

can thiệp khoảng 15 thai phụ để giảm được một trường hợp mổ lấy thai.

- Những thai phụ ở thành thị được can thiệp sẽ giảm chênh lệch mổ lấy thai 32% so với nhóm không được can thiệp. Thai phụ ở thành thị; nông dân, nội trợ và công chức, viên chức được can thiệp sẽ làm giảm tỷ lệ mổ lấy thai lần lượt là 32%; 39% và 58% với $p < 0,05$. Tương tự với $OR = 0,64$ và $0,73$ cho thấy sau can thiệp nhóm thai phụ mang thai lần đầu, mang thai đủ tháng sẽ giảm tỷ lệ sinh mổ có ý nghĩa thống kê so với nhóm còn lại.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. **Alina Luca, Vinturache A, Ilea C, Avasiloiie A, Paduraru L, Carauleanu A, et al** (2022), "Birth trauma in preterm spontaneous vaginal and cesarean section deliveries: A 10-years retrospective study", PLoS ONE, 17(10): e0275726.
2. **Mahboubeh Shirzad**, (2020), "Effect of "motivational interviewing" and "information, motivation, and behavioral skills" counseling interventions on choosing the mode of delivery in pregnant women: a study protocol for a randomized controlled trial", Trial, 21, e:970.
3. **Song G, Wei YM, Zhu WW, Yang HX** (2017), "Cesarean Section Rate in Singleton Primiparae and Related Factors in Beijing, China", Chinese Medical Journal, 130(20) pp:2395–401.
4. **WHO** (2018). "Recommendations non-clinical interventions to reduce unnecessary caesarean sections", ISBN 978-92-4-155033-8.
5. **Xiaoyan X, Zhou Z, Shen S, Lu J, Zhang L, Huang P, et al** (2019), "Effect of a two-stage intervention package on the cesarean section rate in Guangzhou, China: A before-and-after study" PLoS Med 16(7):1002846.
6. **Yunhui Tang, et al** (2020), "Promotion of Prenatal Education Courses Is associated With Reducing the Rates of Caesarean Section: A Case-Control Study", Public Health, doi: 10.3389/fpubh.666337.

ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH ĐÁI THÁO ĐƯỜNG VỀ CUNG CẤP SUẤT ĂN CỦA KHOA DINH DƯỠNG BỆNH VIỆN NỘI TIẾT TRUNG ƯƠNG

Phạm Thị Hằng¹

TÓM TẮT

Mục tiêu: Đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh đái tháo đường về cung cấp suất ăn của Khoa dinh dưỡng, Bệnh viện Nội tiết Trung ương. **Đối tượng và phương pháp nghiên cứu:** Nghiên cứu mô tả cắt ngang trên 255 người bệnh đái tháo đường đang điều trị nội trú và có sử dụng suất ăn tại Bệnh viện Nội tiết Trung ương trong khoảng thời gian từ tháng 05/2022 đến 6/2022. **Kết quả:** Số người bệnh hài lòng và rất hài lòng với nhân viên phát suất ăn về thái độ cởi mở dễ tiếp xúc, giao tiếp nhẹ nhàng và chào hỏi lễ phép khi đưa suất ăn chiếm gần 90%. Có 100% người bệnh hài lòng với giá trị dinh dưỡng và món ăn được chế biến phù hợp với tình trạng của người bệnh. Có 206 NB đánh giá các món ăn phù hợp với khẩu vị chiếm 80,8%. Hầu hết người bệnh hài lòng với nguồn gốc các loại thực phẩm và cách chế biến thực phẩm của bệnh viện chiếm lần lượt 96,1% và 91,7%. Có 100% người bệnh hài lòng về khay đựng thức ăn có nắp đậy và 82% hài lòng về khay đựng được vệ sinh sạch sẽ. Có 90,2% trả lời bệnh viện cung cấp suất ăn đã đáp ứng trên 70% mong đợi của người bệnh. **Kết luận:** Đa số người bệnh hài lòng với cung

cấp suất ăn của bệnh viện. **Từ khóa:** sự hài lòng, đái tháo đường, cung cấp suất ăn.

