

MỘT SỐ YẾU TỐ LIÊN QUAN ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI CHĂM SÓC TRẺ DƯỚI 5 TUỔI VỀ DỊCH VỤ TIÊM CHỦNG TẠI THỊ XÃ NGHI SƠN TỈNH THANH HÓA NĂM 2022

Mai Công Long^{1*}, Phạm Văn Trọng²

TÓM TẮT

Mục tiêu: Nghiên cứu tìm hiểu một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người chăm sóc trẻ (NCST) dưới 5 tuổi về dịch vụ tiêm chủng tại thị xã Nghi Sơn, Thanh Hóa năm 2022.

Phương pháp: Nghiên cứu mô tả cắt ngang. Tiến hành phỏng vấn đối tượng nghiên cứu theo bộ câu hỏi cấu trúc sẵn có, gồm 2 phần: thông tin chung và thông tin đánh giá một số yếu tố liên quan đến việc sử dụng dịch vụ tiêm chủng.

Kết quả: đối tượng có học vấn từ trung học phổ thông trở lên và có khoảng cách tới điểm tiêm từ 3 km trở lên có khả năng hài lòng chung về dịch vụ tiêm chủng cao hơn gấp lần lượt là 2,8 và 2,9 lần so với trình độ học vấn dưới trung học phổ thông và khoảng cách dưới 3km với $p < 0,05$. Đối tượng có mức thu nhập hộ gia đình trung bình/thấp từ 10 triệu trở lên có khả năng hài lòng chung về dịch vụ tiêm chủng là 66,7%, thấp hơn 0,4 lần so với hộ gia đình thu nhập dưới 10 triệu, $p < 0,05$. Những trẻ không có phản ứng sau tiêm ở lần tiêm gần nhất thì khả năng hài lòng của người chăm sóc trẻ cao hơn gấp 2,4 lần so với trẻ gặp phải các phản ứng phụ sau tiêm chủng, $p < 0,05$.

Kết luận: Bốn yếu tố được xác định là yếu tố liên quan đến sự hài lòng chung với dịch vụ tiêm chủng tại Nghi Sơn là: trình độ học vấn, phản ứng sau tiêm, khoảng cách tới khu vực tiêm chủng và mức thu nhập hộ gia đình. Thường xuyên có các đánh giá về sự hài lòng của khách hàng để điều chỉnh ngày càng hoàn thiện các dịch vụ của phòng tiêm chủng.

Từ khóa: Tiêm chủng, sự hài lòng, dịch vụ, người chăm sóc trẻ.

ABSTRACT

SOME FACTORS RELATED TO THE SATISFACTION OF CAREGIVERS WHO LOOK AFTER CHILDREN UNDER 5 YEARS OF AGE ON VACCINATION SERVICES IN NGHI SON CITY, THANH HOA PROVINCE IN 2022

1. Trung tâm y tế huyện Nghi Sơn, Thanh Hóa

2. Trường Đại học Y Dược Thái Bình

*Chịu trách nhiệm chính: Mai Công Long

Email: bslongytcc89@gmail.com

Ngày nhận bài: 30/9/2022

Ngày phản biện: 10/10/2022

Ngày duyệt bài: 13/10/2022

Objective: To study some factors related to the satisfaction of caregivers of children under 5 years of age on vaccination services in Nghi Son town, Thanh Hoa in 2022.

Methods: Cross-sectional descriptive study. Interviewing research subjects according to the available structured questionnaire, including 2 parts: general information and evaluation information on some factors related to the use of vaccination services.

Results: subjects with high school education or higher and with a distance of 3 km or more from the injection site were 2.8 and 2.9 times more likely to be overall satisfied with vaccination services, higher than the level of education below high school and the distance is less than 3km with $p < 0.05$. Subjects with an average monthly household income of 10 million or more have 66.7% overall satisfaction with vaccination services, 0.4 times lower than households with income below 10 million, $p < 0.05$. Children who did not have a reaction after the last injection, the likelihood of the caregiver's satisfaction was 2.4 times higher than that of the child experiencing side effects after vaccination, $p < 0.05$.

Conclusion: Four factors were identified as factors related to overall satisfaction with vaccination services in Nghi Son: education level, post-injection response, distance to vaccination area and income level. family. Regular customer satisfaction reviews are available to further refine the immunization clinic's services.

Keywords: Vaccination, satisfaction, services, child carer.

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Sự hài lòng của khách hàng là thỏa mãn những nhu cầu cần thiết về khám, chữa bệnh và bảo vệ sức khỏe. Khi sự hài lòng tăng lên chứng tỏ chất lượng khám, chữa bệnh của cơ sở y tế ngày càng được chú trọng và nâng cao [1]. Đánh giá sự hài lòng của khách hàng là tiêu chí hàng đầu trong đánh giá chất lượng toàn diện của cơ sở y tế, đồng thời sẽ giúp các cơ sở y tế tìm được những điểm

còn hạn chế trong đáp ứng nhu cầu của khách hàng từ đó có những giải pháp khắc phục kịp thời. Tại Việt Nam, đã có rất nhiều nghiên cứu về sự hài lòng của khách hàng được tiến hành và kết quả cũng đa dạng, phụ thuộc vào các yếu tố đánh giá của từng nghiên cứu.

