



PHÁT TRIỂN THANG ĐO CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG CHĂM SÓC ĐIỀU DƯỠNG NGOẠI TRÚ Ở CÁC BỆNH VIỆN KHU VỰC PHÍA NAM

BCV: Ths.BS. Đỗ Văn Niệm

TP. Quản lý chất lượng – BV. Nhi đồng 1, TP. HCM

Nhóm nghiên cứu:

BV. Nhi đồng 1, BV. Trưng Vương, BV. Đa khoa Đồng Nai,
BV. Quận 2, BV. Quận 11, BV. Gò Vấp, BVĐK KV Củ Chi



NỘI DUNG:

- Đặt vấn đề
- Mục tiêu & Phương pháp
- Kết quả & Bàn luận
- Kết luận



ĐẶT VẤN ĐỀ:

- Chăm sóc điều dưỡng: thành tố chất lượng quan trọng
- Chăm sóc điều dưỡng ngoại trú:
 - Top-5 nội dung không hài lòng (Kiosk khảo sát – SYT)
 - Đặc thù: lưu lượng lớn, thời gian ngắn, mô hình đa dạng (cặp đôi, cụm)
 - Vai trò tương tác, giáo dục sức khỏe: yếu tố chìa khóa
- Chưa có thang đo chất lượng CSDD ngoại trú phù hợp bối cảnh
- ONC (2018): Nhóm nghiên cứu BV. Nhi đồng 1

Hoàn thiện thang đo phù hợp các loại hình BV: đối sánh chuẩn



MỤC TIÊU:

- **Tổng quát:** Phát triển thang ONC (thang đo trải nghiệm)
- **Chuyên biệt:**
 - Phát triển thang ONC (Outpatient Nursing Care Scale): phù hợp các mô hình bệnh viện, phân hạng, chuyên khoa
 - Kiểm định chất lượng thang đo & mô hình tương quan các khái niệm trong thang đo



PHƯƠNG PHÁP TIẾP CẬN NGHIÊN CỨU:

Tổng quan y văn & thảo luận nhóm nghiên cứu:

- Xây dựng mô hình đo lường khái niệm lý thuyết
- Đề xuất mô hình nghiên cứu & các giả thuyết

Thiết kế hỗn
hợp, cắt ngang
(Giai đoạn định
lượng)

Nghiên cứu định tính:

- Chuyên gia: Hoàn thiện & đánh giá giá trị nội dung BCH
- Đối tượng đích: Đánh giá giá trị biểu thị (Face validity)

Nghiên cứu định lượng:

- Kiểm định chất lượng bộ câu hỏi
- Xác định mô hình tương quan giữa các nhóm khái niệm



TỔNG QUAN Y VĂN

Mô hình đo lường chất lượng dịch vụ

- **SERVQUAL**/SERVPEF: 5 CT, 22 câu
- **PPEQ** (Picker Patient Experience Questionnaires)
- **PSQ-18 & PSQ-III** (Patient Satisfaction Questionnaires 18 & III)
- **HCAHPS** (Hospital Consumer Assessment of Healthcare Provider and System)

Mô hình đo lường chất lượng CSDD

- **NSNS** (Newcastle Satisfaction With Nursing Scale, Thomas và cộng sự, 1996)
- **PSNCQQ** (Patient Satisfaction With Nursing Care Quality Questionnaires, Laschinger và cộng sự, 2005)
- **PSNCS** (*Patient Satisfaction with Nursing Care Scale*, Tang WM, 2013)

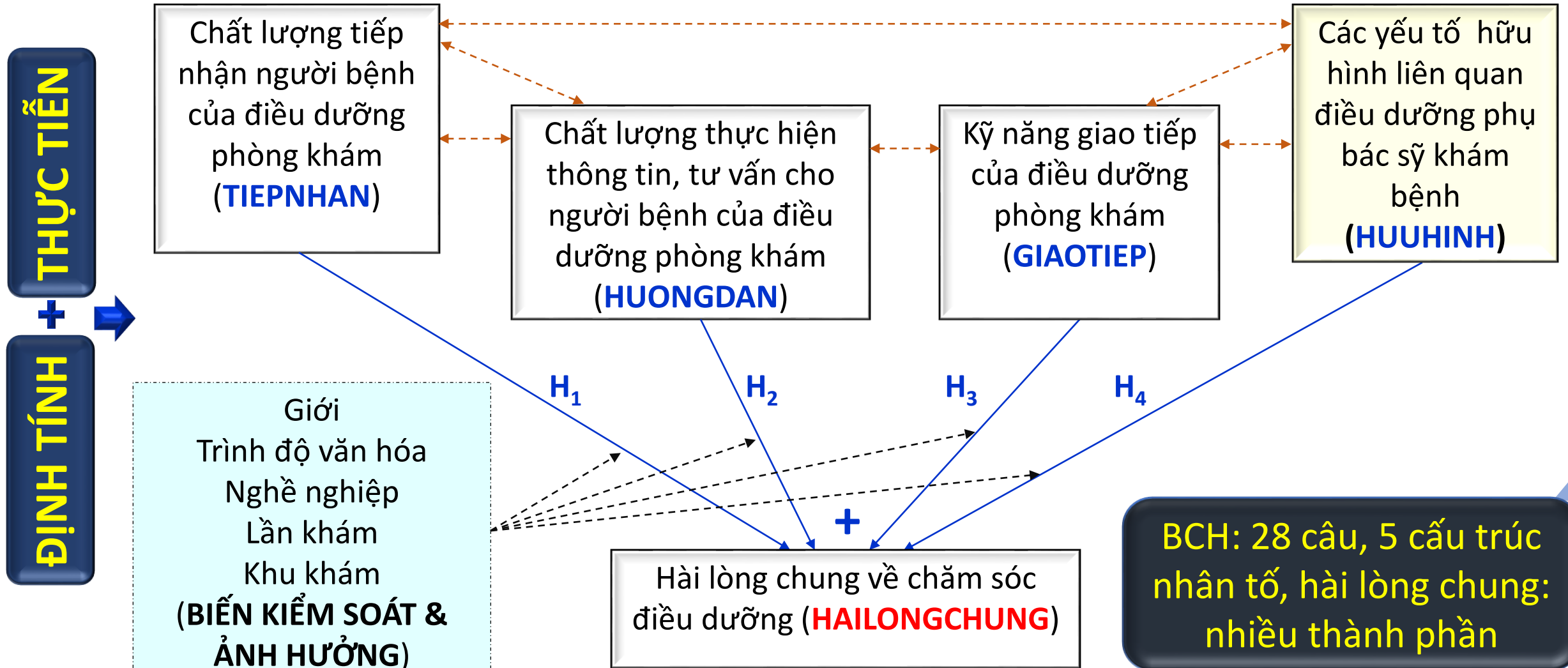
Tại Việt Nam:

Bộ câu hỏi khảo sát người bệnh ngoại trú (BYT, 2016)

Mô hình thứ bậc đánh giá chất lượng dịch vụ y tế (Trương và cộng sự, 2016)

Mô hình SERVQUAL: RATER

MÔ HÌNH ĐỀ XUẤT SAU NGHIÊN CỨU ĐỊNH TÍNH:





BỘ CÂU HỎI ĐO LƯỜNG KHÁI NIỆM: **LIKERT 5 KHOẢNG**

MS	NỘI DUNG CÂU HỎI
HH1	Phòng khám gọn gàng, sạch sẽ.
HH2	Tác phong của điều dưỡng phù hợp.
HH3	Trang phục phù hợp.
HH4	Đảm bảo sự riêng tư cho người bệnh.
TN1	Sắp xếp người bệnh vào khám phù hợp
TN2	Kiểm tra thông tin người bệnh như tên, tuổi, địa chỉ.
TN3	Quan sát người bệnh khi vào phòng khám.
TN4	Làm việc tập trung.
TN5	Có trình độ chuyên môn phù hợp (Có kỹ năng chuyên môn phù hợp).
TN6	Kiểm tra dấu hiệu cần thiết (mạch, đo huyết áp, nhiệt độ...)
TN7	Hướng dẫn các bước cần làm tiếp theo
HD1	Hướng dẫn người bệnh để tìm đến nơi cần thiết (làm xét nghiệm, siêu âm, xquang, đóng tiền, mua thuốc...)
HD2	Hướng dẫn cách sử dụng thuốc rõ ràng.
HD3	Hướng dẫn các chăm sóc cần thiết tại nhà.
HD4	Hướng dẫn tái khám và khi nào cần tái khám ngay.
HD5	Giải đáp câu hỏi của người bệnh & thân nhân kịp thời.
HD6	Hướng dẫn thông tin rõ ràng, dễ hiểu.
HD7	Lượng thông tin được cung cấp là vừa đủ.

MS	NỘI DUNG CÂU HỎI
GT1	Thân thiện.
GT2	Giọng nói nhẹ nhàng, dễ nghe.
GT3	Xưng hô đúng mực và lịch sự.
GT4	Ân cần với người bệnh.
GT5	Biết lắng nghe.
GT6	Nhiệt tình khi chăm sóc và hướng dẫn.
HL1	Tôi nghĩ hoạt động chăm sóc điều dưỡng có chất lượng tốt.
HL2	Tôi tin tưởng về chăm sóc của điều dưỡng ở đây.
HL3	Tôi hài lòng về cách điều dưỡng chăm sóc người bệnh.
HL4	Tôi nghĩ điều dưỡng dành đủ thời gian cho tôi.

Biến kiểm soát: Giới, nghề nghiệp, trình độ đào tạo, khu khám, số lần khám



PHIẾU KHẢO SÁT ONC

Ngày khảo sát:

Mã số phiếu khảo sát:

--	--	--	--

PHIẾU KHẢO SÁT HÀI LÒNG VỀ HOẠT ĐỘNG CỦA ĐIỀU DƯỠNG TẠI PHÒNG KHÁM

Nhằm giúp bệnh viện phát hiện những điểm cần điều chỉnh, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ người bệnh của điều dưỡng tại phòng khám, mong Quý vị vui lòng dành chút thời gian để thực hiện khảo sát này.

Phần I:

Vui lòng ĐỌC KỸ NỘI DUNG TỪNG CÂU và đánh dấu chéo (X) vào ô tương ứng theo **Mức Độ Đồng Ý Của Câu Hỏi** từ “Rất không đồng ý” (mức 1) đến “Rất đồng ý” (mức 5) đối với điều dưỡng và hoạt động của họ ở phòng khám mà Anh (Chị) mong đợi khi đến khám.

Mã số	NỘI DUNG	1. Rất không đồng ý	2. Không đồng ý	3. Tạm được	4. Đồng ý	5. Rất đồng ý
	ANH (CHỊ) CẢM NHẬN NHƯ THẾ NÀO VỀ HOẠT ĐỘNG ĐIỀU DƯỠNG TẠI PHÒNG KHÁM?					
1.	Phòng khám gọn gàng, sạch sẽ.	1	2	3	4	5
2.	Tác phong của điều dưỡng phù hợp.	1	2	3	4	5
3.	Trang phục gọn gàng, lịch sự.	1	2	3	4	5
4.	Đảm bảo sự riêng tư khi khám bệnh.	1	2	3	4	5
5.	Sắp xếp người bệnh vào khám phù hợp.	1	2	3	4	5
6.	Kiểm tra thông tin người bệnh như tên, tuổi, địa chỉ.	1	2	3	4	5
7.	Quan sát người bệnh khi vào khám.	1	2	3	4	5
8.	Làm việc tập trung.	1	2	3	4	5
9.	Có kỹ năng chuyên môn phù hợp.	1	2	3	4	5
10.	Kiểm tra dấu hiệu cần thiết (mạch, đo huyết áp, nhiệt độ...)	1	2	3	4	5
11.	Hướng dẫn các bước cần làm tiếp theo.	1	2	3	4	5
12.	Hướng dẫn người bệnh để tìm đến nơi cần thiết (làm xét nghiệm, siêu âm, xquang, đóng tiền, mua thuốc...)	1	2	3	4	5
13.	Hướng dẫn cách sử dụng thuốc rõ ràng.	1	2	3	4	5
14.	Hướng dẫn các chăm sóc cần thiết tại nhà.	1	2	3	4	5
15.	Hướng dẫn tái khám và khi nào cần tái khám ngay.	1	2	3	4	5
16.	Giải đáp câu hỏi của người bệnh & thân nhân kịp thời.	1	2	3	4	5
17.	Hướng dẫn thông tin rõ ràng, dễ hiểu.	1	2	3	4	5

