

HOẠT ĐỘNG GIÁO DỤC SỨC KHỎE CỦA ĐIỀU DƯỠNG TẠI BỆNH VIỆN PHỤ SẢN THIỆN AN NĂM 2022

Phan Thị Dung, Nguyễn Việt Tiến

Bệnh viện Phụ Sản Thiện An

TÓM TẮT

Đặt vấn đề: Hoạt động giáo dục sức khỏe là hoạt động quan trọng của điều dưỡng. Hoạt động này góp phần nâng cao sức khỏe cho người bệnh.

Mục tiêu: Mô tả phản hồi của người bệnh về hoạt động giáo dục sức khỏe của điều dưỡng tại Bệnh viện Phụ Sản Thiện An năm 2022.

Đối tượng và phương pháp: Nghiên cứu cắt ngang trên toàn bộ 390 người bệnh điều trị nội trú trong thời gian từ tháng 4/2022 -10/2022 đồng ý tham gia vào nghiên cứu. Bộ công cụ phát vấn gồm 16 câu nhằm đánh giá mức độ hoạt động tư vấn giáo dục sức khỏe của điều dưỡng.

Kết quả: Tỷ lệ người bệnh phản hồi mức độ chất lượng công tác giáo dục sức khỏe của điều dưỡng ở mức tốt là 93,6%; mức khá là 6,5%. Tỷ lệ người bệnh được tư vấn khi làm thủ tục nhập viện là 89,0%; khi nằm viện là 92,6%; trước khi ra viện là 85,1% và cả ba thời điểm là 81,5%. Tỷ lệ người bệnh có cảm nhận tốt về năng lực giáo dục sức khỏe của điều dưỡng ở mức tốt là 19,5%; mức rất tốt là 80,5%. Phản hồi của người bệnh về điều dưỡng tư vấn cho người bệnh ở mức dễ hiểu là 99,7%; khó hiểu là 0,3%. Có mối liên quan giữa trình độ người bệnh và mức độ đánh giá hoạt động giáo dục sức khỏe của điều dưỡng, hộ sinh.

Kết luận: Mức độ phản hồi giáo dục sức khỏe của người bệnh tại địa điểm nghiên cứu đa phần ở mức tốt, tỷ lệ được tư vấn cả 3 thời điểm nhập viện, nằm viện, ra viện cao và có mối liên quan đến trình độ của người bệnh.

Từ khóa: Tư vấn giáo dục sức khỏe, điều dưỡng, hộ sinh

ABSTRACT

Background: Health education is an important duty of nurses which helps to improve the health of patients.

Objective: Describe the patient's feedback on the health education of nurses at Thien An Obstetrics and Gynecology Hospital in 2022.

Chịu trách nhiệm: Phan Thị Dung, Bệnh viện Phụ sản Thiện An

Email: phanthizungvd@gmail.com

Ngày nhận bài: 03/3/2023; Ngày nhận xét: 15/3/2023; Ngày duyệt bài: 31/3/2023

<https://doi.org/10.54804/yhthvb.1.2023.219>

Subject and methods: A cross-sectional study among 390 inpatients during the period from April 2022 to October 2022 agreed to participate in the study. The questionnaire consists of 16 questions to assess the level of health education of nurses.

Results: 93.6% of participants rate the quality of nursing education as good. The proportion of participants who received instruction on the admission procedure was 89%, 92.6% received health education during hospitalization, 85.1% received health education when they discharge. There 81.5% of participants received health education at admission, during hospitalization, and before discharge. 100% of patients think the health education capacity of nurses was good. And 99.7% think these education sections were easy to understand. There is a relationship between the patient's education level and the level of assessment of health education activities of nurses and midwives.

Conclusions: The majority of participants have good feedback on health education, and the rate of patients receiving health education at admission, hospitalization, and discharge was high. There is a relationship between the patient's education level and the level of assessment of health education activities of nurses and midwives.

Keywords: Health education counseling, nursing, midwife

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong thực hành chăm sóc người bệnh, công tác tư vấn, giáo dục sức khỏe cho người bệnh là mắt xích quan trọng đồng thời đây cũng là nhiệm vụ quan trọng của người điều dưỡng, hộ sinh. Tiêu chuẩn số 14 trong 25 tiêu chuẩn năng lực cơ bản của điều dưỡng Việt Nam đã chỉ rõ điều dưỡng phải có năng lực xác định nhu cầu và tổ chức hướng dẫn, giáo dục sức khỏe cho cá nhân, gia đình và cộng đồng [2].

Giáo dục sức khỏe nhằm hướng tới mục tiêu thay đổi hành vi sức khỏe. Hoạt động GDSK có vai trò to lớn. Nếu giáo dục sức khỏe đạt hiệu quả, nó sẽ giúp làm giảm tỷ lệ mắc bệnh, tỷ lệ tàn phế và tỷ lệ tử vong, nhất là ở các nước đang phát triển [7].

