

SATISFACTION OF PATIENT/PATIENT'S FAMILY WITH NURSING CARE AT THE DEPARTMENT OF COSMETIC SURGERY OF HANOI MEDICAL UNIVERSITY HOSPITAL IN 2023

Pham Van Thanh^{1,2*}, Nguyen Thi Hong Nguyet^{1,2}, Pham Thi Thanh Huyen^{1,2}, Do Thi Hong Ly^{1,2},
Hoang Van Hong^{1,2}, Ngo Xuan Khoa^{1,2}, Nguyen Thi Anh^{1,2}, Nguyen Thi Kim Dung^{1,2},
Bui Bich Huyen^{1,2}, Nguyen Thi Mat^{1,2}, Pham Quang Anh^{1,2}

¹Hanoi Medical University Hospital - 1 Ton That Tung, Dong Da, Hanoi, Vietnam

²Hanoi Medical University - 1 Ton That Tung, Dong Da, Hanoi, Vietnam

Received: 05/01/2024

Revised: 31/01/2024; Accepted: 05/03/2024

ABSTRACT

Objective: Describe the satisfaction of patients and patients' families with nursing care at the cosmetic plastic surgery department of Hanoi Medical University Hospital in 2023.

Subjects and methods: A cross-sectional descriptive study was conducted on 132 research subjects who were patients or family members directly taking care of patients from June 2023 to December 2023.

Results: Research shows 89,4% Patients/patients' families are generally satisfied with nursing care. All factors have a high satisfaction rate of over 90%, of which the factor "Nurses' attitude and communication skills" has the highest satisfaction rate of 97.7%. The lowest satisfaction is "Administrative procedures" with a rate of 92.4%. Up to 97% of patients/patients' families agreed to return or recommend friends to the hospital, and 93,4% agreed to continue for follow-up examinations and treatment at the Department of Aesthetic Plastic Surgery, Hanoi Medical University Hospital.

Conclusions: In general, the satisfaction with nursing care of patients/patients' families at the Department of Aesthetic Plastic Surgery at Hanoi Medical University Hospital is quite high. In addition, nurses need to guide patients through administrative procedures and arrange procedures for patients to be quick and easy to understand.

Keywords: Satisfaction; patients, patients' families; Department of Aesthetic Plastic Surgery.

*Corresponding author

Email address: phamthanh121@gmail.com

Phone number: (+84) 979 020 119

<https://doi.org/10.52163/yhc.v65iCD2.1017>



SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH/NGƯỜI NHÀ NGƯỜI BỆNH VỀ CHĂM SÓC ĐIỀU DƯỠNG TẠI KHOA PHẪU THUẬT TẠO HÌNH THẨM MỸ BỆNH VIỆN ĐẠI HỌC Y HÀ NỘI NĂM 2023

Phạm Văn Thành^{1,2*}, Nguyễn Thị Hồng Nguyệt^{1,2}, Phạm Thị Thanh Huyền^{1,2}, Đỗ Thị Hồng Lý^{1,2},
Hoàng Văn Hồng^{1,2}, Ngô Xuân Khoa^{1,2}, Nguyễn Thị Anh^{1,2}, Nguyễn Thị Kim Dung^{1,2},
Bùi Bích Huyền^{1,2}, Nguyễn Thị Mát^{1,2}, Phạm Quang Anh^{1,2}

¹Bệnh viện Đại học Y Hà Nội - Số 1, Tôn Thất Tùng, Đống Đa, Hà Nội, Việt Nam

²Trường Đại học Y Hà Nội - Số 1, Tôn Thất Tùng, Đống Đa, Hà Nội, Việt Nam

Ngày nhận bài: 05 tháng 01 năm 2024

Ngày chỉnh sửa: 31 tháng 01 năm 2024; Ngày duyệt đăng: 05 tháng 03 năm 2024

TÓM TẮT

Mục tiêu: Mô tả sự hài lòng của người bệnh, người nhà người bệnh về chăm sóc điều dưỡng tại khoa phẫu thuật tạo hình thẩm mỹ Bệnh viện Đại học Y Hà Nội năm 2023.

Đối tượng và phương pháp nghiên cứu: Nghiên cứu mô tả cắt ngang được tiến hành trên 132 đối tượng nghiên cứu là người bệnh hoặc người nhà trực tiếp chăm sóc người bệnh từ tháng 06/2023 đến tháng 12/2023.