Năm 2019, đại dịch COVID-19 xuất hiện, đã đang và sẽ tiếp tục ảnh hưởng đến hầu hết mọi mặt của đời sống xã hội đặc biệt là lĩnh vực y tế, trong đó có vấn đề tiêm chủng ở trẻ em. WHO và UNICEF cảnh báo về việc tình trạng tiêm chủng giảm xuống trong đại dịch. Có nhiều nguyên nhân gây ra sự gián đoạn này, vì vậy cần phải phục hồi dịch vụ tiêm chủng để các quốc gia có thể tiếp tục chương trình tiêm chủng thường xuyên trong dịch COVID-19, bằng cách tuân thủ những quy định về phòng chống dịch cũng như cung cấp các trang thiết bị bảo vệ cho cán bộ y tế [2]. Cho đến nay, tình hình dịch bệnh ở Việt Nam đã được kiểm soát, tuy nhiên vẫn còn những tác động có thể dẫn đến những hệ lụy về an sinh và bất bình đẳng xã hội nếu chính sách can thiệp không kịp thời điều chỉnh cho hiệu quả. Tiêm chủng ở trẻ dưới 5 tuổi là một trong những hoạt động mà hầu như người dân nào cũng sử dụng và tác động trực tiếp đến quyền lợi của người dân. Những e ngại của phụ huynh về việc sử dụng vắc xin mới, các phản ứng sau tiêm, việc thổi phồng của dư luận về các trường hợp phản ứng nặng, băn khoăn việc đưa con đi tiêm trong giai đoạn dịch covid bùng phát, các biện pháp đảm bảo an toàn tiêm chủng tại cơ sở tiêm chủng để phòng tránh dịch, làm ảnh hưởng không nhỏ tới niềm tin của người dân với các điểm tiêm chủng mở rộng.

Thị xã Nghi Sơn, Thanh Hóa hiện nay có 31 điểm tiêm chủng mở rộng tại các xã/phường, Sự hài lòng của người dân về các phòng tiêm chủng tại đây có điều gì khác biệt và liệu yếu tố nào ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân trên địa bàn. Chính vì vậy, chúng tôi tiến hành nghiên cứu với mục tiêu: tìm hiểu một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người chăm sóc trẻ dưới 5 tuổi về dịch vụ tiêm chủng tại thị xã Nghi Sơn tỉnh Thanh Hóa năm 2022.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Địa điểm, thời gian và đối tượng nghiên cứu

2.1.1. Địa điểm: thực hiện tại 10 xã/phường trên địa bàn thị xã Nghi Sơn, Thanh Hóa.

2.1.2. Đối tượng nghiên cứu

Người chăm sóc trẻ (NCST) là cha, mẹ, người trực tiếp chăm sóc trẻ đưa trẻ đi tiêm chủng tại các phòng tiêm chủng trên địa bàn thị xã Nghi Sơn, Thanh Hóa. Chỉ phỏng vấn 01 người chăm sóc trẻ đại diện cho nhiều người chăm sóc trẻ nếu đi cùng.

• Tiêu chuẩn lựa chọn:

- Là người chăm sóc của trẻ dưới 5 tuổi đến tiêm chủng tại phòng tiêm
- Người đưa trẻ đến tiêm chủng
- Người tham gia phải là người bình thường, không bị mắc các bệnh về tâm thần, cảm, đặc tình trạng sức khỏe đáp ứng đủ cho việc trả lời phỏng vấn và đồng ý tham gia nghiên cứu.

• Tiêu chuẩn loại trừ:

- Không hợp tác trong quá trình nghiên cứu
- Không đủ sức khỏe tinh thần và trí tuệ, tình trạng sức khỏe không đáp ứng đủ cho việc trả lời phỏng vấn và đồng ý tham gia nghiên cứu

2.1.3. Thời gian: Nghiên cứu được thực hiện từ tháng 3/2022 đến 6/2022.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

2.2.1. Thiết kế nghiên cứu: thiết kế nghiên cứu dịch tễ học mô tả với cuộc điều tra cắt ngang

2.2.2. Cơ mẫu và phương pháp chọn mẫu

- **Cơ mẫu:** Số người chăm sóc trẻ dưới 5 tuổi được chọn tham gia vào nghiên cứu được tính theo công thức tính cỡ mẫu cho một tỷ lệ:

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

$p = 0,879$ - là tỷ lệ hài lòng với dịch vụ tiêm chủng trong nghiên cứu thực hiện tại Hải Phòng của tác giả Trần Thị Bích Hồi [3].

Với các dữ kiện trên, thay số vào công thức ta có $n=296$ người. Cộng 5% dự phòng không hoàn thành bộ câu hỏi/bỏ cuộc. Cỡ mẫu cuối cùng là 310 đối tượng. Thực tế điều tra 315 đối tượng.

- Phương pháp chọn mẫu

Do đặc thù của nghiên cứu không thể biết trước được ai sẽ là người đưa trẻ đến tiêm chủng nên phương pháp chọn mẫu là phương pháp chọn mẫu thuận tiện. Nhóm nghiên cứu có mặt tại các phòng tiêm chủng vào các ngày làm việc.

Trong nghiên cứu này áp dụng phối hợp một số phương pháp chọn mẫu với nhau: chọn mẫu phân tầng, chọn mẫu cụm và chọn mẫu ngẫu nhiên đơn.

