

MỘT SỐ YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG TỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁM, TƯ VẤN DINH DƯỠNG TẠI TRUNG TÂM DINH DƯỠNG THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH NĂM 2019

*Lê Thị Thu Hà¹, Nguyễn Thị Cẩm Nhung²,
Huỳnh Nam Phương³*

Với mục đích nâng cao chất lượng dịch vụ khám và tư vấn tại Trung tâm Dinh dưỡng Thành phố Hồ Chí Minh (TTDD TPHCM), nghiên cứu nhằm tìm hiểu một số yếu tố ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ khám và tư vấn dinh dưỡng tại trung tâm năm 2019. Nghiên cứu được tiến hành tại TTDD TPHCM với thiết kế nghiên cứu cắt ngang, tiến hành phỏng vấn sâu và thảo luận nhóm với các đối tượng là khách hàng tới nhận dịch vụ tại Trung tâm, nhân viên y tế và lãnh đạo tại Trung tâm. Số liệu định tính được ghi âm, tổng hợp và phân tích theo 6 yếu tố “Nhân lực y tế, yếu tố đầu vào, thông tin y tế, tài chính y tế, cách thức tổ chức điều hành và cuối cùng là cung ứng dịch vụ”. Kết quả nghiên cứu cho thấy có 06 yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng khám tư vấn dinh dưỡng tại TTDD TPHCM nhưng có 3 yếu tố nếu tháo gỡ được thì Trung tâm sẽ giải quyết một cách cơ bản 3 vấn đề đang tồn tại, đó là các yếu tố đầu vào: cơ sở vật chất, trang thiết bị có ảnh hưởng lớn đến chất lượng dịch vụ khám tư vấn dinh dưỡng, do toà nhà đã xây lâu, cũ kỹ, trang thiết bị thô sơ, phòng khám chật không cách âm nên tiếng ồn quá lớn và nhà vệ sinh có mùi. Yếu tố nhân lực y tế: thiếu về số lượng, thái độ giao tiếp chưa tốt, hướng dẫn chưa rõ ràng, tư tưởng tiêu cực ở một số cán bộ y tế, đặc biệt là điều dưỡng. Yếu tố tổ chức quản lý điều hành: Quy trình khám, tư vấn dinh dưỡng chưa được hợp lý, phân công công việc chưa hợp lý theo đúng trình độ và năng lực và chưa có chính sách đãi ngộ cho nhân viên. Khuyến nghị về việc cải tạo cơ sở vật chất, máy móc thiết bị, phát triển nhân lực y tế và tổ chức quản lý điều hành nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ khám, tư vấn dinh dưỡng tại Trung tâm.

Từ khóa: *Chất lượng, khám tư vấn dinh dưỡng, khách hàng, Thành phố Hồ Chí Minh.*

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong những năm gần đây, cụm từ “lấy người bệnh làm trung tâm trong hoạt động chăm sóc và điều trị” luôn được nhắc đến, thể hiện quan điểm tôn trọng người bệnh của ngành y tế. Trong cơ chế tự chủ hiện nay thì việc phục vụ người bệnh chính là “nguồn sống”, giúp duy trì và phát triển cả bộ máy của

bệnh viện. Trong khi đó, kinh tế của các tầng lớp dân cư ngày càng cải thiện, cho phép họ lựa chọn cho mình một dịch vụ y tế tốt nhất, đòi hỏi cơ sở y tế không chỉ tập trung vào nâng cao chất lượng chuyên môn mà còn cần tập trung hơn nữa các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ đáp ứng nhu cầu ngày càng cao

¹ThS - Trường Đại học Y tế Công cộng
Email: ltth@huph.edu.vn

²Học viên cao học – TTDD TP HCM

³TS - Viện Dinh dưỡng Quốc gia

Ngày nhận bài: 10/5/2020

Ngày phản biện đánh giá: 20/5/2020

Ngày đăng bài: 5/6/2020

và chính đáng của người bệnh. Chất lượng khám chữa bệnh của mỗi cơ sở y tế là thông tin cần thiết nhất để đo lường chất lượng dịch vụ y tế mà bệnh nhân đang thụ hưởng và là quyết định lựa chọn của người dân khi có vấn đề về sức khỏe.

Trung tâm Dinh dưỡng thành phố Hồ Chí Minh (TTDD TPHCM) là đơn vị y tế công lập trực thuộc Sở Y tế TPHCM, ngoài các nhiệm vụ quản lý chương trình sức khỏe liên quan đến dinh dưỡng, Trung tâm còn có nhiệm vụ khám và điều trị ngoại trú những bệnh lý liên quan đến dinh dưỡng. Mỗi ngày TTDD khám, tư vấn và điều trị trung bình cho 150 lượt người bệnh tại thành phố Hồ Chí Minh và các tỉnh thành có các vấn đề về: suy dinh dưỡng, chậm tăng trưởng; thừa cân béo phì; khám, tư vấn và điều trị các bệnh lý mạn tính có liên quan đến dinh dưỡng như tăng huyết áp, đái tháo đường, rối loạn mỡ máu, suy thận, loãng xương và thực đơn cho bệnh nhân đang điều trị ung thư... Trong những năm qua, Trung tâm đã thực hiện việc cải tiến chất lượng thông qua kênh phản hồi theo đường dây nóng và kết quả khảo sát sự hài lòng của khách hàng qua bảng kiểm của Bộ Y tế với mức hài lòng của khách hàng có tỷ lệ khá cao từ 80% trở lên qua các năm 2014 - 2017. Vậy yếu tố nào ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ khám, tư vấn dinh dưỡng tại Trung tâm Dinh dưỡng thành phố Hồ Chí Minh hiện nay. Nghiên cứu được tiến hành với mục tiêu: Xác định một số yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ khám, tư vấn dinh dưỡng tại Trung tâm Dinh dưỡng thành phố Hồ Chí Minh năm 2019.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng và địa điểm nghiên cứu