Kết quả: Nghiên cứu cho thấy 89,4% người bệnh/người nhà người bệnh hài lòng chung về chăm sóc điều dưỡng. Tất cả các yếu tố đều có tỷ lệ hài lòng cao trên 90%, trong đó yếu tố “Thái độ, kỹ năng giao tiếp của điều dưỡng” có tỷ lệ hài lòng cao nhất chiếm 97,7%, yếu tố có tỷ lệ hài lòng thấp nhất là “Thủ tục hành chính” với tỷ lệ 92,4%. Có đến 97% người bệnh/người nhà người bệnh đồng ý sẽ quay trở lại hoặc giới thiệu cho bạn bè đến bệnh viện, và 93,4% đồng ý tiếp tục tái khám và điều trị tại khoa Phẫu thuật tạo hình thẩm mỹ, Bệnh viện Đại học Y Hà Nội.

Kết luận: Nhìn chung sự hài lòng về chăm sóc điều dưỡng của người bệnh/người nhà người bệnh tại khoa Phẫu thuật tạo hình thẩm mỹ Bệnh viện Đại học Y Hà Nội khá cao. Bên cạnh đó, điều dưỡng viên cần hướng dẫn người bệnh các thủ tục hành chính và sắp xếp làm thủ tục cho người bệnh nhanh gọn, dễ hiểu.

Từ khóa: Sự hài lòng; người bệnh, người nhà người bệnh; khoa Phẫu thuật tạo hình thẩm mỹ Bệnh viện Đại học Y Hà Nội.

*Tác giả liên hệ

Email: phamthanh121@gmail.com

Điện thoại: (+84) 979 020 119

<https://doi.org/10.52163/yhc.v65iCD2.1017>

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Hiện nay, đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh về nhân viên y tế và cơ sở y tế là một trong những chỉ số mà Tổ chức Y Tế Thế Giới (WHO) sử dụng để cải thiện chất lượng dịch vụ y tế [1]. Sự hài lòng của người bệnh về chất lượng dịch vụ y tế trở thành mục tiêu quan trọng trong việc lập kế hoạch chăm sóc sức khỏe của các quốc gia. Người bệnh yêu cầu sự chăm sóc, đáp ứng các dịch vụ nhiều hơn và không ngần ngại chuyển sang một cơ sở y tế khác nếu họ không hài lòng. Sự hài lòng của người bệnh chịu ảnh hưởng từ rất nhiều phương diện như cơ sở vật chất, vật tư, trang thiết bị, các hoạt động chăm sóc, làm việc của bác sĩ, điều dưỡng [2].

Điều dưỡng là một bộ phận quan trọng trong chăm sóc y tế, là trụ cột của hệ thống y tế. Trong công tác chăm sóc sức khỏe người bệnh, điều dưỡng là cán bộ chuyên môn cung cấp dịch vụ chăm sóc trong suốt quá trình người bệnh tới khám và điều trị, là người trực tiếp tiếp xúc thường xuyên nhất với người bệnh, cung cấp dịch vụ liên tục 24 giờ/ngày, chính vì vậy sự hài lòng của người bệnh đối với dịch vụ y tế cũng ảnh hưởng rất lớn bởi sự chăm sóc của điều dưỡng [3].

Đã có nhiều nghiên cứu trên thế giới và tại Việt Nam về sự hài lòng của người bệnh về chăm sóc của điều dưỡng như nghiên cứu của Hanan Fahad Alharbi (2022) tại Ả Rập Saudi [4]; Nguyễn Ngọc Nga tại khoa Phẫu thuật chi dưới, Bệnh viện Việt Đức[5]... với tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh khoảng 79%. Khoa Phẫu thuật tạo hình thẩm mỹ Bệnh viện Đại học Y Hà Nội được thành lập năm 2013, là một chuyên ngành sâu của ngoại khoa, đây cũng là một trong những khoa được chú trọng tại Bệnh viện Đại học Y Hà Nội. Với mong muốn nâng cao chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh và điều trị cho người bệnh nội trú tại khoa, cũng như chưa có nghiên cứu về sự hài lòng của người bệnh và người nhà người bệnh về chăm sóc của điều dưỡng tại khoa, chúng tôi tiến hành nghiên cứu với mục tiêu: “Mô tả sự hài lòng của người bệnh, người nhà người bệnh về chăm sóc điều dưỡng tại khoa Phẫu thuật tạo hình thẩm mỹ Bệnh viện Đại học Y Hà Nội năm 2023”.

2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu

Là người bệnh hoặc người nhà trực tiếp chăm sóc người bệnh đang điều trị nội trú tại khoa Phẫu thuật tạo hình

thẩm mỹ Bệnh viện Đại học Y Hà Nội trong thời gian nghiên cứu.

- Tiêu chuẩn lựa chọn:

+ Người bệnh hoặc người nhà trực tiếp chăm sóc người bệnh từ 18 tuổi trở lên.

+ Người bệnh được chỉ định thực hiện phẫu thuật, điều trị nội trú tại khoa Phẫu thuật tạo hình thẩm mỹ Bệnh viện Đại học Y Hà Nội

+ Người bệnh hoặc người nhà người bệnh đã hoàn thành đợt điều trị, và hoàn thành thủ tục xuất viện.

