

dẫn của Tổ chức y tế thế giới và Bộ y tế, chưa được Hội đồng thuốc và điều trị của Bệnh viện thông qua. Cần thực hiện nghiên cứu định tính để làm rõ nguyên nhân của những vấn đề tồn tại trong hoạt động lựa chọn và sử dụng thuốc tại Bệnh viện đã chỉ ra ở nghiên cứu này.

V. KẾT LUẬN

Trong giai đoạn nghiên cứu (06/2018-06/2019), cơ cấu danh mục thuốc sử dụng tại bệnh viện Đa khoa tỉnh Thái Bình phù hợp với mô hình bệnh tật của Bệnh viện với 25 nhóm tác dụng dược lý. Trong đó, chiếm tỷ lệ cao nhất là nhóm thuốc điều trị ký sinh trùng, chống nhiễm khuẩn (21,6%). Thuốc nhập khẩu và thuốc biệt dược gốc có giá trị sử dụng lần lượt chiếm 72,87% và 19,30%. Bệnh viện đã ưu tiên mua sắm các thuốc tối cần và thiết yếu (nhóm V và E), phân bổ phần lớn ngân sách vào 2 nhóm thuốc này ở cả 3 hạng A, B, C. Bệnh viện cần rà soát, cần nhắc sử dụng các thuốc generic và thuốc sản xuất trong nước trên nguyên tắc đảm bảo hiệu quả, an toàn và kinh tế, cần nhắc loại bỏ các thuốc không thiết yếu có giá trị sử dụng cao (AN) ra khỏi danh mục thuốc của bệnh viện.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. **Bộ Y tế (2004)**, Hội nghị đánh giá thực hiện chỉ thị 05/2004/CT-BYT về việc chấn chỉnh công tác dược bệnh viện.
2. **Bộ Y tế (2013)**, Thông tư 21/2013/TT-BYT ngày 8/8/2013 Quy định về tổ chức và hoạt động của Hội đồng Thuốc và điều trị trong bệnh viện.
3. **Bộ Y tế (2018)**, Thông tư số 19/2018/TT-BYT ngày 30/8/2018 Ban hành Danh mục thuốc thiết yếu.
4. **Bộ Y tế (2019)**, Thông tư 03/2019/TT-BYT "Ban hành danh mục thuốc sản xuất trong nước đáp ứng yêu cầu về điều trị, giá thuốc và khả năng cung cấp".
5. **Bộ y tế (2019)**, Thông tư 15/2019/TT-BYT "Quy định việc đấu thầu thuốc tại các cơ sở y tế công lập".
6. **Cao Thị Thu Trang (2019)**, Phân tích danh mục thuốc sử dụng tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Hoà Bình năm 2018, Luận văn Dược sĩ Chuyên khoa I, Đại học Dược Hà Nội, Hà Nội.
7. **Hoàng Hải Yến (2020)**, Phân tích danh mục thuốc sử dụng tại Bệnh viện Thanh Nhàn năm 2018, Luận văn Dược sĩ Chuyên khoa cấp I, Đại học Dược Hà Nội, Hà Nội.
8. **Lương Quốc Tuấn (2018)**, Phân tích danh mục thuốc sử dụng tại Bệnh viện Hữu nghị Đa khoa Nghệ An năm 2016, Luận văn Dược sĩ Chuyên khoa cấp II, Đại học Dược Hà Nội, Hà Nội.
9. **Tổ chức Y tế Thế giới (2004)**, Hội đồng thuốc và điều trị - Cẩm nang hướng dẫn thực hành, trang 87-89.
10. **WHO (2017)**, Model Lists of Essential Medicines (EML) 20th.

ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH ĐỐI VỚI HOẠT ĐỘNG CẤP PHÁT THUỐC BẢO HIỂM Y TẾ NGOẠI TRÚ TẠI BỆNH VIỆN TWQĐ 108 NĂM 2021

Hoàng Anh Tuấn¹, Trịnh Thị Như Ngọc¹,
Nguyễn Đức Trung¹, Đỗ Xuân Thắng², Nguyễn Việt Hùng²

TÓM TẮT

Sự hài lòng của người bệnh với hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú là một trong những yếu tố đánh giá chất lượng dịch vụ dược tại bệnh viện Trung ương Quân đội 108. Nghiên cứu khảo sát cắt ngang được tiến hành trên 306 người bệnh đến lĩnh thuốc tại quầy cấp phát đã được thực hiện để đánh giá sự hài lòng của người bệnh. Bộ câu hỏi sử dụng trong quá trình nghiên cứu bao gồm 5 yếu tố với 21 biến quan sát đảm bảo tính tin cậy với hệ số Cronbach's Alpha > 0,7. Kết quả phân tích yếu tố khám phá (EFA) đã chỉ

ra 4 yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh với hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú bao gồm: nhân viên cấp phát thuốc, khả năng tiếp cận và minh bạch thủ tục hành chính, kết quả dịch vụ cấp phát thuốc nhận được, cơ sở vật chất. Nghiên cứu sử dụng phân tích hồi quy đa biến để đánh giá mức độ ảnh hưởng của các yếu tố cho thấy: Yếu tố có mức ảnh hưởng nhiều nhất là khả năng tiếp cận và minh bạch thủ tục hành chính (B= 0.21 95% CI 0.16-0.26), Yếu tố có mức ảnh hưởng thứ hai là nhân viên cấp phát thuốc (B=0.20 95% CI 0.15 - 0.25), Yếu tố có mức độ ảnh hưởng thứ 3 là Kết quả dịch vụ cấp phát thuốc nhận được (B= 0.15 95% CI 0.10-0.20), và cuối cùng yếu tố có mức ảnh hưởng thấp nhất là Cơ sở vật chất (B=0.14 95% CI 0.09 - 0.19).

SUMMARY

EVALUATE PATIENT SATISFACTION WITH OUTPATIENT PHARMACY SERVICES AT 108 MILITARY HOSPITAL IN 2021

¹Bệnh viện TW Quân đội 108

²Trường ĐH Dược Hà nội

Chịu trách nhiệm chính: Hoàng Anh Tuấn

Email: anhtuanbv108@gmail.com

Ngày nhận bài: 18.3.2022

Ngày phản biện khoa học: 29.4.2022

Ngày duyệt bài: 12.5.2022

Patient satisfaction with outpatient pharmacy services is one of the factors to evaluate the quality of pharmacy services at 108 Military Central Hospital. A cross-sectional surveillance study was conducted on 306 outpatient patients at the hospital to assess their satisfaction. The questionnaire used in the research includes 5 factors with 21 observation variables ensuring reliability with Cronbach's Alpha coefficient > 0.7. The results of the Exploration Factor Analysis (EFA) showed four factors affecting patient satisfaction with outpatient pharmacy services, including dispensing staff, accessibility and clear administrative formalities, results of drug dispensing services, and facilities. Our study used multivariable regression analysis to evaluate the influence of the factors. The results showed that: the most influential factor is the accessibility and clear administrative formalities (B = 0.21 95% CI 0.16-0.26), The second most influential factor is the dispensing staff (B = 0.20 95% CI 0.15 - 0.25), the third most influential factor is the results of drug dispensing services (B = 0.15 95% CI 0.10-0.20), and the lowest influential factor is the facilities. (B = 0.14 95% CI 0.09 - 0.19).

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong những năm gần đây, Bộ Y tế ngày càng quan tâm và chú trọng phát triển chất lượng dịch vụ y tế [1] [8]. Lĩnh vực dược cũng là một trong những lĩnh vực cần được đánh giá mức độ hài lòng trong quyết định phê duyệt đề án xác định phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công [7]. Đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh và các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh là căn cứ khoa học để ngày càng nâng cao chất lượng dịch vụ dược nói riêng và chất lượng bệnh viện nói chung. Vì vậy chúng tôi đã tiến hành nghiên cứu này với hai mục tiêu: 1/ Xác định một số nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh với hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú và 2/ Đánh giá mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đến sự hài lòng của người bệnh với hoạt động cấp phát thuốc BHYT ngoại trú tại Bệnh viện TƯQĐ 108 năm 2021.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Đối tượng nghiên cứu: Người bệnh ngoại trú lĩnh thuốc tại khu vực cấp phát thuốc bảo hiểm y tế (BHYT) trong khoảng thời gian từ tháng 11/2021- 12/2021 tại Bệnh viện TƯQĐ 108.

