

- Vietnam". J Infect Dev Ctries 2018; 12(7):568-572. doi:10.3855/jidc.10297.
3. **Kim Ngoc Tran, Yoon Park, Byung-Woo Kim, Jin-Kyoung Oh, Moran Ki (2020)**. "Incidence and mortality of cervical cancer in Vietnam and Korea (1999-2017)". Epidemiol Health 2020;42:e2020075.
 4. **Nguyen Thi Ngoc Phuong, Le Thi Thanh Xuan and Kui Son Choi et al (2020)**; "Knowledge of Cervical Cancer and Human Papillomavirus Vaccines among Child-Bearing Aged Women in Hanoi, Vietnam"; Asian Pac J Cancer Prev, 21 (7), 1951-1957.
 5. **Jacqueline Cortinhas Monteiro; Ricardo Roberto de Souza Fonseca; Tuane Carolina de Sousa Ferreira et al (2021)**. "Prevalence of High Risk HPV in HIV-Infected Women From Belém, Pará, Amazon Region of Brazil: A Cross-Sectional Study. Front. Public Health, 29 April 2021| <https://doi.org/10.3389/fpubh.2021.649152>.
 6. **WHO – Regional Office for the Western Pacific (1999)**, "STD/HIV- status and trends of STD, HIV, and AIDS at the end of the millennium Western Pacific region".

SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH VỚI DỊCH VỤ Y TẾ TẠI KHOA ĐIỀU TRỊ THEO YÊU CẦU, BỆNH VIỆN PHỤ SẢN TRUNG ƯƠNG NĂM 2021

Đào Duy Quân*, Nguyễn Trọng Hưng**, Lê Thị Thu Hà***, Nguyễn Việt Thắng*, Trần Tuấn Vũ*

TÓM TẮT

Đặt vấn đề: Sự hài lòng của người bệnh là một trong những yếu tố quan trọng nhất để quyết định chất lượng dịch vụ của một cơ sở khám, chữa bệnh. Khoa điều trị theo yêu cầu là một trong những khoa tiên phong trong cung cấp dịch vụ khám, chữa bệnh theo nhu cầu của người bệnh thuộc bệnh viện Phụ sản Trung ương. Một khảo sát sơ bộ trên toàn bộ bệnh viện cho thấy tỷ lệ hài lòng tại khoa hiện nay chỉ đạt mức khá. Việc thực hiện nghiên cứu là cần thiết nhằm thu thập thêm bằng chứng xác định tỷ lệ hài lòng của người bệnh tại đây, từ đó xây dựng các giải pháp cải thiện sự hài lòng người bệnh. **Mục tiêu:** Mô tả sự hài lòng người bệnh đối với dịch vụ y tế tại Khoa điều trị theo yêu cầu của Bệnh viện Phụ sản Trung ương năm 2021. **Thiết kế nghiên cứu:** Mô tả cắt ngang. **Kết quả:** Nghiên cứu trên 200 người bệnh ghi nhận: tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh là 76,5%. Tỷ lệ hài lòng theo từng khía cạnh: tin tưởng là 82,5%; phần hồi là 80%; đảm bảo là 83%; cảm thông là 83,5%, các yếu tố hữu hình là 74,5%. **Kết luận:** Mức độ hài lòng của người bệnh ở mức khá, cần thực hiện một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ của khoa điều trị theo yêu cầu trong thời gian tới.

Từ khóa: Sự hài lòng, người bệnh

SUMMARY

PATIENTS'S SATISFACTION WITH MEDICAL SERVICES IN THE DEPARTMENT FOR REQUIRED SERVICES, NATIONAL HOSPITAL OF OBSTETRICS AND GYNECOLOGY IN 2021

Background: Patient satisfaction is one of the

most important factors to determine service quality. The Department for required services is one of the pioneering departments in providing medical examination and treatment services according to the needs of patients at the National hospital of obstetrics and gynecology. A preliminary survey of the entire hospital shows that the satisfaction rate at the department is currently only good. It is necessary to conduct research to collect more evidence to determine the satisfaction rate of patients here, thereby building solutions to improve patient satisfaction. **Objectives:** Describe patient satisfaction with medical services in the department for required services, National hospital of obstetrics and gynecology in 2021. **Study design:** cross-sectional description. **Results:** The study on 200 patients recorded: the overall satisfaction rate of patients was 76,5%. The satisfaction rate by aspect is: reliability (82,5%); responsiveness (80%); assurance (83%); empathy (83,5%), tangible (74,5%). **Conclusion:** The satisfaction level of the patients is quite good, it is necessary to implement some solutions to improve the service quality of the treatment department as required in the coming time.

