

PATIENT SATISFACTION WHEN UNDERGOING INPATIENT TREATMENT AT THE GASTROINTESTINAL SURGERY DEPARTMENT OF VIET DUC HOSPITAL IN 2023 AND RELATING FACTORS

Nguyen Dinh Can^{1,4}, Tran Thi Phuc Nguyet¹, Nguyen Van Liep^{2*}, Pham Hoang Ha³,
Tran Van Nhuong³, Mai Thi Thanh Thuy⁴

¹Thang Long University - Nghiem Xuan Yem Street, Hoang Mai District, Hanoi, Vietnam

²Phenikaa University - Nguyen Van Trac Street, Ha Dong District, Hanoi, Vietnam

³Viet Duc Hospital - No 40, Trang Thi Street, Hoan Kiem District, Hanoi, Vietnam

⁴Viet Duc Nutrition Institute - No.05/20, Ta Hong dike stress, Dong Tru, Dong Anh, Hanoi, Vietnam

Received 25/04/2023

Revised 30/05/2023; Accepted 05/07/2023

ABSTRACT

Background, objectives: A cross-sectional study was conducted on 406 inpatients at the Gastrointestinal Surgery Department of Viet Duc Hospital in 2023 to investigate how satisfied patients undergoing gastrointestinal surgery were and what factors influenced their satisfaction.

Results: The overall patient satisfaction rates were as follows: general satisfaction, satisfaction with admission and discharge procedures, satisfaction with physician's medical treatment, satisfaction with nursing care and communication, satisfaction with medication instructions, satisfaction with facilities and equipment, and satisfaction with service activities were 65.5%, 91.9%, 96.8%, 60.6%, 97.3%, 95.1%, and 93.8%, respectively. Factors such as surgical complications, preoperative and operative counseling, complications due to intervention, and cancer diagnosis were found to be related to patient satisfaction.

Conclusion: The overall patient satisfaction rate with the quality of service at the Gastrointestinal Surgery Department was 65.5%; 91.9% of patients were satisfied with admission and discharge procedures; 96.8% were satisfied with physician's medical care; 60.6% were satisfied with nursing care and communication with healthcare staff; 97.3% were satisfied with medication instructions; 95.1% were satisfied with facilities and equipment, and 93.8% were satisfied with maternity services. Factors related to patient satisfaction consisted surgical complications, preoperative and operative counseling, and cancer diagnosis.

Keywords: Viet Duc Hospital, Gastrointestinal Surgery, satisfied patients.

*Corresponding author

Email address: liep.nguyenvan@phenikaa-uni.edu.vn

Phone number: (+84) 912 333 060

<https://doi.org/10.52163/yhc.v64i4.798>



SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ TẠI KHOA PHẪU THUẬT TIÊU HÓA BỆNH VIỆN HỮU NGHỊ VIỆT ĐỨC NĂM 2023 VÀ MỘT SỐ YẾU TỐ LIÊN QUAN

Nguyễn Đình Căn^{1,4}, Trần Thị Phúc Nguyệt¹, Nguyễn Văn Liệp^{2*}, Phạm Hoàng Hà³,
Trần Văn Nhường³, Mai Thị Thanh Thủy⁴

¹Trường Đại học Thăng Long - Đường Nghiêm Xuân Yêm, Đại Kim, Hoàng Mai, Hà Nội, Việt Nam

²Trường Đại học Phenikaa - Đường Nguyễn Văn Trác, Yên Nghĩa, Hà Đông, Hà Nội, Việt Nam

³Bệnh Viện Hữu nghị Việt Đức - Số 40 Tràng Thi, Hàng Bông, Hoàn Kiếm, Hà Nội, Việt Nam

⁴Viện Dinh dưỡng Việt Đức - Số 05, ngõ 20, đường Đê Tả Hồng, Đông Trù, Đông Anh, Hà Nội, Việt Nam

Ngày nhận bài: 25 tháng 04 năm 2023

Chỉnh sửa ngày: 30 tháng 05 năm 2023; Ngày duyệt đăng: 05 tháng 07 năm 2023

TÓM TẮT

Đặt vấn đề, mục tiêu: Nghiên cứu cắt ngang thực hiện trên 406 bệnh nhân điều trị nội trú tại khoa Phẫu thuật tiêu hóa, Bệnh viện hữu nghị Việt Đức năm 2023 nhằm tìm hiểu sự hài lòng của người bệnh và những yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh phẫu thuật tiêu hóa.

