

## 2.4. Các chỉ số chức năng gan thận trước và sau điều trị (N=30)

Bảng 7: So sánh chỉ số chức năng gan thận trước và sau điều trị

Chỉ số nghiên cứu	Trước điều trị	Sau điều trị	P trước sau
AST((u/l)	27,32 ± 0,71	26,58 ± 0,56	> 0,05
ALT((u/l)	17,14 ± 0,47	16,82 ± 0,32	
Ure(μmol/l)	3,72 ± 0,18	3,57 ± 0,24	
Creatinin (μmol/l)	105,4 ± 11,7	103,7 ± 11,9	

**Nhận xét:** Các chỉ số sinh hóa sau điều trị thay đổi không có ý nghĩa thống kê.

**2.5. Tác dụng không mong muốn của thuốc**  
Trên tất cả 30 bệnh nhân đều không xuất hiện hiện tượng ngứa, phỏng rộp, loét hay phù nề tại vùng dùng thuốc.

### BÀN LUẬN

**1. Về đặc điểm của nhóm bệnh nhân nghiên cứu**

- Về lứa tuổi: viêm lợi gặp ở nhiều lứa tuổi, lứa tuổi gặp nhiều nhất là 40-60 tuổi (80%)

- Về đặc điểm tổn thương: Tình trạng viêm lợi (chỉ số GI) theo kết quả ở bảng 2 ta thấy tỉ lệ bệnh nhân có tình trạng lợi kèm có chiều hướng tăng dần theo lứa tuổi ở cả nam lẫn nữ.

**2. Về hiệu quả điều trị của bài thuốc VL1**

Về tác dụng của thuốc: Tác dụng của thuốc trên lâm sàng là sau một hai ngày thuốc đã có tác dụng rõ rệt, các triệu chứng sưng nề giảm dần (chỉ số GI giảm) theo bảng 2.5 sau 14 ngày điều trị thấy tình trạng lợi được cải thiện tốt. Cụ thể chỉ số lợi giảm rõ rệt trước và sau điều trị: sau điều trị tỷ lệ viêm nặng đã giảm từ 23,33% về 0%; viêm trung bình từ 40% về 16,67%; tỷ lệ viêm nhẹ trước 36,67% tăng lên 63,33%; tỷ lệ lợi bình thường trước điều trị là 0, sau điều trị tăng lên 20%. So sánh với một số tác giả khác như Phạm Thị Thuý Nga điều trị viêm lợi bằng Eupolin ở Bệnh viện Bạch Mai kết quả điều trị Viêm lợi VL1 thấp hơn.

- Theo YrHD Hoàng liên có tác dụng chống vi trùng, YHCT có tác dụng thanh hỏa trừ thấp tiêu ứ. Trong Đỉnh hương, Tế tân có tính dầu có mùi thơm đặc biệt có tác dụng làm thuốc sát trùng, diệt tủy răng. Các vị thuốc trên có tác dụng thanh nhiệt giải độc, hoạt huyết hòa ứ từ đó có tác dụng giảm đau tiêu viêm.

**3. Về tác dụng không mong muốn của bài thuốc VL1**

- Về tác dụng không mong muốn của thuốc: Không thấy xuất hiện các tác dụng không mong muốn tại chỗ của thuốc như kích ứng niêm mạc: ngứa, phỏng rộp, phù nề, loét...

- Thuốc không làm thay đổi AST, ALT, URE, CREATININ trước và sau điều trị. Điều đó cũng góp phần nói lên tính an toàn của thuốc là không làm thay đổi hằng số nội môi về mặt sinh hóa.

### KẾT LUẬN

- Côn thuốc VL1 được kiểm nghiệm tại Viện kiểm nghiệm Hà Nội đạt tiêu chuẩn chất lượng cơ sở.

- Về kết quả thử kích ứng da và niêm mạc - khả năng làm lạnh vết thương: Côn thuốc VL1 khi sử dụng với liều chấm 3 lần/1 ngày không gây kích ứng da và niêm mạc hậu môn trĩ và có tác dụng làm lạnh vết thương.

- VL1 có tác dụng điều trị viêm lợi, với liệu trình 14 ngày điều trị các chỉ số lâm sàng như chỉ số lợi giảm rất rõ rệt trước và sau điều trị, tỷ lệ tốt đạt 20%, khá 63,33%, trung bình 16%.

