

ASSESSMENT OF PATIENT SATISFACTION WITH THE COMMUNICATION OF NURSING STAFF IN THE SURGICAL DEPARTMENTS OF K HOSPITAL

Nguyen Thi Phan*, Kim Van Vu, Nguyen Van Trong

Vietnam National Cancer Hospital - 43 Quan Su, Hang Bong Ward, Hoan Kiem Dist, Hanoi City, Vietnam

Received: 16/04/2025

Revised: 27/04/2025; Accepted: 09/05/2025

ABSTRACT

Objectives: To assess patient satisfaction with the communication of nursing staff providing care in the surgical departments of K Hospital.

Patients: A total of 172 patients treated in 12 surgical departments at K Hospital from March 2024 to August 2024.

Methods: A cross - sectional descriptive study.

Results: Among the 172 patients studied, the majority were over 60 years old (48.3%); male - to - female ratio: 1.15:1; most were of Kinh ethnicity (91.9%); the majority had a hospital stay of 6 - 10 days (55.8%). Most patients were satisfied with nurses' communication (92.4%); satisfaction during shift handover ranged from 81.4% to 100%; satisfaction during working hours reached 90.7%; satisfaction outside working hours ranged from 88.3% to 96.5%; satisfaction with nursing care services during working hours ranged from 84.3% to 97.7%; satisfaction with nursing care services outside working hours was high, from 88.4% to 100%. The proportion of patients requesting additional pain medication was 30.2%.

Conclusions: Overall, nurses at K Hospital were highly rated by patients in terms of communication, attitude, and care services. However, certain aspects such as proactiveness, responsiveness, and friendliness still need improvement to further enhance patient satisfaction.

Keywords: Satisfaction, communication, nursing.

*Corresponding author

Email: nguyenphank1@gmail.com **Phone:** (+84) 988681063 **Https://doi.org/10.52163/yhc.v66iCD7.2425**

NHẬN XÉT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH ĐỐI VỚI GIAO TIẾP CỦA ĐIỀU DƯỠNG CHĂM SÓC TẠI CÁC KHOA NGOẠI, BỆNH VIỆN K

Nguyễn Thị Phan*, Kim Văn Vụ, Nguyễn Văn Trọng

Bệnh viện K - 43 Quán Sứ, P. Hàng Bông, Q. Hoàn Kiếm, Tp. Hà Nội, Việt Nam

Ngày nhận bài: 16/04/2025

Chỉnh sửa ngày: 27/04/2025; Ngày duyệt đăng: 09/05/2025

TÓM TẮT

Mục tiêu: Nhận xét sự hài lòng của người bệnh đối với giao tiếp của điều dưỡng chăm sóc tại các khoa Ngoại Bệnh viện K.

Đối tượng nghiên cứu: Bao gồm 172 người bệnh (NB) được điều trị tại 12 khoa Ngoại - Bệnh viện K từ tháng 3/2024 đến tháng 8/2024.

Phương pháp nghiên cứu: Nghiên cứu mô tả cắt ngang.

Kết quả: Trong 172 BN nghiên cứu, đa số > 60 tuổi (48,3%); tỷ lệ nam/nữ: 1,15/1; đa số dân tộc Kinh (91,9%); số ngày điều trị đa số là 6 - 10 ngày (55,8%). Hầu hết người bệnh hài lòng với giao tiếp của điều dưỡng (ĐD) (92,4%); hài lòng trong thời gian nhận trực từ 81,4% đến 100%; hài lòng trong giờ hành chính đạt 90,7%; hài lòng ngoài giờ hành chính đạt từ 88,3% đến 96,5%; hài lòng các dịch vụ chăm sóc của ĐD trong giờ hành chính đạt từ 84,3% đến 97,7%; mức độ hài lòng của các dịch vụ chăm sóc của ĐD ngoài giờ hành chính chiếm tỷ lệ cao từ 88,4% đến 100%. Tỷ lệ người bệnh có yêu cầu dùng thêm thuốc giảm đau là 30,2%.

Kết luận: Nhìn chung, điều dưỡng tại Bệnh viện K được người bệnh đánh giá cao về giao tiếp, thái độ và dịch vụ chăm sóc, nhưng vẫn cần cải thiện một số khía cạnh như sự chủ động, phản ứng nhanh và thái độ thân thiện để nâng cao hơn nữa sự hài lòng của người bệnh.

