

ngĩa thống kê với $p = 0,018$. Điều này ủng hộ giả thiết B19 có thể đóng vai trò nhất định trong sơ chế bệnh sinh của viêm khớp dạng thấp.

Khi so sánh mức độ hoạt động bệnh giữa nhóm âm và dương tính với kháng thể B19_IgG, chúng tôi nhận thấy mức độ hoạt động bệnh ở nhóm âm tính cao hơn ở nhóm dương tính (5,1 so với 4,7), sự khác biệt có ý nghĩa thống kê với $p = 0,047$. Kết quả này có khác biệt với nghiên cứu của Elkhyhat và cộng sự khi hai ông chỉ ra thấy mức độ hoạt động bệnh ở nhóm âm tính thấp hơn ở nhóm dương tính (2,76 so với 3,32) [10]. Bên cạnh đó, chúng tôi chưa thấy sự khác biệt về một số chỉ tiêu cận lâm sàng chính của viêm khớp dạng thấp như nồng độ CRP, hoạt độ RF và AntiCCP ở nhóm âm và dương tính với B19_IgG.

V. KẾT LUẬN

Tỉ lệ nhiễm Human Parvovirus B19 ở bệnh nhân viêm khớp dạng thấp cao hơn nhóm chứng (42,6% so với 26,7%, $p = 0,018$). Tỉ lệ nhiễm này cao hơn ở nhóm bệnh nhân viêm khớp dạng thấp là nữ giới. Nhiễm vi rút Parvovirus B19 có thể đóng vai trò nhất định trong cơ chế bệnh sinh của viêm khớp dạng thấp.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. **Glant T.T., Mikecz K., Rauch T.A.** (2014). Epigenetics in the pathogenesis of rheumatoid

- arthritis. *BMC medicine*. 12(1):1-5.
2. **Firestein G.S.** (2001). Etiology and pathogenesis of rheumatoid arthritis. *Textbook of rheumatology*. 1:851-897.
3. **Nishioka K.** (1989). Chronic inflammatory arthropathy associated with HTLV-I. *Lancet*. 1:441.
4. **Woolf A.D., Campion G.V., Chishick A., et al.** (1989). Clinical manifestations of human parvovirus B19 in adults. *Archives of internal medicine*. 149(5):1153-1156.
5. **Reid D., Brown T., Reid T., et al.** (1985). Human parvovirus-associated arthritis: a clinical and laboratory description. *The Lancet*. 325(8426):422-425.
6. **Potter C., Potter A., Hatton C., et al.** (1987). Variation of erythroid and myeloid precursors in the marrow and peripheral blood of volunteer subjects infected with human parvovirus (B19). *The Journal of clinical investigation*. 79(5):1486-1492.
7. **Heegaard E.D., Brown K.E.** (2002). Human parvovirus B19. *Clinical microbiology reviews*. 15(3):485-505.
8. **Takahashi Y., Murai C., Shibata S., et al.** (1998). Human parvovirus B19 as a causative agent for rheumatoid arthritis. *Proceedings of the National Academy of Sciences*. 95(14):8227-8232.
9. **Ishii K.K., Takahashi Y., Kaku M., et al.** (1999). Role of human parvovirus B19 in the pathogenesis of rheumatoid arthritis. *Japanese journal of infectious diseases*. 52(5):201-207.
10. **Peterlana D., Puccetti A., Beri R., et al.** (2003). The presence of parvovirus B19 VP and NS1 genes in the synovium is not correlated with rheumatoid arthritis. *The Journal of rheumatology*. 30(9):1907-1910.

ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA BỆNH NHÂN NỘI TRÚ TẠI KHOA PHỤC HỒI CHỨC NĂNG - BỆNH VIỆN ĐÀ NẴNG NĂM 2022

Nguyễn Văn Bằng¹, Nguyễn Công Huân², Trần Thị Thu Thủy³,
Trần Thu Hiền⁴, Trần Thị Ngọc Ánh⁴, Nguyễn Mậu Toàn⁵

