

SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH SỬ DỤNG DỊCH VỤ GIẢM ĐAU SAU MỔ ĐƯỜNG TĨNH MẠCH NGƯỜI BỆNH TỰ ĐIỀU KHIỂN TẠI BỆNH VIỆN BỎNG QUỐC GIA LÊ HỮU TRÁC

Hoàng Thanh Thủy, Phạm Thị Thu Hương,
Nguyễn Tiến Dũng, Hoàng Kim Huệ, Võ Văn Hiền✉

Bệnh viện Bỏng Quốc Gia Lê Hữu Trác

TÓM TẮT

Mục tiêu: Khảo sát sự hài lòng của người bệnh (NB) sử dụng dịch vụ giảm đau sau mổ đường tĩnh mạch người bệnh tự điều khiển.

Đối tượng và phương pháp nghiên cứu: Nghiên cứu mô tả, theo dõi dọc dựa trên thống kê phân tích kết quả thu thập từ phiếu khảo sát mức độ hài lòng (được xây dựng dựa trên đánh giá của hai khía cạnh bao gồm: Sự hài lòng về cung cấp dịch vụ giảm đau và sự hài lòng về chăm sóc giảm đau) trên 175 người bệnh sử dụng dịch vụ giảm đau sau mổ tại các khoa lâm sàng thuộc Bệnh viện Bỏng Quốc gia Lê Hữu Trác từ tháng 10/2023 đến tháng 10/2024.

Kết quả: 93,08% người bệnh hài lòng với chăm sóc của nhân viên y tế và 92,60% người bệnh hài lòng với các tiêu chí của cung cấp dịch vụ giảm đau sau mổ, điểm hài lòng trung bình là 4,65 điểm, tỉ lệ hài lòng chung là 93,06% và tỉ lệ hài lòng toàn diện là 85,71%.

Kết luận: Đa số người bệnh đánh giá hài lòng (mức hài lòng và rất hài lòng) với chất lượng dịch vụ giảm đau sau mổ đường tĩnh mạch người bệnh tự điều khiển.

Từ khóa: Sự hài lòng, giảm đau sau mổ người bệnh tự điều khiển, phẫu thuật bỏng

ABSTRACT

Objective: The purpose of the study is to determine how patients satisfy using patient-controlled intravenous PCA postoperative pain management therapy.

Subjects and methods: Statistical analysis of data from satisfaction survey forms (design for assessment of two aspects, including satisfaction with pain relief service provision and satisfaction with pain relief care) on 175 patients using postoperative pain relief services at clinical departments of Le Huu Trac National Burn Hospital from October 2023 to October 2024.

¹Chịu trách nhiệm: Võ Văn Hiền, Bệnh viện Bỏng Quốc gia Lê Hữu Trác

Email: vanhien103@gmail.com

Ngày gửi bài: 14/1/2025; Ngày nhận xét: 15/2/2025; Ngày duyệt bài: 28/2/2025

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

Results: 93.08% of patients were satisfied with the care of medical staff, and 92.60% of patients were satisfied with the criteria for providing postoperative pain relief services; the average satisfaction score was 4.65, the overall satisfaction rate was 93.06%, and the overall satisfaction rate was 85.71%.

Conclusion: The majority of patients were satisfied (satisfied and very satisfied) with the quality of postoperative pain relief service via the patient-controlled intravenous route.

Keyword: Satisfaction, patient-controlled analgesia, burn surgery.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Đau sau mổ là một trạng thái khó chịu về cảm giác và cảm xúc, có liên quan tới những tổn thương thực sự hay tiềm tàng của cơ thể, là một phản ứng sinh bệnh lí phức tạp do nhiều nguyên nhân khác nhau với tỷ lệ từ 50 - 80% tùy theo loại phẫu thuật [1]. Đau sau phẫu thuật làm giảm khả năng vận động sớm, ảnh hưởng tới phục hồi chức năng và tâm lý người bệnh, dẫn tới thời gian nằm viện dài, làm tăng gánh nặng cho nền y tế cũng như xã hội. Vì vậy, kiểm soát đau sau mổ tốt cho phép Người bệnh vận động sớm, giảm thời gian nằm viện, sớm trở lại cuộc sống hàng ngày và là yếu tố quyết định sự hài lòng của người bệnh.