Tiêu chuẩn lựa chọn: Người bệnh đồng ý tham gia nghiên cứu, từ 18 tuổi trở lên, có sức khỏe tâm thần bình thường, có khả năng giao tiếp trả lời các câu hỏi.

Tiêu chuẩn loại trừ: Người bệnh không đồng ý tham gia nghiên cứu, nhỏ hơn 18 tuổi có sức khỏe tâm thần không bình thường, hạn chế khả năng giao tiếp, trả lời các câu hỏi. Người bệnh

không trực tiếp lĩnh thuốc lại quầy cấp phát BHYT.

Phương pháp nghiên cứu: mô tả cắt ngang

Thiết kế nghiên cứu: sử dụng phương pháp nghiên cứu mô tả cắt ngang thực hiện trên các bệnh nhân ngoại trú đáp ứng tiêu chuẩn lựa chọn và loại trừ ở trên.

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 yếu 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 bảo hiểm y tế ngoại trú tại bệnh viện.

Phương pháp thu thập số liệu: Nghiên cứu viên thu thập số liệu bằng phương pháp phỏng vấn người bệnh theo bộ câu hỏi đã thiết kế sẵn. Phiếu khảo sát được chuẩn bị sẵn và được đánh số thứ tự. Tổng số phiếu sau khi thu thập bệnh nhân được 310 phiếu, sau khi sàng lọc thu được 306 phiếu đạt yêu cầu, 04 phiếu bị loại vì không đầy đủ thông tin. Kết quả cuối cùng có 306 phiếu khảo sát chính thức được sử dụng cho phân tích dữ liệu.

Phân tích số liệu: Dữ liệu thu được làm sạch, loại bỏ biến ngoại lai và tiến hành phân tích với sự hỗ trợ của phần mềm SPSS 25.0. Bao gồm: thống kê mô tả, Kiểm định thang đo, phân tích yếu tố khám phá (Factor Analysis), hồi quy tuyến tính đa biến.

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Đặc điểm của người bệnh tham gia nghiên cứu được trình bày trong bảng 1.

Bảng 1: Đặc điểm nhân khẩu học của bệnh nhân tham gia nghiên cứu N=306

TT	Đặc điểm	Tần số	Tỷ lệ
1	Tuổi	57,10	13,8
2	Giới tính: Nam	131	42,8
	Nữ	175	57,2
3	Trình độ học vấn		
	Dưới Trung học phổ thông	5	1,6
	Trung học phổ thông	123	40,2
	Trung cấp/Cao đẳng	58	19
	Đại học/Trên đại học	120	39,2
4	Nghề nghiệp		
	Bộ đội đương chức	39	12,7
	Bộ đội hưu	68	22,2

	Đối tượng bảo hiểm khác	199	65
5	Khoảng cách từ nhà tới bệnh viện	199	65
	Dưới 10 km	42	13,7
	10-20 km	65	21,2
6	Số lượng thuốc ông bà được lĩnh	3,53	2,15
7	Bệnh chính đi khám	208	68,0
	Bệnh mãn tính lĩnh thuốc định kỳ	98	32,0
	Các bệnh lý khác		
8	Số lần lĩnh thuốc trong năm	45	14,70
	1 lần	63	20,60
	2 lần	198	64,70
	Trên 2 lần		

Nhận xét: Kết quả cho thấy người bệnh tham gia nghiên cứu có tuổi trung bình là 57,1 với tỷ lệ bệnh nhân nam và nữ không có sự chênh lệch quá lớn. Trình độ học vấn chủ yếu từ Trung học phổ thông trở lên với tỷ lệ 98,4%, bệnh nhân chủ yếu là đối tượng bảo hiểm khác (65%). Hầu hết người bệnh đến lĩnh thuốc trong thời gian nghiên cứu có bệnh lý mãn tính, đến lĩnh thuốc định kỳ chiếm 68% và số thuốc trung bình được kê cho một đợt điều trị là 3,53

