

MỘT SỐ YẾU TỐ LIÊN QUAN VỀ NHU CẦU CUNG CẤP DỊCH VỤ CHỈ DẪN, TƯ VẤN THÔNG TIN VỀ KHÁM CHỮA BỆNH TẠI KHOA TIM MẠCH, ĐÁI THÁO ĐƯỜNG, BỆNH VIỆN ĐA KHOA TRUNG TÂM TIỀN GIANG

Phạm Tiến Nam^{1*}, Trần Ngọc Yên², Nguyễn Thị Phương³,
Nguyễn Kim Oanh⁴, Nông Thị Nhung⁵ và Nguyễn Khắc Liêm⁶

¹ Bộ môn Công tác xã hội, Trường Đại học Y tế Công cộng

² Phòng Công tác xã hội, Bệnh viện Đa khoa Trung tâm Tiền Giang

³ Bộ môn Công tác xã hội, Trường Đại học Y tế Công cộng

⁴ Bộ môn Công tác xã hội, Trường Đại học Y tế Công cộng

⁵ Khoa Xã hội học, Tâm lý, Công tác xã hội, Học viện Khoa học xã hội

⁶ Bộ môn Nhi, Trường Đại học Y tế Công cộng

Tóm tắt. Bệnh viện Đa khoa Trung tâm Tiền Giang là bệnh viện hạng I, là tuyến cuối trong hệ thống khám chữa bệnh tại tỉnh Tiền Giang. Phòng công tác xã hội của bệnh viện được thành lập vào tháng 3 năm 2016. Việc xác định một số yếu tố liên quan đến nhu cầu cung cấp dịch vụ chỉ dẫn, tư vấn thông tin về khám chữa bệnh có ý nghĩa rất quan trọng đối với việc nâng cao hiệu quả hoạt động CTXH tại bệnh viện. Nghiên cứu mô tả cắt ngang, được thực hiện tại Bệnh viện Đa khoa Trung tâm Tiền Giang từ tháng 3 đến tháng 10 năm 2018. Kết quả nghiên cứu cho thấy người bệnh nội trú có nhu cầu cao về dịch vụ chỉ dẫn, tư vấn thông tin về khám chữa bệnh, trong đó nhu cầu hướng dẫn, hỗ trợ thủ tục/quy trình khám bệnh đạt tỉ lệ cao nhất 99,5%. Một số yếu tố liên quan đến nhu cầu này là điều kiện kinh tế, loại bệnh điều trị và số lần nhập viện/năm.

Từ khóa: một số yếu tố liên quan, nhu cầu, dịch vụ chỉ dẫn, tư vấn thông tin về khám chữa bệnh, công tác xã hội trong bệnh viện.

1. Mở đầu

Tim mạch và đái tháo đường là những bệnh lý mạn tính gây nhiều hậu quả cho bản thân người bệnh cũng như ảnh hưởng đến gia đình và xã hội. Hiện nay khó khăn mà người bệnh nội trú mắc bệnh tim mạch và đái tháo đường gặp phải trong bệnh viện chính là gánh nặng bệnh tật, chăm sóc và chi phí y tế gây ra vấn đề tâm lý cho người bệnh như buồn phiền, lo lắng, chán nản, mặc cảm, tự ti ngại giao tiếp. Một số người bệnh mất niềm tin vào quá trình chữa trị, gây nên những vấn đề về mối quan hệ xã hội giữa người bệnh với người thân trong gia đình, người bệnh với đội ngũ y bác sĩ và cơ sở khám chữa bệnh. Họ chính là đối tượng yếu thế phụ thuộc vào sự chữa trị, chăm sóc của bệnh viện, nhân viên y tế, gia đình và nhân viên công tác xã hội (CTXH) [1]. Đến nay trên cả nước, đã có nhiều bệnh viện tuyến trung ương và tuyến tỉnh thành lập Phòng/Tổ CTXH, cung cấp dịch vụ CTXH trong bệnh viện, góp phần đổi mới phong cách, thái độ phục vụ hướng tới sự hài lòng của người bệnh, đáp ứng yêu cầu chăm sóc sức khỏe ngày càng

Ngày nhận bài: 2/4/2022. Ngày sửa bài: 29/4/2022. Ngày nhận đăng: 7/5/2022.

Tác giả liên hệ: Phạm Tiến Nam. Địa chỉ e-mail: phamtiennam1987@gmail.com

cao của nhân dân. Tuy nhiên, thực tiễn áp dụng chính sách còn nhiều khó khăn, và bất cập.

