

bệnh tại Bệnh viện K Trung ương. Luận văn thạc sĩ điều dưỡng, Trường Đại học Thăng Long.

2. **Trần Ngọc Dũng, Hà Văn Quyết (2014)**, "Đánh giá kết quả sớm của phương pháp phẫu thuật nội soi trong điều trị ung thư trực tràng", *Y học thực hành*, số 2, tr: 35-38.
3. **Trần Minh Đức, Nguyễn Cao Cường (2014)**,

"Kết quả sớm phẫu thuật nội soi cắt trực thấp nối máy trong điều trị ung thư trực tràng", *Tạp chí y học thành phố Hồ Chí Minh*, 18 (1), tr: 62-69.

4. **Phạm Anh Vũ, Phạm Như Hiệp (2011)**, Phẫu thuật nội soi điều trị ung thư đại tràng: Kinh nghiệm tại Bệnh viện Trung ương Huế, *Y học thực hành*, 756(3), tr. 126 – 129.

## SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH ĐIỀU TRỊ NGOẠI TRÚ TẠI KHOA KHÁM BỆNH, BỆNH VIỆN BƯU ĐIỆN CƠ SỞ 1 NĂM 2020 VÀ MỘT SỐ YẾU TỐ LIÊN QUAN

Nguyễn Thị Hồng Hoa<sup>1</sup>, Phạm Huy Tuấn Kiệt<sup>1</sup>

### TÓM TẮT

Nghiên cứu sử dụng phương pháp mô tả cắt ngang có phân tích trên 250 người bệnh ngoại trú đến khám chữa bệnh tại Khoa khám bệnh, Bệnh viện Bưu điện cơ sở 1 năm 2020 nhằm mô tả sự hài lòng của người bệnh ngoại trú và một số yếu tố liên quan. Kết quả nghiên cứu cho thấy, tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh ngoại trú về chất lượng dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại Khoa khám bệnh là 80,4%. Trong đó, tỷ lệ người bệnh hài lòng về công tác chăm sóc của điều dưỡng là 84,4%; tỷ lệ người bệnh hài lòng về công tác khám bệnh của bác sĩ là 83,6%; tỷ lệ người bệnh hài lòng về thủ tục hành chính và khả năng tiếp cận là 78,0%; tỷ lệ người bệnh hài lòng về cơ sở vật chất, an ninh trật tự là 75,6%. Kết quả nghiên cứu cũng chỉ ra rằng người bệnh dưới 60 tuổi có khả năng cảm thấy hài lòng cao hơn gấp gần 21 lần so với người bệnh trên 60 tuổi (OR=20,625; p<0,05) và người bệnh đến khám từ lần thứ hai trở lên có khả năng cảm thấy hài lòng cao hơn gấp 3 lần so với người bệnh đến khám lần đầu (OR=3,450; p<0,05).

**Từ khóa:** Sự hài lòng, người bệnh ngoại trú, Bệnh viện Bưu điện, Khoa khám bệnh.

### SUMMARY

#### OUTPATIENT SATISFACTION AND SOME RELATED FACTORS AT OUTPATIENT DEPARTMENT, HOSPITAL OF POST AND TELECOMMUNICATIONS, 2020

A cross-sectional study was conducted on 250 outpatients who came for medical examination and treatment at the Outpatient Department, Hospital of Post and Telecommunications in 2020 to describe the satisfaction of outpatients and some related factors of outpatients. The research results show that the overall satisfaction rate of outpatients about the quality of health care services at the Outpatient Department is

80.4%. In which, the rate of outpatients satisfied with nursing care is 84.4%; the rate of outpatients satisfied with the doctor's medical examination is 83.6%; the rate of outpatients satisfied with administrative procedures and accessibility is 78.0%; the rate of outpatients satisfied with facilities, security is 75.6%. Research results also show that outpatients under 60 years of age have the ability to feel satisfied nearly 21 times higher than outpatients over 60 years old (OR=20,625; p<0.05) and outpatients who come for the second time or more were more likely to be satisfied 3 times higher than the outpatients who come to the Outpatient Department for the first time (OR=3,450; p<0.05).