TÓM TẮT

Mục tiêu: đánh giá sự hài lòng của bệnh nhân điều trị nội trú tại khoa phục hồi chức năng- bệnh viện Đà Nẵng. **Đối tượng và phương pháp nghiên cứu:** 106 bệnh nhân, điều trị nội trú tại khoa Phục hồi chức năng- Bệnh viện Đà Nẵng, từ 5 ngày trở lên, đồng ý tham gia nghiên cứu từ tháng 2/2022-7/2022; phỏng

vấn dựa vào bộ công cụ đánh giá sự hài lòng của Bộ Y tế ban hành tại Quyết định 3869/QĐ-BYT ngày 26/08/2019 về việc ban hành mẫu phiếu khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế; số liệu được xử lý bằng phần mềm thống kê SPSS 20.0. Kết quả: Tỷ lệ hài lòng chung với dịch vụ khám chữa bệnh (80,1%), sự minh bạch thông tin và thủ tục khám (100%), khả năng tiếp cận dịch vụ (98,1%), thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (92,5%), kết quả cung cấp dịch vụ (79,2%), cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ (31,1%). **Kết luận:** hài lòng chung với dịch vụ khám chữa bệnh, sự minh bạch thông tin và thủ tục khám, sự minh bạch thông tin và thủ tục khám, khả năng tiếp cận dịch vụ, thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế chiếm tỷ lệ cao; sự hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ chiếm tỷ lệ thấp. **Từ khóa:** sự hài lòng, bệnh nhân, nội trú, phục hồi chức năng.

¹Bệnh viện Quân y 103

²Bệnh viện Đà Nẵng

³Trường Đại học Y tế Công cộng

⁴Trung tâm Kiểm soát Bệnh tật Hà Nội

⁵Đội Y học Dự phòng - Quân khu 5

Chịu trách nhiệm chính: Nguyễn Văn Bằng

Email: bangnvbs@gmail.com

Ngày nhận bài: 3.2.2023

Ngày phản biện khoa học: 11.4.2023

Ngày duyệt bài: 21.4.2023

SUMMARY**EVALUATION OF SATISFACTION OF INPATIENTS AT THE REHABILITATION DEPARTMENT - DANANG HOSPITAL IN 2022**

Objectives: Evaluation of the satisfaction of inpatients treated at the rehabilitation department - Da Nang hospital. **Subjects and Methods:** 106 inpatients treated at the Department of Rehabilitation - Da Nang Hospital, from 5 days or more, agreed to participate in the study from February 2022 to July 2022; interviews based on the satisfaction assessment toolkit of the Ministry of Health issued in Decision 3869/QĐ-BYT dated August 26, 2019 on the issuance of the satisfaction survey form for patients and medical staff; The data were processed using the statistical software SPSS 20.0. **Results:** Overall satisfaction rate with medical examination and treatment services (80.1%), transparency of information and examination procedures (100%), service accessibility (98.1%), the attitude and professional competence of medical staff (92.5%), service delivery results (79.2%), facilities and methods service facilities (31.1%). **Conclusions:** overall satisfaction with medical examination and treatment services, transparency of information and examination procedures, transparency of information and examination procedures, service accessibility, attitude and professional competence of medical staff economy accounts for a high proportion; Satisfaction on facilities and facilities is low.

Keywords: satisfaction, inpatients, rehabilitation.

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Bệnh viện là nơi khám chữa bệnh, cung cấp các dịch vụ y tế, người bệnh được sử dụng dịch vụ y tế và được chăm sóc sức khỏe. Sự hài lòng của người bệnh đóng vai trò quan trọng trong việc cải thiện chất lượng dịch vụ y tế [1][2]. Năm 2013, Bộ Y tế đã ra Quyết định số 4448/QĐ-BYT về việc phê duyệt đề án "Xác định phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân với các dịch vụ y tế" với mục tiêu "Tiến hành đo lường sự hài lòng của người dân trên cơ sở khắc phục những bất cập trong cung cấp dịch vụ y tế [1]. Trước nhu cầu khám và điều trị phục hồi chức năng (PHCN) trên địa bàn thành phố Đà Nẵng ngày càng tăng cao. Vì vậy việc tìm hiểu sự hài lòng là rất cần thiết, qua đó giúp lãnh đạo khoa PHCN (phục hồi chức năng) tìm hiểu được các mặt còn hạn chế, đề ra các giải pháp cải tiến chất lượng phục vụ khách hàng hiện tại. Chính vì vậy, chúng tôi tiến hành nghiên cứu đề tài nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh, đánh giá sự hài lòng của người bệnh (NB) nội trú về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại khoa Phục hồi chức năng, bệnh viện Đà Nẵng năm 2022.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

- **Đối tượng nghiên cứu:** người bệnh nội

trú từ 5 ngày trở lên tại khoa PHCN, bệnh viện Đà Nẵng (Người thân người bệnh hoặc người bệnh nội trú tại khoa Phục hồi chức năng xuất viện vào thời gian khảo sát; người bệnh hoặc người thân người bệnh đồng ý tham gia nghiên cứu).