- Chọn địa bàn nghiên cứu: chủ động chọn thị xã Nghi Sơn

- Chọn xã/phường: Thị xã Nghi Sơn được chia thành 2 khu vực: khu vực ven biển bao gồm 16 phường, khu vực ven núi không có biển bao gồm 15 xã.

+ Lập danh sách các phường tại khu vực ven biển. Bốc thăm ngẫu nhiên lấy 5 phường.

+ Lập danh sách các xã tại khu vực ven núi không có biển. Bốc thăm ngẫu nhiên lấy 5 xã.

- Chọn đối tượng điều tra: Chọn toàn bộ NCST đưa trẻ đến tiêm chủng theo đúng tiêu chuẩn chọn mẫu và loại mẫu vào nghiên cứu cho đến khi đủ cỡ mẫu là 31 NCST/ 1 phòng tiêm chủng mở rộng tại xã/phường để điều tra. Như vậy, 10 xã/ phường sẽ chọn đủ 310 đối tượng theo cỡ mẫu. Thực tế chúng tôi điều tra trên 315 đối tượng.

2.2.3. Biến số, chỉ số, kỹ thuật và công cụ thu thập thông tin

Biến số nghiên cứu được xác định dựa trên Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện của Bộ Y tế, và có tham khảo bộ công cụ hướng dẫn đánh giá sự hài lòng của người bệnh và người nhà người bệnh theo Quyết định số 4939/QĐ - BYT của bộ Y tế ký ngày 15/9/2016. Bao gồm:

- Mối liên quan giữa sự hài lòng về khả năng tiếp cận và một số yếu tố

- Mối liên quan giữa sự hài lòng về sự minh bạch thông tin, thủ tục hành chính và một số yếu tố

- Mối liên quan giữa sự hài lòng về cơ sở vật chất, phương tiện và một số yếu tố

- Mối liên quan giữa sự hài lòng về thái độ, năng lực chuyên môn và một số yếu tố

- Mối liên quan giữa sự hài lòng kết quả cung cấp dịch vụ và một số yếu tố

- Mối liên quan giữa sự hài lòng về các biện pháp dự phòng covid và một số yếu tố

- Mối liên quan giữa sự hài lòng chung và một số yếu tố

2.2.4. Chỉ số chính và tiêu chí đánh giá sự hài lòng trong nghiên cứu

• Tỷ lệ khách hàng hài lòng

$$\text{Tỷ lệ \% hài lòng của khách hàng} = \frac{\text{Số khách hàng trả lời từ hài lòng trở lên}}{\text{Tổng số khách hàng tham gia nghiên cứu}} \times 100\%$$

2.2.5. Thu thập số liệu

Công cụ thu thập số liệu: Phiếu điều tra được thiết kế sẵn, là một bộ câu hỏi cấu trúc gồm:

+ *Phần 1. Thông tin chung về khách hàng.*

+ *Phần 2. Tìm hiểu mối liên quan đến sự hài lòng của NCST với dịch vụ tiêm chủng* gồm: 27 câu hỏi tương ứng với 27 tiểu mục đánh giá 06 yếu tố (khả năng tiếp cận; cơ sở vật chất; thái độ ứng xử, kỹ năng làm việc; kết quả cung cấp dịch vụ và các biện pháp dự phòng Covid 19) sử dụng thang đo Likert 5 mức độ, điều tra thử rồi chỉnh sửa cho phù hợp về nội dung và từ ngữ.

• Quy trình thu thập số liệu

Đối tượng sau khi tiêm chủng xong, đã hoàn tất các thủ tục, khi chờ theo dõi sau tiêm, sẽ được mời tham gia phỏng vấn bằng phiếu điều tra trực tiếp ngay tại phòng theo dõi sau tiêm. Điều tra viên có nhiệm vụ giải đáp rõ ràng các thắc mắc về bộ câu hỏi trong quá trình điều tra.

Thời gian tiến hành khảo sát: Những ngày triển khai tiêm chủng mở rộng tại xã, phường theo kế hoạch (ngày 8,9 và 16 hàng tháng), buổi sáng từ 8h - 11h và buổi chiều từ 14h - 17h mỗi ngày cho đến khi đủ số phiếu cần thiết.

Điều tra viên kiểm tra và làm sạch số liệu ngay sau khi hoàn tất bộ câu hỏi, trường hợp thông tin bị thiếu sót, điều tra viên hỏi lại khách hàng và bổ sung ngay trước khi khách hàng ra về.

2.2.6. Xử lý và phân tích số liệu

Số liệu sau khi thu thập được làm sạch và nhập vào máy tính bằng phần mềm Epidata 3.1. Các phân tích được thực hiện bằng phần mềm SPSS.

- Các biến số đánh giá sự hài lòng được đo bằng thang điểm Likert với 5 mức độ từ 1 - 5 điểm: "rất không hài lòng" (1 điểm), "không hài lòng" (2 điểm), "bình thường" (3 điểm), "hài lòng" (4 điểm) đến "rất hài lòng" (5 điểm).