Keywords: satisfaction, patient

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Theo Tổ chức Y tế Thế giới, sự hài lòng của người bệnh là động lực thúc đẩy các cơ sở khám chữa bệnh nâng cao dịch vụ chăm sóc người bệnh [1]. Sự hài lòng của người bệnh là một trong những yếu tố quan trọng nhất để quyết định chất lượng dịch vụ của một cơ sở khám chữa bệnh [2]. Trên thế giới, nhiều bộ công cụ đánh giá sự hài lòng của người bệnh đã được xây dựng và phát triển, trong đó bộ công cụ SERVQUAL đã được người phát triển công cụ này, Parasuman và cộng sự, tuyên bố rằng đây là công cụ mang lại kết quả đáng tin cậy và chính xác nhất trong đánh giá chất lượng dịch vụ

*Bệnh viện phụ sản trung ương

**Viện dinh dưỡng quốc gia

***Trường Đại học Y tế công cộng

Chịu trách nhiệm chính: Đào Duy Quân

Email: duyquanps2010@gmail.com

Ngày nhận bài: 01.01.2022

Ngày phản biện khoa học: 24.2.2022

Ngày duyệt bài: 2.3.2022

[3]. Trong bối cảnh ngành y tế đang từng bước tự chủ hoá, để cạnh tranh với các bệnh viện khác cùng chuyên khoa, nâng cao, cải thiện chất lượng dịch vụ là nhiệm vụ quan trọng hàng đầu của Bệnh viện Phụ sản Trung ương trong thời kỳ mới. Để có được bằng chứng cập nhật nhất về mức độ hài lòng của người bệnh, nghiên cứu đánh giá một cách khoa học mức độ hài lòng của người bệnh là rất cần thiết. Khoa Điều trị theo yêu cầu (ĐTTYC) là một trong những Khoa tiên phong trong cung cấp dịch vụ khám chữa bệnh theo nhu cầu của người bệnh chất lượng cao. Theo khảo sát sơ bộ tại 09 Khoa lâm sàng của Bệnh viện Phụ sản TƯ năm 2019 thì Khoa Hồi sức cấp cứu có tỷ lệ hài lòng cao nhất chiếm 94%, trong khi Khoa ĐTTYC có mức độ hài lòng chung chỉ đạt 86,0%. Mặc dù khảo sát này mang tính chất đánh giá sơ bộ chất lượng dịch vụ và cỡ mẫu khảo sát cho Khoa ĐTTYC chỉ có 55 người bệnh, kết quả này cũng đã cho thấy người bệnh tại khoa ĐTTYC có mức hài lòng chỉ ở mức khá. Vì vậy, trong thời gian tới cần thêm bằng chứng nghiên cứu để xác định tỷ lệ hài lòng về dịch vụ y tế ở Khoa ĐTTYC hiện nay ra sao? Chúng tôi thực hiện nghiên cứu với mục tiêu: *Mô tả sự hài lòng người bệnh đối với dịch vụ y tế tại Khoa điều trị theo yêu cầu của Bệnh viện Phụ sản Trung ương năm 2021.*

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Thiết kế nghiên cứu: Nghiên cứu mô tả cắt ngang

2.2. Thời gian, địa điểm nghiên cứu: Từ tháng 3 đến tháng 6/2021 tại khoa Điều trị theo yêu cầu, Bệnh viện Phụ sản TƯ.

2.3. Đối tượng nghiên cứu: Người bệnh gồm sản phụ (đẻ thường, đẻ mổ), người bệnh mổ phụ khoa, làm thủ thuật sản phụ khoa, đình chỉ thai quý II được chăm sóc y tế tại Khoa ĐTTYC của Bệnh viện Phụ sản TƯ.

- Tiêu chuẩn lựa chọn

• Người bệnh gồm sản phụ, người bệnh điều trị phụ khoa, phá thai.

• Tuổi ≥ 18 tuổi, không phân biệt dân tộc

• Đã điều trị và làm xong thủ tục xuất viện tại Khoa ĐTTYC của Bệnh viện Phụ sản TƯ.