Thông tư 31/2021/TT-BYT ngày 28/12/2021 của Bộ Y tế quy định hoạt động điều dưỡng trong bệnh viện quy định: Bệnh viện có quy định và tổ chức các hình thức tư vấn, hướng dẫn giáo dục sức khỏe phù hợp. Người bệnh nằm viện được điều dưỡng, hộ

sinh tư vấn, hướng dẫn giáo dục sức khỏe trong thời gian nằm viện và sau khi ra viện phù hợp với tình trạng bệnh tật [1].

Hoạt động tư vấn, giáo dục sức khỏe cho người bệnh để đạt được hiệu quả cao, người điều dưỡng cần có nền tảng kiến thức và kỹ năng giáo dục sức khỏe tốt. Khi hoạt động tư vấn, giáo dục sức khỏe được người bệnh đánh giá cao sẽ giúp tăng cường chất lượng chăm sóc, điều trị và sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ của cơ sở y tế.

Bệnh viện Phụ Sản Thiện An là bệnh viện chuyên khoa hạng III trực thuộc Sở Y tế Hà Nội. Mỗi ngày có khoảng 25 người bệnh điều trị nội trú. Tuy mới được thành lập nhưng bệnh viện đã chú trọng vào hoạt động tư vấn giáo dục sức khỏe cho người bệnh nói chung và người bệnh nội trú nói riêng. Điều dưỡng, hộ sinh là lực lượng trực tiếp chăm sóc người bệnh trong đó có hoạt động tư vấn giáo dục sức khỏe. Nhằm có cơ sở đánh giá thực trạng công tác giáo dục sức khỏe cho người bệnh, từ đó có các biện pháp nhằm nâng cao hiệu quả

hoạt động này của điều dưỡng, hộ sinh tại bệnh viện, chúng tôi tiến hành nghiên cứu này với mục tiêu: *Mô tả phản hồi của người bệnh về hoạt động giáo dục sức khỏe của điều dưỡng, hộ sinh tại Bệnh viện Phụ Sản Thiện An năm 2022.*

II. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Thiết kế nghiên cứu: Cắt ngang.

2.2. Địa điểm, thời gian

Tại Bệnh viện Phụ Sản Thiện An từ 01/4/2022 - 31/12/2022, thu thập số liệu từ 01/4/2022 đến 30/10/2022.

2.3. Đối tượng nghiên cứu

Người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện trong thời gian thu thập số liệu từ 18 tuổi trở lên và đồng ý tham gia vào nghiên cứu.

2.4. Cỡ mẫu và phương pháp chọn mẫu

Cỡ mẫu toàn bộ người bệnh điều trị đồng ý tham gia nghiên cứu trong thời gian thu thập số liệu là 390 người bệnh. Phương pháp chọn mẫu toàn bộ.

2.5. Phương pháp thu thập thông tin

Người bệnh đã làm xong thủ tục ra viện được mời đến văn phòng Khoa Phụ Sản của Bệnh viện để giải thích và xác nhận đồng ý tham gia nghiên cứu. Điều tra viên phát bộ công cụ đánh giá và yêu cầu người bệnh điền các thông tin, trả lời câu hỏi trong thời gian 15 phút. Điều tra viên sẵn sàng giải đáp, giải thích các nội dung chưa rõ của người bệnh trong quá trình trả lời phiếu câu hỏi.

2.6. Bộ công cụ và thang đo: Bộ phiếu phỏng vấn gồm 2 phần.

- Phần 1 là các câu hỏi thu thập thông tin về đặc điểm chung của người bệnh như

tuổi, địa chỉ, nghề nghiệp, nơi sống, trình độ văn hóa.

- Phần 2 là công cụ đánh giá công tác giáo dục sức khỏe của điều dưỡng gồm 16 câu hỏi được nhóm nghiên cứu tổng quan và xây dựng. Câu trả lời CÓ, KHÔNG gồm câu số 1, 4 - 12. Câu trả lời CÓ sẽ được 1 điểm, câu trả lời KHÔNG sẽ được 0 điểm. Tần suất NB được GDSK trong thời gian điều trị (câu số 2) từ 1 đến 3 lần trở lên. Không GDSK thì được 0 điểm, GDSK 1 lần = 1 điểm, GDSK 2 lần = 2 điểm, GDSK 3 lần trở lên = 3 điểm.

Thời điểm NB được GDSK trong thời gian điều trị (câu số 3): Khi làm thủ tục vào viện = 1 điểm, trong thời gian nằm viện = 1 điểm, trước khi ra viện = 1 điểm và cả 3 thời điểm = 3 điểm. Câu 13, phản hồi của NB về sự GDSK có dễ hiểu, khó hiểu, ý kiến khác. Câu 14, phản hồi của NB về phương pháp GDSK mà ĐD sử dụng. Câu 15 phản hồi của NB về năng lực GDSK của ĐD. Câu 16, sự hài lòng của NB về GDSK khi nằm viện. Được đánh giá bằng thang đo Likert. Điểm tổng là 21 điểm. Điểm càng cao thì mức độ giáo dục sức khỏe tốt càng cao và ngược lại. Chất lượng GDSK tốt = 16,5 điểm (tương đương $\geq 80\%$) còn lại là chưa tốt.