Tại Việt Nam các đề tài nghiên cứu về CTXH tại bệnh viện còn rất hạn chế. Tiêu biểu có nghiên cứu của tác giả Phạm Tiến Nam và nhóm cộng sự (2017) mô tả nhu cầu và khả năng cung cấp dịch vụ CTXH của 418 bệnh nhân ung thư tại Bệnh viện K [2]. Nghiên cứu nghiên cứu tác giả Trần Thị Vân Ngọc (2015) mô tả thực trạng nhu cầu và hoạt động CTXH tại Bệnh viện Nhi Trung ương [3]. Các nghiên cứu này cũng đã chỉ ra rằng người bệnh nội trú có nhu cầu cao về dịch vụ chỉ dẫn, tư vấn thông tin về khám chữa bệnh. Tuy nhiên, các yếu tố liên quan đến nhu cầu dịch vụ chỉ dẫn, tư vấn thông tin về khám chữa bệnh chưa được các nghiên cứu này đề cập một cách sâu sắc.

Bệnh viện Đa khoa Trung tâm Tiền Giang là Bệnh viện hạng I, là tuyến cuối trong hệ thống khám chữa bệnh tại tỉnh Tiền Giang. Hiện tại bệnh viện có 8 phòng chức năng và 26 khoa: lâm sàng và cận lâm sàng. Tổng số cán bộ viên chức 832 người. Với quy mô 780 giường kế hoạch, 1.265 giường thực kê, hằng ngày trung bình tại phòng khám Tim mạch có trên 300 lượt bệnh đến khám và điều trị ngoại trú và trên 100 bệnh nội trú. Tại phòng khám Đái tháo đường trung bình trên 200 lượt bệnh đến khám và điều trị ngoại trú và hơn 40 bệnh nội trú [4]. Vì vậy có khá nhiều người bệnh có hoàn cảnh khó khăn, thiếu chi phí điều trị. Xuất phát từ thực tế trên, ngày 02/3/2016 Bệnh viện Đa khoa Trung tâm Tiền Giang thành lập Phòng CTXH theo quyết định số 233/QĐ-SYT. Chức năng hoạt động của phòng bao gồm cung cấp dịch vụ về CTXH cho người bệnh, người nhà người bệnh, nhân viên y tế và các tổ chức cá nhân liên quan [5]. Tuy nhiên do mới được thành lập vài năm gần đây, thiếu hụt nhân sự và nguồn lực cần thiết, phòng CTXH của bệnh viện gặp nhiều khó khăn trong việc đáp ứng nhu cầu tiếp cận dịch vụ CTXH của người bệnh, đặc biệt tại khoa tim mạch và đái tháo đường. Cho đến nay tại tỉnh Tiền Giang chưa có công trình nghiên cứu nào về CTXH tại bệnh viện. Do đó, mục tiêu nghiên cứu này nhằm xác định một số yếu tố liên quan về nhu cầu cung cấp dịch vụ chỉ dẫn, tư vấn thông tin về khám chữa bệnh tại Khoa tim mạch, đái tháo đường, Bệnh viện đa khoa Trung tâm Tiền Giang.

2. Nội dung nghiên cứu

2.1. Phương pháp nghiên cứu

2.1.1. Thiết kế nghiên cứu

Thiết kế nghiên cứu mô tả cắt ngang có phân tích. Phương pháp nghiên cứu định lượng: nhằm làm rõ thông tin chung; thông tin điều trị của người bệnh nội trú; nhu cầu cung cấp dịch vụ chỉ dẫn, tư vấn thông tin về khám chữa bệnh của người bệnh nội trú tại Khoa Tim mạch, Đái tháo đường, Bệnh viện Đa khoa Trung tâm Tiền Giang và một số yếu tố liên quan.

2.1.2. Thời gian và địa điểm nghiên cứu

- Thời gian nghiên cứu: Tháng 3 đến tháng 10 năm 2018.
- Địa điểm: Khoa Tim mạch và Đái tháo đường, Bệnh viện Đa khoa Trung tâm Tiền Giang, số 02, đường Hùng Vương, Phường 1, Thành phố Mỹ Tho, Tỉnh Tiền Giang.

2.1.3. Đối tượng nghiên cứu

Người bệnh đang điều trị nội trú tại khoa Tim mạch và Đái tháo đường, Bệnh viện Đa khoa Trung tâm Tiền Giang.

- Tiêu chuẩn lựa chọn:
 - + Người bệnh đồng ý tham gia nghiên cứu.
 - + Người bệnh đang điều trị nội trú tại khoa Tim mạch và Đái tháo đường, Bệnh viện Đa khoa Trung tâm Tiền Giang trên 18 tuổi (ở độ tuổi trên 18 người bệnh sẽ có nhận thức tốt hơn về nhu cầu hỗ trợ CTXH mà họ cần, hơn nữa họ sẽ có trách nhiệm pháp lý cho câu trả lời).