- Thuốc không gây tác dụng phụ, 100% bệnh nhân dùng thuốc không có biểu hiện kích ứng da, niêm mạc, tại chỗ không có triệu chứng ngứa, phỏng rộp, phù nề, loét.

### TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Đỗ Quang Trung (1998). *Bệnh học quanh răng*. Tài liệu giảng dạy sau ĐH, 1998.
2. Trương Diễm Thanh, Dương Bích Thuận (1995). *Tương lai của điều trị kháng sinh trong viêm quanh răng*. Tài liệu dịch của Hội quanh răng quốc tế, 1995.
3. Trịnh Đình Hải (2004). *Bệnh quanh răng ở cộng đồng dân cư vùng đồng bằng sông Hồng*. Tạp chí Nghiên cứu Y học năm 2004, 6 trang 256-259.

## KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH VỀ HOẠT ĐỘNG CHĂM SÓC CỦA ĐIỀU DƯỠNG TẠI BỆNH VIỆN ĐA KHOA YÊN THÀNH, TỈNH NGHỆ AN NĂM 2015

PHAN QUỐC HỘI, NGUYỄN THỊ BÍCH NGUYỆT  
Trưởng Đại học Y khoa Vinh

### TÓM TẮT

Nghiên cứu cắt ngang trên 180 người bệnh đang điều trị nội trú tại Bệnh viện Đa khoa huyện Yên Thành, tỉnh Nghệ An nhằm khảo sát mức độ hài lòng của người bệnh về hoạt động của điều dưỡng. Kết quả nghiên cứu cho thấy: Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh điều trị nội trú về hoạt động chăm sóc của điều dưỡng là 90,88%. Mức độ hài lòng của người bệnh khi vào khoa điều trị là 91%. Sự hài lòng về giáo dục sức khỏe, hướng dẫn chế độ điều trị, chăm sóc là 85,23%;

Chịu trách nhiệm: Phan Quốc Hội  
Địa chỉ: Trường Đại học Y khoa Vinh  
Email: pqhoi67@gmail.com  
Ngày nhận: 18/7/2016  
Ngày phản biện: 15/8/2016  
Ngày duyệt bài: 30/8/2016  
Ngày xuất bản: 20/9/2016

về thái độ chăm sóc của điều dưỡng tại khoa điều trị là 90%; về cung cấp đầy đủ thông tin về thủ tục hành chính ở mức độ hài lòng chiếm 87,34%; về việc điều dưỡng công khai thuốc và hướng dẫn cách dùng thuốc cho người bệnh chiếm 91,65% và về các thủ thuật chiếm 83,45%.

Từ khóa: Hài lòng, chăm sóc.

#### SUMMARY

Cross-sectional study on 180 patients receiving inpatient treatment at hospitals Yen Thanh District, Nghe An Province to survey the level of satisfaction of the patient on the operation of nursing. The study results showed: Percentage overall satisfaction of patients on inpatient care activities of nursing is 90,88%. Satisfaction levels of patients entering treatment department is 91%. Highly satisfied with health education, guiding the treatment, care was 86,23%; Attitude of nursing care at the Department of treatment was 90%; to provide adequate information on administrative procedures in the level of satisfaction accounted for 87,34%; public about nursing and medicine dosing instructions for patients accounted for 91,65% and accounting for about 83,45% tips.

Keywords: Satisfaction, care.

#### ĐẶT VẤN ĐỀ

Y tế là một trong những lĩnh vực dịch vụ, vì vậy chỉ số hài lòng của người bệnh là tiêu chí dùng để đo lường sự đáp ứng của các cơ sở y tế đối với những mong đợi của người bệnh. Theo báo cáo của Bộ Y tế Mỹ, năm 2012 có 1,53% người bệnh gặp tai nạn sụn cổ y khoa trong bệnh viện, trong đó có 12% các trường hợp khiếu kiện phải đưa ra toà và dưới 2% nhận được đền bù của các cơ sở y tế [4].

Tại Việt Nam năm 2014, sau một năm đường dây nóng của Bộ Y tế được thiết lập trở lại trên toàn quốc qua tổng đài 1900.9095 (trước đó là số 0973.306.306) đã có 98.760 cuộc gọi đến đường dây nóng của Bộ Y tế. Trong đó có đến 40% phản nản về thái độ của nhân viên y tế không hướng dẫn tỉ mỉ hoặc câu gắt [3]. Tiêu chí lớn nhất hiện nay của các bệnh viện là đáp ứng sự hài lòng của người bệnh. Điều dưỡng chiếm đến hơn 60% khối lượng công việc điều trị và chăm sóc tại bệnh viện. Mối quan hệ giữa điều dưỡng và người bệnh thông qua các hoạt động chuyên môn, đời hỏi những chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp, tinh thần, thái độ với người bệnh.

