

- criteria for the classification and reporting of osteoarthritis. Classification of osteoarthritis of the knee. Diagnostic and Therapeutic Criteria Committee of the American Rheumatism Association. *Arthritis Rheum.* 1986;29(8):1039-49.
5. **Epstein WV, YE, Nevitt M, Kramer JS.** Arthritis: a major health problem of the elderly, *Arthritis and the Elderly.* 1986:5-17.
 6. **Chen CM, Chang WC, Lan TY.** Identifying factors associated with changes in physical functioning in an older population. *Geriatr Gerontol Int.* 2015;15(2):156-64.
 7. **Verbrugge LM, Jette AM.** The disablement process. *Soc Sci Med.* 1994;38(1):1-14.
 8. **Wilcox S, Brenes GA, Levine D, Sevick MA, Shumaker SA, Craven T.** Factors related to sleep disturbance in older adults experiencing knee pain or knee pain with radiographic evidence of knee osteoarthritis. *J Am Geriatr Soc.* 2000;48(10):1241-51.
 9. **Zasadzka E, Borowicz AM, Roszak M, Pawlaczyk M.** Assessment of the risk of falling with the use of timed up and go test in the elderly with lower extremity osteoarthritis. *Clin Interv Aging.* 2015;10:1289-98.
 10. **Kwan MM, Lin SI, Chen CH, Close JC, Lord SR.** Sensorimotor function, balance abilities and pain influence Timed Up and Go performance in older community-living people. *Aging Clin Exp Res.* 2011;23(3):196-201.

KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH VỚI DỊCH VỤ KHÁM BỆNH CỦA PHÒNG KHÁM HIV PHAN THIẾT NĂM 2022

Trương Ngọc Phương Bình¹, Phạm Thanh Thành¹,
Huỳnh Thị Ngọc Ánh¹, Phạm Quốc Duy², Lê Thị Trang³

TÓM TẮT

Mục tiêu: Mô tả sự hài lòng của người bệnh với dịch vụ khám bệnh và xác định một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh với dịch vụ khám bệnh của phòng khám HIV Phan Thiết năm 2022. **Đối tượng và phương pháp:** nghiên cứu cắt ngang có phân tích. **Kết quả:** Sự hài lòng của người bệnh với điều kiện phòng khám 100,0%; Sự hài lòng với buổi khám 100,0%; Tỷ lệ hài lòng chung về dịch vụ xét nghiệm và cấp phát thuốc của phòng khám là tương đối thấp 67,7%, điểm hài lòng về dịch vụ tư vấn trước xét nghiệm HIV(TB ± ĐLC là 3,73 ± 0,76 điểm), tư vấn sau xét nghiệm HIV (TB ± ĐLC là 3,62 ± 0,74 điểm); mối liên quan giữa nghề nghiệp và sự hài lòng của người bệnh (p=0,024). **Kết luận:** kết quả khảo sát người bệnh về sự hài lòng với dịch vụ khám bệnh và xác định các yếu tố liên quan đến sự hài lòng góp phần hoàn thiện hơn về chất lượng dịch vụ tại phòng khám để người bệnh an tâm về chương trình chăm sóc và điều trị cho người bệnh HIV/AIDS.

Từ khóa: sự hài lòng, chất lượng dịch vụ, HIV/AIDS, tỉnh Bình Thuận.

SUMMARY

SURVEY OF PATIENTS'S SATISFACTION WITH CLINICAL HIV EXAMINATION SERVICES OF PHAN THIET IN 2022

Objectives: Describe patient satisfaction with

medical examination services and identify some factors related to patient satisfaction with medical examination services of Phan Thiet HIV clinic in 2022. **Subjects and methods:** an analytical cross-sectional study. **Results:** Patient satisfaction with clinic conditions 100.0%; Satisfaction with the examination 100.0%; Overall satisfaction rate about testing services and drug dispensing of the clinic is relatively low 67.7%, satisfaction score about HIV pre-test counseling service (mean ± CI is 3.73 ± 0.76). points), counseling after HIV testing (mean ± CI 3.62 ± 0.74 points); relationship between occupation and patient satisfaction (p=0.024). **Conclusion:** the results of the survey of patients about satisfaction with medical examination services and identification of factors related to satisfaction contribute to a better improvement of service quality at the clinic so that patients can feel secure about the program. care and treatment for HIV/AIDS patients.