2.7. Phân tích số liệu

Số liệu được thu thập, làm sạch, nhập liệu bằng phần mềm Epidata 3.1 và phân tích bằng phần mềm SPSS 20.0. Thống kê mô tả (tỷ lệ phần trăm, tỷ lệ trung bình, giá trị lớn nhất - giá trị nhỏ nhất) được sử dụng để mô tả các biến số của nghiên cứu. Kiểm định T-test và ANOVA được sử dụng để so sánh các giá trị trung bình giữa các nhóm độc lập. Hệ số Pearson được sử dụng để tìm hiểu mối liên quan giữa các biến số. Mức ý nghĩa thống kê được sử dụng là 0,05.

2.8. Đạo đức nghiên cứu

Nghiên cứu này là một phần của đề tài cấp cơ sở và đã được nghiệm thu theo Quyết định số 10 /QĐ-BVPSTA ngày 06

tháng 01 năm 2023 của Bệnh viện Phụ Sản Thiên An. Thông tin của đối tượng nghiên cứu được đảm bảo bí mật và 100% đối tượng nghiên cứu tham gia vào nghiên cứu hoàn toàn tự nguyện.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Bảng 3.1: Đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu (n = 390)

Đặc điểm		N	%
Giới	Nam	0	0,0
	Nữ	390	100
Hôn nhân	Độc thân	37	9,5
	Đã kết hôn	346	88,7
	Góa/ly hôn	7	1,8
Trình độ	Trung học cơ sở	16	4,1
	Trung học phổ thông	31	7,9
	Trung cấp, cao đẳng	88	22,6
	Đại học/sau đại học	255	65,4
	Đặc điểm	GTTB ± ĐLC	GTNN - GTLN
Tuổi trung bình		34,89 ± 6,22	18 - 52

Nhận xét: 100% người bệnh là nữ giới. Tuổi trung bình là 34,89 ± 6,22 tuổi. 9,5% người bệnh độc thân, 88,7% đã kết hôn và 1,8% người bệnh ly hôn/góa. Tỷ lệ người

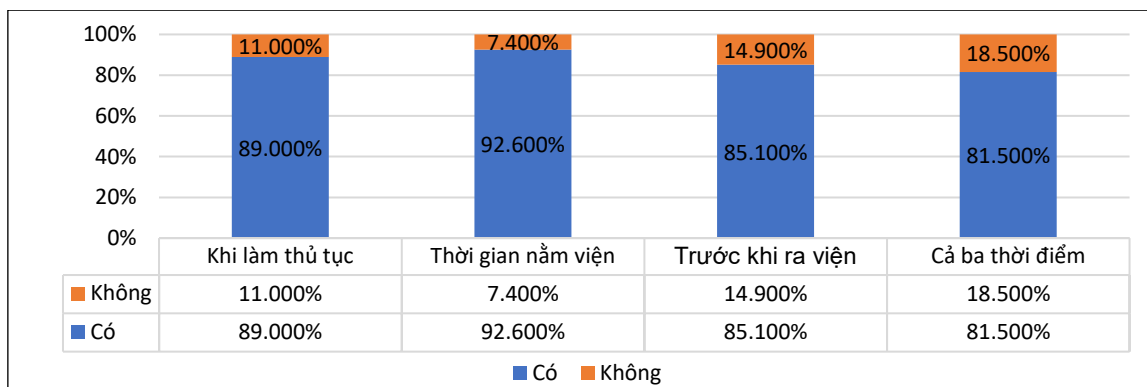
bệnh có trình độ đại học/sau đại học là 65,4%; Trung cấp, cao đẳng là 22,6%; trung học phổ thông là 7,9%; trung học cơ sở là 4,1%.

Bảng 3.2: Hoạt động tư vấn giáo dục sức khỏe của điều dưỡng, hộ sinh qua phản hồi của người bệnh (n = 390)

Hoạt động tư vấn	Có SL (%)	Không SL (%)
Được ĐD tư vấn GDSK khi nằm viện	387 (99,2%)	3 (0,8%)
Được ĐD hướng dẫn nội quy BV, khoa phòng	387 (99,2%)	3 (0,8%)
Được ĐD giải thích cách dùng thuốc, mục đích SD thuốc, XN	389 (99,7%)	1 (0,3%)
Được ĐD hướng dẫn chế độ ăn uống trong điều trị, sau khi ra viện	389 (99,7%)	1 (0,3%)
Được ĐD thông tin về tình trạng SK của NB cho gia đình	386 (99,0%)	4 (1,0%)
Được ĐD hướng dẫn, hỗ trợ luyện tập, PHCN sớm phòng BC	385 (98,7%)	5 (1,3%)
Được ĐD hướng dẫn cách tự theo dõi bệnh trong và sau QT điều trị	390 (100%)	0 (0,0%)
Được ĐD hướng dẫn cách tự phòng bệnh khi điều trị và khi ra viện	389 (99,7%)	1 (0,3%)
Được ĐD hướng dẫn các PP luyện tập nâng cao SK tại nhà	388 (99,5%)	2 (0,5%)
Được ĐD HD chế độ sinh hoạt, lao động trong, sau khi điều trị	390 (100%)	0 (0,0%)

