

SOME FACTORS RELATED TO THE SATISFACTION OF PATIENT, PATIENT'S FAMILY WITH NURSING CARE AT THE DEPARTMENT OF AESTHETICS AND COSMETIC SURGERY OF HANOI MEDICAL UNIVERSITY HOSPITAL IN 2023

Pham Van Thanh¹, Ngo Xuan Khoa^{1,2*}, Nguyen Thi Hong Nguyet¹,
Pham Thi Thanh Huyen¹, Do Thi Hong Ly¹, Hoang Van Hong¹, Nguyen Thi Anh¹,
Nguyen Thi Kim Dung¹, Bui Bich Huyen¹, Nguyen Thi Mat¹, Pham Quang Anh¹

¹Hanoi Medical University Hospital - 1 Ton That Tung, Kim Lien Ward, Dong Da Dist, Hanoi City, Vietnam

²Hanoi Medical University - 1 Ton That Tung, Kim Lien Ward, Dong Da Dist, Hanoi City, Vietnam

Received: 18/02/2025

Revised: 05/03/2025; Accepted: 25/03/2025

ABSTRACT

Objective: Describe some factors related to patient and family satisfaction 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: Patients are satisfied with nursing care at different levels. Patient satisfaction is related to age (OR = 3.4; 95%CI = 1.1-13.2; p = 0.04) and return for follow-up examination and treatment (p < 0.001).

Conclusions: The factors of age and returning for follow-up examination and treatment are related to the satisfaction of the patient/patient's family, other factors have not found statistically significant differences.

Keywords: Satisfaction, patients, patients' families, department of aesthetic plastic surgery.

*Corresponding author

Email: ngoxuankhoavn@gmail.com **Phone:** (+84) 968699548 **Https://doi.org/10.52163/yhc.v66iCD2.2201**

MỘT SỐ YẾU TỐ LIÊN QUAN ĐẾN 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 Thành¹, Ngô Xuân Khoa^{1,2*}, Nguyễn Thị Hồng Nguyệt¹, Phạm Thị Thanh Huyền¹, Đỗ Thị Hồng Lý¹, Hoàng Văn Hồng¹, Nguyễn Thị Anh¹, Nguyễn Thị Kim Dung¹, Bùi Bích Huyền¹, Nguyễn Thị Mát¹, Phạm Quang Anh¹

¹Bệnh viện Đại học Y Hà Nội - 1 Tôn Thất Tùng, P. Kim Liên, Q. Đống Đa, Tp. Hà Nội, Việt Nam

²Trường Đại học Y Hà Nội - 1 Tôn Thất Tùng, P. Kim Liên, Q. Đống Đa, Tp. Hà Nội, Việt Nam

Ngày nhận bài: 18/02/2025

Chỉnh sửa ngày: 05/03/2025; Ngày duyệt đăng: 25/03/2025

TÓM TẮT

Mục tiêu: Mô tả một số yếu tố liên quan đến 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 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 6/2023 đến tháng 12/2023.

Kết quả: Người bệnh hài lòng với chăm sóc của điều dưỡng ở các mức độ khác nhau. Sự hài lòng của người bệnh có liên quan đến yếu tố tuổi ($OR = 3,4; 95\%CI = 1,1-13,2; p = 0,04$) và yếu tố quay lại tái khám và điều trị ($p < 0,001$).

Kết luận: Yếu tố tuổi và quay lại tái khám, điều trị có liên quan đến sự hài lòng của người bệnh, người nhà người bệnh; các yếu tố khác chưa tìm thấy sự khác biệt có ý nghĩa thống kê.

Từ khóa: Sự hài lòng, người bệnh, người nhà người bệnh, khoa phẫu thuật tạo hình thẩm mỹ.

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 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. Sự hài lòng của người bệnh chịu ảnh hưởng từ rất nhiều phương diện như cơ sở vật chất, các hoạt động chăm sóc, làm việc của bác sĩ, điều dưỡng.

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 nhân lực 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 [2].

