

SỰ HÀI LÒNG CỦA PHỤ NỮ BANA CÓ CON DƯỚI 2 TUỔI VỚI TRẠM Y TẾ XÃ GLAR, HUYỆN ĐẮK ĐOÀ, TỈNH GIA LAI

Da-Wit¹, Huỳnh Ngọc Vân Anh², Tô Gia Kiên³

TÓM TẮT

Mục tiêu: Sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ y tế được coi là một thành phần quan trọng khi đo lường chất lượng chăm sóc sức khỏe. Xác định tỷ lệ hài lòng của phụ nữ người Bana có con dưới 2 tuổi khi sử dụng dịch vụ tại trạm y tế xã Glar, huyện Đăk Đoa, tỉnh Gia Lai năm 2021 và một số yếu tố liên quan.

Đối tượng - Phương pháp nghiên cứu: Nghiên cứu cắt ngang mô tả được thực hiện trên 300 người phụ nữ Bana có con dưới 2 tuổi khám ngoại trú tại trạm y tế từ tháng 03/2021 đến tháng 04/2021. Các đặc điểm dân số, kinh tế, xã hội, các dịch vụ khám chữa bệnh đã sử dụng và tiên sử sức khỏe sinh sản được thu thập bằng phỏng vấn mặt đối mặt sử dụng bộ câu hỏi có cấu trúc. Hài lòng được đo lường theo thang đo hài lòng của Bộ Y Tế. Các yếu tố có liên quan đến hài lòng được xác định bằng kiểm định chi bình phương với ngưỡng ý nghĩa thống kê khi giá trị $p < 0,05$. Tỷ số tỷ lệ hiện mắc (PR) và khoảng tin cậy 95% được sử dụng để ước lượng mức độ liên quan.

Kết quả: Tỷ lệ hài lòng chung dịch vụ khám chữa bệnh tại trạm là 84,3%, tỷ lệ khả năng phụ nữ được đáp ứng mong đợi khi tới trạm y tế là 78,0%. Những phụ nữ là nông dân, không thuộc hộ gia đình nghèo, ngôn ngữ giao tiếp chỉ nói bằng tiếng Bana có tỷ lệ hài lòng thấp hơn so với những phụ nữ không có các đặc tính này.

Kết luận: Tỷ lệ hài lòng chung tương đối cao, nhiều nội dung ở cơ sở vật chất có tỷ lệ hài lòng thấp nhất.

Từ khóa: sự hài lòng, phụ nữ Bana, dịch vụ y tế, trạm y tế

ABSTRACT

SATISFACTION OF BANA WOMEN WITH CHILDREN UNDER 2 YEARS OLD
VISITING HEALTH COMMUNE IN GLAR COMMUNE, DAK DOA DISTRICT, GIA LAI PROVINCE

Da Wit, Huynh Ngoc Van Anh, To Gia Kien

* Ho Chi Minh City Journal of Medicine * Vol. 26 - No. 2 - 2022: 294 - 300

Objective: Health service user satisfaction is considered as an important indicator for measuring healthcare quality. This study determined the satisfaction proportion of Bana women with children under 2 years old when using services at the health commune at Glar ward, Dak Doa district, Gia Lai province and associated factors.

Methods: A cross-sectional study was conducted on 300 Bana women visiting the health commune from March 2021 to April 2021. Data on demographic, economic and social characteristics, health services used and reproductive health history were collected using structured questionnaires. Satisfaction is measured using the satisfaction scale developed by the Ministry of Health. The association between factors with satisfaction was determined by chi-square test. Prevalence ratio (PR) and its 95% confidence interval were used to estimate association level. P value < 0.05 was considered as statistical significance.

Results: The overall satisfaction proportion of medical examination and treatment services at the health commune is 84.3%, the rate of women's ability to meet expectations when going to the health commune is 78.0%. Women were farmer, were non-poor, spoke Bana language only lower satisfaction proportion compared to their

¹Khoa Y tế Công cộng, Đại học Y Dược Thành phố Hồ Chí Minh

²Bộ môn Thống kê Y học và Tin học - Khoa Y tế Công cộng, Đại học Y Dược Thành phố Hồ Chí Minh

³Bộ môn Tổ chức Quản lý Y tế - Khoa Y tế Công cộng, Đại học Y Dược Thành phố Hồ Chí Minh

Tác giả liên lạc: ThS. Huỳnh Ngọc Vân Anh ĐT: 0909 944 845 Email: hnvanhctcc@ump.edu.vn

counterparts.

