/vmj.v514i1.2534>
5. Nguyễn, C. N. L., Nguyễn, T. H., Thái, T. H. N., & Phạm, V. D. (2023). Đặc điểm và kết quả điều trị viêm tụy cấp do tăng triglyceride máu tại bệnh viện trường đại học y dược cần thơ . Tạp chí Y Dược học Cần Thơ, 64, 207-214. <https://doi.org/10.58490/ctump.2023i64.443>
6. Duy Thông, V. ., Thị Mộng Trinh, N. ., & Tấn Phát, H. . (2021). Viêm tụy cấp do rượu và do tăng triglyceride máu: mức độ nặng và kết cục lâm sàng. Tạp Chí Y học Việt Nam, 499(1-2). <https://doi.org/10.51298/vmj.v499i1-2.268>

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

Đỗ Xuân Thắng¹, Đặng Vũ Hà¹,
Lê Văn Anh², Trần thị Lan Anh¹

TÓM TẮT

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 (hệ số B=0,057). Điểm đánh giá hài lòng 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.

Từ khóa: Sự hài lòng, cấp phát thuốc, bệnh nhân ngoại trú, nhân viên cấp phát (NVCP).

SUMMARY

FACTORS AFFECTING PATIENT SATISFACTION ON OUTPATIENT MEDICAL INSURANCE DRUG DISPENSING AT HUU NGHİ HOSPITAL

The objective of this study is to determine the factors affecting patient satisfaction and the extent of their influence on outpatient medical insurance drug dispensing at Huu Nghi hospital. This toolkit is synchronized with Decision No. 3869/QĐ-BYT of the Ministry of Health. From the obtained results, there are 5 main factors affecting patient satisfaction including: Attitude of staff (B=0,179), dispensing procedure (B=0,130), Facilities (B=0,119), Drugs dispensed (B=0,099), and Accessibility (hệ số B=0,057). Overall, there are high level of out-patient

¹Trường Đại học Dược Hà Nội

²Bệnh viện Hữu Nghị

Chịu trách nhiệm chính: Đỗ Xuân Thắng

Email: thangdx@hup.edu.vn

Ngày nhận bài: 10.4.2024

Ngày phản biện khoa học: 13.5.2024

Ngày duyệt bài: 27.6.2024

satisfaction (Mean 4,71; SD=0,486) with dispensing service at Huu Nghi hospital. **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 đã đưa hài lòng của người bệnh vào trong bộ tiêu chí để đánh giá chất lượng bệnh viện [1-3]. Năm 2019, đã có một nghiên cứu về phân tích sự hài lòng của người bệnh đối với hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú tại Bệnh viện Hữu Nghị. 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 nhân tố cơ sở vật chất đạt mức độ còn hạn chế. 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 tại thời điểm đó đã được xây dựng từ lâu, cơ sở vật chất đã xuống cấp, vì thế chưa 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, nghiên cứu này được thực hiện nhằm 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: 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. 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. Từ đó đưa ra kiến nghị giúp bệnh viện tiếp tục cải thiện chất lượng cấp phát thuốc và đảm bảo phục vụ tốt nhất cho người bệnh.

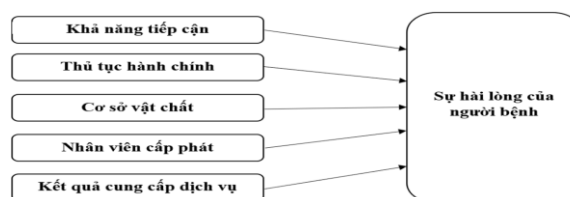
II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

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: 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.

Thời gian và địa điểm nghiên cứu

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

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

Phương pháp nghiên cứu:

Thiết kế nghiên cứu: Mô tả cắt ngang.

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, 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 BHYT.

Phương pháp thu thập số liệu. Khảo sát trực tiếp theo bộ câu hỏi trên người bệnh kết thúc việc lĩnh thuốc tại khu vực cấp phát thuốc BHYT ngoại trú của khoa Dược bệnh viện Hữu Nghị.

