

NGHIÊN CỨU THỰC TRẠNG NHU CẦU LỰA CHỌN CƠ SỞ Y TẾ KHÁM, CHỮA BỆNH CỦA NGƯỜI BỆNH TRONG GIAI ĐOẠN HIỆN NAY

Nguyễn Thị Thanh Hà và Cộng sự

Học viện Quân y.

I. Đặt vấn đề

Nhu cầu là sự đòi hỏi tất yếu khách quan biểu hiện sự cần thiết về một cái gì đó cần được thoả mãn của con người trong cuộc sống và hoạt động, là nguồn gốc tính tích cực hoạt động nhằm chiếm lĩnh đối tượng, quyết định thái độ lựa chọn của con người về một đối tượng nào đó trong vô số các đối tượng khác.

Trong thực tế giai đoạn hiện nay, khi có rất nhiều loại hình cơ sở y tế khám, chữa bệnh công - tư nhân cùng được phép tồn tại, với những mức độ chất lượng về đội ngũ thầy thuốc, điều kiện, phương tiện trang thiết bị y tế, cơ sở hạ tầng... khác nhau, thì việc người bệnh có nhu cầu lựa chọn cho mình nơi khám, chữa bệnh phù hợp là tất yếu khách quan, nhằm hướng tới hiệu quả khám, chữa bệnh.

II. Khách thể nghiên cứu và đối tượng nghiên cứu

1. Khách thể nghiên cứu: Gồm 500 bệnh nhân (BN) đang khám, chữa bệnh tại các cơ sở y tế công và tư nhân.

2. Phương pháp nghiên cứu: Quan sát, trao đổi trực tiếp với BN; điều tra viết; tham khảo ý kiến chuyên gia.

III. Nội dung nghiên cứu

1. Xác định các yếu tố thu hút người bệnh đến khám, chữa bệnh tại các cơ sở y tế công – tư nhân trong giai đoạn hiện nay

Nghiên cứu phân này, chúng tôi lấy ý kiến từ 250 BN đang khám, chữa bệnh (K, CB) tại các cơ sở y tế công và 250 BN đang K, CB tại các cơ sở y tế tư nhân. Kết quả đã xác định được 8 nhóm các yếu tố khác nhau có khả năng thu hút BN đến K, CB tại các cơ sở y tế công – tư nhân. Đó là: nhóm các yếu tố xã hội; nhóm các yếu tố đội ngũ thầy thuốc; nhóm các yếu tố về tổ chức, cơ chế hành chính và quản lý y tế; nhóm các yếu tố về trang bị vật chất, kỹ thuật y tế; nhóm các yếu tố kinh tế; tiện lợi; tâm lý và yếu tố ảo.

Tuy nhiên qua kết quả nghiên cứu, chúng tôi cũng thấy được mức độ thu hút BN đến K, CB tại các cơ sở y tế công – tư nhân của các yếu tố này có sự khác nhau. Thang điểm đánh giá: thu hút mạnh: 2 điểm; bình thường: 1 điểm; không thu hút: 0 điểm.

Bảng 1: Các yếu tố có khả năng thu hút người bệnh đến khám, chữa bệnh tại các cơ sở y tế công và tư nhân

S T T	Nội dung các yếu tố	BN – y tế công		BN – y tế tư nhân		D	D2
		\bar{X}	TB1	\bar{X}	TB2		
1	Yếu tố xã hội	1,28	8	1,28	8	0	0
2	Yếu tố về đội ngũ thầy thuốc	1,66	3	1,65	4	-1	1
3	Yếu tố tổ chức, cơ chế hành chính và quản lý	1,87	1	1,72	1	0	0
4	Trang bị vật chất kỹ thuật y tế	1,83	2	1,70	2,5	-0,5	0,25
5	Yếu tố kinh tế	1,30	7	1,47	6	1	1
6	Yếu tố tiện lợi	1,48	5	1,70	2,5	2,5	6,25
7	Yếu tố tâm lý	1,52	4	1,61	5	-1	1
8	Yếu tố ảo	1,38	6	1,29	7	-1	1

Kết quả cho thấy, có sự thống nhất cao trong đánh giá của 2 nhóm BN về các yếu tố có khả năng thu hút BN đến K, CB tại các cơ sở y tế. Kiểm định lại bằng toán học theo công thức Spearman. Có r quan sát = 0,875, với cấp độ ý nghĩa P = 0,001, r bảng = 0,833, r quan sát > r bảng. Như vậy ý kiến đánh giá giữa 2 nhóm BN có liên quan chặt chẽ với nhau với độ tin cậy là 99%.