Tại Bệnh viện Đa khoa huyện Yên Thành, tỉnh Nghệ An hàng năm ngoài việc nâng cao trình độ chuyên môn cho cán bộ viên chức, bệnh viện luôn duy trì đào tạo liên tục cho cán bộ viên chức các nội dung về quy định y đức và quy tắc ứng xử của cán bộ viên chức trong các đơn vị sự nghiệp y tế nhằm mang lại sự hài lòng cho người bệnh [1]. Để có những biện pháp can thiệp phù hợp nhằm tăng cường chất lượng dịch vụ chăm sóc phục vụ tại bệnh viện, nâng cao nhận thức, thực hành y đức của điều dưỡng viên, tạo cơ sở để cán bộ y tế có thể thay đổi phương cách phục vụ người bệnh nhằm tăng về uy tín, thương hiệu, chất lượng dịch vụ và tình cảm của người bệnh dành cho bệnh viện. Vì vậy, chúng tôi tiến hành thực hiện đề tài nghiên cứu: "Khảo sát mức độ hài lòng của người bệnh về hoạt động chăm

sóc của điều dưỡng tại Bệnh viện Đa khoa huyện Yên Thành, tỉnh Nghệ An năm 2015"

#### ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

1. Đối tượng nghiên cứu. Người bệnh đang điều trị nội trú tại Bệnh viện Đa khoa huyện Yên Thành, tỉnh Nghệ An.

\* Tiêu chuẩn lựa chọn đối tượng nghiên cứu: Bệnh nhân đang điều trị nội trú  $\geq 2$  ngày trở lên. Có khả năng giao tiếp.

\* Tiêu chuẩn loại trừ trong nghiên cứu: Người bệnh điều trị nội trú < 2 ngày. Người bệnh không chịu hợp tác; Không có khả năng giao tiếp.

2. Địa điểm và thời gian nghiên cứu. Nghiên cứu được tiến hành tại Bệnh viện Đa khoa huyện Yên Thành, tỉnh Nghệ An từ tháng 1/2015 đến tháng 5/2015

#### 3. Phương pháp nghiên cứu

Thiết kế nghiên cứu: Mô tả cắt ngang.

Cỡ mẫu: Áp dụng công thức tính:

$$p(1-p)$$

$$n = Z^2(1-\alpha/2) \quad d^2$$

Thay số và tính toán được cỡ mẫu cần thiết là 180.

Cách chọn mẫu: Chọn mẫu thuận tiện.

#### KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

##### 1. Đặc điểm đối tượng nghiên cứu

Tuổi và giới: Tỷ lệ nữ (52,78%); nam (47,22%). Độ tuổi chủ yếu là trên 40 tuổi (62,78%), thấp nhất là nam ở độ tuổi 41 - 60 tuổi (13,89%).

Trình độ học vấn: Trình độ PTTH cao nhất (37,22%), tiếp đến là THCS (27,80%), TC - CD (22,80%), DH - SĐH (8,90%), tiểu học có tỷ lệ thấp nhất là 3,30%.

Nghề nghiệp: Nông dân cao nhất (53,89%); hưu trí (17,78%); CC - VC là 4,44%.

Số lần nhập viện: Bệnh nhân nhập viện lần đầu (65,56%); bệnh nhân nhập viện từ 2 lần trở lên (34,44%).

Theo đối tượng thu phí: Bệnh nhân có bảo hiểm y tế (63,89%); không có bảo hiểm miễn phí (36,11%).

##### 2. Mức độ hài lòng của người bệnh

Bảng 1: Mức độ hài lòng của người bệnh khi vào khoa điều trị

Mức độ hài lòng	Số lượt (n=180*5=900)	Tỷ lệ (%)
Rất hài lòng	257	28,56
Hài lòng	358	39,78
Chấp nhận được	204	22,67
Không hài lòng	71	7,89
Rất không hài lòng	10	1,11
Tổng cộng:	900	100

Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng chung khá cao (91,0%); trong đó, mức hài lòng cao nhất với 39,78%; mức không hài lòng chiếm tới 7,89%.