**Keywords:** Satisfaction, outpatient, Hospital of Post and Telecommunications, Outpatient Department.

### I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Dịch vụ y tế (DVYT) là dịch vụ khá đặc biệt, bao gồm cơ sở vật chất, trang thiết bị của bệnh viện, các hoạt động được thực hiện bởi nhân viên y tế như thủ tục khám chữa bệnh, tinh thần thái độ phục vụ của nhân viên y tế và kết quả điều trị. Theo tổ chức Y tế Thế giới, chất lượng DVYT tác động đến sự hài lòng của người bệnh và ngược lại, qua sự hài lòng của người bệnh có thể đánh giá được hiệu quả của các dịch vụ do bệnh viện và ngành y tế cung cấp. Từ đó có thể khẳng định mức độ hài lòng của người bệnh đối với chất lượng DVYT là rất quan trọng. Việc đánh giá chất lượng DVYT của người bệnh đến khám, chữa bệnh tại các cơ sở y tế là thước đo khách quan nhất để xác định uy tín, chất lượng dịch vụ tại bệnh viện, phát hiện kịp thời và sửa chữa những yếu tố làm người bệnh chưa hài lòng, phát huy hơn nữa các yếu tố làm người bệnh hài lòng nhằm phục vụ tốt hơn nữa nhu cầu của người bệnh trong tương lai.

Bệnh viện Bưu điện luôn là địa chỉ y tế tin cậy, đáp ứng yêu cầu khám chữa bệnh ngày càng cao của nhân dân. Tổng số lượt khám ngoại trú tại bệnh viện năm 2017 là 197.392 ca,

<sup>1</sup>Đại học Y Hà Nội

Chịu trách nhiệm chính: Nguyễn Thị Hồng Hoa

Email: nguyenthihoahong2711@gmail.com

Ngày nhận bài: 3.01.2022

Ngày phản biện khoa học: 01.3.2022

Ngày duyệt bài: 8.3.2022

năm 2018 là 234.537 ca và tăng mạnh vào năm 2019 với tổng số ca là 286.291 ca [1]. Chất lượng DVYT được ban lãnh đạo bệnh viện rất quan tâm và rất mong muốn lập kế hoạch, cải thiện sự hài lòng của người bệnh, nâng cao chất lượng phục vụ người bệnh nói chung và người bệnh ngoại trú nói riêng. Vì vậy, chúng tôi tiến hành nghiên cứu "Sự hài lòng của người bệnh điều trị ngoại trú tại Khoa khám bệnh, Bệnh viện Bưu điện cơ sở 1 năm 2020 và một số yếu tố liên quan" với hai mục tiêu sau:

- *Xác định mức độ hài lòng của người bệnh điều trị ngoại trú tại Khoa khám bệnh, Bệnh viện Bưu điện cơ sở 1, năm 2020.*

- *Phân tích một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh điều trị ngoại trú tại Khoa khám bệnh, Bệnh viện Bưu điện cơ sở 1, năm 2020.*

## II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

**2.1 Đối tượng, địa điểm, thời gian nghiên cứu.** Đối tượng nghiên cứu là 250 người bệnh ngoại trú đến khám tại Khoa khám bệnh - Bệnh viện Bưu điện cơ sở 1, tự nguyện tham gia nghiên cứu, đã tham gia đủ quy trình khám chữa bệnh tại Khoa, có khả năng giao tiếp bình thường, không có dấu hiệu tổn thương về tinh thần và không phải là nhân viên y tế tại Bệnh viện Bưu điện. Thời gian nghiên cứu từ tháng 6/2020 đến tháng 6/2021.

