

- Physician, 91 (5), 308-314.
- Nguyễn Xuân Hợi và Nguyễn Mạnh Hà (2016).** Đặc điểm lâm sàng và tinh dịch đồ của bệnh nhân vô sinh nam do tinh trùng ít và yếu đến khám tại bệnh viện phụ sản trung ương. Tạp chí Y học Việt Nam, 444 (2).
 - Ventura-Juncá P., Irarrázaval I., Rolle A. J. et.al. (2015).** In vitro fertilization (IVF) in mammals: epigenetic and developmental alterations. Scientific and bioethical implications for IVF in humans. Biol Res, 48, 68.
 - Lathi R. B., Westphal L. M. và Milki A. A. (2008).** Aneuploidy in the miscarriages of infertile women and the potential benefit of preimplantation genetic diagnosis. Fertil Steril, 89 (2), 353-357.
 - Munne S., Lee A., Rosenwaks Z. et.al. (1993).** Diagnosis of major chromosome aneuploidies in human preimplantation embryos. Hum Reprod, 8 (12), 2185-2191.
 - Fragouli E., Katz-Jaffe M., Alfarawati S. et.al. (2010).** Comprehensive chromosome screening of polar bodies and blastocysts from couples experiencing repeated implantation failure. Fertil Steril, 94 (3), 875-887.
 - Demko Zachary P, Simon Alexander L, Mcco Rajiv C et.al. (2016).** Effects of maternal age on euploidy rates in a large cohort of embryos analyzed with 24-chromosome single-nucleotide polymorphism-based preimplantation genetic screening. Fertil Steril, 105 (5), 1307-1313.

SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH SỬ DỤNG DỊCH VỤ GIẢM ĐAU SAU MỔ KHỚP - CỘT SỐNG TẠI BỆNH VIỆN TRUNG ƯƠNG QUÂN ĐỘI 108

Trần Thị Thu Thảo*, Nguyễn Thị Thanh Xuân*,
Bùi Vân Dung*, Trần Ngọc Thanh*

TÓM TẮT

Mục tiêu: Đánh giá sự hài lòng của người bệnh khi sử dụng các dịch vụ giảm đau sau mổ khớp-cột sống tại Bệnh viện Trung ương Quân đội 108. **Đối tượng và phương pháp:** Thiết kế nghiên cứu theo phương pháp mô tả cắt ngang, trên 177 bệnh nhân được phẫu thuật khớp và cột sống có sử dụng dịch vụ giảm đau sau mổ tại Bệnh viện TWQĐ 108, trong thời gian từ 05/2019 – 06/2019. **Kết quả:** Trong nhóm nghiên cứu, chủ yếu là nam, chiếm 62.7%. Tuổi trung bình là 57,04 ± 13,12; có 74.5% trên 55 tuổi. Nghề nghiệp chủ yếu là nhóm công nhân-nông dân và lao động tự do (67.7%). Sự hài lòng nói chung với dịch vụ là cao (93.04%). Thời điểm giải thích dịch vụ là hợp lý (96%), nguồn chủ yếu là qua nhân viên y tế tại khoa lâm sàng. Giá thành dịch vụ còn cao, thu nhập của nhiều người bệnh chưa đáp ứng được, mong muốn được BHYT cùng chi trả (18%). **Kết luận:** Tỷ lệ hài lòng nói chung khi sử dụng dịch vụ giảm đau sau mổ tại nhóm bệnh nhân mổ khớp-cột sống là cao (93.04%). Giá thành dịch vụ còn cao và mong muốn được BHYT hỗ trợ cùng chi trả. Sự nhận thức đầy đủ về dịch vụ giảm đau sau mổ của điều dưỡng chưa như mong đợi.

Từ khoá: Đau, giảm đau sau mổ, sự hài lòng của bệnh nhân.

SUMMARY

SASTIFICATION OF PATIENTS USING POST-OPERATIVE RELIEF PAIN SERVICE AFTER UNDERWENT JOINT-SPINAL SURGERY AT

*Bệnh viện TWQĐ 108.