Mã số	NỘI DUNG	1. Rất không đồng ý	2. Không đồng ý	3. Tạm được	4. Đồng ý	5. Rất đồng ý
18.	Lượng thông tin được cung cấp là vừa đủ.	1	2	3	4	5
19.	Thân thiện.	1	2	3	4	5
20.	Giọng nói nhẹ nhàng, dễ nghe.	1	2	3	4	5
21.	Xung hô đúng mực và lịch sự.	1	2	3	4	5
22.	Ấn cảm với người bệnh.	1	2	3	4	5
23.	Biết lắng nghe.	1	2	3	4	5
24.	Nhiệt tình khi chăm sóc và hướng dẫn.	1	2	3	4	5
	HÀI LÒNG CHUNG CỦA ANH (CHỊ) VỀ HOẠT ĐỘNG CỦA ĐIỀU DƯỠNG TẠI PHÒNG KHÁM					
25.	Tôi nghĩ hoạt động chăm sóc điều dưỡng có chất lượng tốt.	1	2	3	4	5
26.	Tôi tin tưởng về chăm sóc của điều dưỡng ở đây.	1	2	3	4	5
27.	Tôi hài lòng về cách điều dưỡng chăm sóc người bệnh.	1	2	3	4	5
28.	Tôi nghĩ điều dưỡng dành đủ thời gian cho tôi.	1	2	3	4	5

Phần II: Vui lòng cung cấp thông tin liên quan đến cá nhân (người trả lời khảo sát).

Giới tính: ☐ Nam ☐ Nữ

Nghề nghiệp: ☐ Chủ doanh nghiệp/Lãnh đạo cơ quan ☐ Nhân viên văn phòng ☐ Khác

Trình độ văn hóa/chuyên môn:

☐ Dưới cấp 3 ☐ Cấp 3/Trung cấp nghề ☐ Cao đẳng, đại học trở lên

Đến khám tại bệnh viện lần thứ: ☐ Lần đầu ☐ Từ lần thứ 2 trở lên

Khám bệnh ở: ☐ Phòng/Khu khám BHYT ☐ Khám thường ☐ Khám theo yêu cầu (dịch vụ)

Nếu Anh/Chị có ý kiến góp ý khác, vui lòng ghi rõ:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Trân trọng cảm ơn Anh/Chị đã thực hiện khảo sát!



NGHIÊN CỨU ĐỊNH LƯỢNG: THIẾT KẾ CẮT NGANG

Khảo sát: 12-13/2019

- BCH hoàn thiện sau NC định tính
- Hướng dẫn khảo sát, tập huấn nhóm KS (**7 cụm**)
- Cỡ mẫu tối thiểu: số câu hỏi x [5-10] = 30 x [5-10] = [150-300]
- Chọn mẫu: thuận tiện, định mức theo cụm (**300**)
- Làm sạch dữ liệu: loại khuyết > 10%, thay “median” khuyết < 10%
- Chọn 3 cụm thiết lập mô hình, 4 cụm kiểm định mô hình
 - Đa khoa tuyến tỉnh, đa khoa tuyến huyện, chuyên khoa



PHÂN TÍCH DỮ LIỆU ĐỊNH LƯỢNG:

Cronbach's alpha > 0,6

Đề xuất & kiểm định thang đo:
EFA/CFA



Mô hình nguyên nhân (giả
thuyết): SEM

KMO > 0,8; Barlett (P < 0,05)

Phép trích: MLE

Quay: Promax

Chọn (giữ lại) nhân tố:

Scree plot + Eigenvalue > 1

FL > 0,4; SMC > 0,3; chéo < 0,3

α > 0,6; ES of SL > 50%

EFA/CFA/SEM:

Trích: ML

R 3.5.3

psych, lavaan

Model fit

Construct validity: FL > 0,6; SMC > 0,3; CR
> 0,7; AVE > 0,5; MSV < AVE

Invariance test

Cross validation (cụm mẫu 2)

Đánh giá mô hình CFA/SEM: Global → Local → Bất biến → Kiểm định chéo

- **Model fit:** CMIN/df < 3, CFI > 0,95, TLI > 0,9; RMSEA < 0,06; SRMR < 0,05

- **R² (SMC: Squared Multiple Correlation):** > 0,3 (CFA); > 0,15 (SEM)

