

## ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH RA VIỆN ĐỐI VỚI CHĂM SÓC CỦA ĐIỀU DƯỠNG VÀ MỘT SỐ YẾU TỐ LIÊN QUAN TẠI BỆNH VIỆN BỔNG QUỐC GIA LÊ HỮU TRÁC NĂM 2022

Nguyễn Thị Thu Hằng, Nguyễn Thị Thu Hà,  
Phạm Thị Huyền Trang, Nguyễn Thị Liên

Bệnh viện Bổng Quốc gia Lê Hữu Trác

### TÓM TẮT

**Mục tiêu:** Đánh giá sự hài lòng người bệnh ra viện đối với chăm sóc của điều dưỡng và xác định một số yếu tố liên quan tại Bệnh viện Bổng Quốc gia Lê Hữu Trác năm 2022.

**Đối tượng và phương pháp nghiên cứu:** Tiến hành trên 373 người bệnh/ thân nhân làm thủ tục ra viện từ tháng 08/2022 đến tháng 01/2023 tại Bệnh viện Bổng Quốc gia Lê Hữu Trác. Nghiên cứu cắt ngang, mô tả có phân tích, phỏng vấn trực tiếp đối tượng nghiên cứu bằng bộ câu hỏi thiết kế sẵn.

**Kết quả:** Điểm hài lòng trung bình 4,3/5 điểm, cao nhất là tiêu chí thông báo, hướng dẫn của điều dưỡng với 4,32/5 điểm trong đó tỷ lệ hài lòng và rất hài lòng chiếm 86,5%, tỷ lệ rất không hài lòng và không hài lòng chỉ chiếm 4,8%, bình thường chiếm 8,6%, tiếp theo là quan tâm, giúp đỡ, hỗ trợ của điều dưỡng với người bệnh (4,31/5 điểm) trong đó tỷ lệ hài lòng và rất hài lòng chiếm 86,3%, bình thường chiếm 8%, không hài lòng và rất không hài lòng chỉ chiếm 5,6% và thấp nhất là giao tiếp thân thiện của điều dưỡng với 4,29/5 điểm trong đó tỷ lệ hài lòng và rất hài lòng chiếm 86,4%, tỷ lệ rất không hài lòng và không hài lòng chỉ chiếm 5,9%. Có 72,6% người bệnh chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác.

Chưa tìm thấy mối liên quan giữa các yếu tố với mức độ hài lòng toàn diện về điều dưỡng, trong mối liên quan giữa các yếu tố với mức độ hài lòng chung về bệnh viện chỉ có yếu tố nghề nghiệp có mối liên quan chặt chẽ với mức độ hài lòng chung về điều dưỡng với  $p = 0,034$ , còn các yếu tố còn lại chưa tìm thấy mối liên quan.

**Kết luận:** Người bệnh và thân nhân người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Bổng Quốc gia Lê Hữu Trác tin nhiệm cao với chăm sóc của điều dưỡng tại Bệnh viện. Tuy nhiên, cần tiếp tục đổi mới thái độ và phong cách phục vụ, tiếp tục tổ chức các lớp tập huấn về kỹ năng giao tiếp ứng xử cho toàn thể cán bộ, nhân viên, kể cả nhân viên vệ sinh, căng tin.

**Từ khóa:** Hài lòng

---

Chịu trách nhiệm: Nguyễn Thu Hằng, Bệnh viện Bổng Quốc gia Lê Hữu Trác  
Email: thuhangvbqg@gmail.com

Ngày nhận bài: 15/7/2024; Ngày nhận xét: 08/8/2024; Ngày duyệt bài: 26/8/2024

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

## ABSTRACT

**Objective:** Evaluate discharged patients' satisfaction with nursing care and identify some related factors at the Le Huu Trac National Burn Hospital in 2022.

**Research subjects and methods:** Conducted on 373 patients/relatives undergoing discharge procedures from August 2022 to January 2023 at Le Huu Trac National Burn Hospital. Cross-sectional, descriptive research with analysis, direct interviews with research subjects using pre-designed questionnaires.

**Results:** The average satisfaction score is 4.3/5 points, the highest is the criteria for notification and guidance of nurses with 4.32/5 points, of which the rate of satisfaction and very satisfaction accounts for 86.5%. Very dissatisfied and dissatisfied only accounted for 4.8%, normal accounted for 8.6%, followed by care, help and support of nurses to patients (4.31/5 points) of which The percentage of satisfied and very satisfied accounts for 86.3%, normal accounts for 8%, dissatisfied and very dissatisfied accounts for only 5.6% and the lowest is friendly communication of nurses with 4.29/ 5 points, in which the rate of satisfied and very satisfied accounts for 86.4%, the rate of very dissatisfied and dissatisfied accounts for only 5.9%. 72.6% of patients will come back or recommend it to others.

**Conclusion:** Patients and relatives of patients receiving inpatient treatment at Le Huu Trac National Burn Hospital have high trust in the care of nurses at the Hospital. However, it is necessary to change the attitude and service style, continue to organize training courses on communication skills for all officials and employees, including cleaning and canteen staff.

