

SỰ HÀI LÒNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA NGƯỜI BỆNH NHIỄM HIV ĐƯỢC ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ VÀ MỘT SỐ YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG TẠI BỆNH VIỆN NHÂN ÁI, THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH NĂM 2019

Võ Văn Dũng¹, Đặng Đức Nhu², Trần Thị Đức Hạnh³

TÓM TẮT

Nghiên cứu cắt ngang về sự hài lòng chất lượng dịch vụ trên 284 người bệnh nhiễm HIV đang điều trị nội trú tại Bệnh viện Nhân Ái thành phố Hồ Chí Minh năm 2019. Kết quả cho thấy tỷ lệ hài lòng về chất lượng dịch vụ của người bệnh. Có 76,8% người bệnh hài lòng khi điều trị nội trú tại Bệnh viện, cụ thể tỷ lệ hài lòng với: 88,7% hài lòng về tiếp cận dịch vụ; 81,3% hài lòng về sự minh bạch thông tin; 74,6% hài lòng về cơ sở vật chất; 87,3% hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn nhân viên y tế; 83,1% hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ. Để cải tiến chất lượng dịch vụ Bệnh viện Nhân Ái cần có cơ chế chính sách nâng cấp trang thiết bị y tế, cơ sở vật chất, chú trọng hơn trong vấn đề dinh dưỡng của bệnh nhân HIV/AIDS, tăng cường công tác truyền thông đến cộng đồng nhằm nhận được chia sẻ, đóng góp và nâng cao kỹ năng giao tiếp ứng xử của nhân viên y tế trong công tác chăm sóc và điều trị.

Từ khóa: Người bệnh nhiễm HIV, điều trị nội trú, sự hài lòng, dịch vụ.

ABSTRACT

FACTORS AFFECTING THE QUALITY OF SERVICES OF HIV-INFECTED PATIENTS RECEIVING INPATIENT TREATMENT IN NHAN AI HOSPITAL, HO CHI MINH CITY

A cross-sectional study on 284 patient treatment HIV of Nhan Ai Hospital, Ho Chi Minh City in 2019 evaluated

satisfaction and some factors affecting service quality. The results show that patient's satisfaction rate for the service quality. There are 76.8% of patients satisfied with inpatient treatment at the hospital; Specifically: 88.7% satisfied with the access to services; 81.3% satisfied with information transparency; 74.6%; satisfied with material facilities; 87.3% satisfied with behavior, specialized skills of health workers; 83.1% satisfied with the results of service providing. In order to improve the quality of services Nhan Ai Hospital needs to have upgrading mechanisms and policies for medical equipment and facilities to improve specialized skills, pay more attention to the nutrition issues of HIV/AIDS patients, and strengthen public Communication to the community in order to receive sharing, contribution and improve behavioral communication skills of health workers in care and treatment.

Key words: HIV infected patients, inpatient treatment, satisfaction, services.

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Cải tiến chất lượng chăm sóc sức khỏe người dân luôn là mục tiêu hàng đầu của ngành Y tế. Theo WHO thì chất lượng dịch vụ y tế ảnh hưởng đến sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ và ngược lại. Người sử dụng đánh giá chất lượng dịch vụ được xem là một trong những tiêu chí để phân loại bệnh viện và là thước đo đánh giá năng lực vận hành của các cơ sở y tế [2]. Cải

1. Bệnh viện Nhân Ái, thành phố Hồ Chí Minh
SĐT: 0914814320; Email: vdunghanai@gmail.com
2. Cục Quản lý khám, chữa bệnh - Bộ Y tế
3. Trường Đại học Y tế Công cộng