- **Thời gian và địa điểm nghiên cứu:** từ 2/2022 - 07/2022, tại Khoa Phục hồi chức năng, bệnh viện Đà Nẵng.

- **Thiết kế nghiên cứu mô tả cắt ngang,** nghiên cứu thông qua việc phát vấn bằng bảng câu hỏi nhằm đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh với các dịch vụ khám chữa bệnh. Chọn mẫu ngẫu nhiên thuận tiện tại khoa Phục hồi chức năng bắt đầu từ thời gian nghiên cứu, mời tất cả các đối tượng nghiên cứu đủ điều kiện tham gia nghiên cứu (đến khi đủ 106 người bệnh). Công cụ thu thập số liệu: bộ công cụ đánh giá sự hài lòng của Bộ Y tế ban hành tại Quyết định 3869/QĐ-BYT ngày 26/08/2019 về việc ban hành mẫu phiếu khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế. Số liệu được xử lý bằng phần mềm thống kê SPSS 20.0. Nghiên cứu được chấp thuận của bệnh viện Đà Nẵng, thông qua Hội đồng đạo đức Trường Đại học Y tế công cộng theo Quyết định số 182/2022/YTCC-HĐ3 ngày 31/05/2022.

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Bảng 1. Thông tin chung của đối tượng nghiên cứu (n = 106)

Các đặc điểm		Tần suất	Tỷ lệ (%)
Tuổi	Từ 18 đến <40 tuổi	27	25,5
	Từ 40 tuổi trở lên	79	74,5
Giới tính	Nam	52	49,1
	Nữ	54	50,9
Trình độ học vấn	Từ THPT trở xuống	57	53,8
	Trung cấp/dạy nghề	20	18,9
	Cao đẳng/Đại học	27	25,5
	Trên Đại học	2	1,8
Nơi sống	Thành phố	70	66,0
	Thị trấn/thị xã	14	13,2
	Vùng nông thôn	22	20,8
Nghề nghiệp	Làm nông	20	18,9
	Cán bộ/công nhân	28	26,4
	Kinh doanh	4	3,7
	Hưu trí	20	18,9
	Nghề tự do/Nội trợ	18	17,0
	Khác (ở nhà, học sinh, sinh viên)	16	15,1
Tổng thu nhập gia đình	Dưới 5 triệu	41	38,7
	5-10 triệu	55	51,9
	10-20 triệu	8	7,6

	Trên 20 triệu	2	1,8	chi trả viện phí	Tự chi trả toàn bộ	3	2,8	
Phương pháp điều trị	Điều trị bằng 1 phương pháp	2	1,8		Số ngày điều trị tại khoa PHCN	Từ 5 -10 ngày	67	63,2
	Kết hợp 2 phương pháp	29	27,4			10-20 ngày	19	17,9
	Kết hợp 3 phương pháp	59	55,7			Trên 20 ngày	20	18,9
	Kết hợp trên 3 phương pháp	16	15,1					
Hình thức	Có BHYT	103	97,2					

74,5% NB ≥ 40 tuổi; nữ: 50,9%; 53,8% NB (THPT trở xuống); 66% ở thành phố; 26,4%: cán bộ/công nhân; 51,9%: thu nhập gia đình từ 5 đến 10 triệu; 55,7%: 3 phương pháp điều trị; 97,2 % có BHYT; 63,2%: điều trị 5 -10 ngày.

Bảng 2. Tỷ lệ hài lòng, điểm trung bình hài lòng về khả năng tiếp cận (n=106)

STT	Nội dung	Hài lòng		Điểm TB	Độ lệch chuẩn
		Có	Chưa		
1	Sự chỉ dẫn đến các khoa phòng trong BV	104 (98,1)	2 (1,9)	4,31	0,541
2	Quy định về chăm bệnh được thông báo rõ ràng	93 (87,7)	13 (12,3)	4,20	0,639
3	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng	105 (99,1)	1 (0,9)	4,61	0,508
4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	103 (97,2)	3 (2,8)	4,26	0,540
5	Người bệnh hỏi và gọi được NVYT khi cần thiết	106 (100,0)	0 (0,0)	4,89	0,318
	Điểm TB chung	104 (98,1)	2 (1,9)	4,45	0,34

Tiêu chí người bệnh hỏi và gọi được NVYT khi cần thiết có tỷ lệ hài lòng cao nhất (100%), ĐTB: 4,89. Tiêu chí quy định về chăm bệnh được thông báo rõ ràng có tỷ lệ hài lòng thấp nhất (87,7%), ĐTB là 4,20.