- Tiêu chuẩn loại trừ

• Người bệnh điều trị các bệnh phụ khoa ác tính (ung thư).

• Không đồng ý tham gia nghiên cứu

• Người bệnh đang có các bệnh lý khác đi kèm: rối loạn tâm thần, không làm chủ được hành vi, trầm cảm...

2.4. Cỡ mẫu và phương pháp chọn mẫu: Sử dụng công thức tính cỡ mẫu ước lượng 1 tỷ lệ

$$n = \frac{Z_{(1-\alpha/2)}^2 P(1-p)}{d^2}$$

Trong đó:

• p là tỷ lệ ước lượng tỷ lệ người bệnh hài lòng về dịch vụ y tế. Theo khảo sát nhanh của bệnh viện quý II/2019 thì tỷ lệ hài lòng ở khoa ĐTTYC là 86,0%, tức p=0,86.

• Z = 1,96 (α = 0,05, độ tin cậy 95%, thu từ bảng Z)

• d = 0,05 là sai số tuyệt đối cho phép

Thay vào công thức ta được n = 185. Dự kiến có khoảng 5% bỏ cuộc, vì vậy mẫu trong nghiên cứu là 194 bệnh nhân. Trên thực tế, chúng tôi đã khảo sát được trên 200 bệnh nhân.

Chọn mẫu thuận tiện những bệnh nhân đủ điều kiện tham gia nghiên cứu.

2.5. Biến số nghiên cứu

- Nhóm biến số thông tin chung về đặc điểm của người bệnh

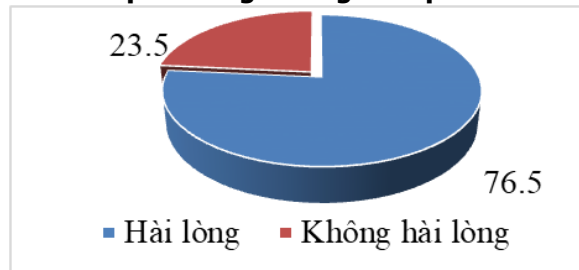
- Nhóm biến số về sự hài lòng của người bệnh bao gồm 05 khía cạnh: Sự tin tưởng; Sự phản hồi; Sự đảm bảo; Sự cảm thông; Yếu tố hữu hình.

2.6. Phương pháp xử lý số liệu. Số liệu thu thập bằng bệnh án nghiên cứu, được mã hóa, nhập liệu bằng phần mềm Epidata 3.1. Số liệu được xử lý bằng phần mềm SPSS 20.0

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Thông tin chung về đối tượng nghiên cứu. Về các đặc của ĐTNC, phần lớn người bệnh có độ tuổi ≥30 tuổi, chiếm 74,5%, độ tuổi trung bình là 33 ± 6,4 tuổi. Hầu hết ĐTNC hiện đang sinh sống tại thành phố Hà Nội, tại khu vực nội thành là 43%, ngoại thành là 30,5%. Về trình độ học vấn, đối tượng từ cao đẳng trở lên chiếm tỷ lệ 87,5%. Về nghề nghiệp, đối tượng là công chức, viên chức chiếm hơn một nửa số ĐTNC (51%). Có 64,5% số đối tượng chia sẻ mình có mức thu nhập cá nhân từ 5-10 triệu đồng, nhóm thu nhập từ 10-20 triệu chiếm 31%, dưới 5 triệu chiếm tỷ lệ thấp nhất là 4,5%.

3.2. Sự hài lòng của người bệnh



Biểu đồ 3.1: Tỷ lệ hài lòng chung về đợt nằm viện này

Bảng 3.1. Sự hài lòng của người bệnh với khía cạnh tin tưởng

Nội dung	Mức độ HL	Hài lòng		Không hài lòng		Điểm TB±SD
		n	%	n	%	
Khi bệnh viện hứa sẽ làm việc gì thì họ sẽ hoàn thành		183	91,5	17	8,5	4,38 ± 0,63
Các nhân viên y tế rất kỹ luật		190	95	10	5	4,46 ± 0,59
Cung cấp dịch vụ theo đúng thứ tự xếp hàng		183	91,5	17	8,5	4,29 ± 0,61
Cung cấp dịch vụ ngay khi được yêu cầu		172	86	28	14	4,09 ± 0,60
Ghi lại thông tin về người bệnh chính xác, đầy đủ		186	93	14	7	4,43 ± 0,62
Hài lòng chung		165	82,5	35	17,5	4,32 ± 0,40