SUMMARY

EVALUATING DIABETES' SATISFACTION WITH MEAL SUPPLY OF THE NUTRITION DEPARTMENT OF CENTRAL ENDOCRINE HOSPITAL

Objective: Evaluating the level of satisfaction of diabetic patients with the meal provision of the Department of Nutrition, Central Endocrine Hospital. **Method:** A cross-sectional descriptive study on 255 people with diabetes receiving inpatient treatment and using meals at the Central Endocrine Hospital during the period from May 2022 to June 2022. **Results:** The number of patients who are satisfied and very satisfied with the staff delivering meals in terms of their open, approachable attitude, gentle communication and polite greetings when delivering meals accounts for nearly 90%. 100% of patients are satisfied with the nutritional value and dishes prepared to suit the patient's condition. There were 206 patients who rated the dishes as suitable to their taste, accounting for 80.8%. Most patients are satisfied with the origin of the hospital's foods and food preparation. 100% of patients are satisfied that the food tray has a lid and 82% are satisfied that the tray is clean. 90.2% responded that the hospital provided meals that met over 70% of patients' expectations. **Conclusion:** Most patients are satisfied with the hospital's food provision.

Keywords: satisfaction, diabetes, catering.

¹Trường Đại học Điều dưỡng Nam Định

Chịu trách nhiệm chính: Phạm Thị Hằng

Email: hangddnd@gmail.com

Ngày nhận bài: 7.3.2024

Ngày phản biện khoa học: 17.4.2024

Ngày duyệt bài: 13.5.2024

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Đời sống kinh tế xã hội ngày càng phát triển, nhu cầu người dân ngày càng đa dạng trong đó có nhu cầu về chăm sóc sức khỏe. Chất lượng chăm sóc không chỉ phụ thuộc vào máy móc, vật tư trang thiết bị mà còn phụ thuộc vào rất nhiều yếu tố đi kèm như kiến thức, thái độ nhân viên y tế, kỹ năng tay nghề, quy trình chăm sóc hiệu quả... Mức độ hài lòng của người bệnh, người nhà người bệnh là nguồn thông tin quan trọng góp phần phát triển bệnh viện. Sự hài lòng của người bệnh là tiêu chí quan trọng dùng để đánh giá chất lượng cung cấp dịch vụ y tế tại các cơ sở y tế. Ngoài các tiêu chí về cơ sở vật chất, quy trình chuyên môn thì các ý kiến đóng góp của người bệnh là cơ sở và bằng chứng để cải tiến nâng cao chất lượng phục vụ người bệnh tại các cơ sở y tế [1].

Tổ chức Y tế thế giới đã nhận định, dịch vụ chăm sóc sức khỏe do điều dưỡng và hộ sinh cung cấp là một trong các trụ cột của hệ thống dịch vụ y tế. Hoạt động chăm sóc của điều dưỡng tác động trực tiếp vào chất lượng điều trị. Chăm sóc tốt giúp nâng cao chất lượng điều trị, giảm thời gian nằm viện, giảm chi phí điều trị, giảm tỷ lệ mắc bệnh, giảm biến chứng và tử vong cho người bệnh và nâng cao uy tín của bệnh viện [2]. Vì vậy muốn nâng cao chất lượng dịch vụ y tế phải quan tâm nâng cao chất lượng và hiệu quả các dịch vụ chăm sóc của điều dưỡng, trong đó có việc cung cấp suất ăn cho người bệnh. Sự hài lòng của người bệnh là ý kiến, cảm nhận, đánh giá của người bệnh về công tác chăm sóc mà họ nhận được khi đến khám, điều trị bệnh. Đánh giá sự hài lòng của người bệnh với chăm sóc điều dưỡng nói chung và cung cấp suất ăn nói riêng có vai trò rất quan trọng để kịp thời khắc phục những tồn tại giúp bệnh viện cải thiện và nâng cao chất lượng chăm sóc, phục vụ.