**Keyword:** Satisfied

## 1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Sự hài lòng của người bệnh là tiêu chí quan trọng để đánh giá chất lượng cung cấp dịch vụ y tế tại các cơ sở y tế. Khi sự hài lòng của người bệnh được tăng lên chứng tỏ Bệnh viện đã có bước phát triển về mọi mặt, chất lượng khám chữa bệnh được nâng cao, nhu cầu của người bệnh được thỏa mãn [1]. Bệnh viện Bỏng Quốc gia Lê Hữu Trác là bệnh viện chuyên khoa, tuyến cuối và đầu ngành về Bỏng, trong những năm qua Bệnh viện đã và đang không ngừng nâng cao trình độ chuyên môn, thái độ phục vụ, cơ sở vật chất để đáp ứng với nhu cầu của bệnh nhân trong giai đoạn hiện nay. Mặt khác điều dưỡng là

đối tượng thường xuyên tiếp xúc với người bệnh, góp phần quan trọng vào hiệu quả điều trị của người bệnh. Do đó, để đánh giá lại những gì đã đạt được và tồn tại hiện nay của công tác chăm sóc người bệnh của điều dưỡng, chúng tôi nghiên cứu đề tài này với hai mục tiêu sau:

**Mục tiêu 1:** Đánh giá sự hài lòng của người bệnh ra viện với chăm sóc của điều dưỡng Bệnh viện Bỏng Quốc gia Lê Hữu Trác năm 2022.

**Mục tiêu 2:** Xác định một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh ra viện với chăm sóc của điều dưỡng tại Bệnh viện Bỏng Quốc gia Lê Hữu Trác.

## 2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

### 2.1. Đối tượng nghiên cứu

373 người bệnh/ thân nhân làm thủ tục ra viện đồng ý tham gia khảo sát tại Bệnh viện Bông Quốc gia Lê Hữu Trác từ tháng 08/2022 đến tháng 01/ 2023.

#### Tiêu chuẩn lựa chọn đối tượng nghiên cứu:

- Người bệnh/ thân nhân người bệnh  $\geq 18$  tuổi
- Tinh thần tỉnh táo, có khả năng đọc và viết bằng tiếng Việt, đủ khả năng trả lời câu hỏi trên phiếu khảo sát và đồng ý tham gia nghiên cứu.

### 2.2. Phương pháp nghiên cứu

#### 2.2.1. Thiết kế nghiên cứu

- Nghiên cứu cắt ngang, mô tả có phân tích
- Phương pháp chọn mẫu: Tiến hành phỏng vấn ngẫu nhiên người bệnh/ thân nhân làm thủ tục ra viện tại quầy thanh toán của Ban Tài chính, có đủ tiêu chuẩn lựa chọn đối tượng nghiên cứu và đồng ý tham gia nghiên cứu từ tháng 8/2022 đến tháng 01/2023.

- Công cụ thu thập thông tin: Khai thác sự hài lòng người bệnh bằng phiếu thiết kế sẵn theo biểu mẫu số 1 theo Quyết định 3869/QĐ-BYT của Bộ Y Tế ngày 28/8/2019 (*Phần phụ lục*) kết hợp với mẫu Khảo sát hài lòng của bệnh nhân nội trú đối với sự phục vụ của điều dưỡng tại BVĐK tỉnh Hà Tĩnh của Trần Sỹ Thắng. Mỗi đối tượng nghiên cứu là người bệnh hoặc thân nhân người bệnh tương ứng với 1 phiếu khảo sát [2], [5].

- Phương pháp thu thập thông tin: Phỏng vấn trực tiếp người bệnh hoặc thân nhân người bệnh theo bộ câu hỏi soạn sẵn trong phiếu "Phiếu đánh giá sự hài lòng

bệnh nhân ra viện tại bệnh viện bông quốc gia năm 2022", sau khi đã giải thích rõ ràng mục đích, nội dung của việc khảo sát điều tra. người bệnh hoặc thân nhân người bệnh trả lời phiếu khảo sát được phép dấu tên và trả lời bằng cách đánh dấu (X) vào ô đã lựa chọn.

#### 2.2.2. Chỉ tiêu nghiên cứu

\* Cách tính điểm hài lòng (áp dụng chung cho các chỉ tiêu):

- Các lựa chọn trả lời của người bệnh từ 1 đến 5 trong các câu hỏi khảo sát hài lòng được tính điểm tương ứng từ 1 đến 5 theo thang đo Likert 5 mức [2].

- Điểm hài lòng trung bình chung: Bằng tổng số điểm/tổng số câu hỏi.

- Điểm trung bình của từng khía cạnh bằng điểm trung bình các câu hỏi thuộc từng khía cạnh của tất cả các mẫu phiếu khảo sát.

\* Cách tính tỷ lệ hài lòng (áp dụng chung cho các đối tượng khảo sát):

- Cách tính tỷ lệ hài lòng chung (tối đa 100%):

Điểm hài lòng trung bình thu được lại được từng tiểu mục phân loại thành 5 mức độ dạng liker theo bước nhảy  $(5-1)/5 = 0.8$  như sau:

Từ 1.00 - 1.80: Rất không hài lòng hoặc rất kém

Từ 1.81 - 2.60: Không hài lòng hoặc kém

Từ 2.61 - 3.40: Bình thường hoặc trung bình

Từ 3.41 - 4.20: Hài lòng hoặc tốt

Từ 4.21 - 5.00: Rất hài lòng hoặc rất tốt

- Tỷ lệ hài lòng theo từng khía cạnh: Áp dụng cách tính tương tự.

\* Chỉ số hài lòng toàn diện:

Cách tính chỉ số hài lòng toàn diện:  $\text{Tỉ số} = \frac{\text{Tổng số người có toàn bộ câu trả lời}}$

ở mức 4 hoặc 5 x 100/Mẫu số = Tổng số người được khảo sát. (Từ số loại trừ những người có bất kỳ câu trả lời nào ở mức 1, 2, 3).