tiến và nâng cao chất lượng khám chữa bệnh là yêu cầu cấp thiết cho các cơ sở y tế, đồng thời cũng là sự mong đợi của người bệnh. Thực tế hiện nay, chi phí cho các dịch vụ y tế tăng lên nhưng chất lượng lại chưa tương xứng, cơ sở vật chất và trang thiết bị ở một số cơ sở y tế đã xuống cấp; thái độ của nhân viên y tế (NVYT) cần được cải thiện, thủ tục khám chữa bệnh còn phức tạp. Một nghiên cứu tiến hành tại Bệnh viện Nhi đồng TP.HCM về sự hài lòng của người nhà bệnh nhi đang điều trị cho thấy có 82,5% hài lòng về khả năng tiếp cận dịch vụ, 84,6% hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị, 85,1% hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ, 85,7% hài lòng về thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của NVYT và 84,9% hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ [1]. Bệnh viện Nhân Ái là Bệnh viện chuyên khoa hạng 2 có chức năng – nhiệm vụ điều trị miễn phí cho bệnh nhân nhiễm HIV/AIDS. Hàng năm Bệnh viện có thực hiện khảo sát và đánh giá sự hài lòng về chất lượng phục vụ bệnh nhân tuy nhiên kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh qua 3 năm cho thấy có xu hướng giảm (năm 2015 là 99,2%, năm 2016 là 98,9%, năm 2017 là 95,7%) và khảo sát chỉ mới tập trung đánh giá sự hài lòng về khả năng tiếp cận dịch vụ và năng lực chuyên môn của NVYT mà chưa đánh giá mức độ hài lòng về cơ sở vật chất, thái độ của NVYT, sự minh bạch về thông tin điều trị. Nhằm có cơ sở khách quan, bằng chứng khoa học cho công tác cải tiến nâng cao chất lượng khám chữa bệnh chúng tôi tiến hành nghiên cứu “**Sự hài lòng về chất lượng dịch vụ của người bệnh nhiễm HIV được điều trị nội trú và một số yếu tố ảnh hưởng tại Bệnh viện Nhân Ái, TP. HCM năm 2019**”.

II. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Thiết kế nghiên cứu

Nghiên cứu cắt ngang kết hợp định lượng và định tính trên đối tượng nhiễm HIV được điều trị nội trú tại Bệnh viện Nhân Ái thành phố Hồ Chí Minh năm 2019.

2.2. Cỡ mẫu và chọn mẫu

Cỡ mẫu của nghiên cứu được tính theo công thức sau:

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

Trong đó: n là cỡ mẫu cần thiết; α là mức ý nghĩa thống kê ($\alpha=0,05$ ứng với độ tin cậy 95% thay vào bảng ta được); $p=0,79$ là tỉ lệ ước tính về sự hài lòng của người bệnh nhiễm HIV điều trị nội trú từ nghiên cứu của Dương Văn Lợi (2016); $d=0,05$ là sai số cho phép. Dự trừ mất mẫu 10% và cỡ mẫu tính được cho nghiên cứu này là 286 bệnh nhân.

Cách chọn mẫu: Chọn mẫu toàn bộ. Chọn toàn bộ những bệnh nhân đang điều trị nội trú tại Bệnh viện trong thời gian nghiên cứu.

2.3. Xử lý phân tích số liệu

Số liệu định lượng: Số liệu sau khi thu thập được làm sạch nhập vào máy tính bằng phần mềm. Phân tích số liệu bằng phần mềm SPSS 22.0. Các số liệu được biểu diễn dưới dạng: tần số, tỷ lệ %, kiểm định mối liên quan bằng phép kiểm chi bình phương.

Số liệu định tính: Các cuộc thảo luận nhóm/phỏng vấn sâu được gỡ băng và chuyển sang file word, sau đó được mã hóa và phân tích theo các nội dung nghiên cứu. Trong quá trình gỡ băng những câu phát biểu của đối tượng được phỏng vấn đều được diễn đạt nguyên văn.

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Kết quả đánh giá chung về mức độ hài lòng của người bệnh đang điều trị nội trú tại Bệnh viện Nhân Ái năm 2019 dựa trên 05 nhóm tiêu chí đánh giá. Trong 284 người bệnh tham gia nghiên cứu thì có 76,8% đánh giá hài lòng. Tỷ lệ về sự chưa hài lòng còn khá cao 23,2%. Phân bố số người bệnh hài lòng theo giới, nghề nghiệp và tính chất bệnh được trình bày ở Bảng 1, trong đó tỷ lệ người bệnh nữ hài lòng cao hơn nam, người bệnh làm thuê/nghe tự do có tỷ lệ hài lòng cao hơn nhóm nghề nghiệp khác, tỷ lệ người bệnh cấp tính hài lòng cao hơn người bệnh mãn tính ($p<0,05$).