Những số liệu thu được cho thấy, các yếu tố về tổ chức, cơ chế hành chính và quản lý; yếu tố trang bị vật chất kỹ thuật y tế và yếu tố đội ngũ thầy thuốc có ảnh hưởng mạnh nhất đến BN trong việc lựa chọn nơi K, CB tại các cơ sở y tế. Trong số các yếu tố, ít có ảnh hưởng đến BN hơn cả là các yếu tố xã hội, yếu tố kinh tế và yếu tố ảo. Chỉ có yếu tố tiện lợi có ảnh hưởng mạnh mẽ

đến BN khi lựa chọn các cơ sở y tế tư nhân, còn lại các yếu tố khác có ảnh hưởng đến BN đến K, CB tại các cơ sở y tế công và tư nhân là tương đương nhau, mức chênh lệch về điểm trung bình và thứ bậc xếp loại là không đáng kể.

2. Thực trạng nhu cầu lựa chọn cơ sở y tế khám, chữa bệnh của người bệnh trong giai đoạn hiện nay

Mỗi yếu tố trên đây đều có nhiều nội dung cụ thể khác nhau. Việc đánh giá mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đến quyết định lựa chọn nơi K, CB của BN sẽ giúp đánh giá được thực trạng nhu cầu lựa chọn cơ sở y tế khám, chữa bệnh của người bệnh trong giai đoạn hiện nay.

2.1. Mức độ ảnh hưởng của các yếu tố xã hội

Bảng 2: So sánh mức độ ảnh hưởng của các yếu tố xã hội đến việc quyết định lựa chọn nơi khám, chữa bệnh của bệnh nhân

Nội dung của yếu tố xã hội	Y tế công		Y tế TN		Chung	
	\bar{X}	TB	\bar{X}	TB	\bar{X}	TB
1. Chế độ, chính sách của NN, Bộ Y Tế	1,53	2	1,74	1	1,63	1
2. Chính sách nhân đạo, khắc phục hậu quả chiến tranh	1,55	1	1,13	6	1,34	2
3. Ưu tiên các mối quan hệ họ hàng ruột thịt	1,19	3	1,22	3	1,20	4
3. Ưu tiên các mối quan hệ thân quen	1,06	6	1,17	5	1,11	6
4. Ưu tiên các mối quan hệ nội bộ	1,18	4	1,18	4	1,18	5
6. Ưu tiên các mối quan hệ đối ngoại	1,18	4	1,25	2	1,21	3

Ghi chú: Thang điểm đánh giá: Ảnh hưởng mạnh: 2 điểm; ảnh hưởng bình thường: 1 điểm; không ảnh hưởng: 0 điểm. Thang điểm này áp dụng cho cả các bảng 3 đến bảng 5.

Do các bệnh viện công có thực hiện chính sách nhân đạo, khắc phục hậu quả chiến tranh theo chính sách của Nhà nước, vì vậy đây là yếu tố có ảnh hưởng rất lớn đến BN trong việc quyết định đến đây K, CB.

2.2. Mức độ ảnh hưởng của yếu tố đội ngũ thầy thuốc

So sánh mức độ ảnh hưởng của yếu tố đội ngũ thầy thuốc đến việc lựa chọn nơi K, CB của BN cho thấy có sự khác biệt.