### 2.2.3. Phương pháp xử lý số liệu

Số liệu được tính các chỉ số hài lòng trên các tiêu chí và trên các khía cạnh, phân tích so sánh tỷ lệ theo các đặc điểm của người bệnh, kiểm định bằng kiểm định  $X^2$ ,  $p < 0,05$  được coi là có ý nghĩa thống kê.

## 3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

**Bảng 3.1. Tổng hài lòng theo các chỉ số (n = 373)**

Tiêu chí	Kết quả
Điểm hài lòng trung bình	4,30
Tỷ lệ hài lòng	86,6%
Chỉ số hài lòng toàn diện	59,5%

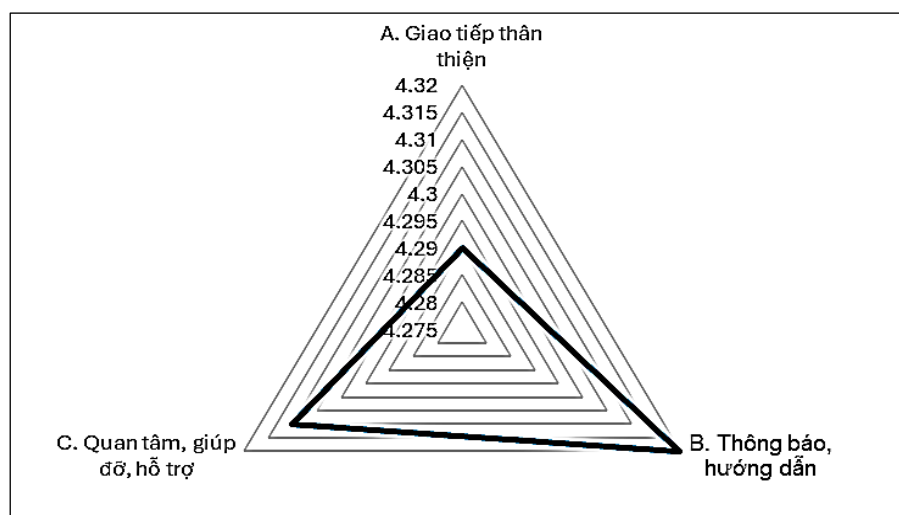
Điểm hài lòng trung bình là 4,30 trên tổng 5 điểm. Tỷ lệ hài lòng chung là 86,6%. Chỉ số hài lòng toàn diện là 59,5%.

**Bảng 3.2. Điểm hài lòng trung bình theo từng khía cạnh (n = 373)**

Tiêu chí	Mức 1 điểm	Mức 2 điểm	Mức 3 điểm	Mức 4 điểm	Mức 5 điểm	Tổng điểm	TB
Giao tiếp thân thiện	177	52	499	1063	2312	17590	4,29
Thông báo, hướng dẫn	172	38	435	1125	2333	17718	4,32
Quan tâm, giúp đỡ, hỗ trợ	94	36	227	609	1272	9643	4,31

Thông báo, hướng dẫn của điều dưỡng được đánh giá cao nhất (4,32) tiếp theo là quan tâm giúp đỡ hỗ trợ của điều

dưỡng (4,31), thấp nhất là giao tiếp thân thiện của điều dưỡng (4,29).



**Biểu đồ 3.1. Điểm hài lòng trung bình theo từng khía cạnh**

**Nhận xét:** Điểm hài lòng khía cạnh B là cao nhất, tiếp đó là khía cạnh C, thấp nhất là khía cạnh A.

**Bảng 3.3. Mức độ hài lòng về giao tiếp thân thiện của điều dưỡng (n=373)**

Tiêu chí	Mức độ hài lòng (số lượng, tỷ lệ)				
	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
Lắng nghe khi người bệnh cần hỏi	16 (4,3%)	5 (1,3%)	41 (11,0%)	99 (26,5%)	212 (56,8%)
Giới thiệu tên với người bệnh, người nhà khi chăm sóc	18 (4,8%)	10 (2,7%)	52 (13,9%)	91 (24,4%)	202 (54,2%)
Cung cấp thông tin, hướng dẫn, đầy đủ và rõ ràng	15 (4,0%)	6 (1,6%)	71 (19,0%)	84 (22,5%)	197 (52,8%)
Giải thích rõ khi người bệnh, người nhà chưa hiểu	16 (4,3%)	1 (0,3%)	48 (12,9%)	88 (23,6%)	220 (59,0%)
Trả lời đầy đủ các câu hỏi của người bệnh, người nhà.	16 (4,3%)	2 (0,5%)	40 (10,7%)	97 (26,0%)	218 (58,4%)
Thái độ ân cần, thân thiện	16 (4,3%)	4 (1,1%)	51 (13,7%)	89 (23,9%)	213 (57,1%)
Xưng hô đúng mực với người bệnh	14 (3,8%)	4 (1,1%)	37 (9,9%)	101 (27,1%)	217 (58,2%)
Đối xử công bằng với mọi người bệnh	18 (4,8%)	3 (0,8%)	39 (10,5%)	107 (28,7%)	206 (55,2%)
Sẵn sàng giúp đỡ người bệnh, người nhà người bệnh với trách nhiệm cao.	16 (4,3%)	5 (1,3%)	38 (10,2%)	96 (25,7%)	218 (58,4%)
Tôn trọng người bệnh, người nhà	16 (4,3%)	4 (1,1%)	35 (9,4%)	107 (28,7%)	211 (56,6%)
Không cáu gắt với người bệnh, người nhà	16 (4,3%)	8 (2,1%)	47 (12,6%)	104 (27,9%)	198 (53,1%)
Hài lòng về giao tiếp thân thiện	15 (4,0%)	7 (1,9%)	29 (7,8%)	98 (26,3%)	224 (60,1%)

**Nhận xét:** Tỷ lệ hài lòng và rất hài lòng về giao tiếp của điều dưỡng chiếm 86,4%, bình thường chiếm 7,8%, có 5,9% tỷ lệ không hài lòng và rất không

hài lòng trong đó có 6,4% tỷ lệ không hài lòng và rất không hài lòng về tình trạng cáu gắt với người bệnh và người nhà của điều dưỡng.