Nghiên cứu được tiến hành tại Trung tâm dinh dưỡng Thành phố Hồ Chí Minh. Đối tượng gồm 3 nhóm: khách hàng, nhân viên y tế và lãnh đạo trung tâm. Chọn mẫu bằng cách chọn chủ đích 6 khách hàng đến sử dụng dịch vụ tại Trung tâm (3 khách hàng sử dụng dịch vụ trên 3 lần trở lên, 3 khách hàng mới sử dụng dịch vụ lần đầu), 6 nhân viên y tế (tại 3 khoa, phòng) liên quan đến hoạt động cung cấp dịch vụ khám tư vấn dinh dưỡng, 4 cán bộ chủ chốt tại trung tâm.

2.2. Phương pháp nghiên cứu:

2.2.1. Thiết kế nghiên cứu: Cắt ngang.

Sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính, tiến hành phỏng vấn sâu và thảo luận nhóm với đối tượng nghiên cứu. tại trung tâm.

2.2.2. Thu thập số liệu:

Nghiên cứu được thực hiện tại Trung tâm Dinh dưỡng TPHCM, áp dụng phương pháp nghiên cứu định tính, tiến hành phỏng vấn sâu và thảo luận nhóm với nhóm 3 đối tượng.

- Tiến hành thảo luận nhóm đối với 6 khách hàng về các nhóm yếu tố: nhân lực y tế, máy móc dùng để khám tư vấn, cơ sở vật chất, thông tin y tế, cung ứng dịch vụ. Cụ thể: thái độ giao tiếp, ứng xử và kỹ năng làm việc của nhân viên y tế, về cơ sở vật chất, máy móc y dụng cụ, trang phục và tác phong làm việc của nhân viên y tế, dịch vụ tiện ích, thời gian chờ khám và tư vấn dinh dưỡng, chi phí, qui trình thanh toán; thông tin về các dịch vụ tại Trung tâm.

- Tiến hành thảo luận nhóm đối với 6 nhân viên y tế làm việc tại khoa Dinh dưỡng Lâm sàng về 3 nhóm yếu tố: nhân lực y tế, máy móc, y dụng cụ, cơ sở vật chất, việc sắp xếp và điều hành. Cụ thể tìm hiểu các thông tin về môi trường làm việc, chính sách đãi ngộ, đào tạo chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp ứng xử, về trang thiết bị cơ sở vật chất phục vụ cho việc khám, tư vấn dinh dưỡng, về thủ tục khám, tư vấn dinh dưỡng, những thuận lợi và khó khăn trong thực hiện công tác khám, tư vấn dinh dưỡng tại Trung tâm.

- Phòng vấn sâu (01 cán bộ lãnh đạo (phó giám đốc) và 3 cán bộ quản lý các Khoa, Phòng tại trung tâm): Yếu tố ảnh hưởng cung ứng chất lượng dịch vụ khám, tư vấn dinh dưỡng tại Trung tâm: nhân lực y tế, trang thiết bị, y dụng cụ, cơ sở hạ tầng phục vụ công tác khám, tư vấn dinh dưỡng tại Trung tâm, thông tin y tế, tài chính; việc tổ chức và quản lý điều hành, cung ứng dịch vụ. Ý kiến về chính sách của ngành: giá, hoạt động dinh dưỡng... có ảnh hưởng gì đến việc nâng cao chất lượng dịch vụ và những thuận lợi, khó khăn trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ khám tư vấn dinh dưỡng tại Trung tâm.

2.3. Xử lý và phân tích số liệu:

Các cuộc phỏng vấn sâu và thảo luận nhóm được ghi âm, tổng hợp trên file word và phân tích trên excel theo 6 nhóm thông tin: Nhân lực y tế, yếu tố đầu vào, thông tin y tế, tài chính y tế, cách thức tổ chức điều hành và cuối cùng là cung ứng dịch vụ.

2.4. Đạo đức nghiên cứu:

Nghiên cứu được thực hiện có sự đồng ý của hội đồng đạo đức trong nghiên

cứu y sinh của Trường ĐH Y tế Công cộng về việc chấp thuận các vấn đề nghiên cứu y sinh học (QĐ số 185/2019/YTCC-HD3 ngày 19/4/2019).

Việc thu thập thông tin tiến hành sau khi các đối tượng tham gia được thông báo về mục đích, nội dung nghiên cứu để đối tượng tự nguyện tham gia và trả lời cảm nhận chính xác nhất. Khi tham gia vào nghiên cứu người tham gia không có nguy cơ nào trong quá trình điều trị, cũng như nguy cơ về tiết lộ tình trạng nhân thân của đối tượng nghiên cứu bởi bộ câu hỏi thiết kế vô danh, các thông tin chỉ dành cho việc tìm hiểu các vấn đề trong nghiên cứu..