Nhận xét: Tỷ lệ người bệnh được tư vấn GDSK và hướng dẫn nội quy bệnh viện, khoa phòng đều là 99,2%. Tỷ lệ người bệnh được ĐD hướng dẫn ở các nội

dung khác đều trên 99%. Trong đó hoạt động hướng dẫn chế độ sinh hoạt sau khi ra viện, hướng dẫn cách tự theo dõi bệnh trong và sau điều trị là 100%.



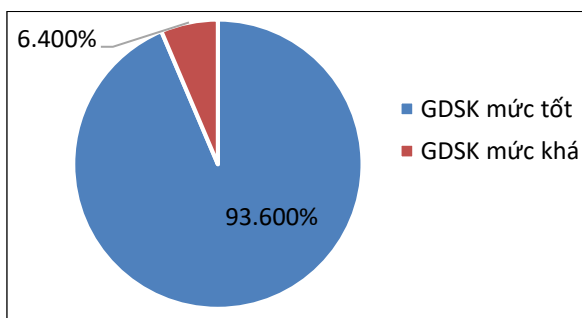
Biểu đồ 3.1: Phản hồi thời điểm tư vấn của điều dưỡng viên (n = 390)

Nhận xét: Tỷ lệ người bệnh được tư vấn khi làm thủ tục nhập viện là 89,0%; khi nằm viện là 92,6%; trước khi ra viện là 85,1% và cả ba thời điểm là 81,5%.

Bảng 3.3: Phản hồi cách điều dưỡng, hộ sinh tư vấn cho người bệnh (n = 390)

Thời điểm tư vấn		Số lượng	Tỷ lệ %
Cách điều dưỡng, hộ sinh tư vấn cho người bệnh	Dễ hiểu	389	99,7
	Khó hiểu	1	0,3
	Ý kiến khác	0	0,0
Cảm nhận chung về năng lực điều dưỡng, hộ sinh	Rất tốt	314	80,5
	Tốt	76	19,5
	Chưa tốt	0	0,0

Nhận xét: Tỷ lệ người bệnh có cảm nhận tốt về năng lực giáo dục sức khỏe của điều dưỡng ở mức tốt là 19,5%; mức rất tốt là 80,5%. Phản hồi của người bệnh về cách điều dưỡng tư vấn cho người bệnh ở mức dễ hiểu là 99,7%; khó hiểu là 0,3%.



Biểu đồ 3.2: Chất lượng công tác GDSK của điều dưỡng/hộ sinh qua đánh giá của người bệnh

Nhận xét: Tỷ lệ mức độ chất lượng công tác giáo dục sức khỏe của điều dưỡng/hộ sinh qua phản hồi của người bệnh ở mức tốt là 93,6%; mức khá là 6,4%.

Bảng 3.4: Một số yếu tố liên quan đến đánh giá của người bệnh về chất lượng công tác giáo dục sức khỏe (n = 390)

	Đặc điểm	TB±SD	p
Nhóm tuổi	18-29 (n = 81)	20,4 ± 1,4	0,133 (Anova Test)
	30-39 (n = 217)	20,0 ± 1,4	
	≥ 40 (n = 92)	20,1 ± 1,2	
Hôn nhân	Độc thân (n = 37)	19,9 ± 1,8	0,260 (T-test)
	Đã kết hôn (n = 353)	20,2 ± 1,3	
Trình độ	≤ THPT (n = 47)	19,7 ± 1,9	0,009 (Anova Test)
	Trung cấp/cao đẳng/dạy nghề (n = 88)	20,0 ± 1,2	
	Đại học/sau đại học (n = 255)	20,3 ± 1,2	
Nghề nghiệp	Cơ quan tư nhân/nhà nước (n = 200)	20,2 ± 1,3	0,279 (T-test)
	Các nghề khác/KD tự do (n = 190)	10,0 ± 1,4	
Ngày điều trị	< 5 ngày (n = 255)	20,1 ± 1,40	0,226 (T-test)
	≥ 5 ngày (n = 165)	10,2 ± 1,24	
Kết quả điều trị	Khỏi (n = 202)	20,1 ± 1,3	0,411 (T-test)
	Đỡ giảm (n = 188)	20,2 ± 1,4	

Nhận xét: Nhóm người bệnh có trình độ ĐH có trung bình điểm đánh giá công tác giáo dục sức khỏe của ĐD ở mức cao nhất, tiếp theo là nhóm trình độ trung cấp, cao đẳng, thấp nhất là nhóm từ THPT trở xuống. Sự khác biệt này có ý nghĩa thống kê với $p < 0,05$. Ngoài ra không tìm thấy sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về điểm trung bình chất lượng công tác GDSK với các đặc điểm khác của người bệnh.