**Bảng 3.4. Mức độ hài lòng về thông báo, hướng dẫn của điều dưỡng (n = 373)**

Tiêu chí	Mức độ hài lòng (số lượng, tỷ lệ)				
	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
Chế độ ăn, uống, vệ sinh cá nhân	17 (4,6%)	2 (0,5%)	51 (13,7%)	106 (28,4%)	197 (52,8%)
Vận động, luyện tập	14 (3,8%)	6 (1,6%)	49 (13,1%)	103 (27,6%)	201 (53,9%)
Cách dùng thuốc	16 (4,3%)	6 (1,6%)	38 (10,2%)	103 (27,6%)	210 (56,3%)
Những dấu hiệu cần theo dõi	14 (3,8%)	2 (0,5%)	42 (11,3%)	100 (26,8%)	215 (57,6%)
Hướng dẫn cách phòng tránh biến chứng	14 (3,8%)	6 (1,6%)	42 (11,3%)	102 (27,3%)	209 (56,0%)

Tiêu chí	Mức độ hài lòng (số lượng, tỷ lệ)				
	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
Hướng dẫn giải thích rõ ràng khi thực hiện kỹ thuật chăm sóc	16 (4,3%)	3 (0,8%)	37 (9,9%)	102 (27,3%)	215 (57,6%)
Đảm bảo kín đáo cho người bệnh khi làm kỹ thuật	16 (4,3%)	2 (0,5%)	33 (8,8%)	105 (28,2%)	217 (58,2%)
Công khai thuốc hàng ngày	16 (4,3%)	4 (1,1%)	38 (10,2%)	99 (26,5%)	216 (57,9%)
Nội quy khoa phòng	17 (4,6%)	1 (0,3%)	37 (9,9%)	103 (27,6%)	215 (57,6%)
Chuẩn bị trước phẫu thuật	16 (4,3%)	3 (0,8%)	33 (8,8%)	102 (27,3%)	219 (58,7%)
Thời gian thay băng, tiêm truyền, thực hiện thủ thuật	16 (4,3%)	3 (0,8%)	35 (9,4%)	100 (26,8%)	219 (58,7%)
Hài lòng về thông báo, hướng dẫn	15 (4,0%)	3 (0,8%)	32 (8,6%)	102 (27,3%)	221 (59,2%)

**Nhận xét:** Tỷ lệ hài lòng và rất hài lòng chiếm 86,5%, bình thường chiếm tỷ lệ 8,6%, không hài lòng và rất không hài lòng chiếm tỷ lệ 4,8% trong đó có 5,9% không

hài lòng, rất không hài lòng về thông báo hướng dẫn cách dùng thuốc của điều dưỡng cho người bệnh.

**Bảng 3.5. Mức độ hài lòng về quan tâm, giúp đỡ, hỗ trợ của điều dưỡng (n = 373)**

Tiêu chí	Mức độ hài lòng (số lượng, tỷ lệ)				
	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
Đến ngay buồng bệnh	15 (4,0%)	9 (2,4%)	35 (9,4%)	94 (25,2%)	220 (59,0%)
Động viên, giúp đỡ	15 (4,0%)	11 (2,9%)	36 (9,7%)	99 (26,5%)	212 (56,8%)
Giải thích rõ tình hình bệnh để bớt lo lắng	18 (4,8%)	5 (1,3%)	34 (9,1%)	103 (27,6%)	213 (57,1%)
Giải thích rõ ràng, đầy đủ thắc mắc của người bệnh và người nhà	15 (4,0%)	2 (0,5%)	39 (10,5%)	106 (28,4%)	211 (56,6%)
Mong muốn của bệnh nhân trong sinh hoạt hàng ngày	16 (4,3%)	4 (1,1%)	46 (12,3%)	103 (27,6%)	204 (54,7%)
Mong muốn của bệnh nhân trong điều trị	15 (4,0%)	5 (1,3%)	37 (9,9%)	104 (27,9%)	212 (56,8%)
Hài lòng về quan tâm, giúp đỡ, hỗ trợ của điều dưỡng	15 (4,0%)	6 (1,6%)	30 (8,0%)	99 (26,5%)	223 (59,8%)

**Nhận xét:** Tỷ lệ hài lòng và rất hài lòng chiếm 86,3%, bình thường chiếm 8%, rất không hài lòng và không hài lòng chiếm tỷ lệ

5,6% trong đó có 6,9% tỷ lệ không hài lòng và rất không hài lòng về tiêu chí "động viên giúp đỡ của điều dưỡng đối với người bệnh".