Đái tháo đường là bệnh mang tính xã hội cao ở nhiều quốc gia do tốc độ phát triển nhanh chóng và mức độ nguy hại đến sức khỏe. Tuy nhiên, người bệnh có thể phòng ngừa các biến chứng bằng việc sử dụng thuốc kết hợp với hoạt động thể lực đều đặn và chế độ ăn khoa học, hợp lý. Bệnh viện Nội tiết Trung ương là một trong những cơ sở uy tín điều trị các bệnh rối loạn chuyển hóa, trong đó có đái tháo đường. Khoa dinh dưỡng lâm sàng và tiết chế của bệnh viện được thành lập vào năm 2012 nhằm đáp ứng nhu cầu phát triển của công tác dinh dưỡng lâm sàng trong phòng và điều trị bệnh nội tiết, rối loạn chuyển hóa. Do đó, việc khảo sát sự hài

lòng của người bệnh đái tháo đường về cung cấp suất ăn của Khoa dinh dưỡng là một trong những nội dung quan trọng khi khảo sát sự hài lòng của người bệnh về các dịch vụ của bệnh viện. Xuất phát từ thực tế đó, chúng tôi thực hiện nghiên cứu này nhằm đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh đái tháo đường về cung cấp suất ăn của Khoa dinh dưỡng - Bệnh viện Nội tiết Trung ương.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

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

2.2. Đối tượng và thời gian nghiên cứu. Nghiên cứu được thực hiện trong thời gian từ tháng 5/2022 đến tháng 6/2022 trên 255 người bệnh đái tháo đường đang điều trị nội trú và có sử dụng suất ăn tại Bv Nội tiết Trung ương.

Tiêu chuẩn lựa chọn: Người bệnh được chẩn đoán đái tháo đường có sử dụng suất ăn của Khoa dinh dưỡng từ 2 ngày trở lên và đồng ý tham gia nghiên cứu.

Tiêu chuẩn loại trừ: Người hạn chế khả năng giao tiếp như: giảm thính lực...

2.3. Mẫu và phương pháp chọn mẫu:

❖ **Cỡ mẫu:** Áp dụng công thức tính cỡ mẫu:

$$n = Z^2 \frac{p(1-p)}{d^2}$$

Trong đó: n: số người bệnh tham gia nghiên cứu

$Z_{1-\alpha/2}$ là giá trị Z thu được từ bảng Z tương ứng với giá trị α , trong nghiên cứu này lấy $\alpha=0,05$ với $Z= 1,96$; p: Tỷ lệ NB hài lòng với cung cấp suất ăn ở bệnh viện. Lấy $p=0,79$ [3]

d: Sai số cho phép, chọn $d=0,05$

Thay vào công thức trên có $n= 255$

❖ **Phương pháp chọn mẫu.** Chọn mẫu thuận tiện.

Trong khoảng thời gian thu thập số liệu, chúng tôi chọn được 255 người bệnh theo tiêu chuẩn lựa chọn tham gia vào nghiên cứu.

2.4. Công cụ và phương pháp thu thập số liệu: - Sử dụng bộ câu hỏi được xây dựng trước dựa trên các cơ sở:

+ Nghiên cứu "Khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú về tình hình cung cấp suất ăn của Khoa dinh dưỡng Bệnh viện Đa khoa tỉnh Thái Bình năm 2018" của Nguyễn Thị Phương Thảo và cộng sự (2018) [4]

+ Mẫu phiếu khảo sát người bệnh nội trú được ban hành kèm theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 về việc Ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế [5]

- Các bước thu thập số liệu

+ Bước 1: Lựa chọn các đối tượng nghiên cứu theo tiêu chuẩn.

+ Bước 2: Giới thiệu mục đích, ý nghĩa, phương pháp và quyền lợi của người tham gia nghiên cứu. Nếu đồng ý, đối tượng nghiên cứu ký vào bản đồng thuận và được phổ biến về hình thức tham gia nghiên cứu.

+ Bước 3: Đánh giá sự hài lòng của người bệnh đái tháo đường về cung cấp suất ăn của Khoa dinh dưỡng bằng phương pháp phỏng vấn trực tiếp từng người bệnh tại khoa phòng nơi người bệnh nằm điều trị, trong quá trình chúng tôi thực hiện nhiệm vụ giám sát thực hiện suất ăn tại các khoa điều trị cho người bệnh đái tháo đường.

2.5. Phương pháp phân tích số liệu

- Nhập liệu, làm sạch và xử lý số liệu bằng phần mềm SPSS 20.0.