Bảng 3.2. Sự hài lòng của người bệnh với khía cạnh phản hồi

Nội dung	Mức độ HL	Hài lòng		Không hài lòng		Điểm TB±SD
		n	%	n	%	
Các thông tin được cung cấp trước khi thực hiện các dịch vụ		189	94,5	11	5,5	4,37 ± 0,58
Dịch vụ được thực hiện ngay		172	86	28	14	4,04 ± 0,56
Nhân viên y tế luôn luôn sẵn lòng giúp đỡ		179	89,5	21	10,5	4,13 ± 0,56
Có thể gọi được nhân viên y tế khi cần		180	90	20	10	4,14 ± 0,56
Hài lòng chung		160	80	40	20	4,15 ± 0,33

Bảng 3.3. Sự hài lòng của người bệnh với khía cạnh đảm bảo

Nội dung	Mức độ HL	Hài lòng		Không hài lòng		Điểm TB±SD
		n	%	n	%	
Cảm thấy an toàn và được bảo vệ khi ở bệnh viện		195	97,5	5	2,5	4,52 ± 0,54
Được giải thích đầy đủ các thông tin về tình trạng bệnh lý của mình		175	87,5	25	12,5	4,27 ± 0,66
Nhân viên y tế có đủ kiến thức để trả lời các câu hỏi của người bệnh		172	86	28	14	4,26 ± 0,68
Nhân viên y tế có thái độ nhã nhặn với người bệnh		178	89	22	11	4,09 ± 0,55
Hài lòng chung		166	83	34	17	4,20 ± 0,41

Bảng 3.4. Sự hài lòng của người bệnh với khía cạnh cảm thông

Nội dung	Mức độ HL	Hài lòng		Không hài lòng		Điểm TB±SD
		n	%	n	%	
Nhân viên y tế quan tâm đến người bệnh		194	92	16	8	4,12 ± 0,51
Giờ giấc phục vụ người bệnh phù hợp		167	83,5	33	16,5	4,12 ± 0,66
Nhân viên quan tâm đến từng tình trạng bệnh		169	84,5	31	15,5	4,27 ± 0,66
Nhân viên thấu hiểu mối quan tâm của người bệnh		170	85	30	15	3,99 ± 0,54
Nhân viên thấu hiểu các nhu cầu cụ thể của người bệnh		169	81,5	31	15,5	3,98 ± 0,52
Hài lòng chung		167	83,5	33	16,5	4,02 ± 0,34

Bảng 3.5. Sự hài lòng của người bệnh với các yếu tố hữu hình

Nội dung	Mức độ HL	Hài lòng		Không hài lòng		Điểm TB±SD
		n	%	n	%	
Nhân viên y tế ăn mặc đồng phục đúng quy định của bệnh viện		200	100	0	0	4,44 ± 0,49
Môi trường bệnh viện sạch sẽ		168	84	32	16	4,07 ± 0,62
Đầy đủ trang thiết bị		178	89	22	11	4,13 ± 0,57
Cơ sở vật chất cảm thấy hài lòng		149	74,5	51	25,5	3,87 ± 0,59
Hài lòng chung		149	74,5	51	25,5	4,12 ± 0,41

IV. BÀN LUẬN

4.1. Sự hài lòng về khía cạnh tin tưởng.

Đối với khía cạnh tin tưởng, điểm trung bình hài lòng là 4,32 ± 0,4 và có 82,5% ĐTNC đánh giá hài lòng, thấp hơn kết quả của tác giả Nguyễn Thu Hường (2016) là 84,5% [4] và cao hơn đánh giá của người bệnh tại bệnh viện ở Malaysia

(2017 – 2019), tỷ lệ hài lòng về khía cạnh tin tưởng là 68,9% [5]. Kết quả này cho thấy, phần lớn người bệnh hài lòng với chất lượng dịch vụ tại khoa ĐTTYC. Điều này phù hợp với đặc điểm bệnh viện Phụ sản TW là bệnh viện tuyến đầu của cả nước, là tuyến cuối tiếp nhận các ca bệnh nặng nên trình độ chuyên môn và khả năng xử

trí, chẩn đoán của đội ngũ y bác sĩ ở đây rất tốt. Mặt khác, khoa Điều trị theo yêu cầu là khoa định hướng của bệnh viện với đặc điểm hầu hết khách hàng sử dụng dịch vụ theo gói, chi trả mức cao nên các y bác sĩ ở đây là người được tuyển chọn kỹ lưỡng về chuyên môn và thái độ với người bệnh nên tỷ lệ hài lòng về khía cạnh tin tưởng cao là hợp lý.