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Yếu tố về nhân lực y tế

Yếu tố nhân lực y tế là yếu tố quan trọng, đóng góp vào cả 4 nhân tố của chất lượng dịch vụ là: nhân tố tin cậy, đảm bảo, đáp ứng và đồng cảm. Chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm được đánh giá cao. Khi được hỏi về thực trạng nguồn nhân lực hiện tại, lãnh đạo đơn vị nói rằng: *“Hiện tại Trung tâm đang đứng trước một giai đoạn cực kỳ khó khăn về nhân lực cho việc khám tư vấn dinh dưỡng. Vấn đề Trung tâm đang đối mặt là số lượng bác sĩ (BS), đây mới là vấn đề cần giải quyết. Về phía lãnh đạo khoa: chưa bổ nhiệm được trưởng khoa, phó khoa thì sắp nghỉ việc. Về bác sĩ điều trị thì cũng có tình trạng nghỉ việc và nghỉ hưu nhiều. Tình trạng khó khăn nhất phải kể đến khu vực khám người lớn khi chỉ có 2 BS và một BS là hợp đồng sau hưu. Đào tạo BS đã khó, đào tạo trong một chuyên ngành lại càng khó hơn. Do đó tôi đánh giá là thiếu*

hụt nguồn nhân lực là một vấn đề quan trọng sắp đến của đơn vị trong thời gian chờ sát nhập CDC” (PVS – LĐ). Như vậy, số lượng nhân lực hiện nay mới là điều đáng lo ngại tại Trung tâm hiện nay.

Trung tâm dinh dưỡng TP. HCM thường xuyên mở các lớp tập huấn, đào tạo liên tục nhằm nâng cao trình độ chuyên môn cho nhân viên y tế (NVYT): “Hàng năm, trung tâm đều tập huấn, xây dựng chương trình đào tạo liên tục về dinh dưỡng cho NVYT cập nhật kiến thức thường xuyên, nâng cao trình độ nhằm phục vụ tốt nhất công tác dự phòng nâng cao sức khỏe và hỗ trợ điều trị các bệnh lý liên quan đến dinh dưỡng” (PVS – LĐ). “Năm nào tụi chị cũng tham gia tập huấn hết, cập nhật kiến thức thường xuyên chứ không lạc hậu mất em à” (TLN – NV5). Có thể thấy rằng, Trung tâm đã rất chú trọng việc nâng cao trình độ chuyên môn, cập nhật kiến thức cho NVYT để nhân viên thực hiện tốt chất lượng điều trị.

Khi được hỏi về việc thực hiện quy tắc ứng xử, NVYT tại Trung tâm nói rằng: “Trung tâm Dinh dưỡng có thực hiện quy tắc ứng xử theo đúng quy định của ngành y tế. Đại đa số nhân viên trung tâm luôn tận tình, chu đáo, hướng dẫn kỹ càng, tận tâm với khách hàng đến khám và tư vấn tại Trung tâm” (TLN – NV4).

Khách hàng cảm nhận khá tốt về thái độ, giao tiếp ứng xử của nhân viên y tế: “Tôi hay đưa con đến đây khám, con tôi quý các bác ở đây lắm, các bác vui vẻ thân thiện nên con tôi không gặp khó khăn gì mỗi lần đến khám” (TLN – BN), “Nhân viên ở đây hướng dẫn nhiệt tình, khi tôi gặp khó khăn họ đều sẵn sàng giúp đỡ” (TLN – BN).

Song, vẫn còn đó nhiều cảm nhận chưa tốt về thái độ và giao tiếp của nhân viên với khách hàng: “Quy tắc ứng xử, thái độ viên chức, người lao động được đánh giá ở mức trung bình. Thái độ tiếp xúc với khách hàng không tốt, còn quan liêu vẫn còn ở một số CBYT” (TLN – NV); “Sự giao tiếp được nâng cao, bồi dưỡng nhưng cá nhân nhận thấy một số NVYT tại Trung tâm chưa theo đúng quy tắc ứng xử. Có nhiều nhân viên chưa niềm nở, đón tiếp chưa chu đáo và cách diễn đạt cũng như giải thích cho khách hàng không rõ ràng, dễ hiểu” (TLN – NV).

3.2 Yếu tố đầu vào: trang thiết bị, cơ sở vật chất (CSVC)

Trong 5 yếu tố cấu thành chất lượng dịch vụ, yếu tố hữu hình có điểm đánh giá qua cảm nhận của khách hàng thấp nhất. Sở dĩ tỷ lệ thấp là bởi vì, CSVC, trang thiết bị ở đây có tiêu chuẩn chưa đạt và chưa thỏa mãn được nhu cầu của khách hàng. “Trung tâm có đủ phòng khám và khu vực chờ khám, tuy nhiên diện tích phòng khám khá nhỏ, không có giường khám, bồn rửa tay không đạt yêu cầu và phòng không có cách âm nên tiếng ồn quá lớn” (TLN-NV). Lãnh đạo trung tâm nói rằng: “Xét về CSVC, Trung tâm Dinh dưỡng có CSVC không mới. Hiện nay các phòng khám vừa thiếu vừa thừa. Thiếu là thiếu chuẩn của phòng khám, phòng khám cá nhân chật hẹp không đáp ứng tiêu chuẩn 10m² / phòng và các phòng thông nhau rất ồn không đảm bảo chất lượng tư vấn dinh dưỡng. Trong khi phòng thì thừa ra không sử dụng hết như phòng Vận động và khu vực Tiết chế ở phía sau (PVS – LĐ).

Nhân viên Trung tâm đánh giá chưa tốt về cơ sở hạ tầng tại đây: “Phòng

khám điện tích nhỏ, trang trí không bắt mắt (là vì phòng khám trẻ em, nên cần thiết kế cho bé cảm thấy thoải mái vui vẻ). Cơ sở vật chất còn lộn xộn, dây điện vướng chân. Nhà vệ sinh không sạch, có mùi” (TLN – NV). “Phòng ốc điện tích nhỏ hẹp, xuống cấp và thiết kế không thuận lợi cho công tác khám tư vấn dinh dưỡng” (TLN – NV).