Kết quả: Tỷ lệ người bệnh hài lòng chung; hài lòng khi đến làm thủ tục nhập viện và xuất viện; hài lòng về công tác khám chữa bệnh của bác sĩ; hài lòng về công tác chăm sóc và giao tiếp của NVYT; hài lòng về hướng dẫn sử dụng thuốc; hài lòng về cơ sở vật chất, trang thiết bị; hài lòng về công tác phục vụ sinh lần lượt là: 65,5%; 91,9%; 96,8%; 60,6%; 97,3%; 95,1%; 93,8%. Yếu tố như: người bệnh bị biến chứng phẫu thuật; người bệnh được tư vấn trước mổ, thủ thuật; người bệnh được chẩn đoán ung thư, là những yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh.

Kết luận: Tỷ lệ người bệnh hài lòng chung với chất lượng dịch vụ của khoa Phẫu thuật tiêu hóa là 65,5%; có 91,9% người bệnh hài lòng khi đến làm thủ tục nhập viện và xuất viện; 96,8% hài lòng về công tác khám chữa bệnh của Bác sĩ; 60,6% hài lòng về công tác chăm sóc và giao tiếp của NVYT với NB; 97,3% người bệnh hài lòng về hướng dẫn sử dụng thuốc; 95,1% hài lòng về cơ sở vật chất, trang thiết bị và 93,8% hài lòng về công tác phục vụ sinh hoạt. Những yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh: người bệnh bị biến chứng phẫu thuật; người bệnh được tư vấn trước mổ, thủ thuật; người bệnh được chẩn đoán ung thư.

Từ khóa: Bệnh viện Việt Đức, Phẫu thuật tiêu hóa, sự hài lòng.

*Tác giả liên hệ

Email: liep.nguyenvan@phenikaa-uni.edu.vn

Điện thoại: (+84) 912 333 060

<https://doi.org/10.52163/yhc.v64i4.798>

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Chất lượng bệnh viện là toàn bộ các khía cạnh liên quan đến người bệnh, người nhà người bệnh, nhân viên y tế, năng lực thực hiện chuyên môn kỹ thuật; các yếu tố đầu vào, yếu tố hoạt động và kết quả đầu ra của hoạt động khám, chữa bệnh. Sự hài lòng của người bệnh, thân nhân người bệnh là tiêu chí quan trọng nhất dùng để đo lường sự đáp ứng của cơ sở y tế đối với những mong đợi của người bệnh đối với các dịch vụ y tế [4].

Trên thế giới cũng như tại Việt Nam, đã có nhiều nghiên cứu về sự hài lòng và các yếu tố liên quan đến sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ y tế. Nghiên cứu của Anita Karaca tại Thổ Nhĩ Kỳ xác nhận phần lớn người bệnh hài lòng với sự quan tâm và chăm sóc của người điều dưỡng, 63.9% người bệnh cho biết sự chăm sóc trong quá trình người bệnh nằm viện của người điều dưỡng là rất tốt [8]. Tác giả Ekpe EE và cộng sự nghiên cứu tại miền Nam Nigeria cho kết quả: 86.85% bệnh nhân hài lòng với chất lượng dịch vụ của bệnh viện. Về khía cạnh các nhà cung cấp dịch vụ, 91.90%, 93.7%, 90.63%, 92.30% và 84.20% hài lòng với sự giao tiếp của Bác sĩ, Điều dưỡng, Dược sĩ, Kỹ thuật viên xét nghiệm và nhân viên hành chính khoa. Tại Việt Nam, nghiên cứu của Trương Văn Hiếu và cộng sự tiến hành tại Bệnh viện Răng Hàm Mặt Trung ương năm 2021 cho thấy, tỷ lệ người bệnh nội trú hài lòng chung là 91,11%, điểm hài lòng cao nhất (4,62/5điểm) ở nhóm thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế [1]. Thông tư số 13/2023/TT-BYT quy định khung giá và phương pháp định giá dịch vụ khám, chữa bệnh theo yêu cầu của cơ sở khám, chữa bệnh của nhà nước cung cấp [5]. Bởi vậy đánh giá sự hài lòng của người bệnh nhằm cải thiện chất lượng cung cấp dịch vụ, tăng cường ứng dụng những tiến bộ khoa học kỹ thuật mới là nhu cầu cấp thiết và cũng là tiêu chí để đánh giá chất lượng Bệnh viện.

