

ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH ĐỐI VỚI CÔNG TÁC ĐIỀU DƯỠNG TẠI KHOA CHẤN THƯƠNG CHỈNH HÌNH, BỆNH VIỆN QUÂN Y 4, QUÂN KHU 4

CNDD. TRẦN CÔNG HUẤN, ThS. PHAN QUỐC KHÁNH
CNDD. TRẦN THỊ DUNG, CNDD. TRẦN THỊ HOÀI THƯƠNG
Bệnh viện Quân y 4, Quân khu 4
Phản biện khoa học: (1) BSCKII. NGUYỄN QUỐC THỊNH
(2) ThS. PHẠM THU HÀ

TÓM TẮT: Nghiên cứu tiến cứu, mô tả cắt ngang 90 người bệnh điều trị nội trú nhằm đánh giá sự hài lòng của người bệnh (theo thang điểm Lilker) đối với công tác điều dưỡng tại Khoa Chấn thương Chỉnh hình, Bệnh viện Quân y 4, từ tháng 2-6/2018. **Kết quả:** Mức độ hài lòng của người bệnh với công tác điều dưỡng trong nội dung hướng dẫn dùng thuốc: hài lòng và rất hài lòng là 76,7%, không hài lòng 1,1%; nội dung thay băng: hài lòng và rất hài lòng là 76,7%, không hài lòng 6,7%; nội dung tiêm truyền: hài lòng và rất hài lòng là 77,8%, không hài lòng 5,6%; nội dung tập phục hồi chức năng: hài lòng và rất hài lòng là 72,2%, không hài lòng 2,2%; nội dung động viên tinh thần: hài lòng và rất hài lòng là 81,1%, không hài lòng 1,1%; nội dung giải thích tư vấn chăm sóc sức khỏe: hài lòng và rất hài lòng là 81,1%, không hài lòng 4,4%. Mức độ hài lòng của người bệnh đối với công tác điều dưỡng khá cao: hài lòng và rất hài lòng là 71,1%, không hài lòng là 3,3%.

Từ khóa: Mức độ hài lòng, điều dưỡng viên.

ABSTRACT: Prospective study and cross-sectional description of 90 inpatients for assessment of patients satisfaction (according to the Lilker scale) to the nursing work at the Department of Trauma and Orthopedics, Military hospital 4, from February to June 2018. **Results:** The patient's satisfaction with the nursing work in the drug instructions: satisfied and very satisfied was 76.7%, dissatisfied was 1.1%; the content of bandage changes: satisfied and very satisfied was 76.7%, satisfied was 6.7%; the content of infusion: satisfied and very satisfied was 77.8%, dissatisfied was 5.6%; the content of rehabilitation exercise: satisfied and very satisfied was 72.2%, dissatisfied was 2.2%; the content of motivating spirit: satisfied and very satisfied was 81.1%, dissatisfied was 1.1%; the content of explaining and consulting of health care: satisfied and very satisfied was 81.1%, dissatisfied was 4.4%. The level of patient satisfaction with the nursing work was quite high: satisfied and very satisfied 71.1%, and dissatisfied 3.3%.

Keywords: Satisfaction level, nursing staff.

Chịu trách nhiệm nội dung: CNDD. Trần Công Huấn, SĐT: 0983601103.

Ngày nhận bài: 15/01/2021; mời phản biện khoa học: 02/2021; chấp nhận đăng: 15/3/2021.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ.

Ngày nay, điều dưỡng (ĐD) được xem là một nghề độc lập trong hệ thống y tế. Đối mới, nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh là yếu tố sống còn của mỗi bệnh viện, trong đó vai trò ĐD viên trong quá trình điều trị và chăm sóc người bệnh (NB) hết sức quan trọng. Xuất phát từ tình hình thực tế và những định hướng nâng cao chất lượng dịch vụ y tế, chăm sóc NB trong thời gian tới, các bệnh viện cần không ngừng đầu tư nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp, cải thiện tâm lý tiếp xúc ĐD viên.