+ Số ngày nằm viện ít nhất 2 ngày (do người bệnh đã tham gia vào các giai đoạn khám bệnh, xét nghiệm và chẩn đoán hình ảnh, nhập viện và đã trải qua các thủ tục tại khoa khám bệnh, khoa lâm sàng, khoa cận lâm sàng và còn nằm lại viện 2 ngày nên họ hiểu rõ về Bệnh viện Đa khoa Trung tâm Tiền Giang).

+ Biết đọc, biết viết; có đủ sức khỏe tham gia phỏng vấn; không bị khuyết tật như điếc, mù, câm hoặc các bệnh rối loạn tâm thần kinh như động kinh, trầm cảm.

- Tiêu chuẩn loại trừ: Những đối tượng từ chối tham gia nghiên cứu, không có mặt tại bệnh viện vào thời gian nghiên cứu.

2.1.4. Cỡ mẫu và phương pháp chọn mẫu

Công thức chọn mẫu đáp ứng mức ý nghĩa thông kê của nghiên cứu là 95%. Công thức chọn mẫu là:

$$n = Z_{1-\alpha/2}^2 \cdot \frac{p(1-p)}{d^2}$$

n: cỡ mẫu tối thiểu cần thiết

α : độ tin cậy. Tương ứng với độ tin cậy 95%, ta có $Z_{1-\alpha/2}$ tương ứng là 1,96

d: Độ chính xác tương đối mong muốn với $d = 0,07$

p: ước lượng tỉ lệ người bệnh nội trú có nhu cầu CTXH trong bệnh viện. Cỡ mẫu được chọn lớn nhất với $p = 0,5$. Thay vào công thức ta có 196 đối tượng.

Dự phòng 10% người bệnh bỏ cuộc, cỡ mẫu cần cho nghiên cứu 216.

Thực tế cỡ mẫu thu được 196 phiếu. Trong đó có 98 phiếu khoa Tim mạch và 98 phiếu khoa Đái tháo đường.

2.1.5. Bộ công cụ

Sử dụng bộ câu hỏi phỏng vấn. Áp dụng công cụ thu thập số liệu bộ câu hỏi phỏng vấn dựa trên sự tham khảo bộ câu hỏi của tác giả Phạm Tiến Nam & nhóm cộng sự trong đề tài nghiên cứu “Nhu cầu và khả năng cung cấp dịch vụ công tác xã hội cho bệnh nhân ung thư tại Bệnh viện K năm 2017” [6].

2.1.6. Thước đo, tiêu chuẩn đánh giá

Để đánh giá nhu cầu cung cấp dịch vụ chỉ dẫn, tư vấn thông tin về khám chữa bệnh của người bệnh điều trị nội trú, với mỗi câu đánh giá, chúng tôi sử dụng thang đo likert với 5 mức độ:

“Hoàn toàn không cần thiết”

“Không cần thiết”

“Bình thường”

“Cần thiết”

“Rất cần thiết”

Nhu cầu cung cấp dịch vụ chỉ dẫn, tư vấn thông tin về khám chữa bệnh của người bệnh điều trị nội trú đánh giá là “Có nhu cầu” nếu đối tượng có mức độ nhu cầu từ mức “Bình thường”, “Cần thiết” và “Rất cần thiết”; đánh giá là “Không có nhu cầu” nếu đối tượng có mức độ nhu cầu từ “Hoàn toàn không cần thiết” và “Không cần thiết”.

Bộ câu hỏi đã được tác giả Phạm Tiến Nam và nhóm cộng sự chuẩn hóa trong đề tài nghiên cứu “Nhu cầu và khả năng cung cấp dịch vụ công tác xã hội cho bệnh nhân ung thư tại Bệnh viện K năm 2017”.

2.1.7. Phương pháp phân tích, xử lý số liệu

Toàn bộ số phiếu được nhập bằng phần mềm Epidata 3.1 và phân tích bằng phần mềm SPSS18. Sau đó làm sạch, kiểm tra giá trị bất thường, lỗi do mã hóa và tiến hành phân tích.

2.1.8. Đạo đức của nghiên cứu

Nghiên cứu đã được Hội đồng đạo đức của Trường Đại học Y tế công cộng xét duyệt và thông qua theo quyết định số 294/2018/YTCC- HD3, ngày 26/4/2018.

Kết quả nghiên cứu sẽ được phản hồi lại Bệnh viện Đa khoa Trung tâm Tiền Giang. Kết quả nghiên cứu và những khuyến nghị được sử dụng vào mục đích nâng cao hiệu quả hoạt động hỗ trợ CTXH cho người bệnh nội trú tại Bệnh viện.