Đã có nhiều nghiên cứu về sự hài lòng của người bệnh tại các bệnh viện các tuyến [1, 3, 7] nhưng chưa có nhiều nghiên cứu được thực hiện trên người bệnh phẫu thuật tiêu hóa. Để trả lời câu hỏi sự hài lòng của những người bệnh phẫu thuật tiêu hóa như thế nào? Những yếu tố nào ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh phẫu thuật tiêu hóa? Vì vậy chúng tôi tiến hành nghiên cứu đề tài “**Sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại khoa Phẫu thuật tiêu hóa Bệnh viện Hữu nghị Việt Đức năm 2023 và một số yếu tố liên quan**”, đề tài thực hiện với hai mục tiêu:

1. *Mô tả sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại khoa Phẫu thuật tiêu hóa Bệnh viện Hữu nghị Việt Đức năm 2023.*

2. *Phân tích một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại khoa Phẫu thuật tiêu hóa bệnh viện Hữu nghị Việt Đức năm 2023.*

2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu

Người bệnh đang nằm điều trị nội trú tại khoa Phẫu thuật tiêu hóa Bệnh viện Việt Đức trong thời gian tiến hành thu thập số liệu.

2.1.1. Tiêu chuẩn lựa chọn

- Người bệnh đang nằm điều trị tại khoa Phẫu thuật tiêu hóa từ 18 tuổi trở lên, đã có chỉ định, dự kiến ra viện.
- Người bệnh nằm viện tối thiểu 3 ngày trở lên
- Đồng ý tham gia nghiên cứu.

2.1.2. Tiêu chuẩn loại trừ

- Là nhân viên y tế đang công tác tại Bệnh viện Hữu nghị Việt Đức
- Người không đủ khả năng nhận thức và trả lời được các câu hỏi phỏng vấn.

2.2. Thiết kế nghiên cứu: Mô tả cắt ngang

2.3. Thời gian và địa điểm nghiên cứu

- Thời gian: Từ tháng 03/2023 đến tháng 6/2023.
- Địa điểm: Khoa Phẫu thuật tiêu hóa Bệnh viện Việt Đức

2.4. Cỡ mẫu nghiên cứu

Sử dụng công thức tính cỡ mẫu cho nghiên cứu ước lượng một tỷ lệ:

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

- n: Cỡ mẫu tối thiểu cần cho nghiên cứu
- $Z_{1-\alpha/2}$: Hệ số tin cậy, với $\alpha = 0,05$ ta có $Z_{1-\alpha/2} = 1,96$
- p: 0,5 (chọn cỡ mẫu tối đa)
- d: Độ chính xác mong muốn là 0,05.

Thay vào ta có n = 384 người bệnh. Sau khi làm tròn và thêm 5% tỷ lệ bỏ nhóm nghiên cứu dự kiến lấy cỡ mẫu là 400 người bệnh điều trị nội trú. Thực tế thu thập được 406 phiếu trả lời.



2.5. Phương pháp chọn mẫu

Nghiên cứu tiến hành lấy mẫu thuận tiện.

2.6. Các bước tiến hành thu thập số liệu

- Buổi sáng hàng ngày, Điều tra viên nhận danh sách bệnh nhân xuất viện từ nhân viên hành chính khoa.
- Khi người bệnh làm xong hết các thủ tục xuất viện, chuẩn bị ra về thì Điều tra viên xin phép phát vấn.
- Khi người bệnh đồng ý, Điều tra viên đưa phiếu phát vấn để người bệnh đọc và tự điền, chờ khi nào xong thì Điều tra viên thu lại phiếu, trung bình mỗi cuộc phát vấn mất khoảng 15-20 phút.