Để chăm sóc và điều trị NB ngày càng tốt hơn, tạo điều kiện cho các ĐD viên chủ động, linh hoạt và tham gia nhiều hơn vào quá trình chăm sóc điều trị NB, Khoa Chấn thương - Chỉnh hình, Bệnh viện

Quân y 4, Quân khu 4 đã có nhiều thay đổi trong công tác ĐD.

Nhằm đánh giá hiệu quả công tác ĐD trong thời gian qua, chúng tôi triển khai đề tài này với mục tiêu: khảo sát mức độ hài lòng của NB đối với công tác ĐD tại khoa Chấn thương - Chỉnh hình, Bệnh viện Quân y 4.

2. ĐỐI TƯỢNG, PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.

2.1 Đối tượng nghiên cứu:

- 90 NB điều trị nội trú tại khoa Chấn thương - Chỉnh hình, Bệnh viện Quân y 4, Quân khu 4, từ tháng 2-6/2018.

Lựa chọn NB điều trị nội trú tại khoa từ 6 ngày trở lên, đã được phẫu thuật, có đủ khả năng đọc lập đọc và trả lời câu hỏi theo phiếu khảo sát. Loại trừ NB không đủ năng lực nhận thức hoặc từ chối tham gia nghiên cứu.

2.2. Phương pháp nghiên cứu:

- Thiết kế nghiên cứu: tiến cứu, mô tả cắt ngang.
- Thu thập số liệu: thông qua phỏng vấn NB đang điều trị tại khoa bằng bộ câu hỏi về mức độ hài lòng đối với ĐD viên nói chung; mức độ hài lòng đối với từng công việc cụ thể của ĐD viên (hướng dẫn dùng thuốc, thay băng, tiêm truyền, hướng dẫn tập phục hồi chức năng sau mổ, động viên tinh thần, giải thích tình trạng bệnh tật và tư vấn một số kiến thức cơ bản chăm sóc sức khỏe).
- Đánh giá mức độ hài lòng của NB theo thang điểm Likert: 1 điểm: rất không hài lòng; 2 điểm: không hài lòng; 3 điểm: chấp nhận được; 4 điểm: hài lòng; 5 điểm: rất hài lòng.
- Đạo đức nghiên cứu: đề tài được hội đồng đạo đức bệnh viện thông qua. Các thông tin của NB được bảo mật và chỉ phục vụ nghiên cứu.

- Xử lý số liệu: bằng phần mềm SPSS 20.0.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ BÀN LUẬN.

3.1. Đặc điểm chung của NB nghiên cứu:

Bảng 2. Mức độ hài lòng của NB đối với công tác ĐD (n = 90):

Công tác ĐD	Mức độ hài lòng				
	Rất hài lòng	Hài lòng	Chấp nhận được	Không hài lòng	Rất không hài lòng
Hướng dẫn dùng thuốc	25 (27,8%)	44 (48,9%)	20 (22,2%)	01 (1,1%)	0
Thay băng	27 (30,0%)	42 (46,7%)	15 (16,7%)	6 (6,7%)	0
Tiêm truyền	30 (33,3%)	40 (44,4%)	15 (16,7%)	04 (4,4%)	01 (1,11%)
Hướng dẫn tập phục hồi chức năng sau mổ	34 (37,8%)	31 (34,4%)	23 (25,6%)	02 (2,2%)	0
Động viên tinh thần NB	38 (42,2%)	35 (38,9%)	16 (17,8%)	01 (1,1%)	0
Giải thích về bệnh và tư vấn một số kiến thức cơ bản chăm sóc sức khỏe cho NB	36 (40,0%)	37 (41,1%)	13 (14,4%)	04 (4,4%)	0
ĐD phụ trách chăm sóc trong thời gian nằm viện	25 (27,8%)	39 (43,3%)	2 (25,6%)	03 (3,3%)	0