Conclusion: Overall satisfaction proportion is relatively high, infrastructure facilities was rated with the lowest satisfaction proportion.

Keywords: satisfaction, Bana women, health services, health commune

ĐẶT VẤN ĐỀ

Trạm y tế xã đóng vai trò quan trọng trong hệ thống y tế của nước ta. Đây là cơ sở y tế gần dân nhất và là nơi thực hiện công tác chăm sóc sức khỏe ban đầu như sơ cứu, khám chữa bệnh ban đầu cho các bệnh nhân; Tổ chức tiêm chủng, tuyên truyền cho cộng đồng về các biện pháp phòng chống dịch bệnh, công tác chăm sóc sức khỏe nhân dân, công tác dân số - kế hoạch hóa gia đình⁽¹⁾.

Tuy nhiên, với sự thay đổi về kinh tế - xã hội, đời sống của người dân tăng lên nhanh và có nhu cầu ngày càng cao về các dịch vụ y tế. Xu hướng lựa chọn các dịch vụ chất lượng cao về khám chữa bệnh, lựa chọn bệnh viện tuyến trên đặt ra những khó khăn cho ngành y tế. Một số nghiên cứu về thực trạng mạng lưới y tế xã, phường, được thực hiện tại các thành phố lớn trên cả nước đã cho thấy công tác khám chữa bệnh còn gặp nhiều khó khăn⁽²⁾. Cán bộ y tế thiếu về số lượng, yếu về chất lượng, khả năng đáp ứng về chăm sóc sức khỏe cho nhân dân còn hạn chế. Hệ quả là nhu cầu khám chữa bệnh của người dân không được đáp ứng đầy đủ ngay tại cơ sở y tế địa phương⁽³⁾. Từ những lý do đó, người dân đã hình thành thói quen lựa chọn khám chữa bệnh vượt tuyến tại các bệnh viện lớn hoặc tại các cơ sở y tế tư nhân⁽⁴⁾. Thêm vào đó, tỷ lệ người dân khám chữa bệnh tại các trạm y tế trong cả nước là 21,3%, tỷ lệ này thấp hơn cả bệnh viện (38,9%) và y tế tư nhân (34%)⁽⁵⁾.

Xã Glar là một xã đa số là người dân tộc Bana sinh sống, xã vừa trở thành vùng nông thôn mới dẫn đến nhiều tiệm thuốc tây, phòng khám tư trên địa bàn xã đã được mọc lên, đường xá đi lại được xây dựng thông mạch với các cơ sở y tế tuyến trên. Từ đó đã tạo ra nhiều sự lựa chọn chăm sóc sức khỏe cho phụ nữ Bana, mang lại sự cạnh tranh lành mạnh giữa các khối cơ sở

y tế công lập cũng như tư nhân, góp phần thúc đẩy phát triển chuyên môn, kỹ thuật, nâng cao thái độ phục vụ phụ nữ Bana trong mỗi cơ sở y tế. Trong chiến lược cạnh tranh giữa những nhà cung cấp dịch vụ y tế, sự đánh giá hài lòng phụ nữ Bana ngoại trú tại cơ sở y tế nói chung hay trạm y tế nói riêng là thật sự cần thiết. Tuy nhiên chưa từng có khảo sát nào được thực hiện tại trạm y tế xã Glar, đòi hỏi cần có những nghiên cứu cụ thể. Vì vậy, khảo sát đánh giá sự hài lòng của người dân là để tìm ra các khía cạnh chưa tốt trong cung cấp dịch vụ khám chữa bệnh của trạm y tế. Sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ y tế được coi là một thành phần quan trọng khi đo lường chất lượng chăm sóc sức khỏe⁽⁶⁾. Người bệnh càng hài lòng với chất lượng dịch vụ y tế thì càng tăng khả năng gắn bó với cơ sở y tế, cải thiện việc tuân thủ điều trị dẫn đến kết cục là được chăm sóc sức khỏe tốt hơn⁽⁷⁾. Phụ nữ có con dưới 2 tuổi là đối tượng sẽ sử dụng đầy đủ các dịch vụ y tế tại trạm như khám chữa bệnh, tiêm chủng, chăm sóc sức khỏe của mẹ và trẻ trước và sau sinh, truyền thông. Chính vì những lý do trên thúc đẩy nhóm nghiên cứu thực hiện "Khảo sát sự hài lòng của phụ nữ Bana có con dưới 2 tuổi đối với dịch vụ trạm y tế xã Glar - huyện Đắk Đoa - tỉnh Gia Lai". Kết quả nghiên cứu này sẽ là cơ sở đề xuất chính sách, chiến lược và giải pháp nhằm tăng cường tỷ lệ sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh của người dân nói chung và phụ nữ người Bana nói riêng, từ đó nâng cao cho đồng bào dân tộc thiểu số cho tại nơi đây có khả năng tiếp cận tốt hơn các dịch vụ chăm sóc sức khỏe ban đầu.