2.2. Kết quả nghiên cứu

2.2.1. Thông tin chung về người bệnh nội trú

Bảng 1. Thông tin chung của đối tượng nghiên cứu

STT	Thông tin chung		Tần số (N=196)	Tỉ lệ (%)
1	Giới tính	Nam	72	36,7
		Nữ	124	63,3
2	Nhóm tuổi	18 tuổi - 26 tuổi	1	0,5
		27 tuổi - 40 tuổi	13	6,6
		41 tuổi - 55 tuổi	34	17,3
		> 56 tuổi	148	75,5
3	Nghề nghiệp	Công chức - Viên chức	21	10,7
		Hưu trí	14	7,1
		Nông dân	71	36,2
		Buôn bán	29	14,8
		Học sinh, sinh viên	1	0,5
		Nội trợ	41	20,9
		Khác (ghi rõ...)	19	9,7
4	Trình độ học vấn	Cấp 1	71	36,2
		Cấp 2	79	40,3
		Cấp 3	36	18,4
		Trên cấp 3	10	5,1
5	Nơi ở	Thành thị	55	28,1
		Nông thôn	141	71,9
6	Tình trạng hôn nhân	Chưa lập gia đình	7	3,6
		Đã kết hôn	159	81,1
		Góa/Ly hôn	30	15,3
7	Điều kiện kinh tế	Giàu	7	3,6
		Khá	22	11,2
		Trung bình	142	72,4
		Cận nghèo	19	9,7

STT	Thông tin chung		Tần số (N=196)	Tỉ lệ (%)
		Nghèo	6	3,1
	Tổng		196	100

Kết quả Bảng 1 cung cấp thông tin chung của đối tượng nghiên cứu. Trong tổng số 196 đối tượng tham gia nghiên cứu: phần lớn nữ giới đạt tỉ lệ cao hơn nam giới, theo tỉ lệ tương ứng là 63,3% và 36,7%. Về nhóm tuổi: chủ yếu tập trung ở nhóm > 56 tuổi đạt tỉ lệ cao nhất 75,5%, đối tượng có nhóm tuổi 18 tuổi – 26 tuổi đạt tỉ lệ thấp nhất 0,5%. Nơi ở: nông thôn đạt tỉ lệ cao hơn thành thị, theo tỉ lệ tương ứng 71,9% và 28,1% phù hợp với nghề nghiệp nông dân là chủ yếu 36,2%. Trình độ học vấn: cấp 2 đạt tỉ lệ cao nhất là 40,3%, thấp nhất trên cấp 3 chiếm 5,1%. Tình trạng hôn nhân: đa số đối tượng nghiên cứu đã kết hôn đạt 81,1%. Điều kiện kinh tế: có mức sống trung bình đạt tỉ lệ cao nhất 72,4% và thấp nhất nghèo 3,1%.

Bảng 2. Thông tin về điều trị của đối tượng nghiên cứu

STT	Thông tin về điều trị		Tần số (N=196)	Tỉ lệ (%)
1	Bảo hiểm y tế	Có	183	93,4
		Không	13	6,6
2	Mức hưởng bảo hiểm y tế	0%	13	6,6
		40%	4	2,1
		80%	102	52
		95%	30	15,3
		100%	47	24
3	Loại bệnh điều trị	Tim mạch	98	50
		Đái tháo đường	98	50
4	Số lần nhập viện/ năm	1 lần	90	45,9
		2 lần	58	29,6
		3 lần	29	14,8
		> 3 lần	19	9,7
5	Số ngày điều trị lần này	2 ngày	61	31,1
		3- 7 ngày	65	33,2
		>7 ngày	70	35,7
6	Khả năng chi trả	Cá nhân/gia đình trang trải được	184	93,9
		Cần phải vay mượn	12	6,1
	Tổng		196	100

Kết quả Bảng 2 cung cấp thông tin về điều trị của đối tượng nghiên cứu. Trong tổng số có 196 đối tượng tham gia nghiên cứu: phần lớn người bệnh có bảo hiểm y tế đạt tỉ lệ 93,4%. Về mức hưởng bảo hiểm y tế: mức hưởng 80% đạt tỉ lệ cao nhất 52% và thấp nhất là 40% chiếm 2,1%. Về loại bệnh điều trị: ở 2 nhóm bệnh Tim mạch và Đái tháo đường là bằng nhau, mỗi nhóm chiếm 50%. Số lần nhập viện: người bệnh nhập viện lần đầu đạt tỉ lệ cao nhất 45,9% và thấp nhất > 3 lần chiếm 9,7%. Số ngày điều trị: cao nhất ở nhóm >7 ngày đạt 35,7%, kế tiếp là nhóm 3- 7 ngày chiếm 33,2% và thấp nhất là nhóm 2 ngày chiếm 31,1%. Về khả năng chi trả:

Một số yếu tố liên quan về nhu cầu cung cấp dịch vụ chỉ dẫn, tư vấn thông tin về khám chữa bệnh...

nhóm cá nhân/gia đình trang trải được đạt tỉ lệ cao hơn nhóm cần phải vay mượn theo tỉ lệ tương ứng 93,9% và 6,1%.