Chịu trách nhiệm chính: Trần Thị Thu Thảo

Email: tranthanh108@gmail.com

Ngày nhận bài: 11/9/2021

Ngày phản biện khoa học: 2/10/2021

Ngày duyệt bài: 21/10/2021

108 MILITARY CENTRAL HOSPITAL

Aim: Evaluation of patients' satisfaction using post-operative relief pain service after underwent joint-spinal surgery at 108 Military Central Hospital. **Subjects and methods:** Employing cross sectional study, we have found that from 05/2019 to 06/2019, over 177 patients, who previously underwent joint and spinal surgery, had used the hospital's post-operative pain relief service. **Results:** Among the subject pool, male patients make up the majority, specifically 62.7%. The average age is 57.04 ± 13.12; 74.5% are above 55 years of age. Most are labourers and independent workers (67.7%). Overall satisfaction with the service is high (93.04%). The timing of service explanation is reasonable (96%), mainly conducted by the clinical department's medical staff. Many patients report not being able to afford the costly service expense and wishes to be covered by health insurance (18%). **Conclusion:** Overall satisfaction level of patients in postoperative care is high (93.04). Service expense remains high and many wishes to be covered by health insurance. Patients' complete awareness of the service is lacking.

Keywords: Pain, post-operated pain relief, patient's satisfaction.

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong sự phát triển của xã hội hiện nay, chất lượng cuộc sống ngày càng cải thiện. Song hành cùng với đó, nhu cầu của người bệnh về chất lượng chăm sóc và điều trị tại các Bệnh viện cũng được nâng cao. Việc nâng cao chất lượng không chỉ là về chuyên môn đơn thuần mà còn bao gồm cả chất lượng dịch vụ, bao gồm trong đó là cơ sở vật chất, trang thiết bị, tâm lý, môi trường, sự hài lòng của người bệnh. Do đó, việc đánh giá sự hài lòng của người bệnh cũng là một trong những yếu tố quan trọng để nâng cao chất

lượng điều trị tại các Bệnh viện. Theo Kotler, sự hài lòng là mức độ của trạng thái cảm giác của một người bắt nguồn từ việc so sánh kết quả thu được từ sản phẩm/dịch vụ với những kỳ vọng của người đó. Nó bắt nguồn từ nhu cầu cá nhân, kinh nghiệm trước đó hoặc thông tin bên ngoài như quảng cáo, truyền miệng từ bạn bè, gia đình... [1]

Đặc điểm của nhóm người bệnh phẫu thuật khớp, phẫu thuật cột sống là những cuộc phẫu thuật lớn, tổn thương tổ chức nhiều, là nguyên nhân gây đau nhiều sau phẫu thuật. Đây cũng là nỗi băn khoăn, lo lắng của người bệnh cũng như ảnh hưởng rất lớn đến khả năng vận động phục hồi sau mổ. Đau không chỉ gây ra cảm giác khó chịu, sợ hãi và lo lắng cho người bệnh mà còn gây ra hàng loạt các rối loạn tại các hệ thống cơ quan trong cơ thể như tuần hoàn, hô hấp, tiêu hóa, nội tiết, miễn dịch, làm tăng quá trình viêm, chậm liền sẹo, rối loạn dinh dưỡng sau mổ... dẫn đến làm chậm, giảm kết quả phẫu thuật. Tại nước phát triển như Mỹ vẫn có tới 39% người bệnh đau nhiều sau phẫu thuật [2]. Ở Việt Nam, qua một vài các báo cáo thì tỷ lệ đau sau mổ của bệnh nhân là còn khá cao [3]. Đau sau mổ là nỗi ám ảnh của người bệnh, ảnh hưởng đến tâm sinh lý cũng như sự phục hồi sau mổ. Tổ chức y tế thế giới (WHO) đã coi việc điều trị đau là vấn đề nhân quyền và coi điều trị đau là một trong những mục tiêu cơ bản của chăm sóc y tế hiện nay [4].