Bệnh viện Bỏng Quốc gia Lê Hữu Trác là cơ sở điều trị chuyên khoa thực hiện hàng nghìn ca phẫu thuật bỏng hàng năm. Để góp phần nâng cao chất lượng điều trị, Khoa Gây mê (Bệnh viện Bỏng Quốc gia Lê Hữu Trác) đã áp dụng phương pháp giảm đau sau mổ đường tĩnh mạch do người bệnh (NB) tự điều khiển PCA (Patient Controlled Analgesia). Cách thức này cho phép người bệnh tự điều chỉnh liều lượng thuốc giảm đau theo nhu cầu cá nhân, qua đó giảm thiểu tác dụng phụ và tăng cường sự hài lòng với dịch vụ y tế. Tuy nhiên, mức độ hài lòng của người bệnh khi sử dụng PCA phụ thuộc vào

nhiều yếu tố như hiệu quả kiểm soát đau, sự tiện lợi của thiết bị, cũng như sự hỗ trợ từ đội ngũ y tế. Việc đánh giá sự hài lòng của người bệnh không chỉ giúp cải thiện chất lượng dịch vụ mà còn là cơ sở để tối ưu hóa các phương pháp điều trị trong tương lai.

Để có các căn cứ khoa học, từ đó đưa ra các những đề xuất và khuyến nghị nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ y tế, chúng tôi tiến hành nghiên cứu này với mục tiêu: *Đánh giá sự hài lòng của người bệnh khi được sử dụng phương pháp giảm đau sau mổ đường tĩnh mạch người bệnh tự điều khiển PCA.*

2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng

Người bệnh có chỉ định sử dụng dịch vụ giảm đau sau mổ PCA tại các Khoa Điều trị Bỏng Người lớn, Trung tâm Liền vết thương, Trung tâm Phẫu thuật tạo hình, Thẩm mỹ & Tái tạo trong thời gian từ tháng 10/2023 đến tháng 10/2024, được lựa chọn ngẫu nhiên tham gia vào nghiên cứu.

* *Tiêu chuẩn lựa chọn:*

- Người bệnh đồng ý tham gia nghiên cứu.

- Người bệnh độ tuổi từ 18 tuổi trở lên có đủ năng lực để trả lời các câu hỏi hoặc có sự trợ giúp của người nhà.

* *Tiêu chuẩn loại trừ:*

- Người bệnh không trả lời đầy đủ các câu hỏi trong phiếu khảo sát.
- Người bệnh trả lời các câu hỏi không liên quan đến nội dung trong phiếu khảo sát.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

* *Phương pháp nghiên cứu:*

- Nghiên cứu mô tả cắt ngang.
- Người bệnh tham gia nghiên cứu được phát phiếu khảo sát đánh giá mức độ hài lòng ngay sau khi sử dụng dịch vụ giảm đau sau mổ PCA (thông thường ngày thứ 4 sau phẫu thuật) và được hướng dẫn trả lời các câu hỏi dạng trắc nghiệm trong phiếu khảo sát.
- Đánh giá, tính toán các chỉ số hài lòng và phân tích thống kê dựa trên kết quả thu được từ phiếu khảo sát.

* *Các bước tiến hành nghiên cứu:*

a. Xây dựng bộ câu hỏi, khảo sát và thu thập phiếu khảo sát đánh giá sự hài lòng của người bệnh:

Căn cứ vào Quyết định 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ Y tế về “Ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế” [1] và “Quy trình đánh giá sự hài lòng của người bệnh tại Bệnh viện Bông Quốc gia Lê Hữu Trác” do Giám đốc Bệnh viện Bông Quốc gia Lê Hữu Trác ban hành năm 2016 [2], chúng tôi đã xây dựng bộ câu hỏi và biên soạn “Phiếu khảo sát sự hài lòng của người bệnh về sử dụng dịch vụ giảm đau sau mổ người bệnh tự điều khiển đường tĩnh mạch (PCA)” để sử dụng trong nghiên cứu. Phiếu khảo sát bao gồm 8 câu hỏi được chia thành hai khía cạnh của dịch vụ, cụ thể như sau:

A. Sự hài lòng về cung cấp dịch vụ giảm đau sau mổ:

1. Sự thuận tiện về quy trình đăng kí dịch vụ giảm đau sau mổ theo yêu cầu PCA.
2. Chi phí dịch vụ giảm đau sau mổ PCA.
3. Mức độ thuận tiện khi sử dụng dịch vụ giảm đau PCA.
4. Hiệu quả giảm đau của phương pháp giảm đau người bệnh tự điều khiển PCA.