ĐỐI TƯỢNG-PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Đối tượng nghiên cứu

Được tiến hành ở những phụ nữ Bana trên 18 tuổi điều trị ngoại trú tại trạm y tế xã Glar - huyện Đắk Đoa - tỉnh Gia Lai. Nghiên cứu sử

dụng kỹ thuật chọn mẫu thuận tiện tất cả những đối tượng đủ tiêu chuẩn đưa vào nghiên cứu trong thời gian từ 1/3 đến 30/4 năm 2021.

Tiêu chí chọn vào

Là phụ nữ Bana từ 18 tuổi trở lên có con dưới 2 tuổi đến khám và điều trị ngoại trú tại trạm y tế xã Glar - huyện Đắk Đoa - tỉnh Gia Lai; Đối tượng hiểu được mục đích nghiên cứu và đồng ý tham gia nghiên cứu.

Tiêu chí loại ra

Là đối tượng đang trong trạng thái không ổn định về tâm thần kinh không đủ tỉnh táo, minh mẫn để trả lời câu hỏi phỏng vấn, đối tượng là nhân viên hay người thân nhân viên trung tâm y tế. Những người đồng ý tham gia nghiên cứu sẽ được giải thích rõ ràng mục đích của nghiên cứu và tính bảo mật thông tin cá nhân của những người tham gia.

Địa điểm nghiên cứu

Xã Glar – huyện Đắk Đoa – tỉnh Gia Lai.

Xã Glar nằm ở phía Nam, cách trung tâm huyện Đắk Đoa 5,7km. Tổng dân số có 2278 hộ với 10123 khẩu. Toàn xã có 9 thôn, làng, đồng bào dân tộc thiểu số Bana 2052 hộ với 9134 khẩu chiếm trên 97% dân số. Trong năm 2020, Trạm y tế xã Glar đã khám chữa bệnh, tiêm chủng cho khoảng 1104 trẻ em dưới 5 tuổi, trong đó có 429 trẻ dưới 2 tuổi⁽⁸⁾.

Phương pháp nghiên cứu

Thiết kế nghiên cứu

Nghiên cứu cắt ngang.

Kỹ thuật và công cụ thu thập dữ liệu

Công cụ thu thập là bộ câu hỏi được phỏng vấn mặt đối mặt, bao gồm đặc điểm của đối tượng tham gia nghiên cứu và sự hài lòng.

Đặc điểm của đối tượng tham gia nghiên cứu gồm đặc điểm dân số; Đặc điểm kinh tế xã hội; Tiền sử sử dụng dịch vụ; Tiền sử sản khoa và tiền sử sức khỏe của trẻ.

Sự hài lòng của phụ nữ được đánh giá bằng bộ câu hỏi của Bộ Y tế ở những khía cạnh như Khả năng tiếp cận dịch vụ y tế; Sự minh bạch

thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị; Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh; Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế; Kết quả cung cấp dịch vụ; Đánh giá chung Trạm y tế; Tiếp tục sử dụng dịch vụ y tế trạm trong những lần tiếp theo⁽⁹⁾.

Phương pháp phân tích thống kê

Nhóm tuổi, phân loại hộ gia đình, trình độ học vấn, nghề nghiệp, tình trạng hôn nhân, thu nhập gia đình, phân loại hộ gia đình, số con hiện có được mô tả bằng tần suất và tỷ lệ.

Tuổi, số lần đến khám chữa bệnh cho con, mẹ hoặc cả mẹ và con được mô tả bằng trung bình, độ lệch chuẩn.

Biến số định tính và trung bình \pm độ lệch chuẩn đối với biến số định lượng chuẩn. Đối với những biến định lượng phân phối lệch như khoảng cách thì mô tả là trung vị và khoảng tứ vị. Mô tả thống kê tỷ lệ hài lòng chung và tỷ lệ hài lòng từng khía cạnh của phụ nữ Bana với dịch vụ khám chữa bệnh với hài lòng chung khi tổng điểm số ở 31 nội dung/31 >3 điểm và hài lòng từng khía cạnh khi tổng điểm số ở n nội dung của mỗi khía cạnh/n >3 điểm⁽¹⁰⁾.