4. BÀN LUẬN

Kết quả nghiên cứu cho thấy tỷ lệ người bệnh được tư vấn GDSK và hướng dẫn nội quy bệnh viện, khoa phòng đều là 99,2%. Tỷ lệ người bệnh được điều dưỡng

hướng dẫn ở các nội dung khác đều trên 99%. Trong đó hoạt động hướng dẫn chế độ sinh hoạt sau khi ra viện, hướng dẫn cách tự theo dõi bệnh trong và sau điều trị là 100%.

Tỷ lệ người bệnh được tư vấn khi làm thủ tục nhập viện là 89,0%; khi nằm viện là 92,6%; trước khi ra viện là 85,1% và cả ba thời điểm là 81,5%. Như vậy tỷ lệ người bệnh được điều dưỡng thực hiện các hoạt động tư vấn, giáo dục sức khỏe trong nghiên cứu của chúng tôi ở mức cao; cao hơn so với kết quả nghiên cứu của Nguyễn Thị Hoài Trang và cộng sự tại Bệnh viện Trung ương Huế cơ sở 2: Khi khảo sát 196 người bệnh thời điểm xuất

viện cho thấy tỷ lệ điều dưỡng thực hiện các nội dung tư vấn giáo dục sức khỏe đạt hiệu quả khác nhau.

Trong đó, việc hướng dẫn giải thích của điều dưỡng trước khi làm các thủ thuật, tiêm truyền, các kỹ thuật cận lâm sàng như: Siêu âm, X - quang, nội soi đạt tỷ lệ cao nhất (97,5%). hướng dẫn, giải thích việc sử dụng thuốc cụ thể, rõ ràng đạt 96,5%. quan tâm, hỏi thăm sức khỏe của NB trong quá trình chăm sóc đạt 95,9%; được phổ biến nội quy, quyền và nghĩa vụ cho NB khi nằm viện đạt 91,8%; hướng dẫn NB các phương pháp nâng cao sức khỏe, phòng bệnh sau khi ra viện đạt 91,3%; hướng dẫn NB tự theo dõi, chăm sóc trong quá trình nằm viện đạt 88,8%; hướng dẫn NB chế độ vệ sinh cá nhân khi nằm viện 84,2%; hướng dẫn NB chế độ nghỉ ngơi, vận động, tập luyện, sinh hoạt đạt 76,6%; NB đánh giá kỹ năng của điều dưỡng trong buổi tư vấn giáo dục sức khỏe nói to, rõ ràng, thu hút người nghe, nội dung phù hợp và truyền đạt dễ hiểu đạt 100%. Tuy nhiên, vẫn còn 63,3% NB đánh giá buổi tư vấn thiếu hình ảnh minh họa [5].

Kết quả của nghiên cứu này cũng cao hơn so với kết quả nghiên cứu của Đặng Đức Cường tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Hà Giang năm 2021: tỷ lệ người bệnh đánh giá kết quả về nội dung hướng dẫn thực hiện xét nghiệm cận lâm sàng, thăm dò chức năng ở mức tốt và rất tốt là 95,7%; nội dung hướng dẫn sử dụng thuốc ở mức tốt và rất tốt là 96,3%; nội dung tư vấn về chế độ dinh dưỡng tốt và rất tốt là 98,3%; hướng dẫn tự theo dõi, chăm sóc là 96,0% [3].

Kết quả nghiên cứu của Nguyễn Thái Quỳnh Chi và Phan Thị Ánh Mai tại Bệnh

viện đa khoa tỉnh Khánh Hòa năm 2018 cho thấy người bệnh đánh giá điều dưỡng có thực hiện 8 hoạt động trong nhiệm vụ tư vấn hướng dẫn giáo dục sức khỏe với tỷ lệ từ 67,5 - 90% [4].

Kết quả trong nghiên cứu này cao hơn các nghiên cứu khác có thể do Bệnh viện Phụ sản Thiện An có đặc thù là bệnh viện tư nhân.

Kết quả nghiên cứu cho thấy tỷ lệ người bệnh có cảm nhận tốt về năng lực giáo dục sức khỏe của điều dưỡng ở mức tốt là 19,5%; mức rất tốt là 80,5%. Phản hồi của người bệnh về cách điều dưỡng tư vấn cho người bệnh ở mức dễ hiểu là 99,7%; khó hiểu là 0,3%. Tỷ lệ mức độ chất lượng công tác giáo dục sức khỏe của điều dưỡng/hộ sinh qua phản hồi của người bệnh ở mức tốt là 93,6%; mức khá là 6,5%. Kết quả này cũng tương tự kết quả trong nghiên cứu của Nguyễn Thị Hoài Trang cho thấy hoạt động tư vấn giáo dục sức khỏe được người bệnh đánh giá cao với 95,9% người bệnh hài lòng và rất hài lòng khi tham gia buổi tư vấn giáo dục sức khỏe [5].