Bảng 2: Hệ số tải yếu tố

Biến quan sát	Component			
	1	2	3	4
Nhân viên cấp phát thuốc sẵn sàng lắng nghe, giải đáp thắc mắc của Ông/ Bà	.823			
Nhân viên cấp phát thuốc sử dụng từ ngữ dễ hiểu khi trao đổi thông tin với Ông/Bà	.815			
Nhân viên cấp phát thuốc cẩn thận đối chiếu đơn thuốc khi giao thuốc cho Ông/Bà	.779			
Ông/Bà luôn tin tưởng với câu trả lời và trình độ chuyên môn của nhân viên cấp phát.	.769			
Nhân viên cấp phát có thái độ lịch sự và tôn trọng ông/bà	.767			
Các quy trình, thủ tục nhận thuốc đơn giản, dễ thực hiện.		.782		
Hệ thống bảng biển quầy cấp phát thuốc rõ ràng		.777		
Quy trình cấp phát thuốc được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu.		.732		
Vị trí khu vực cấp phát thuốc ngoại trú dễ tìm, thuận tiện.		.727		
Bảng chỉ dẫn đến khu vực cấp phát thuốc rõ ràng, dễ hiểu		.698		
Thời gian chờ đợi cấp phát là phù hợp		.648		
Ông/ Bà được cấp đúng thuốc trong đơn cấp phát thuốc			.851	
Nhãn của từng loại thuốc rõ ràng			.777	
Ông/Bà được cấp đủ số lượng thuốc trong đơn cấp phát thuốc			.766	
Chất lượng cảm quan của thuốc giao cho Ông/Bà là đảm bảo			.739	

(SD=2,15). Đa số người bệnh có khoảng cách từ nơi ở đến bệnh viện dưới 10 km (65%).

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

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 của các yếu tố đều lớn hơn 0,07, hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0,3. Do đó các thang đo của bộ công cụ đảm bảo tính tin cậy, được sử dụng đo lường sự hài lòng của người bệnh.

Phân tích yếu tố khám phá. Sau khi tiến hành kiểm định thang đo với hệ số Cronbach's Alpha, phân tích yếu tố khám phá (EFA) được thực hiện. Kết quả thu được: Phân tích khám phá chỉ ra 2 biến (VC5, VC6) có hệ số tải yếu tố nhỏ hơn 0,50. Kết quả cho thấy 19/21 biến quan sát có hệ số tải yếu tố đều lớn hơn 0,50, hệ số KMO =0,927>0,5, Kiểm định Bartlett có p-value <0.005, phương sai trích là 76,14% và hình thành 4 yếu tố đó là: Khả năng tiếp cận và minh bạch thủ tục thông tin hành chính, Nhân viên cấp phát thuốc, Kết quả nhận được và cơ sở vật chất.

Như vậy có 4 yếu tố được rút ra ảnh hưởng tới sự hài lòng của người bệnh với giá trị Eigenvalues lớn hơn 1 và giải thích được 76,14% sự biến thiên của phương sai.

Ông/Bà luôn được nhân viên cấp phát thuốc cấp, tư vấn thông tin thuốc cần thiết khi có yêu cầu.			.655	
Khu vực chờ cấp phát thuốc ngoại trú đủ chỗ ngồi				.854
Khu vực chờ cấp phát thuốc sạch sẽ và thoải mái				.792
Quầy cấp phát thuốc bố trí các khu vực nhận đơn, lấy thuốc là khoa học, phù hợp.				.695

Đánh giá mức độ ảnh hưởng của các yếu tố tới sự hài lòng của người bệnh với hoạt động cấp phát thuốc BHYT 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 hồi quy đa biến với 4 yếu tố vừa được rút ra từ phân tích yếu tố khám phá.

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 cho thấy, hệ số R² hiệu chỉnh là 0,402 có nghĩa là 40,2% sự biến thiên mức độ hài lòng của người bệnh với hoạt động cấp phát thuốc 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. Phương trình hồi quy ước lượng các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh như sau:

$$Y = 0,45 + 0,20 \cdot NV + 0,21 \cdot MB + 0,15 \cdot KQ + 0,14 \cdot VC$$

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

Các biến độc lập là: NV, MB, KQ, VC.

Sau khi kiểm định các giả thuyết nghiên cứu cho thấy các yếu tố: Nhân viên cấp phát thuốc, Khả năng tiếp cận và minh bạch thông tin, Kết quả dịch vụ nhận được, Cơ sở vật chất có hệ số B dương và có giá trị p-value < 0,05. Như vậy với độ tin cậy 95% có thể kết luận biến độc lập NV, MB, KQ, VC có ảnh hưởng đến biến phụ thuộc "sự hài lòng" có ý nghĩa thống kê.