Kiểm định chi bình phương được dùng để đánh giá mối liên quan giữa nhóm tuổi, phân loại hộ gia đình, trình độ học vấn, nghề nghiệp, tình trạng hôn nhân, thu nhập gia đình, phân loại hộ gia đình với sự hài lòng của phụ nữ Bana. Kiểm định Fisher được dùng để kiểm định mối liên hệ giữa nhóm tuổi, phân loại hộ gia đình, trình độ học vấn, nghề nghiệp, tình trạng hôn nhân với sự hài lòng của phụ nữ Bana.

Giá trị $p < 0,05$ được xem là có ý nghĩa. Mức độ liên quan được đo bằng tỉ số tỷ lệ hiện mắc (PR) và khoảng tin cậy 95%.

Y đức

Nghiên cứu đã được thông qua Hội đồng Đạo đức trong nghiên cứu Y sinh học Đại học Y Dược TP. Hồ Chí Minh, số: 979/ĐHYD-HĐĐĐ.

KẾT QUẢ

Quá trình thu thập dữ liệu đã thu thập được 300 mẫu phụ nữ Bana khám ngoại trú thỏa các

tiêu chuẩn của nghiên cứu. Các thông tin cá nhân của đối tượng nghiên cứu được trình bày trong *Bảng 1*.

Bảng 1. Đặc điểm dân số xã hội của phụ nữ Bana (n=300)

Đặc điểm	Tần số	Tỷ lệ (%)	Đặc điểm	Tần số	Tỷ lệ (%)
Nhóm tuổi			Trình độ học vấn		
Từ 18 đến 24 tuổi	92	30,7	Mù chữ	12	4,0
Từ 25 đến 29 tuổi	95	31,6	Biết đọc, biết viết	23	7,7
Từ 30 đến 34 tuổi	59	19,7	Cấp 1	43	14,3
Từ 35 tuổi trở lên	54	18,0	Cấp 2	122	40,7
			Cấp 3	79	26,3
			Trên cấp 3	21	7,0
Phân loại hộ gia đình			Tình trạng hôn nhân		
Không nghèo	230	76,7	Sống chung (chồng)	280	93,3
Hộ nghèo/Cận nghèo	70	23,3	Không sống chung	20	6,7
Nghề nghiệp			Ngôn ngữ giao tiếp		
Nông dân	235	78,3	Cả hai	187	62,3
Thất nghiệp/ nội trợ	36	12,0	Kinh	62	20,7
Khác	29	9,7	Bana	51	17,0

Kết quả nghiên cứu cho thấy tuổi trung vị của đối tượng là 28 tuổi, nhỏ nhất là 18 tuổi, lớn nhất là 51 tuổi, trong đó hầu hết phụ nữ tham gia nghiên cứu có độ tuổi từ 18 đến 29 tuổi chiếm 62,3%. Về trình độ học vấn, tốt nghiệp trung học cơ sở có tỉ lệ cao nhất chiếm 40,7%, nhóm thấp nhất là nhóm mù chữ chiếm 4%. Phân loại hộ gia đình nhóm không nghèo có tỉ lệ cao nhất (76,7%), nhóm hộ nghèo và cận nghèo (23,3%). Phần lớn những đối tượng nghiên cứu trong tình trạng hôn nhân là sống cùng chồng chiếm tỉ lệ cao nhất với 93,3%, thấp nhất với góa (1,7%). Nông dân là ngành nghề chủ yếu chiếm 78,3%. Chỉ một số phụ nữ làm viên chức/ nhân viên văn phòng (2,0%), công nhân (1,0%). Đa số các bà mẹ trả lời khi đến trạm y tế để khám chữa bệnh đều có thể sử dụng linh hoạt 2 ngôn ngữ kinh hoặc bana

để giao tiếp với nhân viên y tế tại trạm chiếm 62,3%, chỉ sử dụng ngôn ngữ Bana (17%).