Bảng 3. Nhu cầu cung cấp dịch vụ chỉ dẫn, tư vấn thông tin về khám chữa bệnh

STT	Nội dung	Nhu cầu hỗ trợ	
		Có nhu cầu N (%)	Không có nhu cầu N (%)
1	Hướng dẫn, hỗ trợ thủ tục/quy trình khám bệnh	195 (99,5)	1 (0,5)
2	Tư vấn chính sách bảo hiểm y tế	187 (95,4)	9 (4,6)
3	Tư vấn chi phí điều trị	194 (99)	2 (1)
4	Tư vấn trợ cấp xã hội cho bệnh nhân thuộc hộ nghèo	192 (98)	4 (2)

Kết quả Bảng 3 cho thấy nhu cầu cung cấp dịch vụ chỉ dẫn, tư vấn thông tin về khám chữa bệnh của người bệnh nội trú tại Bệnh viện đa khoa Trung tâm Tiền Giang.

Đối với nhu cầu hướng dẫn, hỗ trợ thủ tục/quy trình khám bệnh: Trong tổng số 196 đối tượng tham gia nghiên cứu có 195 đối tượng có nhu cầu và đạt tỉ lệ 99,5%.

Đối với nhu cầu tư vấn chính sách bảo hiểm y tế: Trong tổng số 196 đối tượng tham gia nghiên cứu có 187 đối tượng có nhu cầu và đạt tỉ lệ 95,4%.

Đối với nhu cầu tư vấn chi phí điều trị: Trong tổng số 196 đối tượng tham gia nghiên cứu có 194 đối tượng có nhu cầu và đạt tỉ lệ 99%.

Đối với nhu cầu tư vấn trợ cấp xã hội cho bệnh nhân thuộc hộ nghèo: Trong tổng số 196 đối tượng tham gia nghiên cứu có 192 đối tượng có nhu cầu và đạt tỉ lệ 98%.

2.3. Một số yếu tố liên quan về nhu cầu cung cấp dịch vụ chỉ dẫn, tư vấn thông tin về khám chữa bệnh tại Khoa tim mạch, đái tháo đường, Bệnh viện đa khoa Trung tâm Tiền Giang

Bảng 4. Mối liên quan giữa thông tin chung và nhu cầu cung cấp dịch vụ chỉ dẫn, tư vấn thông tin trong khám chữa bệnh của người bệnh nội trú

Biến số		Nhu cầu cung cấp dịch vụ chỉ dẫn, tư vấn thông tin trong khám chữa bệnh của người bệnh nội trú		
		Có nhu cầu N (%)	Không có nhu cầu N (%)	p
Giới	Nam	70 (97,2)	2 (2,8)	0,098
	Nữ	113 (91,1)	11 (8,9)	
Nhóm tuổi	18 tuổi – 26 tuổi	1 (100)	0 (0)	0,758
	26 tuổi – 40 tuổi	13 (100)	0 (0)	
	41 tuổi – 55 tuổi	32 (94,1)	2 (5,9)	
	> 56 tuổi	137 (92,6)	11 (7,4)	
Nghề nghiệp	Công chức - Viên chức	21 (100)	0 (0)	0,197
	Hưu trí	14 (100)	0 (0)	
	Nông dân	62 (87,3)	9 (12,7)	
	Buôn bán	28 (96,6)	1 (3,4)	
	Học sinh, sinh viên	1 (100)	0 (0)	
	Nội trợ	38 (92,7)	3 (7,3)	

	Khác (ghi rõ...)	19 (100)	0 (0)	
Trình độ học vấn	Cấp 1	64 (91,1)	7 (9,9)	0,205
	Cấp 2	73 (92,4)	6 (7,6)	
	Cấp 3	36 (100)	0 (0)	
	Trên cấp 3	10 (100)	0 (0)	
Nơi ở	Thành thị	48 (88,9)	6 (11,1)	0,124
	Nông thôn	134 (95)	7 (5)	
Tình trạng hôn nhân	Chưa lập gia đình	7 (100)	0 (0)	0,198
	Đã kết hôn	146 (91,8)	13 (8,2)	
	Góa/ Ly hôn	30 (100)	0 (0)	
Điều kiện kinh tế	Giàu (> 3 triệu)	7 (100)	0 (0)	<u>0,0001</u>
	Khá (1,950 triệu - 3 triệu)	15 (68,2)	7 (31,8)	
	Trung bình (1,3 triệu -1,950 triệu)	138 (97,2)	4 (2,8)	
	Cận nghèo (900 – 1,3 triệu)	18 (83,3)	1 (16,7)	
	Nghèo (≥ 900 trăm/tháng)	5 (93,4)	1 (6,6)	

Bảng 4 cho thấy điều kiện kinh tế có mối liên quan với nhu cầu cung cấp dịch vụ chỉ dẫn, tư vấn thông tin trong khám chữa bệnh của người bệnh nội trú ($p = 0,0001$). Ngoài ra, bảng 4 cũng cho thấy chưa tìm thấy mối liên quan có ý nghĩa thống kê giữa các thông tin chung còn lại với nhu cầu cung cấp dịch vụ chỉ dẫn, tư vấn thông tin trong khám chữa bệnh.