Bảng 3: Kết quả phân tích hồi quy đa biến

Yếu tố	Hệ số B	Hệ số β	Sig.	Khoảng tin cậy 95%	Mức độ ảnh hưởng
Hằng số	0,450				
Tiếp cận, Minh bạch thủ tục	0,21	0,37	0,000	(0,16;0,26)	1
Nhân viên	0,2	0,36	0,000	(0,15;0,25)	2
Kết quả dịch vụ	0,15	0,27	0,000	(0,1;0,2)	3
Cơ sở vật chất	0,14	0,25	0,000	(0,09;0,19)	4
R²	0,402				
Tổng số	306				

Đánh giá của người bệnh về các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng

Các biến quan sát được đánh giá theo thang điểm Likert 5 điểm.

Bảng 4: Đánh giá của người bệnh với các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng

TT	NỘI DUNG	% (n)*					TB(SD)
		1	2	3	4	5	
Nhân viên cấp phát thuốc							
1	NVCP sẵn sàng lắng nghe, giải đáp thắc mắc	-	1 (0,30)	9 (2,90)	75 (24,50)	221 (72,20)	4,72 (0,53)
2	NVCP sử dụng từ ngữ dễ hiểu	-	-	3 (1,0)	73 (23,90)	229 (74,80)	4,69 (0,54)
3	NVCP thuốc cẩn thận đối chiếu đơn thuốc	-	-	-	76 (24,80)	229 (74,80)	4,73 (0,49)
4	Ông/Bà luôn tin tưởng với câu trả lời và trình độ chuyên môn NVCP	-	-	6 (2,0)	71 (23,20)	229 (74,80)	4,74 (0,46)
5	NVCP có thái độ lịch sự và tôn trọng	1 (0,3)	-	6 (2,0)	69 (22,5)	230 (75,2)	4,75 (0,43)
Khả năng tiếp cận và minh bạch thủ tục hành chính							
6	Các quy trình, thủ tục nhận thuốc	2	1	6	89	208	4,62

	đơn giản, dễ thực hiện.	(0,70)	(0,30)	(2,00)	(29,10)	(68,00)	(0,64)
7	Hệ thống bảng biển quầy cấp phát thuốc rõ ràng	2	3	6	85	210	4,60
		(0,70)	(1,00)	(2,00)	(27,80)	(68,60)	(0,64)
8	Quy trình cấp phát thuốc được niêm yết rõ ràng, công khai	2	-	5	95	204	4,63
		(0,70)	-	(1,60)	(31,00)	(66,70)	(0,59)
9	Vị trí khu vực cấp phát thuốc ngoại trú dễ tìm, thuận tiện.	3	1	6	88	208	4,63
		(1,00)	(0,30)	(2,00)	(28,80)	(68,00)	(0,59)
10	Bảng chỉ dẫn đến khu vực cấp phát thuốc rõ ràng, dễ hiểu	-	4	13	84	205	4,63
		-	(1,30)	(4,20)	(27,50)	(67,00)	(0,61)
11	Thời gian chờ đợi cấp phát là phù hợp	2	-	23	113	168	4,45
		(0,70)	-	(7,50)	(36,90)	(54,90)	(0,69)
3. Kết quả cung cấp dịch vụ cấp phát thuốc							
12	Ông/ Bà được cấp đúng thuốc trong đơn cấp phát thuốc	-	-	2	54	249	4,79
		-	-	(0,70)	(17,60)	(81,40)	(0,451)
13	Nhãn của từng loại thuốc rõ ràng	-	-	-	66	240	4,76
					(21,6)	(78,40)	(0,457)
14	Ông/Bà được cấp đủ số lượng thuốc trong đơn cấp phát thuốc (N=305)	1	-	-	59	246	4,81
		(0,30)			(19,30)	(80,40)	(0,409)
15	Chất lượng cảm quan của thuốc giao cho Ông/Bà là đảm bảo	-	1	1	68	235	4,71
			(0,30)	(0,30)	(22,20)	(76,80)	(0,509)
16	Ông/Bà luôn được nhân viên cấp phát cung cấp, tư vấn thông tin thuốc cần thiết khi có yêu cầu	-	-	8	72	224	4,78
				(2,60)	(23,50)	(73,20)	(0,412)
4. Cơ sở vật chất khu vực cấp phát thuốc							
17	Khu vực chờ cấp phát thuốc ngoại trú đủ chỗ ngồi	3	1	23	119	160	4,41
		(1,0)	(0,30)	(7,50)	(38,90)	(52,30)	(0,729)
18	Quầy cấp phát thuốc bố trí các khu vực nhận đơn, lấy thuốc là khoa học, phù hợp	-	1	20	117	168	4,48
		-	(0,30)	(6,50)	(38,20)	(54,90)	(0,633)
19	Khu vực chờ cấp phát thuốc sạch sẽ và thoải mái	2	1	15	118	170	4,48
		(0,70)	(0,30)	(4,90)	(38,60)	(55,60)	(0,669)
Mức độ hài lòng chung của người bệnh				4,51 (0,56)			