Bảng 2: Mức độ hài lòng của người bệnh về việc điều dưỡng giáo dục sức khỏe, hướng dẫn chế độ điều trị, chăm sóc

Mức độ hài lòng	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất hài lòng	23	12,78
Hài lòng	75	41,67
Chấp nhận được	59	30,78
Không hài lòng	20	13,10
Rất không hài lòng	3	1,67
Tổng	180	100

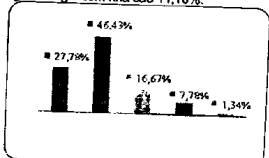
Nhận xét: Người bệnh hài lòng việc điều dưỡng giáo dục sức khỏe, hướng dẫn chế độ điều trị, chăm sóc khá cao (41,67%), chấp nhận được chiếm 30,78%, rất không hài lòng chiếm một tỷ lệ thấp (1,67%).

Bảng 3: Mức độ hài lòng của người bệnh về thái độ chăm sóc của điều dưỡng

Mức độ hài lòng	Số lượt (n=180*5=900)	Tỷ lệ (%)
Rất hài lòng	162	18,00
Hài lòng	407	45,22
Chấp nhận được	241	26,78
Không hài lòng	73	8,11
Rất không hài lòng	17	1,89
Tổng cộng	900	100

Nhận xét: Thái độ chăm sóc của điều dưỡng trong khi người bệnh nằm viện được đánh giá khá cao, mức độ rất hài lòng chiếm 18%, hài lòng chiếm 45,22%, mức độ chấp nhận được chiếm 26,78%, không hài lòng chiếm 8,11% và rất không hài lòng chiếm 1,89%.

độ rất hài lòng chiếm tới 25,66%; mức độ người bệnh không hài lòng chiếm khá cao 11,10%.



Biểu đồ 3: Mức độ hài lòng chung về hoạt động chăm sóc tại khoa điều trị

Nhận xét: Mức độ hài lòng chung của người bệnh về hoạt động chăm sóc của điều dưỡng tại khoa điều trị là 90,88%. Trong đó mức độ rất hài lòng chiếm 27,78%, hài lòng đạt 46,43%; không hài lòng chiếm tới 7,78%.

### BÀN LUẬN

Kết quả nghiên cứu cho thấy, tỷ lệ hài lòng chung của BN điều trị nội trú về hoạt động chăm sóc của điều dưỡng là 90,88% (biểu đồ 3). Kết quả này tương đương với các nghiên cứu tại các bệnh viện ở Việt Nam như: Đinh Ngọc Toàn, nghiên cứu tại Bệnh viện Đa khoa Ninh Bình là 89% [9], nghiên cứu của Hà Thị Soạn tại Phú Thọ chiếm tỷ lệ trên 90% [8]. Tuy nhiên, nếu tính từng mức độ hài lòng thì tỷ lệ hài lòng ở mức độ I (rất hài lòng) chiếm 27,78%; trong khi đó mức độ II (hài lòng) chiếm cao nhất 46,43%, và mức độ III (chấp nhận được) chiếm đến 16,67%. Tỷ lệ hài lòng chung khá cao có thể do bản chất đơn vị, chất phát của người dân nông thôn Việt Nam. Họ rất dễ cảm thông với những khó khăn của huyện nhà nói chung, của ngành và tế nó riêng. Cùng với sự quan tâm, sự nỗ lực của ngành và tế trong những năm qua đã đầu tư, phát triển cơ sở vật chất, cũng như nâng cao ý đức, tinh thần, tác phong giao tiếp nơi công sở theo qui định của Bộ Y tế.