Về dụng cụ, trang thiết bị, có các loại máy móc cơ bản phục vụ khám, chữa bệnh, tuy nhiên, các máy đã cũ và không phục vụ đủ nhu cầu bệnh nhân. Lãnh đạo trung tâm nói rằng: “Chưa có máy xét nghiệm chưa phục vụ được nhu cầu chẩn đoán các bệnh lý liên quan đến thiếu vi chất dinh dưỡng. Vấn đề quan tâm hiện tại là nhiều máy vi tính và máy in cũ và dễ hư, dễ trục trặc làm ảnh hưởng đến việc in toa trên hệ thống cần điều chuyển.” (PVS – LD).

Theo NVYT, máy móc hiện tại chưa đáp ứng yêu cầu của họ: “CSVC, trang thiết bị phục vụ chưa tốt. Điều kiện phòng ốc chật chội, trang thiết bị thô sơ, cũ kỹ. Các máy móc chưa đủ để chẩn đoán kỹ thuật cao nên lượng bệnh đến Trung tâm chưa hài lòng lắm” (TLN – NV).

Khách hàng đánh giá chưa tốt về cơ sở vật chất và trang thiết bị tại Trung tâm: “CSVC của Trung tâm xuống cấp, nhìn cũ kỹ. Máy móc tại phòng khám cũ kỹ. Có hôm tôi đến khám, máy đo huyết áp phải chờ điều dưỡng đi lấy máy khác” (TLN – BN).

3.3. Yếu tố thông tin y tế

Trung tâm dinh dưỡng TPHCM đã ứng dụng các phần mềm vào hoạt động quản lý khám, tư vấn dinh dưỡng. Hiện nay, Trung tâm Dinh dưỡng đang có một

công thông tin điện tử riêng, được cập nhật các đầy đủ các nội dung một cách thường xuyên. Tuy nhiên, hiện tại chỉ có các khách hàng có tiếp xúc với internet mới tiếp cận đến những thông tin mà Trung tâm Dinh dưỡng đưa lên, vẫn còn nhiều khách hàng chưa tiếp cận được dịch vụ: “Nhiều người tội lắm, con gây tong teo suy dinh dưỡng do không có kiến thức về dinh dưỡng, mà nhà ở xa trung tâm nên không có điều kiện tiếp cận. Mãi sau này con ốm quá, người ta chỉ cho mới đưa vào đây để chữa trị” (TLN – NV).

Mặc dù Trung tâm đã áp dụng hình thức đặt khám và tư vấn qua điện thoại. Song vẫn còn nhiều vấn đề cần phải được tiếp tục sắp xếp và kiểm tra lại do bố trí nhân lực chưa hiệu quả, bỏ vị trí để khách hàng không liên lạc được làm mất thời gian của khách hàng. Khách hàng vẫn phàn nàn: “Việc đặt lịch khám qua điện thoại còn nhiều vấn đề mà Trung tâm cần phải xem lại vì em gọi nhiều lần mới có người bắt máy. Chưa kể nhận cuộc gọi nhưng không ghi nhận lại. Như em nè, hôm qua gọi đặt khám nhưng hôm nay đến phải lấy số lại từ đầu” (TLN – BN).

Việc quản lý công tác khám, tư vấn dinh dưỡng cũng được trung tâm ứng dụng công nghệ thông tin để quản lý một cách hiệu quả: “Hiện nay, Trung tâm đã triển khai ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác quản lý bệnh nhân, quản lý hoạt động KCB trên toàn trung tâm, giúp giảm thời gian chờ đợi cho bệnh nhân và quản lý thông tin tốt hơn. Chúng tôi luôn cố gắng ứng dụng hiệu quả nhất công nghệ thông tin vào khám chữa bệnh và không ngừng tập huấn, đào tạo nhân viên để họ sử dụng một cách hiệu quả nhất, nâng

cao chất lượng khám, tư vấn dinh dưỡng” (PVS – LĐ). Nhờ áp dụng công nghệ thông tin vào khám chữa bệnh, giúp rút ngắn thời gian chờ đợi nên khách hàng đánh giá khá cao về thời gian khám tư vấn tại đây.

3.4. Yếu tố tài chính y tế

Tài chính luôn là một yếu tố quan trọng quyết định đến chất lượng dịch vụ y tế. Tuy nhiên, có thể thấy kinh phí đầu tư cho công tác khám, tư vấn dinh dưỡng tại Trung tâm đang giảm dần. Theo lãnh đạo trung tâm thì chủ trương sát nhập thành Trung tâm CDC nên chi phí đầu tư cũng dần cắt giảm: “Chủ trương sáp nhập sát nhập thành Trung tâm kiểm soát bệnh tật CDC nên chi phí đầu tư cũng giảm dần, nên việc đầu tư cơ sở hạ tầng, trang thiết bị cũng như tuyển dụng người tài cũng không thuận lợi” (PVS – LĐ).

Việc đầu tư cũng chưa được chú trọng trong những năm gần đây: “Kinh phí thì cắt giảm nên nhiều lúc muốn đề xuất mua cái này cái kia cũng khó. Máy móc, trang thiết bị cũ rồi mà muốn đổi mới nghe khó quá” (TLN – NV). “Mấy năm trước có kinh phí thì trung tâm cũng đầu tư nâng cao chất lượng khám chữa bệnh, mấy năm gần đây nghe nói sát nhập CDC gì đó nên cũng ít được đầu tư, nâng cấp” (TLN – NV).