Bảng 3. Tỷ lệ hài lòng, điểm trung bình về minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (n=106)

STT	Nội dung	Hài lòng		Điểm TB	Độ lệch chuẩn
		Có	Chưa		
1	Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng	106 (100,0)	0 (0,0)	4,66	0,476
2	Được phổ biến nội quy và những thông tin cần thiết	106 (100,0)	0 (0,0)	4,68	0,469
3	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ	106 (100,0)	0 (0,0)	4,75	0,432
4	Được giải thích tư vấn, trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao đầy đủ	106 (100,0)	0 (0,0)	4,80	0,400
5	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị	106 (100,0)	0 (0,0)	4,88	0,330
	Điểm TB chung	106 (100,0)	0 (0,0)	4,75	0,319

Nhận xét: ĐTB cao nhất ở tiêu chí được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị (4,88). Tiêu chí về quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng có ĐTB thấp nhất (4,66).

Bảng 4 Tỷ lệ hài lòng và điểm trung bình về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (n=106)

STT	Nội dung	Hài lòng		Điểm TB	Độ lệch chuẩn
		Có	Chưa		
1	Buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp	91 (85,8)	15 (14,2)	4,06	0,659
2	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường	101 (95,3)	5 (4,7)	4,51	0,513
3	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt	28 (26,4)	78 (73,6)	3,11	0,854
4	Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, để phòng mất cắp, yên tâm khi nằm viện	105 (99,1)	1 (0,9)	4,63	0,443
5	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	94 (88,7)	12 (11,3)	4,23	0,587
6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh	37 (34,9)	69 (65,1)	3,49	0,808
7	Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại giường	32 (30,2)	74 (69,8)	3,41	0,753
8	Căng tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt	77 (72,6)	29 (27,4)	3,90	0,729

	thiết yếu đầy đủ và chất lượng				
9	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch đẹp.	102 (96,2)	4 (3,8)	4,21	0,529
	Điểm TB chung	33 (31,1)	73 (68,9)	3,35	0,488

Nhận xét: BN được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, đề phòng mất cắp, yên tâm khi nằm viện có ĐTB cao nhất 4,63, ĐTB thấp nhất ở tiểu mục nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt 3,11.

Bảng 5. Tỷ lệ hài lòng và điểm trung bình về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế. (n=106)

STT	Nội dung	Hài lòng		Điểm TB	Độ lệch chuẩn
		Có	Chưa		
1	Bác sỹ, điều dưỡng, kỹ thuật viên có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	106 (100,0)	0 (0,0)	4,91	0,294
2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	94 (88,7)	12 (11,3)	4,53	0,425
3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	105 (99,1)	1 (0,9)	4,91	0,325
4	Bác sỹ, điều dưỡng, kỹ thuật viên hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	106 (100,0)	0 (0,0)	4,92	0,280
5	Được Bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị	102 (96,2)	4 (3,8)	4,72	0,306
6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng	99 (93,3)	7 (6,7)	4,78	0,437
7	Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý tiền bồi dưỡng	106 (100,0)	0 (0,0)	4,93	0,250
	Điểm TB chung	98 (92,5)	8 (7,5)	4,61	0,233

Nhận xét: Bác sỹ, điều dưỡng, kỹ thuật viên có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực; hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời; nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý tiền bồi dưỡng là 3 tiêu chí có số tỷ lệ hài lòng cao nhất (100%). Tiêu chí có tỷ lệ hài lòng thấp nhất (88,7%): nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.