Bảng 1: 'Người bệnh khi vào khoa điều trị' thì tỷ lệ hài lòng chung khá cao (91,0%); trong đó, mức hài lòng cao nhất với 39,78%. Khoa phòng gọn gàng sạch sẽ có đầy đủ trang thiết bị thì mức độ hài lòng của người bệnh là 35%, rất hài lòng là 33,89%, rất không hài lòng chỉ có 0,6%. Chủ động đón tiếp, thể hiện tình chuyên nghiệp của ĐDV trong công việc. Khi người bệnh vào khoa điều trị nhân viên và tế đã nhanh chóng, chủ động tiếp đón, xếp giường cho bệnh nhân. Kết quả nghiên cứu cho thấy điều dưỡng nhanh chóng, vui vẻ tiếp nhận và xếp giường cho bệnh nhân ngay khi vào khoa làm họ cảm thấy thoải mái, yên tâm (trên 92,78% đánh giá hài lòng, trong đó rất hài lòng chiếm 52,58%). Kết quả nghiên cứu cũng cho thấy điều dưỡng không giới thiệu tên, chức danh khi người bệnh vào khoa chiếm tỷ lệ cao. Có tới 11,22% bệnh nhân không hài lòng về việc ĐDV giới thiệu tên chức danh, thăm hỏi, làm quen. Điều này cần được khắc phục ngay để tạo nên sự gần gũi giữa điều dưỡng và người bệnh góp phần vào sự hài lòng của người bệnh.

Áp lực công việc thường dẫn tới biểu hiện của thái



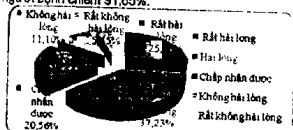
Biểu đồ 1: Mức độ hài lòng về việc thủ tục hành chính

Nhận xét: Việc điều dưỡng cung cấp đầy đủ thông tin về thủ tục hành chính ở mức độ rất hài lòng chiếm 13,37%; mức độ người bệnh không hài lòng chiếm 11%, rất không hài lòng chiếm 1,66%.

Bảng 4: Mức độ hài lòng về việc điều dưỡng công khai thuốc và hướng dẫn cách dùng thuốc cho người bệnh

Mức độ hài lòng	Số lượt	Tỷ lệ (%)
Rất hài lòng	89	49,44
Hài lòng	46	25,56
Chấp nhận được	30	16,65
Không hài lòng	12	6,67
Rất không hài lòng	3	1,67
Tổng	180	100

Nhận xét: Người bệnh hài lòng về việc điều dưỡng công khai thuốc và hướng dẫn cách dùng thuốc cho người bệnh chiếm 91,65%.



Biểu đồ 2: Mức độ hài lòng về làm các thủ thuật chăm sóc

Nhận xét: Tỷ lệ người bệnh hài lòng khi được điều dưỡng làm các thủ thuật chiếm 83,45%, trong đó mức

độ phục vụ kèm và cách thức phục vụ không tốt. Điều này dễ hiểu khi mà lượng bệnh nhân tại bệnh viện thường là rất đông, nhân lực không đủ để có thể tiếp đón và chăm sóc bệnh nhân một cách chu đáo. Nghiên cứu của chúng tôi thấp hơn của Hoàng Tiến Thăng tại Bệnh viện Đa khoa Sơn Tây (2010): 93,7% người bệnh phản ánh ĐDV đón tiếp niềm nở đối với bệnh nhân [10]. Điều dưỡng viên phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi vào khoa và trong quá trình điều trị được người bệnh không hài lòng là 6,9% cao hơn so với nghiên cứu của Phạm Thị Thanh Thủy (2012) tại Bệnh viện Nam Đông, Thừa Thiên Huế là 3,18%. Như vậy, kết quả nghiên cứu của chúng tôi có tỷ lệ hài lòng thấp hơn hoặc tương tự các kết quả nghiên cứu khác. Điều đó có thể do việc điều tra độc lập, khách quan hơn. Tuy nhiên, kết quả này cho thấy việc cần thiết phải nâng cao thái độ giao tiếp, phục vụ người bệnh, đảm bảo cho bệnh nhân có cảm giác thân thiện và an tâm trong điều trị. Điều này có vai trò quan trọng trong việc tuân thủ các phác đồ điều trị và đạt hiệu quả điều trị. Giao tiếp, Ứng xử cũng là bộ mặt của bệnh viện, qua đó phản ánh được phương châm phục vụ khách hàng, thực hiện lời Bác Hồ dạy "Lương y như từ mẫu"; "Đến đón tiếp niềm nở, ở chăm sóc tận tình, về dặn dò chu đáo". Kết quả nghiên cứu cho thấy có tới 14,77% bệnh nhân không hài lòng chung về việc điều dưỡng giáo dục sức khỏe, hướng dẫn chế độ điều trị, chăm sóc. Tỷ lệ hài lòng chung đạt 85,23%; trong đó, mức rất hài lòng chiếm 12,78% (bảng 5). Điều này là do kỹ năng giao tiếp, cập nhật thông tin, tuyên truyền hướng dẫn của một số điều dưỡng viên còn nhiều hạn chế. Nên kết quả này thấp hơn so với các nghiên cứu của Phạm Thị Thanh Thủy (2012) tại Bệnh viện Nam Đông, Thừa Thiên Huế là 96,19%, nghiên cứu tại Bệnh viện E năm 2012 tỷ lệ hài lòng đạt 96% [2].