**2.3 Phương pháp nghiên cứu.** Nghiên cứu mô tả cắt ngang có phân tích sử dụng bộ câu hỏi phỏng vấn gồm 31 câu hỏi, được xây dựng dựa trên việc tham khảo theo "Phiếu khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú năm 2019" của Bộ y tế [2] và sử dụng thang điểm đánh giá là thang đo Likert 5 mức tương ứng với: 1-Rất không hài lòng, 2-Không hài lòng, 3-Bình thường, 4-Hài lòng, 5-Rất hài lòng. Sự hài lòng của người bệnh được chia làm 2 mức độ theo mức điểm trung bình (ĐTB): Hài lòng nếu ĐTB  $\geq 3,41$  (Mức 4,5), Không hài lòng nếu ĐTB  $< 3,41$  (Mức 1,2,3).

Số liệu được nhập bằng phần mềm Epidata

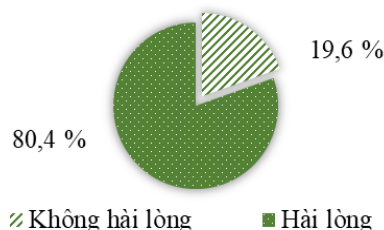
3.1 và xử lý, phân tích trên phần mềm SPSS 20.0.

Thống kê mô tả được dùng để mô tả các biến về đặc điểm của người bệnh ngoại trú và sự hài lòng của họ. Thống kê suy luận sử dụng phân tích hồi quy logistic đơn biến và kiểm định Chi bình phương để xác định một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng với chất lượng DVYT ở người bệnh ngoại trú (có ý nghĩa thống kê với  $p < 0,05$ ). Từ các yếu tố liên quan đó, phân tích hồi quy logistic đa biến để tìm yếu tố tác động mạnh nhất đến hài lòng của người bệnh ngoại trú về chất lượng DVYT tại Khoa khám bệnh.

## III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

**3.1 Thông tin chung.** Theo kết quả nghiên cứu, đối tượng nghiên cứu (ĐTNC) chủ yếu nằm trong độ tuổi từ 30 đến 59 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất (60%), đa số sống ở khu vực thành thị (82,4%) và không có sự chênh lệch quá lớn giữa nam giới và nữ giới. Phần lớn ĐTNC đã kết hôn (72,4%). Có 41,6% đối tượng đến khám lần đầu tiên tại Khoa khám bệnh, Bệnh viện Bưu điện cơ sở 1, còn lại 58,4% đã từng đến khám trước đây rồi.

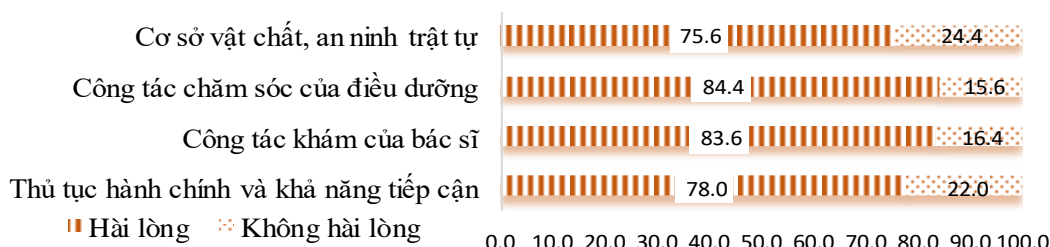
### 3.2 Sự hài lòng của người bệnh ngoại trú tại Khoa khám bệnh



**Hình 1. Tỷ lệ ĐTNC hài lòng chung về chất lượng dịch vụ tại Khoa khám bệnh (n=250)**

Sự hài lòng chung của ĐTNC về chất lượng DVYT tại Khoa khám bệnh, Bệnh viện Bưu điện cơ sở 1 được thể hiện ở Hình 1 phía trên. Ta thấy, phần lớn ĐTNC cảm thấy hài lòng với chất lượng DVYT nói chung tại đây (80,4%).

Hình 2 sau đây thể hiện sự hài lòng của ĐTNC ở từng yếu tố cụ thể.