Đã có nhiều nghiên cứu trên thế giới và tại Việt Nam về sự hài lòng của người bệnh về sự chăm sóc của điều dưỡng như các nghiên cứu của Hanan Fahad Alharbi và cộng sự (2022) tại Ả Rập Xê Út [6], của Nguyễn Ngọc Nga tại Khoa Phẫu thuật chi dưới, Bệnh viện Hữu nghị Việt Đức [5]... chỉ ra một số yếu tố liên quan tới sự hài lòng của người bệnh về chăm sóc của điều dưỡng như độ tuổi, trình độ học vấn... Với mong muốn nâng cao chất lượng dịch vụ khám bệnh và điều trị cho người bệnh nội trú tại Bệnh viện Đại học Y Hà Nội, chúng tôi tiến hành nghiên cứu này với mục tiêu mô tả một số yếu tố liên quan đến 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.

*Tác giả liên hệ

Email: ngoxuankhoavn@gmail.com Điện thoại: (+84) 968699548 <https://doi.org/10.52163/yhc.v66iCD2.2201>

2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu

2.1.1. Mẫu nghiên cứu

Là người bệnh hoặc người nhà người bệnh 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 người bệnh 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.

2.1.2. Thời gian và địa điểm nghiên cứu

- Thời gian nghiên cứu: từ tháng 6/2023 đến tháng 12/2023.

- Địa điểm nghiên cứu: Khoa Phẫu thuật tạo hình thẩm mỹ, Bệnh viện Đại học Y Hà Nội.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

2.2.1. Thiết kế nghiên cứu

Nghiên cứu mô tả cắt ngang, định lượng

2.2.2. Cỡ mẫu, chọn mẫu

- Cỡ mẫu: Áp dụng công thức tính cỡ mẫu ước lượng cho một tỉ lệ:

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

Trong đó:

+ n là cỡ mẫu tối thiểu.

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

+ p là tỉ 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 ước tính 78,5%, tức là $p = 0,785$ [5].

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

Thay các chỉ số vào công thức, tính được cỡ mẫu tối

thiểu cần là $n = 106$. Trên thực tế trong nghiên cứu này, chúng tôi phỏng vấn được 132 đối tượng.

- Chọn mẫu: chọn mẫu thuận tiện.

2.3. Kỹ thuật và công cụ thu thập số liệu

2.3.1. Công cụ nghiên cứu

Tham khảo bộ công cụ nghiên cứu của Nguyễn Ngọc Nga (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 Hữu nghị Việt Đức năm 2020 [5].

Bộ công cụ nghiên cứu gồm 2 phần:

- Phần 1: Thông tin chung của đối tượng nghiên cứu (11 câu hỏi).

- Phần 2: Hài lòng về chăm sóc của điều dưỡng tại Khoa Phẫu thuật tạo hình thẩm mỹ, Bệnh viện Đại học Y Hà Nội bao gồm 8 yếu tố (49 câu hỏi). 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”.

2.3.2. Kỹ thuật thu thập số liệu

Điều tra viên là điều dưỡng của Khoa Phẫu thuật tạo hình thẩm mỹ, Bệnh viện Đại học Y Hà Nội. 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.

2.4. Xử lý số liệu

Nhập liệu bằng phần mềm Epidata 3.1, phân tích số liệu bằng phần mềm Stata 16.0. Thống kê mô tả (tỉ lệ phần trăm, trung bình, độ lệch chuẩn...) dùng để mô tả đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu, tính điểm trung bình sự hài lòng và tỉ lệ phần trăm 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 có ý nghĩa thống kê với $p < 0,05$.

2.5. Vấn đề đạo đức trong nghiên cứu

Đề cương nghiên cứu được thông qua bởi lãnh đạo Khoa Phẫu thuật tạo hình thẩm mỹ và Ban Giám đốc Bệnh viện Đại học Y Hà Nội. 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 cho 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 nghiên cứu (n = 132)