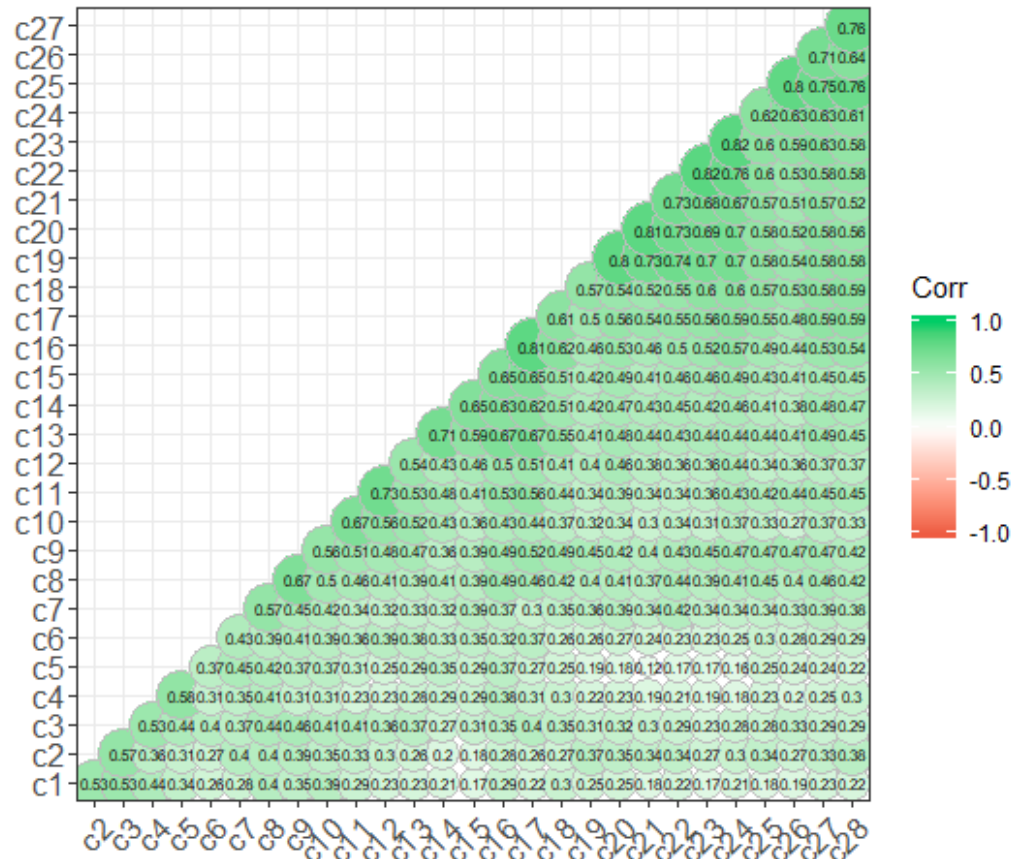
- **P-value:** < 0,05 OR > 0,05 (so sánh)

- **Tính bất biến** (đa nhóm): $\Delta \chi^2$; ΔCFI < 0,01 → **Kiểm định chéo**

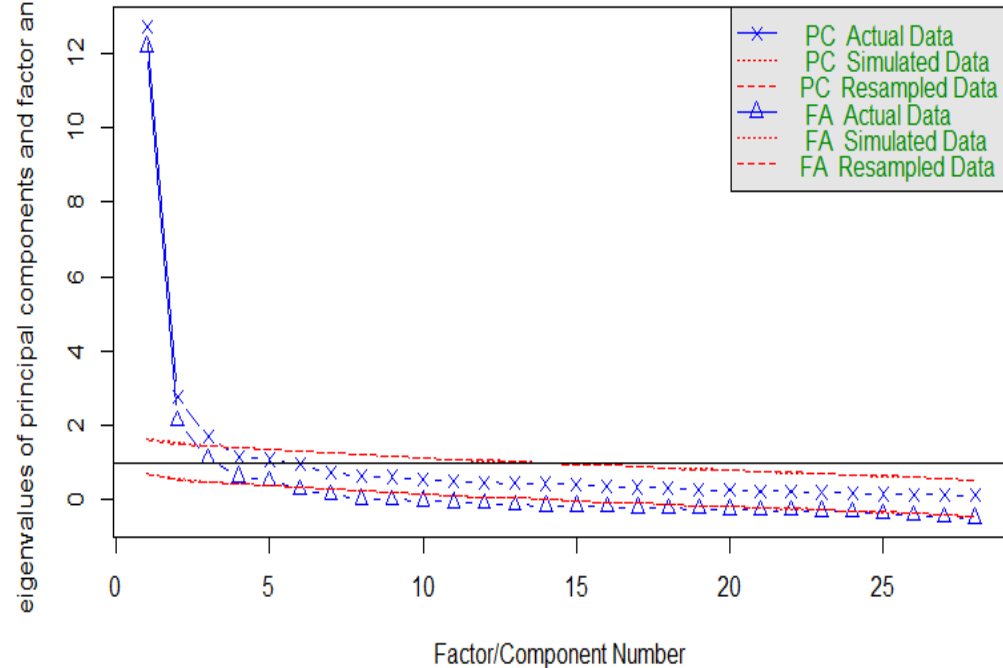
KẾT QUẢ: EFA (KIỂM TRA DỮ LIỆU) – MẪU ND1 (n=298)

KMO: 0.93; Bartlett's test: $\chi^2 = 6291,828$, df = 378, p < 0,001

Correlogram of ONC at Children's Hospital 1



Parallel Analysis Scree Plots





KẾT QUẢ: EFA – MẪU ND1 (loại: c18, c6, c9)

Ma trận cấu trúc nhân tố

	Factor1	Factor2	Factor3	Factor4	Factor5
c1	0.06	0.74	-0.14	-0.09	0.05
c2	0.20	0.68	-0.29	0.05	0.07
c3	0.02	0.75	-0.03	-0.04	0.07
c4	-0.13	0.81	0.23	-0.02	-0.26
c5	-0.25	0.69	0.21	0.06	-0.09
c7	0.17	0.48	0.01	0.04	0.03
c8	0.06	0.45	0.09	0.13	-0.12
c10	-0.02	-0.25	0.05	-0.07	0.60
c11	-0.16	-0.06	0.04	0.13	0.96
c12	0.11	-0.04	-0.15	-0.12	0.73
c13	0.00	0.01	0.71	-0.02	-0.15
c14	0.03	0.00	0.75	-0.03	0.04
c15	0.10	0.01	0.77	-0.04	-0.06
c16	0.04	0.07	0.82	-0.02	0.00
c17	-0.10	-0.03	0.75	0.07	0.04
c19	0.88	0.08	-0.05	0.01	-0.05
c20	0.86	0.04	0.07	-0.07	-0.01
c21	0.86	-0.01	0.02	-0.02	-0.02
c22	0.90	0.03	0.04	-0.01	-0.09
c23	0.81	-0.08	0.08	0.10	-0.06
c24	0.72	-0.10	0.10	0.12	0.05
c25	0.06	-0.01	-0.03	0.90	0.00
c26	0.06	-0.02	-0.09	0.82	0.09
c27	0.12	0.00	0.10	0.69	0.02
c28	0.10	0.05	0.12	0.66	-0.01