- Phân tích mô tả tần số

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Thông tin chung về đối tượng nghiên cứu

Bảng 1. Phân bố đối tượng nghiên cứu theo một số đặc điểm chung (n=255)

Đặc điểm chung của ĐTNC		Số người bệnh (n)	Tỷ lệ (%)
Tuổi	< 20	9	3,5
	20-40	48	18,8
	40-60	95	37,3
	> 60	103	40,2
Giới tính	Nam	99	38,8
	Nữ	156	61,2
Nghề nghiệp	Công nhân	38	14,9
	Nông dân	33	12,9
	Viên chức	95	37,3
	Khác	89	34,9

Đối tượng nghiên cứu là nữ chiếm tỷ lệ 61,2% cao hơn ĐTNC nam (38,8%). Đa số người bệnh trong độ tuổi trên 60 tuổi chiếm 40,2%. Số người bệnh là viên chức chiếm tỷ lệ cao nhất với 37,3%; thấp nhất là nông dân (12,9%).

3.2. Sự hài lòng của người bệnh về cung cấp suất ăn của Khoa dinh dưỡng

Bảng 2. Sự hài lòng của người bệnh về nhân viên phát suất ăn (n=255)

Nội dung	Hài lòng		Rất hài lòng		Tổng
	Số lượng (N)	Tỷ lệ (%)	Số lượng (N)	Tỷ lệ (%)	
Trả lời câu hỏi	140	54,9	72	28,2	212 (83,1%)
Chú ý lắng nghe	158	62,0	55	21,6	213 (83,6%)
Thái độ cởi	160	62,7	65	25,5	225

mở					(88,2%)
Giao tiếp nhẹ nhàng	146	57,2	80	31,4	226 (88,6%)
Chào hỏi lễ phép	140	54,9	83	32,5	223 (87,4%)

Số người bệnh hài lòng và rất hài lòng với nhân viên phát suất ăn về thái độ cởi mở để tiếp xúc, giao tiếp nhẹ nhàng và chào hỏi lễ phép khi đưa suất ăn chiếm gần 90% lần lượt là 88,2%; 88,6% và 87,4%.

Bảng 3. Sự hài lòng của người bệnh về món ăn (n=255)

Nội dung	Hài lòng		Rất hài lòng		Tổng
	Số lượng (N)	Tỷ lệ (%)	Số lượng (N)	Tỷ lệ (%)	
Hình thức món ăn	150	58,8	78	30,6	228 (89,4%)
Số lượng món ăn	148	58,0	85	33,3	233 (91,3%)
Giá trị dinh dưỡng	157	61,6	98	38,4	255 (100%)
Phù hợp tình trạng NB	87	34,1	168	65,9	255 (100%)
Phù hợp với khẩu vị	138	54,1	68	26,7	206 (80,8%)

Có lần lượt 100% người bệnh hài lòng với giá trị dinh dưỡng và món ăn được chế biến phù hợp với tình trạng của người bệnh. Có 206 NB đánh giá các món ăn phù hợp với khẩu vị của mình chiếm 80,8%.

Bảng 4. Sự hài lòng của người bệnh về nguồn gốc thực phẩm, cách chế biến và nhiệt độ suất ăn (n=255)

Nội dung	Hài lòng		Rất hài lòng		Tổng
	Số lượng (N)	Tỷ lệ (%)	Số lượng (N)	Tỷ lệ (%)	
Nguồn gốc thực phẩm	120	47,1	125	49,0	245 (96,1%)
Cách chế biến thực phẩm	136	53,3	98	38,4	244 (91,7%)
Nhiệt độ suất ăn	100	39,2	78	30,6	178 (69,8%)

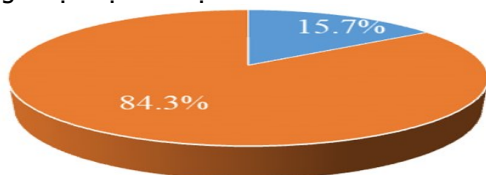
Kết quả từ bảng 4 cho thấy hầu hết người bệnh hài lòng với nguồn gốc các loại thực phẩm và cách chế biến thực phẩm của bệnh viện chiếm lần lượt 96,1% và 91,7%. Tuy nhiên chỉ có 69,8% hài lòng với nhiệt độ của suất ăn khi giao đến người bệnh.