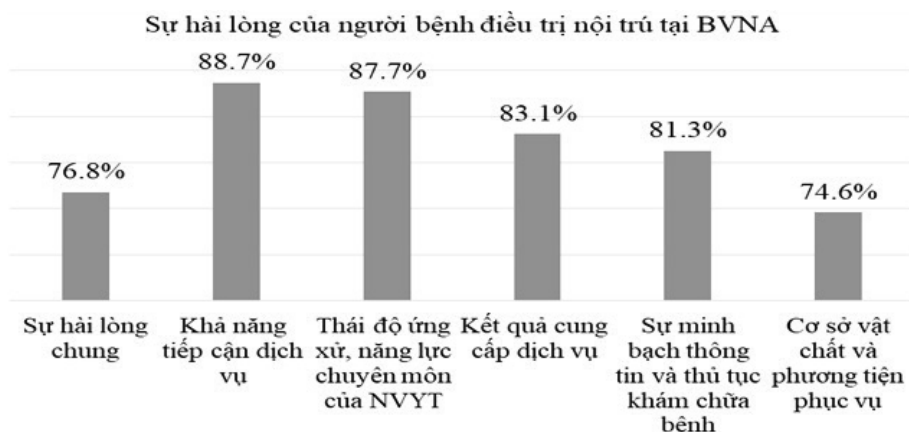
Bảng 1: Mối liên quan giữa sự hài lòng chung với các đặc điểm chung của người bệnh nội trú

Đặc điểm	Sự hài lòng chung		χ^2	POR (KTC 95%)	P
	Chưa hài lòng n (%)	Hài lòng n (%)			
Nhóm tuổi					
18-35 tuổi	19 (20,7)	73 (79,3)	0,51	0,8 (0,4-1,5)	0,475
> 35 tuổi	47 (24,5)	145 (75,5)			
Giới tính					
Nam	60 (27)	162 (73,0)	8,17	3,5 (1,4-8,4)	0,006
Nữ	6 (7,7)	56 (90,3)			
Trình độ học vấn					
Đại học	2 (40,0)	3 (60,0)	3,38	1,1 (0,8-1,4)	0,541
Khác (cao đẳng, trung cấp, trung học, tiểu học)	64 (22,9)	215 (77,1)			
Nơi sống					
Thành Phố	56 (22,8)	190 (77,2)	3,89	0,8 (0,5-1,2)	0,284
Thị xã, thị trấn	2 (11,8)	15 (88,2)			
Vùng nông thôn	8 (38,1)	13 (61,9)			
Nghề nghiệp					
Làm thuê/nghề tự do	47 (20,9)	178 (79,1)	12,4	0,8 (0,7-0,9)	0,012
Khác (nông, lâm, ngư nghiệp, sinh viên, nội trợ, nghỉ hưu)	19 (32,2)	40 (67,8)			
Mức sống gia đình					
Khá giả	2 (15,4)	11 (84,6)	2,44	1,2 (0,8-2,1)	0,398
Trung bình, đủ ăn	46 (26,3)	129 (73,7)			
Nghèo, khó khăn	18 (18,7)	78 (81,3)			
Thời gian đã điều trị nội trú					
< 12 tháng	47 (24,7)	143 (75,3)	0,72	1,3 (0,7-2,4)	0,396
Từ 12 tháng trở lên	19 (20,2)	75 (79,8)			
Tính chất bệnh hiện tại					
Bệnh mãn tính	63 (26,8)	172 (73,2)	9,72	5,6 (1,7-18,7)	0,005
Bệnh cấp tính	3 (6,1)	46 (93,9)			

Bảng 2: Sự hài lòng của đối tượng nghiên cứu

Nội dung	Tần số (n)	Tỷ lệ (%)
1. Hài lòng về khả năng tiếp cận dịch vụ		
- Hài lòng	252	88,7
- Chưa hài lòng	32	11,3
2. Hài lòng của người bệnh về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám chữa bệnh		
- Hài lòng	231	81,3
- Chưa hài lòng	53	18,7
3. Sự hài lòng chung của người bệnh về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh		
- Hài lòng	212	74,6
- Chưa hài lòng	72	25,4
4. Hài lòng chung của người bệnh về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT		
- Hài lòng	249	87,7
- Chưa hài lòng	35	12,3
5. Sự hài lòng của người bệnh về kết quả cung cấp dịch vụ		
- Hài lòng	236	83,1
- Chưa hài lòng	48	16,9
6. Sự hài lòng chung của người bệnh nội trú		
- Hài lòng	218	76,8
- Chưa hài lòng	66	23,2

Bảng 3: Mức độ hài lòng của người bệnh đang điều trị nội trú tại Bệnh viện Nhân Ái