Hiện nay, việc sử dụng các phương pháp giảm đau sau mổ tại Bệnh viện 108 là rất phổ biến và rộng rãi. Trên thực tiễn đó, nhằm nâng cao chất lượng điều trị, chúng tôi tiến hành đánh giá sự hài lòng khi sử dụng dịch vụ giảm đau sau phẫu thuật trên nhóm bệnh nhân mổ khớp và cột sống.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Gồm 177 bệnh nhân sử dụng dịch vụ giảm đau sau mổ tại hai khoa Phẫu thuật khớp và cột sống, trong thời gian từ 05/2019 đến 6/2019.

Thiết kế nghiên cứu mô tả cắt ngang, xử lý số liệu bằng phần mềm thống kê y học SPSS 20.0

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ BÀN LUẬN

3.1. Đặc điểm chung của nhóm bệnh nhân

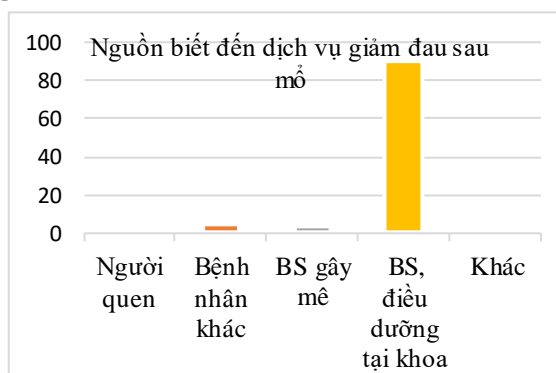
Bảng 1. Đặc điểm chung của nhóm bệnh nhân

Đặc điểm		Số lượng (n)	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	111	62.7
	Nữ	66	37.3
Nhóm tuổi	Dưới 55	45	25.5
	Trên 55	132	74.5

Tuổi trung bình	TB: 57.04 ± 13.12, Min = 18, Max = 91		
Nghề nghiệp	Hưu trí	12	6.7
	Công chức	37	20.9
	Công nhân	20	11.3
	Nông dân	46	25.9
	LĐ tự do	54	30.5
	Khác	8	4.7
Thời điểm giải thích sử dụng dịch vụ giảm đau	Trước mổ	161	91
	Tại phòng mổ	16	9

Trong nhóm nghiên cứu, chủ yếu là nam, chiếm 62.7%. Tuổi trung bình là 57.04± 13.12, trong đó lớn nhất là bệnh nhân nam 91 tuổi, nhỏ nhất là nữ 18 tuổi; có 74.5% trên 55 tuổi. Trong đó nghề nghiệp chủ yếu lại là nhóm công nhân-nông dân và lao động tự do, chiếm đến 67.7%. Có 91% người bệnh được giải thích sử dụng giảm đau trước mổ. Có thể thấy chủ yếu là nam giới, đây là kết quả tương đối khác so với kết quả nghiên cứu của Vũ Hoàng Anh [4], do là nhóm bệnh nhân phẫu thuật khớp, trong đó có khá nhiều trường hợp đứt dây chằng do tai nạn thể thao (chủ yếu gặp ở nam giới). Các trường hợp tai nạn lao động cũng chủ yếu gặp ở nam giới, là nhóm đối tượng lao động chính trong những ngành nghề nặng nhọc, nhiều rủi ro... Tuổi trung bình là cao, nhóm trên 55 tuổi chiếm 74.5%, đây là điều phù hợp với đặc thù bệnh lý khớp, cột sống là bệnh lý có nguyên nhân lớn do thoái hoá ở người cao tuổi. Thời điểm giải thích sử dụng dịch vụ giảm đau trước mổ chiếm 91%, đây là điều hoàn toàn phù hợp với các quy trình chuẩn bị trước mổ, và kết quả này cũng tương đồng với các tác giả khác [4].