Bảng 3: So sánh mức độ ảnh hưởng của yếu tố đội ngũ thầy thuốc đến việc lựa chọn nơi khám, chữa bệnh của bệnh nhân

Nội dung của yếu tố về đội ngũ thầy thuốc	Y tế công		Y tế TN		Chung	
	\bar{X}	TB	\bar{X}	TB	\bar{X}	TB
1. Có trình độ chuyên môn tay nghề cao	1,77	1	1,54	10	1,65	7
2. Có uy tín, được tin nhiệm	1,76	2	1,61	7	1,68	4
3. Có chất lượng khám, chữa bệnh tốt	1,76	2	1,60	8	1,68	4
4. Giải quyết tình huống nhanh, chính xác	1,69	4	1,59	9	1,64	9
5. Có thái độ phục vụ tốt	1,54	6	1,86	1	1,70	2
6. Có cách ứng xử, giao tiếp đúng mực	1,51	8	1,86	1	1,68	4
7. Quan tâm đến người bệnh	1,54	6	1,84	4	1,69	3
8. Nhiệt tình trong công việc	1,59	5	1,86	1	1,72	1
9. Chăm lo chu đáo cho người bệnh	1,49	10	1,82	5	1,65	7
10. Đồng cảm với người bệnh	1,50	9	1,70	6	1,60	10

Đa số BN đến với các cơ sở y tế công là muốn được hưởng chất lượng, trình độ tay nghề cao của người thầy thuốc, còn BN đến với các cơ sở y tế TN thì lại quan tâm nhiều hơn đến thái độ phục vụ, cách ứng xử, lòng nhiệt tình của thầy thuốc với BN. Tuy nhiên nhìn chung, BN coi trọng các yếu tố thuộc về y đức của thầy thuốc hơn là các yếu tố thuộc về trình độ chuyên môn, hay có thể nói, coi trọng mặt đức hơn mặt tài của người thầy thuốc.

2.3. Mức độ ảnh hưởng của các yếu tố thuộc về tổ chức, cơ chế hành chính và quản lý của các cơ sở y tế

Yếu tố tổ chức, cơ chế hành chính và quản lý tại các cơ sở y tế công và cơ sở y tế TN cũng có ảnh hưởng khác nhau đến việc lựa chọn nơi khám, chữa bệnh của BN. Cụ thể là:

Nếu BN đến cơ sở y tế công vì muốn được hưởng mọi chế độ chăm sóc y tế, được đảm bảo quá trình xét nghiệm đầy đủ, đồng bộ, thì BN đến các cơ sở y tế TN là vì có các yếu tố tiện lợi, đơn giản về thủ tục. Cũng có thể coi đây là 2 thế mạnh khác nhau của 2 loại cơ sở y tế này. Nhìn chung các yếu tố tiện lợi, đơn giản về thủ tục nhưng vẫn được hưởng mọi chế độ chăm sóc y tế, được đảm bảo an toàn về chuyên môn vẫn là những yếu tố BN mong muốn nhất khi phải đi K, CB.

2.4. Mức độ ảnh hưởng của yếu tố trang bị cơ sở vật chất kỹ thuật y tế

Thế mạnh về hệ thống máy móc, trang thiết bị y tế, về hệ thống dịch vụ ở từng loại cơ sở y tế cũng có ảnh hưởng khác nhau đến quyết định lựa chọn nơi K, CB của BN.

Khi lựa chọn nơi K, CB, bệnh nhân quan tâm nhiều đến sự đầy đủ, đồng bộ của hệ thống máy móc, trang thiết bị kỹ thuật y tế hơn các nội dung khác. Còn với các dịch vụ phục vụ cho việc K, CB, bệnh nhân quan tâm nhiều đến sự thuận lợi của hệ thống chỉ dẫn và vệ sinh an toàn của phòng điều trị. Nhìn chung, yếu tố trang bị vật chất kỹ thuật y tế tại cơ sở y tế công có sức mạnh thu hút BN đến K, CB hơn so với các cơ sở y tế TN.