IV. BÀN LUẬN

Sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Nhân Ái

Nghiên cứu trên 284 người bệnh nhiễm HIV đang điều trị nội trú tại Bệnh viện Nhân Ái thành phố Hồ Chí Minh năm 2019, tỉ lệ hài lòng chung là 76,8%. Trong từng khía cạnh như hài lòng về tiếp cận dịch vụ, thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn, kết quả cung cấp dịch vụ, minh bạch thông tin và cơ sở vật chất phương tiện phục vụ dao động trong khoảng từ 76,4% đến 88,7%. Kết quả nghiên cứu thấp hơn so với kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh của Bệnh viện trong 3 năm gần đây (năm 2015 là 99,2%, năm 2016 là 98,9%, năm 2017 là 95,7%). Có thể do trong nghiên cứu này chúng tôi đã tập trung đánh giá nhiều khía cạnh có chiều sâu hơn trong công tác chuyên môn cũng như phục vụ bệnh nhân. Tuy nhiên so với nghiên cứu cùng sử dụng bộ tiêu chí đo lường trong 2 năm trước tỷ lệ hài lòng chung của nghiên cứu chúng tôi vẫn cao hơn so với kết quả nghiên cứu của Trần Ngọc Phúc (2018) tại Viện Y dược học dân tộc TP.HCM với tỉ lệ khoảng 70% [4].

Một cách cụ thể tỷ lệ hài lòng người bệnh theo khía cạnh tiếp cận thông tin là cao nhất với 88,7%; tiếp đến sự hài lòng về năng lực chuyên môn của nhân viên y tế 87,3%; thấp nhất là sự hài lòng về cơ sở vật chất chỉ chiếm khoảng 74,6%. Kết quả có sự tương đồng với nghiên cứu của Nguyễn Mạnh Tuyên và cộng sự (2012) với sự hài lòng về cơ sở vật chất và trang thiết bị phục vụ khám chữa bệnh của người bệnh chiếm từ 62,9% - 88,0% [3] và thấp hơn rất nhiều so với kết quả nghiên cứu của Nguyễn Thị Kim Dung với tỉ lệ 85,1% [1]. Qua đó có thể thấy phương tiện cơ sở vật chất hiện tại đã rất lạc hậu chưa bắt kịp được với sự phát triển hiện tại của ngành Y tế.

Một số yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh nội trú

Kết quả phỏng vấn sâu và thảo luận nhóm từ đội ngũ NVYT và người bệnh đang điều trị nội trú đã cho thấy có nhiều yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh như tính chất của loại bệnh, thái độ kỳ thị từ gia đình và xã hội, cơ sở vật chất tại bệnh viện, hệ thống thông tin và tương tác với người nhà, thái độ của NVYT. Nhìn chung có 2 nhóm yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh bao gồm nhóm yếu tố thuộc về người bệnh và nhóm yếu tố thuộc về bệnh viện.

Yếu tố thuộc về người bệnh

Khi được phỏng vấn sâu, lãnh đạo Bệnh viện cho biết: bệnh HIV/AIDS thường được mặc định là gắn với 1 loại tệ nạn xã hội nào đó gây ra, bệnh có khả năng lây nhiễm cao, tỷ lệ điều trị khỏi hoàn toàn là rất thấp và phải được điều trị

lâu dài; điều này khiến bệnh nhân suy nghĩ khó có thể quay lại hòa nhập với cuộc sống xã hội, dẫn đến tâm lý bất cần. Bệnh nhân khi điều trị nội trú tại Bệnh viện ngoài bị HIV/AIDS còn mắc các bệnh kèm theo như lao, tâm thần do đó sự quan tâm của gia đình có sự tác động không nhỏ đến tâm lý, hành vi của người bệnh. Vì vậy, đối với loại bệnh này, Bệnh viện cần phải có sự kết nối chặt chẽ với gia đình/thân nhân người bệnh trong suốt quá trình điều trị. Kết quả nghiên cứu có một số điểm tương đồng với nghiên cứu của Thomas Giordano (2013) cho biết việc đo lường sự hài lòng của bệnh nhân với các dịch vụ lâm sàng và phân tích sự hài lòng có liên quan đến việc tuân thủ điều trị ARV và duy trì điều trị HIV cho thấy, người bệnh hài lòng hơn với việc chăm sóc có nhiều khả năng tuân theo các loại thuốc điều trị và được giữ lại trong việc chăm sóc HIV [5].