- Các yếu tố hài lòng của khách hàng về dịch vụ tiêm chủng được phân chia thành 6 yếu tố là khả năng tiếp cận, sự minh bạch thông tin và thủ tục hành chính, cơ sở vật chất, thái độ ứng xử và kỹ năng làm việc của NVYT, kết quả cung cấp dịch vụ, các biện pháp dự phòng Covid 19 khi đưa trẻ đi tiêm chủng. Để tìm mối liên quan giữa các đặc điểm của khách hàng đối với sự hài lòng sẽ sử dụng tỷ suất chênh OR, khoảng tin cậy của OR (95% CI).

2.2.7. Đạo đức nghiên cứu: được Hội đồng xét duyệt đề cương của Trường Đại học Y Dược Thái Bình thông qua theo Quyết định số 404/ QĐ-YDTB

ngày 29-3-2022. Đề tài được UBND Thị xã Nghi Sơn, Trung tâm Y tế Thị xã Nghi Sơn, Thanh Hóa cho phép thực hiện. Đối tượng nghiên cứu được giải thích về mục đích và nội dung của nghiên cứu,

đồng ý tham gia nghiên cứu. Nghiên cứu đảm bảo tính bảo mật thông tin và tính vô danh trong nghiên cứu, chỉ phục vụ mục đích nghiên cứu, không phục vụ cho bất kỳ một mục đích nào khác.

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Bảng 1. Liên quan giữa sự hài lòng về khả năng tiếp cận và một số yếu tố

Yếu tố		Hài lòng		OR (95% CI)
		Chưa SL (%)	Có SL (%)	
Khu vực	Ven biển	39(25,2)	116(74,8)	1,3 (0,8-2,3)
	Ven núi	32(20,0)	128(80,0)	
Khoảng cách điểm tiêm	Dưới 3 km	66(23,9)	210(76,1)	2,1 (0,8-5,7)
	Từ 3 km trở lên	5 (12,8)	34(87,2)	
Phản ứng sau tiêm	Có phản ứng	22 (22,7)	75(77,3)	1,0 (0,6-1,8)
	Không phản ứng	49(22,5)	169(77,5)	
Học vấn	Dưới THPT	22(31,9)	47(68,1)	1,9 (1,04-3,4)
	Từ THPT trở lên	49 (19,9)	197 (80,1)	
Thu nhập	< 10 triệu/tháng	25 (23,1)	83(76,9)	1,1 (0,6-1,8)
	≥ 10 triệu/tháng	46 (22,2)	161(77,8)	

Kết quả bảng trên cho thấy đối tượng có học vấn từ THPT trở lên có khả năng hài lòng cao gấp 1,9 lần so với đối tượng có trình độ học vấn dưới THPT, với OR=0,9 và CI 95%:1,04-3,4.

Bảng 2. Liên quan giữa sự hài lòng về minh bạch thông tin, thủ tục hành chính và một số yếu tố

Yếu tố		Hài lòng		OR (95% CI) p
		Chưa SL (%)	Có SL (%)	
Nhóm tuổi	≤ 30 tuổi	35 (21,3)	129(78,7)	1,9 (1,0-3,4) p<0,05
	Trên 30 tuổi	19(12,6)	132(87,4)	
Khu vực	Ven biển	34(21,9)	121(78,1)	1,9 (1,1-3,6) p<0,05
	Ven núi	20(12,5)	140(87,5)	
Khoảng cách điểm tiêm	Dưới 3 km	50(18,1)	226(81,9)	1,9 (0,6-5,7) p>0,05
	Từ 3 km trở lên	4(10,3)	35(89,7)	
Phản ứng sau tiêm	Có phản ứng	17(17,5)	80(82,5)	1,0 (0,6-1,9) p>0,05
	Không phản ứng	37(17,0)	181(83,0)	
Học vấn	Dưới THPT	27(39,1)	42(60,9)	5,2 (2,8-9,7) p>0,05
	Từ THPT trở lên	27(11,0)	219(89,0)	

Kết quả bảng trên cho thấy đối tượng có tuổi trên 30 có khả năng hài lòng cao gấp 1,9 lần so với đối tượng có độ tuổi từ dưới 30. Đối tượng ở khu vực ven núi cũng có khả năng hài lòng cao hơn gấp 1,9 lần so với ở khu vực ven biển với OR=1,9 và CI95% là: 1,1-3,6.

Bảng 3. Mối liên quan giữa sự hài lòng về cơ sở vật chất, phương tiện và một số yếu tố

Yếu tố		Hài lòng		OR (95% CI)
		Chưa: SL (%)	Có: SL (%)	
Khu vực	Ven biển	41(26,5)	114(73,5)	1,2 (0,7-2,1)
	Ven núi	36(22,5)	124(77,5)	
Khoảng cách điểm tiêm	Dưới 3 km	72(26,1)	204(73,9)	2,4 (0,9-6,4)
	Từ 3 km trở lên	5(12,8)	34(87,2)	
Số con dưới 5 tuổi	Có 1 con	46(27,1)	124(72,9)	1,4 (0,8-2,3)
	Từ 2 con trở lên	31(21,4)	114(78,6)	
Phản ứng sau tiêm	Có phản ứng	31(32,0)	66(68,0)	1,8 (1,0-3,0)
	Không phản ứng	46(21,1)	172(78,9)	
Thu nhập	< 10 triệu/tháng	24(22,2)	84(77,8)	0,8 (0,5-1,4)
	≥ 10 triệu/tháng	53(25,6)	154(74,4)	

Với kết quả được trình bày ở bảng trên cho thấy với sự hài lòng của người chăm sóc trẻ về cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ tại địa điểm tiêm chủng thì các đối tượng có con không có phản ứng sau tiêm có khả năng hài lòng cao gấp 1,8 lần so với các bà mẹ có con đã có phản ứng sau tiêm với OR=1,8 và CI95% là:1,0-3,0.