Ở chỉ số Para, trẻ sinh thiếu tháng chiếm 12,0%, người phụ nữ đã từng bị xảy thai chiếm 8,7%. Nhóm phụ nữ có 2 con chiếm tỉ lệ cao nhất 39,3%. Con trẻ là đối tượng khám chữa bệnh chiếm tỉ lệ cao nhất (54,7%). Số lần sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh tại trạm của đứa trẻ trong vòng 1 năm có trung vị là 3,90, nhiều nhất là 10 lần, ít nhất là 1 lần trong năm. Căn bệnh khiến bà mẹ đến khám chữa bệnh cho bản thân tại trạm y tế là viêm hô hấp trên (sốt, ho, viêm họng, ...) có tỉ lệ rất cao là 85,3%. Các bệnh về phụ khoa (28,3%), các bệnh khác chỉ chiếm 0,7%. Tương tự, căn bệnh khiến những đứa con được người mẹ đưa đến khám chữa bệnh tại trạm y tế là viêm hô hấp trên (sốt, ho, viêm họng, ...) có tỉ lệ cao nhất là 89,7% (*Bảng 2*).

Bảng 2. Đặc điểm về tiền sử sinh đẻ và quá trình khám chữa bệnh (n=300)

Đặc điểm	Tần số	Tỷ lệ (%)	Đặc điểm	Tần số	Tỷ lệ (%)
Số trẻ đã sinh			Khám chữa bệnh		
1 trẻ	118	39,3	Con	164	54,7
2 trẻ	119	39,7	Cả mẹ và con	101	33,7
>2 trẻ	63	21,0	Bà mẹ	35	11,7
Trẻ sinh thiếu tháng			Tiền sử bệnh của trẻ		
Có	36	12,0	Viêm hô hấp trên	269	89,7
Sảy thai			Sởi, thủy đậu	21	7,0
Có	26	8,7	Khác	271	90,3
Số lần KCB của trẻ	3,90 (1 - 10) ^a		Tiền sử bệnh của mẹ		
			Viêm hô hấp trên	256	85,3
			Các bệnh về phụ khoa	85	28,3
			Khác	2	0,7

^aTrung vị (Tứ phân vị)

Tỷ lệ hài lòng chung của phụ nữ Bana khám ngoại trú là 84,3%, ở mức tương đối khá cao (Hình 1).

Khía cạnh “Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị” đạt tỷ lệ hài lòng cao nhất với 81,7% trong khi đó khía cạnh “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh” đạt tỷ lệ thấp nhất với 64,7%. Tỷ lệ khả năng đáp ứng mong đợi của phụ nữ Bana khám ngoại trú là 78,0% với KTC 77,0% đến 80,0%.

Phụ nữ Bana trả lời chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác đến khám với 55,0%, 40,0% trả lời có thể quay lại, 4,0% trả lời không muốn quay lại nhưng ít có lựa chọn khác và 1,0% chắc chắn không bao giờ quay lại khám và điều trị.

Những phụ nữ là nông dân, không thuộc hộ gia đình nghèo, ngôn ngữ giao tiếp chỉ nói bằng tiếng Bana có tỷ lệ hài lòng thấp hơn so với những phụ nữ không có các đặc tính này (Bảng 3).

Biểu đồ 1. Tỷ lệ hài lòng chung và hài lòng từng khía cạnh



Hình 1. Tỷ lệ hài lòng chung và hài lòng từng khía cạnh

Bảng 3. Bảng tổng hợp các yếu tố liên quan đến sự hài lòng chung

Đặc điểm	Có hài lòng (n=253)	Chưa hài lòng (n=47)	Giá trị p	PR (KTC 95%)
	Tần số (%)	Tần số (%)		
Nghề nghiệp				
Nông dân	190 (80,8)	45 (19,2)		1
Thất nghiệp/nội trợ	35 (97,2)	1 (2,8)	<0,001	1,20 (1,11 - 1,31)
Khác	28 (96,5)	1 (3,5)	<0,001	1,19 (1,09 - 1,31)
Phân loại hộ gia đình				
Không nghèo	188 (81,7)	42 (18,3)		1
Nghèo/Cận nghèo	65 (92,9)	5 (7,1)	0,025	1,13 (1,04 - 1,24)
Ngôn ngữ				
Bana	35 (68,6)	16 (31,4)		1
Kinh	53 (85,5)	9 (14,5)	0,043	1,24 (1,01 - 1,54)
Cả hai	165 (88,2)	22 (11,8)	0,011	1,28 (1,06 - 1,56)

BÀN LUẬN

Nghiên cứu tiến hành trên 300 phụ nữ Bana có con dưới 2 tuổi khám ngoại trú tại TYT xã Glar, huyện Đắk Đoa, tỉnh Gia Lai. Độ tuổi trong nghiên cứu có sự phân bố chủ yếu ở nhóm tuổi 18-29 tuổi, tương đồng với nhiều nghiên cứu⁽¹¹⁾.