Kết quả nghiên cứu của Đặng Đức Cường tại Hà Giang cũng cho thấy tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh với giáo dục sức khỏe của điều dưỡng là 93,0% [3].

Kết quả đánh giá hoạt động tư vấn giáo dục sức khỏe bằng quan sát thực hành tỷ lệ điều dưỡng đánh giá đạt khi thực hiện nhiệm vụ chỉ có 62,5% [4].

Kết quả nghiên cứu cho thấy nhóm người bệnh có trình độ đại học có trung bình điểm đánh giá công tác giáo dục sức khỏe của nhân viên y tế ở mức cao nhất, tiếp theo là nhóm trình độ trung cấp, cao đẳng, thấp nhất là nhóm từ trung học phổ

thông trở xuống. Sự khác biệt này có ý nghĩa thống kê với $p < 0,05$. Ngoài ra không tìm thấy sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về điểm trung bình chất lượng công tác GDSK với các yếu tố khác.

Kết quả nghiên cứu này tương đồng với kết quả trong nghiên cứu của Nguyễn Thị Nguyệt tại Bệnh viện Đa khoa Xanh Pôn năm 2021 cho thấy mức độ hài lòng đối với công tác chăm sóc của điều dưỡng có sự khác biệt đáng kể tùy theo trình độ học vấn của người tham gia nghiên cứu. Người bệnh có trình độ học vấn cao thể hiện mức độ hài lòng cao hơn so với những người có trình độ học vấn thấp [6].

5. KẾT LUẬN

Tỷ lệ người bệnh phản hồi mức độ chất lượng công tác giáo dục sức khỏe của điều dưỡng, hộ sinh ở mức tốt là 93,6%; mức khá là 6,5%. Tỷ lệ người bệnh được tư vấn khi làm thủ tục nhập viện là 89,0%; khi nằm viện là 92,6%; trước khi ra viện là 85,1% và cả ba thời điểm là 81,5%. Tỷ lệ người bệnh có cảm nhận tốt về năng lực giáo dục sức khỏe của điều dưỡng ở mức tốt là 19,5%; mức rất tốt là 80,5%. Đánh giá của người bệnh về cách điều dưỡng tư vấn cho người bệnh ở mức dễ hiểu là 99,7%; khó hiểu là 0,3%. Nhóm người bệnh có trình độ đại học có trung bình điểm đánh giá công tác giáo dục sức khỏe của nhân viên y tế ở mức cao nhất, tiếp theo là

nhóm trình độ trung cấp, cao đẳng, thấp nhất là nhóm từ trung học phổ thông trở xuống; sự khác biệt này có ý nghĩa thống kê với $p < 0,05$.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Y tế (2021), Thông tư số: 31/2021/TT-BYT ngày 28 tháng 12 năm 2021 quy định hoạt động điều dưỡng trong bệnh viện.
2. Bộ Y tế (2012), Tài liệu chuẩn năng lực cơ bản của Điều dưỡng Việt Nam, Quyết định số 1352/QĐ-BYT ngày 24 tháng 4 năm 2012.
3. Đặng Đức Cường (2021), "Thực trạng tư vấn giáo dục sức khỏe của điều dưỡng tại bệnh viện đa khoa tỉnh Hà Giang năm 2021", *Tạp chí Điều Dưỡng*. Tr17-26.
4. Nguyễn Thái Quỳnh Chi, Phan Thị Ánh Mai (2018), "Đánh giá việc thực hiện nhiệm vụ tư vấn, hướng dẫn giáo dục sức khỏe cho bệnh nhân Khoa Nội Tim mạch - Lão học, Bệnh viện đa khoa tỉnh Khánh Hòa năm 2018". *Đại học Y tế công cộng*, tập 03, số 02-2019, trang 36-45.
5. Nguyễn Thị Hoài Trang (2020), "Đánh giá hoạt động tư vấn, giáo dục sức khỏe cho người bệnh tại bệnh viện Trung ương Huế cơ sở 2". *Tạp chí Y Học Lâm Sàng* - Số 63/2020 Tr102-107.
6. Nguyễn Thị Nguyệt (2021), "Khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú đối với công tác chăm sóc của điều dưỡng và một số yếu tố liên quan tại Bệnh viện Đa khoa Xanh Pôn năm 2021", *Tạp chí Điều dưỡng* - tập 5, Số 02, tr 6-18.
7. Casey, D. (2017), "Using action research to change health-promoting practice", *Nursing and Health Sciences*, vol.9 (pg.5-13).