**Hình 2. Tỷ lệ ĐTNC hài lòng theo các nhóm yếu tố (n=250)**

Theo Hình 2, ĐTNC hài lòng nhiều nhất về công tác chăm sóc của điều dưỡng (84,4%) và hài lòng ít nhất về cơ sở vật chất, an ninh trật tự (75,6%).

**3.3 Một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh ngoại trú tại Khoa khám bệnh**

**Bảng 3.1. Phân tích hồi quy logistic đơn biến mô tả liên quan giữa một số yếu tố với sự hài lòng chung về chất lượng dịch vụ tại Khoa khám bệnh**

| Đặc điểm                  |                         | Hài lòng chung về chất lượng DVYT |                      | X <sup>2</sup> | OR (95%CI)              | P      |
|---------------------------|-------------------------|-----------------------------------|----------------------|----------------|-------------------------|--------|
|                           |                         | Hài lòng n (%)                    | Không hài Long n (%) |                |                         |        |
| Nhóm tuổi                 | < 60 tuổi               | 187 (91,7)                        | 17 (8,3)             | 65,186         | 20,625 (9,417 - 45,173) | <0,001 |
|                           | ≥ 60 tuổi               | 16 (34,8)                         | 30 (65,2)            |                |                         |        |
| Giới tính                 | Nam                     | 100 (83,3)                        | 20 (16,7)            | 0,691          | 1,311 (0,691 - 2,487)   | 0,408  |
|                           | Nữ                      | 103 (79,2)                        | 27 (20,8)            |                |                         |        |
| Nơi ở                     | Nông thôn               | 39 (88,6)                         | 5 (11,4)             | 2,134          | 1,998 (0,742 - 5,380)   | 0,171  |
|                           | Thành thị               | 164 (79,6)                        | 42 (20,4)            |                |                         |        |
| Trình độ học vấn          | THPT trở xuống          | 99 (80,5)                         | 24 (19,5)            | 0,080          | 0,912 (0,484 - 1,721)   | 0,777  |
|                           | Trên THPT               | 104 (81,9)                        | 23 (18,1)            |                |                         |        |
| Tình trạng hôn nhân       | Độc thân                | 99 (81,8)                         | 22 (18,2)            | 0,059          | 1,082 (0,573 - 2,043)   | 0,809  |
|                           | Đã kết hôn/Sau hôn nhân | 104 (80,6)                        | 25 (19,4)            |                |                         |        |
| Sử dụng bảo hiểm y tế     | Có                      | 103 (83,1)                        | 21 (16,9)            | 0,561          | 1,275 (0,674 - 2,412)   | 0,455  |
|                           | Không                   | 100 (79,4)                        | 26 (20,6)            |                |                         |        |
| Số lần đến bệnh viện khám | Lần thứ hai trở lên     | 130 (89,0)                        | 16 (11,0)            | 14,005         | 3,450 (1,769 - 6,729)   | <0,001 |
|                           | Lần đầu tiên            | 73 (70,2)                         | 31 (29,8)            |                |                         |        |

Kết quả Bảng 3.1 cho thấy, tuổi và số lần đến bệnh viện khám của ĐTNC có liên quan có ý nghĩa thống kê với sự hài lòng chung của ĐTNC về chất lượng DVYT tại Khoa khám bệnh (p<0,05). Theo đó, nhóm đối tượng dưới 60 tuổi có khả năng cảm thấy hài lòng về chất lượng dịch vụ nói chung tại Khoa khám bệnh cao hơn gấp 21 lần so với nhóm đối tượng còn lại (OR=20,625) và những đối tượng đến khám từ lần thứ hai trở lên có khả năng cảm thấy hài lòng về chất lượng dịch vụ nói chung tại Khoa khám bệnh cao hơn gấp gần 3 lần so với những đối tượng còn lại (OR=3,450).