Kết quả thu về là 270 phiếu khảo sát 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

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 (%)	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	3 (1,1) 267 (98,9)
5	Lần khám tại bệnh viện, SL(%) Lần đầu tiên Lần thứ hai Trên hai lần	2 (0,7) 3 (1,1) 265 (98,1)

6	Số loại thuốc được kê đơn (Mean, SD)	4,94 (2,21)
---	---	-------------

* SL: Số lượng; TB: Trung bình

Bảng 2. Hệ số tải 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				
Nhân của từng thuốc luôn rõ ràng		0,877			
Chất lượng cảm quan 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

Đặc điểm nhân khẩu học. Kết quả cho thấy tỉ lệ người bệnh nam giới cao hơn nữ giới và chiếm 70,7%. Độ tuổi trung bình của đối tượng tham gia nghiên cứu là 74 tuổi và 98,9% là người bệnh hưu trí. Phần lớn người bệnh có trình độ học vấn từ đại học trở lên (chiếm 90%) và đã khám bệnh tại bệnh viện nhiều lần (chiếm 98,1%). Số thuốc được kê trung bình trong đợt điều trị là 4.94 thuốc.

Kiểm định thang đo. Độ tin cậy của thang đo các nhân tố đều có hệ số Cronbach's alpha lớn hơn 0,7. Hệ số tương quan biến tổng của các biến đều lớn hơn 0,3, đáp ứng được tiêu chí về độ tin cậy để tiếp tục tiến hành phân tích.

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 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 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 79,25% sự biến thiên của phương sai.

Bảng 3: Kết quả phân tích hồi quy các yếu tố ảnh hưởng

Tên biến	Hệ số B	Hệ số Beta	Sig.	VIF
Hằng số	4,711			
Thái độ của NVCP (TĐ)	0,179	0,368	0,000	1,000
Thuốc được cấp phát (TĐCP)	0,099	0,203	0,000	1,000
Cơ sở vật chất (CSVC)	0,119	0,244	0,000	1,000
Thủ tục cấp phát thuốc (TT)	0,130	0,269	0,000	1,000
Khả năng tiếp cận (TC)	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: Kết

quả phân tích hồi quy đa biến với 5 nhân tố 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 cho thấy, hệ số R² hiệu chỉnh là 0,322 cho thấy 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. Phương trình hồi quy như sau:

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

$$+ 0,099 \cdot TĐCP + 0,057 \cdot TC$$

Theo mô hình 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 ($B = 0,179$).

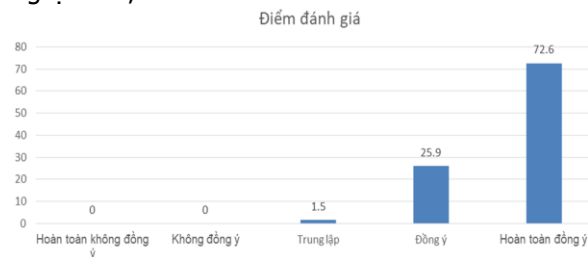
Đánh giá của người bệnh với hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú

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 (3)	4,1 (11)	23,0 (62)	71,9 (194)	4,66 (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 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

Kết quả nghiên cứu là những thông tin quan trọng giúp khoa dược và nhân viên 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. 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 về cơ sở vật chất của khu vực cấp phát thuốc. Nếu quy theo thang 10 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 cơ sở vật

chất khu vực cấp phát đã được cải thiện tốt và khả năng tư vấn của nhân viên cấp phát thuốc đã được nâng lên nên chất lượng phục vụ được đảm bảo hơn.

Điểm đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh tại bệnh viện Hữu Nghị cao hơn một số bệnh viện ở các nước khác 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) [9-11]. 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 R^2 hiệu chỉnh là 0,322 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 tiếp tục 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 tốt các yếu tố ảnh hưởng.

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.

2. **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.
3. **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.
4. **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.
5. **Hoàng Trọng and Chu Nguyễn 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.
6. **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).
7. **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. 2020, Đại học Dược Hà Nội, Hà Nội.
8. **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.
9. **Arsanam, P., K.J.I.J.o.I.** Yousapronpaiboon, Management, and Technology, The relationship between service quality and customer satisfaction of pharmacy departments in public hospitals. 2014. 5(4): p. 261.
10. **Márquez-Peiró, J.F. and C.J.F.H. Pérez-Peiró**, Evaluation of patient satisfaction in outpatient pharmacy. 2008. 32(2): p. 71-76.