IV. 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 [6], [9]. 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.

Kết quả phân tích khám phá yếu tố đã rút ra 4 yếu tố chính ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh đó là: 1/Nhân viên cấp phát thuốc, 2/Khả năng tiếp cận và minh bạch thủ tục hành

chính, 3/Kết quả cung cấp dịch vụ cấp phát thuốc, 4/Cơ sở vật chất khu vực cấp phát thuốc – các yếu tố này có sự tương đồng với các nhóm yếu tố trong các bộ công cụ đã được sử dụng để đánh giá sự hài lòng tại một số bệnh viện tiến hành trước đó [5],[3],[10]. 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.

Trong nghiên cứu này sự hài lòng của người bệnh với hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú tại Bệnh viện TƯQĐ 108 là 4,51/5, đây là một mức đánh giá cao của người bệnh. Mức đánh giá này so với các Bệnh viện cùng hạng (Nội Tiết 8,4/10 tương đương 4,2/5– Nghiên cứu của tác giả Lê Thị Uyển [2], Hữu Nghị 4,03/5 - Nghiên cứu của tác giả Lương Thị Hiền [4]) thì sự hài lòng của người bệnh tại Bệnh viện TƯQĐ 108. Điều này cho thấy công tác tổ chức tiếp đón bệnh nhân từ

khám bệnh, lĩnh thuốc của bệnh viện được tổ chức tốt.

Kết quả phân tích hồi quy đa tuyến tính, hệ số R² hiệu chỉnh là 0,402 điều này cho thấy 40,2% sự biến thiên của mức độ hài lòng của người bệnh được giải thích bởi 4 yếu tố mới sau phân tích yếu tố khám phá. Yếu tố có mức độ đánh giá thấp nhất là cơ sở vật chất có điểm trung bình 4,41- 4,48 với yếu tố có đánh giá thấp nhất là "Khu vực cấp phát thuốc đủ chỗ ngồi": 4,41 (SD= 0,73), "Quầy cấp phát thuốc bố trí các khu vực nhận đơn, lấy thuốc là khoa học, phù hợp" điểm trung bình 4,48 (SD=0,63), "Khu vực cấp phát thuốc sạch sẽ và thoải mái" điểm trung bình 4,48 (SD=0,67). Để nâng cao hơn nữa chất lượng thì nên mở rộng khu vực chờ lĩnh thuốc, bổ sung ti vi, tài liệu về sản phẩm thuốc để người bệnh có thể tham khảo trong quá trình chờ đợi. Một số nghiên cứu cũng đã có kết quả tương tự tại bệnh viện Hữu Nghị năm 2019, và ở Ethiopia năm 2017 [5],[9]. Tiếp đó yếu tố về "Khả năng tiếp cận và minh bạch thủ tục hành chính" cũng có mức đánh giá từ 4,45-4,63, yếu tố " Thời gian chờ đợi cấp phát thuốc phù hợp" có mức độ đánh giá thấp nhất 4,45 (SD =0,69). Điều này cũng là khó khăn không chỉ tại bệnh viện TƯQĐ 108 mà còn tồn tại ở nhiều bệnh viện tuyến trung ương, bệnh viện tuyến cuối do số lượng bệnh nhân tương đối lớn. Mặc dù tại bệnh viện TƯQĐ 108 đã có sự phân luồng bệnh nhân theo đối tượng nhưng trong nghiên cứu này do ảnh hưởng của dịch bệnh Covid- 19 thì các đối tượng bảo hiểm quân và bảo hiểm khác lĩnh thuốc tại một quầy cấp phát BHYT. Đây cũng có thể là một số tác động lên thời gian chờ đợi của người bệnh. Hai yếu tố về "Nhân viên cấp phát thuốc" và "Kết quả dịch vụ cấp phát thuốc" có mức hài lòng khá cao, điểm trung bình từ 4,69-4,81. Điều này cho thấy người bệnh hài lòng cao với trình độ, thái độ, chất lượng thuốc được lĩnh tại quầy cấp phát BHYT. Chính điều này cũng tạo niềm tin nhất định cho người bệnh khi đến thăm khám tại bệnh viện.