PHỤ LỤC
PHIẾU PHÒNG VẤN NGƯỜI BỆNH VỀ CÔNG TÁC GIÁO DỤC SỨC KHOẺ CỦA ĐIỀU DƯỠNG
(Dành cho người bệnh điều trị nội trú)

Số phiếu: ; Số điện thoại: ; Ngày tháng năm 2022
Họ và tên: ; Mã số NB:

Nhằm mục tiêu nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh, đáp ứng sự hài lòng NB, bệnh viện tổ chức khảo sát để tìm hiểu ĐD, hộ sinh tư vấn/giáo dục sức khỏe cho NB nội trú và nguyện vọng NB. Các ý kiến quý báu này sẽ giúp bệnh viện khắc phục khó khăn, từng bước cải tiến chất lượng để phục vụ người dân tốt hơn. Bệnh viện bảo đảm giữ bí mật thông tin và không ảnh hưởng đến việc điều trị.

PHẦN 1: THÔNG TIN CƠ BẢN

Xin Ông/Bà vui lòng trả lời đầy đủ các câu hỏi dưới đây (bằng hình thức đánh dấu x vào ô những ý mà ông/bà cho là đúng)

TT	Câu hỏi	Câu trả lời
1.1	Năm sinh:	Năm
1.2	Giới tính:	1 <input type="checkbox"/> Nam 2 <input type="checkbox"/> Nữ
1.3	Tình trạng hôn nhân:	1 <input type="checkbox"/> Độc thân 2 <input type="checkbox"/> Đã kết hôn 3 <input type="checkbox"/> Goá/Ly hôn/Ly thân
1.4	Trình độ văn hóa:	0 <input type="checkbox"/> Không đi học 1 <input type="checkbox"/> Cấp một 2 <input type="checkbox"/> Cấp hai 3 <input type="checkbox"/> Cấp ba 4 <input type="checkbox"/> Trung cấp, cao đẳng, dạy nghề 5 <input type="checkbox"/> Đại học hoặc sau đại học
1.5	Nghề nghiệp:	1 <input type="checkbox"/> Làm việc tại các cơ quan tư nhân/ nhà nước 2 <input type="checkbox"/> Các nghề hoặc kinh doanh tự do 3 <input type="checkbox"/> Thất nghiệp/ phụ thuộc 4 <input type="checkbox"/> Khác (ghi rõ):
1.6	Vào viện:	Ngày..... Tháng Năm 2022
1.7	Ra viện:	1 <input type="checkbox"/> Ra viện 2 <input type="checkbox"/> Xin về 3 <input type="checkbox"/> Bỏ về 4 <input type="checkbox"/> Đưa về
1.8	Tổng số ngày điều trị:	1 <input type="checkbox"/> 1 ngày 2 <input type="checkbox"/> 2 ngày 3 <input type="checkbox"/> 3 ngày 4 <input type="checkbox"/> 4 ngày 5 <input type="checkbox"/> 5-9 ngày 6 <input type="checkbox"/> 10-15 ngày 7 <input type="checkbox"/> Trên 15 ngày
1.9	Chẩn đoán khi vào khoa điều trị:	Ghi cụ thể.....
1.10	Kết quả điều trị	1 <input type="checkbox"/> Khỏi 2 <input type="checkbox"/> Đỡ, giảm 3 <input type="checkbox"/> Không thay đổi 4 <input type="checkbox"/> Nặng hơn 5 <input type="checkbox"/> 5-9 ngày 6 <input type="checkbox"/> 10-15 ngày 7 <input type="checkbox"/> Trên 15 ngày

PHẦN 2. ĐÁNH GIÁ CÔNG TÁC GDSK CỦA ĐD

TT	Câu hỏi		Trả lời
1	Trong thời gian nằm viện, ông/bà có được tư vấn GDSK không?	1 <input type="checkbox"/> Có	2 <input type="checkbox"/> Không
2	Số lần ông/bà được tham gia tư vấn:	1 <input type="checkbox"/> 1 lần	2 <input type="checkbox"/> 2 lần 3 <input type="checkbox"/> 3 lần 4 <input type="checkbox"/> Không rõ
3	Ông/bà được tư vấn ở các thời điểm nào (Nhiều lựa chọn)	1 <input type="checkbox"/> Khi làm thủ tục nhận viện	2 <input type="checkbox"/> Trong thời gian nằm viện 3 <input type="checkbox"/> Trước khi ra viện 4 <input type="checkbox"/> Cả 3 thời điểm trên
4	Khi vào viện ông/bà có được hướng dẫn nội quy bệnh viện, khoa phòng không?	1 <input type="checkbox"/> Có	2 <input type="checkbox"/> Không
5	Ông (bà) có được giải thích cách dùng thuốc, mục đích của việc sử dụng thuốc và xét nghiệm trong quá trình điều trị không?	1 <input type="checkbox"/> Có	2 <input type="checkbox"/> Không
6	Ông (bà) có được ĐD viên hướng dẫn về chế độ ăn uống trong điều trị và sau khi ra viện không?	1 <input type="checkbox"/> Có	2 <input type="checkbox"/> Không
7	ĐD viên có thông tin về tình trạng sức khỏe của ông (bà) cho gia đình ông (bà) biết trong quá trình điều trị không?	1 <input type="checkbox"/> Có	2 <input type="checkbox"/> Không
8	Ông (bà) có được ĐD viên hướng dẫn, hỗ trợ luyện tập và phục hồi chức năng sớm để phòng biến chứng không?	1 <input type="checkbox"/> Có	2 <input type="checkbox"/> Không
9	Ông (bà) có được hướng dẫn cách tự theo dõi bệnh trong và sau quá trình điều trị/ra viện không ?	1 <input type="checkbox"/> Có	2 <input type="checkbox"/> Không
10	Ông (bà) có được hướng dẫn cách tự phòng bệnh trong khi điều trị và sau khi ra viện, về sinh hoạt tại gia đình không?	1 <input type="checkbox"/> Có	2 <input type="checkbox"/> Không
11	Ông (bà) có được hướng dẫn các phương pháp luyện tập nâng cao sức khỏe tại gia đình không?	1 <input type="checkbox"/> Có	2 <input type="checkbox"/> Không
12	Ông (bà) có được hướng dẫn về chế độ sinh hoạt, lao động trong khi điều trị và sau khi ra viện không ?	1 <input type="checkbox"/> Có	2 <input type="checkbox"/> Không
13	Cách nhân viên y tế tư vấn cho ông/bà là:	1 <input type="checkbox"/> Dễ hiểu	2 <input type="checkbox"/> Khó hiểu 3 <input type="checkbox"/> Ý kiến khác (ghi cụ thể)
14	Phương pháp GDSK ĐD áp dụng:	1 <input type="checkbox"/> Trực tiếp	2 <input type="checkbox"/> Gián tiếp
15	Xin ông/ bà cho biết cảm nhận chung của mình về năng lực ĐD trong công tác tư vấn ?	1 <input type="checkbox"/> Rất tốt	2 <input type="checkbox"/> Tốt 3 <input type="checkbox"/> Chưa tốt