- Hướng dẫn sử dụng thuốc: việc hướng dẫn sử dụng thuốc hằng ngày cho NB điều trị nội trú là công việc bắt buộc của ĐD viên. Tuy nhiên, trong nghiên cứu của chúng tôi, khi được hỏi ĐD có hướng dẫn dùng thuốc hằng ngày cho NB không thì chỉ có 89/90 NB (98,9%) trả lời có hướng dẫn; 1/90 NB (1,1%) trả lời không được hướng dẫn. Kết quả này tương tự nghiên cứu của Nguyễn Thị Hương (388/392 NB được ĐD viên hướng dẫn dùng thuốc trong quá trình nằm điều trị, 4/392 NB không được hướng dẫn dùng thuốc và 4/392 NB được hướng dẫn nhưng không đầy đủ [2]); hay nghiên cứu của Lê Bá Vĩnh và cộng sự (62,8% NB được hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, 35,2% có hướng dẫn nhưng không đầy đủ và 2% không được hướng dẫn sử dụng thuốc trong quá trình điều trị [3]).

- Về mức độ hài lòng, kết quả nghiên cứu thấy, có 69 NB (76,7%) hài lòng và rất hài lòng, 1 NB

Bảng 1. Tuổi và giới tính NB (n = 90).

Đặc điểm		Số NB	Tỉ lệ %
Tuổi	Dưới 40 tuổi	33	36,7
	Từ 40-60 tuổi	29	32,2
	Trên 60 tuổi	28	31,1
Giới tính	Nam	55	61,1
	Nữ	35	38,9

NB từ 18-83 tuổi, trung bình $46,51 \pm 7,81$ tuổi. Trong đó NB dưới 40 tuổi chiếm tỉ lệ cao nhất (36,7%). Với độ tuổi này, các NB đều có suy nghĩ chín chắn, nhận thức đầy đủ, trách nhiệm khi ghi vào phiếu điều tra, nên kết quả nghiên cứu có độ tin cậy cao. Nam giới (61,1%) nhiều hơn nữ giới (38,9%). Kết quả này là ngẫu nhiên do phương thức chọn mẫu nghiên cứu của chúng tôi, đồng thời là đặc thù của khoa Chấn thương Chính hình (NB nam thường nhiều hơn nữ); tương tự nghiên cứu của Phạm Thị Hải Thương [1].

3.2. Mức độ hài lòng của NB:

(1,1%) không hài lòng. Điều này cho thấy, hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, cẩn thận, đúng thời gian, thời điểm, công khai số lượng, chất lượng góp phần quan trọng vào sự hài lòng của NB.

- Thay băng, tiêm truyền: cử chỉ, động tác, tâm lý tiếp xúc, phong cách làm việc chuyên nghiệp của ĐD viên trong công tác tiêm truyền, thay băng góp phần quan trọng vào chất lượng điều trị, sự hài lòng của NB. Kết quả nghiên cứu thấy 100% NB đều được tiêm truyền, thay băng trong suốt quá trình điều trị nội trú. Trong công tác thay băng, tỉ lệ NB hài lòng và rất hài lòng là 76,7%, chỉ có 6 NB không hài lòng. Trong tiêm truyền, tỉ lệ NB hài lòng và rất hài lòng là 77,8%, có 4 NB không hài lòng (4,4%) và 1 NB rất không hài lòng (1,1%). Nguyên nhân là do một số nhân viên y tế còn có thái độ thờ ơ, vô cảm với NB, chưa giải thích, động viên thỏa đáng trước khi tiến hành các thủ thuật. Hơn nữa,

trong thời gian nghiên cứu, một số sinh viên thực tập cũng tham gia vào thực hiện các thủ thuật, các em chưa có nhiều kinh nghiệm, động tác còn vụng về có thể đây là 1 trong những nguyên nhân làm giảm bớt sự hài lòng của NB. Kết quả này phù hợp với nghiên cứu của Nguyễn Thị Hương (92% NB được giải thích phù hợp trước khi thực hiện thủ thuật, 8% NB không được giải thích hoặc giải thích không đầy đủ [2]) hay của Nguyễn Sỹ Thiết (7,6% NB không được giải thích hoặc giải thích không thỏa đáng trước khi thực hiện thủ thuật [4]).