4.2. Sự hài lòng về khía cạnh phản hồi.

Sự phản hồi hay đáp ứng thể hiện mức độ trao đổi, chia sẻ, cung cấp thông tin cho người bệnh và việc thực hiện các dịch vụ của NVYT. Khía cạnh này có tỷ lệ hài lòng chung của cả khía cạnh là 80% khá tương đồng với kết quả nghiên cứu tại bệnh viện Nhi TW của tác giả Nguyễn Thị Hiền (2017) [6], sự tương đồng này có thể do 2 bệnh viện đều là bệnh viện chuyên khoa tuyến cuối nên có sự tương đồng trong việc cung cấp, phản hồi dịch vụ. Mặt khác, tỷ lệ này thấp hơn so với nghiên cứu của tác giả Nguyễn Thu Hường (2016) với tỷ lệ 93,1% [4], tuy nhiên điểm TB khía cạnh này của nghiên cứu là $4,15 \pm 0,33$ cao hơn so với 2 nghiên cứu còn lại và cao hơn điểm B đánh giá về khía cạnh phản hồi của nghiên cứu tại Nigeria (2020) là $3,6 \pm 0,63$ [7]. Tỷ lệ này thấp hơn có thể do nghiên cứu thực hiện tại các bệnh viện tuyến khác nhau, trên các nhóm đối tượng khác nhau nên kết quả đánh giá hài lòng về khả năng phản hồi không giống nhau.

4.3. Sự hài lòng về khía cạnh đảm bảo.

Sự đảm bảo là về kiến thức, kỹ năng và chuyên môn của nhân viên y tế liên quan đến việc cung cấp dịch vụ và khả năng tạo niềm tin và sự tin cậy cho người bệnh. Trong 6 nhóm tiêu chí đánh giá hài lòng, khía cạnh đảm bảo là nhóm được đánh giá hài lòng cao nhất với điểm TB là $4,2 \pm 0,41$ và tỷ lệ hài lòng chung là 83%. Kết quả cho thấy sự hài lòng của người bệnh với khía cạnh này ở mức khá cao. Cao hơn nghiên cứu của tác giả Umoke M và cộng sự với điểm đánh giá trung bình là $3,07 \pm 0,63$ điểm [7]. Cao hơn tỷ lệ người bệnh hài lòng trong nghiên cứu của Nguyễn Thu Hường (2016) [4] là 81,6%, và thấp hơn kết quả trong nghiên cứu của Nguyễn Thị Hiền (2017) là 94,2% [6]. Với đặc điểm là bệnh viện chuyên môn tuyến đầu, đội ngũ CBYT được đào tạo bài bản, có trình độ chuyên môn cao nên kết quả này là hoàn toàn phù hợp.

4.4. Sự hài lòng về khía cạnh cảm thông.

Sự cảm thông thể hiện sự khả năng hiểu biết về tâm sinh lý cũng như nhu cầu của người bệnh khi nằm điều trị tại khoa. Từ đó NVYT nắm bắt được nhu cầu của người bệnh và quan tâm đến những điểm cần lưu ý đối với các nhóm người

bệnh sử dụng dịch vụ khác nhau để có phương án phục vụ cho phù hợp. Trong nghiên cứu của chúng tôi, có 83,5% số ĐTNC đánh giá hài lòng về khía cạnh cảm thông trong đợt điều trị này, tỷ lệ hài lòng của từng tiêu chí nhỏ trong khía cạnh này đều trên 80%. Kết quả này khá tương đồng với kết quả nghiên cứu của Nguyễn Thu Hường (2016) [4]. Điều này cho thấy, phần lớn NVYT đã có sự quan tâm, thấu hiểu đến tình trạng từ đó có hiểu biết về nhu cầu của người bệnh, tuy nhiên ban lãnh đạo khoa vẫn cần chú trọng nâng cao kỹ năng giao tiếp, trao đổi, tương tác với người bệnh đặc biệt là đội ngũ Bác sĩ, điều dưỡng những người thường xuyên tiếp xúc với người bệnh và người nhà người bệnh.