B. Sự hài lòng về chăm sóc của nhân viên y tế đối với dịch vụ giảm đau sau mổ:

1. Người bệnh được giải thích trước khi thực hiện kỹ thuật giảm đau.
2. Việc chăm sóc theo dõi hàng ngày.
3. Tác dụng không mong muốn và xử lý của nhân viên y tế khi có tác dụng không mong muốn hoặc giảm đau không thỏa đáng.
4. Thái độ giao tiếp của nhân viên y tế đối với người bệnh sử dụng dịch vụ giảm đau.

Mỗi tiêu chí được người bệnh đánh giá với thang điểm từ 1 đến 5 điểm tương ứng với các mức độ hài lòng như sau:

Rất hài lòng (Rất tốt)	5 điểm
Hài lòng (Tốt)	4 điểm
Bình thường (Trung bình)	3 điểm
Không hài lòng (Kém)	2 điểm
Rất không hài lòng (Rất kém)	1 điểm

Tiêu chí đạt tiêu chuẩn hài lòng nếu người bệnh đánh giá tiêu chí đó đạt từ 4 điểm trở lên.

b. Tính toán các chỉ số đánh giá mức độ hài lòng

- *Điểm hài lòng trung bình chung (điểm):* Điểm hài lòng trung bình là phân số được tính dựa trên công thức sau:

Tỷ số = [(Tổng số điểm của tất cả các câu trả lời đạt hài lòng của người thứ 1(đạt 4 điểm trở lên)/(Tổng số câu hỏi)] + [(Tổng số điểm của tất cả các câu trả lời đạt hài lòng của người thứ 2)/(Tổng số câu hỏi)] + ... + [(Tổng số điểm của tất cả các câu trả lời đạt hài lòng của người thứ 175) / (Tổng số câu hỏi)].

Mẫu số = Tổng số người được khảo sát.

- *Tỷ lệ hài lòng chung (%)*

Tỷ số = {[(Tổng số câu hỏi có trả lời từ 4 điểm trở lên của người thứ 1) / (Tổng số câu hỏi)] + [(Tổng số câu hỏi có trả lời từ 4 điểm trở lên của người thứ 2) / (Tổng số câu hỏi)] + ... + [(Tổng số câu hỏi có trả lời từ 4 điểm trở lên của người thứ 175) / (Tổng số câu hỏi)]} x 100.

Mẫu số = Tổng số người được khảo sát.

- *Chỉ số hài lòng toàn diện (%)*:

Tỷ số = Tổng số phiếu đạt tất cả các tiêu chí được đánh giá từ 4 điểm trở lên x 100

Mẫu số = Tổng số người được khảo sát.

c. Xử lý số liệu nghiên cứu

Phiếu khảo sát sau khi thu thập được xử lý và tính toán bằng phần mềm thống kê

Y học. Các biến định lượng được trình bày dưới dạng giá trị trung bình $\pm$ độ lệch chuẩn, các biến định tính được trình bày dưới dạng tỷ lệ %.

2.3. Đạo đức nghiên cứu

Nghiên cứu chỉ tiến hành khi người bệnh đồng thuận tham gia nghiên cứu. Các số liệu thu được chỉ sử dụng cho mục đích khoa học, các thông tin của bệnh nhân được giữ bí mật. Người bệnh trả lời các phiếu khảo sát hoàn toàn tự nguyện, khách quan không có sự can thiệp của nhân viên y tế, không có sự phân biệt đối xử về điều trị và chăm sóc trong trường hợp bệnh nhân không đồng ý nghiên cứu.

Nghiên cứu tuân thủ quy trình xét duyệt và thông qua Hội đồng chấm đề cương nghiên cứu của Học viện Quân y và được cho phép thực hiện nghiên cứu tại Bệnh viện Bỏng Quốc gia Lê Hữu Trác. Các tác giả tham gia nghiên cứu cam kết không có xung đột lợi ích nghiên cứu.