Bảng 5. Mối liên quan giữa thông tin điều trị và nhu cầu cung cấp dịch vụ chỉ dẫn, tư vấn thông tin trong khám chữa bệnh của người bệnh nội trú

Biến số		Nhu cầu cung cấp dịch vụ chỉ dẫn, tư vấn thông tin trong khám chữa bệnh của người bệnh nội trú		
		Có nhu cầu <i>N (%)</i>	Không có nhu cầu <i>N (%)</i>	<i>p</i>
Bảo hiểm y tế	Có	171 (93,4)	12 (6,6)	0,874
	Không	12 (92,3)	1 (7,7)	
Mức bảo hiểm y tế	0%	12 (92,3)	1 (7,7)	0,147
	40%	3 (75)	1 (25)	
	80%	98 (96,1)	4 (3,9)	
	95%	29 (96,7)	1 (3,3)	
	100%	41 (87,2)	6 (12,8)	
Loại bệnh điều trị	Tim mạch	87 (88,8)	11 (11,2)	<u>0,010</u>
	Đái tháo đường	96 (98)	2 (2)	
Số lần nhập	1 lần	88 (97,8)	2 (2,2)	<u>0,0001</u>
	2 lần	56 (96,6)	2 (3,4)	

viện/ năm	3 lần	25 (86,2)	4 (13,8)	
	> 3 lần	14 (73,7)	5 (26,3)	
Số ngày điều trị lần này	2 ngày	54 (88,5)	7 (11,5)	0,186
	3- 7 ngày	62 (95,4)	3 (4,6)	
	>7 ngày	67 (95,7)	3 (4,3)	
Khả năng chi trả	Cá nhân/gia đình trang trải được	172 (93,5)	12 (6,5)	0,807
	Cần phải vay mượn	11 (91,7)	1 (8,3)	

Kết quả Bảng 5 cho thấy mối liên quan giữa thông tin điều trị và nhu cầu cung cấp dịch vụ chỉ dẫn, tư vấn thông tin trong khám chữa bệnh của người bệnh nội trú: loại bệnh điều trị ($p = 0,010$), số lần nhập viện/năm ($p = 0,0001$) có mối liên quan ý nghĩa thống kê. Ngoài ra, chúng tôi chưa tìm thấy mối liên quan có ý nghĩa thống kê giữa các thông tin điều trị còn lại với nhu cầu cung cấp dịch vụ chỉ dẫn, tư vấn thông tin trong khám chữa bệnh.

2.4. Bàn luận

2.4.1. Nhu cầu cung cấp dịch vụ chỉ dẫn, tư vấn thông tin trong khám chữa bệnh của người bệnh nội trú

Nhu cầu hướng dẫn, hỗ trợ thủ tục/quy trình khám bệnh đạt tỉ lệ 99,5%. Kết quả nhu cầu này có nhiều nét tương đồng với nghiên cứu của tác giả Trần Thị Vân Ngọc về “Thực trạng nhu cầu và hoạt động công tác xã hội tại Bệnh viện Nhi Trung ương”. Kết quả nghiên cứu của chúng tôi về nhu cầu hướng dẫn, hỗ trợ thủ tục/ qui trình khám bệnh đạt tỉ lệ 99,5% và kết quả của tác giả Trần Thị Vân Ngọc đạt tỉ lệ 85,9% [3]. Có thể lí giải nhu cầu này đạt tỉ lệ rất cao là do khoa khám bệnh là khu vực phát sinh các thủ tục hành chính nhiều nhất. Khoa khám luôn có rất đông bệnh nhân lại tập trung bệnh nhân ở nhóm > 56 tuổi. Vì vậy đa số người bệnh khi đến bệnh viện khám bệnh và điều trị luôn có một người nhà đi theo để thực hiện thủ tục hành chính. Mỗi khi phát sinh thủ tục người nhà rất ngại hỏi nhân viên y tế và nhân viên y tế cũng không đủ thời gian để trả lời hết các câu hỏi của người bệnh vì còn rất đông người bệnh xếp hàng phía sau chờ đến lượt khám. Hiện nay, Phòng CTXH, Bệnh viện Đa khoa Trung tâm Tiền Giang đã bố trí hai bàn hướng dẫn được đặt tại khoa khám bệnh làm nhiệm vụ hướng dẫn, hỗ trợ thủ tục/quy trình khám bệnh. Vì vậy, người bệnh cũng hài lòng hơn với dịch vụ khám chữa bệnh tại Bệnh viện.