- Hướng dẫn tập phục hồi chức năng sau mổ: công tác tư tưởng, động viên tinh thần kịp thời, tập vận động phục hồi chức năng trước và sau mổ ngày càng được các bệnh viện quan tâm sâu sắc hơn. Kết quả nghiên cứu của chúng tôi cho thấy, 100% NB đều được động viên tinh thần, tư vấn chăm sóc sức khỏe, tập phục hồi chức năng trước và sau phẫu thuật. Trong công tác hướng dẫn tập phục hồi chức năng, tỉ lệ NB hài lòng và rất hài lòng là 72,2%, có 2 NB không hài lòng (2,2%); trong động viên tinh thần, tỉ lệ NB hài lòng và rất hài lòng là 81,1%, có 1 NB không hài lòng (1,1%). Trong tư vấn chăm sóc sức khỏe, tỉ lệ NB hài lòng và rất hài lòng là 81,1%, có 4 NB không hài lòng (chiếm 4,4%); trong đó có 1 NB cho rằng dụng cụ, phương tiện tập phục hồi chức năng không đầy đủ, lạc hậu; 1 NB sợ đau nên trốn tập thường xuyên, dẫn đến kết quả điều trị không được như mong muốn). Tư vấn chăm sóc sức khỏe, động viên tinh thần cho NB đòi hỏi ĐD viên phải có kinh nghiệm, trình độ. Tuy nhiên, trình độ và kinh nghiệm của các ĐD viên trong khoa không đồng đều, gây ảnh hưởng đến chất lượng tư vấn và động viên tinh thần NB. Bên cạnh đó, công tác đào tạo, hướng dẫn cho ĐD còn nhiều hạn chế, một số ĐD viên không nắm được quy trình tập phục hồi chức năng sau mổ. Một số ĐD viên chưa thực sự quan tâm tới công tác động viên tinh thần, tư vấn sức khỏe cho NB. Kết quả này phù hợp với nghiên cứu của Phạm Thị Hải Thương (100% NB đều được tập phục hồi chức năng sau mổ) và nghiên cứu của Võ Kim Cúc (97,82% NB được hướng dẫn tập phục hồi chức năng sau mổ, có 2,17% NB chưa được hỗ trợ và tập phục hồi chức năng sau mổ) [5].

- Mức độ hài lòng của NB đối với công tác ĐD nói chung: kết quả nghiên cứu thấy, tỉ lệ NB hài lòng và rất hài lòng là 71,1%, NB không hài lòng là 3,3%. Kết quả này là do Bệnh viện và Khoa chúng tôi luôn làm tốt công tác tuyên truyền giáo dục ĐD và phát động phong trào "tất cả hướng tới sự hài lòng của NB". Đồng thời, Bệnh viện chúng tôi đang hướng tới xây dựng mô hình "bệnh viện công viên", "bệnh viện khách sạn". Vì vậy, mỗi ĐD viên luôn nêu cao tinh thần trách nhiệm, nâng cao chất lượng phục vụ, góp phần nâng cao hiệu quả điều trị. Kết quả nghiên cứu của Nguyễn Đăng Chính cho thấy, có 86,2% NB hài lòng với công tác ĐD của bệnh viện [6]. Nghiên cứu của Ngô Thị Lan (2017) cũng thấy còn 7% NB chưa hài lòng với công tác ĐD tại bệnh viện [7].