V. KẾT LUẬN

Có 4 yếu tố ảnh hưởng tới sự hài lòng của người bệnh với hoạt động cấp phát thuốc bảo hiểm y tế ngoại trú đó là: Nhân viên cấp phát thuốc, Khả năng tiếp cận và minh bạch thông tin thủ tục hành chính, Kết quả cung cấp dịch vụ và cơ sở vật chất. Bốn yếu tố này quyết định 40,2% mức độ hài lòng của người bệnh lĩnh thuốc ngoại

trú. Yếu tố có mức ảnh hưởng nhiều nhất là Khả năng tiếp cận và minh bạch thủ tục thông tin và Nhân viên cấp phát thuốc. Các yếu tố còn được đánh giá thấp trong nghiên cứu này là Thời gian chờ đợi lĩnh thuốc và khu vực cấp phát đủ chỗ ngồi. Như vậy để nâng cao hơn nữa sự hài lòng của người bệnh cần lưu ý mở rộng diện tích khu vực chờ cấp phát, tăng số lượng nhân viên cấp phát thuốc. Tiếp tục duy trì các hoạt động đã có sự đánh giá cao, Nhân viên cấp phát không ngừng cập nhật thông tin về thuốc, sử dụng thuốc kịp thời.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Bộ Y tế (2013)**, "Quyết định số 4858/QĐ- BYT về việc ban hành thí điểm bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện", pp.
- Lê Thị Uyên, Nguyễn Phương Chi, et al. (2020)**, "Xác định các 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, 59(11), pp. 17-22.
- Lê Thị Uyên Nguyễn Phương Chi, Lê Thu Thủy, Nguyễn Thị Song Hà, (2020)**, "Xác định các 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 Tập. 59 Số. 11 (2019), pp. pp. 17-22.
- Lương Thị Hiền (2020)**, "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", Nghiên cứu Dược & Thông tin thuốc 2020, pp. 36-42.
- Lương Thị Hiền Nguyễn Thu Hương, Lê Văn Anh, Lê Thu Thủy, (2020)**, "Phân tích một số yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của người bệnh ngoại trú đối với hoạt động cấp phát thuốc tại Bệnh viện Hữu Nghị", Nghiên cứu Dược & Thông tin thuốc 2020, tập 11, số 3,, pp. 36-42.
- Nguyễn Hữu Thăng Lê Thị Thanh Hà, Nguyễn Thị Thu Hà (2018)**, ""Sự hài lòng của người bệnh đối với chất lượng bệnh viện tại Việt Nam: nghiên cứu tổng quan có hệ thống giai đoạn 2010 - 2015"" , Tạp chí Y tế công cộng, 45,, pp. tr 33-34.
- Bộ Y tế (2013)**, ""Quyết định số 4448/QĐ-BYT Về việc ban hành thí điểm bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện"" , pp.
- tế Bộ Y (2019)**, ""Quyết định số 3869/QĐ- BYT về ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế"" , pp.
- Berehe Tirhas T E. Bekele Getabalew, S. Yimer Yimer, Z.Loza Taye (2018)**, "Assessment of clients satisfaction with outpatient services at Yekatit 12 hospital medical college, Addis Ababa, Ethiopia", BMC Research Notes,, 11 (1), pp. 507.
- Lai P. S. M., Chung W. W., et al. (2018)**, "Development and validation of an Ambulatory Care Patient Satisfaction Questionnaire to assess pharmacy services in Malaysia", Int J Clin Pharm, 40(5), pp. 1309-1316.