Nhu cầu tư vấn chi phí điều trị của nghiên cứu này chiếm tỉ lệ 99%, kế tiếp là nhu cầu tư vấn chính sách bảo hiểm y tế chiếm 95,4%. Kết quả phỏng vấn sâu người bệnh cho thấy nhu cầu được cung cấp thông tin liên quan đến chi phí điều trị và chính sách bảo hiểm y tế là khá cao. Bởi vì trên thực tế, đối với nhiều người bệnh mặc dù có bảo hiểm y tế nhưng họ vẫn phải chi trả một phần theo các mức chi trả của bảo hiểm y tế hoặc có những người bệnh không có bảo hiểm y tế thì họ cũng có nhu cầu biết về những thông tin này. Vì vậy nếu thông tin về chi phí điều trị của người bệnh được cung cấp một cách đầy đủ thì đây cũng là một yếu tố giúp người bệnh yên tâm hơn khi điều trị, giảm bớt căng thẳng và lo lắng trong thời gian nằm viện.

Nhu cầu tư vấn trợ cấp xã hội cho người bệnh thuộc hộ nghèo đạt tỉ lệ 98%. Trước đây, Phòng Điều dưỡng kiêm luôn nhiệm vụ Phòng CTXH nhưng hiện nay, Phòng CTXH đã được tách ra thành phòng độc lập. Điều này là tiền đề để các hoạt động CTXH được thực hiện hiệu quả hơn. Theo quyết định 29 của UBND tỉnh Tiền Giang người bệnh nội trú thuộc hộ nghèo sẽ được hỗ trợ tiền ăn với số tiền 3% mức lương cơ sở [7]. Bên cạnh đội ngũ nhân viên CTXH,

Phòng còn có mạng lưới CTXH, bao gồm 01 điều dưỡng ở mỗi khoa lâm sàng. Chính nhờ các điều dưỡng thuộc mạng lưới CTXH tại mỗi khoa đã hướng dẫn, hỗ trợ người bệnh nội trú thuộc hộ nghèo làm thủ tục để hưởng tiền ăn sau khi xuất viện. Chính nhờ vậy, mà nhu cầu trợ cấp xã hội cho bệnh nhân thuộc hộ nghèo được đáp ứng tốt hơn.

2.4.2. Một số yếu tố liên quan tới nhu cầu cung cấp dịch vụ chỉ dẫn, tư vấn thông tin trong khám chữa bệnh của người bệnh nội trú

Nghiên cứu của chúng tôi đã tìm thấy: điều kiện kinh tế, loại bệnh điều trị, số lần nhập viện/năm có mối liên quan với nhu cầu cung cấp dịch vụ chỉ dẫn, tư vấn thông tin trong khám chữa bệnh của người bệnh nội trú tại Khoa Tim mạch và Đái tháo đường Bệnh viện Đa khoa Trung tâm Tiền Giang. Mối liên quan này đã được khẳng định khi ($p < 0,05$) và có ý nghĩa thống kê.

Số lần nhập viện/năm là một trong những yếu tố liên quan mật thiết đến nhu cầu cung cấp dịch vụ chỉ dẫn, tư vấn thông tin trong khám chữa bệnh. Nghiên cứu của tác giả Phạm Tiến Nam cũng ghi nhận yếu tố số lần nhập viện/năm có liên quan đến nhu cầu cung cấp dịch vụ chỉ dẫn, tư vấn thông tin trong khám chữa bệnh của bệnh nhân ung thư tại bệnh viện K [2].

Trong nghiên cứu của chúng tôi, phần lớn bệnh nhân tại Bệnh viện Đa khoa Trung tâm Tiền Giang đều là bệnh nhân điều trị lần đầu và đa số đều đến từ vùng nông thôn nên thu nhập chủ yếu của họ là ở mức trung bình, điều này không tránh khỏi sự lo lắng về mặt kinh tế trong thời gian nhập viện điều trị và thêm nữa lần đầu nhập viện họ phải thích nghi với môi trường bệnh viện và hoàn thiện rất nhiều quy trình và thủ tục để được nhập viện điều trị. Như vậy cho thấy các yếu tố điều kiện kinh tế, loại bệnh điều trị, số lần nhập viện/năm có liên quan đến nhu cầu cung cấp dịch vụ chỉ dẫn, tư vấn thông tin trong khám chữa bệnh của người bệnh nội trú tại Khoa Tim mạch và Đái tháo đường, Bệnh viện Đa khoa Trung tâm Tiền Giang.

2.5. Khuyến nghị

- Bệnh viện Đa khoa Trung tâm Tiền Giang tiếp tục đẩy mạnh dịch vụ chỉ dẫn, tư vấn thông tin về khám chữa bệnh cho người bệnh, đặc biệt là người bệnh điều trị nội trú. Ngoài ra, cần lưu ý các yếu tố liên quan về điều kiện kinh tế, loại bệnh điều trị, số lần nhập viện/năm trong việc cung cấp dịch vụ chỉ dẫn, tư vấn thông tin về khám chữa bệnh cho người bệnh điều trị nội trú.