3. KẾT QUẢ

3.1. Đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu

Bảng 3.1. Đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu

	Đặc điểm	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Tuổi	18 - 60 tuổi	128	73,14
	> 60 tuổi	47	26,86
Giới tính	Nam	115	65,71
	Nữ	60	34,29
Trình độ học vấn	Trung học phổ thông trở xuống	142	81,14
	Cao đẳng, đại học	33	18,86
Nghề nghiệp	Công chức	24	13,71
	Khác	151	86,29
Số lần sử dụng dịch vụ	Lần đầu	173	98,85
	Trên 2 lần	02	1,15

Nhận xét: Đa số người bệnh có độ tuổi từ 18 - 60 tuổi (chiếm 73,14%) với tỉ lệ nam nhiều hơn người bệnh nữ (chiếm 65,71%), trình độ học vấn chủ yếu là phổ thông trung

học trở xuống (chiếm 81,14%), người bệnh có nghề nghiệp ngoài công chức chiếm tỷ lệ cao (chiếm 86,29%) với đa số người bệnh sử dụng dịch vụ lần đầu (chiếm 98,85%).

3.2. Kết quả hài lòng của người bệnh theo hai khía cạnh của phiếu khảo sát

Bảng 3.2. Sự hài lòng về chăm sóc của nhân viên y tế đối với dịch vụ giảm đau sau mổ (n=175)

TT	Chỉ tiêu đánh giá	Số NB đánh giá ở mức hài lòng (≥ 4 điểm)		Số NB đánh giá ở mức không hài lòng (≤ 3 điểm)	
		n	Tỷ lệ %	n	Tỷ lệ %
YT1	NB được giải thích kỹ trước khi thực hiện kỹ thuật	161	92,00	14	8,00
YT2	Chăm sóc theo dõi hàng ngày	161	92,00	14	8,00
YT3	NVYT xử lý khi có tác dụng KMM và giảm đau không thỏa đáng	167	95,43	08	4,57
YT4	Thái độ giao tiếp nhân viên y tế	163	93,14	12	6,86
Tỷ lệ trung bình chung		652	93,14	48	6,86

Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng chung về chăm sóc giảm đau của nhân viên y tế là 93,14%, tỷ lệ hài lòng YT 3 cao nhất là 95,43%, tỷ lệ hài lòng YT1 và YT2 thấp

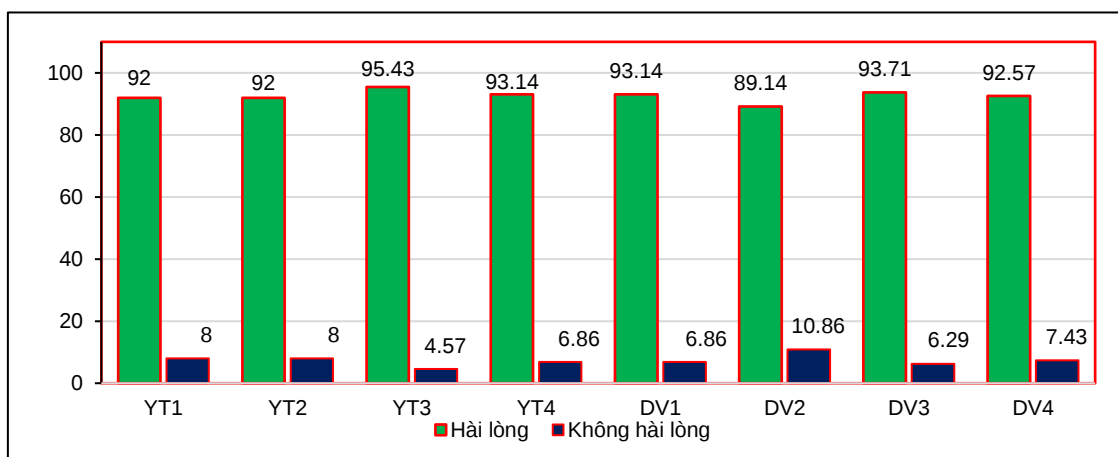
nhất (92%). Không có tiêu chí nào đánh giá ở mức 1 điểm (rất không hài lòng) hoặc 2 điểm (không hài lòng).