**Bảng 3.6. Mối liên quan giữa các yếu tố với mức độ hài lòng chung về điều dưỡng (n = 373)**

Thông tin chung		Hài lòng chung về điều dưỡng		OR (95% CI)	p
		Không hài lòng n (%)	Hài lòng n (%)		
Khoa điều trị	Trẻ em	18 (13,7)	113 (86,3)	1,05 (0,56 - 1,95)	0,889
	Khoa khác	32 (13,2)	210 (86,8)		
Nghề nghiệp	Công chức	13 (22,0)	46 (78,0)	2,12 (1,05 - 4,28)	0,034
	Nghề khác	37 (11,8)	277 (88,2)		
Trình độ học vấn	≤ THPT	18 (14,1)	110 (85,9)	1,09 (0,59 - 2,03)	0,788
	> THPT	32 (13,1)	213 (86,9)		
Tuổi	> 30	38 (15,2)	212 (84,8)	1,66 (0,83 - 3,30)	0,147
	≤ 30	12 (9,8)	111 (90,2)		
Giới tính	Nam	31 (16,3)	159 (83,7)	1,68 (0,91 - 3,10)	0,093
	Nữ	19 (10,4)	164 (89,6)		
Thời gian điều trị	≥ 1 tháng	13 (13,8)	81 (86,2)	1,05 (0,53 - 2,07)	0,889
	< 1 tháng	37 (13,3)	242 (86,7)		
Số lần nằm điều trị	≥ 2 lần	4 (14,3)	24 (85,7)	1,08 (0,36 - 3,27)	0,887
	Lần đầu	46 (13,3)	299 (86,7)		
Bệnh lý mắc kèm	Có	8 (11,6)	61 (88,4)	0,82 (0,37 - 1,83)	0,625
	Không	42 (13,8)	262 (86,2)		
Khó khăn trong sinh hoạt	Khó khăn	20 (13,7)	126 (86,3)	1,04 (0,57 - 1,92)	0,894
	Bình thường	30 (13,2)	197 (86,8)		

**Nhận xét:** Chưa tìm thấy mối liên quan giữa các yếu tố với mức độ hài lòng chung của người bệnh/ thân nhân người bệnh với

điều dưỡng, chỉ duy nhất yếu tố nghề nghiệp có mối liên hệ chặt chẽ với  $p = 0,034$ .

**Bảng 3.7. Mối liên quan giữa các yếu tố với mức độ hài lòng toàn diện về điều dưỡng (n = 373)**

Thông tin chung		Hài lòng toàn diện về ĐD		OR (95% CI)	P
		Không hài lòng n (%)	Hài lòng n (%)		
Khoa điều trị	Trẻ em	56 (42,7)	75 (57,3)	1,16 (0,75 - 1,78)	0,512
	Khoa khác	95 (39,3)	147 (60,7)		
Nghề nghiệp	Công chức	30 (50,8)	29 (49,2)	1,65 (0,94 - 2,89)	0,077
	Nghề khác	121 (38,5)	193 (61,5)		
Trình độ học vấn	≤ THPT	45 (35,2)	83 (64,8)	0,71 (0,46 - 1,11)	0,130
	> THPT	106 (43,3)	139 (56,7)		
Tuổi	> 30	107 (42,8)	143 (57,2)	1,34 (0,86 - 2,10)	0,194
	≤ 30	44 (35,8)	79 (64,2)		
Giới tính	Nam	75 (39,5)	115 (60,5)	0,92 (0,61 - 1,39)	0,686
	Nữ	76 (41,5)	107 (58,5)		
Thời gian điều trị	≥ 1 tháng	36 (38,3)	58 (61,7)	0,89 (0,55 - 1,43)	0,618
	< 1 tháng	115 (41,2)	164 (58,8)		
Số lần nằm điều trị	≥ 2 lần	11 (39,3)	17 (60,7)	0,95 (0,43 - 2,08)	0,893
	Lần đầu	140 (40,6)	205 (59,4)		
Bệnh lý mắc kèm	Có	30 (43,5)	39 (56,5)	1,16 (0,69 - 1,97)	0,574
	Không	121 (39,8)	183 (60,2)		
Khó khăn trong sinh hoạt	Khó khăn	57 (39,0)	89 (61,0)	0,91 (0,59 - 1,39)	0,649
	Bình thường	94 (41,4)	133 (58,6)		

**Nhận xét:** Chưa tìm thấy mối liên quan giữa các yếu tố của người bệnh/ thân nhân người bệnh với mức độ hài lòng toàn diện về điều dưỡng.

#### 4. BÀN LUẬN

##### 4.1. Về sự hài lòng của người bệnh và thân nhân người bệnh điều trị nội trú với chăm sóc của điều dưỡng tại Bệnh viện Bông Quốc gia Lê Hữu Trác

Lắng nghe phản hồi của người sử dụng dịch vụ trong lĩnh vực chăm sóc sức

khỏe để cải thiện chất lượng dịch vụ y tế vẫn là một cách tiếp cận mới mẻ với nhiều quốc gia trên thế giới. Ngay ở các nước phát triển, khảo sát hài lòng người bệnh mang tính bắt buộc và được tiêu chuẩn hóa, áp dụng đồng bộ tại các bệnh viện công trong toàn quốc cũng chỉ mới bắt đầu từ thập kỷ 1990.

Ở Việt Nam, kể từ thời điểm Bộ trưởng Bộ Y tế ký ban hành Thông tư số 19/2013/TT-BYT ngày 12 tháng 7 năm 2013, ngành y tế đã triển khai đo lường sự hài lòng của người bệnh đối với



chất lượng phục vụ khám, chữa bệnh ở các cơ sở khám chữa bệnh công lập, chú trọng đánh giá và quản lý chất lượng theo Bộ tiêu chí chất lượng của Bộ Y tế.