Keywords: satisfaction, service quality, HIV/AIDS, Binh Thuan province.

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Hiện nay, điều trị HIV/AIDS bằng thuốc kháng vi rút HIV (ARV) là một trong những biện pháp quan trọng và hiệu quả nhất để phòng, chống HIV/AIDS [1]. Tuy nhiên, với người bệnh HIV/AIDS, điều trị bằng thuốc kháng vi rút (ARV) phải điều trị suốt đời, liên tục, đầy đủ, phải tuân thủ chế độ điều trị và phải có chế độ dinh dưỡng nghỉ ngơi hợp lý để không kháng thuốc. Do vậy, hiểu được sự hài lòng của người bệnh đối với các dịch vụ chăm sóc sức khỏe có thể giúp xác định các nhu cầu chưa đáp ứng của người bệnh và tăng cường tuân thủ điều trị ARV. Sự hài lòng của người bệnh với dịch vụ chăm sóc sức khỏe phản ánh chất lượng dịch vụ từ quan điểm của

¹Trung tâm Kiểm soát Bệnh tật tỉnh Bình Thuận

²Trung tâm Y tế Phan Thiết

³Trường Đại học Văn Lang

Chịu trách nhiệm chính: Lê Thị Trang

Email: trang.lt@vlu.edu.vn

Ngày nhận bài: 6.11.2023

Ngày phản biện khoa học: 20.12.2023

Ngày duyệt bài: 9.01.2024

người bệnh.

Ở các nước phát triển, đo lường kết quả và sự hài lòng do người bệnh báo cáo là trọng tâm để thiết kế và đánh giá các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hiện đại và hệ thống cung cấp dịch vụ [3,4]. Tại Việt Nam, sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ khám chữa bệnh của các cơ sở ngoại trú có xu hướng tăng qua các năm [1]. Tuy nhiên, đa số các nghiên cứu về sự hài lòng của người bệnh đều đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh đối với các cơ sở y tế nói chung. Có rất ít nghiên cứu phản ánh thực trạng sự hài lòng của người bệnh HIV/AIDS với dịch vụ chăm sóc và điều trị HIV/AIDS [2]. Kết quả các nghiên cứu cho thấy tỷ lệ hài lòng của người bệnh đối với dịch vụ khám chữa bệnh của các cơ sở điều trị ARV ngoại trú vẫn còn thấp.

Phòng khám HIV Phan Thiết là cơ sở điều trị ARV ngoại trú trực thuộc Trung tâm kiểm soát bệnh tật tỉnh Bình Thuận đã được đưa vào hoạt động nhiều năm nay. Phòng khám có nhiệm vụ khám, xét nghiệm và cấp phát thuốc cho người bệnh HIV/AIDS trong toàn tỉnh. Đánh giá sự hài lòng của người bệnh đến khám và điều trị ngoại trú là đánh giá toàn diện về uy tín và chất lượng khám chữa bệnh của phòng khám, nhằm giúp cải thiện những mặt còn hạn chế và nâng cao chất lượng khám chữa bệnh, đồng thời nâng cao tỷ lệ tuân thủ điều trị ARV của người bệnh. Vì vậy, nghiên cứu mục tiêu chính: (i) Mô tả sự hài lòng của người bệnh với dịch vụ khám bệnh của phòng khám HIV Phan Thiết năm 2022; (ii) Xác định một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh với dịch vụ khám bệnh của phòng khám HIV Phan Thiết năm 2022.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu. Người bệnh tại phòng khám HIV Phan Thiết đủ 18 tuổi, đồng ý tham gia nghiên cứu và đồng ý cho tiếp cận hồ sơ bệnh án; người bệnh đến cơ sở y tế trong thời gian tiến hành nghiên cứu để lấy thuốc ARV hoặc khám ngoại trú định kỳ; có đủ khả năng tham gia trả lời các câu hỏi của nghiên cứu viên.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

2.2.1. Thiết kế nghiên cứu: nghiên cứu cắt ngang có phân tích.

2.2.2. Thời gian và địa điểm: từ tháng 05 đến tháng 12 năm 2022 tại phòng khám HIV Phan Thiết.

2.2.3. Cỡ mẫu và phương pháp chọn mẫu:

Áp dụng công thức tính cỡ mẫu:

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

n: cỡ mẫu tối thiểu cần cho nghiên cứu.