Yếu tố thuộc về Bệnh viện

Nhiều yếu tố thuộc về bệnh viện có tác động trực tiếp hoặc gián tiếp đến nhận thức, hành vi cũng như sự hài lòng của người bệnh như sự quan tâm của lãnh đạo các cấp, cơ sở vật chất và trang thiết bị, hệ thống thông tin trao đổi, việc cung cấp thuốc và chăm sóc bữa ăn. Một điểm đặc biệt là Bệnh viện Nhân Ái hoạt động dựa trên kinh phí của thành phố cấp và sự hỗ trợ từ các nhà bảo trợ, không thu viện phí từ người bệnh, do đó nguồn kinh phí đầu tư cho cơ sở vật chất, trang thiết bị y tế cũng còn có một số hạn chế nhất định và theo góp ý của một số người bệnh trong phiên thảo luận nhóm thì cần bổ sung thêm nệm tại các giường bệnh, thuốc hen suyễn đặc biệt là khẩu phần của bữa ăn hiện nay còn rất nhiều hạn chế.

Do đặc thù của loại bệnh và người bệnh, NVYT là người trực tiếp tiếp xúc với người bệnh hàng ngày, do đó thái độ và chuyên môn của NVYT có tác động rất lớn đến người bệnh điều trị nội trú. Về số lượng và chuyên môn của đội ngũ NVYT hiện nay được đánh giá là đầy đủ và đáp ứng kịp thời các nhu cầu chăm sóc của người bệnh. Thái độ của đội ngũ NVYT là tương đối tốt, nhiệt tình tư vấn, chăm sóc tận tình và không tỏ thái độ khó chịu nếu có những bệnh nhân không hợp tác, không có sự kỳ thị hay xa lánh người bệnh. Đặc biệt, giữa các người bệnh với nhau không xảy ra tình trạng kỳ thị và xa lánh. Tuy nhiên, kết quả khảo sát định lượng cho thấy vẫn còn một số trường hợp người bệnh chưa hài lòng về thái độ của NVYT, vì vậy Bệnh viện cần quan tâm tiếp tục cải thiện về nhóm yếu tố này.

V. KẾT LUẬN

Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh HIV đang điều trị nội trú tại Bệnh viện Nhân Ái là 76,8%. Trong đó: Tỷ lệ hài lòng về khả năng tiếp cận dịch vụ là 88,7%; về cơ sở



vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh khi điều trị là 74,6; về thái độ ứng xử năng lực chuyên môn của NVYT là 87,7%; về kết quả cung cấp dịch vụ 83,1%; về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám chữa bệnh 81,3%. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh: thời gian điều trị, mức độ lây nhiễm, thái độ từ gia đình, sự kỳ thị từ chính người bệnh và sự quan tâm của lãnh đạo các cấp, cơ sở vật chất – trang thiết bị y tế, hệ thống thông tin trao đổi,

cung cấp thuốc và chăm sóc bữa ăn, thái độ và năng lực chuyên môn của NVYT, tập huấn và trao đổi về chuyên môn nghiệp vụ định kỳ. Do đó cần sự quan tâm, hỗ trợ từ UBND TP.HCM và SYT tạo điều kiện hỗ trợ các nguồn tài chính để nâng cấp trang thiết bị y tế nhằm hỗ trợ cho quá trình chăm sóc và điều trị của người bệnh. Đẩy mạnh các công tác xã hội nhằm xóa bỏ sự mặc cảm của bệnh nhân, hạn chế kỳ thị ở gia đình cũng như ngoài xã hội.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Y tế - Tổ chức Y tế thế giới (2001) “Quản lý y tế”, Nhà xuất bản Hà Nội, tr. 11-34.
2. Nguyễn Thị Kim Dung (2018) “Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người nhà bệnh nhi đang điều trị tại Bệnh viện Nhi đồng thành phố Hồ Chí Minh”, Luận văn Thạc sĩ Quản lý Bệnh viện, Trường ĐH Y tế Công cộng.
3. Đào Mai Luyến, Nguyễn Mạnh Tuyền, (2012) “Mức độ hài lòng của NB tại BV trường Đại học Tây Nguyên”, Khoa Y dược, Trường ĐH Tây Nguyên.
4. Trần Ngọc Phúc (2018) “Đánh giá sự hài lòng của người bệnh ngoại trú về dịch vụ khám chữa bệnh tại Viện Y dược học dân tộc thành phố Hồ Chí Minh”, Luận văn Thạc sĩ Quản lý Bệnh viện, Trường ĐH Y tế Công cộng.
5. Thomas P. Giordano , Bich N. Dang, Robert A. Westbrook, William C. Black, Maria C. Rodriguez-Barradas (2013) “Examining the Link between Patient Satisfaction and Adherence to HIV Care: A Structural Equation Model”. PLoS ONE 8(1): e54729. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0054729>.