Mô hình EFA đề nghị

Ký hiệu	Tên gọi cấu trúc	Biến chỉ báo	SL
huuhinh	Yếu tố hữu hình	c1,c2,c3,c4,c5,c7,c8	7
qttiepnhan	Quy trình tiếp nhận ĐD	c10,c11,c12	3
huongdan	Hướng dẫn QT khám	c13,c14,c15,c16,c17	5
giaotiep	Kỹ năng giao tiếp của ĐD	c19,c20,c21,c22,c23,c24	6
hailong	Hài lòng chung về CSDD	c25,c26,c27,c28	4

Eigen value & phương sai giải thích

	Factor1	Factor2	Factor3	Factor4	Factor5
SS loadings	4.486	3.240	3.190	2.503	1.973
Proportion Var	0.179	0.130	0.128	0.100	0.079
Cumulative Var	0.179	0.309	0.437	0.537	0.616



KẾT QUẢ: CFA (MẪU TV) (n=335)

Mô hình ban đầu

```
m1 <- ` # latent variables
huuhinh      =~ c1+c2+c3+c4+c5+c7+c8
[ qttiepnhan =~ c10+c11+c12
  huongdan    =~ c13+c14+c15+c16+c17
giaotiep     =~ c19+c20+c21+c22+c23+c24
hailong      =~ c25+c26+c27+c28
/
```

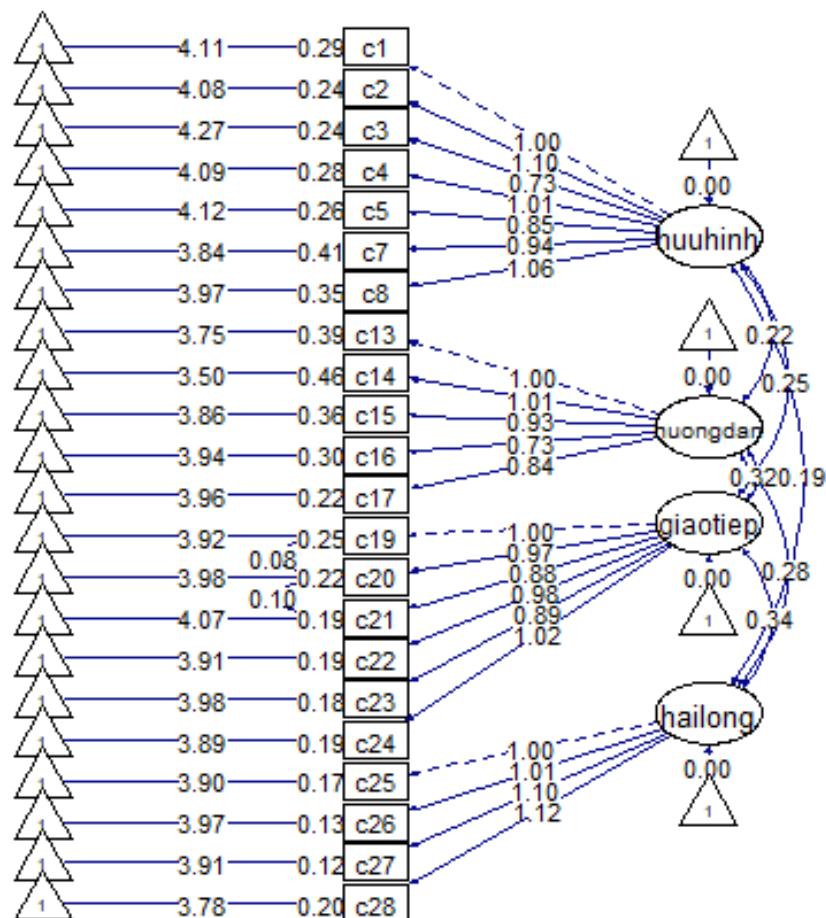
	Alpha	AVE	MSV	huuhinh	huongdan	giaotiep	hailong
huuhinh	0,836	0,432	0,516	0,657			
huongdan	0,842	0,523	0,486	0,644	0,723		
giaotiep	0,923	0,704	0,650	0,719	0,651	0,839	
hailong	0,906	0,710	0,650	0,669	0,697	0,806	0,842

ƯỚC LƯỢNG THAM SỐ MÔ HÌNH CFA (TV)