$Z_{1-\alpha/2}^2$: hệ số tin cậy = 1,96 với $\alpha=0,05$

d: Là sai số mong muốn hoặc sai số cho phép (d=0,05); p: tỷ lệ ước lượng trong các nghiên cứu tương ứng đã công bố (p=0,5)

Phương pháp chọn mẫu: chọn mẫu thuận tiện cho đến khi đủ 300 người bệnh.

2.2.4. Nội dung nghiên cứu. Nghiên cứu tiến hành qua 2 giai đoạn:

Giai đoạn 1: Mô tả sự hài lòng của người bệnh với dịch vụ khám bệnh của phòng khám HIV Phan Thiết năm 2022.

Khảo sát người bệnh qua bộ câu hỏi khảo sát sự hài lòng của người bệnh tại phòng khám ARV ngoại trú do AHF tài trợ. Bộ câu hỏi khảo sát bao gồm các nội dung: (i) biến số thuộc về yếu tố cá nhân người bệnh; (ii) biến số thuộc về yếu tố tình trạng sử dụng dịch vụ; (iii) biến số tỷ lệ hài lòng về dịch vụ khám bệnh.

Giai đoạn 2: Phân tích một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh sử dụng dịch vụ khám bệnh của phòng khám HIV Phan Thiết năm 2022.

2.2.5. Các bước tiến hành

Giai đoạn 1: Mô tả sự hài lòng của người bệnh với dịch vụ khám bệnh của phòng khám HIV Phan Thiết năm 2022.

Các bước tiến hành:

Bước 1: Xây dựng bộ câu hỏi khảo sát.

Bước 2: Lập danh sách người bệnh đáp ứng tiêu chuẩn chọn mẫu theo từng ngày khám và lĩnh thuốc trong tháng, tiếp cận người bệnh với sự hỗ trợ của cán bộ y tế.

Bước 3: Tiến hành khảo sát bằng phỏng vấn trực tiếp đồng thời kiểm tra hồ sơ bệnh án, danh sách tái khám và xét nghiệm để đối chiếu việc tuân thủ tái khám và xét nghiệm đúng hẹn của người bệnh.

Bước 4: Tổng hợp thống kê dữ liệu để xác định mức độ hài lòng của người bệnh.

Mức độ hài lòng được đánh giá dựa trên thang đo Likert với quy ước:

Điểm	0-1	1-2	2-3	3-4	4-5
Ý nghĩa	Hoàn toàn không hài lòng	Không hài lòng	Không ý kiến/ Trung lập	Hài lòng	Rất hài lòng

Giai đoạn 2: Phân tích một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh sử dụng dịch vụ khám bệnh của phòng khám HIV Phan Thiết năm 2022.

Sau khi hoàn thành mục tiêu 1, nhóm nghiên cứu tiến hành phân tích một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh sử dụng dịch vụ

khám bệnh của phòng khám HIV Phan Thiết 2022.

2.2.6. Phương pháp xử lý số liệu: Sử dụng phần mềm Epidata 3.1 để hạn chế sai sót thông tin và được xử lý, phân tích bằng phần mềm SPSS 22.0. Sử dụng các phương pháp

thống kê cơ bản để trình bày kết quả. Giá trị trung bình về mức độ hài lòng được tính toán với từng biến số. Sử dụng phép kiểm định z-test, kiểm định Student-t, Mann-Whitney và Kruskal-Wallis với mức có ý nghĩa thống kê với $p < 0,05$.

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Mô tả sự hài lòng của người bệnh sử dụng dịch vụ khám bệnh của phòng khám HIV Phan Thiết năm 2022