Từ khóa: Sự hài lòng, giao tiếp, điều dưỡng.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Hiện nay, Bộ Y tế sử dụng các bộ tiêu chí để đánh giá chất lượng bệnh viện, hướng đến việc nâng cao dịch vụ y tế, đảm bảo an toàn, hiệu quả và sự hài lòng của người bệnh, nhân viên y tế. Chỉ số hài lòng của khách hàng lần đầu tiên ra đời tại Thụy Điển năm 1989, sau đó được phát triển rộng rãi ở quốc gia châu Âu trong các lĩnh vực dịch vụ, và đến nay nó được áp dụng rộng rãi trong lĩnh vực dịch vụ bao gồm cả y tế. Chất lượng khám chữa bệnh phụ thuộc vào nhiều yếu tố khác nhau như cơ cấu nhân lực, cơ sở vật chất, trang thiết bị, thuốc men, cơ chế chính sách,... trong đó điều dưỡng đóng vai trò quan trọng. Ngoài chuyên môn, điều dưỡng cần có thái độ chuẩn mực, giao tiếp tốt để nâng cao sự hài lòng của người bệnh. Giao tiếp hiệu quả giúp điều dưỡng thực hiện tốt vai trò của mình và giúp mang lại hiệu quả thành công trong công việc, nhưng thực tế hiện nay, giao tiếp của điều dưỡng vẫn chưa đáp ứng mong đợi của người bệnh. Để giải quyết phần nào vấn đề trên, chúng tôi tiến hành khảo sát ý kiến người bệnh về kỹ năng giao tiếp của điều dưỡng để từ đó thấy được các

mặt tồn tại, phát huy các mặt tích cực tạo sự hài lòng cho người bệnh để nâng cao chất lượng điều trị.

Vì vậy, chúng tôi thực hiện nghiên cứu này với mục tiêu: *Nhận xét sự hài lòng của người bệnh đối với giao tiếp của điều dưỡng chăm sóc tại các khoa Ngoại Bệnh viện K.*

2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu

Bao gồm 172 người bệnh (NB) được điều trị tại 12 khoa Ngoại - Bệnh viện K từ tháng 3/2024 đến tháng 8/2024.

- *Tiêu chuẩn lựa chọn*

+ Các người bệnh được điều trị tại các khoa Ngoại của Bệnh viện K.

+ Người bệnh đã hoàn tất đợt điều trị và có khả năng giao tiếp (nghe, nói, đọc, viết hiểu).

*Tác giả liên hệ

Email: nguyenvphan1@gmail.com Điện thoại: (+84) 988681063 <https://doi.org/10.52163/yhc.v66iCD7.2425>

+ Người bệnh đồng ý và tự nguyện tham gia nghiên cứu

- Tiêu chuẩn loại trừ

+ Người bệnh dưới 18 tuổi

+ Người bệnh không đồng ý tham gia nghiên cứu

+ Người bệnh không đủ sức khỏe, tinh thần không tỉnh táo để trả lời câu hỏi

2.2. Phương pháp nghiên cứu

- Thiết kế nghiên cứu: Nghiên cứu mô tả cắt ngang.

- Cỡ mẫu: Tối đa trong thời gian nghiên cứu, chọn mẫu thuận tiện

- Các bước tiến hành:

Lập bộ câu hỏi nghiên cứu cho người bệnh gồm các biến số và chỉ số:

- Đặc trưng của đối tượng nghiên cứu: Tuổi, giới tính, nơi ở, trình độ học vấn, tình trạng hôn nhân, nghề nghiệp, thời gian nằm viện, hình thức chi trả viện phí.

- Sự hài lòng của người bệnh với giao tiếp của ĐD.

- Sự hài lòng của người bệnh với ĐD trong thời gian nhận trực.

- Sự hài lòng của người bệnh với thái độ chăm sóc của ĐD trong giờ hành chính.

- Sự hài lòng của người bệnh với thái độ chăm sóc của ĐD ngoài giờ hành chính.

- Sự hài lòng của người bệnh với các dịch vụ chăm sóc của ĐD trong giờ hành chính.