Đặc điểm		Số lượng	Tỉ lệ (%)
Giới tính	Nam	65	49,2
	Nữ	67	50,8
Tuổi	≤ 40 tuổi	72	54,5
	> 40 tuổi	60	45,5
	$\bar{X} \pm SD$	41,71 ± 15,11	
	Min-max	18-69	
Tình trạng hôn nhân	Đã có gia đình	104	78,8
	Độc thân	28	21,2
Trình độ học vấn	≤ Trung học phổ thông	88	66,7
	> Trung học phổ thông	44	33,3
Khu vực sinh sống	Thành thị	62	47,0
	Nông thôn	70	53,0
Nghề nghiệp	Học sinh, sinh viên	8	6,1
	Công chức, viên chức	17	12,9
	Doanh nhân	12	9,1
	Nhân viên y tế	1	0,8
	Lao động tự do	87	65,9
	Khác	7	5,3
Đối tượng	Người nhà người bệnh	74	56,1
	Người bệnh	58	43,9
Số lần điều trị	1 lần	94	71,2
	≥ 2 lần	38	28,8
	$\bar{X} \pm SD$	1,27 ± 0,94	
	Min-max	1-5	
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
	Người quen giới thiệu	15	11,4
	Thông tin qua truyền thông	8	6,1
	Gần nhà	1	0,8
Bảo hiểm y tế	Có	115	87,1
	Không	17	12,9
Thu nhập bình quân của người bệnh	≤ 10 triệu/tháng	80	60,6
	10-15 triệu/tháng	38	28,8
	> 15 triệu/tháng	14	10,6

Nhận xét: Trong 132 đối tượng nghiên cứu, tỉ 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 trung học phổ thông trở xuống với tỉ lệ lần lượt là 78,8% và 66,7%. 47% đối tượng nghiên cứu sống ở thành thị và 53% sống tại khu vực nông thôn. 65,9% đối tượng nghiên cứu là lao động tự do. Đối tượng nghiên cứu là người nhà trực tiếp chăm sóc người bệnh chiếm tỉ lệ 56,1%, người bệnh chiếm 43,9%. Người bệnh đến điều trị lần đầu chiếm 71,2% trong khi nhóm người bệnh 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 bảo hiểm y tế. Thu nhập bình quân của người bệnh chủ yếu ≤ 10 triệu đồng/tháng (60,6%), từ 10-15 triệu đồng/tháng chiếm 28,8% và trên 15 triệu đồng/tháng chiếm 10,6%.

3.2. Một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh, người nhà người bệnh về chăm sóc của điều dưỡng tại Khoa Phẫu thuật tạo hình thẩm mỹ, Bệnh viện Đại học Y Hà Nội

Bảng 2. Mối liên quan giữa giới tính, tuổi, trình độ học vấn, khu vực sinh sống với sự hài lòng của người bệnh, người nhà người bệnh

Yếu tố liên quan	Hài lòng		Chưa hài lòng		OR (95% CI)	p
	SL	Tỉ lệ (%)	SL	Tỉ lệ (%)		
Giới tính						
Nam (n = 65)	60	92,3	5	7,7	1,9 (0,6-5,9)	0,3
Nữ (n = 67)	58	86,6	9	13,4	1,0	
Tuổi						
≤ 40 tuổi (n = 72)	61	84,7	11	15,3	1,0	0,04*
> 40 tuổi (n = 60)	57	95,0	3	5,0	3,4 (1,1-13,2)	
Trình độ học vấn						
≤ Trung học phổ thông (n = 88)	79	89,8	9	10,2	1,1 (0,3-3,6)	0,8
> Trung học phổ thông (n = 44)	39	88,6	5	11,4	1,0	
Khu vực sinh sống						
Thành thị (n = 62)	54	87,1	8	12,9	0,6 (0,2-2,0)	0,4
Nông thôn (n = 70)	64	91,4	6	8,6	1,0	

*: Fisher's Exact Test.

Nhận xét: Kết quả nghiên cứu cho thấy, có mối liên quan giữa tuổi và sự hài lòng với chăm sóc của điều dưỡng; người bệnh, người nhà người bệnh trên 40 tuổi có tỷ suất chênh gấp 3,4 lần so với nhóm từ 40 tuổi trở xuống (95%CI = 1,1-13,2) và $p < 0,05$. Các yếu tố khác như giới tính, trình độ học vấn, khu vực sinh sống có sự khác biệt nhưng không có ý nghĩa thống kê với $p > 0,05$.