Bảng 6. Tỷ lệ hài lòng, điểm trung bình về kết quả cung cấp dịch vụ (n=106)

STT	Nội dung	Hài lòng		Điểm TB	Độ lệch chuẩn
		Có	Chưa		
1	Cấp phát thuốc và sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng	98 (92,4)	8 (7,6)	4,43	0,350
2	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng được nguyện vọng	36 (34,0)	70 (66,0)	3,44	0,829
3	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng	88 (83,1)	18 (16,9)	4,10	0,495
4	Mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	95 (89,6)	11 (10,4)	4,16	0,448
5	Mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	101 (96,1)	4 (3,9)	4,33	0,329
	Điểm TB chung	84 (79,2)	22 (21,8)	4,06	0,787

Tỷ lệ hài lòng cao nhất về tiêu chí mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế. Tỷ lệ hài lòng thấp nhất về tiêu chí trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng được nguyện vọng.

Bảng 7. Tỷ lệ hài lòng và điểm trung bình về mong đợi (n=106)

STT	Nội dung	Hài lòng		Điểm TB	Độ lệch chuẩn
		Có	Chưa		
1	Đánh giá chung bệnh viện đã đáp ứng được với mong đợi trước khi điều trị	94 (88,7)	12 (11,3)	4,23	0,524
2	Ông/Bà có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến khám và điều trị	103 (97,1)	3 (2,9)	4,66	0,476

Tiêu chí đánh giá chung bệnh viện đã đáp ứng được với mong đợi trước khi điều trị có tỷ lệ hài lòng là 88,7%, ĐTB là 4,23. Ông/Bà có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến khám và điều trị có tỷ lệ hài lòng khá cao 97,1%, ĐTB là 4,66.

Bảng 8. Tỷ lệ hài lòng chung của NB về dịch vụ khám chữa bệnh

STT	Các khía cạnh của sự hài lòng	Số tiêu mục	Tỷ lệ hài lòng: n (%)	Điểm tổng	Điểm TB
1	Khả năng tiếp cận dịch vụ của người bệnh	5	104 (98,1)	22,27	4,45
2	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám, điều trị	5	106 (100,0)	23,76	4,75
3	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	9	33 (31,1)	30,15	3,35
4	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	7	98 (92,5)	32,27	4,61
5	Kết quả cung cấp dịch vụ	5	84 (79,2)	20,30	4,06
6	Mong đợi kết quả	2	98 (92,50)	31,46	4,58
	Hài lòng chung	33	76 (80,1)	160,21	3,90

Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám, điều trị đạt tỷ lệ cao nhất 100%. Tỷ lệ hài lòng của NB thấp nhất là tiêu chí cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (31,1%), ĐTB là 3,35.

IV. BÀN LUẬN

Tỷ lệ hài lòng chung của NB về khả năng tiếp cận (98,1%), cao hơn Nguyễn Thị Thu Hiền (2020) - khoa Nội Tiêu hóa, Bệnh viện Đà Nẵng (68,7%) [3]; Trần Ngọc Phúc- bệnh viện Nhi Đồng TPHCM - 2018 (69,8%) [4]. Sự hài lòng về NB hỏi và gọi được NVYT khi cần thiết được người hài lòng nhất, thấp nhất là quy định về thăm bệnh được thông báo rõ ràng (87,7%). Kết quả cũng tương đồng Hoàng Văn Khoan (2017)- Bệnh viện Da liễu Trung ương [5]. Để đạt được kết quả cao như vậy thì khoa PHCN đã thực hiện theo Bộ tiêu chí Chất lượng bệnh viện Việt Nam [6]. Khoa thường xuyên kiểm tra, giám sát những tiêu chí về sơ đồ, biển báo chỉ dẫn, các lối đi trong các buồng bệnh và nhà vệ sinh, chuông báo tại các đầu giường. Luôn nhắc nhở cán bộ, nhân viên trong khoa phải nêu cao tinh thần với công việc, với người bệnh, luôn giúp đỡ hỗ trợ NB khi cần thiết.

Sự hài lòng về minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị: tỷ lệ hài lòng về việc phổ biến nội quy và những thông tin cần thiết; quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng; được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ; được giải thích tư vấn, trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao đầy đủ; công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị (100%). Kết quả của nghiên cứu cao hơn so với nghiên cứu Nguyễn Thị Phương (2019) - BV Bình Dân TPHCM (81,2%) [7], Nguyễn Văn Đại (2019) (88,98%) [8]. Sự hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (31,1%), thấp hơn Nguyễn Thị Kim Dung - BV Nhi Đồng TPHCM (85,7%) [9], Nguyễn Thị Thu Hiền (2020) - BV Đà Nẵng (44,2%) [3], cao hơn Phan Thị Thùy Ninh (2019) (19,5%) - BV YHCT-PHCN Quận 9 TPHCM [10]. Tỷ lệ hài lòng chung của NB về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (92,5%), cao hơn Nguyễn Thị Phương (2019)- bệnh viện Bình Dân (81,6%)