4.5. Sự hài lòng với các yếu tố hữu hình.

Yếu tố hữu hình là những yếu tố về cơ sở vật chất, trang thiết bị, trang phục của NVYT, môi trường xung quanh. Tỷ lệ đánh giá hài lòng chung của các ĐTNC ở khía cạnh này là 74,5%, thấp nhất trong toàn bộ các khía cạnh đánh giá. Tỷ lệ này thấp hơn nhiều kết quả nghiên cứu của tác giả Nguyễn Thu Hường (2016) là 76,4% [4], Nguyễn Thị Hiền (2017) là 96,3% [6]. Tỷ lệ này được đánh giá thấp đã phản ánh đúng những khó khăn về cơ sở vật chất, trang thiết bị của khoa trong thời điểm nghiên cứu. Tòa nhà của khoa được xây dựng từ 2001, đã có trên 20 năm sử dụng, đang dần xuống cấp và hiện nay không đáp ứng được nhu cầu người bệnh. Tòa nhà không có thang máy, phòng điều trị nhỏ, chật chội, khu vệ sinh chỉ có bệ ngồi xồm mà người bệnh vào khoa phần lớn là có chỉ định phẫu thuật nên đi vệ sinh cá nhân rất khó khăn... Ngoài ra, các phương tiện phục vụ người bệnh cũng cũ, hỏng hóc như điều hòa, tủ cá nhân cho buồng bệnh, không có chuông gọi nhân viên tại buồng bệnh... chưa mang lại sự thuận tiện cho người bệnh khi sử dụng dịch vụ. Bệnh nhân điều trị tại khoa ĐTTYC có giá dịch vụ cao hơn các khoa khác, nên khi so sánh với cơ sở vật chất của tòa nhà BC và giá dịch vụ bệnh viện thì người bệnh thường cảm thấy không hài lòng.

4.6. Đánh giá hài lòng chung của người bệnh về đợt nằm viện.

Theo kết quả nghiên cứu, có 76,2% người bệnh hài lòng về đợt điều trị này. Kết quả này thấp hơn so với kết quả nghiên cứu của tác giả Nguyễn Thu Hường (2016) là 84%, Nguyễn Thị Hiền (2017) là 87,1% [4, 6], kết quả này có thể được lý giải là do tiêu chí hài lòng về cơ sở vật chất, môi trường của khoa không được đánh giá cao nên từ đó ảnh hưởng đến kết quả đánh giá hài lòng của các tiêu chí khác và hài lòng chung của nghiên

cứu. Khi so sánh với các bệnh viện tuyến trung ương chuyên ngành sản, phụ khoa, một nghiên cứu được thực hiện năm 2016 cũng tại khoa ĐTTYC cho kết quả trái ngược, với tỷ lệ hài lòng chung lên tới 91%, tại thời điểm đó, khoa ĐTTYC vẫn là khoa có cơ sở vật chất tốt, tỷ lệ hài lòng đạt 89,2% và đáp ứng khá tốt yêu cầu của người bệnh [8]. Tuy nhiên, với sự xuất hiện của các tòa nhà mới, người bệnh sẽ có sự so sánh nhất định. Chính vì vậy, kết quả hài lòng chung trong nghiên cứu của chúng tôi có kết quả chỉ đạt mức trung bình khá (76,2%), thấp hơn rất nhiều so với nghiên cứu cùng địa điểm năm 2016 [8].