3.5. Yếu tố tổ chức và quản lý điều hành

Cách thức tổ chức, quản lý điều hành là yếu tố ảnh hưởng đến cách thức làm việc của nhân viên y tế. Việc cải tiến chất lượng dịch vụ được thực hiện qua kết quả của nhiều kênh, tuy nhiên chưa được thực hiện liên tục. “Trung tâm có các kênh tiếp nhận hài lòng thụ động (đường dây nóng, sổ góp ý) và định kỳ (khảo sát

hài lòng người bệnh cuối năm) nhưng thiếu hệ thống khảo sát hài lòng người bệnh liên tục” (TLN – NV).

Quy trình đón tiếp, khám, tư vấn và thực hiện các dịch vụ hỗ trợ khác được nhân viên y tế nhận xét là chưa thực sự hợp lý: “Quy trình đón tiếp, khám tư vấn dinh dưỡng tại Trung tâm và các dịch vụ hỗ trợ kèm theo chưa được hợp lý do CSVN không đáp ứng tạo thành một chuỗi hoạt động không liên hoàn và gây khó khăn nhiều cho việc làm hài lòng khách hàng. Việc kiểm tra giám sát chất lượng làm việc chỉ có một số cán bộ quản lý được đào tạo” (TLN – NV). “Quy trình đón tiếp không chuyên nghiệp. Quy trình khám tư vấn không hợp lý và thay đổi liên tục nên bệnh nhân thắc mắc và khó chịu.” (TLN – NV); “Công tác kiểm tra giám sát được thực hiện nhưng chưa đồng bộ, nhất quán. Bản thân chưa được đào tạo về kiểm tra giám sát chất lượng làm việc” (TLN – NV).

Việc phân công công việc chưa làm hài lòng nhân viên: “Nhân sự phân công chưa hợp lý. Không hài lòng về cách phân chia, bố trí công việc cho nhân viên: người được giao quá nhiều việc, người không làm gì vì không làm được việc. Nghĩa vụ chưa đi đôi với quyền lợi” (TLN – NV). “Nhân sự chưa được phân công, bố trí công việc chưa hợp lý, chưa đúng theo trình độ và năng lực bản thân” (TLN – NV)

Chính sách đãi ngộ chưa tốt nên nhân viên chưa cống hiến hết mình: “Trung tâm có chính sách đãi ngộ như theo qui định và mang tính cào bằng” (TLN – NV), “Bản thân có hài lòng với công việc tại đây nhưng vẫn mong có những chính sách đãi ngộ và tạo điều kiện để cá nhân cống hiến nhiều hơn” (TLN – NV); “Trung

tâm chưa có đãi ngộ gì cho những cá nhân làm tốt” (TLN – NV).

3.6. Yếu tố cung ứng dịch vụ

Hiện nay, các dịch vụ mà trung tâm đang cung cấp tập trung chủ yếu vào tư vấn dinh dưỡng và khám, điều trị các bệnh liên quan đến dinh dưỡng cho cả trẻ em và người lớn. Giá dịch vụ được cho là phù hợp và khách hàng hoàn toàn có thể chi trả được. “Trung tâm tập trung khám, điều trị các bệnh liên quan đến dinh dưỡng. Đối với trẻ em bao gồm các bệnh thông thường, rối loạn giấc ngủ, bệnh lý dinh dưỡng, tiêu chảy. Đối với người lớn thì các bệnh như béo phì, suy dinh dưỡng, đái tháo đường, tăng huyết áp, dinh dưỡng bà mẹ... Ngoài ra, trung tâm còn dịch vụ hướng dẫn và thực hành nấu ăn cho trẻ em, người lớn và các bệnh cần tiết chế” (PVS – LĐ)

Giá khám và tư vấn dinh dưỡng ở đây được đánh giá là vừa phải và phù hợp với bệnh nhân: “Giá khám và thực hiện các dịch vụ hỗ trợ chấp nhận được. Trong lần khám này tôi mất 500 ngàn, với chi phí này không gây khó khăn nhiều cho tôi. Hợp lý và có vẻ thấp so với những nơi khác” (TLN – BN); “Giá khám như vậy là thấp so với ở những nơi khác và không gây khó khăn gì cho tôi” (TLN – BN); “Mình hài lòng với chi phí khám, tư vấn dinh dưỡng ở đây, giá cả ở đây hầu hết người dân chấp nhận được” (TLN – BN)

Lãnh đạo trung tâm cho rằng giá dịch vụ tại trung tâm hiện nay là khá thấp so với mặt bằng chung, giá khám trong và ngoài giờ không có sự khác biệt: “Đơn giá này so với các CSYT khác và mặt bằng chung thì khá thấp. Giá tư vấn dinh dưỡng bằng khoảng 1/2 đến 1/3 giá thị trường. Bên ngoài tư vấn dinh dưỡng khoảng 100 đến 150 ngàn đồng/ ca” (PVS – LĐ).