Trình độ học vấn chiếm đa số là những người có trình độ THCS, kết quả này tương đồng với một số nghiên cứu trong nước⁽¹²⁾. Phụ nữ Bana có con dưới 2 tuổi tham gia nghiên cứu có phân bố ngành nghề đa dạng, nhưng đa số là nông dân (78,3%) và nội trợ (10,0%), nghiên cứu của Nguyễn Trà My (85,4%)⁽¹¹⁾. Về tình trạng hôn

nhân, tỷ lệ phụ nữ Bana sống cùng chồng chiếm tỷ lệ cao nhất với 93,3%, kết quả này cao hơn nghiên cứu của Đặng Thu Hương (2015)⁽⁴³⁾.

Qua 300 phụ nữ Bana có con dưới 2 tuổi được khảo sát có 4,3% người bệnh điều trị lần đầu và 95,7% người bệnh điều trị lần thứ 2 trở đi, trong đó có nhiều phụ nữ Bana có con dưới 2 tuổi đã điều trị tại đây nhiều lần, kết quả này tương tự nghiên cứu của Trần Sỹ Thắng⁽⁴⁴⁾. Có 79,0% đối tượng nghiên cứu có 1-2 con. Kết quả thấp hơn so với nghiên cứu của tác giả Lê Thị Trúc là 90,1%⁽⁴⁵⁾. Trong nghiên cứu này có 12,0% phụ nữ có tiền sử sinh non, kết quả này tương tự với kết quả của tác giả Huỳnh Thị Thu Huyền (13%)⁽⁴⁶⁾. Tỷ lệ sảy thai là 8,7%, có những tỷ lệ sinh non, sảy thai có thể là do phụ nữ trong nghiên cứu phải làm việc nhiều, thiếu kiến thức trong việc chăm sóc bản thân và em bé trong thời kì mang thai làm tăng các nguy cơ.

Tỷ lệ hài lòng chung về dịch vụ khám chữa bệnh là 84,3%. Trong khi tỉ lệ hài lòng của bệnh nhân đến khám tại bệnh viện Đa khoa Đắk Lắk năm 2017 với 79,3%⁽⁴⁷⁾. Trạm y tế đã đáp ứng được tương đối cao sự mong đợi của phụ nữ Bana có con dưới 2 tuổi khi đến khám tại đây. Ngoài ra xét riêng ở 5 khía cạnh thì hài lòng về sự minh bạch: 81,7%; Hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ: 77,7%, về khả năng tiếp cận: 76,3%, thái độ ứng xử: 75,7% và cơ sở vật chất: 64,7%. Vì vậy trạm cần phải nỗ lực hơn nữa trong nâng cao chất lượng cải thiện các khía cạnh yếu kém như có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của trạm (website) thuận tiện; Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như tivi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống nhằm tăng tỉ lệ phụ nữ Bana có con dưới 2 tuổi chắc chắn muốn quay lại khám chữa bệnh.

Có mối liên quan giữa sự hài lòng chung về dịch vụ y tế với những phụ nữ là người nội trợ trong gia đình hoặc đang thất nghiệp hay những người phụ nữ làm một số ngành nghề khác như công nhân, viên chức/nhân viên văn phòng, thợ may, dệt đều có tỉ lệ hài lòng cao hơn so với

những phụ nữ làm nghề nông. Điều này có thể là do những phụ nữ là người nội trợ trong gia đình hoặc đang thất nghiệp thường sẽ có nhiều thời gian rảnh hơn do đó những đối tượng này có mức hài lòng về thời gian chờ đợi cao hơn khi đến sử dụng các dịch vụ y tế tại trạm⁽⁴⁸⁾, còn những người phụ nữ làm một số ngành nghề khác như công nhân, viên chức/nhân viên văn phòng, thợ may, dệt chiếm tỉ lệ rất ít nên dù có mối liên quan nhưng không mang tính đại diện; có mối liên quan ở những người phụ nữ thuộc hộ có mức kinh tế ở nhóm nghèo và cận nghèo có tỉ lệ hài lòng cao hơn những người bệnh có mức kinh tế ở nhóm trung bình trở lên, kết quả này tương đương với nghiên cứu của Dương Văn Lọt năm 2016⁽⁴⁹⁾. Điều này có thể do chính sách hỗ trợ kinh phí mua bảo hiểm y tế của nhà nước cho những nhóm đối tượng này hay nói cách khác khi đến Trạm Y tế điều trị ngoại trú người bệnh được miễn phí các dịch vụ y tế⁽²⁰⁾; cũng có mối liên quan với ngôn ngữ giao tiếp chỉ nói tiếng Bana, cụ thể những người phụ nữ có thể giao tiếp bằng tiếng Kinh hoặc cả hai (Bana và Kinh) khi đến khám chữa bệnh tại trạm đều có tỉ lệ hài lòng chung cao hơn so với những phụ nữ chỉ có thể giao tiếp bằng tiếng Bana. Điều này có thể là do nhân viên y tế trong trạm có một số nhân viên y tế mới chuyển vào làm tại trạm không nói được tiếng Bana nên khi gặp những trường hợp người bệnh chỉ biết nói tiếng Bana thì rất khó để nhân viên y tế hiểu được những gì mà phụ nữ muốn nói về các tiền sử bệnh cũng như không tạo được sự thoải mái về tâm lý của người bệnh khi đến khám.