- Sự hài lòng của người bệnh với các dịch vụ chăm sóc của ĐD ngoài giờ hành chính.

Các số liệu được thu thập từ khi người bệnh bắt đầu vào khoa, sử dụng thang điểm Likert với 5 mức độ hài lòng:

+ Rất không hài lòng: 1 điểm;

+ Không hài lòng: 2 điểm;

+ Bình thường: 3 điểm;

+ Hài lòng: 4 điểm;

+ Rất hài lòng: 5 điểm.

2.3. Xử lý số liệu

Nhập và xử lý số liệu bằng phần mềm SPSS 20.0.

2.4. Đạo đức trong nghiên cứu

Nghiên cứu đã được thông qua Hội đồng đạo đức trong nghiên cứu của Bệnh viện K.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Đặc điểm người bệnh

Bảng 1. Đặc điểm chung của người bệnh

Thông tin chung		n (172)	(%)
Tuổi	18 – 40	20	11,6
	41 - 59	69	40,1
	> 60	83	48,3
Giới tính	Nam	92	53,5
	Nữ	80	46,5
Dân tộc	Kinh	158	91,9
	Khác (Mường, tây...)	14	8,1
Nơi cư trú	Thành thị	36	20,9
	Nông thôn	136	79,1
Trình độ học vấn	Dưới trung cấp	95	55,2
	Cao đẳng, đại học	70	40,7
	Sau đại học	7	4,1
Nghề nghiệp	Nông dân, tự do	66	38,4
	CB, CN, VC	48	27,9
	Hưu trí, già	58	33,7
Hình thức chi trả viện phí	BHYT	166	96,5
	Không BHYT	06	3,5
Số ngày điều trị	≤ 5 ngày	24	14
	Từ 6 - 10 ngày	96	55,8
	> 10 ngày	52	30,2
Hôn nhân	Độc thân	09	5,2
	Kết hôn	163	94,8

Trong nhóm người bệnh nghiên cứu, nam gặp nhiều hơn nữ, phần lớn người bệnh có độ tuổi > 60. Đa số người bệnh ở nông thôn (chiếm 79,1%), trình độ học vấn dưới trung cấp (chiếm 55,2%), nghề nghiệp là nông dân (chiếm 38,4%), đa số người bệnh có BHYT và đã kết hôn (tương ứng 96,5% và 94,8%).

3.2. Mức độ hài lòng của người bệnh về giao tiếp của Điều dưỡng

Bảng 2. Mức độ hài lòng của người bệnh về giao tiếp của Điều dưỡng

Biến số	Tỷ lệ %					
	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không HL	Rất không HL	Hài lòng chung
Chủ động tiếp đón niềm nở và sẵn sàng giúp đỡ NB	68 (39,5)	91 (52,9)	09 (5,2)	04 (2,3)	0	159 (92,4)
Hướng dẫn thủ tục hành chính khi nhập viện	91 (52,9)	71 (41,3)	10 (5,8)	0	0	162 (94,2)
Trả lời đầy đủ các câu hỏi của NB	76 (44,2)	87 (50,6)	9 (5,2)	0	0	163 (94,8)
Thể hiện sự tôn trọng NB	108 (62,8)	59 (34,3)	5 (2,9)	0	0	167 (97,1)
Hướng dẫn người bệnh dễ hiểu	98 (57)	71 (41,3)	3 (1,7)	0	0	169 (98,3)
Hướng dẫn thủ tục BHYT, chế độ hưởng BHYT	107 (62,2)	54 (31,4)	11 (6,4)	0	0	161 (93,6)
Khoảng cách với người bệnh phù hợp	59 (34,3)	88 (51,2)	25 (14,5)	0	0	247 (85,5)
ĐD dành thời gian cho NB	83 (48,3)	79 (45,9)	6 (3,5)	4 (2,3)	0	162 (94,2)

Mức độ hài lòng chung của người bệnh chiếm tỷ lệ cao > 92,4%.