- Tiêu chuẩn loại trừ:

+ Đối tượng không hoàn thành quá trình điều trị, trốn viện

+ Đối tượng có sức khỏe tâm thần không ổn định, không đảm bảo tri giác trả lời phỏng vấn

+ Đối tượng từ chối tham gia nghiên cứu.

2.2. Thời gian và địa điểm nghiên cứu

- Thời gian nghiên cứu:

+ Từ tháng 06 năm 2023 đến tháng 12 năm 2023

- Địa điểm nghiên cứu:

+ Khoa Phẫu thuật tạo hình thẩm mỹ, Bệnh viện Đại học Y Hà Nội

2.3. Phương pháp nghiên cứu

2.3.1. Thiết kế nghiên cứu: Nghiên cứu mô tả cắt ngang, định lượng

2.3.2. Cơ mẫu, chọn mẫu:

Cơ mẫu: Áp dụng công thức tính cỡ mẫu ước lượng cho một tỷ lệ:

$$n = Z^2_{(1-\alpha/2)} \frac{p(1-p)}{(\epsilon.p)^2}$$

Trong đó:

- n là cỡ mẫu tối thiểu

- $Z_{(1-\alpha/2)} = 1,96$ với $\alpha=0,05$

- p là tỷ lệ người bệnh nội trú hài lòng về chăm sóc điều dưỡng tại khoa Phẫu thuật chi dưới Bệnh viện Hữu Nghị Việt Đức năm 2020 78,5% => p=0,785 [5]

- $\epsilon = 0,1$ là sai số 10% của p

Cỡ mẫu tối thiểu cần n = 106 người bệnh. Trên thực tế



phỏng vấn được 132 đối tượng

Chọn mẫu: Chọn mẫu thuận tiện, chọn toàn bộ người bệnh/người nhà người bệnh đủ tiêu chuẩn lựa chọn trong thời gian nghiên cứu

2.4. Kỹ thuật và công cụ thu thập số liệu

2.4.1. Công cụ nghiên cứu

Bộ công cụ nghiên cứu được tham khảo bộ công cụ của Nguyễn Ngọc Nga năm 2020 nghiên cứu về “Sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú về chăm sóc điều dưỡng tại khoa phẫu thuật chi dưới, Bệnh viện Việt Đức năm 2020”.

Bộ công cụ nghiên cứu gồm 2 phần:

- Phần 1: Thông tin chung (11 câu hỏi)
- Phần 2: Hài lòng về chăm sóc của điều dưỡng tại khoa PTTH Thẩm mỹ, BVĐHYHN bao gồm 8 yếu tố (49 câu) Bộ công cụ nghiên cứu sử dụng thang điểm Likert 5 cấp độ từ 1 đến 5: Điểm 1 tương ứng với “Rất không đồng ý”, điểm 5 tương ứng với mức “Rất đồng ý”.

2.4.2. Kỹ thuật thu thập số liệu

ĐTV là điều dưỡng của khoa PTTH-Thẩm mỹ, BV ĐHYHN. Người bệnh/người nhà người bệnh sau khi hoàn tất điều trị và hoàn thành các thủ tục xuất viện, chuyển viện sẽ được mời phỏng vấn bằng phiếu điều

tra trực tiếp tại khoa, đối tượng có quyền từ chối tham gia nghiên cứu.

2.5. Phương pháp phân tích số liệu

Nhập liệu bằng Epidata 3.1, phân tích số liệu bằng Stata 16.0. Thống kê mô tả (tỷ lệ phần trăm, trung bình, độ lệch chuẩn....) dùng để mô tả đặc điểm chung của đối tượng, tính điểm trung bình hài lòng và tỷ lệ phần trăm khách đối tượng nghiên cứu hài lòng đối với từng tiêu mục. Mỗi liên quan được phân tích bằng tỷ suất chênh OR, 95% CI, Fisher’s Exact test với những số liệu có tần số quan sát dưới 5 giữa biến phụ thuộc (yếu tố hài lòng chung của người bệnh/người nhà người bệnh) với biến độc lập (yếu tố nhân khẩu học: tuổi, giới, trình độ học vấn,...). Kết quả với $p < 0,05$ là có ý nghĩa thống kê.