Bảng 1. Tỷ lệ người bệnh hài lòng với các điều kiện phòng khám

Nội dung		Mức độ hài lòng(n=300)					TB ± ĐLC
		5	4	3	2	1	
Hài lòng với điều kiện phòng khám	Hài lòng về mức độ sạch sẽ của phòng khám	3,3	96,7	0,0	0,0	0,0	4,03 ± 0,2
	Hài lòng về thái độ của cán bộ y tế	3,3	96,7	0,0	0,0	0,0	4,03 ± 0,2
	Hài lòng với các câu hỏi mà cán bộ y tế hỏi	3,3	96,7	0,0	0,0	0,0	4,03 ± 0,2
	Hài lòng với các câu trả lời của cán bộ y tế	3,3	96,7	0,0	0,0	0,0	4,03 ± 0,2
	Hài lòng chung	Có: 100,0	Không: 0,0			4,03 ± 0,2	
Hài lòng với buổi khám	Phòng khám đảm bảo an toàn cho người bệnh	3,3	96,7	0,0	0,0	0,0	4,03 ± 0,2
	Hôm nay cán bộ y tế đã có lời lẽ xúc phạm	0,0	100	0,0	0,0	0,0	4,00 ± 0,0
	Thông tin được bác sĩ tư vấn dễ hiểu và có ích	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	4,00 ± 0,0
	Thông tin được điều dưỡng tư vấn dễ hiểu và có ích	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	4,00 ± 0,0
	Hài lòng chung	Có: 100,0	Không: 0,0			4,01 ± 0,44	
Hài lòng với dịch vụ xét nghiệm và cấp phát thuốc của phòng khám	Hài lòng về dịch vụ tư vấn trước xét nghiệm HIV	10,3	60,6	19,6	9,5	0,0	3,73 ± 0,76
	Hài lòng về dịch vụ tư vấn sau xét nghiệm HIV	5,3	62,3	21,7	10,7	0,0	3,62 ± 0,74
	Hài lòng về dịch vụ đón tiếp tại phòng khám	9,7	90,3	0,0	0,0	0,0	4,10 ± 0,3
	Hài lòng về quá trình bác sĩ tư vấn	9,7	90,3	0,0	0,0	0,0	4,10 ± 0,3
	Hài lòng về quá trình tư vấn tuân thủ điều trị	9,7	90,3	0,0	0,0	0,0	4,10 ± 0,3
	Hài lòng về cán bộ của phòng xét nghiệm	9,7	90,3	0,0	0,0	0,0	4,10 ± 0,3
	Hài lòng về cán bộ cấp phát thuốc	9,7	90,3	0,0	0,0	0,0	4,10 ± 0,3
	Hài lòng chung	Có: 67,7	Không: 32,3			3,97 ± 0,36	
	Người bệnh hài lòng chung với phòng khám	8,3	84,0	0,0	7,7	0,0	4,01 ± 0,35

*Ghi chú: Rất hài lòng: 5; hài lòng: 4; Không có ý kiến: 3; Không hài lòng: 2; Rất không hài lòng: 1

Nhận xét: có thể thấy tất cả người bệnh tham gia khảo sát đều hài lòng về điều kiện phòng khám và buổi khám chiếm tỷ lệ 100,0%, với dịch vụ xét nghiệm và cấp phát thuốc của phòng khám có 32,3% người bệnh tham gia khảo sát không hài lòng.

3.2. Một số yếu tố liên quan đến hài lòng của người bệnh sử dụng dịch vụ khám bệnh của phòng khám HIV Phan Thiết năm 2022

Nội dung			Hài lòng		p	OR	95%CI
			Có n (%)	Không n (%)			
Đặc điểm nhân khẩu học	Nhóm tuổi	≤ 49 tuổi	240 (91,6)	22 (8,4)	0,212	0,3	0,4 - 2,3
		≥ 50 tuổi	37,0 (97,4)	1 (2,6)			
	Giới tính	Nam	160 (93,6)	11 (6,4)	0,355	1,5	0,6 - 3,5
		Nam	160 (93,6)	11 (6,4)			
	Trình độ học vấn	Dưới THPT	39 (86,7)	6 (13,3)	0,172	0,5	0,2 - 1,4
		Từ THPT trở lên	218 (92,8)	17 (7,2)			
	Nghề nghiệp	Công nhân, nông dân	209 (94,6)	12 (5,4)	0,024	2,2	1,2 - 6,7
		Lao động tự do	68 (86,1)	11(13,9)			
	Tình trạng hôn nhân	Có vợ chồng	255 (92,4)	21 (7,6)	0,898	1,1	0,2 - 5,0
		Độc thân	22 (91,7)	2 (8,3)			
	Kinh tế gia đình	Nghèo	52 (96,3)	2 (3,7)	0,227	2,4	0,6 - 10,7
		Không nghèo	225 (91,5)	21 (8,5)			