BÀN LUẬN

Yếu tố nhân lực y tế

Qua nghiên cứu cho thấy, tại Trung tâm Dinh dưỡng nhóm nhân lực có trình độ học vấn cao (đại học và sau đại học chiếm 30,2%), đủ năng lực và kinh nghiệm để thực hiện công tác khám, tư vấn dinh dưỡng. Nhận định của lãnh đạo và nhân viên về giao tiếp ứng xử của nhân viên y tế tuy có khác nhau nhưng không đưa đến việc mâu thuẫn vì lãnh đạo đứng trên vai trò quản lý nhìn sự việc một cách tổng quát; còn nhân viên nhận định trên vai trò của người cung cấp dịch vụ trực tiếp cho khách hàng, cùng làm việc với những đồng nghiệp của mình; điều đó cho thấy rằng còn đó nhiều vấn đề có liên quan đến yếu tố nhân lực y tế tại Trung tâm: vẫn còn đó nhiều NVYT có những thái độ cộc cằn, hướng dẫn chưa làm hài lòng người bệnh, chưa xem người bệnh là khách hàng của mình, là người nuôi sống mình, nặng nề cơ chế xin cho; chính sách đãi ngộ tại Trung tâm chưa thu hút được người tài, trong khi đó hiện tại Trung tâm đang đối diện với tình trạng thiếu nhân sự do bác sĩ nghỉ hưu, nghỉ việc, chuyển công tác nhưng không thể tuyển dụng thêm nhân sự do chủ trương sát nhập CDC. Việc thiếu nhân sự khiến cho cán bộ y tế phải làm việc với cường độ cao, nhiều áp lực dễ đưa đến thái độ cáu gắt và xảy ra sai sót là điều không tránh khỏi. Tổng quan tài liệu nghiên cứu cũng cho thấy, nhân viên y tế có vai trò rất quan trọng đối với sự hài lòng của khách hàng [1] [2], trong đó thái độ giao tiếp và kỹ năng làm việc của nhân viên y tế là yếu tố quan trọng hàng đầu. Lãnh đạo ngành y tế cũng đã nhận rõ vấn đề này, chính vì

vậy trong những năm gần đây đã phát động và tổ chức thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ, viên chức y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” và đã có nhiều tiến bộ đáng ghi nhận, mặc dù vậy vẫn còn tình trạng nói trống không, gắt gỏng với khách hàng. Tại Trung tâm Dinh dưỡng, kết quả nghiên cứu về vấn đề nhân lực y tế là không điển hình trong ngành y tế, nhưng thật sự có ảnh hưởng lớn đến chất lượng dịch vụ mà Trung tâm khó giải quyết trong một thời gian ngắn mà phải có giải pháp ngắn hạn và dài hạn.

Yếu tố cơ sở vật chất, trang thiết bị y tế

Đây là yếu tố đã được nhiều nghiên cứu [3, 4, 5, 6, 7, 8] cho rằng có vai trò quan trọng trong việc đưa ra tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ của một cơ sở y tế cũng như ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng. Tại Trung tâm Dinh dưỡng tuy với diện tích nhỏ (435m²) nhưng có đủ các phòng thăm khám, tư vấn và khu vực chờ khám, phòng xét nghiệm, phòng siêu âm, phòng hướng dẫn dinh dưỡng, phòng đánh giá xây dựng thực đơn và khu huấn luyện vận động. Tuy nhiên diện tích phòng khám nhỏ, không có giường khám, bồn rửa tay không đạt yêu cầu và không có cách âm nên tiếng ồn quá lớn, ảnh hưởng nhiều đến công tác tư vấn cho khách hàng và sức khỏe của nhân viên y tế. Trong khi đó, đối tượng khách hàng chủ yếu là trẻ em, do vậy rất dễ khóc, chính điều này ảnh hưởng rất nhiều đến chất lượng tư vấn của bác sĩ. Với cơ sở hạ tầng tại trung tâm được đánh giá là chưa đủ tiêu chuẩn. Trong những năm gần đây trung tâm chỉ tu sửa những nơi quá xuống cấp và thay lại bàn ghế cũ

kỹ, còn các trang thiết bị hầu như không mua sắm gì thêm. Các dụng cụ cân đo còn quá thô sơ qua cái nhìn của khách hàng, chưa có máy xét nghiệm vi chất, phải gửi mẫu đi nơi khác làm cho bệnh nhân phải chờ đợi lâu. Hệ thống mạng, lấy số, chọn bác sĩ và thông tin của bệnh nhân chập chờn do server quá tải... Hệ thống vệ sinh không còn tốt cũng không tránh được mùi khi sử dụng... Tất cả những vấn đề đó đã góp phần làm cho bệnh nhân có cảm nhận chưa tốt về cơ sở vật chất và trang thiết bị tại Trung tâm. Đây là vấn đề khá phổ biến trong ngành y tế. Tại Trung tâm, các vấn đề liên quan về cơ sở vật chất qua nghiên cứu có thể giải quyết được trong thời gian chờ sát nhập CDC bằng những giải pháp có thể thực hiện được.

Yếu tố thông tin y tế

Thông tin y tế là một trong những yếu tố chính tác động đến độ thỏa mãn chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh [9], hay trong nghiên cứu của Lê Văn Huy, Nguyễn Đăng Quang (2013) [10]. Tại Trung tâm, thông tin là yếu tố được Ban lãnh đạo quan tâm nhằm cung cấp đến khách hàng các dịch vụ, kiến thức về dinh dưỡng, hướng dẫn điều trị qua các trang mạng xã hội như website, facebook. Hoạt động này đã góp phần cải thiện chất lượng dịch vụ, giảm thời gian chờ đợi cho khách hàng cũng như phổ biến thông tin đến cộng đồng. Tuy nhiên, còn nhiều lý do mà các dịch vụ tại Trung tâm, các thông tin về dịch vụ và kiến thức dinh dưỡng hay các bệnh lý liên quan đến dinh dưỡng chưa đến được với người dân do về khoảng cách địa lý, về trình độ dân trí, thói quen cũng như điều kiện kinh tế của người dân.