Nghiên cứu cắt ngang tại 1 tháng nên kết quả có thể không phản ánh thật sự chính xác về sự hài lòng của các đối tượng đến khám trong cả năm. Sự hài lòng đối với từng dịch vụ chăm sóc sức khỏe có thể khác nhau. Việc đánh giá hài lòng chung cho tất cả các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho cả bà mẹ và trẻ không cho biết thông tin cụ thể về hài lòng đối với từng dịch vụ đơn lẻ. Ví dụ, tỷ lệ hài lòng cao ở dịch vụ tiêm chủng, nhưng còn thấp ở dịch vụ khám chữa bệnh trẻ

em. Cần có đánh giá riêng về hài lòng đối với từng dịch vụ để có kế hoạch cải thiện phù hợp. Nghiên cứu tìm thấy một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng. Phân tích mối liên quan đơn biến có thể không phản ánh chính xác độ mạnh mối liên quan, được đo bằng tỷ số hiện mắc PR. Do điều kiện kinh phí, thời gian và nguồn lực cho phép nên nghiên cứu của chúng tôi chỉ thực hiện trên đối tượng người bệnh ngoại trú và cỡ mẫu chưa đủ lớn để phát hiện đầy đủ các mối liên quan giữa chất lượng dịch vụ của Trạm Y tế xã Glar và sự hài lòng của người bệnh đến khám và điều trị tại đây. Tuy nhiên, điểm mạnh của nghiên cứu là bộ công cụ đo lường trong nghiên cứu này dựa vào mẫu khảo sát của Bộ Y tế đã được nghiên cứu triển khai một cách chi tiết, cho nên kết quả sẽ chính xác hơn và hiểu được phần nào nhu cầu của người bệnh đang điều trị ngoại trú tại TYT xã Glar. Công bố được đưa ra nhằm đề xuất những khuyến nghị giúp TYT cải cách tốt hơn về chất lượng dịch vụ. Thông tin trong bộ câu hỏi được thu thập bằng phương pháp phỏng vấn mặt đối mặt giúp hạn chế bỏ sót câu trả lời, kiểm soát sai lệch thông tin.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Bộ Y tế và Tổng cục Thống kê (2003), Báo cáo chuyên đề chất lượng dịch vụ tại trạm y tế xã phường năm 2001-2002, Hà Nội.
- Nguyễn Duy Luật và Hoàng Trung Kiên (2010). Nghiên cứu thực trạng công tác khám chữa bệnh tại trạm y tế xã Ngũ Hiệp, huyện Thanh Trì, Hà Nội. *Nghiên Cứu Y Học*, 70(50):124-130.
- Trần Thị Thoa, Trương Việt Dũng và Phạm Quốc Bảo (2010). Nghiên cứu thực trạng tiếp cận thuốc, thuốc thiết yếu tại một số Trạm Y tế xã thuộc 24 tỉnh. *Nghiên Cứu Y Học*, 70(5):74-79.
- Lê Quang Cường, Lý Ngọc Kính, Khương Anh Tuấn, et al (2011), Nghiên cứu thực trạng quá tải, dưới tải của hệ thống bệnh viện các tuyến và đề xuất giải pháp khắc phục, pp.1-10, *Viện Chiến lược và Chính sách Y tế*, Hà Nội.
- Tổng cục thống kê (2013), Kết quả khảo sát mức sống dân cư Việt Nam năm 2012. In: Viện Chiến lược và Chính sách Y tế, pp.175. *NXB Thống kê*, Hà Nội.
- Donabedian A (2005). Evaluating the quality of medical care. *Milbank Q*, 83(4):691-729.
- Fitzpatrick R (1991). Surveys of patients satisfaction: I- Important general considerations. *BMJ*, 302(6781):887-889.