Bảng 4. Mối liên quan giữa sự hài lòng kết quả cung cấp dịch vụ và một số yếu tố

Yếu tố		Hài lòng		OR (95% CI)
		Chưa SL (%)	Có SL (%)	
Khu vực	Ven biển	42 (27,1)	113 (72,9)	1,5 (0,9-2,5)
	Ven núi	32 (20,0)	128 (80,0)	
Khoảng cách điểm tiêm	Dưới 3 km	69 (25,0)	207 (75,0)	2,3 (0,9-6,0)
	Từ 3 km trở lên	5 (12,8)	34 (87,2)	
Phản ứng sau tiêm	Có phản ứng	20 (20,0)	80 (80,0)	0,7 (0,4-1,3)
	Không phản ứng	54 (25,1)	161 (74,9)	
Học vấn	Dưới THPT	29(29,9)	68(70,1)	1,6 (0,9-2,8)
	Từ THPT trở lên	45(20,6)	173(79,4)	
Thu nhập	< 10 triệu/tháng	14 (13,0)	94 (87,0)	0,4 (0,2-0,7)
	≥ 10 triệu/tháng	60 (29,0)	147 (71,0)	

Kết quả bảng trên cho thấy đối tượng thuộc hộ gia đình có mức thu nhập trung bình/tháng từ 10 triệu trở lên có khả năng hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ là 71,0%, thấp hơn 0,4 lần so với những hộ gia đình có mức thu nhập dưới 10 triệu với OR=0,4, CI95%:0,2-0,7.

Bảng 5. Mối liên quan giữa sự hài lòng về các biện pháp dự phòng covid và một số yếu tố

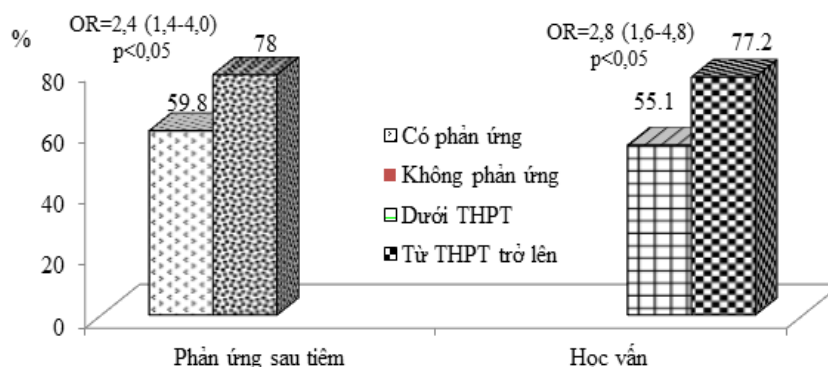
Yếu tố		Hài lòng		OR (95% CI)
		Chưa SL (%)	Có SL (%)	
Khoảng cách điểm tiêm	Dưới 3 km	81(29,3)	195(70,7)	7,7 (1,8-32,6)
	Từ 3 km trở lên	2(5,1)	37(94,9)	
Số con dưới 5 tuổi	Có 1 con	47(27,6)	123(72,4)	1,2 (0,7-1,9)
	Từ 2 con trở lên	36(24,8)	109(75,2)	
Học vấn	Dưới THPT	35(50,7)	34(49,3)	4,2 (2,4-7,5)
	Từ THPT trở lên	48(19,5)	198(80,5)	
Thu nhập	< 10 triệu/tháng	13(12,0)	95(88,0)	0,3 (0,1-0,5)
	≥ 10 triệu/tháng	70(33,8)	137(66,2)	

Kết quả bảng trên cho thấy đối tượng có khoảng cách tới điểm tiêm ≥ 3 km có khả năng hài lòng về các biện pháp dự phòng covid cao hơn gấp 7,7 lần so với các đối tượng có khoảng cách tới điểm tiêm dưới 3km với OR=7,7, CI95%:1,8-32,6. Đối tượng học vấn $\geq$ THPT có khả năng hài lòng cao hơn gấp 4,2 lần so với đối tượng học vấn dưới THPT với OR=4,2, CI95%: 2,5-7,5.

Bảng 6. Mối liên quan giữa sự hài lòng chung và một số yếu tố

Yếu tố		Hài lòng		OR (95% CI)
		Chưa SL (%)	Có SL (%)	
Khoảng cách điểm tiêm	Dưới 3 km	82(29,7)	194(70,3)	2,9 (1,1-7,6)
	Từ 3 km trở lên	5(12,8)	34(87,2)	
Số con dưới 5 tuổi	Có 1 con	40(23,5)	130(76,5)	0,6 (0,4-1,1)
	Từ 2 con trở lên	47(32,4)	98(67,6)	
Thu nhập	< 10 triệu/tháng	18(16,7)	90(83,3)	0,4 (0,2-0,7)
	≥ 10 triệu/tháng	69(33,3)	138(66,7)	

Kết quả bảng trên cho thấy đối tượng có khoảng cách tới điểm tiêm từ 3 km trở lên có khả năng hài lòng chung về dịch vụ tiêm chủng cao hơn gấp 2,9 lần có ý nghĩa thống kê so với khoảng cách dưới 3km với OR=2,9, CI95%:1,1-7,6. Đối tượng có mức thu nhập hộ gia đình trung bình/tháng từ 10 triệu trở lên có khả năng hài lòng chung về dịch vụ tiêm chủng là 66,7%, thấp hơn 0,4 lần so với những hộ gia đình có mức thu nhập dưới 10 triệu với OR=0,4 và CI95%: 0,2-0,7.