Bảng 5. Sự hài lòng của người bệnh về vệ sinh khay đựng món ăn (n=255)

Nội dung	Hài lòng		Rất hài lòng		Tổng
	Số	Tỷ lệ	Số	Tỷ lệ	

	lượng (N)	(%)	lượng (N)	(%)	
Khay đựng có nắp đậy	110	43,1	145	56,9	255 (100%)
Chất liệu khay đựng	99	38,8	126	49,4	225 (88,2%)
Vệ sinh khay sạch sẽ	139	54,5	70	27,5	209 (82,0%)

100% người bệnh hài lòng về khay đựng thức ăn có nắp đậy và 82% hài lòng về khay đựng được vệ sinh sạch sẽ.



■ Chưa hài lòng ■ Hài lòng
Biểu đồ 1. Sự hài lòng của người bệnh về cung cấp suất ăn của Khoa dinh dưỡng (n=255)

Phần lớn người bệnh hài lòng với cung cấp suất ăn của Khoa dinh dưỡng chiếm 84,3%.

IV. BÀN LUẬN

Dinh dưỡng tiết chế là một phân khoa trong dinh dưỡng học, làm nhiệm vụ nghiên cứu xây dựng công thức và chế độ ăn uống cho người bình thường hoặc người bệnh. Khoa Dinh dưỡng - Bệnh viện Nội tiết Trung ương có chức năng trực tiếp tổ chức thực hiện công tác dinh dưỡng lâm sàng trong bệnh viện: điều trị người bệnh nội trú, tư vấn dinh dưỡng người bệnh nội - ngoại trú, chỉ đạo mạng lưới dinh dưỡng trong bệnh viện, thực hiện chế độ dinh dưỡng cho người bệnh nội trú và tham gia nghiên cứu khoa học, đào tạo cán bộ thuộc chuyên ngành dinh dưỡng lâm sàng trong lĩnh vực điều trị các bệnh nội tiết và chuyển hóa. Như vậy Khoa dinh dưỡng có vai trò rất quan trọng trong quá trình điều trị cho người bệnh, đặc biệt là người bệnh đái tháo đường. Do đó, đánh giá sự hài lòng của người bệnh với cung cấp suất ăn của Khoa dinh dưỡng là một trong những tiêu chuẩn để đánh giá chất lượng bệnh viện. Trong nghiên cứu của chúng tôi có 84,3% người bệnh hài lòng với cung cấp suất ăn của bệnh viện. Kết quả này gần tương đồng với nghiên cứu của Nguyễn Thị Phương Thảo và cộng sự (2018): Tỷ lệ người bệnh hài lòng về dịch vụ cung cấp là 79,8%; chưa hài lòng là 20,2% [4]. Nghiên cứu của Nguyễn Thành Luân (2017): có 79% hài lòng và 21% còn lại là chưa hài lòng về dịch vụ cung cấp suất ăn tại bệnh viện [3].

Thái độ phục vụ của nhân viên phát suất ăn ảnh hưởng nhiều đến sự hài lòng của người bệnh về cung cấp suất ăn của bệnh viện. Theo nghiên cứu của Nguyễn Thành Luân (2017) những người bệnh đồng ý với thái độ, tác phong của nhân viên phục vụ có tỉ lệ hài lòng về dịch vụ cung cấp suất ăn cao gấp 1,4 lần so với người bệnh chưa đồng ý [3]. Trong nghiên cứu của chúng tôi, số người bệnh hài lòng và rất hài lòng với nhân viên phát suất ăn về thái độ cởi mở để tiếp xúc, giao tiếp nhẹ nhàng và chào hỏi lễ phép khi đưa suất ăn chiếm gần 90% lần lượt là 88,2%; 88,6% và 87,4%. Kết quả này tương đồng với nghiên cứu của Nguyễn Thị Phương Thảo và cộng sự (2018): 89,2% người bệnh hài lòng chung về nhân viên phát suất ăn của Khoa dinh dưỡng. Hài lòng với yếu tố nhân viên phát suất ăn cởi mở, dễ tiếp xúc với 97,2%; hài lòng với nhân viên nhẹ nhàng khi giao tiếp là 88,0%; hài lòng với nhân viên phát suất ăn chào hỏi khi đến và khi rời đi là 87,7%; hài lòng với nhân viên phát suất ăn chào hỏi lễ phép khi đưa thức ăn là 87,6%; hài lòng với nhân viên phát suất ăn trả lời câu hỏi của ông(bà) khi cần là 87,5%; hài lòng với nhân viên phát suất ăn chú ý lắng nghe nguyện vọng của ông (bà) khi nói chuyện là 87,3% [4].