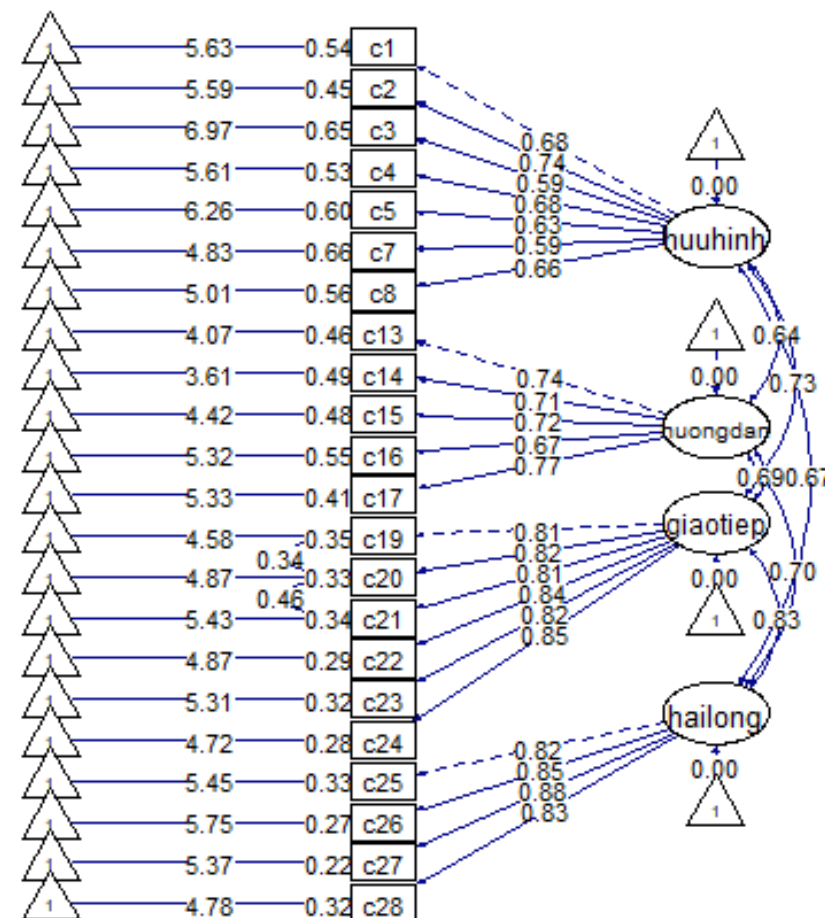
	lhs	op	rhs	est	se	z	pvalue	ci.lower	ci.upper	std.lv	std.all	std.noxx
1	huuhinh	=~	c1	1.000	0.000	NA	NA	1.000	1.000	0.494	0.678	0.678
2	huuhinh	=~	c2	1.097	0.091	12.005	0	0.918	1.277	0.542	0.742	0.742
3	huuhinh	=~	c3	0.729	0.074	9.783	0	0.583	0.875	0.360	0.589	0.589
4	huuhinh	=~	c4	1.009	0.093	10.903	0	0.828	1.191	0.499	0.684	0.684
5	huuhinh	=~	c5	0.846	0.084	10.113	0	0.682	1.009	0.418	0.635	0.635
6	huuhinh	=~	c7	0.942	0.101	9.288	0	0.743	1.140	0.465	0.586	0.586
7	huuhinh	=~	c8	1.063	0.103	10.367	0	0.862	1.264	0.525	0.662	0.662
8	huongdan	=~	c13	1.000	0.000	NA	NA	1.000	1.000	0.680	0.738	0.738
9	huongdan	=~	c14	1.014	0.079	12.768	0	0.859	1.170	0.690	0.713	0.713
10	huongdan	=~	c15	0.928	0.074	12.564	0	0.783	1.073	0.631	0.723	0.723
11	huongdan	=~	c16	0.731	0.066	11.109	0	0.602	0.860	0.497	0.671	0.671
12	huongdan	=~	c17	0.839	0.067	12.485	0	0.707	0.970	0.570	0.769	0.769
13	giaotiep	=~	c19	1.000	0.000	NA	NA	1.000	1.000	0.690	0.807	0.807
14	giaotiep	=~	c20	0.968	0.046	21.220	0	0.878	1.057	0.668	0.817	0.817
15	giaotiep	=~	c21	0.883	0.051	17.185	0	0.782	0.984	0.610	0.813	0.813
16	giaotiep	=~	c22	0.980	0.055	17.961	0	0.873	1.087	0.676	0.841	0.841
17	giaotiep	=~	c23	0.895	0.052	17.194	0	0.793	0.997	0.618	0.825	0.825
18	giaotiep	=~	c24	1.018	0.057	17.897	0	0.906	1.129	0.702	0.851	0.851
19	hailong	=~	c25	1.000	0.000	NA	NA	1.000	1.000	0.585	0.817	0.817
20	hailong	=~	c26	1.005	0.054	18.693	0	0.900	1.111	0.588	0.851	0.851
21	hailong	=~	c27	1.095	0.058	18.771	0	0.981	1.210	0.641	0.881	0.881
22	hailong	=~	c28	1.116	0.065	17.176	0	0.989	1.243	0.653	0.825	0.825

MÔ HÌNH CFA CUỐI CÙNG (M4, MẪU TV)

Hình 2. Mô hình CFA cuối cùng (mẫu TV, m4)



Hình 2. Mô hình CFA cuối cùng (mẫu TV, m4)





KẾT QUẢ: CFA (MH CUỐI CÙNG 7 ĐIỂM NGHIÊN CỨU)

Tiêu chí	Mô hình							
	BĐ	TV	NĐ1	ĐN	CC	GV	Q11	Q2
χ^2	787,2	535	549	556	484	657	400	471
df	265	201	201	201	201	201	201	201
P (>0,05)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
χ^2/df (<3)	2,97	2,66	2,73	2,77	2,41	3,26	1,99	2,34
CFI (> 0,9)	0,904	0,930	0,929	0,925	0,913	0,91	0,896	0,948
TLI (> 0,9)	0,891	0,920	0,918	0,913	0,900	0,897	0,888	0,941
RMSEA (< 0,06)	0,076	0,071	0,076	0,078	0,069	0,084	0,060	0,061
SRMR (< 0,05)	0,053	0,048	0,057	0,058	0,051	0,063	0,056	0,043



TÍNH BẤT BIẾN CỦA MÔ HÌNH: GIỚI TÍNH

	Df	AIC	BIC	Chisq	$\Delta\chi^2$	ΔDf	Pr(>Chisq)	
config	406	12837	13386	1004.0				
weak	424	12824	13305	1027.1	23.135	18	0.185458	Hệ số tải
strong	442	12804	13216	1042.7	15.632	18	0.618219	Hệ số chặn
strict	464	12803	13131	1086.0	43.237	22	0.004412 **	Phần dư

Signif. codes: 0 '***' 0.001 '**' 0.01 '*' 0.05 '.' 0.1 ' ' 1

	config	weak	strong	strict
cfi	0.88038940	0.87936226	0.87983595	0.87558789
tli	0.86389139	0.86855039	0.87439866	0.87612415
rmsea	0.09377083	0.09215197	0.09007870	0.08945782
rmsea.ci.upper	0.10108907	0.09934305	0.09716154	0.09638256
srmr	0.05987283	0.07070758	0.07128352	0.07039019



TÍNH BẤT BIẾN CỦA MÔ HÌNH: TRÌNH ĐỘ ĐÀO TẠO

	Df	AIC	BIC	Chisq	$\Delta\chi^2$	ΔDf	Pr(>Chisq)	
config	609	12854	13678	1310.9				
weak	645	12827	13514	1356.5	45.537	36	0.13247	
strong	681	12807	13356	1407.8	51.287	36	0.04728 *	
strict	725	12821	13202	1510.2	102.467	44	1.452e-06 ***	