2. Sự hài lòng của bệnh nhân với dịch vụ giảm đau sau mổ



Biểu đồ 1. Nguồn biết đến dịch vụ giảm đau sau mổ

Dựa vào biểu đồ 1 cho thấy, nguồn biết đến sử dụng dịch vụ giảm đau sau mổ tại Bệnh viện

chủ yếu là thông qua bác sĩ, điều dưỡng tại khoa lâm sàng, chiếm 90%. Điều này cho thấy nguồn thông tin bệnh nhân nhận biết được chủ động thông qua các nguồn thông tin khác còn rất thấp, khác biệt rất lớn với một số chuyên ngành khác, ví dụ như sản khoa, tỷ lệ chủ động biết đến phương pháp giảm đau sau mổ là rất cao. Việc nắm bắt được chủ động về gói dịch vụ sau mổ giúp bệnh nhân có sự chuẩn bị tốt về tinh thần và tài chính. Kết quả trên cũng khác so với nghiên cứu tại Bệnh viện Việt Đức, khi nguồn biết đến chủ yếu là qua bác sĩ gây mê (89%) [3].

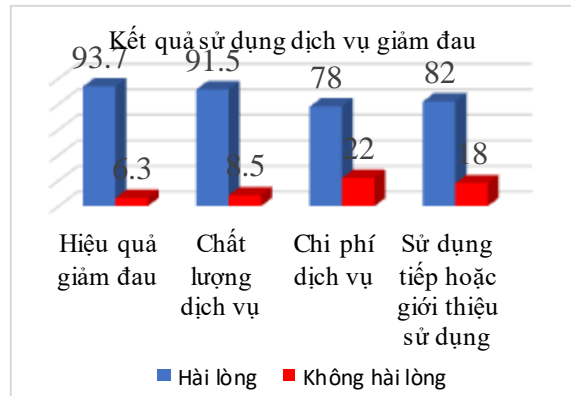
Kết quả về thời điểm giải thích dịch vụ giảm đau sau mổ cho thấy gần như đa số cho rằng thời điểm giải thích dịch vụ là hợp lý, chiếm 96%. Có một vài trường hợp thì cho rằng giải thích trước ngày mổ và tại phòng mổ là muộn, họ muốn giải thích sớm ngay từ khi vào viện để có thời gian chuẩn bị tài chính và thông báo cho người thân, gia đình (3%), giải thích sớm là 1%.

Bảng 2. Sự hài lòng của bệnh nhân về hệ thống chăm sóc giảm đau sau mổ

Nội dung	Số lượng (n)	Tỷ lệ (%)
Hài lòng với hiệu quả giảm đau sau khi phẫu thuật	166	93.7
Hài lòng với sự theo dõi và xử trí của điều dưỡng với hệ thống giảm đau	145	81.9
Hài lòng với sự có mặt của điều dưỡng khi cần trợ giúp	159	89.8
Hài lòng với thời gian chờ đợi dùng thuốc giảm đau thay thế khi hết thuốc	170	96
Hài lòng với lời nói, giao tiếp của điều dưỡng khi cần trợ giúp với hệ thống giảm đau	162	91.5
Hài lòng với sự chỉ dẫn, giải thích, hướng dẫn của điều dưỡng khi cần trợ giúp về giảm đau	158	89.2
Đánh giá chung về mức độ hài lòng sử dụng dịch vụ giảm đau: 93.04 ± 11.12%		

Qua kết quả trên cho chúng ta thấy, sự hài lòng của người bệnh với từng khía cạnh của dịch vụ giảm đau là khá cao, thấp nhất là 81.9% "hài lòng với sự theo dõi và xử trí của điều dưỡng với hệ thống giảm đau", thấp hơn so với nghiên cứu của Trần Sỹ Thăng và cs [5], tiếp đến là "hài lòng với sự chỉ dẫn, giải thích của điều dưỡng khi cần trợ giúp với hệ thống giảm đau"; cao nhất là "hài lòng với thời gian chờ đợi dùng thuốc giảm đau thay thế". Điều này cho thấy, việc theo dõi và xử trí của điều dưỡng cũng như hiểu biết về

hệ thống giảm đau sau mổ của điều dưỡng còn chưa được như mong đợi của người bệnh, mặc dù dùng thuốc giảm đau thay thế khi hết thuốc thì lại được đánh giá rất cao. Thể hiện sự hiểu biết rõ và ý thức gắn trách nhiệm của nhiều điều dưỡng với hệ thống giảm đau sau mổ còn chưa thực sự tốt như mong đợi. Đây là kết quả nghiên cứu từ năm 2019, thực tế hiện nay, tại Khoa cột sống Viện 108 thì đã có công tác đào tạo, huấn luyện nhiều khoá, nhiều đợt về hệ thống giảm đau sau mổ, do đó chắc chắn mức độ hài lòng của bệnh nhân hiện nay đã được nâng cao hơn rất nhiều.