Hiện nay, chúng ta đã thống nhất sử dụng các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh ban hành kèm theo Quyết định 3869/QĐ-BYT ngày 28 tháng 8 năm 2019 của Bộ Y tế. Về nội dung, năm lĩnh vực được khảo sát đã bao phủ các nội dung tổng hợp về các vấn đề mà người bệnh nội trú quan tâm, cũng như các vấn đề có khả năng ảnh hưởng tới trải nghiệm của người bệnh trong cơ sở y tế. Câu hỏi được đặt khoa học, ngắn gọn, các thông tin thu thập được có giá trị giúp các bệnh viện tiếp tục cải tiến chất lượng phục vụ khám, chữa bệnh [2]. Nhận thấy vai trò rất quan trọng của điều dưỡng đối với người bệnh nằm điều trị tại bệnh viện, chúng tôi dựa vào mẫu phiếu này kết hợp với mẫu phiếu khảo sát Trần Sỹ Thắng đã xây dựng phiếu khảo sát sự hài lòng của người bệnh/ thân nhân người bệnh với công tác chăm sóc điều dưỡng [5].

Nghiên cứu của chúng tôi tiến hành trên 373 người nhà/ thân thân ra viện sau quá trình nằm điều trị tại Bệnh viện Bông Quốc gia Lê Hữu Trác trong thời gian từ tháng 08/2022 đến tháng 01/2023. Với đặc thù là bệnh viện chuyên khoa tuyến cuối cùng nên các đối tượng được khảo sát đa dạng về độ tuổi, nghề nghiệp, trình độ học vấn, và đến từ nhiều khu vực khác nhau trong cả nước.

Kết quả nghiên cứu của chúng tôi cho thấy điểm hài lòng trung bình 4,3/5 điểm, tỷ lệ hài lòng chung là 86,6%; chỉ số hài lòng toàn diện là 59,5%; cao nhất là tiêu chí thông báo hướng dẫn của điều dưỡng với 4,342/5 điểm, tiếp theo là quan tâm giúp đỡ của người bệnh với 4,31/5 điểm. Thấp nhất là giao tiếp thân thiện của điều dưỡng với 4,29/5 điểm, có 72,6% người bệnh

chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác cao hơn kết quả nghiên cứu của Vũ Thủy Nguyên (2023): 74,29% người bệnh có tỷ lệ hài lòng chung với chăm sóc của điều dưỡng [3].

Nghiên cứu của Nguyễn Thị Nguyệt (2021): Điểm trung bình về sự hài lòng của người bệnh đối với công tác chăm sóc của điều dưỡng là  $79,56 \pm 10,54$  điểm. Phần lớn người bệnh đánh giá sự hài lòng đối với công tác chăm sóc của điều dưỡng ở mức tốt và rất tốt chiếm 71,51%, mức khá chiếm 26,54%, chỉ có 1,96% đánh giá ở mức trung bình. Người bệnh đánh giá sự hài lòng cao nhất đối với câu hỏi liên quan đến “Điều dưỡng viên có kỹ năng tay nghề thành thạo khi thực hiện chăm sóc ông/bà ví dụ như thực hiện thuốc cho ông/bà”, tuy nhiên người bệnh đánh giá sự hài lòng thấp nhất với câu hỏi về “Điều dưỡng viên tạo môi trường yên tĩnh cho ông/bà” và “Điều dưỡng viên tạo môi trường riêng tư cho ông/bà” [4].

Kết quả nghiên cứu của chúng tôi thấp hơn nghiên cứu của Trần Sỹ Thắng: Yếu tố hài lòng và rất hài lòng của người bệnh về giao tiếp thân thiện của điều dưỡng có tỷ lệ 92,59%; Yếu tố hài lòng và rất hài lòng về việc thông báo, hướng dẫn cho người bệnh có tỷ lệ 87,85%, thấp nhất trong các nội dung khảo sát; Yếu tố hài lòng và rất hài lòng về sự giúp đỡ, hỗ trợ của điều dưỡng khi người bệnh cần chiếm tỷ lệ 92,7% [5].

Nghiên cứu của Quế Anh Trâm (2022): Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh về các hoạt động của điều dưỡng đạt 97,1%, trong đó có 98,8% số người bệnh hài lòng về công tác chăm sóc tinh thần của điều dưỡng, 96,9% hài lòng với việc thực hiện hoạt động chăm sóc của điều dưỡng, 97% người bệnh hài lòng về mối quan hệ với điều dưỡng, 96% hài lòng về hoạt động tư vấn, giáo dục sức khỏe của điều dưỡng trong thời gian điều trị và sau khi ra viện [6].

Nghiên cứu của Phạm Văn Thành (2023): 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 [7].

Có sự khác biệt về kết quả nghiên cứu của chúng tôi so với các nghiên cứu khác do thời điểm khảo sát, cỡ mẫu, mẫu thiết kế khảo sát, tại các bệnh viện khác nhau, đối tượng khảo sát khác nhau không có sự đồng nhất. Chính vì vậy cũng rất khó so sánh chất lượng chăm sóc người bệnh của điều dưỡng tại các bệnh viện. Nghiên cứu của chúng tôi được tiến hành ngay sau thời điểm dịch Covid-19 chấm dứt, có rất nhiều khó khăn để đảm bảo công tác chăm sóc người bệnh. Mặt khác, với đặc thù là bệnh viện chuyên khoa bỏng, người điều dưỡng có vai trò rất quan trọng và giao tiếp thường xuyên với người bệnh, người nhà trong quá trình điều trị, do đó sẽ không tránh khỏi những hiểu lầm, va chạm với người bệnh và người nhà.