**Biểu đồ 1. Mối liên quan giữa sự hài lòng chung về dịch vụ tiêm chủng với trình độ học vấn phản ứng sau tiêm chủng**

Những trẻ không có phản ứng sau tiêm ở lần tiêm gần nhất thì khả năng hài lòng của NCST về dịch vụ tiêm chủng cao hơn gấp 2,4 lần so với những người chăm sóc có trẻ gặp phải các phản ứng phụ sau tiêm chủng với $OR=2,4$, $CI95\%$: 1,4-4,0. Những người có học vấn từ trung học phổ thông trở lên có khả năng hài lòng chung với dịch vụ tiêm chủng cao hơn gấp 2,8 lần so với những người có trình độ học vấn dưới trung học phổ thông, với $OR=2,8$, $CI95\%$: 1,6-4,8.

IV. BÀN LUẬN

Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người chăm sóc trẻ với hoạt động của cơ sở tiêm chủng được xem xét qua việc phân tích mối liên quan giữa các đặc điểm nhân khẩu học, đặc điểm xã hội học của người chăm sóc trẻ với sự hài lòng về dịch vụ tiêm chủng.

Trong các đặc điểm chung của người chăm sóc trẻ, tác động giữa các yếu tố đến sự hài lòng chung của khách hàng không rõ rệt. So với những khách hàng nhóm tuổi dưới 30, sự hài lòng của nhóm khách hàng trên 30 tuổi cao hơn 1,2 lần (95% CI là 0,5-2,5), sự khác biệt không có ý nghĩa thống kê với $p>0,05$. Có thể do nhóm bà mẹ từ 30 tuổi trở lên có số con bình quân nhiều hơn số con của nhóm bà mẹ dưới 30 tuổi, và như vậy họ có nhiều khả năng tiếp cận với dịch vụ tiêm chủng mở rộng tại các trạm y tế hơn. Kết quả của chúng tôi tương đồng với nghiên cứu của tác giả Nguyễn Quang Minh tại Phòng tiêm chủng Viện đào tạo YHDP & YTCC, Đại học Y Hà Nội cũng cho thấy không có mối liên quan với độ tuổi: So với những khách hàng nhóm tuổi dưới 30, sự hài lòng của nhóm khách hàng từ 30 - 40 tuổi là 0,98 lần (95% CI là 0,559 - 1,733), trên 40 tuổi là 1,3 lần (OR (95% CI) là 0,467 - 3,575), với $p>0,05$ [4]. Nghiên cứu của tác giả Hồ Hữu Hoàng cũng có kết luận tương tự khi không có sự khác biệt mức độ hài lòng về dịch vụ tiêm chủng giữa các nhóm tuổi [5].

Nghiên cứu của chúng tôi chỉ ra rằng có mối liên quan giữa mức thu nhập của hộ gia đình với mức độ hài lòng của người chăm sóc trẻ. Mức thu nhập trung bình/tháng từ 10 triệu trở lên có tỷ lệ hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ là 66,7%, thấp hơn 0,4 lần so với những hộ gia đình có mức thu nhập dưới 10 triệu với tỷ lệ hài lòng là 83,3%, sự khác biệt có ý nghĩa thống kê với $p<0,05$. Nghiên cứu đánh giá sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế tại tuyến xã của tỉnh Điện Biên, cũng cho thấy mối

liên quan này: các bà mẹ thuộc nhóm hộ nghèo có mức độ hài lòng với dịch vụ tiêm chủng cao nhất (chiếm 93,3%); tiếp đó là nhóm bà mẹ thuộc hộ không nghèo (chiếm 84,9%) và nhóm bà mẹ thuộc gia đình cận nghèo có mức độ hài lòng thấp nhất (chiếm 80,0%) [6].

Điều này có thể là do, trong thời kỳ bao cấp, mọi người được hưởng các dịch vụ y tế, xã hội gần như nhau. Sự cách biệt giàu nghèo trong xã hội không lớn và không phải là vấn đề. Trong cơ chế thị trường, phân hoá giàu nghèo ngày càng lớn. Người có thu nhập cao dễ dàng tiếp cận và sử dụng các dịch vụ y tế, xã hội nhiều hơn nhóm có thu nhập thấp nhiều lần. Việc phải bỏ khoản tiền túi quá lớn cho các chi phí y tế sẽ dẫn đến sự khác biệt lớn giữa các nhóm dân cư, cơ hội tiếp cận dịch vụ y tế đối với người có thu nhập thấp là rất hạn chế, đặc biệt là cơ hội tiếp cận với các dịch vụ y tế chất lượng cao. Chính vì vậy người có thu nhập thấp thường khá hài lòng với chất lượng cung cấp dịch vụ tiêm chủng tuyến xã/phường. Trong khi đó người có thu nhập cao thường tiếp cận với các dịch vụ y tế chất lượng cao, các phòng khám tiêm chủng tư nhân, có trang thiết bị máy móc, cơ sở vật chất, có kỹ thuật, dịch vụ, thái độ của nhân viên y tế chuyên nghiệp, phục vụ chu đáo hơn, nên khi sử dụng dịch vụ tại trạm y tế xã/phường, mức độ hài lòng của họ sẽ thấp hơn.