Kết quả nghiên cứu cho thấy: thái độ chăm sóc của điều dưỡng trong khi người bệnh nằm viện được đánh giá khá cao, tỷ lệ hài lòng chung chiếm 90%. Trong đó, mức độ rất hài lòng chiếm 18,00%, hài lòng chiếm 45,22%, mức độ chấp nhận được chiếm 26,78%, không hài lòng chiếm 8,11% và rất không hài lòng chiếm 1,89% (bảng 3).

Tỷ lệ người bệnh đang điều trị tại khoa đánh giá điều dưỡng xưng hô ở mức độ hài lòng chung đạt gần 89%. Tuy nhiên cũng vẫn còn những điều dưỡng chưa chú trọng cách xưng hô với người bệnh tạo cho người bệnh có ấn tượng không tốt. Phần lớn người bệnh đang điều trị trong khoa được giúp đỡ thực hiện các hoạt động cá nhân khi cần, được giải quyết kịp thời các vấn đề chuyên môn. Tuy vậy vẫn có một số ít người bệnh cho rằng họ chưa được phục vụ tốt những vấn đề đó. Điều này có thể được lý giải là do nhân lực điều dưỡng phục vụ còn thiếu, khối lượng công việc lớn nên vẫn có những người bệnh chưa được chăm sóc chu đáo.

Kết quả khảo sát cho thấy điều dưỡng tận tình giúp đỡ người bệnh, không có biểu hiện ban ơn, gọi ý tiền quà được người bệnh hài lòng chung là 97,78%; vẫn còn 2,22% người bệnh cho rằng điều dưỡng có những cử chỉ, lời nói thể hiện sự gọi ý nhận tiền, quà biếu của

người bệnh. Kết quả nghiên cứu này có sự tương đồng trong nghiên cứu của Trần Thị Kim Liên và cộng sự tại Bệnh viện Tim Hà Nội (2010), thí khoa điều trị nội trú ĐDV có lời nói thiếu lịch sự, hoặc thể hiện sự gọi ý tiền quà biếu chiếm 2,2% [5]. Có thể điều dưỡng không có chủ ý như vậy nhưng những hành động, lời nói không tốt sẽ làm cho người bệnh hiểu nhầm. Do đặc điểm nghề thấy thuốc không chỉ là chuyên môn nghề nghiệp, không chỉ là sự làm tròn trách nhiệm, mà nó còn có tính thương, sự tận tụy vì lòng tâm mà giá trị đồng tiền không thể đo được, nên việc nhận tiền mà người nhà bệnh nhân bồi dưỡng cần được phân biệt rõ. Bệnh viện cần nội định những hành vi vi phạm cũng như tổ chức quản lý hiệu quả nhằm đảm bảo không xảy ra tiêu cực, đảm bảo người nhà bệnh nhân yên tâm. Việc này cần phải khắc phục triệt để, để không còn những trường hợp đó xảy ra.

Các thủ tục hành chính không phiền hà và không làm mất thời gian chờ đợi của người bệnh được người bệnh rất hài lòng và hài lòng là 46,70%; chấp nhận được là 40,64%; số người bệnh chưa hài lòng chiếm một tỷ lệ khá là cao tới 12,66% (biểu đồ 1). Kết quả này cao hơn nhiều so với một số nghiên cứu của các tác giả khác như: nghiên cứu của Hà Kim Phương (2007) tại Nam Định chỉ có 5% bệnh nhân không hài lòng về mục này [7], thấp hơn nghiên cứu của Chu Văn Long và cộng sự (2010) tại Hà Nội có 37,3% bệnh nhân không hài lòng về thủ tục hành chính [6].

Gian dối trong điều trị, sử dụng thuốc là hành vi vi phạm pháp luật, vi phạm quy chế bệnh viện. Mặc dù chỉ là những nghi ngờ, mang tính cảm tính và chưa có sự việc cụ thể nào được phát hiện, song việc nghi ngờ sẽ làm mất niềm tin ở người bệnh với ĐDV.