Tuy nhiên, nghiên cứu của chúng tôi cũng cho thấy tỷ lệ hài lòng của người bệnh về chăm sóc của điều dưỡng khá cao và có 72,6% người bệnh chắc chắn quay lại hoặc giới thiệu cho người khác, khía cạnh giao tiếp thân thiện của điều dưỡng có điểm hài lòng thấp nhất với 4,28/5 điểm, trong 112 ý kiến đóng góp thêm của người bệnh/ thân nhân người bệnh có 05 ý kiến

phản ánh thái độ tiêu cực của nhân viên y tế, 02 phản ứng tiêu cực của nhân viên kế toán, 01 phản ánh thái độ tiêu cực của nhân viên căng tin, với kết quả thu được từ nghiên cứu của chúng tôi hy vọng trong thời gian tới Bệnh viện sẽ có những lớp tập huấn về kỹ năng giao tiếp ứng xử cho toàn bộ cán bộ, nhân viên y tế, cũng như các đối tượng khác đang công tác và làm việc tại Bệnh viện, để có những thay đổi trong thái độ và phong cách phục vụ hướng tới sự hài lòng của người bệnh.

#### **4.2. Mối liên quan giữa các yếu tố đến sự hài lòng của người bệnh/thân nhân người bệnh với bệnh viện**

Kết quả nghiên cứu của chúng tôi cho thấy chưa tìm thấy mối liên quan giữa các yếu tố với tỷ lệ hài lòng toàn diện và tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh/ thân nhân người bệnh với chăm sóc điều dưỡng, chỉ có mỗi yếu tố nghề nghiệp có mối liên hệ chặt chẽ với mức độ hài lòng chung về điều dưỡng với  $p = 0,034$ , những bệnh nhân/ thân nhân người bệnh là công chức hài lòng thấp hơn so với đối tượng khác về chăm sóc của điều dưỡng đối với người bệnh, khác biệt so với nghiên cứu Nguyễn Thị Nguyệt (2021): Người bệnh không có bệnh mãn tính kèm theo có mức độ hài lòng thấp hơn so với nhóm có 1 bệnh mãn tính với  $OR = 0,34$  (95%CI: 0,19 - 0,62) và mức độ hài lòng thấp hơn so với nhóm có từ 3 bệnh mãn tính trở lên với  $OR = 0,29$  (95% CI: 0,11 - 0,77) [4]. Có sự khác biệt này cũng là điều dễ hiểu, đó là do địa điểm nghiên cứu, khu vực, cỡ mẫu, phương pháp, thời điểm khác nhau...

Mặc dù nghiên cứu được tiến hành trong thời gian ngắn, số liệu điều tra còn khá nhỏ nên chưa có một kết luận chính xác về chất lượng cung cấp dịch vụ y tế

và chăm sóc người bệnh của bệnh viện, cũng như tìm ra yếu tố liên quan, tuy nhiên qua nghiên cứu của chúng tôi cũng giúp cho bệnh viện có đánh giá tổng quan về chất lượng cung cấp dịch vụ y tế và cũng là cơ sở để điều chỉnh và nâng cao chất lượng điều trị, đổi mới phong cách, thái độ phục vụ, để hướng tới sự hài lòng của người bệnh.

## 5. KẾT LUẬN

Qua khảo sát 373 người bệnh/ thân nhân làm thủ tục ra viện từ tháng 08/2022 đến tháng 01/2023 về chăm sóc của điều dưỡng tại Bệnh viện Bông Quốc gia Lê Hữu Trác, chúng tôi rút ra một số kết luận sau:

Điểm hài lòng trung bình 4,3/5 điểm, cao nhất là tiêu chí thông báo, hướng dẫn của điều dưỡng với 4,32/5 điểm trong đó tỷ lệ hài lòng và rất hài lòng chiếm 86,5%, tỷ lệ rất không hài lòng và không hài lòng chỉ chiếm 4,8%, bình thường chiếm 8,6%; tiếp theo là quan tâm, giúp đỡ, hỗ trợ của điều dưỡng với người bệnh (4,31/5 điểm) trong đó tỷ lệ hài lòng và rất hài lòng chiếm 86,3%, bình thường chiếm 8%, không hài lòng và rất không hài lòng chỉ chiếm 5,6% và thấp nhất là giao tiếp thân thiện của điều dưỡng với 4,29/5 điểm, trong đó tỷ lệ hài lòng và rất hài lòng chiếm 86,4%, tỷ lệ rất không hài lòng và không hài lòng chỉ chiếm 5,9%. Có 72,6% người bệnh chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác.

Chưa tìm thấy mối liên quan giữa các yếu tố với mức độ hài lòng toàn diện về điều dưỡng, trong mối liên quan giữa các yếu tố với mức độ hài lòng chung về bệnh viện chỉ có yếu tố nghề nghiệp có mối liên quan chặt chẽ với mức độ hài lòng chung về điều dưỡng với  $p = 0,034$ , còn các yếu tố còn lại chưa tìm thấy mối liên quan.

## \*KIẾN NGHỊ:

- Duy trì thường xuyên công tác khảo sát đánh giá sự hài lòng người bệnh tại Bệnh viện theo đúng quy định.