3.3. Mức độ hài lòng của ĐD trong thời gian nhận trực

Bảng 3. Mức độ hài lòng của ĐD trong thời gian nhận trực

Biến số	Tỷ lệ %					
	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không HL	Rất không HL	Hài lòng chung
Chủ động đi tua, theo dõi NB	58 (33,7)	82 (47,7)	32 (18,6)	0	0	140 (81,4)
Hướng dẫn, dẫn dò NB/NN khi cần gọi ĐD trực?	61 (35,5)	84 (48,8)	27 (15,7)	0	0	145 (84,3)
Trả lời đầy đủ các câu hỏi của NB	87 (50,6)	85 (49,4)	0	0	0	172 (100)
Thân thiện với NB	68 (39,5)	87 (50,6)	17 (9,9)	0	0	155 (90,1)
Lịch sự, tôn trọng NB	84 (48,8)	72 (41,9)	16 (9,3)	0	0	156 (90,7)

Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh trong thời gian nhận trực đạt từ 81,4% - 100%.

3.4. Mức độ hài lòng về Thái độ chăm sóc của ĐD trong giờ hành chính**Bảng 4. Mức độ hài lòng về Thái độ chăm sóc của ĐD trong giờ hành chính**

Biến số	Tỷ lệ %					
	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không HL	Rất không HL	Hài lòng chung
Vui vẻ, niềm nở	91 (52,9)	69 (40,1)	12 (7%)	0	0	160 (93)
Trả lời các câu hỏi của NB	57 (33,1)	107 (62,2)	8 (4,7)	0	0	164 (95,3)
Phản ứng nhanh khi người bệnh cần giúp đỡ	80 (46,5)	78 (45,3)	14 (8,1)	0	0	158 (91,8)
Khi người bệnh đau: Cảm thông, động viên	79 (45,9)	81 (47,1)	12 (7)	0	0	160 (93)
Đồng cảm với NB	61 (35,5)	99 (57,5)	12 (7)	0	0	160 (93)
Thân thiện với NB	67 (39)	96 (55,8)	9 (5,2)	0	0	163 (94,8)
Lịch sự, tôn trọng NB	82 (47,7)	74 (43)	16 (9,3)	0	0	156 (90,7)

Trong giờ hành chính, hầu hết người bệnh hài lòng về thái độ chăm sóc của ĐD chiếm 90,7% - 95,3%.

3.5. Mức độ hài lòng về Thái độ chăm sóc của ĐD ngoài giờ hành chính**Bảng 5. Mức độ hài lòng về Thái độ chăm sóc của ĐD ngoài giờ hành chính**

Biến số	Tỷ lệ %					
	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không HL	Rất không HL	Hài lòng chung
Vui vẻ, niềm nở	33 (19,2)	120 (69,8)	19 (11)	0	0	153 (89)
Trả lời các câu hỏi của NB	46 (26,7)	120 (69,8)	6 (3,5)	0	0	164 (96,5)
Phản ứng nhanh khi người bệnh cần giúp đỡ	68 (39,5)	87 (50,6)	12 (7)	5 (2,9)	0	155 (90,1)
Khi người bệnh đau: Cảm thông, động viên	72 (41,9)	82 (47,7)	15 (8,7)	3 (1,7)	0	154 (89,6)
Không phàn nàn, cáu gắt với NB	64 (37,2)	95 (55,2)	12 (7)	3 (1,7)	0	159 (92,4)
Đồng cảm với NB	62 (36)	94 (54,7)	16 (9,3)	0	0	156 (90,7)
Thân thiện với NB	57 (33,1)	95 (55,2)	13 (7,6)	7 (4,1)	0	152 (88,3)
Lịch sự, tôn trọng NB	79 (45,9)	78 (45,3)	15 (8,7)	0	0	157 (91,2)

Ngoài giờ hành chính, đa số người bệnh hài lòng về các dịch vụ chăm sóc của ĐD, với tỷ lệ từ 88,3% đến 96,5%.