Signif. codes: 0 '***' 0.001 '**' 0.01 '*' 0.05 '.' 0.1 ' ' 1

Hệ số tải
Hệ số chặn
Phần dư

	config	weak	strong	strict
cfi	0.86080620	0.85891497	0.85588359	0.84428958
tli	0.84160705	0.84841562	0.85334410	0.85116232
rmsea	0.10159641	0.09938885	0.09775978	0.09848427
rmsea.ci.upper	0.10915040	0.10677558	0.10498387	0.10547040
srmr	0.07330226	0.08202209	0.08284807	0.08584284



TÍNH BẤT BIẾN CỦA MÔ HÌNH: ĐIỂM NGHIÊN CỨU

TV & CC

	Df	AIC	BIC	Chisq	$\Delta\chi^2$	ΔDf	Pr(>Chisq)
config	406	22886	23527	1127.1			
weak	424	22883	23445	1160.4	33.323	18	0.015249 *
strong	442	22888	23369	1200.9	40.475	18	0.001798 **
strict	464	22913	23296	1270.4	69.553	22	7.775e-07 ***

Signif. codes: 0 '***' 0.001 '**' 0.01 '*' 0.05 '.' 0.1 ' ' 1

	config	weak	strong	strict
cfi	0.91048310	0.90858082	0.90579063	0.89988712
tli	0.89813594	0.90038759	0.90152776	0.90031864
rmsea	0.07479162	0.07396038	0.07353589	0.07398597
rmsea.ci.upper	0.07999664	0.07906541	0.07854171	0.07886490
srmr	0.05135527	0.05890348	0.05931231	0.06144607



KẾT QUẢ: SEM (MẪU CC) (n=300)

```
sem.m1 <- ' # latent variables
            huuhinh =~ c1+c2+c3+c4+c5+c7+c8
            huongdan =~ c13+c14+c15+c16+c17
            giaotiep =~ c19+c20+c21+c22+c23+c24
            hailong =~ c25+c26+c27+c28
            # regression
            hailong ~ huuhinh + huongdan + giaotiep '
```

Giả thuyết nghiên cứu			β	B	S.E.	C.R.	p
hailong	<---	Huuhinh [H4]	0,187	0,243	0,133	1,819	0,069
hailong	<---	Huongdan [H2]	0,006	0,007	0,092	0,079	0,939
hailong	<---	Giaotiep [H3]	0,657	0,610	0,084	7,253	0,000

MÔ HÌNH SEM CUỐI CÙNG (SEM.M1, MẪU CC)

Độ phù hợp tổng quát:

CFI: 0,919

TLI: 0,909

RMSEA: 0,062

SRMR: 0,051

Khả năng giải thích: β

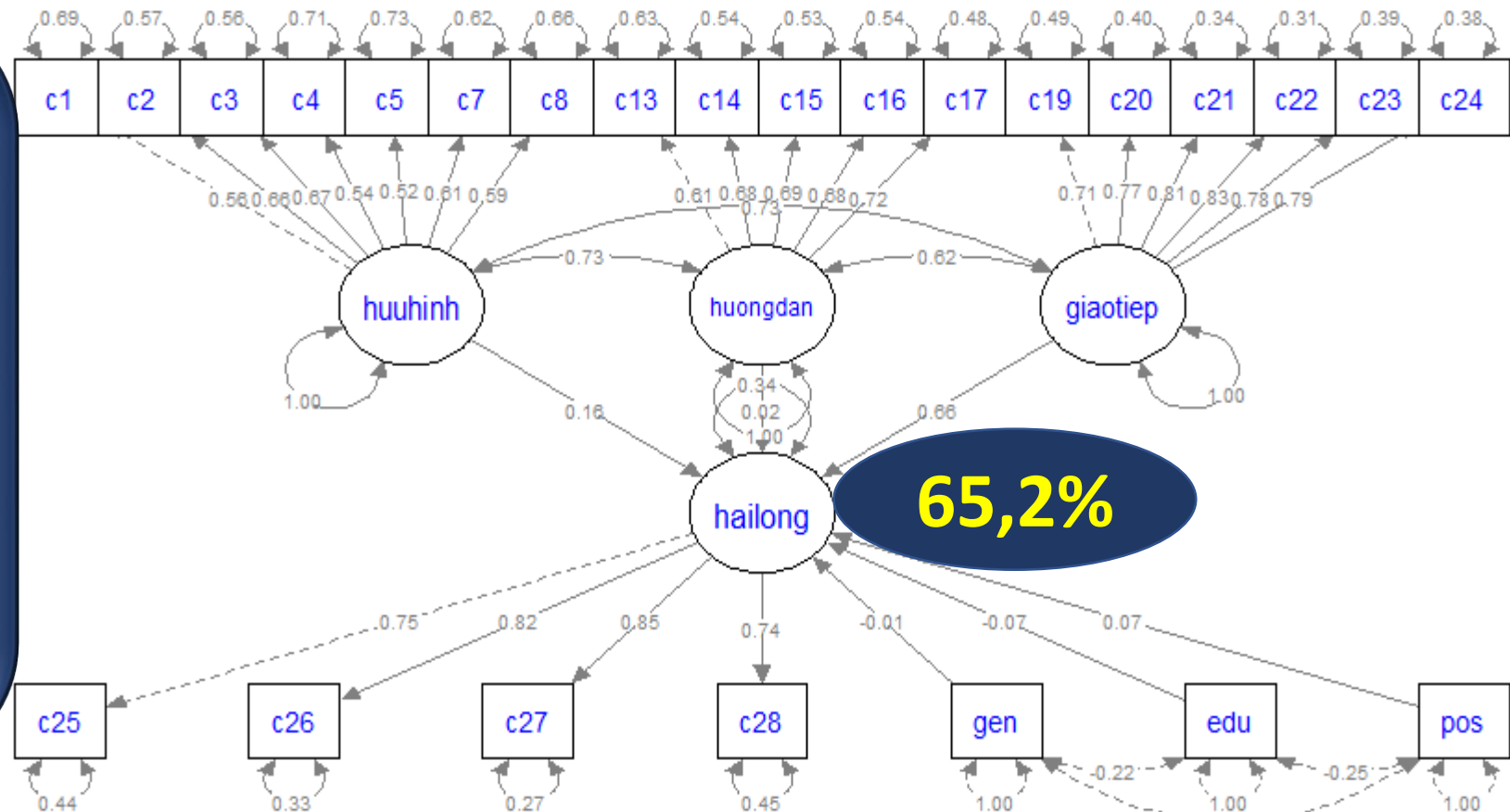
hailong $\leftarrow$ huuhinh: 0,16 $\pm$