Ngoài ra, nghiên cứu này không tìm thấy mối liên quan có ý nghĩa thống kê giữa các yếu tố: giới tính, nơi ở, trình độ học vấn, tình trạng hôn nhân, việc sử dụng bảo hiểm y tế với sự hài lòng của ĐTNC về chất lượng dịch vụ chăm sóc sức khỏe nói chung tại Khoa khám bệnh.

**Bảng 3.2. Phân tích hồi quy logistic đa biến mô tả liên quan giữa một số yếu tố và sự hài lòng chung về chất lượng dịch vụ tại Khoa khám bệnh**

| Đặc điểm                                   | Hệ số tương quan | p      | 95%CI   |       |
|--|------------------|--------|---------|-------|
|  |                  |        | Lower   | Upper |
| Nhóm tuổi                                  | 0,568            | <0,001 | 0,465   | 0,680 |
| Số lần đến khám                            | - 0,015          | 0,779  | - 0,098 | 0,074 |
| <b>R<sup>2</sup> = 0,318; p &lt; 0,001</b> |                  |        |         |       |

Theo kết quả phân tích hồi quy logistic đa biến đã nêu ở Bảng 3.2, chỉ có tuổi của đối tượng là có mối liên quan có ý nghĩa với sự hài lòng về chất lượng dịch vụ chăm sóc sức khỏe nói chung tại Khoa khám bệnh (p<0,05).

**IV. BÀN LUẬN**

**4.1 Thông tin chung.** Theo kết quả nghiên cứu, phần lớn ĐTNC sống ở khu vực thành thị (82,4%). Kết quả này tương tự với một nghiên cứu khác tại Bệnh viện TW Quân đội 108, với tỷ lệ bệnh nhân ngoại trú sống ở thành thị là 71,9% [4]. Điều này có thể giải thích bởi Bệnh viện Bưu điện cơ sở 1 nằm ở một quận nội thành Hà Nội. Người đến khám thường là những người có bảo hiểm y tế tại bệnh viện này và những người sống ở gần bệnh viện hoặc các khu vực lân cận. Những người sống ở khu vực ngoại thành hoặc địa phương khác muốn đến khám chữa bệnh tại bệnh viện này sẽ mất nhiều thời gian và chi phí hơn để đi lại. Do phần lớn ĐTNC nằm trong độ tuổi từ 30 tuổi trở lên, nên tỷ lệ đối tượng đã kết hôn hoặc đã ly thân/ly dị khá cao (72,4%). Đa số ĐTNC đều đến đây khám từ lần thứ hai trở lên (62,8%), cho thấy Bệnh viện Bưu điện cơ sở 1 đã đạt được sự tin tưởng với người bệnh, là nơi ưu tiên cho việc chăm sóc sức khỏe.

**4.2 Sự hài lòng của người bệnh ngoại trú tại Khoa khám bệnh.** Theo kết quả nghiên cứu, có đến 80,4% đối tượng hài lòng về chất

lượng dịch vụ chăm sóc sức khỏe nói chung tại Khoa khám bệnh, Bệnh viện Bưu điện cơ sở 1. Như vậy có thể thấy, chất lượng dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại đây đã đáp ứng được mong đợi của những người bệnh đến đây khám chữa bệnh. Kết quả này cao hơn kết quả nghiên cứu của các tác giả trong nước như Trần Văn Thế, Nguyễn Văn Đông với tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh ngoại trú lần lượt là 79,15%; 75,4% [5,8]. So sánh với các nghiên cứu trên thế giới, nghiên cứu ở Ethiopia năm 2019 cho kết quả thấp hơn so với nghiên cứu này, với tỷ lệ hài lòng của người bệnh ngoại trú về dịch vụ chăm sóc sức khỏe là 77,6% [6].