Tại Trung tâm Dinh dưỡng TPHCM cũng đã áp dụng hình thức đặt khám và tư vấn qua điện thoại. Song, vẫn còn một phần lớn khách hàng chưa tham gia được vì dịch vụ không sẵn sàng. Việc tăng cường các đoạn phim, cầm nang, tờ rơi có nội dung hướng dẫn về dinh dưỡng hợp lý, ... ngoài việc trao thông tin đến khách hàng giúp cho việc khám, tư vấn dễ dàng hơn đồng thời cũng giới thiệu được các hoạt động của Trung tâm đến khách hàng.

Yếu tố về tài chính y tế

Chất lượng dịch vụ tại cơ sở y tế phải tương ứng với giá cả cung cấp với dịch vụ, phải phù hợp với qui định tài chính. Kết quả nghiên cứu tại Trung tâm cho thấy rằng trong giai đoạn hiện tại yếu tố tài chính có ảnh hưởng nhất định đến chất lượng dịch vụ tại Trung tâm. Điều này khá tương đồng với kết quả trong các nghiên cứu [1], [11]: nhân tố viện phí có ảnh hưởng quan trọng đến cảm nhận của khách hàng về chất lượng dịch vụ. Tại Trung tâm Dinh dưỡng, giai đoạn giao thời trong chủ trương sát nhập CDC nên kinh phí đầu tư cho cơ sở hạ tầng, trang thiết bị cho công tác khám, tư vấn dinh dưỡng tại Trung tâm đang giảm dần. Chi phí thu được trong công tác khám, tư vấn hiện tại sau khi thanh toán các khoản chi được trích lập các quỹ theo qui định nhà nước, phần còn được sử dụng để chi lương tăng thêm cho nhân viên. Tuy nhiên giá khám hiện tại theo mặt bằng được đánh giá là thấp nên việc trích lập quỹ để tái đầu tư còn thấp. Ở yếu tố này, Lãnh đạo Trung tâm cần định hướng phát triển và có kế hoạch cụ thể trong từng giai đoạn trong tiến trình trong việc nâng cao chất lượng khám tư vấn dinh dưỡng qua việc

đầu tư trang thiết bị y tế, cơ sở hạ tầng và phát triển nguồn lực con người tại Trung tâm.

Yếu tố tổ chức quản lý và điều hành

Việc tổ chức thực hiện và giám sát các qui trình làm việc có ý nghĩa lớn trong việc nâng cao chất lượng của cơ sở y tế [12]. Công tác tổ chức, kiểm tra giám sát được thực hiện chặt chẽ định kỳ và đột xuất tại Trung tâm hàng năm. Tuy nhiên, công tác cải tiến phụ thuộc rất nhiều vào nhân lực và vật lực. Việc cải tiến chất lượng dịch vụ được thực hiện trên nhiều kênh tuy nhiên chưa được thực hiện liên tục và chưa có những cải tiến thật hiệu quả. Quy trình đón tiếp, khám, tư vấn và thực hiện các dịch vụ hỗ trợ khác được NVYT nhận xét là chưa thực sự hợp lý gây những thắc mắc và khó chịu cho khách hàng. Những góp ý của khách hàng về sân chơi vẫn không thực hiện được vì cơ sở không đủ diện tích và đảm bảo an toàn. Việc phân công công việc cho nhân viên chưa hợp lý nên còn đó những bức xúc cho nhân viên, và ngoài ra chính sách đãi ngộ chưa tốt nên nhân viên chưa cống hiến hết mình, chưa kích thích tinh thần làm việc và chưa thu hút được người giỏi về làm việc. Đây cũng là những khó khăn thường gặp ở những cơ sở y tế theo báo cáo tổng quan ngành y tế hàng năm (2012). Tiêu chuẩn phòng ốc chưa đạt chuẩn nên tiếng ồn ảnh hưởng rất nhiều đến công tác tư vấn. Tại Trung tâm để giảm thiểu sự bất tiện này cần có hướng dẫn công việc thật rõ ràng tại các khâu thực hiện, đặc biệt tại khâu điều phối để tránh chệch chệch, ồn ào ảnh hưởng đến quá trình khám và tư vấn. Kỹ năng nhận biết và giao tiếp tại khâu này cũng thật sự quan trọng để tạo một không khí thật dễ chịu, thoải mái và

đầy yêu thương, đặc biệt là đối với các khách hàng là bệnh nhi.

Yếu tố về cung ứng dịch vụ

Các dịch vụ mà trung tâm đang cung cấp tập trung chủ yếu vào tư vấn dinh dưỡng và khám, điều trị các bệnh lý có liên quan đến dinh dưỡng cho cả trẻ em và người lớn. Giá khám, tư vấn dinh dưỡng tại Trung tâm được đánh giá là vừa phải và phù hợp với khách hàng nhưng so với những cơ sở y tế khác thì giá khám đang ở mức thấp. Giá thấp chưa chắc là hay, thấp thể hiện sự thiếu tương xứng về đẳng cấp. Tuy nhiên, để tăng giá thì cơ sở vật chất và hiệu quả khám tư vấn dinh dưỡng phải được nâng tầm để đồng bộ. Trong khi đó, Trung tâm đang gặp phải những khó khăn về cơ sở vật chất và vấn đề về nhân lực.