2.7. Xây dựng bộ công cụ, thước đo, tiêu chuẩn đánh giá

2.7.1. Công cụ thu thập số liệu

Bộ câu hỏi phát vấn có cấu trúc được xây dựng dựa trên cơ sở của khung lý thuyết và có tham khảo, tài liệu

nghiên cứu Phiếu khảo sát ý kiến người bệnh nội trú của Bộ Y tế năm 2019 ban hành kèm theo Quyết định số 3869/QĐ –BYT ngày 28 tháng 08 năm 2019.

2.7.2. Đánh giá mức độ hài lòng

Mỗi tiểu mục đo lường sự hài lòng có 05 mức độ đánh giá. Thang đo mức độ hài lòng của người bệnh đối với chất lượng chăm sóc sức khỏe được dựa trên thang điểm Likert với các mức từ (1 điểm) “rất không hài lòng”, (2 điểm) “không hài lòng”, (3 điểm) “bình thường”, (4 điểm) “hài lòng”, và (5 điểm) “rất hài lòng”, trong đó mức độ hài lòng được phân ra thành 2 nhóm:

- Nhóm chưa hài lòng: từ 1 đến 3 điểm.
- Nhóm hài lòng: từ 4 đến 5 điểm.

Sự hài lòng của NB, người nhà NB đối với từng nhóm lĩnh vực (5 nhóm) và sự hài lòng chung đối với dịch vụ KCB được tính bằng công thức: 4 điểm X Số tiểu mục/nhóm, theo đó ta có mức điểm như sau:

Yếu tố hài lòng	Mức điểm hài lòng	Chưa hài lòng	Hài lòng
Nhóm A: Thủ tục nhập viện và xuất viện	4 điểm x 4 = 16 điểm	< 16 điểm	≥ 16 điểm
Nhóm B: Công tác khám chữa bệnh của bác sĩ	4 điểm x 04 = 16 điểm	< 16 điểm	≥ 16 điểm
Nhóm C: Công tác giao tiếp của NVYT	4 điểm x 05 = 20 điểm	< 20 điểm	≥ 20 điểm
Nhóm D: Hướng dẫn sử dụng thuốc	4 điểm x 05 = 20 điểm	< 20 điểm	≥ 20 điểm
Nhóm E: Cơ sở vật chất, trang thiết bị	4 điểm x 06 = 24 điểm	< 24 điểm	≥ 24 điểm
Nhóm F: Công tác phục vụ sinh hoạt	4 điểm x 02 = 08 điểm	< 08 điểm	≥ 08 điểm
Hài lòng chung	4 điểm x 26 = 104 điểm	< 104 điểm	≥ 104 điểm

2.8. Xử lý và phân tích số liệu

Số liệu được làm sạch và nhập bằng phần mềm Excel, phân tích bằng phần mềm SPSS 18.0.

Phân tích mô tả: Tính tỷ lệ phần trăm, giá trị trung bình, độ lệch chuẩn để mô tả đặc điểm, sự hài lòng của người bệnh và người nhà người bệnh. Phân tích suy luận: kiểm định χ^2 được sử dụng để xem xét mối liên quan giữa các biến. Mọi khác biệt có ý nghĩa thống kê khi $p < 0,05$.

2.9. Đạo đức nghiên cứu

Nghiên cứu đã được Hội đồng thẩm định đề cương về chuyên môn của Trường Đại học Thăng Long thông qua theo Quyết định số 23021302/QĐ-ĐHTL ngày 21/02/2023.

Nghiên cứu được sự đồng ý của Lãnh đạo Phòng kế hoạch tổng hợp và Lãnh đạo khoa Phẫu thuật tiêu hóa - Bệnh viện Hữu nghị Việt Đức.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Thông tin chung về đối tượng nghiên cứu

Trong 406 đối tượng được phỏng vấn thì trình độ học trung học cơ sở chiếm 38,9%, học phổ thông trung học chiếm 36,2%, thấp nhất là trình độ sau đại học chiếm 1,0%, đa số người bệnh là dân tộc Kinh (chiếm 97,5%); gần 2/3 người bệnh đang cư trú tại các tỉnh thành khác ngoài Hà Nội. Về nghề nghiệp, 37,5% số các đối tượng có nghề nghiệp khác như nội trợ, lao động tự do... Về BHYT thì có đến 95,3% các đối tượng có BHYT.