4. KẾT LUẬN.

Nghiên cứu sự hài lòng của 90 NB điều trị nội trú tại Khoa Chấn thương - Chỉnh hình, Bệnh viện Quân y 4, Quân khu 4, từ tháng 2-6/2018, kết quả:

- Hướng dẫn dùng thuốc: 76,7% NB hài lòng và rất hài lòng; có 1,1% NB không hài lòng. Thay băng: 76,7% NB hài lòng và rất hài lòng; 6,7% NB không hài lòng. Tiêm truyền: 77,8% NB hài lòng và rất hài lòng; 4,4% NB không hài lòng; 1,1% NB rất không hài lòng. Tập phục hồi chức năng: 72,2% NB hài lòng và rất hài lòng; 2,2% NB không hài lòng. Động viên tinh thần: 81,1% NB hài lòng và rất hài lòng; 1,1% NB không hài lòng. Giải thích tư vấn chăm sóc sức khỏe: 81,1% NB hài lòng và rất hài lòng; 4,4% NB không hài lòng. Đánh giá chung về công tác ĐD: 71,1% NB hài lòng và rất hài lòng; 3,3% NB không hài lòng.

Qua nghiên cứu, chúng tôi kiến nghị: Bệnh viện cần có kế hoạch giúp đỡ tích cực, chỉ đạo sát về nghiệp vụ để bổ sung các thiếu sót và xây dựng đủ các quy trình chăm sóc NB toàn diện. Các ĐD viên được chuyển đổi từ y sĩ cần được bổ túc, tập huấn về chuyên ngành ĐD hằng năm, bám sát chức trách, nhiệm vụ và công việc chăm sóc NB hằng ngày.

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Phạm Thị Hải Thương (2017), *Đánh giá kết quả chăm sóc sau mổ người bệnh gãy xương đùi tại khoa Chấn thương - Chỉnh hình, Bệnh viện Quân y 105*, Kỷ yếu hội nghị khoa học điều dưỡng toàn quân 2017, tr. 185-187.
2. Nguyễn Thị Hương (2017), *Khảo sát thực trạng thực hành quy chế giao tiếp của điều dưỡng đối với người bệnh tại Bệnh viện Quân y 103*, Kỷ yếu hội nghị khoa học điều dưỡng toàn quân 2017, tr.188-192.
3. Lê Bá Vĩnh, Nguyễn Minh Thắng (2017), *Khảo sát thực trạng thực hành quy chế giao tiếp của điều dưỡng đối với người bệnh tại Bệnh viện Quân y 87*, Kỷ yếu hội nghị khoa học điều dưỡng toàn quân 2017, tr. 207-211.
4. Trần Sỹ Thắng (2014), *Khảo sát sự hài lòng của người bệnh đối với sự phục vụ của điều dưỡng tại Bệnh viện Đa khoa Hà Tĩnh*, Kỷ yếu hội nghị điều dưỡng toàn quốc năm 2014.
5. Võ Kim Cúc, Nguyễn Trung Kiên, Nguyễn Quốc Dũng (2017), *Đánh giá thực trạng công tác chăm sóc người bệnh phẫu thuật thay khớp háng tại Bệnh viện Quân y 4, Quân khu 4*, Kỷ yếu hội nghị khoa học điều dưỡng toàn quân 2017, tr. 81-86.
6. Nguyễn Đăng Chính (2017), *Đánh giá sự hài lòng của người bệnh và thân nhân người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Quân y 103*, Kỷ yếu hội nghị khoa học điều dưỡng toàn quân 2017, tr. 88-92.
7. Ngô Thị Lan, Nguyễn Thị Thu Đoài, Bùi Tuyết Mai (2017), *Khảo sát mức độ hài lòng của người bệnh thực hiện xét nghiệm tại khoa Chẩn đoán Chức năng, Bệnh viện Quân y 103*, Kỷ yếu hội nghị khoa học điều dưỡng toàn quân 2017, tr. 149-161. □