Nghiên cứu cho thấy, khi dùng thuốc người bệnh được điều dưỡng công khai số lượng, số loại thuốc, hướng dẫn cách dùng thuốc đạt tỷ lệ cao (91,65%) (bảng 4). Kết quả nghiên cứu cao hơn Phạm Thị Thanh Thủy (2012) tại Bệnh viện Nam Đông, Thừa Thiên Huế khi nhân viên y tế công khai thuốc trước khi sử dụng cho người bệnh được người bệnh rất hài lòng và hài lòng là 69,51%. Đây là một vấn nạn trong ngành y tế cần được giải quyết một cách triệt để, nhằm bảo vệ đạo đức, uy tín của người thầy thuốc trong việc chăm sóc sức khỏe cho người dân. Nhận thức được điều này, bệnh viện là đơn vị thực hiện cần đẩy mạnh việc quản trị những gian dối trong hành nghề. Cần có những biện pháp quản lý chặt hơn nữa trong các quy trình chăm sóc và điều trị người bệnh.

Tỷ lệ người bệnh được thông báo hướng dẫn, giải thích trước khi làm thủ thuật cũng ở mức khá cao (83,45%). Trong đó, rất hài lòng đạt 26,66%, mức hài lòng hài lòng chiếm tới 5,45% (biểu đồ 1). Điều này cho thấy điều dưỡng đã chú ý tới vấn đề bất vụ lợi, từ đó tạo nên sự hài lòng cho người bệnh. Tuy nhiên kết quả này cho thấy vẫn còn những điều dưỡng chưa thực sự thấu hiểu được bệnh nhân, cần phải coi nỗi đau của bệnh nhân như chính nỗi đau của mình hoặc người thân của mình thì điều dưỡng mới có thể cảm thông, đồng viên người bệnh được.

#### KẾT LUẬN

Nghiên cứu cắt ngang trên 180 người bệnh đang

điều trị nội trú tại Bệnh viện Đa khoa huyện Yên Thành, tỉnh Nghệ An nhằm khảo sát mức độ hài lòng của người bệnh về hoạt động của điều dưỡng. Kết quả nghiên cứu cho thấy:

- Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh điều trị nội trú về hoạt động chăm sóc của điều dưỡng là 90,88%.

- Mức độ hài lòng của người bệnh khi vào khoa điều trị là 91%. Sự hài lòng về giáo dục sức khỏe, hướng dẫn chế độ điều trị, chăm sóc là 85,23%; về thái độ chăm sóc của điều dưỡng tại khoa điều trị là 90%; về cung cấp đầy đủ thông tin về thủ tục hành chính ở mức độ hài lòng chiếm 87,34%; về việc điều dưỡng công khai thuốc và hướng dẫn cách dùng thuốc cho người bệnh chiếm 91,65% và về các thủ thuật chiếm 83,45%.

#### KIẾN NGHỊ

Qua kết luận nghiên cứu, chúng tôi xin đưa ra một số kiến nghị như sau:

1. Tiếp tục học tập để nâng cao trình độ chuyên môn, luôn trao đổi đạo đức nghề nghiệp, rèn luyện nâng cao kỹ năng giao tiếp cho cán bộ, nhân viên bệnh viện.

2. Cải cách các thủ tục hành chính tạo điều kiện cho nhân viên y tế tập trung chuyên môn chăm sóc người bệnh.

#### TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Y tế (2008). Quy tắc ứng xử của cán bộ, viên chức trong các đơn vị sự nghiệp y tế, Ban hành kèm theo quyết định số 29/2008/QĐ-BYT, ngày 18/8/2008 của Bộ trưởng Bộ y tế.

2. Đinh Thị Thanh Hà và cộng sự (2012), Khảo sát sự hài lòng của bệnh nhân điều trị nội trú năm 2012, Tạp chí y học thực hành, Bộ y tế, ISSN 1859-1663, số 845, tr.28-31.

3.

<http://www.trungtamtevaninh.com.vn/TinChiTiet/tabid/105/Id/411/Default.aspx> truy cập ngày 22/3/2015.

4. Trần Thị Kim Liên và cộng sự (2010), Khảo sát sự hài lòng của người bệnh và thân nhân người bệnh tại Bệnh viện Tâm Hà Nội giai đoạn 2007 - 2010.