V. KẾT LUẬN

Kết quả nghiên cứu đã cho thấy, mức độ hài lòng chung của người bệnh tại khoa ĐTTYC, Bệnh viện Phụ sản TƯ đạt mức khá (76,2%), trong đó tỷ lệ hài lòng của các khía cạnh: tin tưởng là 82,5%; phản hồi là 80%; đảm bảo là 83%; cảm thông là 83,5%, các yếu tố hữu hình là 74,5%. Để cải thiện sự hài lòng của người bệnh trong thời gian tới, ban lãnh đạo bệnh viện cần có phương án cải tạo, duy tu cơ sở hạ tầng; sửa chữa, thay thế các trang thiết bị phục vụ người bệnh tại khoa.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. **World Health Organisation.** Delivering quality health services: A global imperative for universal health coverage. 2020.
2. **Marc N. Elliott, William G. Lehrman, Megan K. Beckett, et al.** Gender differences in patients' perceptions of inpatient care. *Health Serv Res.* 2012;47(4):1482-501.
3. **A. Parasuraman, Valarie A Zeithaml, Leonard L Berry.** A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing.* 1985;49(4):41-50.
4. **Nguyễn Thu Hường.** Đánh giá sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ khám chữa bệnh tại khoa khám bệnh, Bệnh viện đa khoa tỉnh Tuyên Quang năm 2016: Đại học Y tế công cộng; 2016.
5. **Ibrahim MI Rahim AIA, Musa KI, Chua SL, et al.** Patient Satisfaction and Hospital Quality of Care Evaluation in Malaysia Using SERVQUAL and Facebook. *Healthcare (Basel).* 2021;9(10):1369.
6. **Nguyễn Thị Hiền.** Thực trạng và một số yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh đối với dịch vụ khám, chữa bệnh tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Nhi TW năm 2017: Đại học Y tế Công cộng; 2017.
7. **Umoke PCI, Umoke M, Nwimo IO, et al.** Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory. *SAGE Open Med.* 2020;8: 2050312120945129.
8. **Vũ Văn Du, Nguyễn Bá Thiệt.** Đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh nội trú về chất lượng dịch vụ y tế tại khoa điều trị theo yêu cầu bệnh viện Phụ Sản Trung ương năm 2016. *Tạp chí Y học dự phòng.* 2017; 27(3):154

KẾT QUẢ ĐIỀU TRỊ SỐC PHẢN VỆ TẠI KHOA HỒI SỨC TÍCH CỰC - CHỐNG ĐỘC BỆNH VIỆN SẢN NHI NGHỆ AN TỪ NĂM 2018 ĐẾN 2019

Ngô Anh Vinh¹, Nguyễn Hùng Mạnh²,
Bùi Thị Hương², Phạm Thị Thu Hiền²

TÓM TẮT

Mục tiêu: đánh giá kết quả điều trị sốc phản vệ tại khoa hồi sức tích cực - chống độc Bệnh viện Sản nhi Nghệ an. **Đối tượng và phương pháp nghiên cứu:** mô tả cắt ngang trên 28 bệnh nhân được chẩn đoán sốc phản vệ và điều trị tại Khoa Hồi sức tích cực - chống độc, Bệnh viện Sản nhi Nghệ an từ tháng 1/2018 đến tháng 9/2019. **Kết quả:** kháng sinh là nguyên nhân chính gây sốc phản vệ (82,1%), tiếp theo là vaccine (14,3%). Phản vệ độ III chiếm đa số (64,3%) và 10,7% trường hợp có tiền sử dị ứng. Về điều trị: có 25 bệnh nhân ổn định - ra viện chiếm

89,3%, 3 bệnh nhân tử vong chiếm 10,7%. Tất cả bệnh nhân đều được xử trí ban đầu bằng adrenalin tiêm bắp và đều được hỗ trợ hô hấp. Tất cả bệnh nhân tử vong đều là phản vệ độ III và đều do dị nguyên kháng sinh dùng đường tĩnh mạch. **Kết luận:** Cần phát hiện sớm tình trạng sốc phản vệ và xử trí kịp thời. Sử dụng adrenalin tiêm bắp ngay khi phản vệ từ độ II trở lên.

Keyword: sốc phản vệ, kết quả điều trị, trẻ em

SUMMARY

RESULT OF TREATING ANAPHYLAXIS IN INTENSIVE CARE & TOXICOLOGY UNIT AT NGHE AN OBSTETRICS AND PEDIATRICS HOSPITAL FROM 2018 TO 2019

Purpose: Evaluate treatment results of anaphylaxis in intensive care and toxicology unit at Nghe An Obstetrics and Pediatrics hospital. **Methods:** A cross-sectional study on twenty-eighth patients diagnosed with anaphylaxis and was treated in intensive care and toxicology unit at Nghe An

¹Bệnh viện Nhi Trung ương

²Bệnh viện Sản nhi Nghệ an

Chịu trách nhiệm chính: Ngô Anh Vinh

Email: vinhinc@yahoo.com

Ngày nhận bài: 3.01.2022

Ngày phản biện khoa học: 25.2.2022

Ngày duyệt bài: 3.3.2022