2.6. Đạo đức nghiên cứu

Đề cương nghiên cứu được thông qua bởi lãnh đạo khoa PTTH Thẩm mỹ và ban lãnh đạo BVĐHYHN. Đối tượng phỏng vấn hoàn toàn tự nguyện tham gia nghiên cứu, số liệu thu thập được chỉ phục vụ mục đích nghiên cứu mà không phục vụ một mục đích nào khác.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Thông tin chung của đối tượng nghiên cứu

Bảng 1. Đặc điểm nhân khẩu học của đối tượng (n=132)

Đặc điểm		Số lượng (n)	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	65	49,2
	Nữ	67	50,8
Tuổi (min18-max 69) M ± SD 41,71 ± 15,11	≤ 40 tuổi	72	54,5
	> 40 tuổi	60	45,5
Tình trạng hôn nhân	Đã có gia đình	104	78,8
	Độc thân	28	21,2
Trình độ học vấn	≤ THPT	88	66,7
	>THPT	44	33,3
Khu vực sinh sống	Thành thị	62	53,0
	Nông thôn	70	47,0

Đặc điểm		Số lượng (n)	Tỷ lệ (%)
Nghề nghiệp	Học sinh, sinh viên	8	6,1
	Công chức, viên chức nhà nước	17	12,9
	Doanh nghiệp tư nhân	12	9,1
	Nhân viên y tế	1	0,7
	Lao động tự do	87	65,9
	Khác	7	5,3
Đối tượng	Người nhà	74	56,1
	Người bệnh	58	43,9
Số lần điều trị M ± SD 1,27 ± 0,94 (min 1 – max 5)	1 lần	94	71,2
	Từ 2 lần trở lên	38	28,8
Lý do điều trị tại Bệnh viện Đại học Y Hà Nội	Tự đến	36	27,3
	Bệnh viện khác chuyển đến	72	54,5
	Do người quen giới thiệu	15	11,4
	Thông tin đài báo, truyền thông	8	6,1
	Gần nhà	1	0,7
BHYT	Có	115	87,1
	Không	17	12,9
Thu nhập bình quân của đối tượng	≤ 10 triệu	80	60,6
	10 - 15 triệu	38	28,8
	> 15 triệu	14	10,6

Nhận xét: Trong 132 đối tượng nghiên cứu, tỷ lệ nam giới và nữ giới tương đương nhau lần lượt là 49,2% và 50,8%. 54,5% đối tượng nghiên cứu có độ tuổi từ 40 trở xuống. Đa số đối tượng nghiên cứu đã kết hôn và có trình độ học vấn từ THPT trở xuống với tỷ lệ lần lượt là 78,8% và 66,7%. 53% đối tượng nghiên cứu sống ở thành thị và 47% ĐTNC sống tại khu vực nông thôn. 65,9% ĐTNC là lao động tự do. Đối tượng nghiên cứu là người nhà trực tiếp chăm sóc người bệnh có tỷ lệ

56,1%, người bệnh có tỷ lệ 43,9%. Người bệnh/người nhà đến điều trị lần đầu chiếm 71,2% trong khi nhóm đối tượng điều trị từ 2 lần trở lên chỉ chiếm 28,8%. 54,5% đối tượng được chuyển từ các bệnh viện khác đến. Vẫn còn 12,9% đối tượng chưa có BHYT. Thu nhập bình quân của đối tượng nghiên cứu chủ yếu dưới 10 triệu đồng chiếm 60,6%; 10 - 15 triệu chiếm 28,8% và trên 15 triệu chiếm 10,6%.



Bảng 2. Sự hài lòng của người bệnh/người nhà người bệnh về chăm sóc của điều dưỡng hàng ngày (n=132)

Về chăm sóc điều dưỡng hàng ngày	Hài lòng	
	Số lượng (n)	Tỷ lệ (%)
Người bệnh được thực hiện các y lệnh thuốc đúng giờ và chính xác	126	95,5
Người bệnh được thực hiện các xét nghiệm kịp thời, chính xác và đúng y lệnh của bác sỹ	126	95,5
Điều dưỡng có hướng dẫn giáo dục sức khỏe	124	93,9
Hài lòng với tiếp nhận chăm sóc của điều dưỡng về tình trạng bệnh của người bệnh lúc mới nhập viện	122	92,4
Điều dưỡng có thực hiện lấy dấu hiệu sinh tồn: Mạch, nhiệt độ, huyết áp hàng ngày có ghi theo dõi đầy đủ và đúng giờ	127	96,2
Điều dưỡng thực hiện kỹ thuật lấy máu thành thạo, chính xác	126	95,5
Điều dưỡng thực hiện các quy trình kỹ thuật như tiêm, thay băng,... thành thạo, chính xác	125	94,7
Điều dưỡng có giải thích, hướng dẫn người bệnh về chế độ ăn phù hợp với từng bệnh lý	123	93,2
Điều dưỡng có giúp đỡ, hỗ trợ người bệnh trong các hoạt động (đi làm xét nghiệm, hướng dẫn chuẩn bị trước mổ, tập vận động,..)	128	96,7
Điều dưỡng có kiểm tra tên, tuổi của người bệnh trong quá trình chăm sóc	129	97,7
Điều dưỡng có hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, rõ ràng cho người bệnh	129	97,7
Người bệnh uống thuốc tại giường khi có sự hướng dẫn của điều dưỡng	128	96,7
Ông/bà hài lòng về thái độ ân cần, thân thiện, tôn trọng của điều dưỡng bệnh phòng	129	97,7
Ông/bà hài lòng về cách giải thích, động viên, hướng dẫn người bệnh trước khi tiến hành các thủ thuật chăm sóc của điều dưỡng	127	96,2
Ông/bà hài lòng với sự chào hỏi, tự giới thiệu về bản thân của điều dưỡng trước khi vào buồng bệnh	121	91,7
Hài lòng với 15 tiêu mục trên	123	93,2