Khi nghiên cứu về sự hài lòng chung của người bệnh ngoại trú ở từng yếu tố cụ thể, kết quả cho thấy, các đối tượng nghiên cứu hài lòng nhiều nhất về công tác chăm sóc của điều dưỡng, với tỷ lệ hài lòng là 83,6%. Tỷ lệ đối tượng hài lòng về công tác điều trị của bác sĩ khá cao, chiếm 82,8%. Bên cạnh đó, tỷ lệ đối tượng hài lòng về thủ tục hành chính và khả năng tiếp cận dịch vụ là 77,2%; tỷ lệ đối tượng hài lòng về cơ sở vật chất và an ninh trật tự là 74,8%. Kết quả này cho thấy sự nỗ lực, quyết tâm của ban lãnh đạo bệnh viện cũng như các cán bộ, nhân viên Khoa khám bệnh, Bệnh viện Bưu điện cơ sở 1 đã ra quyết định và thực hiện một cách nghiêm túc. Không chỉ thường xuyên đầu tư nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị y tế của bệnh viện, hàng năm đội ngũ cán bộ, nhân viên y tế còn được đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ thuật và được tham gia học tập về y đức, quy tắc giao tiếp, ứng xử trong khi làm việc. Tất cả các cán bộ, nhân viên y tế trong bệnh viện đều hiểu được việc giao tiếp, ứng xử, hướng dẫn, tư vấn, động viên người bệnh là một việc hết sức cần thiết và cực kỳ quan trọng vì trong những năm gần đây, các vụ khiếu kiện có liên quan đến ngành y tế phần lớn đều xuất phát từ tinh thần, thái độ phục vụ của các cán bộ, nhân viên y tế.

**4.3 Một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh ngoại trú tại Khoa khám bệnh.** Qua phân tích hồi quy logistic đơn biến, nghiên cứu này đã tìm thấy mối liên quan giữa sự hài lòng của người bệnh ngoại trú về chất lượng dịch vụ chăm sóc sức khỏe nói chung tại Khoa khám bệnh với một số yếu tố là: tuổi và số lần đến bệnh viện khám của đối tượng nghiên cứu. Tuy nhiên, theo kết quả phân tích hồi quy logistic đa biến, tuổi là yếu tố có tác động mạnh mẽ nhất đến sự hài lòng của đối tượng về chất lượng dịch vụ chăm sóc sức khỏe nói chung tại Khoa khám bệnh, Bệnh viện Bưu điện cơ sở 1.

Từ kết quả nghiên cứu ta thấy, nhóm đối tượng dưới 60 tuổi có khả năng cảm thấy hài lòng về chất lượng dịch vụ nói chung tại Khoa khám bệnh cao hơn gấp gần 21 lần so với nhóm đối tượng còn lại ( $OR=20,625$ ;  $p<0,05$ ). Tương tự với kết quả này, nghiên cứu của Laith và Feras năm 2011 chỉ ra rằng, người trẻ tuổi có xu hướng hài lòng cao hơn người lớn tuổi [3]. Nghiên cứu của tác giả Phạm Minh Khuê và cộng sự tại Bệnh viện Đa khoa Thủy Nguyên, Hải Phòng năm 2019 cũng cho kết quả rằng, người bệnh trên 60 tuổi có nguy cơ không hài lòng cao hơn gấp gần 2 lần so với người bệnh từ 60 tuổi trở xuống [7].

Như vậy, những người càng lớn tuổi càng có ít khả năng cảm thấy hài lòng hơn so với những người trẻ tuổi. Điều này có thể giải thích bởi, những người lớn tuổi luôn mong đợi sẽ nhận được nhiều sự ưu tiên hơn khi tiếp cận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Thế nhưng tại Khoa khám bệnh, mọi đối tượng đến khám chữa bệnh đều được đối xử bình đẳng như nhau, không phân biệt tuổi tác hay giới tính, ai đến đây khám bệnh cũng cần phải xếp hàng lấy số và thực hiện đúng các quy định, thủ tục khám chữa bệnh. Vì vậy, kết quả cung cấp dịch vụ mà những người lớn tuổi nhận được có thể chưa được như mong đợi của họ, nên họ có ít khả năng cảm thấy hài lòng hơn so với những người trẻ tuổi.