Dinh dưỡng là nguồn cung cấp năng lượng cho cơ thể sống và phát triển, là nền tảng của sức khỏe. Đặc biệt, khi đang điều trị bệnh thì vai trò của dinh dưỡng lại càng quan trọng. Việc áp dụng chế độ ăn bệnh lý rất cần thiết, là một trong những yếu tố quan trọng trong điều trị một số bệnh. Bên cạnh chức năng nâng cao sức đề kháng của cơ thể chống lại bệnh tật, đáp ứng được nhu cầu dinh dưỡng bình thường, chế độ ăn bệnh lý còn tác dụng trực tiếp đến nguyên nhân gây bệnh, điều hòa thần kinh và thể dịch... Ưu điểm của suất ăn bệnh lý là khẩu phần ăn được tính toán đầy đủ với sự cân đối thành phần các chất dinh dưỡng, đảm bảo cung cấp năng lượng và phù hợp với tình trạng bệnh lý của người bệnh. Bên cạnh đó, toàn bộ thực phẩm đầu vào đều được kiểm tra, có hợp đồng mua bán, hóa đơn rõ ràng, đảm bảo chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm. Quy trình chế biến, cung cấp suất ăn theo nguyên tắc một chiều và các suất ăn sau khi chế biến được tiến hành lưu mẫu 24h theo đúng quy định. Trong nghiên cứu của chúng tôi, đối tượng nghiên cứu là người bệnh đái tháo đường đều phải thực hiện chế độ ăn bệnh lý. Do đó, khi sử dụng suất ăn của bệnh viện có 100% người bệnh hài lòng với giá trị dinh dưỡng và món ăn được chế biến phù hợp với

tình trạng bệnh. Tuy nhiên có 80,8% người bệnh hài lòng với khẩu vị món ăn. Điều này có thể do khẩu vị của mỗi người là khác nhau. Suất ăn tại bệnh viện cho người bệnh đái tháo đường phải tuân thủ nghiêm ngặt các yêu cầu để đảm bảo phù hợp với tình trạng bệnh.

Chế biến thực phẩm là việc biến đổi các sản phẩm nông nghiệp thành thực phẩm, hoặc một dạng thực phẩm thành các hình thức thực phẩm khác. Chế biến thực phẩm bao gồm nhiều hình thức khác nhau như chiên, rán, luộc, hấp... Khi chế biến thực phẩm cần đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm là tất cả điều kiện, biện pháp cần thiết để bảo đảm cho thực phẩm không gây hại cho sức khỏe, tính mạng người bệnh. Trong nghiên cứu của chúng tôi có 91,7% người bệnh hài lòng và rất hài lòng với cách chế biến thực phẩm. Kết quả này cao hơn so với nghiên cứu của Nguyễn Thị Thu Hà (2017) với số người bệnh hài lòng về cách chế biến thực phẩm chiếm 39,8% [6]. Nghiên cứu của Nguyễn Thị Hằng Nguyệt (2021) có 77,9% hài lòng chất lượng và cách chế biến thực phẩm [7].

Một trong những vấn đề khiến nhiều người lo lắng khi sử dụng đồ ăn ở bên ngoài là vấn đề an toàn thực phẩm. Để đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm, ngoài vấn đề vệ sinh, chế biến thì việc lựa chọn các thực phẩm có nguồn gốc, xuất xứ rõ ràng, chất lượng đảm bảo có vai trò vô cùng quan trọng. Trên thực tế, hàng ngày nhân viên Khoa Dinh dưỡng phụ trách nhà ăn của Bệnh viện Nội tiết Trung ương thường xuyên kiểm tra cả khâu nhập thực phẩm, bảo đảm rõ nguồn gốc, xuất xứ, thức ăn tươi sống, đúng hạn sử dụng; có hợp đồng mua bán giữa nơi tiếp nhận và nơi cung cấp thực phẩm, giấy chứng nhận đủ điều kiện an toàn thực phẩm của đơn vị cung cấp. Do đó, trong nghiên cứu này có 96,1% người bệnh hài lòng về nguồn gốc thực phẩm. Kết quả này cao hơn nghiên cứu của Nguyễn Thị Thu Hà (2017) với số người bệnh hài lòng về nguồn gốc thực phẩm chiếm 82,9% [6].