Thống kê trên cho thấy tỷ lệ đối tượng nghiên cứu hài lòng với tất cả các mục về chăm sóc điều dưỡng hàng ngày chiếm tỷ lệ cao (93,2%). Tỷ lệ chưa hài lòng chung là 6,8%. Bên cạnh đó các tiêu mục “chăm sóc

bệnh nhân lúc vào viện” và tiêu mục “chào hỏi, giới thiệu bản thân” có tỷ lệ chưa hài lòng lần lượt là 7,6% và 8,3%.

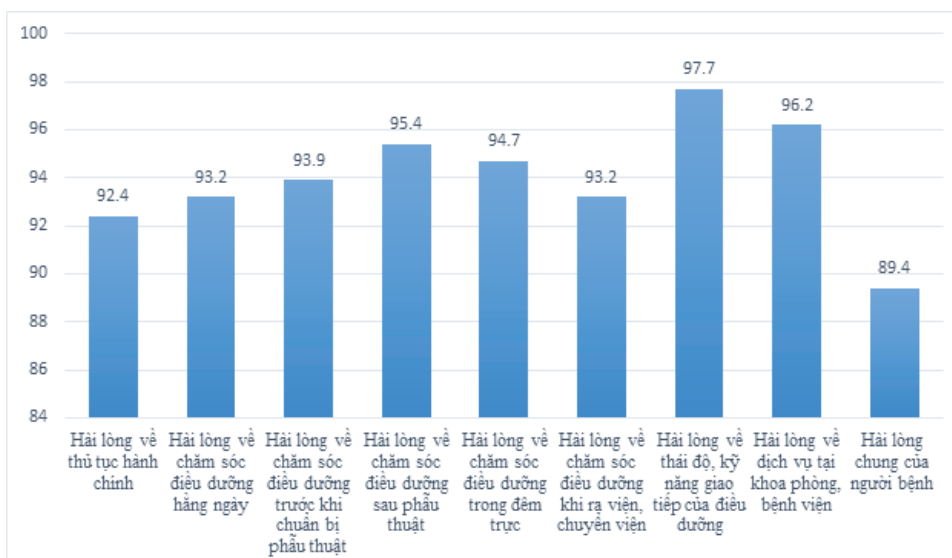
Bảng 3. Sự hài lòng của người bệnh/người nhà người bệnh về chăm sóc điều dưỡng trước và sau khi phẫu thuật (n=132)

Về chăm sóc điều dưỡng trước khi phẫu thuật	Hài lòng	
	Số lượng (n)	Tỷ lệ (%)
Người bệnh được điều dưỡng chuẩn bị, hướng dẫn, thực hiện y lệnh thuốc đầy đủ trước khi phẫu thuật	126	95,5
Người bệnh được điều dưỡng hướng dẫn làm đầy đủ thủ tục hành chính để thực hiện phẫu thuật thuận lợi	127	96,2
Người bệnh được điều dưỡng đưa đến phòng phẫu thuật an toàn	126	95,5
Ông/bà hài lòng về thái độ ân cần, thân thiện, tôn trọng của điều dưỡng đưa đi làm phẫu thuật	123	93,2
Ông/bà hài lòng về công tác chăm sóc, hướng dẫn chuẩn bị của điều dưỡng trước phẫu thuật	129	97,7
Hài lòng với 5 tiêu mục trên	124	93,9
Về chăm sóc điều dưỡng sau khi phẫu thuật		
Người bệnh được điều dưỡng theo dõi thường xuyên sau khi phẫu thuật	124	93,9
Gia đình ông/bà được điều dưỡng hướng dẫn cách phối hợp cùng theo dõi, xử trí các dấu hiệu bất thường	126	95,5
Điều dưỡng có hướng dẫn chế độ ăn uống, vận động vệ sinh của người bệnh sau khi phẫu thuật	122	92,4
Ông/bà hài lòng về chăm sóc của điều dưỡng sau khi phẫu thuật	127	96,2
Hài lòng với 4 tiêu mục trên	126	95,4

Hầu hết đối tượng nghiên cứu hài lòng với tất cả các tiêu mục về chăm sóc điều dưỡng khi phẫu thuật (93,9%), bên cạnh đó vẫn còn 6,1% đối tượng chưa hài lòng với việc chăm sóc. Tỷ lệ hài lòng ở các tiêu mục đều trên 90%. Tỷ lệ đối tượng nghiên cứu hài lòng với

tất cả các tiêu mục về chăm sóc điều dưỡng sau phẫu thuật cao (95,4%). Trong lĩnh vực này, tỷ lệ đối tượng nghiên cứu chưa hài lòng cao là việc điều dưỡng “theo dõi thường xuyên sau phẫu thuật” và “hướng dẫn chế độ ăn uống, vận động” lần lượt là 6,1% và 7,6%.