Bảng 3.3. Sự hài lòng về cung cấp dịch vụ giảm đau sau mổ (n=175)

TT	Chỉ tiêu đánh giá	Số NB đánh giá ở mức hài lòng (≥ 4 điểm)		Số NB đánh giá ở mức không hài lòng (≤ 3 điểm)	
		n	%	n	%
DV1	Quy trình đăng ký dịch vụ giảm đau sau mổ	163	93,14	12	6,86
DV2	Chi phí dịch vụ giảm đau PCA	156	89,14	19	10,86
DV3	Mức độ thuận tiện khi sử dụng PCA	164	93,71	11	6,29
DV4	Hiệu quả giảm đau của dịch vụ PCA	162	92,57	13	7,43
Tỷ lệ trung bình chung		645	92,14	55	7,86

Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng chung về cung cấp dịch vụ giảm đau là 92,14%, tỷ lệ hài lòng cao nhất là DV3 (93,71%), tỷ lệ hài lòng DV2 thấp nhất (89,14%). Không có

tiêu chí nào người bệnh đánh giá mức 1 điểm (rất không hài lòng) hoặc 2 điểm (không hài lòng).



Biểu đồ 3.1: Kết quả hài lòng của người bệnh theo hai khía cạnh của phiếu khảo sát

Bảng 3.4. Kết quả tính toán các chỉ số hài lòng (n = 175)

TT	Chỉ số	Kết quả
1	Điểm hài lòng trung bình (điểm)	4,65
2	Tỷ lệ hài lòng chung (%)	93,06
3	Chỉ số hài lòng toàn diện (%)	85,71

4. BÀN LUẬN

Bỏng là một chấn thương thường gặp trong sinh hoạt và lao động hàng ngày. Người bệnh bỏng thường có cảm giác đau đơn ngay từ thời điểm chấn thương đặc biệt ở các người bệnh có tổn thương bỏng sâu và diện tích bỏng rộng. Chính vì vậy việc cung cấp dịch vụ giảm đau sau mổ ngoài việc nâng cao chất lượng điều trị, tăng nhanh quá trình hồi phục sau mổ còn mang ý nghĩa mặt nhân văn khi giảm bớt đau đớn ở người bệnh bỏng. Việc nghiên cứu đánh giá sự hài lòng của người bệnh đối với dịch vụ giảm đau sau mổ nhằm giúp cho nhân viên y tế có những nhìn nhận khách quan để có những cải tiến nhằm nâng cao chất lượng của dịch vụ.

Kết quả nghiên cứu của chúng tôi cho thấy đa số người bệnh sử dụng dịch vụ giảm đau đều đánh giá hài lòng với dịch vụ

giảm đau sau mổ người bệnh tự điều khiển đường tĩnh mạch do Bệnh viện Bỏng Quốc gia Lê Hữu Trác cung cấp.

Ở khía cạnh thứ nhất về sự hài lòng của người bệnh đối với chăm sóc của nhân viên y tế, kết quả tại bảng 3.2 có 652/700 lượt đánh giá mức hài lòng (từ 4 điểm trở lên) chiếm 93,14% người bệnh được phát phiếu khảo sát.

Tương tự, ở khía cạnh thứ hai của phiếu khảo sát về sự hài lòng cung cấp dịch vụ giảm đau sau mổ, kết quả nghiên cứu của chúng tôi tại bảng 3.3 cho thấy có 645/700 lượt đánh giá mức hài lòng (chiếm 92,14%).

Cả hai khía cạnh được khảo sát trong nghiên cứu đều được người bệnh đánh giá hài lòng ở mức cao một phần là do dịch vụ giảm đau sau mổ luôn tuân thủ chặt chẽ các quy trình chuyên môn được bệnh viện ban hành. Trước khi thực hiện thủ thuật giảm đau sau mổ, người bệnh được bác sĩ gây mê giải thích đầy đủ về những ưu nhược điểm của phương pháp giảm đau áp dụng. Đồng thời trong quá trình thực hiện dịch vụ, người bệnh luôn được các nhân viên y tế chăm sóc và theo dõi sát, phát hiện sớm các tác dụng không mong muốn để xử lý kịp thời.