[7]; tương đồng với Nguyễn Văn Đại (93,88%); thấp hơn Phan Thị Thùy Ninh (97,5%) [10]. Bệnh viện thường xuyên tuyển chức các lớp tập huấn, học tập nâng cao trình độ chuyên môn, giao tiếp ứng xử, thay đổi phong cách hướng đến sự hài lòng của NB cho toàn thể cán bộ, người lao động trong bệnh viện.

Tỷ lệ hài lòng chung của NB về kết quả cung cấp dịch vụ là 79,2%; thấp hơn Nguyễn Thị Kim Dung (2018) - BV Nhi Đồng TPHCM (84,9%) [9]; Nguyễn Văn Đại (2019)- Bệnh viện C Thái Nguyên (91,02%) [8]; cao hơn Nguyễn Thị Thu Hiền (2020) - khoa Nội Tiêu Hóa BV Đà Nẵng (59,5%). NB chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác đến KCB tại khoa PHCN (97,1%) (103 NB). Trong khi tỷ lệ hài lòng chung của NB chỉ có 80,1%, điều đó chứng tỏ NB đã tin tưởng khoa PHCN. Tỷ lệ hài lòng chung của NB về dịch vụ KCB tại khoa PHCN (80,1%), tương tự Nguyễn Thị Vân Hải (2020)- Ninh Bình (79,2%).

V. KẾT LUẬN

Tỷ lệ hài lòng chung với dịch vụ khám chữa bệnh (80,1%), sự minh bạch thông tin và thủ tục khám (100%), khả năng tiếp cận dịch vụ (98,1%), thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (92,5%), kết quả cung cấp dịch vụ (79,2%), cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ (31,1%).

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. **BỘ Y TẾ** (2013). "Quyết định 4448/QĐ-BYT của Bộ Y tế ngày 06 tháng 11 năm 2013 về việc phê duyệt đề án xác định phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân với các dịch vụ y tế"
2. **Rajkumari B. Nula P.** (2017). Patient's satisfaction with care in a government health facility in North East India: A cross-sectional study. *Journal of Medical Society*, 31(2), 94-8.
3. **Nguyễn Thị Thu Hiền** (2020), Một số yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về dịch vụ nội soi tiêu hóa tại khoa Nội tiêu hóa – Gan mật Bệnh viện Đà Nẵng năm 2020, Luận văn thạc sĩ trường đại học Y tế công cộng, Luận văn Thạc sĩ, Đại học Y tế Công Cộng.

4. **Trần Ngọc Phúc** (2018), Đánh giá sự hài lòng của người bệnh ngoại trú về dịch vụ khám chữa bệnh tại Viện Y dược học dân tộc thành phố Hồ Chí Minh
5. **Hoàng Văn Khoan** (2017), Sự hài lòng của người bệnh với dịch vụ điều trị theo yêu cầu tại khoa Laser và sản sóc da bệnh viện da liễu trung ương năm 2017, Luận văn Thạc sĩ Quản lý bệnh viện, Đại học Y tế Công Cộng
6. **Quyết định 4969/QĐ-BYT** (2017), kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện khảo sát hài lòng người bệnh
7. **Nguyễn Thị Phương** (2019), Sự hài lòng của người bệnh nội trú về dịch vụ khám chữa bệnh tại các khoa ngoại Bệnh viện Bình Dân năm 2019., Luận văn Thạc sĩ Quản lý bệnh viện, Đại học Y tế Công Cộng
8. **Nguyễn Văn Đại** (2020), Sự hài lòng về chất lượng dịch vụ của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện C Thái Nguyên năm 2019 và một số yếu tố ảnh hưởng., Luận văn Thạc sĩ Quản lý bệnh viện, Đại học Y tế Công Cộng
9. **Nguyễn Thị Kim Dung** (2018), Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người nhà bệnh nhi đang điều trị tại bệnh viện Nhi đồng thành phố Hồ Chí Minh
10. **Phạm Thị Thùy Ninh** (2020), Khảo sát sự hài lòng đến khám và điều trị nội trú tại bệnh viện YHCT-PHCN quận 9, TPHCM năm 2019., Luận văn Thạc sĩ, Đại học Y tế Công Cộng