Bên cạnh đó, nghiên cứu này đã tìm thấy mối liên quan có ý nghĩa thống kê giữa số lần đến bệnh viện khám của đối tượng nghiên cứu với sự hài lòng chung về chất lượng dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại Khoa khám bệnh, Bệnh viện Bưu điện cơ sở 1. Cụ thể hơn, những đối tượng đến khám từ lần thứ hai trở lên có khả năng cảm thấy hài lòng về chất lượng dịch vụ nói chung tại Khoa khám bệnh cao hơn gấp 3 lần so với những đối tượng còn lại. Mối liên quan này là có ý nghĩa thống kê ( $OR=3,450$ ;  $p<0,05$ ). Nguyên nhân dẫn đến kết quả này là, những người đến khám chữa bệnh lần đầu bao giờ cũng có xu hướng kỳ vọng nhiều hơn và yêu cầu cao hơn những đối tượng đã được trải nghiệm dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại Khoa khám bệnh.

## V. KẾT LUẬN

Mức độ hài lòng của người bệnh ngoại trú về chất lượng dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại Khoa khám bệnh, Bệnh viện Bưu điện cơ sở 1 được đánh giá là khá cao với tỷ lệ hài lòng chung là 80,4%. Trong đó, người bệnh ngoại trú hài lòng nhiều nhất về công tác chăm sóc của điều dưỡng, với tỷ lệ hài lòng là 84,4%.

Một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng chung về chất lượng dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại Khoa khám bệnh, Bệnh viện Bưu điện cơ sở 1 là: tuổi (OR = 20,625; p < 0,05) và số lần đến khám (OR = 3,450; p < 0,05). Trong đó, tuổi là yếu tố có tác động mạnh mẽ nhất đến sự hài lòng chung của người bệnh về chất lượng dịch vụ tại Khoa khám bệnh, Bệnh viện Bưu điện cơ sở 1.

#### TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. **Bệnh viện Bưu Điện (2019)**, Báo cáo đánh giá chất lượng bệnh viện Bưu Điện cuối năm 2019, Hà Nội, năm 2019.
2. **Bộ Y tế (2019)**, Quyết định 3869/QĐ-BYT Ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng Người bệnh và Nhân viên y tế.
3. **Laith A, Feras A (2011)**, "The mediating effect of patient satisfaction in the patients' perceptions of healthcare quality - patient trust relationship", International Journal of Marketing Studies, 3 (1), 75-78.
4. **Lê Hữu Lự (2017)**, Nghiên cứu sự hài lòng của người bệnh nội trú và ngoại trú tại Bệnh viện

Trung ương quân đội 108 năm 2017 và một số yếu tố liên quan, Luận văn Thạc sỹ Y tế công cộng, Đại học Thăng Long.

5. **Nguyễn Văn Đông (2012)**, Đánh giá thực trạng cung cấp, sử dụng và sự hài lòng của người bệnh đối với các dịch vụ khám chữa bệnh bằng y học cổ truyền tại Bệnh viện y học cổ truyền và Phục hồi chức năng tỉnh Khánh Hòa năm 2012, Luận văn Thạc sỹ Quản lý bệnh viện, Đại học y tế công cộng.
6. **Nigist A, Begashaw M.G, Rediet H.A et al (2019)**, "Patient Satisfaction with Psychiatric Outpatient Care at University of Gondar Specialized Hospital: A Cross-Sectional Survey", Psychiatry Journal, Vol. 2019, 1-7.
7. **Phạm Minh Khuê, Nguyễn Thị Thắm, Phạm Thanh Hải và cộng sự (2019)**, "Một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Đa khoa Thủy Nguyên, Hải Phòng năm 2018", Tạp chí Y học dự phòng, 29 (9), 151.
8. **Trần Văn Thế (2017)**, Đánh giá sự hài lòng của bệnh nhân ngoại trú về dịch vụ khám chữa bệnh tại Khoa khám bệnh, Bệnh viện đa khoa huyện Trà Cú, tỉnh Trà Vinh năm 2017, Luận văn chuyên khoa II Tổ chức quản lý y tế, Đại học Y tế công cộng.