Kết quả nghiên cứu của chúng tôi có sự khác biệt với kết quả của tác giả Hồ Hữu Hoàng tại TYT xã, thị trấn huyện Phú Vang, Thừa Thiên Huế cho thấy không có sự liên quan về các nhóm hộ gia đình nghèo, cận nghèo và hộ bình thường với mức độ hài lòng về dịch vụ tiêm chủng [5]. Điều này có thể do nhóm bà mẹ nằm trong diện nghèo và cận nghèo chiếm tỷ lệ rất nhỏ trong mẫu của tác giả Hồ Hữu Hoàng và cách phân loại thu nhập cũng khác so với nghiên cứu của chúng tôi.

Những người có học vấn từ trung học phổ thông trở lên có tỷ lệ hài lòng chung với dịch vụ tiêm chủng là 77,2%, cao hơn gấp 2,8 lần so với những người có trình độ học vấn dưới trung học phổ thông, sự khác biệt có ý nghĩa thống kê với $p < 0,05$. Điều này có thể do những người có trình độ học vấn cao hơn sẽ có khả năng tiếp cận được các dịch vụ y tế tiêm chủng tốt hơn, như nắm bắt được thông tin về buổi tiêm chủng nhanh hơn, biết chỉ dẫn đến địa điểm tiêm rõ hơn, nắm bắt được lịch tiêm chủng của con tốt hơn, có thể tìm hiểu các thông tin về buổi tiêm chủng qua các phương tiện thông tin đại chúng và người có trình độ học vấn cao hơn sẽ dễ hiểu và thực hiện theo các khuyến cáo, tư vấn của nhân viên y tế tại địa điểm hơn. Kết quả này của chúng tôi không tương đồng với kết quả nghiên cứu của tác giả Nguyễn Quang Minh cho thấy tỷ lệ hài lòng của khách hàng không có mối liên quan đến trình độ học vấn [4]. Điều này có thể là do dịch vụ tiêm chủng của 2 hệ thống khác nhau, giữa phòng tiêm dịch vụ với các phòng tiêm chủng mở rộng tại cộng đồng.

Khoảng cách cũng một yếu tố dự báo khác về mức độ hài lòng của người chăm sóc trẻ, có ý nghĩa thống kê trong nghiên cứu của chúng tôi: khoảng cách tới điểm tiêm từ 3 km trở lên có mức hài lòng chung về dịch vụ tiêm chủng cao hơn gấp 2,9 lần có ý nghĩa thống kê so với khoảng cách dưới 3km. Khoảng cách gần địa điểm tiêm giúp người dân dễ dàng tiếp cận với địa điểm tiêm hơn, tuy nhiên trong nghiên cứu của chúng tôi, mức độ hài lòng chung về dịch vụ tiêm chủng bao gồm rất nhiều yếu tố, không chỉ là khả năng tiếp cận mà còn là thái độ, năng lực của nhân viên y tế, sự minh bạch về thông tin, thủ tục hành chính, kết quả cung cấp dịch vụ, cơ sở vật chất phương tiện và tiêu chí dự phòng covid 19. Đối với những đối tượng có khoảng cách xa địa điểm tiêm, mặc dù có khó khăn hơn trong đi lại, di chuyển, nhưng có thể do cơ sở tiêm chủng uy tín, có chất lượng tốt hơn nên họ hoàn toàn đặt niềm tin vào nhân viên y tế, kết quả cung cấp dịch vụ của địa điểm tiêm nên mức độ hài lòng của họ cũng có thể cao hơn. Kết quả này tương đồng với nghiên cứu được thực hiện ở

Nigeria cũng chỉ ra rằng những người chăm sóc trẻ phải di chuyển quãng đường xa để đến các trung tâm y tế gần đó có khả năng hài lòng cao hơn 2,6 lần so với những người ở gần khu vực tiêm chủng [8].

Kết quả nghiên cứu của chúng tôi khác biệt với tác giả Ermias Dana, khi đánh giá các yếu tố liên quan tới dịch vụ tiêm chủng cho trẻ của các bà mẹ/người chăm sóc trẻ tại các trung tâm y tế thành phố Hawassa cho thấy khoảng cách tới trung tâm y tế gần hơn sẽ có tỷ lệ hài lòng cao hơn 5,9 lần so với những người phải di chuyển quãng đường xa hơn [7]. Sự khác biệt về mức độ hài lòng này có thể là do bà mẹ/người chăm sóc có nhận thức chủ quan về việc cung cấp dịch vụ tiêm chủng, có nhận thức khác nhau và dành sự quan tâm thích đáng đến dịch vụ, các tiêu chí đánh giá mức độ hài lòng mà họ nhận được bất kể quãng đường họ đi xa hay gần.