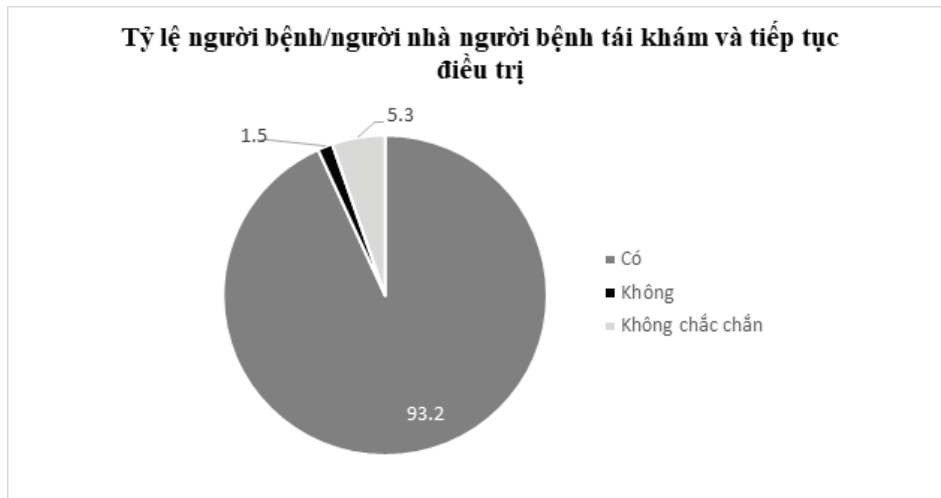
Biểu đồ 1. Sự hài lòng chung của người bệnh về chăm sóc của điều dưỡng tại khoa Phẫu thuật tạo hình thẩm mỹ BVĐHYHN



Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh/người nhà người bệnh về chăm sóc của điều dưỡng tại khoa Phẫu thuật tạo hình thẩm mỹ BV ĐHYHN chiếm 89,4%. Các yếu tố đều có tỷ lệ hài lòng trên 90%, trong đó yếu tố có tỷ lệ hài lòng cao nhất là “thái độ, kỹ năng giao tiếp của điều dưỡng” với 97,7%. Tỷ lệ hài lòng thấp nhất ở yếu tố “thủ tục hành chính” với 92,4%. Các

yếu tố còn lại là “dịch vụ tại khoa phòng, bệnh viện” có tỷ lệ hài lòng 96,2%; “chăm sóc điều dưỡng sau phẫu thuật” có tỷ lệ 95,4%; “chăm sóc điều dưỡng trong đêm trực” có tỷ lệ 94,7%; “chăm sóc điều dưỡng trước phẫu thuật” có tỷ lệ 93,9% và hai yếu tố “chăm sóc điều dưỡng hàng ngày” và “chăm sóc điều dưỡng khi ra viện, chuyển viện” đều có tỷ lệ hài lòng đạt 93,2%.

Biểu đồ 2. Tỷ lệ người bệnh tiếp tục tái khám và điều trị tại khoa PTTH Thẩm mỹ, BVĐHYHN



Nhận xét: Kết quả nghiên cứu của biểu đồ 2 cho thấy, 93,2% người bệnh/người nhà người bệnh đồng ý tiếp tục tái khám và điều trị tại khoa Phẫu thuật tạo hình thẩm mỹ, BV ĐHYHN. Tuy nhiên vẫn còn 1,5% người bệnh/người nhà người bệnh không đồng ý và 5,3% đối tượng không chắc chắn quay lại tái khám và điều trị.