Một trong những thuận lợi của dịch vụ này đó là đã được bác sĩ gây mê cài đặt liều lượng, tốc độ thuốc giảm đau theo từng đối tượng người bệnh. Quá trình hậu phẫu, người bệnh có thể tự kiểm soát cơn đau, tự sử dụng thuốc giảm đau khi đau mà không cần gọi nhân viên y tế. Sự hài lòng của người bệnh còn do quá trình thực hiện giảm đau sau mổ, người bệnh được đạt được mức giảm đau tối ưu nhất mà không có bất kỳ biến chứng nguy hiểm nào xảy ra.

Về kết quả tính toán các chỉ số hài lòng, qua bảng 3.4 chúng tôi thấy rằng, điểm hài lòng trung bình của người bệnh đánh giá đối với dịch vụ là 4,65 tương đương với các mức hài lòng và rất hài lòng, trong đó chỉ số tỷ lệ hài lòng chung là 93,06% và chỉ số hài lòng toàn diện là 85,71%. Các số liệu này một lần nữa khẳng định sự hài lòng của người bệnh đối với dịch vụ giảm đau sau phẫu thuật. Kết quả nghiên cứu của chúng tôi cũng tương tự kết quả nghiên cứu của một số tác giả khác như Lê Hải Trung và cộng sự [3]; Vũ Quang Thùy và cộng sự [4] khi đánh giá về sự hài lòng đối với chất lượng dịch vụ giảm đau sau phẫu thuật.

Qua nghiên cứu này chúng tôi cũng nhận thấy, còn một số nội dung khảo sát mà người bệnh đánh giá ở mức bình thường (3 điểm). Nguyên nhân là do một số trường hợp người bệnh còn xuất hiện tác dụng không mong muốn như buồn nôn, nôn... Mặc dù trong những trường hợp này, người bệnh đã được giải thích, xử lý kịp thời tuy nhiên do các tác dụng phụ này thường gây khó chịu cho người bệnh và ảnh hưởng đến tâm lý của người nhà.

Chúng tôi kiến nghị cần có các nghiên cứu ứng dụng để làm giảm tỷ lệ buồn nôn, nôn ở các trường hợp sử dụng giảm đau

đường tĩnh mạch sử dụng các thuốc giảm đau nhóm opioid nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng của thủ thuật này.

5. KẾT LUẬN

Qua khảo sát mức độ hài lòng ở 175 người bệnh sử dụng dịch vụ giảm đau sau mổ người bệnh tự điều khiển đường tĩnh mạch PCA tại Bệnh viện Bông Quốc gia Lê Hữu Trác, chúng tôi thấy rằng đa số người bệnh đánh giá hài lòng (mức hài lòng và rất hài lòng) với dịch vụ này trong đó có 93,14% hài lòng với chăm sóc của nhân viên y tế và 92,14% hài lòng với các tiêu chí của cung cấp dịch vụ giảm đau sau mổ, điểm hài lòng trung bình là 4,65 điểm, tỉ lệ hài lòng chung là 93,06% và tỉ lệ hài lòng toàn diện là 85,71%.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nguyễn Toàn Thắng (2016). Đánh giá hiệu quả giảm đau sau phẫu thuật bụng và tác dụng không mong muốn của Fentanyl, Morphin, Morphin - Ketamin tĩnh mạch theo phương pháp người bệnh tự kiểm soát. Luận án tiến sĩ Y học, Trường đại học Y Hà nội.
2. Lê Hải Trung, Nguyễn Ngọc Thạch (2020). Nghiên cứu giảm đau đường tĩnh mạch bằng Fentanyl do bệnh nhân tự điều khiển sau phẫu thuật thẩm mỹ Tạp chí Y học tâm họa & Bông số 2 - 2020.
3. "Quy trình đánh giá sự hài lòng của người bệnh" của Bệnh viện Bông Quốc gia Lê Hữu Trác ban hành năm 2016.
4. Vũ Thị Hằng, Lưu Quang Thùy. Phòng Hồi tỉnh - Khoa Gây Mê 2, Trung tâm Gây mê và Hồi sức ngoại khoa Bệnh viện Hữu nghị Việt Đức. Nghiên cứu về sự hài lòng của người bệnh khi được sử dụng phương pháp giảm đau ngoài màng cứng sau phẫu thuật vùng bụng.
5. Vũ Thị Hân (2019). Kết quả chăm sóc giảm đau sau phẫu thuật bằng phương pháp truyền liên tục qua catheter ngoài màng cứng. Luận văn Thạc sĩ, Trường đại học Y khoa Hà Nội.