PHẦN 3. SỰ HÀI LÒNG NB NỘI TRÚ

Ông/Bà đánh dấu gạch chéo vào một số từ **1 đến 5**, tương ứng với **mức độ hài lòng hoặc nhận xét từ rất kém đến rất tốt** cho từng câu hỏi dưới đây:

là: ①	là: ②	là: ③	là: ④	là: ⑤
Rất không hài lòng <i>hoặc: Rất kém</i>	Không hài lòng <i>hoặc: Kém</i>	Bình thường <i>hoặc: Trung bình</i>	Hài lòng <i>hoặc: Tốt</i>	Rất hài lòng <i>hoặc: Rất tốt</i>

A. Khả năng tiếp cận		
A1.	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	① ② ③ ④ ⑤
A2.	Thời gian vào thăm NB được thông báo rõ ràng.	① ② ③ ④ ⑤
A3.	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	① ② ③ ④ ⑤
A4.	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	① ② ③ ④ ⑤
A5.	NB hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	① ② ③ ④ ⑤
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị		
B1.	Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.	① ② ③ ④ ⑤
B2.	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.	① ② ③ ④ ⑤
B3.	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.	① ② ③ ④ ⑤
B4.	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ.	① ② ③ ④ ⑤
B5.	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.	① ② ③ ④ ⑤
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB		

C1.	Buồng bệnh nằm điều trị kháng trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi, hoặc điều hòa.	① ② ③ ④ ⑤
C2.	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt.	① ② ③ ④ ⑤
C3.	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	① ② ③ ④ ⑤
C4.	Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.	① ② ③ ④ ⑤
C5.	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.	① ② ③ ④ ⑤
C6.	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh.	① ② ③ ④ ⑤
C7.	Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại giường... có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng.	① ② ③ ④ ⑤
C8.	Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.	① ② ③ ④ ⑤
C9.	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	① ② ③ ④ ⑤
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế		
D1.	Bác sỹ, ĐD có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	① ② ③ ④ ⑤
D2.	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	① ② ③ ④ ⑤
D3.	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	① ② ③ ④ ⑤
D4.	Bác sỹ, ĐD hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	① ② ③ ④ ⑤
D5.	Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.	① ② ③ ④ ⑤
D6.	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.	① ② ③ ④ ⑤
D7.	Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng.	① ② ③ ④ ⑤

E. Kết quả cung cấp dịch vụ		
E1.	Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng.	① ② ③ ④ ⑤
E2.	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng.	① ② ③ ④ ⑤
E3.	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.	① ② ③ ④ ⑤
E4.	Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	① ② ③ ④ ⑤
E5.	Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	① ② ③ ④ ⑤
G1	Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của Ông/Bà trước khi nằm viện? <i>(điền số từ 0% đến 100% hoặc có thể điền trên 100% nếu bệnh viện điều trị tốt, vượt quá mong đợi của Ông/Bà)</i>%
G2	Nếu có nhu cầu khám, chữa những bệnh tương tự, Ông/Bà có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến không?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Chắc chắn không bao giờ quay lại 2. Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác 3. Muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác 4. Có thể sẽ quay lại 5. Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác 6. Khác (ghi rõ).....
H	Ông/Bà có ý kiến gì khác, xin ghi rõ?	