IV. KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ

Có 06 yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ khám, tư vấn dinh dưỡng tại Trung tâm nhưng có 3 yếu tố có ảnh hưởng nếu tháo gỡ được sẽ cải thiện được chất lượng cung cấp dịch vụ của trung tâm:

- Yếu tố đầu vào: cơ sở vật chất, trang thiết bị hữu hình.

- Yếu tố nhân lực y tế: thiếu về số lượng, thái độ giao tiếp chưa tốt, hướng dẫn chưa rõ ràng, tư tưởng tiêu cực ở một số cán bộ y tế.

- Yếu tố tổ chức quản lý và điều hành: qui trình khám, tư vấn dinh dưỡng chưa được hợp lý, phân công công việc hợp lý theo đúng trình độ và năng lực và chưa có chính sách đãi ngộ cho nhân viên. Do vậy, cần cải tạo cơ sở vật chất, máy móc thiết bị, phát triển nhân lực y

tế và tổ chức quản lý điều hành nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ khám, tư vấn dinh dưỡng tại Trung tâm.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Phùng Thị Hồng Hà, Trần Thị Thu Hiền (2016). *Đánh giá sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ y tế tại BV Việt Nam – Cu Ba Đồng Hới – Quảng Bình*. Tạp chí Khoa học, Đại học Huế, 72B, 3, 75 – 83.
2. Lê Nguyễn Đoan Khôi và cs (2014). *Mô hình mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của bệnh nhân đối với dịch vụ y tế của các bệnh viện tuyến quận huyện tại TP. Cần Thơ*. Tạp chí Khoa học trường ĐH Cần Thơ, Khoa học Chính trị, Kinh tế và Pháp luật: 33, 94-101
3. Trần Hồng Diễm (2016). *Đánh giá sự hài lòng của bệnh nhân đối với chất lượng dịch vụ tại bệnh viện đa khoa Hậu Giang*. Tạp chí khoa học, Đại học Huế, 72B, 3, 25 – 35.
4. Hà Khánh Nam Giao và Lê Anh Phương (2010). *Measuring Service Quality Binh phước Hospital: A Dimension-by-Dimension Analysis*. Journal of Science and Technology Development, 13, 1,31-43.
5. Phan Nguyên Kiều Đan Ly và Lưu Tiến Dũng (2016). *Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ khám chữa bệnh: nghiên cứu trường hợp thành phố Hồ Chí Minh*. Tạp chí Khoa học Lạc Hồng, 2, 49 – 54.
6. Lê Thị Kim Ngân, Lê Thị Thu Trang (2014). *Đánh giá mức độ hài lòng của bệnh nhân điều trị nội trú về chất lượng dịch vụ tại bệnh viện đa khoa trung ương Cần Thơ*. Tạp chí Khoa học trường ĐH

- Cần Thơ, Khoa học Chính trị, Kinh tế và Pháp luật: 31, 8-16.
7. Đoàn Thị Minh Nguyệt (2017). *Chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh: nghiên cứu tại bệnh viện đa khoa Thiện Hạnh Đắk Lắk*. Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học kinh tế, đại học Đà Nẵng.
 8. Phung Le (2014). *Applying the Servperf Scale to evaluate Quality of Care in two Public Hospitals at Khanh Hoa Provice, Vietnam*. Asia Pacific Journal of Health Management; 2014, Vol. 9 Issue 2, p66
 9. Hà Khánh Nam Giao và Lê Duyên Hằng (2011). *Chất lượng dịch vụ khoa khám chữa bệnh theo yêu cầu tại BV Thống Nhất TP. Hồ Chí Minh*. Tạp chí Phát triển kinh tế, 252, 44-53
 10. Lê Văn Huy, Nguyễn Đăng Quang (2013). *Nghiên cứu thang đo chất lượng dịch vụ bệnh viện*. Tạp chí phát triển kinh tế, 278, 50-64.
 11. Nguyễn Song Thất, Lê Kim Long (2013). *Đo lường sự hài lòng của bệnh nhân đối với dịch vụ khám chữa bệnh tại bệnh viện đa khoa tỉnh Khánh Hòa*. Tạp chí Khoa học Công nghệ Thủy sản, 4, 133-137.
 12. Bộ Y tế (2010). *Báo cáo tổng quan ngành Y tế năm 2010*.

Summary

FACTORS THAT AFFECT THE QUALITY OF EXAMINATION AND NUTRITION COUNSELING SERVICES AT HO CHI MINH CITY NUTRITION CENTER IN 2019

With the purpose of improving the quality of examination and nutrition counseling services at Nutrition Center of Ho Chi Minh City, the study aimed to find out some factors affecting the quality of examination, nutrition counseling services among customers visiting the Center in 2019. The study was conducted at the Nutrition Center of Ho Chi Minh City with cross-sectional research design, using in-depth interviews and group discussions techniques with the clients, who received services at the Center, medical staff and authorities of the Center. Qualitative data were recorded, synthesized and analyzed according to 6 elements "Health human resources, inputs, health information, health financing, organization and operation, and service provision". There are 6 factors affecting the quality of examination, nutrition counseling services at Nutrition Center, among which there are 3 factors if they can be improved, the Center will basically solve 3 existing problems. They were inputs, including facilities, equipments; human resources: severe shortage of qualified healthcare workers, poor communication skills; and organization and management element: inefficient process of examination and nutrition counseling, improperly work assignment according to the qualifications and capacity and no incentive policies for employees. There should be improvements on facilities, equipments, health human resources development and executive management to increase the quality of examination services and nutrition counselling at the Center.

Keywords: *Quality of service, examination and nutrition counseling, customers, Ho Chi Minh city.*