Bảng 1: Một số đặc điểm về phẫu thuật của đối tượng nghiên cứu

Thông tin chung	n = 406	Tỷ lệ %	Thông tin chung	n = 406	Tỷ lệ %
Lần khám			Thời gian nằm viện		
Lần đầu	329	81,0	< 7 ngày	173	42,6
Tái khám	77	4,7	≥ 7 ngày	233	57,4
Chẩn đoán ung thư			Nhân viên tư vấn trước phẫu thuật/thủ thuật		
Không	287	70,7	Có	354	87,2
Có	119	29,3	Không	52	12,8
Chỉ định phẫu thuật			Biến chứng do can thiệp		
Không	166	40,9	Không	374	92,1
Có	240	59,1	Có	32	7,9
Thời gian chờ phẫu thuật					
< 7 ngày	355	87,4			
≥ 7 ngày	51	12,6			

Nhận xét: Tỷ lệ bệnh nhân tái khám đến khám lần đầu là 81,0%. Có 29,3% số bệnh nhân được chẩn đoán ung thư, gần 2/3 số bệnh nhân (59,1%) có chỉ định phẫu thuật, 87,4% bệnh nhân có thời gian chờ dưới 7 ngày, 57,4% bệnh nhân nằm viện trên 7 ngày, 87,2% bệnh

nhân được tư vấn trước phẫu thuật và 92,1% bệnh nhân không có biến chứng do phẫu thuật.

3.2. Mức độ hài lòng chung của người bệnh theo từng nhóm lĩnh vực

Bảng 3: Mức độ hài lòng của từng yếu tố và hài lòng chung của người bệnh

Mức độ hài lòng của người bệnh (n = 406)	Điểm trung bình hài lòng	Độ lệch chuẩn (SD)	SL (%)
Nhóm A: Hài lòng chung về thủ tục nhập viện và xuất viện	4,54	0,55	380 (93,6)
Nhóm B: Hài lòng chung về công tác khám chữa bệnh của bác sĩ	4,59	0,51	401 (98,8)
Nhóm C: Hài lòng chung về công tác giao tiếp của NVYT	4,15	0,93	249 (61,3)
Nhóm D: Hài lòng chung về hướng dẫn sử dụng thuốc	4,56	0,53	397 (97,8)
Nhóm E: Hài lòng chung về cơ sở vật chất, trang thiết bị	4,52	0,52	388 (95,6)
Nhóm F: Hài lòng chung về công tác phục vụ sinh hoạt	4,46	0,61	381(93,8)

Nhận xét: Lĩnh vực có tỷ lệ người bệnh hài lòng cao nhất Nhóm B - Hài lòng về công tác khám chữa bệnh của bác sĩ (98,8%). Lĩnh vực có tỷ lệ người bệnh hài

lòng thấp nhất Nhóm C - Hài lòng chung về công tác giao tiếp của NVYT (61,3%).



3.3. Một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh

Bảng 4: Mối liên quan giữa các yếu tố đặc điểm về phẫu thuật với hài lòng của người bệnh