Bảng 3. Mối liên quan giữa nghề nghiệp, thu nhập trung bình, lý do lựa chọn Bệnh viện Đại học Y Hà Nội với sự hài lòng của người bệnh, người nhà người bệnh

Yếu tố liên quan	Hài lòng		Chưa hài lòng		OR (95% CI)	p
	SL	Tỉ lệ (%)	SL	Tỉ lệ (%)		
Nghề nghiệp						
Công chức, viên chức nhà nước (n = 17)	15	88,2	2	11,8	-	1,0*
Doanh nhân (n = 12)	11	91,7	1	8,3		
Học sinh, sinh viên (n = 8)	7	87,5	1	12,5		
Lao động tự do (n = 87)	77	88,5	10	11,5		
Nhân viên y tế (n = 1)	1	100	0	0		
Thu nhập						
≤ 10 triệu/tháng (n = 80)	69	86,3	11	13,7	-	0,4*
> 10-15 triệu/tháng (n = 38)	36	94,7	2	5,3		
> 15 triệu/tháng (n = 14)	13	92,8	1	7,2		
Lý do lựa chọn Bệnh viện Đại học Y Hà Nội						
Bệnh viện khác chuyên đến (n = 72)	63	87,5	9	12,5	-	0,9*
Người quen giới thiệu (n = 15)	14	93,3	1	6,7		
Gần nhà (n = 1)	1	100	0	0		
Thông tin qua truyền thông (n = 8)	8	100	0	0		
Tự đến (n = 36)	32	88,9	4	11,1		

*: Fisher's Exact Test

Nhận xét: Không tìm thấy mối liên quan giữa yếu tố nghề nghiệp, thu nhập trung bình và lý do lựa chọn Bệnh viện Đại học Y Hà Nội với sự hài lòng của người bệnh, người nhà người bệnh về chăm sóc điều dưỡng ở Khoa Phẫu thuật tạo hình thẩm mỹ, Bệnh viện Đại học Y Hà Nội ($p > 0,05$).

Bảng 4. Mối liên quan giữa tình trạng hôn nhân, đối tượng nghiên cứu, số lần điều trị, bảo hiểm y tế, quay lại tái khám và điều trị với sự hài lòng của người bệnh, người nhà người bệnh

Yếu tố liên quan	Hài lòng		Chưa hài lòng		OR (95% CI)	p
	SL	Tỉ lệ (%)	SL	Tỉ lệ (%)		
Tình trạng hôn nhân						
Đã có gia đình (n = 104)	92	88,5	12	11,5	0,6 (0,1-2,8)	0,4*
Độc thân (n = 28)	26	92,8	2	7,2	1,0	
Đối tượng nghiên cứu						
Người nhà (n = 74)	67	90,5	7	9,5	1,3 (0,43-4,0)	0,6
Người bệnh (n = 58)	51	87,9	7	12,1	1,0	
Số lần điều trị						
1 lần (n = 94)	85	90,4	9	9,6	1,4 (0,4-4,6)	0,5
> 1 lần (n = 38)	33	86,8	5	13,2	1,0	
Bảo hiểm y tế						
Có (n = 115)	103	89,6	12	10,4	1,1 (0,2-5,6)	0,8*
Không (n = 17)	15	88,2	2	11,8	1,0	
Quay lại tái khám, điều trị						
Có (n = 123)	118	95,9	5	4,1		< 0,001*
Không (n = 9)	0	0	9	100		

*: Fisher's Exact Test

Nhận xét: Trong số những người đồng ý quay lại tái khám và điều trị tại Khoa Phẫu thuật tạo hình thẩm mỹ có đến 95,9% đối tượng hài lòng với chăm sóc điều dưỡng với sự khác biệt có ý nghĩa thống kê ($p < 0,001$ theo Fisher's Exact Test). Các yếu tố còn lại đều có sự khác biệt, tuy nhiên sự khác biệt không có ý nghĩa thống kê.