Đối với những trẻ đã từng có phản ứng sau tiêm, mặc dù tỷ lệ này là rất nhỏ cũng khiến người chăm sóc trẻ thận trọng, lo lắng, cân nhắc khi quyết định tiêm hay không tiêm cho con. Đặc biệt khi họ quay lại các cơ sở tiêm chủng đã từng tiêm trước đây. Chính vì vậy đây cũng là một yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng về chất lượng dịch vụ tiêm chủng của trẻ. Trong nghiên cứu của chúng tôi cho thấy với những trẻ không có phản ứng sau tiêm ở lần tiêm gần nhất thì tỷ lệ hài lòng của người chăm sóc trẻ về dịch vụ tiêm chủng là 78,0%, cao hơn gấp 2,4 lần so với những người chăm sóc có trẻ gặp phải các phản ứng phụ sau tiêm chủng (59,8%) có ý nghĩa với $p < 0,05$.

Sự hài lòng của khách hàng được coi là một trong những kết quả được dự đoán trước của việc chăm sóc sức khỏe và nó liên quan trực tiếp đến việc sử dụng các dịch vụ y tế. Ngoài ra, nó chỉ ra khoảng cách giữa kỳ vọng của khách hàng và việc cung cấp các dịch vụ y tế. Do đó, những người chăm sóc trẻ hài lòng với dịch vụ được cung cấp sẽ tiếp tục sử dụng dịch vụ ở cơ sở y tế từ đó có thể giúp tuân thủ tốt theo lịch tiêm chủng và hoàn thành tất cả các mũi tiêm bắt buộc của con họ.

V. KẾT LUẬN

Bốn yếu tố được xác định là yếu tố liên quan đến sự hài lòng chung với dịch vụ tiêm chủng tại Nghi Sơn là:

- Học vấn của đối tượng thấp: Những người có học vấn từ trung học phổ thông trở lên có khả năng hài lòng chung với dịch vụ tiêm chủng cao hơn gấp 2,8 lần so với những người có trình độ học vấn dưới trung học phổ thông, với $OR=2,8$, $CI_{95\%}$: 1,6-4,8.

- Phản ứng sau tiêm của trẻ: Những trẻ không có phản ứng sau tiêm ở lần tiêm gần nhất thì khả năng hài lòng của NCST về dịch vụ tiêm chủng cao hơn gấp 2,4 lần so với những người chăm sóc có trẻ gặp phải các phản ứng phụ sau tiêm chủng với $OR=2,4$, $CI_{95\%}$: 1,4-4,0.

- Khoảng cách tới khu vực tiêm chủng xa (trên 3 km): Đối tượng có khoảng cách tới điểm tiêm từ 3 km trở lên có khả năng hài lòng chung về dịch vụ tiêm chủng cao hơn gấp 2,9 lần có ý nghĩa thống kê so với khoảng cách dưới 3km với $OR=2,9$, $CI_{95\%}$: 1,1-7,6.

- Mức thu nhập hộ gia đình: Đối tượng có mức thu nhập hộ gia đình trung bình/tháng từ 10 triệu trở lên có khả năng hài lòng chung về dịch vụ tiêm chủng là 66,7%, thấp hơn 0,4 lần so với những hộ gia đình có mức thu nhập dưới 10 triệu với $OR=0,4$ và $CI_{95\%}$: 0,2-0,7.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Dalla Pozza I. (2014)**, "Customer experiences as drivers of customer satisfaction", *Gestion*. 31(3), pp. 115-119.
- UNICEF (2020)**, WHO and UNICEF warn of a decline in vaccinations during COVID-19.
- Trần Thị Bích Hòai (2021)**, "Sự hài lòng về dịch vụ tiêm chủng mở rộng và một số yếu tố liên quan ở các bà mẹ có con dưới 1 tuổi tại trạm y tế xã, huyện Vĩnh Bảo, Hải Phòng năm 2019", *Tạp chí y học dự phòng*. 31(1), tr. 11-17.
- Nguyễn Quang Minh (2018)**, Sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ tiêm chủng tại Phòng tiêm chủng Viện đào tạo y học dự phòng & y tế công cộng, Đại học Y Hà Nội năm 2017, Luận văn thạc sĩ quản lý bệnh viện Viện đào tạo YHDP&YTCC, Đại học Y Hà Nội.
- Hồ Hữu Hoàng (2016)**, Khảo sát sự hài lòng của bà mẹ có con dưới 1 tuổi về dịch vụ tiêm chủng mở rộng tại các Trạm Y tế xã, thị trấn huyện Phú Vang, năm 2016, Báo cáo đề tài nghiên cứu khoa học, Trung tâm y tế huyện Phú Vang, Thừa Thiên Huế.
- Bộ kế hoạch và đầu tư, Sở y tế tỉnh Kom Tum, UNICEF (2014)**, "Báo cáo khảo sát Sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế tuyến xã tỉnh Kon Tum".
- Dana E. and Asefa Y. (2021)**, "Satisfaction and its associated factors of infants' vaccination service among infant coupled mothers/caregivers at Hawassa city public health centers", *Hum Vaccin Immunother*. 17(3), pp. 797-804.
- Fatiregun A. A. and Ossai E.N. (2014)**, "Clients' satisfaction with immunisation services in the urban and rural primary health centres of a South-Eastern State in Nigeria", *Nigerian Journal of Paediatrics*. 41(4), pp. 375-382.