Đặc điểm về tình trạng sử dụng dịch vụ	Thời gian sử dụng dịch vụ phòng khám	≤ 2 năm	134 (91,2)	13 (8,8)	0,453	0,7	0,3 - 1,7
		Trên 2 năm	143 (93,5)	10 (6,5)			
	Thời gian từ nhà đến cơ sở y tế	≤ 1 tiếng	186 (93,9)	12 (6,1)	0,145	1,9	0,8 - 4,4
		Trên 1 tiếng	91 (89,1)	11 (10,8)			

Nhận xét: có mối liên quan giữa nghề nghiệp và sự hài lòng của người bệnh. Nhóm người bệnh là công nhân, nông dân có khả năng hài lòng về phòng khám cao gấp 2,2 lần so với nhóm bệnh nhân lao động tự do ($p = 0,024$, OR (95%CI): 2,2 (1,2-6,7)).

IV. BÀN LUẬN

4.1. Mô tả sự hài lòng của người bệnh với dịch vụ khám bệnh của phòng khám HIV Phan Thiết năm 2022. Từ kết quả cho thấy, trong các tiêu chí về sự hài lòng của người bệnh với dịch vụ khám bệnh của phòng khám HIV Phan Thiết năm 2022 cho thấy, các tiêu chí được người bệnh đánh giá theo thang điểm Likert từ 4 điểm/ 5 điểm. Sự hài lòng với điều kiện phòng khám: 100,0%; sự hài lòng với buổi khám 100,0%; hài lòng về dịch vụ đón tiếp tại phòng khám, quá trình bác sĩ tư vấn và thủ tục điều trị, cán bộ của phòng xét nghiệm và sự hài lòng về cán bộ cấp phát thuốc là 100,0%. Sự hài lòng của người bệnh do phòng khám thành lập dành riêng khám, chữa bệnh cho người bệnh HIV và đội ngũ nhân lực y tế đã dày dặn kinh nghiệm trong giao tiếp, trong công tác chuyên môn, chăm sóc tận tình và không tỏ thái độ khó chịu nếu có những người bệnh không chịu hợp tác, không có sự kỳ thị hay xa lánh người bệnh. Phòng khám đáp ứng được sự mong đợi về tính an toàn, niềm tin, sự đồng cảm, chia sẻ. Điều đó cho thấy phòng khám HIV Phan Thiết đang làm tốt từ chuyên môn đến thái độ.

Tuy nhiên còn khá nhiều người bệnh không hài lòng về dịch vụ tư vấn trước xét nghiệm và sau xét nghiệm. Điểm hài lòng về dịch vụ tư vấn trước xét nghiệm HIV (TB ± ĐLC là $3,73 \pm 0,76$ điểm), tư vấn sau xét nghiệm HIV (TB ± ĐLC là $3,62 \pm 0,74$ điểm). Tỷ lệ hài lòng chung về dịch vụ xét nghiệm và cấp phát thuốc của phòng khám là tương đối thấp 67,7% với điểm trung bình chung $3,97 \pm 0,36$. Tại Phòng khám HIV Phan Thiết chưa có các máy xét nghiệm để thực hiện xét nghiệm tải lượng virus HIV cho bệnh nhân. Việc xét nghiệm trước điều trị và xét nghiệm định kỳ tải lượng virus HIV gặp nhiều khó khăn từ việc gửi mẫu đi xét nghiệm, thời gian nhận kết quả và thông báo kết quả cho người bệnh cũng như người bệnh không quay lại nhận kết quả để được tư vấn sau xét nghiệm vẫn thường xảy ra. Vì thế hoạt động tư vấn dịch

vụ trước xét nghiệm và sau xét nghiệm cũng khó khăn hơn đối với nhân viên y tế. Chính vì sự khó khăn đó đã khiến người bệnh không hài lòng với dịch vụ xét nghiệm của phòng khám. Kết quả này cho thấy phòng khám cần được xem xét đầu tư trang thiết bị chuyên sâu về xét nghiệm tải lượng virus HIV và cần có nhân lực chuyên môn có thể vận hành được thiết bị xét nghiệm là cần thiết và cần được thực hiện sớm để nâng cao chất lượng khâu dịch vụ tư vấn trước và sau xét nghiệm nhằm đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe của người bệnh trong thời gian tới.