4. BÀN LUẬN

4.1. Thông tin chung về đối tượng nghiên cứu

Trong 132 đối tượng nghiên cứu, tỉ lệ nam giới và nữ giới tương đương nhau, lần lượt là 49,2% và 50,8%. Kết quả này tương đồng với nghiên cứu của Lê Thu Hòa (2018) về sự hài lòng của người bệnh nội trú tại Bệnh viện Đại học Y Hà Nội với tỉ lệ nam giới 56,6% và nữ giới 43,5% [3]. Độ tuổi của đối tượng chủ yếu dưới 40 tuổi (54,5%). Trình độ học vấn và nghề nghiệp có sự tương đương với 66,7% đối tượng có trình độ trung học phổ thông trở xuống và 65,9% là lao động tự do, tương đồng với nghiên cứu của Mai Thị Thanh Thủy (2016) tại Bệnh viện Hữu nghị Việt Đức [4]. Đối tượng nghiên cứu là người nhà trực tiếp chăm sóc người bệnh có tỉ lệ 56,1%, người bệnh có tỉ lệ 43,9%, có thể do người bệnh mệt mỏi sau quá trình điều trị, và người bệnh là trẻ em, dẫn đến người trả lời phỏng vấn là người nhà người bệnh chiếm tỉ lệ cao hơn. Người bệnh điều trị tại Bệnh viện Đại học Y Hà Nội lần đầu chiếm 71,2%, trong khi nhóm đối tượng điều trị từ 2 lần trở lên chỉ chiếm 28,8%. Đa số đối tượng được chuyển từ các Bệnh viện khác đến (54,5%), và 12,9% đối tượng chưa có bảo hiểm y tế; kết quả này cũng tương đồng với các nghiên cứu khác tại Bệnh viện Đại học Y Hà Nội và trong cả nước. Có thể thấy rằng người bệnh và người nhà người bệnh điều trị trong nghiên cứu này đa dạng và phong phú về các yếu tố, tuổi, giới tính..., hình thức tự đến 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, Bệnh viện Đại học Y Hà Nội.

4.2. Một số yếu tố liên quan đến 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

Kết quả nghiên cứu cho thấy nhóm đối tượng trên 40 tuổi trở lên có sự hài lòng về chăm sóc điều dưỡng với tỷ suất chênh OR = 3,4 (95%CI = 1,1-13,2) so với nhóm đối tượng ≤ 40 tuổi, sự khác biệt có ý nghĩa thống kê với $p < 0,05$ theo Fisher's Exact Test. Kết quả này tương đồng với nghiên cứu của Hanan Fahad Alharbi (2022), tuổi người bệnh càng cao thì tỉ lệ hài lòng càng tăng với $p = 0,002$ [6]. Tương tự, nghiên cứu của Lê Thu Hòa (2018) cũng thấy người bệnh từ 60-74 tuổi có sự hài lòng về chăm sóc điều dưỡng khi ra viện cao gấp 4,1 lần so với nhóm đối tượng dưới 60 tuổi [3]. Đối tượng càng lớn tuổi càng dễ chấp nhận hơn so với người trẻ tuổi, nhìn chung chất lượng dịch vụ y tế những năm qua đã được cải thiện rõ rệt, vì vậy nhóm đối tượng lớn tuổi có thể hài lòng với sự chăm sóc của điều dưỡng do những thay đổi so với trước kia của họ. Người trẻ tuổi do được tiếp xúc với các dịch vụ y tế tốt hơn, chính vì vậy có nhiều yêu cầu khắt khe hơn về sự chăm sóc của điều dưỡng, dẫn đến tỉ lệ hài lòng thấp hơn [7].