3.6. Mức độ hài lòng các dịch vụ chăm sóc của ĐD trong giờ hành chính

Bảng 6 Mức độ hài lòng Các dịch vụ chăm sóc của ĐD trong giờ hành chính

Biến số	Tỷ lệ %					
	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không HL	Rất Ko HL	Hài lòng chung
Được ĐD đo M – T0 – HA hàng ngày	124 (72,1)	42 (24,4)	6 (3,5)	0	0	168 (96,5)
Công khai thuốc và số lượng sử dụng cho Người bệnh mỗi ngày	117 (68)	47 (27,3)	8 (4,7)	0	0	164 (95,3)
Hướng dẫn cho người bệnh cách dùng thuốc, những vấn đề cần theo dõi và chú ý trong quá trình dùng thuốc	73 (42,4)	88 (51,2)	7 (4,1)	4 (2,3)	0	161 (93,6)
Thông báo và giải thích rõ lý do trước khi làm thủ thuật	98 (57)	69 (40,1)	5 (2,9)	0	0	167 (97,1)
ĐD tiêm truyền thành thạo	107 (62,2)	51 (29,7)	14 (8,1)	0	0	158 (91,9)
Thay băng vết mổ	52 (30,2)	102 (59,3)	18 (10,5)	0	0	89,5
Hướng dẫn chế độ ăn theo bệnh lý	123 (71,5)	45 (26,2)	4 (2,3)	0	0	168 (97,7)
Hướng dẫn chế vận động	63 (36,6)	98 (57)	11 (6,4)	0	0	161 (93,6)
NB được ĐD tư vấn GDSK	53 (30,8)	92 (53,5)	27 (15,7)	0	0	145 (84,3)

Mức độ hài lòng chung các dịch vụ chăm sóc của ĐD trong giờ hành chính chiếm tỷ lệ từ 84,3% đến 97,7%. Người bệnh đánh giá hài lòng bình thường các dịch vụ này chiếm tỷ lệ từ 2,3% đến 10,5%.

3.7. Mức độ hài lòng Các dịch vụ chăm sóc của ĐD ngoài giờ hành chính

Bảng 7. Mức độ hài lòng Các dịch vụ chăm sóc của ĐD ngoài giờ hành chính

Biến số	Tỷ lệ %					
	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không HL	Rất Ko HL	Hài lòng chung
NB được ĐD đo M – T0 – HA khi cần	65 (37,8)	103 (59,9)	4 (2,3)	0	0	168 (97,7)
Công khai thuốc và số lượng sử dụng cho Người bệnh đột xuất (n = 59)	36 (61)	23 (39)	0	0	0	172 (100)
Thay băng khi vết mổ ướt	71 (41,3)	81 (47,1)	11 (6,4)	9 (5,2)	0	152 (88,4)
Hướng dẫn cách dùng thuốc đột xuất (n = 59)	8 (13,6)	51 (86,4)	0	0	0	172 (100)
ĐD thường xuyên theo dõi tình trạng của Người bệnh	92 (53,5)	67 (39)	13 (7,6)	0	0	159 (92,5)
Người bệnh được thay đồ vải khi bẩn	56 (32,6)	97 (56,4)	15 (8,7)	4 (2,3)	0	153 (89)

Ngoài giờ hành chính, đa số người bệnh hài lòng về các dịch vụ chăm sóc của ĐD, với tỷ lệ từ 88,4% đến 100%.

3.8. Mức độ hài lòng của điều dưỡng đáp ứng nhu cầu của người bệnh

Bảng 8. Mức độ hài lòng của điều dưỡng đáp ứng nhu cầu của người bệnh

Tiêu chí đánh giá		n	%
NB có yêu cầu dùng thuốc giảm đau	Có	52	30,2
	Không	120	69,8
Khi vào viện người bệnh cảm thấy lo lắng	ít	32	18,6
	nhiều	140	81,4
Thời điểm ra viện/chuyển khoa người bệnh còn cảm thấy lo lắng	ít	145	84,3
	nhiều	27	15,7

Tỷ lệ người bệnh có yêu cầu dùng thêm thuốc giảm đau là 30,2%. Đa số người bệnh cảm thấy lo lắng nhiều khi mới vào viện (chiếm 81,4%), nhưng khi ra viện, chỉ còn 15,7% người bệnh cảm thấy lo lắng nhiều.