Tỷ lệ hài lòng của người bệnh đối với phòng khám nói chung đạt 92,3%. Thời gian qua phòng khám HIV Phan Thiết thực sự đã quan trọng trong mục tiêu chăm sóc sức khỏe cho người bệnh HIV; luôn tăng cường các giải pháp để đáp ứng nhu cầu chăm sóc của người bệnh. Bên cạnh tốt công tác khám, chữa bệnh và cấp phát thuốc cho người bệnh HIV, việc cấp phát thuốc điều trị ARV cho người bệnh cũng được các nhân viên y tế phòng khám làm rất tốt từ các khâu chuẩn bị phân loại thuốc, gọi điện, nhắn tin nhắc nhở người bệnh khi sắp tới thời gian nhận thuốc định kỳ, thời gian tái khám và kể cả thời gian xét nghiệm khi tới hạn. Đối với những người bệnh ở xa và thực sự không thể đi tới, thậm chí phòng khám còn sử dụng nhiều phương án khác nhau để gửi thuốc tới tận nhà cho người bệnh. Vì sự cố gắng và tận tâm đó của đội ngũ nhân viên y tế phòng khám Phan Thiết, tỷ lệ hài lòng của người bệnh cao.

4.2. Một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh với dịch vụ khám bệnh của phòng khám HIV Phan Thiết năm 2022. Mối liên quan có ý nghĩa thống kê giữa 2 nhóm nghề nghiệp và sự hài lòng của người bệnh. Nhóm người bệnh là công nhân, nông dân (96,3%) có sự hài lòng cao hơn so với người lao động tự do (91,5%). Khi có nghề nghiệp ổn định thì kinh tế tạo ra là ổn định, chất lượng cuộc sống ổn định hơn. Những người có điều kiện kinh tế tốt hơn thường có đòi hỏi, mong muốn cao hơn về chất lượng so với nhóm có thu nhập trung bình hoặc thấp hơn. Điều này cũng phù hợp với những suy nghĩ của những người "có tiền" khi họ có khả năng chi trả để nhận được những dịch vụ y tế tốt hơn. Mặc dù công tác quản lý chăm sóc sức khỏe không thể thay đổi nghề nghiệp của người bệnh nhưng có thể cải

thiện sự đáp ứng qua việc tuyên truyền sự cần thiết, tầm quan trọng, lợi ích của khám, chữa bệnh trong từng giai đoạn bệnh, từ đó sắp xếp thực hiện lịch khám đúng hẹn, duy trì, cải thiện sức khoẻ của người bệnh.

Bảo hiểm y tế: trước năm 2019, phần lớn nguồn kinh phí dành cho chương trình chăm sóc và điều trị cho người bệnh HIV/AIDS do các tổ chức quốc tế hỗ trợ. Từ năm 2019, nguồn kinh phí này ngày càng cắt giảm, do vậy đòi hỏi người bệnh cùng tham gia chi trả dịch vụ điều trị và chăm sóc HIV/AIDS. Từ khi chi phí bị cắt giảm, thì số lượng người bệnh tuân thủ điều trị giảm xuống và tỷ lệ bỏ điều trị tăng lên do người bệnh không đủ điều kiện để mua bảo hiểm y tế và chi phí khám chữa bệnh. Vì thế, từ năm 2021 đến nay, ban lãnh đạo tỉnh Bình Thuận đã cân đối ngân sách và thực hiện cấp phát bảo hiểm y tế miễn phí cho những đối tượng là người bệnh HIV. Nhờ đó, đảm bảo tất cả người bệnh HIV trên địa bàn tỉnh đều được bảo hiểm y tế chi trả tiền khám chữa bệnh trong quá trình điều trị. Do đó, nghiên cứu không thực hiện kiểm định mối liên quan giữa nhóm có và không sử dụng bảo hiểm y tế với sự hài lòng của người bệnh là do tất cả người bệnh trong nghiên cứu đều sử dụng bảo hiểm y tế.