TÍNH GIÁ TRỊ VÀ ĐỘ TIN CẬY CỦA PHIÊN BẢN TIẾNG VIỆT BỘ CÂU HỎI NGẮN VQ11 Ở NGƯỜI BỆNH MẮC BỆNH PHỔI TẮC NGHẼN MẠN TÍNH TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Phan Thị Diễm Ca¹, Reycher Grégory², Nguyễn Như Vinh^{1,3}

TÓM TẮT

Cải thiện chất lượng cuộc sống là một mục tiêu quan trọng trong quản lý bệnh phổi tắc nghẽn mạn tính (COPD). Có nhiều công cụ đánh giá chất lượng cuộc sống ở bệnh nhân COPD nhưng bộ câu hỏi VQ11 được đánh giá là có giá trị và tin cậy trong thực hành lâm sàng. **Mục tiêu:** Xác định tính giá trị và độ tin cậy của bộ câu hỏi VQ11 phiên bản tiếng Việt trên người bệnh COPD ở Tp.HCM. **Đối tượng và phương pháp:** Thiết kế nghiên cứu cắt ngang mô tả với 41 người bệnh BPTNMT tham gia nghiên cứu lần 1 và 35 người tham gia 2 lần cách nhau 10-14 ngày tại Bệnh viện Đại Học Y Dược Thành Phố Hồ Chí Minh. **Kết quả:** Bộ câu hỏi có giá trị hiệu lực nội dung cao (Content Validity Index = 95,7%), tính giá trị cao với hệ số Cronbach's Alpha của toàn bộ câu hỏi là 0.916 (95% CI) trong đó tất cả các câu đều có hệ số Cronbach's Alpha lớn hơn 0.9. Độ tin cậy của bộ câu hỏi qua xác định tính ổn định test-retest ICC (Internal Correlation coefficient) là 0.78 trong đó tính ổn định về lĩnh vực chức năng và mối quan hệ xã hội tốt hơn lĩnh vực tâm lý. **Kết luận:** Bộ câu hỏi VQ11 phiên bản tiếng Việt là một công cụ có giá trị và đáng tin cậy để đo lường chất lượng cuộc sống ở người bệnh BPTNMT tại Việt Nam.

Từ khóa: COPD, chất lượng cuộc sống, tính giá trị, độ tin cậy, VQ11

SUMMARY

VALIDITY AND RELIABILITY OF THE VIETNAMESE VERSION OF THE VQ11 QUESTIONS IN PATIENTS WITH CHRONIC OBSTRUCTIVE PULMONARY DISEASE IN HO CHI MINH CITY

Improving the quality of life is an important goal in the management of chronic obstructive pulmonary disease (COPD). There are many tools to assess the quality of life in COPD patients, but the VQ11 questionnaire is considered valuable and reliable in clinical practice. **Objectives:** To determine the validity and reliability of the Vietnamese version of the VQ11 questionnaire on COPD patients in HCMC. **Subjects and methods:** a descriptive cross-sectional study was conducted with 41 COPD patients participated in the first visit and 35 visited twice 10-14 days apart at the University Medical Center in Ho Chi Minh City. **Results:** The VQ11 questionnaire has a high Content Validity Index (95.7%), high validity with the Cronbach's Alpha coefficient of the entire question being 0.916 in which all questions have the Cronbach's Alpha coefficient greater than 0.9. The reliability of the questionnaire based on determining the ICC (Internal Correlation coefficient) test-retest stability is 0.78, in which the stability in the functional and the social relationship domains are better than in the psychological domain. **Conclusion:** The Vietnamese version of the VQ11 questionnaire is a valuable and reliable tool to measure the quality of life of COPD patients in Vietnam.

Keywords: COPD, quality of life, validity, reliability, VQ11

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

COPD là một trong những bệnh hô hấp mạn tính hàng đầu để lại nhiều hậu quả nghiêm trọng

¹Bệnh viện Đại Học Y Dược Thành Phố Hồ Chí Minh

²Université Catholique de Louvain

³Đại Học Y Dược Thành Phố Hồ Chí Minh

Chịu trách nhiệm chính: Nguyễn Như Vinh

Email: vinhnguyenmd@ump.edu.vn

Ngày nhận bài: 10.2.2023

Ngày phản biện khoa học: 12.4.2023

Ngày duyệt bài: 24.4.2023