5. Chu Văn Long (2010), Thực trạng giao tiếp ứng xử của cán bộ y tế đối với người bệnh và gia đình người bệnh tại Bệnh viện Việt Đức.

6. Hà Thị Kim Phượng (2007), Đánh giá hiệu quả của chương trình nâng cao kỹ năng giao tiếp cho điều dưỡng - kỹ thuật viên Bệnh viện Tâm thần tỉnh Nam Định.

7. Hà Thị Soạn (2007), Đánh giá sự hài lòng của người bệnh và người nhà người bệnh đối với công tác khám chữa bệnh tại một số bệnh viện tỉnh Phú Thọ năm 2006-2007, Hội nghị khoa học điều dưỡng lần III, tr.17-23.

8. Đinh Ngọc Toàn (2013), Khảo sát thực trạng thực hành quy chế giao tiếp của điều dưỡng viên đối với người bệnh tại Bệnh viện Đa khoa Ninh Bình.

9. Hoàng Tiến Thắng (2010), Đánh giá sự hài lòng người bệnh nội trú thông qua kỹ năng giao tiếp của điều dưỡng Bệnh viện Đa khoa Sơn Tây.

10. Phan Thị Thanh Thủy và cộng sự (2012), Khảo sát sự hài lòng của bệnh nhân điều trị nội trú tại Bệnh viện Nam Đồng tỉnh Thừa Thiên Huế.

## KIẾN THỨC, THÁI ĐỘ VÀ THỰC HÀNH CỦA ĐIỀU DƯỠNG VIÊN VỀ CHĂM SÓC BỆNH NHÂN NHIỄM HIV/AIDS TẠI BỆNH VIỆN 09

PHẠM HÙNG TIẾN<sup>1</sup>,

TRẦN TRỌNG DƯƠNG<sup>2</sup>, TRẦN QUANG TRUNG<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Trường Đại học Y tế Công cộng

<sup>2</sup>Cục Y tế, Tổng cục IV, Bộ Công an

<sup>3</sup>Học viện Quân Y

#### TÓM TẮT

- Mục tiêu nghiên cứu: Đánh giá kiến thức, thái độ và thực hành của điều dưỡng viên trong việc chăm sóc bệnh nhân nhiễm HIV/AIDS tại Bệnh viện 09, Hà Nội năm 2013.

- Phương pháp nghiên cứu: Nghiên cứu này sử dụng phương pháp nghiên cứu mô tả cắt ngang. Các số liệu thu được dựa trên bộ câu hỏi có sẵn để phỏng vấn và quan sát các điều dưỡng viên thực hành

chăm sóc bệnh nhân nhiễm HIV/AIDS trong thời gian từ tháng 7 đến tháng 12 năm 2013 tại Bệnh viện 09.

- Kết quả: Qua nghiên cứu 72 điều dưỡng viên đang trực tiếp chăm sóc bệnh nhân nhiễm HIV/AIDS tại Bệnh viện 09 cho thấy: Tỷ lệ nữ là 75%, nam là 25%; điều dưỡng trung cấp là 77,7%; đã lập gia đình 69,5%; nhóm tuổi dưới 30 tuổi là 52,7%; điều dưỡng viên có thời gian công tác tại bệnh viện từ 2-5 năm là 44,5%; nguồn thông tin kiến thức chung đúng về chăm sóc bệnh nhân HIV/AIDS là 68,2%; thực hiện đúng chung về chăm sóc bệnh nhân HIV/AIDS là 70,8%; số điều dưỡng có thái độ về HIV/AIDS có điểm trung bình  $\geq 4$  điểm chiếm tỷ lệ 65,2%; thống kê phân tích cho biết có mối liên quan có ý nghĩa thống kê giữa kiến thức, thái độ và thực hành của điều dưỡng trong chăm sóc bệnh nhân HIV/AIDS tại Bệnh viện 09.

Từ khóa: Kiến thức, thái độ, thực hành, Điều dưỡng, chăm sóc, bệnh nhân HIV/AIDS.

Chịu trách nhiệm: Trần Trọng Dương  
Địa chỉ: Cục Y tế, Tổng cục IV, Bộ Công an  
Email: bsduongretechco@gmail.com

Ngày nhận: 21/7/2016

Ngày phân biên: 19/8/2016

Ngày duyệt bài: 05/9/2016

Ngày xuất bản: 20/9/2016