- Tổ chức thường xuyên, định kỳ các lớp tập huấn về kỹ năng, giao tiếp ứng xử cho toàn bộ nhân viên trong Bệnh viện.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Y Tế (3/2018), Báo cáo chính sách chỉ số hài lòng người bệnh, tháng 3/2018.
2. Bộ Y Tế (2019), Quyết định 3869/QĐ-BYT ngày 28 tháng 8 năm 2019 ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế.
3. Vũ Thuỷ Nguyên (2023), "Khảo sát sự hài lòng của người bệnh phẫu thuật về chăm sóc điều dưỡng tại các khoa ngoại, bệnh viện nhiệt đới trung ương năm 2023", *Tạp chí Y học Việt Nam*, tập 534 số 1(2024).
4. 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 Khoa học Điều dưỡng*, tập 5 số 2(2022).
5. Trần Sỹ Thắng (2014), "Khảo sát hài lòng của bệnh nhân nội trú đối với sự phục vụ của điều dưỡng tại BVĐK tỉnh Hà Tĩnh, cổng thông tin điện tử ngành y tế Hà Tĩnh", <http://soyte.hatinh.gov.vn/tin-tuc-su-kien/minh-bach-thong-tin/khao-sat-hai-long-cua-benh-nhan-noi-tru-doi-voi-su-phuc-vu-c.html>, ngày truy cập 15/11/2016.
6. Quế Anh Trâm (2022), "Khảo sát sự hài lòng của Người bệnh về thái độ giao tiếp của Điều dưỡng tại Trung tâm bệnh Nhiệt đới Bệnh viện Hữu nghị Đa khoa Nghệ an", *Tạp chí Y học Việt Nam*, tập 529 số 2(2023).
7. Phạm Văn Thành (2023), "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", *Tạp Chí Y học Cộng đồng*, 65 (CD2).

**PHỤ LỤC**

**BỆNH VIỆN BÔNG QUỐC GIA**  
**LÊ HỮU TRÁC**  
**PHÒNG ĐIỀU DƯỠNG**

**PHIẾU ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG BỆNH NHÂN RA VIỆN VỚI CHĂM SÓC CỦA ĐIỀU DƯỠNG  
TẠI BỆNH VIỆN BÔNG QUỐC GIA NĂM 2022**

*(Anh (chị) vui lòng điền thông tin theo hướng dẫn sau đây, đánh dấu (x) vào lựa chọn của anh (chị), Vui lòng điền chính xác thông tin để giúp bệnh viện nâng cao chất lượng khám và điều trị cho bệnh nhân!)*

Anh (chị) tự nguyện tham gia phiếu khảo sát:	Có <input type="checkbox"/>	Không <input type="checkbox"/>
--	-----------------------------	--------------------------------

**HÀI LÒNG BỆNH NHÂN VỀ CHĂM SÓC CỦA ĐIỀU DƯỠNG TẠI BỆNH VIỆN**

**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:**

1	2	3	4	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>	<i>hoặc: Rất tốt</i>

STT	Nội dung	Mức độ hài lòng				
		Rất kém	Kém	Bình thường	Tốt	Rất tốt
1	Sự hài lòng của người bệnh về giao tiếp thân thiện của điều dưỡng					
	Lắng nghe khi người bệnh cần hỏi	①	②	③	④	⑤
	Giới thiệu tên với người bệnh, người nhà khi chăm sóc	①	②	③	④	⑤
	Cung cấp thông tin, hướng dẫn, đầy đủ và rõ ràng	①	②	③	④	⑤
	Giải thích rõ khi người bệnh, người nhà chưa hiểu.	①	②	③	④	⑤
	Trả lời đầy đủ các câu hỏi của người bệnh, người nhà.	①	②	③	④	⑤

STT	Nội dung	Mức độ hài lòng				
		Rất kém	Kém	Bình thường	Tốt	Rất tốt
	Thái độ ân cần, thân thiện	①	②	③	④	⑤
	Xưng hô đúng mực với người bệnh	①	②	③	④	⑤
	Đối xử công bằng với mọi người bệnh.	①	②	③	④	⑤
	Sẵn sàng giúp đỡ người bệnh, người nhà người bệnh với trách nhiệm cao.	①	②	③	④	⑤
	Tôn trọng người bệnh, người nhà	①	②	③	④	⑤
	Không cáu gắt với người bệnh, người nhà	①	②	③	④	⑤
	Sự hài lòng về việc thông báo, hướng dẫn cho người bệnh của điều dưỡng					
	Chế độ ăn, uống, vệ sinh cá nhân	①	②	③	④	⑤
	Vận động, luyện tập	①	②	③	④	⑤
	Cách dùng thuốc	①	②	③	④	⑤
	Những dấu hiệu cần theo dõi	①	②	③	④	⑤
	Hướng dẫn cách phòng tránh biến chứng	①	②	③	④	⑤
2	Hướng dẫn giải thích rõ ràng khi thực hiện kỹ thuật chăm sóc	①	②	③	④	⑤
	Đảm bảo kín đáo cho người bệnh khi làm kỹ thuật	①	②	③	④	⑤
	Công khai thuốc hàng ngày	①	②	③	④	⑤
	Nội quy khoa phòng	①	②	③	④	⑤
	Chuẩn bị trước phẫu thuật	①	②	③	④	⑤
	Thời gian thay băng, tiêm truyền, thực hiện thủ thuật	①	②	③	④	⑤

STT	Nội dung	Mức độ hài lòng				
		Rất kém	Kém	Bình thường	Tốt	Rất tốt
3	Sự hài lòng về quan tâm, giúp đỡ, hỗ trợ của điều dưỡng khi người bệnh cần					
	Đến ngay buồng bệnh	①	②	③	④	⑤
	Động viên, giúp đỡ	①	②	③	④	⑤
	Giải thích rõ tình hình bệnh để bớt lo lắng	①	②	③	④	⑤
	Giải thích rõ ràng, đầy đủ thắc mắc của người bệnh và người nhà	①	②	③	④	⑤
	Mong muốn của bệnh nhân trong sinh hoạt hàng ngày	①	②	③	④	⑤
	Mong muốn của bệnh nhân trong điều trị	①	②	③	④	⑤

Góp ý của anh (chị) để nâng cao chất lượng điều trị tại bệnh viện:

SĐT liên hệ: .....