4. BÀN LUẬN

4.1. Thông tin chung về đối tượng nghiên cứu

Trong 132 đối tượng nghiên cứu, tỷ lệ nam giới và nữ giới tương đương nhau lần lượt là 49,2% và 50,8%. Tương tự Lê Thu Hòa (2017) [6] về sự hài lòng của người bệnh nội trú tại BV ĐHYHN với tỷ lệ nam giới 56,6% và nữ giới 43,5%. Độ tuổi của đối tượng chủ yếu dưới 40 tuổi 54,5%. Trình độ học vấn và nghề nghiệp có sự tương đương, 66,7% đối tượng có trình độ THPT trở xuống và 65,9% là lao động tự do, kết quả này tương đồng với nghiên cứu của Mai Thị Thanh Thủy (2016) [7] tại Bệnh viện Việt Đức. Đối tượng nghiên cứu là người nhà trực tiếp chăm sóc người bệnh có tỷ lệ 56,1%, người bệnh có tỷ lệ

43,9%. Có thể do người bệnh mệt mỏi sau quá trình điều trị, và là trẻ em dẫn đến người trả lời phỏng vấn là người nhà người bệnh chiếm tỷ lệ cao hơn. Đa số đối tượng được chuyển từ các bệnh viện khác đến 54,5% và 12,9% đối tượng chưa có BHYT, kết quả này cũng tương đồng với các nghiên cứu khác tại BV ĐHYHN và trong cả nước. Có thể thấy rằng người bệnh và người nhà người bệnh điều trị tại khoa đa dạng và phong phú về các yếu tố, tuổi, giới tính,... hình thức tự đến khoa điều trị cũng đạt khá cao 27,6% cho thấy mức độ tin tưởng đối với chất lượng dịch vụ y tế tại khoa Phẫu thuật tạo hình thẩm mỹ BV ĐHYHN.

4.2. Sự hài lòng của người bệnh/người nhà người bệnh về chăm sóc điều dưỡng tại khoa Phẫu thuật tạo hình thẩm mỹ BV ĐHYHN

Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh và người nhà người bệnh khá cao chiếm 89,4%, kết quả nghiên cứu này tương đồng với nghiên cứu của Mai Thị Thanh Thủy (2016) là 89,0% [7], tuy nhiên khi so sánh với các nghiên cứu khác tại BV ĐHYHN nghiên cứu của chúng tôi có tỷ lệ thấp hơn như nghiên cứu của Nguyễn

Hoa Pháp[8] tại trung tâm tim mạch BV ĐHYHN có tỷ lệ hài lòng 94,7%. Nguyên nhân của sự khác biệt trên có thể do nghiên cứu của chúng tôi và Mai Thị Thanh Thủy thực hiện trên khoa chuyên ngành sâu của ngoại, người bệnh phải can thiệp phẫu thuật, chịu nhiều đau đớn dẫn đến mức độ hài lòng thấp hơn.

Khi xét riêng từng tiêu mục, các yếu tố đều có tỷ lệ hài lòng trên 90%, yếu tố “thái độ, kỹ năng giao tiếp của điều dưỡng” với 97,7% người bệnh/người nhà người bệnh hài lòng. Kết quả này cao hơn so với nghiên cứu của Nguyễn Ngọc Nga (2020)[5] với tỷ lệ hài lòng về thái độ, kỹ năng giao tiếp của điều dưỡng chiếm 86,5%. Trong quá trình phỏng vấn, người bệnh và người nhà người bệnh đều phản hồi tích cực về thái độ và sự tận tình của điều dưỡng tại khoa, cán bộ điều dưỡng cần tiếp tục và phát huy thái độ tích cực trong quá trình chăm sóc người bệnh. Tỷ lệ hài lòng thấp nhất ở yếu tố “thủ tục hành chính” với 92,4%, 2 tiêu mục có sự hài lòng thấp nhất là “hướng dẫn thủ tục làm Bảo hiểm nhanh gọn, thuận tiện” và “sắp xếp làm thủ tục cho người bệnh vào viện theo thứ tự và theo tình trạng người bệnh”. Một số người bệnh không có BHYT, thủ tục hành chính còn nhiều công đoạn, phức tạp dẫn đến tỷ lệ hài lòng ở yếu tố này thấp nhất trong tất cả các yếu tố. Yếu tố “dịch vụ tại khoa phòng, bệnh viện” có tỷ lệ hài lòng 96,2%, BV ĐHYHN có cơ sở vật chất khang trang, hiện đại, thuận tiện cho việc chăm sóc người bệnh, từ đây nâng cao sự hài lòng của người bệnh. 95,4% người bệnh/người nhà người bệnh hài lòng về “chăm sóc điều dưỡng sau phẫu thuật”. Kết quả này tương đồng với nghiên cứu của Nguyễn Hoa Pháp (2016) [8] với tỷ lệ 96%. Theo dõi sau phẫu thuật là yêu cầu vô cùng cần thiết và quan trọng, thông qua việc theo dõi thường xuyên cán bộ điều dưỡng có thể theo dõi diễn biến của người bệnh và phát hiện, xử trí kịp thời các biến chứng. Yếu tố “chăm sóc điều dưỡng trong đêm trực” có tỷ lệ hài lòng chiếm 94,7%, kết quả này cao hơn nghiên cứu của Nguyễn Ngọc Nga (2020) [5] với 87,5%, có thể lý giải do đối tượng nghiên cứu của Nguyễn Ngọc Nga là người bệnh phẫu thuật chi dưới, tình trạng bệnh nặng hơn nên trong đêm trực mong muốn được quan tâm và theo dõi sát sao hơn. Tỷ lệ hài lòng của người bệnh/người nhà người bệnh với yếu tố “chăm sóc điều dưỡng trước phẫu thuật” chiếm 93,9% và hai yếu tố “chăm sóc điều dưỡng hàng ngày” và “chăm sóc điều dưỡng khi ra viện, chuyển viện” đều có tỷ lệ hài lòng