4. BÀN LUẬN

Nghiên cứu trên 172 người bệnh điều trị nội trú tại các khoa Ngoại, Bệnh viện K cho thấy người bệnh chủ yếu ở độ tuổi trung niên và cao tuổi, tỷ lệ nam giới cao hơn nữ giới, phần lớn là người dân tộc Kinh sống ở nông thôn. Đa số người bệnh có bảo hiểm y tế (96,5%), chứng tỏ mức độ bao phủ bảo hiểm cao. Kết quả này tương đồng với các nghiên cứu trước, Nguyễn Thị Phương nghiên cứu tại Bệnh viện Đa khoa Hà Đông cho thấy nam chiếm 55,4% và nữ chiếm 44,6% [1]. Tác giả Lý Thị Ngọc Vỹ nghiên cứu tại bệnh viện đa khoa tỉnh Bình Định năm 2016 cho thấy người bệnh nam giới chiếm 51,1%, nữ giới chiếm 48,9 [2].

Mức độ hài lòng của người bệnh về giao tiếp của ĐD đạt tỷ lệ cao (85,5% - 98,3%), phản ánh sự chuyên nghiệp và tận tâm của đội ngũ điều dưỡng. Kết quả này cao hơn tác giả Nguyễn Thị Hoàng Yến (84%) nhưng thấp hơn tác giả Nguyễn Thị Phương (99,3%) [1], [3]. Tuy nhiên, vẫn có một tỷ lệ nhỏ người bệnh chưa hài lòng, chủ yếu về thời gian dành cho người bệnh (2,3%).

Trong thời gian nhận trực, mức độ hài lòng của người bệnh dao động từ 81,4% - 100%, chứng tỏ rằng phần lớn người bệnh cảm nhận được sự chuyên nghiệp từ phía đội ngũ điều dưỡng trực. Tỷ lệ người bệnh đánh giá ở mức bình thường đối với các tiêu chí dao động từ 4,7% đến 18,6%. Đây là một nhóm nhỏ người bệnh cảm thấy rằng chất lượng giao tiếp và chăm sóc của điều dưỡng trong quá trình nhận trực chỉ đạt mức trung bình, chưa thực sự nổi bật hoặc vượt quá mong đợi.

Về thái độ chăm sóc trong giờ hành chính, mức độ hài lòng đạt từ 90,7% - 95,3%, và không có người bệnh nào không hài lòng. Kết quả này phản ánh sự nỗ lực của đội ngũ điều dưỡng trong việc đảm bảo chất lượng chăm sóc và xây dựng niềm tin cho người bệnh. Người bệnh hài lòng ở mức bình thường chiếm từ 4,7% - 9,3%. Những tỷ lệ người bệnh đánh giá hài lòng ở mức bình

thường này tuy không lớn nhưng cũng là điều đáng để chúng ta quan tâm, điều chỉnh.

Ngoài giờ hành chính, mức độ hài lòng chung dao động từ 88,3% - 96,5%, người bệnh đánh giá hài lòng cao nhất là tiểu mục trả lời các câu hỏi của người bệnh là 96,5%. Người bệnh hài lòng chung thấp nhất là ĐD thân thiện với người bệnh (88,3%) và Vui vẻ, niềm nở (89%). Giao tiếp thân thiện, nhiệt tình của cán bộ y tế nói chung và ĐD nói riêng thể hiện nhân cách, trình độ và sự tin cậy để người bệnh yên tâm, tin tưởng hợp tác điều trị. Có 4,1% ý kiến cho rằng điều dưỡng chưa thân thiện với người bệnh. Vì vậy, người ĐD ngoài những thực hiện các kỹ thuật chuyên môn tốt thì còn phải giao tiếp bằng thái độ hòa nhã, nhiệt tình và sẵn sàng giúp đỡ người bệnh tạo dựng lòng tin và hỗ trợ quá trình phục hồi của người bệnh.

Mức độ hài lòng với dịch vụ chăm sóc của ĐD trong giờ hành chính đạt từ 84,3% - 97,7%, trong đó công khai thuốc và theo dõi dấu hiệu sinh tồn có tỷ lệ hài lòng cao. Kết quả này tương đồng với tác giả Nguyễn Hoa Pháp khi cho thấy mức độ hài lòng đạt 96,9% [4]. Trong khi đó, Nguyễn Thị Thanh Mai cho thấy người bệnh được công khai thuốc chiếm 92,1% [5]. Tuy nhiên, một số người bệnh chưa hài lòng về hướng dẫn dùng thuốc và theo dõi trong quá trình dùng thuốc.