- Nhân viên CTXH của bệnh viện thường xuyên cập nhật văn bản, chính sách liên quan đến quy trình khám chữa bệnh và bảo hiểm y tế.

- Nhân viên CTXH lưu ý vận động, bảo vệ quyền lợi cho nhóm đối tượng yếu thế trong quá trình khám và điều trị tại bệnh viện như người nghèo, người cao tuổi, người khuyết tật... thông qua việc tư vấn, giải quyết chế độ chính sách.

3. Kết luận

Người bệnh nội trú tại Khoa Tim mạch và Đái tháo đường, Bệnh viện Đa khoa Trung tâm Tiền Giang có nhu cầu cao của dịch vụ chỉ dẫn, tư vấn thông tin về khám chữa bệnh, cụ thể: nhu cầu hướng dẫn, hỗ trợ thủ tục/quy trình khám bệnh (99,5%); tư vấn chính sách bảo hiểm y tế (95,4%); tư vấn chi phí điều trị (99%); tư vấn trợ cấp xã hội cho bệnh nhân thuộc hộ nghèo (98%).

Kết quả nghiên cứu cho thấy điều kiện kinh tế, loại bệnh điều trị, số lần nhập viện/năm có mối liên quan với nhu cầu dịch vụ chỉ dẫn, tư vấn thông tin về khám chữa bệnh của người bệnh điều trị nội trú. Chúng tôi chưa tìm thấy mối liên quan có ý nghĩa thống kê giữa các thông tin còn lại với nhu cầu cung cấp dịch vụ chỉ dẫn, tư vấn thông tin trong khám chữa bệnh.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Châu, T.T.T., *Kỷ yếu hội thảo phát triển công tác xã hội trong bệnh viện* 2016: Đại học Khoa học Xã hội & Nhân văn. p. 38.
- [2] Nam, P.T., 2017. *Nhu cầu và khả năng cung cấp dịch vụ công tác xã hội cho bệnh nhân ung thư tại Bệnh viện K trong Đề tài cơ sở*. Đại học Y tế Công cộng Hà Nội.
- [3] Ngọc, T.T.V., 2015. *Nhu cầu và thực trạng hoạt động công tác xã hội tại bệnh viện Nhi Trung ương*. Luận văn Thạc sĩ Quản lý bệnh viện, Trường Đại học Y tế Công cộng Hà Nội.
- [4] Giang, B.v.Đ.k.T.t.T., 2017. *Báo cáo kết quả thực hiện TT 43/2015/TT-BYT quy định nhiệm vụ và hình thức tổ chức thực hiện nhiệm vụ công tác xã hội trong bệnh viện*.
- [5] Giang, B.v.Đ.k.t.t.T., 2015. *Đề án thành lập phòng công tác xã hội tại bệnh viện đa khoa trung tâm Tiền Giang*.
- [6] Phạm Tiến Nam, 2017. *Nhu cầu và khả năng cung cấp dịch vụ công tác xã hội cho bệnh nhân ung thư tại Bệnh viện K năm 2017*.
- [7] UBND tỉnh Tiền Giang, 2014. *Quyết định số 29/2014- UBND*.

ABSTRACT

Some factors related to the demand of information instruction and consultation services on medical examination and treatment at the Department of Cardiology and Diabetes, Tien Giang Central General Hospital

Pham Tien Nam¹, Tran Ngoc Yen², Nguyen Thi Phuong³,
Nguyen Kim Oanh⁴, Nong Thi Nhung⁵ and Nguyen Khac Liem⁶

¹*Social Work Department, Hanoi University of Public Health*

²*Social Work Unit, Tien Giang Central General Hospital*

³*Social Work Department, Hanoi University of Public Health*

⁴*Social Work Department, Hanoi University of Public Health*

⁵*Faculty of Sociology, Psychology and Social Work, Graduate Academy of Social Science*

⁶*Pediatric Department, Hanoi University of Public Health*

Tien Giang Central General Hospital is a Class I hospital, the last level in the medical examination and treatment system in Tien Giang province. The hospital's social work unit was established in March 2016. It is very important to identify a number of factors related to the demand for providing information instruction and consultation services on medical examination and treatment to improve the effectiveness of social work activities in hospitals. A cross-sectional study conducted at Tien Giang Central General Hospital from March to October 2018. Research results showed that inpatients had a high demand for information instruction and consultation services about medical examination and treatment, in which the demand for guidance and support for medical examination procedures reached the highest rate of 99.5%. Some factors related to this demand were economic conditions, type of disease and number of treatment/year.

Keyword: related factors, demand, information instruction and consultation services on medical examination and treatment, hospital social work.