đạt 93,2%. Trước phẫu thuật người bệnh thường có tâm lý lo lắng, cán bộ điều dưỡng có thái độ ân cần, hướng dẫn tận tình sẽ giúp người bệnh/ người nhà người bệnh yên tâm hơn trong quá trình phẫu thuật, đồng thời nâng cao tỷ lệ hài lòng. Lĩnh vực chăm sóc hằng ngày của điều dưỡng cũng rất quan trọng, do thời gian tiếp xúc chủ yếu của điều dưỡng và người bệnh/ người nhà người bệnh thông qua chăm sóc hằng ngày, tỷ lệ hài lòng ở tiêu mục này thấp hơn so với nghiên cứu của Nguyễn Hoa Pháp (2016) [8] với hơn 96% sự hài lòng.

93,2% người bệnh/người nhà người bệnh đồng ý tiếp tục tái khám và điều trị tại khoa Phẫu thuật tạo hình thẩm mỹ, BV ĐHYHN. Tuy nhiên vẫn còn 1,5% người bệnh/người nhà người bệnh không đồng ý và 5,3% đối tượng không chắc chắn quay lại tái khám và điều trị. Trong quá trình phỏng vấn, một số người bệnh phản ánh “Phương pháp điều trị rất tốt nhưng gây nhiều nỗi đau. Mong có các phác đồ giảm đau cho người bệnh trong quá trình điều trị”; “Đường xa đi lại khó khăn”; “Không có bảo hiểm y tế”. Lãnh đạo khoa và bệnh viện nên có những giải pháp hỗ trợ người bệnh.

5. KẾT LUẬN

89,4% người bệnh/người nhà người bệnh hài lòng chung về chăm sóc điều dưỡng. Tất cả các yếu tố đều có tỷ lệ hài lòng cao trên 90%, trong đó yếu tố “Thái độ, kỹ năng giao tiếp của điều dưỡng” có tỷ lệ hài lòng cao nhất chiếm 97,7%, yếu tố có tỷ lệ hài lòng thấp nhất là “Thủ tục hành chính” với tỷ lệ 92,4%. 93,4% đồng ý tiếp tục tái khám và điều trị tại khoa Phẫu thuật tạo hình thẩm mỹ, Bệnh viện Đại học Y Hà Nội.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] World Health Organization, Everybody’s Business: Strengthening Health Systems to Improve Health Outcomes : WHO’s Frmaework for Action, World Health Organization; 2007.
- [2] Bộ Y tế, Công văn 1626/KCB-QLCL hướng dẫn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát HLBN, NVYT năm 2017, 2017.
- [3] Bộ Y tế, Tài liệu hướng dẫn quản lý công tác đào tạo lại và bồi dưỡng y tế cơ sở, 2007.



- [4] Lê Thu Hòa, Đánh giá sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Đại học Y Hà Nội, Tạp chí Y học Việt Nam, tập 457, 2017.
- [5] Mai Thị Thanh Thủy, Nhận xét sự hài lòng của người bệnh và người nhà của người bệnh điều trị nội trú tại khoa Phẫu thuật tạo hình Hàm mặt Bệnh viện Hữu Nghị Việt Đức; Khóa luận tốt nghiệp cử nhân y khoa, Trường ĐH Y Hà Nội, 2016.
- [6] Nguyễn Hoa Pháp, Mức độ hài lòng của người bệnh điều trị nội trú về chăm sóc điều dưỡng tại Trung tâm tim mạch Bệnh viện Đại học Y Hà Nội và một số yếu tố liên quan; Luận văn Thạc sỹ y học, chuyên ngành Quản lý bệnh viện, Trường ĐH Y Hà Nội, 2016.
- [7] Nguyễn Ngọc Nga, Sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú về chăm sóc điều dưỡng tại khoa Phẫu thuật chi dưới, Bệnh viện Việt Đức năm 2020 và một số yếu tố liên quan; Luận văn Thạc sỹ Y tế Công cộng, Trường ĐH Thăng Long, 2020.
- [8] Alharbi HF, Alzahrani NS, Almarwani AM, et al. Patients' satisfaction with nursing care quality and associated factors: A cross-section study. *Nurs Open*. 2023;10(5):3253-3262. doi:10.1002/nop2.1577