Biến độc lập	Biến phụ thuộc		OR (95% CI)	p	
	Hài lòng SL (%)	Không hài lòng SL (%)			
Hài lòng về công tác khám chữa bệnh của bác sĩ (n = 406)					
Biến chứng phẫu thuật	Có	29 (90,6)	3 (9,4)	0,26 (0,69 - 1,01)	P < 0,05
	Không	364 (97,3)	10 (2,7)		
Hài lòng về công tác giao tiếp của NVYT (n = 406)					
Biến chứng phẫu thuật	Có	25 (78,1)	7 (21,9)	0,26 (0,69 - 1,01)	P < 0,05
	Không	221 (59,1)	153 (40,9)		
NVYT tư vấn trước phẫu thuật	Có	203 (57,3)	151 (42,7)	3,6 (1,68 - 7,51)	P < 0,01
	Không	43 (82,7)	9 (17,3)		
Hài lòng về cơ sở vật chất (n = 406)					
Chẩn đoán ung thư	Có	109 (91,6)	10 (8,4)	0,39 (0,15 - 0,97)	p < 0,05
	Không	277 (96,5)	10 (3,5)		
Hài lòng về công tác phục vụ sinh hoạt (n = 406)					
Chẩn đoán ung thư	Có	107 (89,9)	12 (10,1)	0,42 (0,18 - 0,95)	p < 0,05
	Không	274 (95,5)	13 (4,5)		
Hài lòng chung (n = 406)					
NVYT tư vấn trước phẫu thuật	Có	224 (63,3)	130 (36,7)	1,43 (1,18 - 5,02)	P < 0,05
	Không	42 (80,8)	10 (19,2)		

Nhận xét: Có mối liên quan có ý nghĩa thống kê giữa các yếu tố như: Người bệnh có biến chứng phẫu thuật, người bệnh được nhân viên y tế tư vấn trước mổ/thủ thuật, người bệnh bị biến chứng do can thiệp và người bệnh được chẩn đoán ung thư với sự hài lòng về chất lượng dịch vụ của Bệnh viện, $p < 0,05$.

4. BÀN LUẬN

4.1. Sự hài lòng của người bệnh với chất lượng dịch vụ của khoa Tiêu hóa, Bệnh viện Hữu nghị Việt Đức

Kết quả nghiên cứu trên 406 bệnh nhân điều trị nội trú tại khoa Tiêu hóa, Bệnh viện Hữu nghị Việt Đức cho thấy, tỷ lệ người bệnh hài lòng chung với chất lượng dịch vụ của khoa Tiêu hóa là 65,5% với điểm trung bình hài lòng

chung 4,46/5 điểm. Kết quả này của chúng tôi thấp hơn các nghiên cứu của Trương Văn Hiếu (2021) tại BV nội tiết Trung ương và nghiên cứu của Bùi Tuấn Khoa năm 2017 tại BV Trung ương Quân đội 108 [1, 2].

4.2. Một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh nội trú tại khoa Phẫu thuật tiêu hóa

Qua phân tích một số yếu tố liên quan với các khía cạnh hài lòng, kết quả nghiên cứu của chúng tôi cho thấy có mối liên quan giữa yếu tố người bệnh bị biến chứng phẫu thuật với hài lòng công tác khám chữa bệnh của bác sĩ ($p < 0,05$). Những người bệnh có biến chứng phẫu thuật thì sự hài lòng với công tác khám chữa bệnh của bác sĩ chỉ bằng 0,26 lần so với những người không có biến chứng phẫu thuật. Kết quả này tương tự như nghiên cứu của Rachel Berkowitz tại Mỹ năm 2021[10]. Kết

qua nghiên cứu của chúng tôi cho thấy có mối liên quan giữa yếu tố người bệnh được tư vấn trước mổ, thủ thuật với hài lòng chung ($p < 0,05$) và mối liên quan với hài lòng về công tác giao tiếp của NVYT ($p < 0,01$). Theo đó, những người bệnh được tư vấn trước mổ, thủ thuật có xu hướng hài lòng chung cao gấp 1,43 lần và hài lòng về công tác giao tiếp của NVYT cao gấp 3,6 lần so với những người bệnh không được tư vấn trước mổ, thủ thuật. Kết quả nghiên cứu của chúng tôi tương tự như nghiên cứu của Anastasios Merkouris tiến hành tại cộng hòa Síp [9] và cao hơn trong nghiên cứu của tác giả Mehrnoosh Akhtari-Zavave tiến hành tại Iran [6]. Nghiên cứu của chúng tôi cũng cho thấy mối liên quan giữa biến chứng do can thiệp với hài lòng về công tác giao tiếp của NVYT ($p < 0,05$). Những người bị biến chứng do can thiệp có xu hướng hài lòng với công tác giao tiếp của NVYT chỉ bằng 0,26 lần so với những người không bị biến chứng can thiệp. Kết quả nghiên cứu của chúng tôi cũng xác nhận những người bệnh được chẩn đoán ung thư có xu hướng hài lòng về cơ sở vật chất chỉ bằng 0,39 lần và hài lòng phục vụ sinh hoạt chỉ bằng 0,42 lần so với những người được chẩn đoán không bị ung thư, với $P < 0,05$. Kết quả nghiên cứu này tương tự như nghiên cứu của tác giả R. Samant tiến hành tại Canada năm 2020 [11].