Biểu đồ 2. Kết quả hài lòng khi sử dụng dịch vụ giảm đau sau mổ.

Qua kết quả sử dụng dịch vụ giảm đau thấy hiệu quả giảm đau là rất cao, chiếm 93.7%; chất lượng dịch vụ nói chung là 91.5%; có 82% sẽ sử dụng tiếp hoặc giới thiệu sử dụng. Điều này cho thấy việc sử dụng giảm đau sau mổ trên nhóm bệnh nhân phẫu thuật khớp-cột sống là có hiệu quả rõ rệt, có tác động rất lớn đến tâm lý của bệnh nhân, góp phần vào nâng cao kết quả điều trị phẫu thuật. Có 18% không hài lòng về dịch vụ này, có thể gồm nhiều nguyên nhân, về giá thành dịch vụ, chất lượng dịch vụ, chất lượng đội ngũ điều dưỡng, tác dụng giảm đau chưa như mong đợi, thời gian chờ đợi... Đây là những vấn đề cần nghiên cứu khắc phục sớm. Vấn đề lớn nhất hiện nay đối với dịch vụ này là giá thành còn cao, Bảo hiểm y tế (BHYT) chưa chi trả cho gói dịch vụ này. Điều này là phù hợp, bởi nhóm bệnh nhân chủ yếu là công nhân, nông dân và lao động tự do; thu nhập còn khó khăn, việc chi trả chi phí phẫu thuật đã khá cao, nên họ rất muốn được BHYT thanh toán cho gói dịch vụ này.

V. KẾT LUẬN

Việc sử dụng giảm đau sau mổ đem lại hiệu quả giảm đau rõ rệt (93.7%), góp phần nâng cao kết quả phẫu thuật. Tỷ lệ hài lòng nói chung

khí sử dụng dịch vụ giảm đau sau mổ tại nhóm bệnh nhân mổ khớp-cột sống là cao (93.04%). Còn khá nhiều người bệnh chưa có khả năng chi trả chi phí dịch vụ và mong muốn được BHYT hỗ trợ cùng chi trả. Sự nhận thức đầy đủ về dịch vụ giảm đau sau mổ của điều dưỡng chưa như mong đợi và điều này cần thay đổi để nâng cao hơn nữa chất lượng và hiệu quả điều trị.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Lê Thị Kim Ngân (2013), Đánh giá mức độ hài lòng của bệnh nhân điều trị nội trú về chất lượng dịch vụ tại bệnh viện ĐKTW Cần Thơ. Tạp chí Khoa học, Đại học Cần Thơ.

2. Gan TJ., (2014), Incidence, patient satisfaction and perceptions of post surgical pain: results from a US national survey. Current Medical Research and Opinion.

3. Vũ Hoàng Anh (2017), Sự hài lòng của người bệnh sử dụng dịch vụ giảm đau sau mổ tại khoa Phẫu thuật cột sống viện CTCH-Bệnh viện Việt Đức năm 2017. Hội nghị khoa học thường niên Viện CTCH lần thứ V.

4. Nguyễn Ngọc Phước (2014), Đánh giá sự hài lòng của người bệnh nội trú và người nhà người bệnh về chất lượng dịch vụ y tế tại Viện Tim Mạch – Bệnh viện Bạch Mai. Hội tim mạch Việt Nam.

5. Trần Sỹ Thắng (2014), Khảo sát sự hài lòng của bệnh nhân nội trú với sự phục vụ của điều dưỡng tại Bệnh viện ĐK Hà Tĩnh.

ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH VÀ CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐỐI VỚI CẤP PHÁT THUỐC NGOẠI TRÚ DỊCH VỤ TẠI BỆNH VIỆN THỐNG NHẤT

Võ Văn Bảy^{1,3}, Lý Minh², Lê Huy Lâm¹, Võ Quang Trung³

TÓM TẮT

Mục tiêu: Đánh giá mức độ hài lòng và các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh đối với việc cấp phát thuốc ngoại trú. **Đối tượng và phương pháp:** Các người bệnh đến thăm khám và tiếp nhận dịch vụ cấp phát thuốc ngoại trú ở bệnh viện Thống Nhất. Nghiên cứu cắt ngang quan sát người bệnh đến thăm khám và tiếp nhận dịch vụ cấp phát thuốc ngoại trú tại khu C5 và Phòng khám A Bệnh viện Thống Nhất. Bộ câu hỏi nghiên cứu trích từ một nghiên cứu quốc tế đã đảm bảo giá trị và độ tin cậy, với thang điểm đánh giá Likert năm mức độ, từ "Rất không hài lòng" (1) đến "Rất hài lòng" (5). Nghiên cứu xử lý, phân tích và trình bày số liệu bằng SPSS. **Kết quả:** Với 300 người bệnh khảo sát, điểm trung bình hài lòng chung của người bệnh đối với dịch vụ dược ngoại trú tại Bệnh viện Thống Nhất là cao (với 3,90 điểm). Bên cạnh đó, tiêu chí có mức độ hài lòng được đánh giá cao nhất là sự rõ ràng của nhãn thuốc hoặc nhãn dán (với 4,47 điểm) và ngược lại, tiêu chí có điểm trung bình thấp nhất là sự tiện nghi tại nơi nhận thuốc (với 3,20 điểm). Ngoài ra, sự hài lòng tổng thể đối của người bệnh với dịch vụ dược ngoại trú tại Phòng khám A thấp hơn khi so sánh tại khu C5. **Kết luận:** Nhìn chung, đa số người bệnh cho rằng họ cảm thấy hài lòng hoặc rất hài lòng khi đến khám và sử dụng dịch vụ dược ngoại trú tại Bệnh viện Thống Nhất.

Từ khóa: Sự hài lòng, cấp phát thuốc ngoại trú, bệnh viện Thống Nhất

SUMMARY

PATIENT SATISFACTION FOR OUTPATIENT DRUG DISPENSING AT THONG NHAT HOSPITAL

Objectives: To evaluate the factors affecting patient satisfaction with outpatient drug dispensing services. **Subjects and methods:** A cross-sectional study on patients who come to visit and receive outpatient drug dispensing services at C5 and Clinic A of Thong Nhat Hospital. The questionnaire used in an international study has guaranteed validity and reliability, rated on a 5-point Likert scale, from "Very Unsatisfied" (1) to "Very Satisfied" (5). Analyzing and processing data using SPSS. **Results:** With 300 patients surveyed, the average score of overall patient satisfaction with outpatient pharmacy services at Thong Nhat Hospital was high (mean score = 3.90). In which the criterion with the highest average satisfaction score is the clarity of the drug label or sticker (mean score=4.47) and the criterion with the lowest average score on satisfaction is the facilities at the drug collection site (mean score = 3.20). The mean value of overall satisfaction with outpatient pharmacy services of patients at Clinic A was lower than that of patients at site C5. **Conclusion:** In general, the majority of patients participating in the survey said they feel satisfied or very satisfied with the criteria related to outpatient pharmacy services at Thong Nhat Hospital.

Keywords: Satisfaction, Outpatient drug dispensing, Thong Nhat Hospital.

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trên toàn cầu, các dịch vụ dược phẩm đang chuyển trọng tâm từ chăm sóc lấy sản phẩm làm trung tâm sang chăm sóc dược phẩm lấy người bệnh làm trung tâm[1]. Theo định nghĩa, chăm sóc dược có trách nhiệm cung cấp các giải pháp

¹Bệnh viện Thống Nhất

²Đại học Công nghệ TP. Hồ Chí Minh

³Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch

Chịu trách nhiệm chính: Võ Quang Trung

Email: trungvq@pnt.edu.vn

Ngày nhận bài: 27/8/2021

Ngày phản biện khoa học: 23/9/2021

Ngày duyệt bài: 18/10/2021