Nhằm mục tiêu nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh, Bộ Y tế đã tổ chức khảo sát để tìm hiểu nguyện vọng người bệnh. Trong phiếu khảo sát ý kiến người bệnh nội trú, có đề cập đến nội dung đánh giá chung để tìm hiểu bệnh viện đã đáp ứng bao nhiêu phần trăm so với mong đợi của người bệnh trước khi nằm viện. Trong nghiên cứu của chúng tôi, khi được hỏi về bệnh viện đã đáp ứng bao nhiêu phần trăm so với mong đợi của người bệnh về cung cấp suất ăn, có 90,2% trả lời bệnh viện cung cấp suất ăn đã đáp ứng trên 70% mong

đợi của người bệnh. Kết quả này cao hơn so với nghiên cứu của Nguyễn Thị Hà Thu và cộng sự (2017): tỷ lệ người bệnh hài lòng về kết quả đạt được sau sử dụng suất ăn bệnh lý so với mong đợi là cao nhất, chiếm 81,5% [6]. Từ kết quả trên dẫn đến tỷ lệ người bệnh quay lại sử dụng suất ăn của bệnh viện khi có nhu cầu khá cao với 70,9% và 25,9% người bệnh chắc chắn sẽ sử dụng và có thể sử dụng. Kết quả này gần giống với kết quả trong nghiên cứu của Nguyễn Thị Phương Thảo và cộng sự (2018): Có 21,8% người bệnh lựa chọn có thể sẽ quay lại [4]. Như vậy, các bệnh viện nói chung và Bệnh viện Nội tiết Trung ương đã quan tâm đến vấn đề dinh dưỡng điều trị và bước đầu đáp ứng được nhu cầu người bệnh, tuy nhiên vẫn cần nâng cao hơn nữa chất lượng dinh dưỡng tiết chế phục vụ người bệnh.

V. KẾT LUẬN

Phần lớn người bệnh hài lòng với cung cấp suất ăn của bệnh viện chiếm 84,3%. Bệnh viện cần tổ chức các chương trình tập huấn, thi nâng cao tay nghề, kỹ năng giao tiếp và nguyên tắc ứng xử cho nhân viên y tế với nội dung chương trình phù hợp để nâng cao hơn nữa sự hài lòng của người bệnh.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. **Trần sỹ Thắng** (2016). Khảo sát hài lòng của người bệnh nội trú đối với sự phục vụ của điều dưỡng tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Hà Tĩnh. Đề tài cơ sở, Bệnh viện Đa khoa tỉnh Hà Tĩnh
2. **Tayfun D et al** (2013). The Relationship Between Sexual Quality of Life, Happiness, and Satisfaction with Life in Married Turkish Women. *Sex Disabil*, 31, 239-247
3. **Nguyễn Thành Luân** (2017). Hài lòng của người bệnh nội trú về dịch vụ cung cấp suất ăn của Khoa dinh dưỡng tại một Bệnh viện trường đại học tại Thành phố Hồ Chí Minh năm 2017. Tạp chí Y học TP. Hồ Chí Minh-Tập 22
4. **Nguyễn Thị Phương Thảo và cộng sự** (2018). Khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú về tình hình cung cấp suất ăn của Khoa dinh dưỡng Bệnh viện Đa khoa tỉnh Thái Bình năm 2018. Tạp chí Khoa học Điều dưỡng – tập 03 – số 05
5. **Bộ Y tế** (2019). Quyết định số 3869/QĐ-BYT Ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế.
6. **Nguyễn Thị Hà Thu và cộng sự** (2017). Sự hài lòng của người bệnh nội trú về việc sử dụng suất ăn bệnh lý và một số yếu tố liên quan tại Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 năm 2017. Tạp chí Y dược lâm sàng 108, tập 13-số 1/2018
7. **Nguyễn Thị Hằng Nguyệt** (2021). Đánh giá sự hài lòng của người bệnh nội trú về chăm sóc dinh dưỡng tại Bệnh viện Phục hồi chức năng Nghệ An năm 2021. Tạp chí Khoa học Điều dưỡng – tập 04 - số 03