KHẢO SÁT TỶ LỆ TRẦM CẢM VÀ SỰ PHÂN BỐ CÁC THỂ LÂM SÀNG TRẦM CẢM THEO Y HỌC CỔ TRUYỀN Ở NGƯỜI CAO TUỔI ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ TẠI BỆNH VIỆN Y HỌC CỔ TRUYỀN THỪA THIÊN HUẾ

Châu Văn Hảo¹, Đoàn Văn Minh¹,
Nguyễn Quang Quỳnh Như¹, Trần Như Minh Hằng¹

TÓM TẮT

Trầm cảm là nguyên nhân hàng đầu gây suy giảm chất lượng cuộc sống ở người cao tuổi (NCT) điều trị nội trú tại các cơ sở y tế. Nghiên cứu về đặc điểm lâm sàng của trầm cảm theo y học cổ truyền nhằm góp phần tiêu chuẩn hóa và nâng cao giá trị của tinh hoa lý luận y học cổ truyền trong nghiên cứu trầm cảm. **Mục tiêu:** Xác định tỷ lệ trầm cảm và sự phân bố các thể lâm sàng trầm cảm theo y học cổ truyền ở NCT điều trị nội trú tại Bệnh viện Y học cổ truyền Thừa Thiên Huế. **Đối tượng và phương pháp nghiên cứu:** Khảo sát trên 420 NCT điều trị nội trú tại Bệnh viện Y học cổ truyền Thừa Thiên Huế từ tháng 07/2022 đến 03/2024, sàng lọc trầm cảm bằng thang đánh giá trầm cảm ở NCT 30 mục (Geriatric Depression Scale 30 items - GDS-30). **Kết quả:** Trong 420 NCT điều trị nội trú, có 195 NCT có trầm cảm qua sàng lọc bằng GDS-30 (46,4%). Nghiên cứu đã mô tả được các đặc điểm lâm sàng thường gặp, các đặc điểm về mạch và lưỡi trong nhóm NCT có trầm cảm. Phân bố các thể lâm sàng trầm cảm theo y học cổ truyền: Can khí uất kết (44,1%); Tâm tỳ lưỡng hư (23,1%); Tâm thận âm hư (13,8%); Tâm đờm khí hư (12,3%) và Đàm nhiệt nhiều thân (6,7%). **Kết luận:** Tỷ lệ trầm cảm ở NCT tại địa điểm nghiên cứu là 46,4%. Nghiên cứu đã mô tả được các đặc điểm lâm

sàng thường gặp, các đặc điểm về mạch và lưỡi trong nhóm NCT có trầm cảm. Thể lâm sàng thường gặp nhất là can khí uất kết (44,1%), thấp nhất là thể đàm nhiệt nhiều thân (6,7%). **Từ khóa:** Trầm cảm, NCT, GDS-30, y học cổ truyền, thể lâm sàng.

SUMMARY

THE PREVALENCE OF DEPRESSION AND THE DISTRIBUTION OF DEPRESSION SYNDROMES ACCORDING TO TRADITIONAL MEDICINE AMONG THE ELDERLY INPATIENTS IN TRADITIONAL MEDICINE HOSPITAL OF THUA THIEN HUE

Depression is the leading cause of diminished quality of life among the elderly inpatients at medical facilities. Research on the clinical characteristics of depression from the perspective of traditional medicine aims to standardize and enrich the basic theories of traditional medicine in depression studies. **Objectives:** To determine the prevalence of depression and elucidate the distribution of depression syndromes according to traditional medicine among the elderly inpatients in Traditional Medicine Hospital of Thua Thien Hue. **Subjects and methods:** A cross-sectional study included 420 elderly inpatients in Traditional Medicine Hospital of Thua Thien Hue from July 2022 to March 2024. Depression screening was conducted utilizing the Geriatric Depression Scale 30 items (GDS-30). **Results:** Among the 420 elderly inpatients, 195 were identified as having depression based on GDS-30 screening (46,4%). The study has described the clinical characteristics of common conditions, as well as the pulse and tongue

¹Trường Đại học Y – Dược, Đại học Huế
Chịu trách nhiệm chính: Châu Văn Hảo
Email: cvhao@huemed-univ.edu.vn
Ngày nhận bài: 12.4.2024
Ngày phản biện khoa học: 16.5.2024
Ngày duyệt bài: 27.6.2024