5. KẾT LUẬN

Kết quả phân tích trên 406 người bệnh điều trị nội trú tại khoa Phẫu thuật tiêu hóa, Bệnh viện hữu nghị Việt Đức chúng tôi rút ra một số kết luận sau:

Tỷ lệ người bệnh hài lòng chung với chất lượng dịch vụ của khoa Phẫu thuật tiêu hóa là 65,5%; có 91,9% người bệnh hài lòng khi đến làm thủ tục nhập viện và xuất viện; 96,8% hài lòng về công tác khám chữa bệnh của Bác sĩ; 60,6% hài lòng về công tác chăm sóc và giao tiếp của NVYT với NB; 97,3% người bệnh hài lòng về hướng dẫn sử dụng thuốc; 95,1% hài lòng về cơ sở vật chất, trang thiết bị và 93,8% hài lòng về công tác phục vụ sinh. Những yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh: người bệnh bị biến chứng phẫu thuật; người bệnh được tư vấn trước mổ, thủ thuật và người bệnh được chẩn đoán ung thư.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1] Trương Văn Hiếu, Lê Thị Liên, Nguyễn Thị Lan Anh, “Thực trạng về sự hài lòng và các yếu tố

liên quan ở người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Răng Hàm Mặt Trung ương Hà Nội - năm 2021”, Tạp chí Y học Việt Nam tập 517 - tháng 8 - số 1 - 2022.

- [2] Bùi Tuấn Khoa, Nguyễn Thanh Bình, Lê Hữu Lự, «Kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú tại Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 năm 2017», Journal of 108 - Clinical Medicine and Pharmacy. Vol.13 - No 4/2017.
- [3] Phạm Thị Nhuyên, “Đánh giá sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Phổi Trung ương năm 2012”, Tạp chí Y học thực hành (873), Số 6/2013, p 80 – 83.
- [4] Bộ Y tế, Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện, Hà Nội, 2013.
- [5] Bộ Y tế, Thông tư số 13/2023/TT-BYT ngày 29/6/2023 quy định khung giá và phương pháp định giá dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh theo yêu cầu do cơ sở khám bệnh, chữa bệnh của Nhà nước cung cấp, Hà Nội, 2023.
- [6] Mehrnoosh AZ, Mohd YA, Syed TSH, “Patient Satisfaction: Evaluating Nursing Care for Patients Hospitalized with Cancer in Tehran Teaching Hospitals, Iran”, Global Journal of Health Science; Vol. 2, No. 1; April 2010.
- [7] Ekpe EE Peter AI, “Surgical patient’s satisfaction with services at a tertiary hospital in south-south state of Nigeria”, The Journal of Medical Research 2(5), 2016, 157-162.
- [8] Anita Karaca, Zehra Durna, “Patient satisfaction with the quality of nursing care”, Wiley, 2018.
- [9] Anastasios M, Angeliki A, Evdokia A, “Assessment of patient satisfaction in public hospitals in Cyprus: a descriptive study”, Health Science Journal. Vol 7 (2013), Issue 1.
- [10] BS Rachel Berkowitz, BM, MD Joceline Vu, MD Chad Brummett, “A Population-Based, Patient-Level Study of the Impact of Complications and Pain on Patient Satisfaction”, HHS Public Access, 2021.
- [11] R. Samant, E. Cisa-Paré, K. Balchin, “Assessment of Patient Satisfaction Among Cancer Patients Undergoing Radiotherapy”, Journal of Cancer Education (2022) 37:1296–1303.