- Xã Glar (2020). Xã Glar – huyện Đắk Đoa – tỉnh Gia Lai. URL: [http://dakdoa.gialai.gov.vn/Xa-Glar/Gioi-thieu/Lich-su-lanh-%C4%91ao-qua-cac-thoi-ky-\(1](http://dakdoa.gialai.gov.vn/Xa-Glar/Gioi-thieu/Lich-su-lanh-%C4%91ao-qua-cac-thoi-ky-(1)
- Bộ Y tế (2013). Quyết định số 4448/QĐ-BYT về việc phê duyệt đề án Xác định phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với các dịch vụ y tế công.
- Pérez de los Cobos J, Fidel G, Escuder G, et al (2004). A satisfaction survey of opioid-dependent clients at methadone treatment centres in Spain. *Drug Alcohol Depend*, 73(3):307-313.
- Nguyễn Trà My (2016). Thực trạng sử dụng dịch vụ y tế trước, trong, và sau khi các bà mẹ có con dưới 1 tuổi tại 2 huyện Lục Yên và Trạm Tấu, tỉnh Yên Bái năm 2016. *Khóa Luận Cử Nhân Y Tế Công Cộng*, Đại học Y Dược Thành phố Hồ Chí Minh.
- Trần Phan Tây (2014). Sự hài lòng của bệnh nhân khi đến khám tại Trung tâm Y tế Thị xã Thuận An- Bình Dương tháng 6 năm 2014. *Luận Văn Thạc Sĩ Y Tế Công Cộng*, Đại học Y tế công cộng.
- Đặng Thu Hoàng (2015). Đánh giá sự hài lòng của người bệnh nội trú đối với chất lượng dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại các khoa điều trị thuộc khối ngoại bệnh viện đa khoa Xanh-pôn, Hà Nội. *Nghiên Cứu Y Học*, 72(1):146-150.
- Trần Sỹ Thắng (2016). Khảo sát hài lòng của bệnh nhân nội trú đối với sự phục vụ củ điều dưỡng tại BVĐK tỉnh Hà Tĩnh. *Luận Án Tiến Sĩ Y Tế Công Cộng*, Đại học Y tế Công Cộng.
- Lê Thị Trúc (2012). Tỷ lệ trầm cảm sau sinh và các yếu tố liên quan ở phụ nữ có con dưới 1 tuổi tại xã Xuân Bình, huyện Sông Cầu, tỉnh Phú Yên năm 2012. *Khóa Luận Cử Nhân Y Tế Công Cộng*, Đại học Y Dược Thành phố Hồ Chí Minh.
- Huỳnh Thị Thu Huyền (2015). Tỷ lệ trầm cảm sau sinh và các yếu tố liên quan ở phụ nữ có con dưới 1 tuổi tại phường 9, thành phố Tuy Hòa, tỉnh Phú Yên năm 2014. *Khóa Luận Cử Nhân Y Tế Công Cộng*, Đại học Y Dược Thành phố Hồ Chí Minh.
- Bệnh viện Đa khoa Đắk Lắk (2017). Báo cáo khảo sát hài lòng người bệnh 6 tháng đầu năm 2017. URL: <http://benhviendaklak.org.vn/?language=vi&nv=news&op=Ban-tin-noi-bo/Ket-qua-khao-sat-su-hai-long-nguoi-benh-6-thang-dau-nam-2017-187>.
- Nguyễn Thị Đài Nguyên (2017). Tỷ lệ bà mẹ hài lòng khi đưa trẻ đi tiêm chủng mở rộng tại các trạm y tế huyện Tánh Linh, Bình Thuận năm 2018. *Khóa Luận Cử Nhân Y Tế Công Cộng*, Đại học Y Dược Thành phố Hồ Chí Minh.
- Dương Văn Lợi, Y Vũ, Đinh Quốc Tú, Nguyễn Thị Lệ Hằng, Dương Thị Hồng Vân(2013). Sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Trung tâm Y tế huyện Đắk Glei trong tháng 6 năm 2016. Nghiên cứu khoa học tại đơn vị Trung tâm Y tế huyện Đắk Glei.
- Bộ Y Tế - Bộ Tài Chính (2014), Thông tư liên tịch hướng dẫn thực hiện bảo hiểm y tế số 41/2014/TTLT-BYT-BTC.

Ngày nhận bài báo: 28/11/2021
 Ngày nhận phản biện nhận xét bài báo: 10/02/2022
 Ngày bài báo được đăng: 15/03/2022