Ngoài giờ hành chính, mức độ hài lòng đạt từ 88,4% - 100%, với điểm cần cải thiện là việc thay băng vết mổ ướt và thay đồ vải khi bẩn. Kết quả này cao hơn tác giả Chử Thị Việt với kết quả ĐD tiêm truyền thành thạo là 87,1%, thay băng vết mổ là 88,8% [6].

Ngoài ra, 30,2% người bệnh có nhu cầu sử dụng thêm thuốc giảm đau, và tất cả đều được đáp ứng. Tỷ lệ người bệnh lo lắng khi nhập viện là 81,4%, nhưng sau điều trị giảm xuống còn 15,7%, cho thấy tác động tích cực của ĐD trong việc trấn an tâm lý người bệnh.

5. KẾT LUẬN

Nhìn chung, ĐD tại Bệnh viện K được người bệnh đánh giá cao về giao tiếp, thái độ và dịch vụ chăm sóc, nhưng vẫn cần cải thiện một số khía cạnh như sự chủ động, phản ứng nhanh và thái độ thân thiện để nâng cao hơn nữa sự hài lòng của người bệnh.

- Người bệnh hài lòng chung về giao tiếp của ĐD từ 85,5% đến 98,3%;

- Hài lòng chung của ĐD trong thời gian nhận trực đạt từ 81,4% đến 100%.

- người bệnh hài lòng chung về thái độ chăm sóc của ĐD trong giờ hành chính từ 90,7% đến 95,3%.

- người bệnh hài lòng chung về thái độ chăm sóc của ĐD ngoài giờ hành chính đạt từ 88,3% đến 96,5%.

- người bệnh hài lòng chung về dịch vụ chăm sóc của ĐD trong giờ hành chính từ 84,3% đến 97,7%.

- người bệnh hài lòng chung về các dịch vụ chăm sóc của ĐD ngoài giờ hành chính từ 88,4% đến 100%.

- người bệnh chưa hài lòng về ĐD thay băng khi vết mổ ướt (5,2%); thay đồ vải khi bẩn (2,3%).

- Khi ra viện/chuyển khoa còn 15,7% người bệnh còn lo lắng nhiều.

KHUYẾN NGHỊ

- NVCYT thực hiện tốt Quyết định số 2151/QĐ - BYT của Bộ Y tế ban hành ngày 04 tháng 06 năm 2015 về việc triển khai “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng người bệnh và gia đình người bệnh”.

- Cán bộ nhân viên nói chung phải không ngừng trau dồi kinh nghiệm chuyên môn và đạo đức nghề nghiệp.

- Nghiêm chỉnh thực hiện tốt các quy chế, quy định của Ngành và của BV trong giao tiếp.

- Thực hiện tốt chuẩn đạo đức nghề nghiệp và chuẩn năng lực cơ bản của điều dưỡng.

- Thường xuyên đánh giá sự hài lòng của người bệnh đối với điều dưỡng chăm sóc để rút kinh nghiệm hoàn thiện quản lý.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Nguyễn Thị Phương (2017), Đánh giá thực trạng giao tiếp của điều dưỡng đối với người bệnh tại một số khoa lâm sàng Bệnh viện đa khoa Hà Đông năm 2017.
- [2] Lý Thị Ngọc Vỹ (2016), Đánh giá của người bệnh về thực hành giao tiếp ứng xử của điều dưỡng tại các khoa lâm sàng bệnh viện đa khoa tỉnh Bình Định năm 2016.
- [3] Nguyễn Thị Hoàng Yến (2021), Đánh giá sự hài lòng của người bệnh về giao tiếp của người điều dưỡng tại Trung tâm Thần Kinh - Bệnh Viện Bạch Mai từ tháng 02/2021 đến tháng 06/2021.
- [4] Nguyễn Hoa Pháp (2016), 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 các yếu tố liên quan.
- [5] Nguyễn Thị Thanh Mai (2016) Khảo sát thực trạng thực hành quy chế giao tiếp của Điều dưỡng đối với người bệnh tại khối ngoại Bệnh viện K.
- [6] Chử Thị Việt (2016) Nhận xét sự hài lòng của người bệnh coi điều dưỡng chăm sóc sau phẫu thuật tại khoa Phẫu thuật cột sống - Bệnh viện Việt Đức.