hailong $\leftarrow$ huongdan: 0,02 $-$

hailong $\leftarrow$ giaotiep: 0,66 $+$

hailong $\leftarrow$ giới nam: - 0,01 $-$

Hình 3. Mô hình cấu trúc tuyến tính của thang ONC, mẫu CC





MÔ HÌNH SEM Ở 7 ĐIỂM NGHIÊN CỨU

Số liệu thống kê	TV	ND1	ĐN	CC	GV	Q11	Q2
χ^2	636	631	592	490	737	435	514
df	203	203	203	203	203	203	203
CFI	0,910	0,913	0,918	0,912	0,895	0,879	0,941
TLI	0,897	0,901	0,906	0,899	0,881	0,862	0,932
RMSEA	0,080	0,084	0,081	0,069	0,089	0,065	0,065
SRMR	0,054	0,060	0,058	0,053	0,067	0,060	0,046
R ²	0,705	0,657	0,688	0,652	0,615	0,665	0,691
hailong ← huuhinh (β)	0,086	0,116**	0,163***	0,187*	0,101	0,254**	0,232***
hailong ← huongdan (β)	0,273***	0,221***	0,259***	0,006	0,400***	0,487***	0,277***
hailong ← giaotiep (β)	0,567***	0,571***	0,516***	0,657***	0,348***	0,202**	0,409***

Ghi chú: $p < 0,01$ ***

$p < 0,05$ **

$p < 0,1$ *



BÀN LUẬN

- Yếu tố năng lực (Imelda, Indonesia - 2018): không có trong ONC
- Tin cậy & đảm bảo (SERVQUAL): không có trong ONC
- Giới: không khác biệt trong ONC
 - Nữ > Nam: Jafar Alasad (NSNS),^[4] Khalid J. Al Fraihi (SERVQUAL),^[9]
- huongdan → hailong (CC): Điều dưỡng không thực hiện
- Không bất biến hệ số chặn giữa các điểm NC: yếu tố bối cảnh
- Điểm yếu: chọn mẫu thuận tiện, “ba phải”, khuyết cặp

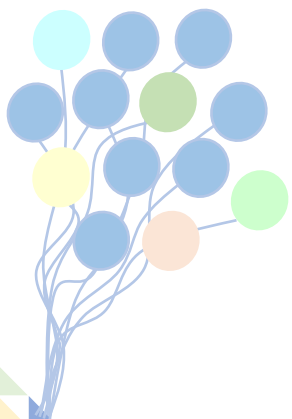


KẾT LUẬN

- Thang ONC:
 - gồm 22 thành phần, 4 cấu trúc
 - độ tin cậy & tính giá trị phù hợp để đo lường chất lượng CSDD
 - không bất biến về phần dư: cần lưu ý kỹ thuật phỏng vấn
- huuhinh, huongdan & giaotiep⁺ → hailong
- Cần quan tâm sự thay đổi bối cảnh khi áp dụng



THANK YOU!





TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Lê Thị Trúc, Lê Thị Châu, Tạ Nguyễn Hiền My, Nguyễn Ngọc Tuyền (2018). *Nghiên cứu phát triển thang đo chất lượng chăm sóc điều dưỡng ngoại trú*. Y học Thành phố Hồ Chí Minh, Phụ bản tập 22, số 4: 215-221
- [2] Jafa Alasad, Nazih Abu Tabar, Mohannad Eid Abu Ruz (2015). *Patient satisfaction with Nursing Care: Measuring outcome in an International setting*. JONA, 45(11): 563-568.
- [3] Michael K. Brady and J. Joseph Cronin Jr. (2001). *Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A Hierarchical approach*. Journal of Marketing, 65 (3): 34-49
- [4] Kelly Chong, Peter C Damiano and Ron D Hays (2012). *Psychometric Performance of the Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (CAHPS®) 4.0 Adult Health Plan Survey*. Primary Health Care 2012, 2:4. DOI: 10.4172/2167-1079.1000123.
- [5] Cheryl L. Cox (1982). *An interaction model of client health behaviour: theoretical prescription for nursing*. Advances in Nursing science, October 1982, pp: 41-56.
- [6] J. Joseph Cronin and Jr. & Steven A. Taylor (1992). *Measuring service quality: A Reexamination and Extension*. Journal of Marketing, 56 (3): 55-68
- [7] Khalid J. Fraihi, Shahid A. Latif (2016). *Evaluation of outpatient service quality in Eastern Saudi Arabia*. Saudi Med J, 37(4): 420-428.
- [8] Imelda Rahmayunia Kartika, Tutik Sri Hariyati, Nelwati (2018). *Nurses-Patient interaction model and outpatients' satisfaction on nursing care*. Nurse Care Open Acces J, 5 (2): 70-76
- [9] Heather Spence Laschinger, Linda McGillis Hall, Cheryl Pedersen and Joan Almost (2005). *A Psychometric Analysis of the Patient Satisfaction with Nursing Care Quality Questionnaire: An Actionable Measuring Patient Satisfaction*. J Nurs Care Qual 20 (3): 220-230
- [10] A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry (1988). *SERQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing, 64 (1): 12-40
- [11] Lois H Thomas, Elaine McColl, Jonathan Priest, Senga Bond, Richard J Boys (1996). *Newcastle satisfaction with nursing scales: an instrument for quality assessments of nursing care*. Quality in Health Care; 5:67-72.