V. KẾT LUẬN

Nghiên cứu đã tiến hành khảo sát và xác

định tỷ lệ người bệnh hài lòng với phòng khám chiếm tỷ lệ cao. Trong đó 2 tiêu chí cần chú ý là điểm hài lòng về nội dung dịch vụ tư vấn sau xét nghiệm HIV là thấp nhất với $3,62 \pm 0,74$, tiếp đến là hài lòng về dịch vụ tư vấn trước xét nghiệm HIV với $3,73 \pm 0,76$. Trong nhóm người bệnh có nghề nghiệp là công nhân, nông dân hài lòng về dịch vụ khám bệnh của phòng khám cao hơn so với nhóm bệnh nhân lao động tự do ($p = 0,024$, OR (95%CI): 2,2 (1,2-6,7)). Đây sẽ là cơ sở quan trọng giúp phòng khám cải thiện hơn về chất lượng dịch vụ tại phòng khám để người bệnh an tâm về chương trình chăm sóc và điều trị cho người bệnh HIV/AIDS.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. **Bộ Y tế**, "Tài liệu Hướng dẫn Điều trị và chăm sóc HIV/AIDS", 2019.
2. **Nguyễn Thanh Bình** (2015), Đánh giá chất lượng dịch vụ tại một số phòng khám ngoại trú HIV/AIDS bằng chỉ số Cải tiến chất lượng và sự hài lòng của bệnh nhân, Luận văn Thạc sỹ Y học, Trường Đại học Y Hà Nội, 2015
3. **Bach Xuan Tran và Nhung Phuong Thi Nguyen**, "Patient Satisfaction with HIV/AIDS Care and Treatment in the Decentralization of Services Delivery in Vietnam", Plos One, 2012.
4. **Crane HM và các cộng sự**, "Routine collection of patient-reported outcomes in an HIV clinic setting: the first 100 patients", Curr HIV Res. 5,2007, tr. 109-118

TÍNH GIÁ TRỊ VÀ ĐỘ TIN CẬY CỦA PHIÊN BẢN TIẾNG VIỆT BỘ CÂU HỎI NHẬN THỨC THỰC HÀNH VẬT LÝ TRỊ LIỆU VỀ XỬ LÝ ĐAU CỘT SỐNG NGỰC TẠI VIỆT NAM

Nguyễn Lam Bình¹, Võ Nguyên Trung²

TÓM TẮT

Mở đầu: Đau cột sống ngực là cơn đau xảy ra ở vùng cột sống ngực. Nhận thức của người kỹ thuật viên vật lý trị liệu rất quan trọng và ảnh hưởng trực tiếp đến kết quả của chương trình điều trị đau cột sống ngực. Phiên bản tiếng Việt của bộ câu hỏi nhận thức thực hành về xử lý đau cột sống ngực chuẩn hóa nhằm tạo điều kiện thu thập thông tin và cải thiện chương trình điều trị vật lý trị liệu. **Mục tiêu:** Nghiên cứu nhằm đánh giá tính giá trị và độ tin cậy của phiên

bản tiếng Việt bộ câu hỏi nhận thức thực hành vật lý trị liệu về xử lý đau cột sống ngực. **Đối tượng và phương pháp nghiên cứu:** Bộ câu hỏi được tiến hành dịch xuôi, dịch ngược và tổng hợp. Bản tổng hợp được gửi đến chuyên gia để đánh giá, chỉnh sửa. Sau đó, nghiên cứu trên 30 đối tượng (13 nam và 17 nữ) là thành viên Hội vật lý trị liệu Việt Nam đánh giá tính giá trị và độ tin cậy. **Kết quả:** Nghiên cứu cho thấy kết quả đánh giá CVI tính giá trị về nội dung bộ câu hỏi I-CVI là 0.97, S-CVI/Avg là 0.97, S-CVI/UA là 0.917. Chỉ số Cronbach's Alpha là 0.863712. 100% đối tượng tham gia nghiên cứu đánh giá bảng câu hỏi ở mức phù hợp và rất phù hợp để áp dụng tại Việt Nam. **Kết luận:** Nghiên cứu này cho thấy bộ câu hỏi đảm bảo được tính giá trị nội dung và độ tin cậy tốt và có thể sử dụng để khảo sát trên đối tượng kỹ thuật viên vật lý trị liệu tại Việt Nam.

Từ khóa: Đau cột sống ngực, nhận thức thực hành, xử lý đau cột sống ngực, vật lý trị liệu.

¹Trường Đại Học Quốc Tế Hồng Bàng

²Đại học Y Dược Thành phố Hồ Chí Minh

Chịu trách nhiệm chính: Nguyễn Lam Bình

Email: binhnl@hiu.vn

Ngày nhận bài: 3.11.2023

Ngày phản biện khoa học: 15.12.2023

Ngày duyệt bài: 8.01.2024