## ĐẶC ĐIỂM LÂM SÀNG VÀ ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ ĐIỀU TRỊ BỆNH NHÂN ĐỘNG KINH BẰNG LEVETIRACETAM TẠI BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH TRÀ VINH

Biện Thị Trúc Hà\*, Nguyễn Văn Khoe\*

#### TÓM TẮT

**Đặt vấn đề:** động kinh là một trong những bệnh lý thường gặp và chiếm khoảng 1% gánh nặng toàn cầu về bệnh tật nói chung. Levetiracetam là một thuốc chống động kinh thế hệ mới có hiệu quả tốt và ưu tiên chọn lựa để khởi trị hay thay thế các thuốc chống động kinh khác. **Mục tiêu nghiên cứu:** mô tả đặc điểm lâm sàng bệnh nhân động kinh được điều trị bằng Levetiracetam tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Trà Vinh năm 2021-2022. **Đánh giá kết quả điều trị bệnh nhân động kinh bằng Levetiracetam. Đối tượng và phương pháp:** nghiên cứu mô tả cắt ngang trên 101 bệnh nhân động kinh tại bệnh viện đa khoa tỉnh Trà Vinh từ tháng 3/2021 đến 2/2022. **Kết quả:** động kinh chưa rõ nguyên nhân chiếm tỉ lệ cao nhất với 66,3%. Tuổi khởi phát động kinh trên 18 tuổi chiếm 90,1%. Bệnh nhân động kinh lần đầu chiếm 64,4% và trên 10 năm chiếm 4%. Có yếu tố tiền triệu chiếm 79,2%. Triệu chứng trong cơn thường gặp nhất là sùi bọt mép chiếm 67,3%. Triệu chứng sau cơn chiếm tỉ lệ cao nhất là mệt mỏi ngủ thiếp đi với 53,3%. Sau điều trị, có 88,1% trường hợp đáp ứng tốt. 66,3%

bệnh nhân không gặp tác dụng không mong muốn, 33,7% có tác dụng không mong muốn. **Kết luận:** các đặc điểm lâm sàng chiếm tỉ lệ cao là khởi phát sau 18 tuổi, động kinh lần đầu, có tiền triệu, sùi bọt mép trong cơn và mệt mỏi ngủ thiếp đi sau cơn và động kinh không rõ nguyên nhân. Sau khi điều trị bằng Levetiracetam có 88,1% bệnh nhân đáp ứng tốt và 33,7% gặp tác dụng không mong muốn với triệu chứng nhẹ, thoáng qua, tự biến mất sau 4 tuần điều trị. **Từ khóa:** động kinh, Levetiracetam

#### SUMMARY

#### CLINICAL CHARACTERISTICS AND EVALUATION OF TREATMENT RESULTS OF LEVETIRACETAM IN EPILEPTIC PATIENTS AT TRA VINH PROVINCE GENERAL HOSPITAL

**Background:** epilepsy is a common neurological disease globally and it accounted for 1% of the world's disease burden. Levetiracetam is an anti-epilepsy drug proven good effectiveness for treating all kind of epilepsy. **Objectives:** describe the clinical characteristics of epileptic patients at Tra Vinh Province General Hospital in 2021-2022; Evaluation of the results of Levetiracetam in epileptic patients. **Materials and method:** cross-sectional study including 101 epileptic patients at Tra Vinh Province General Hospital from March 2021 to February 2022. **Results:** the proportion of idiopathic epilepsy was highest with 66,3%. In addition, 64,4% of patients were first diagnosed with epilepsy and 90,1%

\*Bệnh viện Đa khoa Trà Vinh

Chịu trách nhiệm chính: Biện Thị Trúc Hà

Email: drbienthitrucatk@gmail.com

Ngày nhận bài: 4.01.2022

Ngày phản biện khoa học: 01.3.2022

Ngày duyệt bài: 10.3.2022