2.5. Mức độ ảnh hưởng của yếu tố kinh tế

Một lý do chi phối BN tìm nơi K, CB phù hợp với mình là do hoàn cảnh sống, điều kiện kinh tế, mức thu nhập của mỗi người mỗi khác nhau. Nghiên cứu ảnh hưởng của yếu tố kinh tế cho thấy, BN lựa chọn các cơ sở y tế khác nhau để đến K, CB là do:

Bảng 4: So sánh mức độ ảnh hưởng của yếu tố kinh tế đến người bệnh trong việc lựa chọn nơi khám, chữa bệnh

Nội dung của yếu tố kinh tế	Y tế công		Y tế TN		Chung	
	\bar{X}	TB	\bar{X}	TB	\bar{X}	TB
1. Mức thu chi phí phù hợp với khả năng	1,33	3	1,67	2	1,50	4
2. Đáp ứng được với các yêu cầu của BN	1,46	1	1,65	4	1,55	1
3. Giá cả dịch vụ, giá thành K, CB phù hợp.	1,40	2	1,64	5	1,52	2
4. Mức đơn thuốc vừa với thu nhập BN	1,30	4	1,50	6	1,40	7
5. Giá cả K, CB phù hợp	1,23	7	1,48	7	1,35	6
6. Không phải chi phí thêm bên ngoài	1,20	8	1,85	1	1,52	2
7. Được nhận trợ cấp XH, bảo hiểm YT	1,29	5	0,30	8	0,79	8
8. Dễ mặc cả hơn	1,29	5	1,67	2	1,48	5

Nhìn chung BN quan tâm nhiều đến mức kinh phí phù hợp với điều kiện của gia đình, đến việc không phải chi phí thêm bên ngoài thì thường tìm đến các cơ sở y tế tư nhân, đây là một thực tế mà chúng ta cần phải quan tâm.

2.6. Mức độ ảnh hưởng của yếu tố tiện lợi

Qua kết quả nghiên cứu, có thể thấy được sự khác biệt khá lớn về mức độ ảnh hưởng của các yếu tố tiện lợi đến BN khi họ lựa chọn cơ sở y tế K, CB.

BN lựa chọn cơ sở y tế công vì họ quan tâm nhiều hơn đến cảnh quan môi trường ở đây - đảm bảo cho việc K, CB có hiệu quả, thì BN đến các cơ sở y

tế tự nhân lại rất quan tâm tới sự thuận lợi về thời gian, giúp họ tiết kiệm được thời gian.

2.7. Mức độ ảnh hưởng của yếu tố tâm lý

Bảng 5: So sánh mức độ ảnh hưởng của yếu tố tâm lý đến người bệnh trong việc lựa chọn nơi khám, chữa bệnh

Nội dung của yếu tố tâm lý	Y tế công		Y tế TN		Chung	
	\bar{X}	TB	\bar{X}	TB	\bar{X}	TB
I. Thói quen muốn được K,CB ở nơi	1,38		1,56		1,47	
1. Có uy tín, đảm bảo chất lượng	1,69	2	1,59	7	1,64	6
2. Hay đến, đã quen thuộc	1,30	8	1,67	2	1,48	8
3. Có người quen, có thể nhờ giúp đỡ	1,16	9	1,42	9	1,29	9
II. Nơi K, CB có liên quan đến tình cảm của BN	1,66		1,65		1,65	
4. Tin tưởng vào chất lượng K, CB	1,71	1	1,61	6	1,66	3
5. Tránh được sự e ngại, sợ hãi	1,64	5	1,57	8	1,60	7
6. Tránh được sự đông đúc, chật chội	1,67	4	1,67	2	1,67	1
7. Tránh phải chờ đợi, xếp hàng	1,61	7	1,72	1	1,66	3
8. Tránh được những mặc cảm xã hội	1,64	5	1,67	2	1,65	5
9. Đảm bảo được giữ bí mật về BN	1,68	3	1,65	5	1,67	1

Những số liệu thu được cho thấy, yếu tố tâm lý cũng có ảnh hưởng ở mức độ nhất định đến việc lựa chọn nơi K, CB của BN, trong đó tình cảm có ảnh hưởng mạnh mẽ đến BN hơn là thói quen. Tuy nhiên không có sự chênh lệch lớn giữa BN đến các cơ sở y tế công và cơ sở y tế tư nhân do ảnh hưởng của yếu tố này.