Có mối liên quan giữa yếu tố tiếp tục lựa chọn tái khám và điều trị tại Khoa Phẫu thuật tạo hình thẩm mỹ, Bệnh viện Đại học Y Hà Nội với sự hài lòng của đối tượng

về sự chăm sóc của điều dưỡng. Trong số những người tiếp tục tham gia điều trị tại Khoa Phẫu thuật tạo hình thẩm mỹ, Bệnh viện Đại học Y Hà Nội, có đến 95,9% hài lòng với sự chăm sóc điều dưỡng với sự khác biệt có ý nghĩa thống kê ($p < 0,001$ theo Fisher's Exact Test). Điều này tương đồng với kết quả nghiên cứu của Lê Thu Hòa với 97% người bệnh, người nhà người bệnh đồng ý quay trở lại và giới thiệu cho bạn bè đến Bệnh viện [3]. Điều dưỡng là người trực tiếp chăm sóc, tiếp xúc với người bệnh và người nhà người bệnh từ quá trình thăm khám, điều trị, thực hiện phẫu thuật..., vì vậy khi người bệnh, người nhà người bệnh có trải nghiệm tốt, được điều dưỡng chăm sóc tận tình chu đáo sẽ cảm thấy hài lòng và quay trở lại tái khám điều trị, và giới thiệu cho bạn bè, người thân.

Các yếu tố khác như giới tính, tình trạng hôn nhân, trình độ học vấn, khu vực sinh sống, nghề nghiệp... chưa thấy mối liên quan với sự hài lòng của người bệnh, người nhà người bệnh về chăm sóc điều dưỡng. Kết quả này tương đồng với nghiên cứu của Kiyomet Öztepe và cộng sự (2021) khi không tìm thấy yếu tố nào liên quan đến sự hài lòng [8]. Tuy nhiên một số nghiên cứu khác như nghiên cứu của Nguyễn Ngọc Nga (2020) chỉ ra mối liên quan giữa nơi sống, trình độ học vấn và thu nhập của đối tượng nghiên cứu với sự hài lòng về chăm sóc điều dưỡng [5]. Có thể do sự khác biệt về địa điểm nghiên cứu, các đặc điểm cá nhân của đối tượng nghiên cứu dẫn đến sự khác biệt này.

Theo chúng tôi, cần có thêm các nghiên cứu sâu hơn, nghiên cứu định tính để tìm hiểu nguyên nhân chưa hài lòng ở các nhóm đối tượng trên, cũng như tìm hiểu những đề xuất của người bệnh, người nhà người bệnh để nâng cao công tác chăm sóc của điều dưỡng Khoa Phẫu thuật tạo hình thẩm mỹ, Bệnh viện Đại học Y Hà Nội.

5. KẾT LUẬN

Nghiên cứu trên 132 người bệnh, người nhà người bệnh điều trị tại Khoa Phẫu thuật tạo hình thẩm mỹ, Bệnh viện Đại học Y Hà Nội cho thấy đối tượng nghiên cứu hài lòng với sự chăm sóc của điều dưỡng ở các mức độ khác nhau. Sự hài lòng của người bệnh, người nhà người bệnh có liên quan đến yếu tố tuổi và yếu tố quay lại tái khám và điều trị.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] World Health Organization, Everybody's Business: Strengthening Health Systems to Improve Health Outcomes: WHO's Framework for Action, World Health Organization, 2007.
- [2] Bộ Y tế, Tài liệu hướng dẫn quản lý công tác đào tạo lại và bồi dưỡng y tế cơ sở, 2007.
- [3] Lê Thu Hòa, Mối liên quan của một số yếu tố đến sự hài lòng của người bệnh với chăm sóc điều dưỡng, Tạp chí Y học Việt Nam, 2018, tập

- 565, số chuyên đề, tr. 113-120.
- [4] 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 bác sỹ y khoa, Trường Đại học Y Hà Nội, 2016.
- [5] 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 Đại học Thăng Long, 2020.
- [6] Alharbi H.F, Alzahrani N.S, Almarwani A.M, Asiri S.A, Alhowaymel F.M, 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.
- [7] Chandra S, Ward P, Mohammadnezhad M, Factors Associated With Patient Satisfaction in Outpatient Department of Suva Sub-divisional Health Center, Fiji, 2018: A Mixed Method Study, *Front Public Health*, 2019, 7: 183, doi:10.3389/fpubh.2019.00183.
- [8] Öztepe K, Kanan N, Evaluation of Nursing Care Satisfaction of Patients Who Underwent Open Heart Surgery, *Florence Nightingale J Nurs*, 2021, 29 (3): 285-293, doi:10.5152/FNJV.2021.19164.